

香港老年學會
安老服務業「過往資歷認可」
申請人年資及相關工作證明

「緊急支援及轉介服務〈四級〉」能力單元組合 包括項三能力單元：

「為長者提供轉介緊急支援服務 110867L4」、
「檢討及跟進緊急支援服務質素 110868L4」和「提供緊急支援服務 110869L4」

申請人姓名： _____ 香港身份證號碼： _____

服務機構及單位： _____

職位： _____ 服務期： 由 _____ 年 _____ 月 _____ 日至 _____ 年 _____ 月 _____ 日

資歷要求：申請人須持有六年安老服務工作經驗或以上，當中必須最少四年從事下列工作範疇和具備相關的工作能力

請在以下適當的空格內填上“✓”

能力單元：為長者提供轉介緊急支援服務 110867L4

- 能夠根據機構的危急應變措施，處理在辦公時間以外接獲的求助／查詢個案
- 能夠按照長者的狀況作出評估，分析長者的處境及其需要轉介緊急支援服務的必要性
- 能夠根據機構有關轉介服務的程序及指引，為長者轉介合適的緊急支援服務

能力單元：檢討及跟進緊急支援服務質素 110868L4

- 能夠根據機構有關檢討服務質素的程序及指引，並按照提供緊急支援服務的目的及內容，評估服務成效及跟進服務提供的情況
- 能夠按照評估結果，識別需要改善的地方，並制定改善方案，以確保緊急支援服務的質素

能力單元：提供緊急支援服務 110869L4

- 能夠根據機構有關緊急支援服務的政策及機制，評估長者的狀況及分析長者的處境，識別其對緊急支援服務的需要

能夠根據機構的相關服務及行政安排，有效率及針對性地為長者提供緊急支援服務，協助長者及其家庭成員處理其緊急需要

服務機構及單位名稱、
地址、電話、傳真：

主管姓名：

主管簽署：

日期：

(服務機構及單位蓋印)

申請人姓名：_____

能力單元	為長者提供轉介緊急支援服務 110867L4
請在適當的空格內填上“√”	
相關工作範疇	<p>為長者提供轉介緊急支援服務</p> <p><input type="checkbox"/> 若在辦公時間內接獲長者求助電話，由當值社工或個案經理處理，詳情可參考「提供緊急支援服務」能力單元</p> <p><input type="checkbox"/> 若在非辦公時間接聽緊急熱線服務，則按照機構的行政安排處理</p> <p><input type="checkbox"/> 接獲長者的求助電話時，仔細聽取長者所述的詳情，收集相關資料，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 事情發生的經過<input type="checkbox"/> 長者有否受傷<input type="checkbox"/> 事件牽涉人物<input type="checkbox"/> 長者背景資料等 <p><input type="checkbox"/> 根據上述長者所提供的資料，分析長者所處的危急程度，並作出相應的轉介，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 若人身安全受到威脅，建議長者致電999報警求助或要求護車尋求緊急醫療援助<input type="checkbox"/> 若沒有即時危險，但想離家暫避，建議轉介適合長者需要的24小時緊急支援服務<input type="checkbox"/> 若需要長遠經濟、照顧、生活安排等，建議轉介其他緊急支援服務<input type="checkbox"/> 若只想訴說心事，聽取意見等，可安排以個案形式處理等 <p><input type="checkbox"/> 若長者的處境十分危急，即時為長者轉介適合的24小時緊急支援服務</p> <p><input type="checkbox"/> 若長者處境安全，即時給予適當的輔導，安撫長者情緒及給予支援，並於翌日安排員工以個案形式跟進長者需要</p> <p><input type="checkbox"/> 為長者轉介24小時緊急支援服務的翌日，即時向上級／督導匯報情況，並向長者及該轉介服務的負責員工瞭解長者情況及相關安排</p> <p><input type="checkbox"/> 記錄長者個案及存檔</p>

註：上述表格供僱主用作檢視僱員〔申請人〕所申請之能力單元組合職務要求

申請人姓名：_____

能力單元	檢討及跟進緊急支援服務質素 110868L4
請在適當的空格內填上“√”	
相關工作範疇	<p>檢討及跟進緊急支援服務</p> <p><input type="checkbox"/> 透過不同途徑收集長者使用緊急支援服務的情況</p> <p><input type="checkbox"/> 因應為個別長者提供緊急支援服務的類別及目的，以及所收集的資料，以不同的方法及服務成效指標，評估長者使用服務的成效，例如：</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 質性指標，例如：能否解決長者的緊急需要、長者對服務的滿意程度等</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 量性指標，例如：生活滿意度指數量表（LSI），評估長者於使用服務後，對生活的滿意程度</p> <p><input type="checkbox"/> 檢視提供緊急支援服務的行政安排，評估其對服務成效的影響</p> <p><input type="checkbox"/> 根據收集回來的資料及評估結果，作出全面的分析，識別服務需要改善的地方，並作出相應的調整</p> <p><input type="checkbox"/> 撰寫相關服務評估報告及制定改善方案</p>

註：上述表格供僱主用作檢視僱員〔申請人〕所申請之能力單元組合職務要求

申請人姓名：_____

能力單元	提供緊急支援服務 110869L4
請在適當的空格內填上“√”	
相關工作範疇	<p>提供緊急支援服務</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 若接獲長者求助電話／查詢是在辦公時間內，由當值社工或個案經理處理<input type="checkbox"/> 若在辦公時間外，則按照機構的行政安排，由負責24小時緊急支援服務的員工處理，詳情可參考「為長者提供轉介緊急支援服務」能力單元<input type="checkbox"/> 透過不同方法評估長者對緊急支服務的需要，例如：<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 長者及護老者直接求助或提出查詢<input type="checkbox"/> 翻閱長者的個案資料<input type="checkbox"/> 機構相關員工提供長者資料<input type="checkbox"/> 其他相關機構提供長者資料，例如：醫務社工等<input type="checkbox"/> 專業醫療人員的醫療報告等<input type="checkbox"/> 聽取長者所述的情況，收集相關資料，分析長者所處的危急程度，例如：<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 事情發生的經過<input type="checkbox"/> 長者有否受傷<input type="checkbox"/> 事件牽涉人物<input type="checkbox"/> 長者背景資料等<input type="checkbox"/> 即時到訪長者家中提供協助<input type="checkbox"/> 先安撫長者的情緒，並向長者解釋將會為其安排的緊急支援服務及相關內容<input type="checkbox"/> 根據機構有關緊急支援服務的程序及指引，針對性地安排長者使用合適的緊急支援服務<input type="checkbox"/> 定時監察長者使用服務的情況，需要時作出調整<input type="checkbox"/> 記錄長者個案及存檔

註：上述表格供僱主用作檢視僱員〔申請人〕所申請之能力單元組合職務要求