

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

「特別事件處理〈四級〉」能力單元組合 包括項四能力單元：

「處理精神狀態不穩定個案 110910L4」、「處理不禮貌對待個案 110918L4」、  
「處理長者走失個案 110919L4」和「處理獨居長者個案 110851L4」

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：處理精神狀態不穩定個案 110910L4**

- 能夠根據精神狀態不穩定長者的表現，分析長者所處的危機階段，並根據機構相關指引，在安全原則下，作出相應的介入工作
- 能夠抱持專業的態度及運用適當的技巧，與精神狀態不穩定長者建立關係，幫助長者處理其不穩定的精神狀態
- 能夠評估精神狀態不穩定長者對機構運作的影響，並進行跟進工作

**能力單元：處理不禮貌對待個案 110918L4**

- 能夠根據機構有關危機處理的執行指引，並運用適當的技巧阻止長者持續或增加其不禮貌的行為，減低其行為對各方面所造成的危險
- 能夠評估及處理長者的需要，減少長者的問題行為

**能力單元：處理長者走失個案 110919L4**

- 能夠根據機構制定的政策及相關指引，評估長者狀況，以分析長者走失的原因，處理長者走失個案
- 能夠保持專業態度對待長者、家人及員工，跟進處理走失個案

**能力單元：處理獨居長者個案 110851L4**

- 能夠根據獨居長者的需要，制定全面的支援服務計劃，並加入義工元素，支援獨居長者的生活
- 能夠運用社交網絡，聯繫地區團體作支援，提升支援服務的全面性，改善獨居長者的生活質素

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          | <b>處理精神狀態不穩定個案 110910L4</b>  |
| 請在適當的空格內填上“√” |  |
| 相關工作範疇        | <p>處理精神狀態不穩定個案</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 觀察精神狀態不穩定長者各方面的表現，透過不同途徑，例如：觀察、交談等，以瞭解精神狀態不穩定的涵意及表現，例如：<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 言語，例如：言談速度太快／慢、言談量太多／少等</li><li><input type="checkbox"/> 思考，例如：沒有邏輯性、脫離現實等</li><li><input type="checkbox"/> 知覺，例如：幻覺、錯覺等</li><li><input type="checkbox"/> 行為，例如：重覆行為、注意力分散、怪異行為、個人衛生惡劣、不修邊幅、穿著不適當的衣服等</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> 根據長者的表現，評估長者所處的危機階段，例如：<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 焦慮階段：長者的行為明顯改變，像累積負能量</li><li><input type="checkbox"/> 防禦性階段：長者的言語或非言語均暗示失控，或會進行挑釁行為</li><li><input type="checkbox"/> 具暴力行為的階段：長者失控引發對自己及別人的肢體攻擊</li><li><input type="checkbox"/> 情緒平復階段：長者已消耗精力，回復平穩情緒</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> 針對精神狀態不穩定長者身處的危機階段的相應介入，例如：<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 焦慮階段：支持性的介入，耐心聆聽長者的煩惱，並疏導其負面情緒</li><li><input type="checkbox"/> 防禦性階段：設定簡單、清晰及可執行的情緒舒緩工作</li><li><input type="checkbox"/> 具暴力行為的階段：保護自己、身邊長者及其他員工的安全，並按指引報警求助</li><li><input type="checkbox"/> 情緒平復階段：主動與長者溝通，加以安慰，了解引致長者精神狀態不穩定的因素，以作出跟進</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> 執行介入工作時的注意事項，例如：<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 與長者保持適當的人際距離</li><li><input type="checkbox"/> 保持合適的身體姿勢及動作，顯示友善</li><li><input type="checkbox"/> 認識自己的次語言溝通，例如：聲音的語調及聲量等</li></ul></li></ul> |

申請人姓名：\_\_\_\_\_

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 評估精神狀態不穩定長者對機構運作構成的影響及作出相關的跟進，例如：<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 機構環境及設施被破壞時，根據機構的政策及指引跟進</li><li><input type="checkbox"/> 若長者及員工受驚，評估他們的受驚程度及心理上的傷害，並作跟進等</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> 將相關資料記錄及存檔，並即時向上級／督導匯報情況及處理方法</li></ul> |
|--|---|

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          | <b>處理不禮貌對待個案 110918L4</b>   |
| 請在適當的空格內填上“√” |   |
| 相關工作範疇        | <p>處理不禮貌對待個案</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 觀察長者不禮貌對待的行為，即時評估其行為的危險性</li><li><input type="checkbox"/> 根據評估所得的危險程度，盡可能引導該長者到其他較少人的位置，或安排其他長者到安全位置，確保他人的人身安全及免受驚嚇</li><li><input type="checkbox"/> 為該長者設定簡單、清晰、不具威脅性及可執行的底線，讓長者瞭解其行為的後果及需負的責任，以阻止長者將其行為升級</li><li><input type="checkbox"/> 若長者對設定的底線無動於衷，持續有不禮貌對待的行為，或將行為升級，評估該行為對該長者、其他長者或員工構成即時危險，可考慮在得到上級／督導的同意下報警求助，在等候警方期間，安排其他員工協助，確保所有人的安全，並在警方到場後協助提供資料</li><li><input type="checkbox"/> 若長者認同所設的底線，並願意遵守指示，應即時感謝該長者的合作，及安撫其情緒，讓他平復下來</li><li><input type="checkbox"/> 為預防該長者再有類同的行為表現，協助長者處理其需要，例如：<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 瞭解該長者的狀況，評估其需要</li><li><input type="checkbox"/> 按照長者需要作出適當的跟進，如轉介使用相關社區服務</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> 評估具不禮貌對待行為的長者對服務單位／中心運作構成的影響及作出相關的跟進，例如：<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 服務單位／中心環境及設施被破壞：根據機構制定的其他政策及指引進行跟進</li><li><input type="checkbox"/> 其他長者及員工受驚：評估他們的受驚程度及心理上的傷害，決定是否需要召開緊急會議，商討處理機制及人手分工</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> 將相關資料記錄及存檔，並即時向上級／督導匯報個案的進度</li></ul> |

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          | <b>處理長者走失個案 110919L4</b>   |
| 請在適當的空格內填上“√” |  |
| 相關工作範疇        | <p>處理長者走失個案</p> <p><input type="checkbox"/> 根據機構制定的指引，準備關於長者的詳細資料表，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 照片</li><li><input type="checkbox"/> 外觀特徵描述</li><li><input type="checkbox"/> 病歷</li><li><input type="checkbox"/> 長者常去的地方</li><li><input type="checkbox"/> 聯絡人資料等</li></ul> <p><input type="checkbox"/> 評估長者的基本資料及走失前各方面的狀況，分析引致長者走失的因素及識別有機會尋回長者的地點等，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 長者患上認知障礙症的不同階段，有助確認長者的認知能力、表達能力等</li><li><input type="checkbox"/> 長者的情緒狀況，有助識別長者遊走及走失的原因</li><li><input type="checkbox"/> 長者曾表達的訴求，有助評估長者走失的地點，例如：想往某地遠足、懷念某些食物等</li><li><input type="checkbox"/> 長者的思想模式，有助評估長者遊走的路線，例如：長者經常懷緬以往的工作、接子女放學的情況等</li><li><input type="checkbox"/> 長者遺下的物品，有助評估長者遊走的距離，例如：八達通、身份證等</li><li><input type="checkbox"/> 長者的實際需要，例如：如廁、尋找食物等</li></ul> <p><input type="checkbox"/> 以機構預先制定的搜索範圍及路線圖為藍本，以及根據上述的評估結果尋找長者，並設定搜索時限</p> <p><input type="checkbox"/> 先將搜索範圍縮窄至服務單位地址附近的地方，並向相關人士查詢，以及留下長者詳細資料表，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 居住或附近屋苑的管理員、居民</li><li><input type="checkbox"/> 常到店舖的職員</li><li><input type="checkbox"/> 運動徑及附近長者、鄰居</li><li><input type="checkbox"/> 家庭醫生診所及職員</li><li><input type="checkbox"/> 附近車站及港鐵站等</li></ul> <p><input type="checkbox"/> 若搜索不果，通知長者家人有關長者走失的情況及已進行的搜索工作</p> |

申請人姓名：\_\_\_\_\_

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 向長者家人瞭解長者常到的地方、熟悉的親友及長者的近況，瞭解長者的情緒及行為是否有異，有助評估引致長者走失的因素及可能逗留的地點，例如：<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 與家人關係發生突變</li><li><input type="checkbox"/> 配偶離逝</li><li><input type="checkbox"/> 健康狀況突然變差</li><li><input type="checkbox"/> 無故損失大筆金錢等</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> 若尋找不果，應該立刻報警求助，無須待長者走失24小時後才報案。建議或陪同家人帶同長者詳細資料表報警求助</li><li><input type="checkbox"/> 關懷家人的心情，並將尋找範圍擴大，提醒家人嘗試致電相關人士查詢長者下落，並留下長者詳細資料表，例如：<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 長者覆診的醫院及其他醫院的職員，查詢長者入院記錄</li><li><input type="checkbox"/> 相熟朋友，查詢及瞭解長者近日去向</li><li><input type="checkbox"/> 聯絡公共運輸機構，查詢長者乘搭公共交通工具記錄及協助留意長者蹤影</li><li><input type="checkbox"/> 透過網絡、電台、報章等大眾媒體尋找長者下落等</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> 若尋回走失長者，必須以專業及正確的態度作出事後跟進工作，例如：<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 找出是次走失原因</li><li><input type="checkbox"/> 表達對長者的關懷</li><li><input type="checkbox"/> 陪伴長者</li><li><input type="checkbox"/> 提醒員工多加關注長者情緒及行為</li><li><input type="checkbox"/> 加強預防走失的工作</li><li><input type="checkbox"/> 作出詳細記錄，並妥善存檔等</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> 若未能尋回走失長者，必須繼續保持與長者家人聯繫，並主動關懷家人的情緒</li><li><input type="checkbox"/> 清楚記錄長者走失的經過及搜索工作的內容及結果</li><li><input type="checkbox"/> 向上級／督導匯報走失事件的詳情</li></ul> |
|--|---|

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          | <b>處理獨居長者個案 110851L4</b>   |
| 請在適當的空格內填上“√” |  |
| 相關工作範疇        | <p>處理獨居長者個案</p> <p><input type="checkbox"/> 根據獨居長者的特性，評估長者的需要及困難，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 身體方面：雖然大部分長者仍然身體健康，但超過70%長者患有一種或更多的長期病患，平日在家未必有人緊密照顧和提醒，因此他們需要有自我健康管理的意識和知識</li><li><input type="checkbox"/> 心理方面：由於家中沒有親友同住，若然沒有正常社交生活，會較易出現寂寞和孤獨感，因此他們有被關懷和協助與外界建立聯繫的需要</li><li><input type="checkbox"/> 社交方面：如果長者常逗留在家中，會較少與人接觸，因此他們有建立社交和互助支援網絡的需要</li><li><input type="checkbox"/> 經濟方面：由於退休保障有待完善，若沒有親友在經濟上的支援下，以致經濟能力偏低，因此有需要向他們介紹和轉介不同的社會保障援助計劃</li><li><input type="checkbox"/> 家居環境：若長者身體機能衰退，難獨力處理家務，導致家居安全及衛生出現問題，因此需要安排不同的家居照顧服務</li></ul> <p><input type="checkbox"/> 按照獨居長者需要的評估結果，與長者一同制定支援服務計劃的目標及內容，設定處理問題的優先次序，並視乎需要加入義工元素，確保能夠支援長者的服務需求，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 針對營養不良的情況，安排長者使用社區上的長者飯堂；若長者行動不便，可安排送飯服務</li><li><input type="checkbox"/> 針對心理及經濟困難，安排義工進行關懷活動，尤其於特別日子，例如：節日、寒冷天氣等，並送上合適的物品，讓長者感受到別人的關心，並能支援其實際需要</li><li><input type="checkbox"/> 針對社交欠缺支援及家居環境的問題，安排義工協助長者，例如：陪診、家居清潔及維修等</li></ul> <p><input type="checkbox"/> 按照個別獨居長者的特殊需要，加強運用義工及社區資源，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 編配指定的義工進行定期探訪及電話聯繫，以便義工與長者建立良好及較長遠的關係，有助關懷長者各方面的需要</li></ul> |



申請人姓名：\_\_\_\_\_

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 聯繫區內不同團體協助支援獨居長者，例如：房屋署及房屋協會的屋邨辦事處、互助委員會、區議員辦事處等，協助定期更新獨居長者的狀況，及於有需要時協助聯繫長者</li><li><input type="checkbox"/> 轉介使用／輪候社區支援服務，例如：長者中心、資助長期護理服務、平安鐘等</li><li><input type="checkbox"/> 撰寫個案記錄，按服務計劃重檢日期檢討計劃內容</li><li><input type="checkbox"/> 若長者情況有轉變，適當地調整服務計劃</li></ul> |
|--|---|

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