

服務質素標準定標研究報告

2002 年

一般措施與可借鑑的良好例子：

參考附件

會員通訊及通訊摘要派發指引

負責製作同事：福利工作員

印製時期：每季一次

印製數量：(每季之會員通訊約 1,200 份，通訊摘要約 10,000 份)

印製過程：

1. 由文員收集所有稿件，排版及打字，之後由福利工作員核對及經中心主任核實便印製成會員通訊及通訊摘要。
2. 由文員協助編制會員及各團體聯絡地址，預備郵票等資料。
3. 通訊摘要印制後由副主任安排義工派發至每個村內所有住戶，另交由中心工友貼郵票、貼膠紙及地址後寄出至非居住於本村之會員，由印製完成至派發及寄出約七個工作天。
4. 會員通訊由副主任安排擺放中心及在宣傳活動中派發，並以郵寄方式分發至村內有關團體，由印製成至寄出約七個工作天。

派發範圍：

派發途徑	會員通訊	通訊摘要	負責跟進同事
	份數	份數	
派通訊摘要給本村內各住戶及郵寄非本村居住之會員			
1. 洗樓給本村居民	0	8,870	副主任
2. 郵寄給區外會員	0	100	副主任
以郵寄方式發會員通訊至：			副主任
1. 本會各福利服務單位	14 × 2	0	
2. 區內幼稚園 / 幼兒中心	5 × 2	0	
3. 區內小學	10 × 2	0	
4. 區內中學	22 × 2	0	
5. 特殊學校	3 × 2	0	
6. 區內其他服務機構(如：互委會)	26 × 2	130	
中心內單張架上	400	200	福利工作員
社區中心、民政事務處	30	100	副主任
房屋辦事處	30	100	副主任
會員大會	200	0	活動負責同事
暑期活動展覽及宣傳活動	300	300	活動負責同事
社區大型活動	50	200	活動負責同事
到訪團體及人士	30	0	負責接待同事

*每年 3 月、5 月 8 月、12 月派發共： 1,200 10,000

B.1

資料來源：禮賢會彩雲兒童中心

值得參考的地方：

- 結合了印製的過程；
- 分開了通訊與摘要，亦是值得參考；
- 包含了由印製至派發的服務承諾。

通 告

在推行服務質素標準的第一階段，本中心現有下列資料及文件，可供大眾人士索閱或借閱，如有任何需要，請與當值同事或詢問處同事查詢！

可供索閱之資料

- * 『中心簡介』單張
- * 『全會服務簡介』單張
- * 會員通訊
- * 通訊摘要
- * 其他服務簡介單張

可供借閱之資料

- | | | |
|------------------|----------------|------------------|
| * 緊急事故之疏散程序 # | * 一般防火知識 # | * 處理投訴之途徑及程序指引 # |
| * 颱風及暴雨警告處理 # | * 走火圖 # | * 本中心行政及組織架構圖 # |
| * 緊急事件之處理 | * 火警發生時同事之工作分配 | * 首五項進行改善的服務 # |
| * 交通安全程序 | * 疏散程序 | * 服務表現監察制度 # |
| * 各項電器、傢俱、玩具操作指引 | | * 禮賢會福利部行政組織圖 |
| * 中心場地環境安全指引 | | * 中心各級職員職務說明 |

備註：1) 有“#”者表示文件已張貼於中心內

2) 所有借閱之資料，只供在中心內查閱，不得翻印或攜離中心，多謝合作。

- 清楚列明
- 以告示貼出，方便服務使用者

紀錄系統總目：服務紀錄¹

	紀錄文件	記錄形式	內容/用途/目的	填寫幹事	填寫時限	審核機制	匯報對象	保密處理	存放地點	存檔期	封箱期	備註
1.	安老院名額/入住/空缺/轉介情況	表格	統計	院長	每月 5 號前	院長加簽	社會福利署	不需要	辦公室	2 年	3 年	
2.	程序管理檢視主要統計數字	表格	統計	院長	1,4,7,和 10 月 15 號前	院長加簽	社會福利署	不需要	辦公室	2 年	3 年	
3.	社署 C1 表格每季統計數字	表格	統計	院長	1,4,7,和 10 月 10 號前	院長加簽	社會福利署	不需要	辦公室	2 年	3 年	
4.	REDS 表格 20	表格	宿位空缺通知	院長	需要時	院長加簽	社會福利署	不需要	辦公室	2 年	3 年	
5.	REDS 表格 10	表格	通知申請服務結果	院長	轉介日期 4 星期內	院長加簽	社會福利署	不需要	辦公室	2 年	3 年	
6.	REDS 表格 5	表格	通知轉院及離苑	個案負責幹事	苑友轉院/離苑後一週內	院長加簽	社會福利署 醫管局	不需要	辦公室	2 年	3 年	
7.	暫託服務季度統計	表格	統計	院長	1,4,7,和 10 月 15 號前	院長加簽	社會福利署	不需要	辦公室	2 年	3 年	
8.	弱老個案統計	表格	統計	院長	1,4,7,和 10 月	院長加簽	社會福利署	不需要	辦公室	2 年	3 年	
9.	綜合住戶統計	表格	統計	文員	4,10 月	院長加簽	社會福利署	不需要	辦公室	2 年	3 年	
10.	苑舍月報	表格	統計	文員	每月	院長加簽	耆年部執行幹事	不需要	辦公室	2 年	3 年	
11.	執委會服務統計表	表格	統計	文員	每月	院長加簽	總會	不需要	辦公室	2 年	3 年	
12.	日誌	表格	記錄每日苑友流動情況及苑舍特別事件	當值職員	每日	院長加簽	院長	不需要	辦公室	2 年	3 年	
13.	宗教活動統計表	表格	統計	負責幹事	每月 15 號前	院長加簽	基督教事工部	不需要	辦公室	2 年	3 年	
14.	年度服務計劃	文件	全年工作計劃書	負責幹事	每年 4 月	院長加簽	耆年部	不需要	辦公室	2 年	3 年	
15.	年度服務檢討報告	文件	大期及年度工作檢討	負責幹事	每年 3、9 月	院長加簽	耆年部	不需要	辦公室	2 年	3 年	
16.	耆年服務委員會工作報告	文件	服務數字統計及報告	院長	每月 7 號前	/	耆年部執行幹事	不需要	辦公室	2 年	3 年	
17.	個案服務記錄表	表格	紀錄個案數字	負責幹事	每月 3 號前	院長加簽	院長	不需要	辦公室	2 年	3 年	
18.	長者住宿暫託服務使用紀錄	表格	紀錄查詢及使用數字	負責幹事	1,4,7,和 10 月	院長加簽	院長	不需要	辦公室	2 年	3 年	

¹ 其他紀錄表格包括：人事紀錄，行政紀錄，申請／退出服務紀錄，個案紀錄，護理紀錄和活動紀錄，格式與服務紀錄一樣。

員工守則

1. 員工上班履行職務之首星期內，須先閱覽所屬職位的職務及責任。
2. 各員工需盡其所能完成其工作崗位所要求的職責範圍，同時亦要遵照主管級或福利部部長的合法指示，兼顧一些額外的工作。
3. 所有員工不得洩漏或擅自取去該服務單位之資料，除非事前獲得單位主管批准。一切有關服務對象和員工之資料必須依法保密。
4. 辦工時間內，員工必須得到上級及 / 或單位主管批准才可離開工作崗位，或代表單位出外參加會議或活動。
5. 全職員工不得兼職，除非獲得福利部部長批准。
6. 在任何情況下，員工均不得接受服務對象、其家人或朋友，在金錢或利益上的餽贈。
7. 所有員工均需以愛心、耐性、親切及有禮貌的態度對待及服務所有服務對象。
8. 各員工需積極投入單位之工作，並熟習工作環境，有效率地提供優質服務予服務對象。
9. 各員工在進行工作期間，要愛惜單位的資產及維護單位之聲譽。
10. 各員工需要因應服務對象的需要，提供多元化及可供選擇的服務予服務對象參與。
11. 各員工需與各同工通力合作和諧共處，並共同發揮團隊精神。
12. 各員工需盡力為提供安全、舒適及整潔的環境予服務對象享用。
13. 各員工需遵照以服務對象為本的原則，為不同的服務對象提供適切的服務。

委員會職務範圍之制定及修訂程序

1 目的

本院執行委員會及各小組委員會均有製訂職務及功能陳述，讓各委員均能清晰其職能與責任。職務及功能陳述亦可供有興趣之人士查閱，以增加機構的透明度。

2 製訂職務及功能陳述之程序

- 2.1 當有新委員會設立時，院長會按委員會之性質編寫該委員會之職務及功能陳述，然後交該委員會審閱接納，再交執行委員會通過作實；執行委員會之職務及功能陳述則由執行委員會編訂。
- 2.2 通過後，院長會將有關職務及功能陳述發給個別委員，以便他們清楚知道其職權及責任。
- 2.3 職務及功能陳述之內容應包括委員會的名稱、職務及功能、責任、問責制度及委員職責。職務及功能陳述結尾須包括訂定/修訂日期，並以中文撰寫。
- 2.4 所有職務功能陳述均會有一份存案於有關委員會之會議檔案內，以作記錄及參考。

3 修訂職務及功能陳述之程序

- 3.1 當委員會之職務範圍有任何變動時，院長會按需要修訂有關委員會之職務及功能陳述，然後交有關委員會審閱接納，再交執行委員會通過。
- 3.2 執行委員會職務範圍之修訂，亦由院長負責編寫，然後交執行委員會審閱通過。
- 3.3 修訂後之職務及功能陳述由院長再印予有關委員及把正本存案於有關委員會之檔案中。
- 3.4 請把此程序存放於 SQS4 之檔案中，以便參考。倘有疑問，請與人事主任或院長聯絡。

2000 年 2 月製訂

制定及修訂員工職務說明程序

1 目的

本院每個職位均有職務說明，讓有關員工及督導員均能清晰職位之工作內容及問責關係，職務說明亦可供有興趣之人士查閱，以增加服務的透明度。

2 製訂職務說明之程序

- 2.1 當有新設職位時，人事主任或有關督導主管會按職位需要編寫該職位之職務說明交院長審閱。
- 2.2 職務說明之內容包括職銜、職位之從屬關係及職位之主要職務及責任。職務說明結尾須包括訂定/修訂日期。所有職務說明須採用中文撰寫。
- 2.3 院長批准後交人事主任正式印製新職位之職務說明。
- 2.4 當有關新同工到職時，人事組會向其發給職務說明，並由有關督導主管詳細講解，以便同工清楚知道其工作任務。
- 2.5 人事組存有所有職務說明的正本，而有關督導主管也會獲發其下屬之職務說明一份，以便日後之督導。

3 修訂職務說明之程序

- 3.1 當任何職位有變動或職務說明內有需要更改時，由人事主任及有關督導主管提出修訂，並交由院長審核批准。
- 3.2 本院所有同工之職務說明須經由院長審核批准，而院長之職務說明修訂則由人事及財務小組委員會編訂後交執行委員會審核批准。
- 3.3 修訂後之職務說明由人事組再印發予有關同工。
- 3.4 請把此程序存放於 SQS4 之檔案中，以便參考。倘有疑問，請與人事主任或院長聯絡。

2000 年 2 月製訂

租用外間車輛發生交通意外之指引

租用外間的車輛發生交通意外時，帶隊職員須注意以下事項：

1. 當發生交通意外，帶隊職員須保持鎮定。
2. 職員應立刻向車內乘客查詢有否受傷，並予以安慰。
3. 如遇交通意外須即時致電報警，致電單位主管報告意外的情況。同時，中心主任須立刻向社統報告。
4. 如有人受傷，職員在有需要時可拯救性命，滅火或防止其他緊急情況出現外，在未得到警務人員的准許下，是有責任保持意外現場的證據，不能移動或改變車輛的任何部分，破壞現場證據。同時，應盡量疏散沒有受傷之乘客到安全地方。
5. 如乘客有需要到醫院/診所檢查，職員須安排人手陪診，並盡快通知乘客家屬。在可能情況下，可取消餘下行程，並盡快安排參加者回家休息。
6. 如遇交通意外，均須報案，並須記下司機資料、警署檔案號碼，以便日後追討賠償。
7. 單位主管獲悉意外之詳情後，應盡速填寫意外報告交社統，通知保險公司備案以便日後索償。

危險物品管理指引

1 簡介

不適當處理危險物品所導致的意外，如火災，不單令財物受損，更會造成人命傷亡。故此，接觸危險物品的有關員工，如清楚危險物品的特性及其危害，遵守安全標準，可以減低意外的發生。

2 危險物品的定義

一九八三年危險物品條例第三條宣佈下列各項為「危險物品」：¹

"所有爆炸品、壓縮氣體、石油及其他發出易燃蒸發氣之物體，發出毒氣或有毒蒸發氣之物體，腐蝕性物體，與水或空氣起相互作用發生危險之物體，可自燃或易燃次物體。"¹

3 危險物品標籤

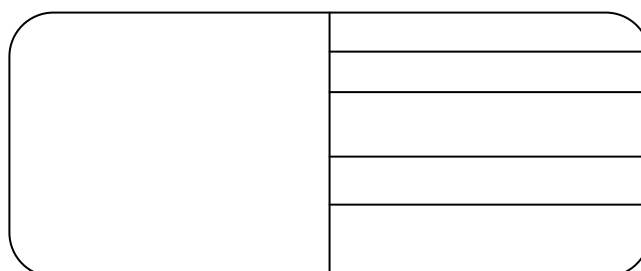
3.1 標籤所須資料

- 化學名稱或普通名稱
- 危險性質標記(符號)
- 危險情況
- 安全措施

3.2 標籤面積

容器的容積	標籤的面積
三公升或以下	≥ 50 mm x 75 mm
超過三公升但不超過五十公升	≥ 75 mm x 100 mm
超過五十公升但不超過五百公升	≥ 100 mm x 150 mm
超過五百公升	≥ 150 mm x 200 mm

標籤圖形：



4 危險物品貯存豁免量²

¹ 防火通告第四號「危險物品」頁七

² (註：其他危險物品貯存豁免量可參考防火通告第四號「危險物品」)

資料來源：扶康會

值得參考的地方：詳細而每項簡潔清楚。

值得留意的地方：在家居服務及一般規模較細的其他服務單位中，因於儲存量十分低，有關指引的作用不大。

家舍常用危險物品

1) 漂水	250 公升(L)
2) 棉廢料(威士)	100 公升(L)
3) 天拿水	20 公升
4) OK 膠	20 公升
5) 酸(如通渠佬)	10 公升

5 危險物品特性及安全措施

5.1 與火警有關的標籤



5.1.1 爆炸：一般是與炸藥和彈藥有關的化學品，員工比較少接觸。

5.1.2 易燃(如天拿水、酒精、火水等)

有這標誌的危險物品都會很容易燃燒而造成火警的危險。處理這類危險物品時要留意以下安全措施：-

- 不要在貯存危險物品的地方吸煙或使用明火工序，例如燒焊
- 不要將危險物品放近高溫地方，如暖爐、暖管、熱水煲等
- 容器要緊蓋，以免危險物品揮發
- 貯存危險物品的地方要有良好通風設備，如裝置抽氣扇
- 減少在宿舍或工場存放危險物品



5.1.3 助燃(如雙氧水等)

這類危險物品能令燃燒加劇。氧氣和過氧化合物都屬於這一類。為保障安全一定要將助燃物品和易燃物品分隔貯存。



5.2 與健康有關的標籤：

5.2.1 刺激性(如漂水、氨水等)

- 長期或重覆接觸會令皮膚或黏膜發炎。
- 氨水(亞摩尼亞)
- 氨氣會從氨水中揮發出來，刺激眼和呼吸系統。吸入高濃度之氨氣，可引起氣管水腫、聲門痙攣、窒息。必須即時進行急救。
- 甲醛溶液(福馬林)
- 刺激眼睛和呼吸系統；沾及皮膚可能引起敏感。



5.2.2 腐蝕

接觸會嚴重破壞細胞組織

5.2.2.1 酸性

例如硫酸、鹽酸、硝酸等，是高度的腐蝕性液體，能造成嚴重化學灼傷。

5.2.2.2 鹼性



濃度高的碳酸鈉(蘇打)、氫氧化鈉(哥士)的溶液是會損害皮膚的。在溶哥士的時會產生大量熱力，必須謹記一定要將哥士的慢慢加入水中，並不停攪拌，使溫度不致於過分升高。如錯誤地將水加入哥士的中，便會產生大量熱力，致使溶液濺出造成危險。哥士的濺入眼睛會導致失明。



5.3 有害的危險物品：

這類物質進入身體後對健康有一定影響。哥羅芳、全氯乙烯、三氯甲烷和三氯乙烯等有機溶劑，都屬於有害危險物品。有機溶劑一般用作去污、稀釋漆油、提煉工序和危險物品製造；這類危險物品亦會加入其他化學品中、如黏合劑、防腐劑、殺蟲劑和除草劑等。

- 麻醉病徵：

如吸入溶劑的蒸氣，初期會感到頭昏眼花，胡言亂語，有如酒醉。假如中毒過深，影響中樞神經及末梢神經系統，患者會昏迷不醒，以至死亡。

- 皮膚或眼睛受刺激：

由直接接觸所致，徵狀包括刺激性的咳嗽，眼睛赤紅及刺痛，皮膚表面呈紅色。假如皮膚出現疹或乾裂等現象，便顯示受溶劑的過度侵蝕。乾裂的皮膚是很容易受到微菌的感染，使病況轉趨嚴重。

- 肝和腎的損害：

長期吸入或直接接觸後，便會造成肝和腎的損害，患者感覺疲倦，體重減輕、腹痛、黃疸病及尿液呈深色等。某種劑溶可引致急性中毒，肝和腎在短期內受到嚴重損壞。多種的鹵化烴(或氯化烴)，都會影響肝和腎，例如四氯代甲烷、三氯代甲烷(又稱哥羅芳)及四氯乙烷等，都是十分危險的溶劑。

5.4 有毒的危險物品：

這類物質進入人體後對健康構成急性或慢性危害，甚至死亡。



5.4.1 氰化物

氰化物(俗稱山埃)令身體細胞受到化學性抑制，不能吸取氧氣而導致窒息及迅速死亡。工業中常用的有氰化鈉及氰化鉀，氣味如苦杏仁，呈白色的結晶體，很易溶於水中。氰化物溶液與酸接觸，產生氰化氫氣體。氰化物亦會刺激或灼傷皮膚及粘膜。

5.4.2 氯氣

氯氣是一種黃綠色的氣體，具強烈氣味。用於漂白和消毒。當漂白水/粉(次氯酸鈉)遇酸時，會生化學反應，產生氯氣。所以切不可將含漂白成份洗廁水和含酸的洗廁水混合使用(如漂粉及通渠佬等物)，否則，所產生的氯氣足以對使用者引起氣體中毒。氯氣會對呼吸道產生刺激，可導致死亡性肺水腫。

6 危險物品的管理措施

- 6.1 妥善儲危險物品，並貼上適當指示，例如「內有危險物品」。
- 6.2 定期檢查危險物品數量，不可儲存太多危險物品。
- 6.3 危險物品須貼上適當標籤。
- 6.4 稀釋物品亦須貼上標籤，標籤的格式須依規定。
- 6.5 教育及訓練員工認識不同危險物品的特性及安全措施。
- 6.6 處理危險物品須穿上適當防護裝備，例如膠手套，口罩等。
- 6.7 制訂處理危險物品安全步驟。

7 危險物品使用指引

清潔用品名稱	主要用途	稀釋比例	注意事項
3M(5)清潔劑	殺菌除臭、洗抹牆壁、傢俬、瓷器、廁板、地板等	用稀釋器	要戴手套
3M(16)清潔劑	食具消毒、抹餐檯、浸洗教具、梳等	用稀釋器	要戴手套，毋須過水，最少浸一分鐘
綠水	清潔、消毒、辟味、拖地、抹窗、洗抹家具	1:100(日常清潔)	要戴手套
漂白水	消毒、殺菌除臭、漂洗衣物、清洗廁所	去除衣物污漬：1/4 量杯開 1 加侖水 洗廁所：1/2 量杯	要戴手套，用後徹底過水，切勿與其他清潔劑混合
洗潔精	清潔碗筷、餐具	適量	要戴手套
保力勁	強力起漬起蠟，廚房專用去油漬	普通 1：10 一般 1：4 嚴重 1：2	必須戴手套 加倍小心眼睛 避免吸入

備註：

- (一) 清楚自己對藥品的適應程序，會否引致自己不適；
- (二) 當加倍小心，勿深呼吸入、或戴上口罩，和不要太接近；
- (三) 照正確的份量使用；
- (四) 不可隨意將不同清潔用品在一起，因可能引致不明的化學作用，對人體造成傷害。
- (五) 如接觸消毒藥水，請即時用大量清水沖洗，如有需要，需送往醫院接受治療。
- (六) 須妥善保存，避免讓服務使用者接觸。

參考資料

- 一. 防火通告第四號「危險物品」
- 二. 勞工處講義「危險物質規例」
- 三. 職業安全健康局講義

院友失蹤處理指引

1 在院內懷疑院友失蹤

1.1 確定懷疑失蹤之院友是否仍留在院舍內

- a 職員先查核外出及外宿記錄，確定該名院友是否外出或外宿，亦需確定院友是否往外覆診或參與戶外活動。
- b 向其同房及相熟之院友查問。
- c 職員巡查所有公眾地方、房間及廁所，包括中心範圍內的地方。

1.2 出外查探懷疑失蹤之院友

職員出外查探該名院友常往的地方。

1.3 向上司報告

- a 如於 15 分鐘內仍未能追尋到懷疑失蹤院友的蹤跡，即向直屬上司(家舍主管、物理治療師、職業治療師、社工)報告有關情況。
- b 由直屬上司負責指派職員分工追尋。

1.4 確定懷疑失蹤之院友是否在親友處及通知院友親屬

- a 如確定該名院友不在院舍內，職員需致電查詢其保證人，是否知道院友之行蹤，商量可否提供其他有關親屬之資料。
- b 職員繼續致電向該名院友之其他親友查詢。
- c 在一般情況下，職員應於發現院友失蹤後一小時內通知其家屬。

1.5 確定懷疑失蹤之院友是否已入醫院

- a 如各項尋找無結果，即致電各區醫院急症室，查問有沒有該名院友之入院資料。
- b 職員只需用該名院友之身份證號碼便可查詢。

1.6 向總部報告

若以上行動未有結果，須即時通知主任/副主任，並由主任/副主任向總署、社服主任(復康服務)報告有關情況，並知會即將求警協助。

1.7 求警協助

- a 一般而言，同工若未能於發覺失蹤後五小時內找到院友，可向警方尋求協助。
- b 求警協助前應通知保證人有關尋找進展，並知會求警協助情況。
- c 致電或親身前往附近警署「求警協助」，請警方協助尋找該名院友。「求警協助」時，職員需向警方提供資料例如：院友之姓名、特徵、樣貌、年歲、口音、當日之衣著及相片等)，或可傳真資料往警署備用。
- d 如在辦公時間內，由主任/副主任指派職員前往警署提供資料備案。若在非辦公時間內，人手有限而未能前往警署備案，可向警方解釋，及傳真資料往警署備案或請警員到院舍登記所需資料。
- e 若警方提出可透過傳媒尋找該名院友，同工必須通知主任/副主任，並由主任/副主任知會總部及獲得保證人同意後，方可應允。

B.12

資料來源：東華三院楊成紀念長期護理院

- 值得參考的地方：明文指引，較為清楚。
- 值得留意的地方：應考慮是否加入有關保險方面的安排。對開放式中心服務來說並不適用。

1.8 正式報案失蹤

- a 若該名院友失蹤四十八小時後，仍未有消息，職員須通知總部及保證人後正式向警署報案。
- b 假如該名院友之保證人親友決定自行向警署報案，職員仍須陪同以便提供資料協助調查。

1.9 通知社署

- a 於正式報案後，主任/副主任應通知社署之復康及高齡事務處，並告知有關院友失蹤之資料及報警之檔案號碼。
- b 如該名院友為綜援領取者，主任/副主任須於正式報案後一星期內通知社署保障部有關院友失蹤之資料，以備紀錄及作有關跟進。(有關舍友資料等文件由社工負責提供)。

1.10 尋獲院友

- a 若職員報案後，才知該名院友之行蹤消息，職員須通知警方，以便銷案。
- b 銷案後，職員須通知保證人，並由主任通知總部、社署保障部與復康及高齡事務處。
- c 當尋獲該名院友後，由社工面見院友，了解情況。
- d 由護士檢查院友身體及精神狀況，需要時送院檢驗。

1.11 未能尋獲院友

- a 如該名院友之院費由其親友或社署支付，則其宿位可繼續保留不超過 180 天。
- b 留意其他院友之反應及情緒，需要時給予輔導。

1.12 提交報告

- a 於求警協助前已尋獲院友，有關同工須於失蹤事故後 48 小時內提交院友特別事件報告。
- b 於求警協助後，主任須於一個工作天向總部提交簡單報告，以備外界查詢。
- c 於求警協助後，不論尋獲院友與否，有關同工須於一週內提交詳細報告，並由主任整理所有報告；呈交予總署。

2 在戶外懷疑院友失蹤

2.1 確定院友是否仍留在指定活動範圍內

- a 職員應先巡察指定活動範圍包括廁所、隱蔽處等。
- b 若活動範圍人流太多，如商場、地下鐵等，職員應向有關保安及工作人員提供失蹤者資料，並要求協助找尋。

2.2 向上司報告

- a 如於 15 分鐘內仍未能追尋到懷疑失蹤院友的蹤跡，即向直屬上司(家舍主管、物理治療師、職業治療師、社工)報告有關情況。
- b 由直屬上司負責指派職員分工追尋。

2.3 通知院友親屬

在一般情況下，職員應於發現院友失蹤後一小時內通知其家屬，並商量提供有

關可能尋獲院友的資料。

2.4 若一小時內仍未能尋獲院友，則按 1.6 項至 1.12 項推行有關指引。

3 預防「容易走失」院友失蹤措施

3.1 「容易走失」院友之定義

a 導向能力欠佳

例如：對時間、方向甚至自己身處的地方未能正確辨別。(可參考 MMSE 之評估標準)

b 記憶能力欠佳

例如：常常忘記有關自己的資料，包括：地址、電話、姓名……等。

c 溝通能力欠佳

例如：語言及非語言表達能力弱、聽覺有問題或別人不容易明白他/她表達的意思。

d 社交能力欠佳

例如：未能/未懂向別人求助，亦害怕與陌生人交談。

e 精神情況混亂

院友精神經常不穩定，以致個人認知層面亦十分混亂。

(任何以上其中一項問題，均被考慮列入「容易走失」院友之名單中)

3.2 「容易走失」院友之名單

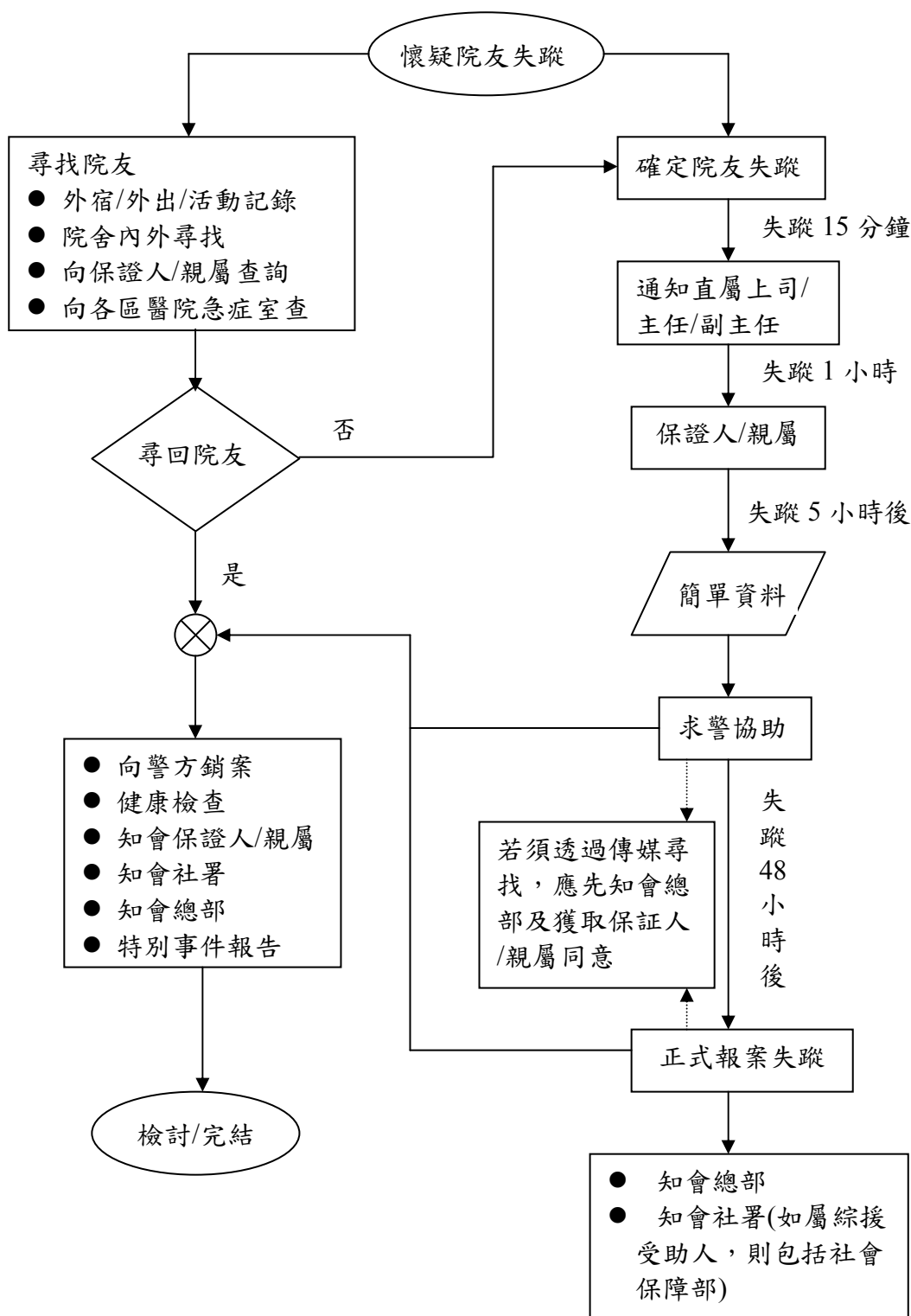
名單將於每年 5 月及 11 月於院務會議中重檢。

3.3 預防「容易走失」院友失蹤措施

a 經院友/其保證人同意下，家舍主管須統籌替上述舍友之內、外衣繡上舍友之姓名及院舍電話號碼，以防舍友走失後，仍可辨認其身份。

b 起居照顧員每月至少一次替上述舍友檢查所有上衣均有繡上舍友之姓名及院舍電話號碼，並記錄於「每月清潔床、床頭櫃、衣櫃及檢查衣服標籤記錄」上。

院友失蹤處理指引流程



資料來源：東華三院楊成紀念長期護理院

- 值得參考的地方：細緻和清晰。
- 值得留意的地方：可以考慮和服務使用者失蹤處理指引結合。對開放式中心服務來說並不適用。

處理口服藥物指引

1. **目的**：確保需要藥物治療之舍友正確使用註冊醫生署方之藥物。
2. **派藥程序**：派藥程序必須由註冊或登記護士處理。
 - ：派藥前務必先對準藥樽上藥房之標貼及藥紙，確保舍友按註冊醫生署方，正確地使用藥物，包括時間、使用方法及劑量，並按"三校五準"原則進行。
 - ：派藥後正確記錄舍友服用之藥物。
3. **藥物認識訓練計劃**

目的：讓各舍友能清楚明白所服食之藥物對他們的作用及副作用。

 - ：改善/建立準時服藥之習慣，減低復發之機會。
 - ：增進護士與舍友之溝通。
 - ：供精神科醫生參考及前後對比。
 - ：供護理人員更有效評估及照顧舍友身心情況。

內容：參考藥物認識訓練計劃指引
4. **派藥時間**：
 - QD：早上 7 時至 8 時
 - BD：早上 7 時至 8 時及下午 5 時
 - TDS：早上 7 時至 8 時、中午 12 時至 1 時及下午 5 時
 - QID：早上 7 時至 8 時、中午 12 時至 1 時、下午 5 時及下午 8 時
 - OM：早上 7 時至 8 時
 - N：下午 8 時
5. **舍友覆診後核對及更新藥物資料**

東區精神科：

 - a 覆診後護士即時核對醫生處方及東區醫院藥紙之：
 - 藥名是否一樣
 - 開藥日期是否配合下次覆診日期
 - 倘若有加減藥，請即詢問醫生是否需要即日處理或留待下星期一開始。
 - b 核對後，
 - 寫更簿及 Nurse Note
 - 藥紙蓋上院印及編號碼
 - 影印一份後致電東區藥房 X 先生 2595xxxx
 - 最後，把藥紙傳真到東區 G.O.2558xxxx Y 先生及東區藥房 2595xxxx Z 先生。
 - c 待下星期一，被指派之起居照顧員會集齊 5 個家舍的藥紙及醫療費用豁免書或所需費用往東區取藥。起居照顧員可先交藥紙往藥房，再交醫療豁免紙或診金往繳費處。
 - d 回院後，護士須核對藥物與東區醫院藥紙影印本是否相同，否則，需致電東區醫

院藥房求証。沒有問題後，護士須更改本院藥紙並把藥放在藥樽及貼上新的標貼，舊的藥須抽出來，待月尾交給副主任。

- e 倘若醫生處方須即日處理，護士便須在藥紙上註明即日加減藥及傳真往東區藥房，最後須通知副主任。(即日加減藥，請護士告知醫生須在藥紙上加多三日藥，否則藥便不足夠。)

探訪醫生到診：

- a 覆診後護士即時核對醫生處方與醫院藥紙是否一樣，安排起居照顧員帶同醫療費用豁免紙或所需費用及藥紙往醫院藥房取藥。
- b 回院後，護士須核對藥與醫生處方是否相同。否則須致電醫院藥房求証。沒有問題後，護士須填寫本院藥紙，把整包藥放在藥櫃即可。

專科覆診及門診：

- a 覆診前提醒各起居照顧員須取回 communication form 的回條。
- b 覆診回來後，護士須核對回條與藥是否相同，否則須即時致電求証。沒有問題後，護士須填寫或更改本院藥紙，並把藥放在藥樽及貼上新的標貼。
- c 按特別情況下，例如：此處覆診，常不夠藥，可提醒起居照顧員取藥後，請先數一數。

6. 觀察

觀察舍友服藥後反應。如有異常情況須立即跟進，並安排就診。

7. 藥物回收

舍友的藥物若因醫生轉藥或停藥，藥物已過期或變壞，護士須每月至少一次把此藥物收集整理，並填寫還藥紀錄表，送往副主任轉交醫院藥房代為處理。

8. 藥物儲存

- a 藥物應儲存於陰涼乾燥處，並遵照藥房指示之方法儲存。
- b 藥櫃門須經常關上，並上鎖。
- c 藥櫃鎖匙由當值護士保管。
- d 舍友之藥物須存放於藥櫃內註有院友名字之獨立分格內。

9. 監察

- a 不時跟進其下舍友藥物使用及並每月紀錄於「院友藥物管理」。詳請見「院友藥物管理紀錄表」
- b 副主任須定時抽查，檢視整個藥物處理程序及紀錄，並在有問題及異常時向上司報告。

預防及發現陌生人之應變措施

預防陌生人措施

1. 星期一至六上午八時至九時，開放大堂升降機供家長使用，並安排幼兒工作人員和二級工友各一位於大堂當值，留意有否陌生人進入本園。
2. 星期一至五下午六時之後及星期六下午一時之後，安排二級工友於入口當值，留意有否陌生人進入本園。
3. 在回園及離園時段，所有員工均保持警覺，留意有否陌生人進入本園。

發現陌生人的措施

1. 任何一位職員遇見陌生面孔的人，上前查詢，了解來意。
2. 職員為有需要的陌生人提供協助，如查詢幼兒服務、索取機構其他服務資料。
3. 若陌生人沒有到訪理由，職員應保持鎮定，語氣堅定，請該陌生人離去。
4. 若陌生人對職員兩次的請離沒有反應，職員應尋求援手，並向主任報告。
5. 主任按情況考慮是否需要報警，通知各職員提高警覺，為保職員與兒童安全，即關上房間的門或進入安全地點，並把門上鎖。
6. 主任同時聯絡保安室(內線 210)尋求支援，直至陌生人離開。
7. 若有職員或兒童受傷，立即安排送院接受治療。
8. 主任須因應事態的進展，決定服務能否繼續。若有需要，通知家長，安排接回兒童。

戶外活動安全程序

I. 目的：提供指引供同工在帶領戶外活動時作參考。

II. 重點：

協助中心同事於籌備及帶領戶外活動時檢視各項安全程序，指引之重點於無論在任何情況下，應以參加者之人身安全作首要考慮基礎。指引分為(1)事前準備，(2)出發前準備，(3)活動過程，(4)交通安全及(5)緊急事件應變措施。

1 事前準備

- 1.1 預留足夠時間聯絡有關機構，確實各項安排。
- 1.2 如有需要，到活動地點實地勘察。
- 1.3 預計參與是項活動的人數，按單位規定之人手比例預計人手，包括職員及義工人數。十人以上需有 2 位以上工作人員。

2 出發前準備

- 2.1 編寫分工表及程序表。
- 2.2 召開出發前之分工會議。
- 2.3 預備活動所需之物資及器材。
- 2.4 留意活動當日之天氣情況。
- 2.5 預定一套臨時的應變措施。
- 2.6 與有關機構或合作職員保持聯繫。
- 2.7 急救藥囊。
- 2.8 點算活動所需之物資及擬定搬運方式。
- 2.9 準備一份參加者名單留於辦公室白板上。
- 2.10 緊急聯絡電話。
- 2.11 如有需要，應安排參加者於活動作活動簡介。

3 活動過程

- 3.1 注意人數的點算。
- 3.2 對身體較弱的參加者要加倍注意。
- 3.3 與合作職員或合作義工之間要保持緊密聯繫。
- 3.4 預早計劃活動完結時之離場或集隊之安排。
- 3.5 如有要事及遇突發事件，可致電中心尋求支援。職員要清晰自己的角色及工作性質，並了解本身的能力範圍。

4 交通安全：

- 4.1 選擇一處足以容納所有參加者的候車地點。
- 4.2 上落車時須維持秩序及挽扶參加者。
- 4.3 指導參加者把物品放在安全地方，避免在車輛行走時，發生意外。
- 4.4 乘坐旅遊車時，提醒參加者不要伸手或頭出車外。

- 4.5 開車之前，必須核點人數確保所有人士已經登車。
- 4.6 在車輛行走時，安排適當的活動，不要安排參加者於車上走動及站立，帶領之職員應特別注意本身之安全。
- 4.7 如非必要，勿與司機談話。
- 4.8 在抵達目的地之後，負責職員應首先下車，確定下車地點的交通情況是否適合，才讓其他乘客下車。
- 4.9 離車時，須檢查車廂內有否遺留物品。
- 4.10 確保所有乘客已經下車後，才讓司機駕車離開。
- 4.11 利用安全設施過馬路。(以上各點，亦適用於水上交通工具。)

5 緊急事件應變措施

緊急情況	應變措施	備註
1. 資源失控 - 旅遊巴士遲到或不到	<ul style="list-style-type: none"> - 致電有關公司查詢，必要時需另租其他公司巴士應急。 - 最差情況下，需要取消行程或利用其他交通工具。 	
2. 大隊迷途	工作人員應保持鎮定，了解所在地，並盡量查詢巴士停放的地方，有需要時致電主管或警署求助。	對一些陌生場地，必需作事前場地視察。
3. 走失參加者	<ul style="list-style-type: none"> - 第一時間應在附近地方找尋。 - 致電單位聯絡其親友及主管以作通知及求助。 	
4. 天氣驟變 - 轉掛風球、紅色或黑色暴兩警告訊號	工作人員應視乎環境安全而決定離開或停留在場地內。有需要時致電主管謀求協助。	參照社統通告
5. 發生意外 a. 意外受傷及身體不適(如撞車等情況) b. 發生意外，沒有受傷。(如巴士輕微碰撞)	<ul style="list-style-type: none"> - 第一時間適當地調配現場資源，使傷病者安頓下來，盡量避免引起再度受傷或不適；同時亦應安慰他們，減低其恐懼。視乎現場情況致電報警或叫救護車。緊記在影響人身安危的情況下，必須報警處理。 - 在安頓傷病者及其他參加者後，須去電主管，報告有關情況或尋求協助。 - 由單位盡快通知傷病者親友，告知有關情況。 - 應慎重查詢各參加者是否有輕微不適。(若有以傷病程序處理) - 須向主管報告有關情況。 - 視乎現場情況及資源安排繼續行程或回程。 	工作人員切記不可以隨便給予傷病者任何藥物及不認可之急救。

處理工傷意外指引

- 1 目的：旨在幫助員工認識因工受傷應辦事宜及報告程序。
- 2 程序：
 - 2.1 員工如在工作中受傷，要即時通知主任/當值主管。如未能通知，則至少知會一位當值同事作証。惟仍需於 24 小時內知會主任/當值主管有關工傷及致傷過程。
 - 2.2 工傷事件發生後，員工自行考慮是否需要即時前往醫管局屬下診所或急症室求診。
 - 2.2.1 如員工決定不前往求診，應返回崗位工作及寫「職員特別事項報告」備案。
 - 2.2.2 如員工前往求診，必須申明此乃工傷個案，員工接受診治後應即時通知主任/當值主管有關診斷結果及病假期間。
 - 2.3 如員工經求診後未獲醫生給予假期，須向醫生索取就診證明。
 - 2.4 員工須儘快將工傷病假紙正本連用「員工工傷意外報告」交回主任/當值主管，主任須儘快將事件報告經社服主任(復康服務)轉交人力資源部。
 - 2.5 受傷員工如需覆診，應在每次應診後即時通知主任/當值主管有關進展情況，並須索取醫生病假紙(如有)或到診證明。
 - 2.6 按「僱員補償條例」規定，獲工傷病假一日或以上，始受理為工傷，而工傷病超過七日以上，個案會轉勞工處跟進而員工須接受判傷。故員工在不需再覆診或接受醫生指定之治療後，須主動聯絡勞工處安排判傷。
 - 2.7 若工傷病假少於七日，機構需向保險公司申索該員工病假薪金，服務單位主任需向受傷員工解釋。詳請可向人力資源處查詢。
- 3 須知
 - 3.1 當員工遇工傷意外時，最好能儘快前往政府醫院求診，否則，亦必需向認可註冊西醫取証明及病假紙。任何跌打科及中醫之病假紙，均不能認可為工傷病假證明。
 - 3.2 員工如要申請個人醫療保險賠償而需保留工傷病假紙正本，請自行影印病假紙及將正副本交主任核對。主任核對及簽署後，會將正本交還該員工，而將副本呈交人力資源部。
 - 3.3 員工須自行影印及保留所有工傷病假紙副本以備不時之需(可能作判傷之用)。
 - 3.4 員工如欲申請歸墊醫療費用(每日最金額為 160 元正)，必需呈交收據正本予人力資源部處理。

職員因工受傷指引

工傷意外

1. 如同工受傷，當值主管應安排人手接替其工作崗位。
2. 通知當值護士替同工初步評估傷勢及進行基本治療，如止血。
3. 如有骨折：請不要移動傷者。
4. 如受傷同工情況穩定，主管安排同工即時自行前往急症室就醫。
5. 如情況嚴重，召救護車將傷者送往醫院或報警求助；若有需要，可安排中心內一位職員陪同前往；須確保傷者帶同自己身份証前往就醫。
6. 同傷者前往急症室之職員，應等候傷者家人抵達看護傷者或將傷者送返住所，或傷者認為可以照顧自己，方可離開。
7. 職員應記錄發生事故之時間、事發經過、其他目擊者姓名(如有)，傷者離開時間、曾作出急救行動、曾到場警察編號、使用救傷車編號、到院急症時間、獲得治療時間、離院時間案件及/或個案編號。協助傷者保留醫院診所發出文件、證明、單據。(以上資料留作填報有關意外報告之用)
8. 通知中心主任、副主任以及傷者家人有關事件。
9. 填寫意外/受傷/特別事故記錄表，特殊事件報告或職員因工受傷意外報告交單位主任審閱，並跟進保險賠償安排。

氣體洩漏之應變措施

1. 懷疑或發現有氣體燃料洩漏的情況，立刻向單位主任或副主任報告。
2. 單位主任按情況的需要，決定是否實施緊急事故疏散程序。
3. 使用街外的電話通知煤氣公司及報警。
4. 職員切勿使用火柴或明火。
5. 職員切勿開關電掣。
6. 立刻打開門窗，讓空氣流通。
7. 立刻關上氣體燃料掣。
8. 職員須保持鎮定，選用安全出口，迅速地合力將全園兒童緊急疏散，帶至安全地點集合，點算兒童人數。
9. 帶備醫療用品作有需要之用。
10. 處理受傷兒童傷勢，有需要時送院救治，並通知該等兒童的家長。
11. 安撫受驚的兒童。
12. 通知兒童的家長，安排接回他們。
13. 聯絡警方、消防局及煤氣公司了解和跟進事情。

體力處理操作的初步評估表格

工作地點/部門： _____
 僱員職位： _____
 工作性質： _____
 評估日期： _____

第一部份：評估

	是	否	跟進工作
1. 進行體力處理操作時，是否涉重複的不良姿勢？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 _____
2. 處理負荷重物時，僱員會否感到吃力或難於操控？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 _____
3. 是否有資料顯示此體力處理操作有相當危險性？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 _____
4. 在工作環內，是否有對從事體力處理操作的僱員構成額外危險的因數？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 _____
5. 僱員是否不適合或沒有足夠能力從事這體力處理操作？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 _____

評估人： _____

簽名： _____

職員體力處理操作評估

職員姓名：_____ 職員職級：_____ 工作性質：_____ 評估日期：_____

第一部分：項目評估

項目	內容	是否依從體力操作指引進行		備註/改善地方
		是	否	
1	搬運檯			
2	搬運椅			
3	搬運兒童床			
4	搬運玩具			
5	搬運餐具			
6	其他			

第二部分：觀察記錄事項

職員進行體力處理操作表現：_____

會/否因環境及工序影響表現：_____

其他事項：_____

第三部分：結論和跟進

1. 表現滿意，合符體力處理操作的標準。 2. 需要進行培訓。

內容：_____

3. 需要改善工序。

內容：_____

評估人：_____

簽署：_____

修訂日期(4/2001)

B.25

資料來源：基督教家庭服務中心趣樂幼兒園暨育嬰園

值得參考的地方：保障員工安全。

體力處理操作風險評估

1. 初步評估

1.1 這操作是否會引致明顯受傷風險？ 是/否 *

答“是”繼續問題(二)，答“否”則不須繼續。

如有懷疑答“是”。

1.2 這操作是否可以在合理情況下 避免 / 機械化 / 自動化？ 是/否 *

答“否”繼續問題(三)，答“是”則進行改善並檢查成果是否滿意。

1.3 這操作是否完全合乎提舉指引？ 是/否 *

答“否”繼續乙部(二) 作進一步評估。

2. 進一步評估內容

用 <u> </u> 表示答案)	風險				改善措施 (作為填寫工部草稿)
	是	低	中	高	
<p>2.1 工作</p> <p>是否要在遠離身體一段下持有或操控負荷物? 是否會構成不良的身體動作或姿勢, 尤其是</p> <p>(a) 扭動身體? (b) 彎身? (c) 向上伸展?</p> <p>是否要將負荷物過量移動, 尤其是</p> <p>(a) 提舉或放下距離? (b) 運載距離?</p> <p>是否有下列情況</p> <p>(a) 過量推動或拉動負荷物? (b) 負荷物突然移動的危險? (c) 經常的或長期的身體動作? (d) 不足夠的休息或復原期間? (e) 工作速率被工序控制?</p> <p>2.2 負荷物是否</p> <p>(a) 過重? (b) 過大或難於移動? (c) 難於抓住? (d) 不穩定或載有可能移動的東西? (e) 尖銳、鋒利、過熱或有其他潛在損害性?</p> <p>2.3 工作環境</p> <p>(a) 有沒有防礙良好姿勢的空間限制? (b) 有沒有凹凸不平的、滑溜的或不穩定的地面? (c) 有沒有地面或工作平面的水平變動? (d) 有沒有極端的溫度或濕度? (e) 有沒有通風問題或風力問題? (f) 有沒有照明不足的情況出現?</p> <p>2.4 個人能力</p> <p>(a) 要求不尋常的體力或高度或其他不正常的身體特質? (b) 被認為對懷孕或有健康問題的人構成危險? (c) 要求特殊資料或訓練, 以令工作得以安全執行?</p> <p>2.5 其他事宜</p> <p>動作或姿勢是否受衣服或個人保護性設備阻礙?</p>					

租用其他交通工具運送服務使用者須知

此須知是供租用外界車輛時，負責及帶隊員工須留意之事項。

1 租借旅遊巴士/耆康巴/復康巴士

- 1.1 預留足夠時間以電話/表格填寫(視乎需要)/傳真予有關公司提出申請。
- 1.2 因應服務使用者活動性質、體能、價錢、上、下車之限制需要(如豁免紙，禁區下車批准紙)等而作出適合車輛之申請。
- 1.3 租車時清楚確定租車日期、到達時間、行程、擺放輪椅數目及價錢等，並於用車前一至二天再確實有關資料。
- 1.4 須預先通知租車公司有關颱風及暴雨安排，如需要更改日期或行程應盡早與公司商討，並盡快通知各參加者。
- 1.5 職員須根據租用車輛之座位及輪椅數目，編排參加者之名單，切勿超載。
- 1.6 須攜帶租車公司之負責人/聯絡人之電話，以備緊急時作聯絡。

2 交通安全

- 2.1 選擇一處足以容納所有參加者的候車地點。
- 2.2 上落車時須維持秩序及挽扶參加者。
- 2.3 指導參加者把物品放在安全地方，避免在車輛行走時，發生意外。
- 2.4 乘坐旅遊車時，提醒參加者不要伸手或頭出車外。
- 2.5 開車之前，必須核點人數確保所有人士已經登車。
- 2.6 在車輛行走時，安排適當的活動，不要安排參加者於車上走動及站立，帶領之職員應特別注意本身之安全。
- 2.7 如非必要，勿與司機談話。
- 2.8 在抵達目的地之後，負責職員應首先下車，確定下車地點的交通情況是否適合，才讓其他乘客下車。
- 2.9 離車時，須檢查車廂內有否遺留物品。
- 2.10 確保所有乘客已經下車後，才讓司機駕車離開。
- 2.11 利用安全設施過馬路。(以上各點，亦適用於水上交通工具。)

3 其他

- 3.1 若旅遊巴士遲到/或不到，立即致電有關公司查詢。必要時須另行安排交通工具應急/回程。
- 3.2 如有需要，可將該次租車服務之意見向租車公司反應。

車輛安全巡查記錄

日期：_____

時間：_____

檢查員簽署：_____

檢查項目	妥善	須改善	跟進
1. 水箱水是否足夠？			
2. 偈油是否足夠？			
3. 電池水是否足夠？			
4. 皮帶(發電機、逼力、風油軟)是否有破裂？			
5. 座位安全帶有否鬆脫？			
6. 升降台操作是否正常？			
7. 燈(車頭、車尾燈、逼力燈、指揮燈)是否操作正常？			
8. 水撥是否操作正常？			
9. 車輪吹氣是否足夠？			
10. 車吹有否光頭？			
11. 車身及車箱是否整潔？			
12. 車身玻璃有否破裂？			
13. 腳踏有否鬆脫？			
14. 車身地板有否損毀或濕滑？			
15. 車內是否備有相機及菲林？			
16. 車內是否備有保單副本？			
17. 車身是否貼有行車証？			
18. 車身是否貼有禁區証？			
19. 車頂隔熱頂層有否損毀？			
20. 其他			

備註：_____

主管簽署：_____

日期：_____

B.29

資料來源：薺色園可健耆英綜合服務中心

值得參考的地方：詳細，記錄的清單可作為巡查指引。

值得留意的地方：一般來說，不同汽車部分，需要檢視的頻率不同，部分檢查可以日常做(如每天、每星期等)，而部分則屬於專業維修的檢查工作。在制定有關記錄時，可參考車輛的說明書，及徵詢專業人士意見。

舍友蹣跌處理指引

1 預防措施

- 1.1 慎防跌傷：老年人的平衡較差，反應較慢，故容易跌倒，加上骨質變得疏鬆，若跌倒便容易發生骨折。要是我們注意家中的「危險障礙」，意外便不會發生。
 - i 切勿站在摺椅上攀高取物。
 - ii 室內光線要充足。
 - iii 地皮要保持乾爽，不可凹凸不平。
 - iv 清理地上的雜物，收好過長的電線，以免絆倒。
 - v 浴室內設牢固的扶手。
 - vi 在梯級旁，裝置牢固的扶手。
- 1.2 老人在以下的情況時，應特別提高覺，慎防跌傷。
 - i 年齡在 70 齡或以上
 - ii 視力不佳
 - iii 平時缺少運動

2 有關處理跌倒及滑倒院友之指引

- 2.1 扶起患者³
- 2.2 檢查患處
- 2.3 留意患者之感受及把它們記下
- 2.4 記錄患者之體溫、血壓及心跳
- 2.5 安慰患者
- 2.6 若有需要，盡快送患者往醫院
- 2.7 通知患者家人
- 2.8 記錄及報告此事件
- 2.9 跟進患者送院後情況
- 2.10 教育其他院友，提醒他們如目擊倒事件，須向護士報告

³ 長者蹣跌可能會導至骨折，在扶起長者前，應先查詢長者在跌倒後有沒有骨/骹痛。若是，應待醫護人員到場，經檢查後才移動長者。

防疫注射政策

1. 預防流行性感冒之防疫注射
2. 肝炎之免疫注射(Vaccine injection)
3. 破傷風針疫苗(Anti-tetanus Toxoid)

為保障學員之健康及安全，職員除了要提供一個清潔及安全之環境予學員居住外，亦應協助學員建立身體之抵抗力。包括為學員提供均衡之飲食，適當運動及於有需要時安排防疫注射：

例如：

1 預防流行性感冒之防疫注射

- 1.1 請閱附頁"流行性感冒預防注射之外展服務"有關資料。
- 1.2 此項注射非強制性，且需支付費用，故家人可依自己之意願與護士商量是否讓學員打此類防疫針。

2 肝炎之免疫注射

1998 年開始，所有嬰兒於出生後，均會接受免費之防疫注射。但由於費用昂貴，故政府未有向其他市民提供此服務。但如單位服務使用者之家長欲替學員進行抗體測試或注射乙型肝炎疫苗，護士會給予特別安排，即替學員安排前往私家門診科接受抽血化驗及防疫針注射。

3 破傷風針疫苗(Anti-tetanus Toxoid)

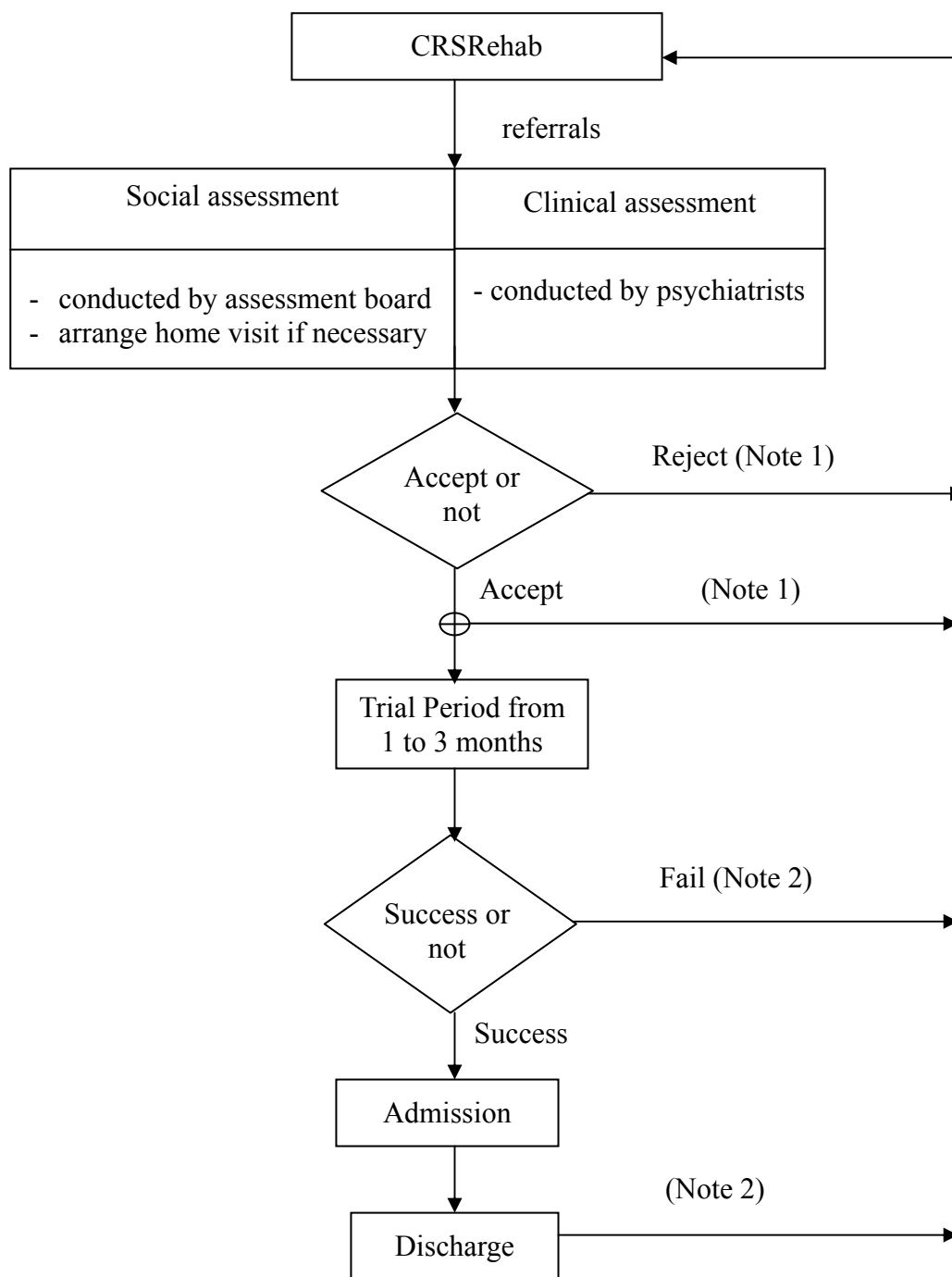
通常於受傷後私家醫生/醫院會據受傷者受傷之原因及受傷範圍來決定是否需要替學員打破傷風針。破傷風每次要注射三針(分期進行)。而一般之有效期為五至十年。

* 其他防疫注射：護士室會依情況需要而替學員作個別安排。

暫停使用升降機的應變措施

1. 若升降機暫停服務時，職員到機構大堂張貼升降機暫停使用告示。
2. 若在放學時段，升降機發生故障，向單位主任報告。並由二級工友到本園大堂當值，開啟 2、3 號升降機供服務使用者使用，維持秩序，疏散人群，避免阻塞通道。
3. 單位主任了解情況，有需要時請職員向服務使用者、職員廣播有關特別安排。
4. 若發現有服務使用者或職員被困升降機內，跟進進展，待消防員救出後，安排傷者到醫院，並通知其家屬。
5. 單位主任須依從「日常行政事務守則」之特別/意外事故及有關保險程序，替傷者向保險公司申請賠償。

FLOW CHART OF ADMISSION PROCEDURES



Note 1 - CRSRehab - ExMI Form 9/9A/9B

- Notification of result should be submitted after assessing the case.
- The assessment period should be completed within 2 weeks (except for cases on the waiting list.)

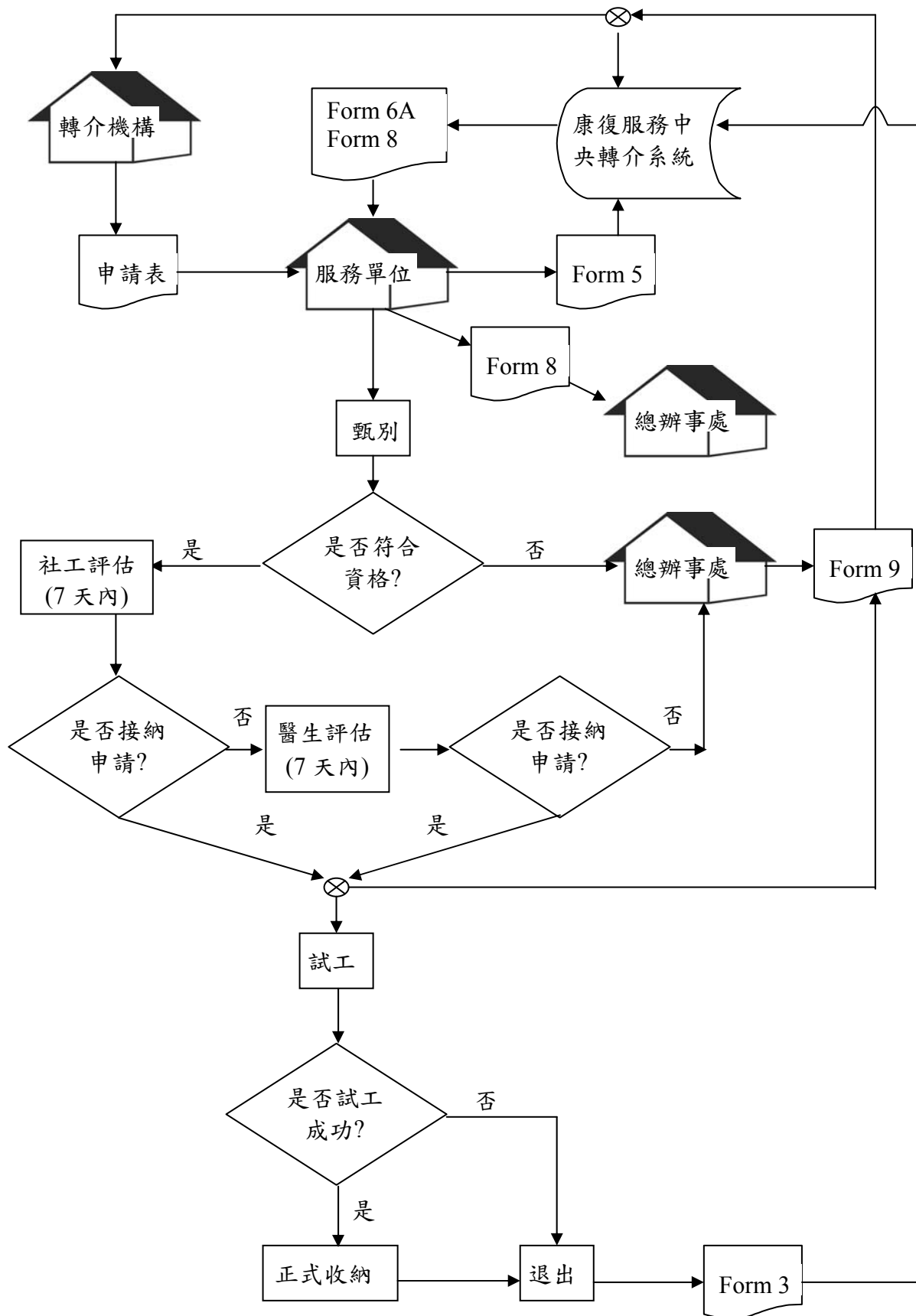
Note 2 - CRSRehab - ExMI Form 3

- Discharge of residents > should be submitted afterwards
- Notification of Vacancies

資料來源：東華三院楊成紀念長期護理院。

值得參考的地方：將負責職員、事項、過程、有關文件清楚列明。雖然院舍及家居服務的進入服務過程並非一定是「申請」，但服務使用者「進入」服務時，服務單位仍是有一定的程序要處理，流程圖可助服務使用者及家人明白有關程序(中文自然會更適合)。

申請及退出服務流程表



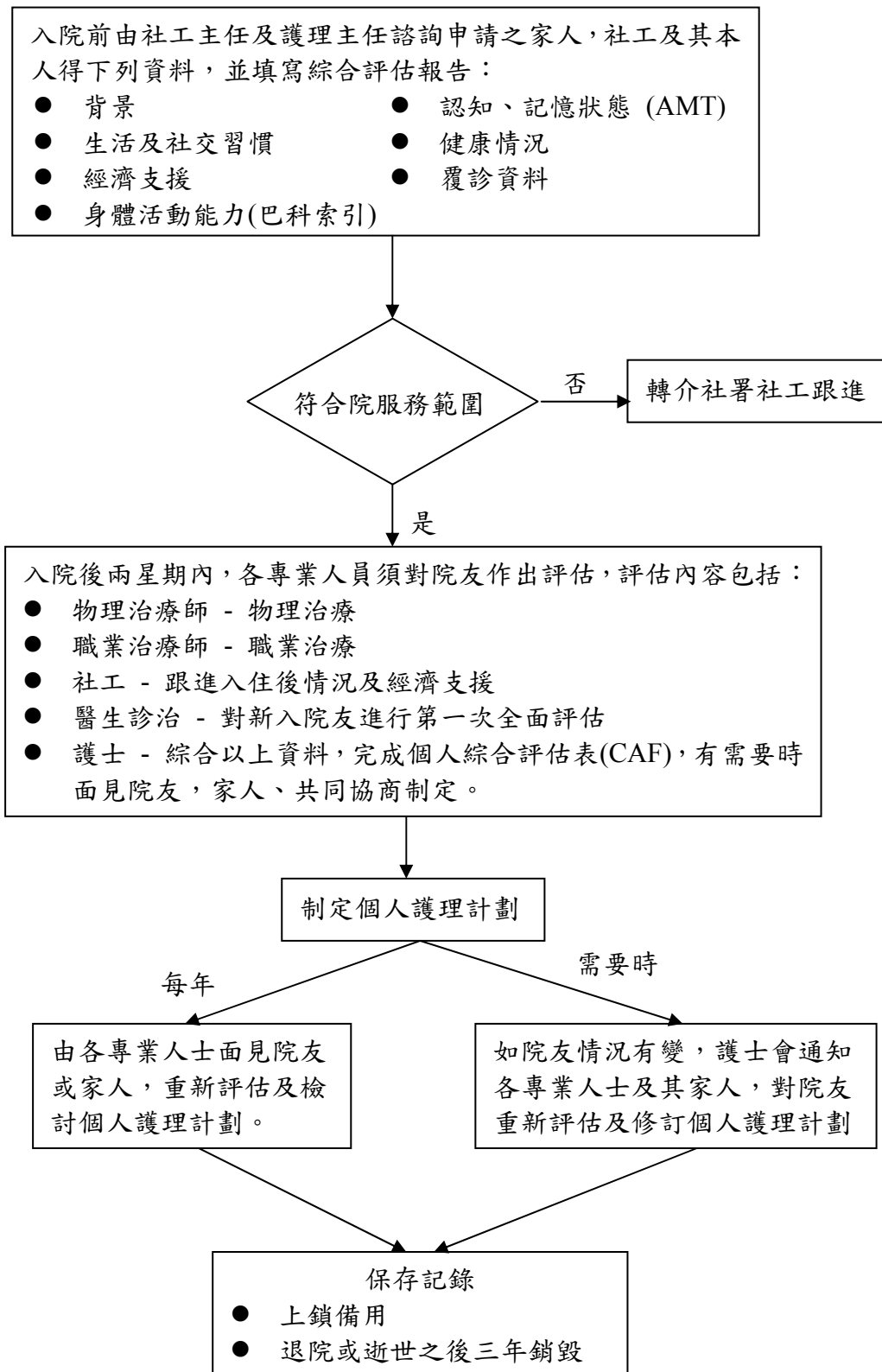
退出活動申請表
(參加者願意供社署人員到訪中心作例行檢視)

申請日期	活動名稱及日期	參加者姓名	費用	收據編號	退出原因	選項 (請在適當方格內加✓或×)	申請人簽署	退款日期	收款簽署	經手職員	備註	中心主任簽署/日期
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						
						<input type="checkbox"/> 需要提供其他服務資料 <input type="checkbox"/> 需要轉介往其他機構						

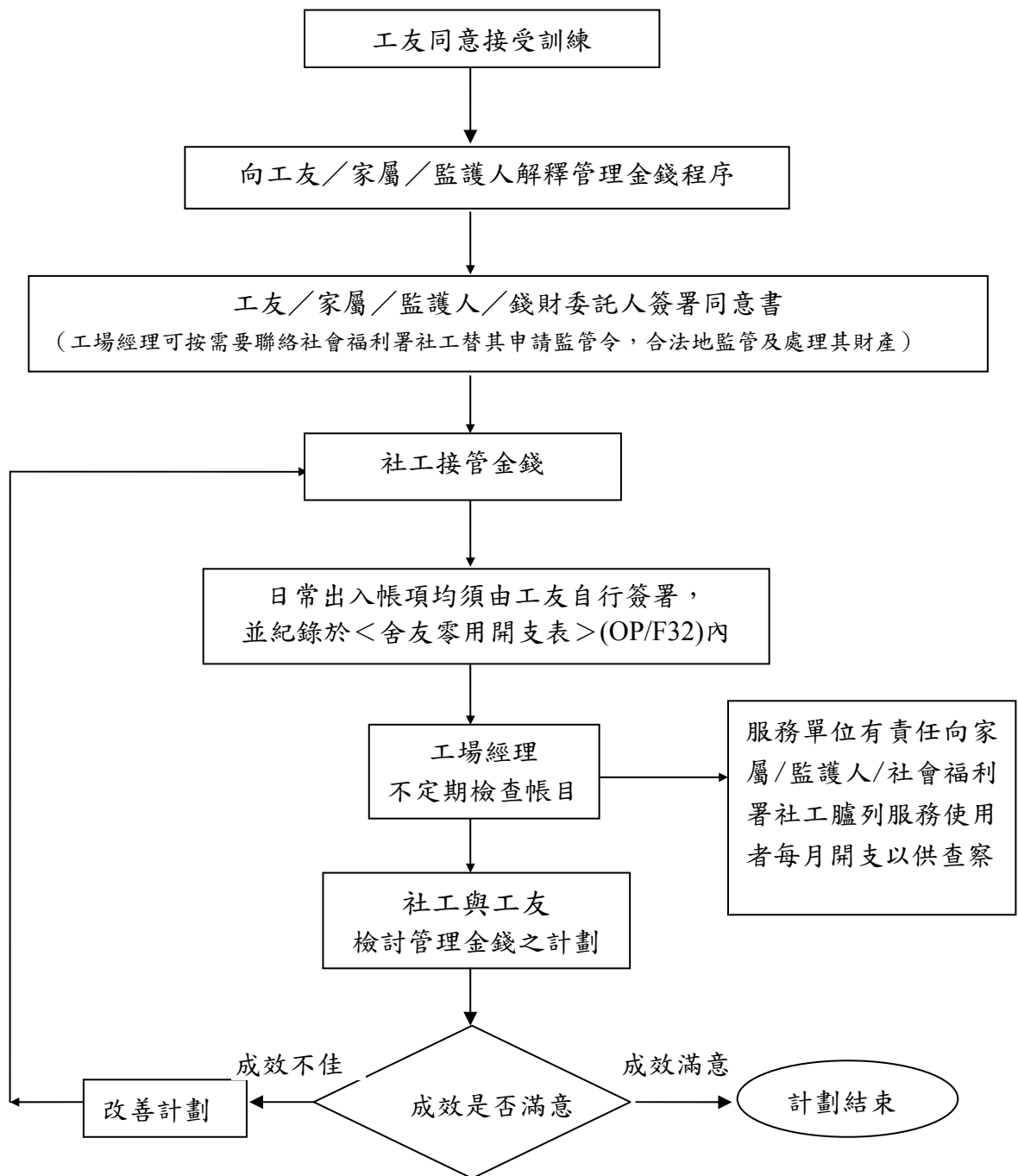
備註: 1.退出活動申請手續一經辦妥, 便要重申申請及繳費方可參與;
2.除因中心將活動改期及取消外, 中心有權不予發還已繳付之任何費用。

¹ 另備有一份參加者不願意供社署人員到訪中心作例行檢視。

制定個人護理計劃流程表



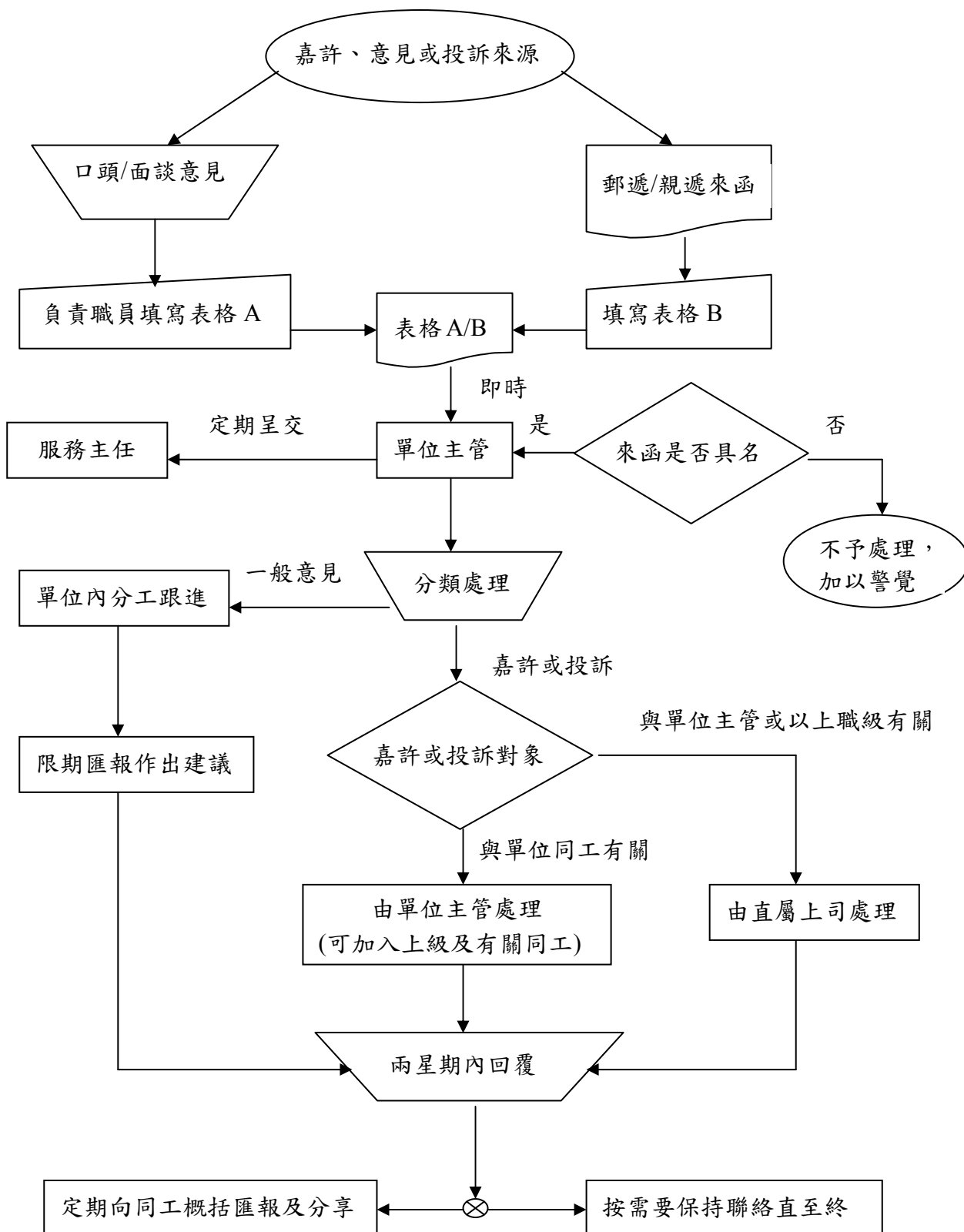
代為管理工友金錢流程圖



兒童住宿照顧服務個案記錄的基本原則

1. 兒童住宿服務工作人員(下稱工作人員)收集申請服務或現正接受照顧兒童資料的目的及內容必須與提供服務有關。
2. 在撰寫個案記錄前，清楚指出與有關人士接觸的目的。
3. 工作人員須明白資料當事人有權查閱其檔案，包括個案記錄及檔案內仍然放的草稿。
4. 工作人員須保持最新的資料作為個案記錄，特別在兒童即將及正式離院的時期。
5. 描述事件時，應指出發生及終止的確實日期，避免含糊地指出一段時間。
6. 撰寫記錄時，須清楚分辨及列明那些內容為事實，意見或評估。
7. 記錄個案必須簡潔及準確，如無必要，應避免記錄整個接觸過程，或重覆已記錄的事件。
8. 在適當的地方，運用副標題，例如
 - 家庭背景
 - 兒童的健康情況
 - 兒童與院舍職員的關係
 - 兒童父母及親人探訪或回家度假的記錄
 - 兒童與父母及親人的關係
 - 兒童父母及親人對院舍的意見
 - 未來計劃
 - 其他特別事件
9. 須清楚列明資料的來源，尤其是對個人的評論，意見和判斷。
10. 為提高資料的準確性，在撰寫有關記錄時，應參考其他有關文件，盡可能與資料當事人或轉介者核實有關資料。
11. 若此等資料無法核實或涉及不同人對事件的觀點，工作人員須詳述此情況，及對不同意見作平衡的描述。
12. 應保持客觀及中立的態度，避免批評有關兒童或當事人的性格，亦不應使用籠統的詞句來形容兒童或當事人。
13. 工作人員須列舉事實與證據，以支持對個案所作出的評估。
14. 工作人員須記錄所觀察到對兒童身體健康或心理衛生狀況的變化，但切勿對兒童作醫學或心理的診斷。
15. 避免運用專業術語。

嘉許、意見或投訴的處理程序流程圖



資料來源：香港基督教服務處寄養服務
 值得參考的地方：綜合不同 SQS 的要求。
 值得留意的地方：應避免太複雜，否則會令服務使用者混淆。

學員可疑損傷調查報告(表一)

學員姓名: _____ 發現事件的日期/時間: _____

發現事件的單位: *中心/宿舍: _____

填寫第一部分的工作員簽署

發現學員損傷的工作員: _____ 簽署日期: _____

護士: _____ 簽署日期: _____

批核者: 單位主管: _____ 簽署日期: _____

第一部分(由發現學員損傷之工作員及護士填寫)

1. 發現學員損傷之工作員(姓名): _____, 職位: _____

2. 發現學員有損傷之時間: _____, 地點: _____

3. 目擊者共: _____人 (如下列不夠填寫, 可另作附頁)

工作員姓名: _____, 職位: _____, 所處的位置: _____

工作員姓名: _____, 職位: _____, 所處的位置: _____

工作員姓名: _____, 職位: _____, 所處的位置: _____

4. 發現學員共 _____處傷口(如下列不夠填寫, 可另作附頁)

傷口位置: _____, 面積: _____, 傷口類別: 瘀傷/紅腫/破損流血/其他:

傷口位置: _____, 面積: _____, 傷口類別: 瘀傷/紅腫/破損流血/其他:

傷口位置: _____, 面積: _____, 傷口類別: 瘀傷/紅腫/破損流血/其他:

5. 被發現有損傷之學員已交由護士(姓名) _____處理:

6. 護士評估, 詳見護士報告:

7. 以上情況已向單位主管/當值主管報告: 姓名: _____ 職位: _____

第二部分(由單位主管填寫)

1. 本人為*中心/宿舍單位主管(姓名): _____

2. 完成第一部分報告的工作員(姓名) _____, 於(日期) _____ (時間)*上午/下午 _____ 將報告交了本人:

3. 學員損傷之情況經本人及護士(姓名) _____ 評估後, 認為有可疑, 決定寫此報告作記錄存檔:

4. 認為有可疑之理: _____

5. 跟進事項：(✓代表已完成)

5.1 拍照(作為附頁)

5.2 向各當值之工作人員搜集資料(如下列不夠填寫，可另作附頁)

姓名：_____，職位：_____

姓名：_____，職位：_____

姓名：_____，職位：_____

5.3 通知學員之家人：_____由工作人員姓名/職位)：_____完成。

6. 建議跟進事項：_____

此部份由單位主管填寫

1. 單位主管姓名：_____

2. 對事件的評語：

3. *需要/不需要擴大調查，並由工作人員(姓名/職位)_____負責填寫「可疑損傷詰查報告」(表二)

單位主管簽署

日期

副本呈：復康組督導主任

學員可疑損傷調查報告(表二)

第一部分

學員姓名: _____ 發現事件的日期/時間: _____

發現事件的單位: *中心/宿舍: _____

發現學員共 _____ 處傷口(如下列不夠填寫, 可另作附頁)

傷口位置: _____, 面積: _____, 傷口類別: 瘀傷/紅腫/破損流血/其他:

傷口位置: _____, 面積: _____, 傷口類別: 瘀傷/紅腫/破損流血/其他:

傷口位置: _____, 面積: _____, 傷口類別: 瘀傷/紅腫/破損流血/其他:

第二部分

中心/宿舍工作人員姓名: _____ 職位: _____ 日期: _____

1 發現事件時, 你是否當值? *是/否 (如答"否"則請答問題2)

1.1 你是否在現場: _____

1.2 你當時所處位置: _____

1.3 當時你正進行的工作: _____

1.4 發現學員受傷前, 學員之情況: _____

1.5 發現學員受傷後, 你所提供之協助: _____

1.6 你*是/否發現學員有損傷的目擊者, 學員如何受傷 _____

1.7 其他資料 _____

2 事發當日及之前兩天你當值的日期, 更期

	事發當天 (日期) _____ (更期) _____	前一天 (日期) _____ (更期) _____	前兩天 (日期) _____ (更期) _____
學員之表現			
你與學員有否緊密之接觸?(如: 獎罰、沐浴、更衣、帶如廁、訓練等)			

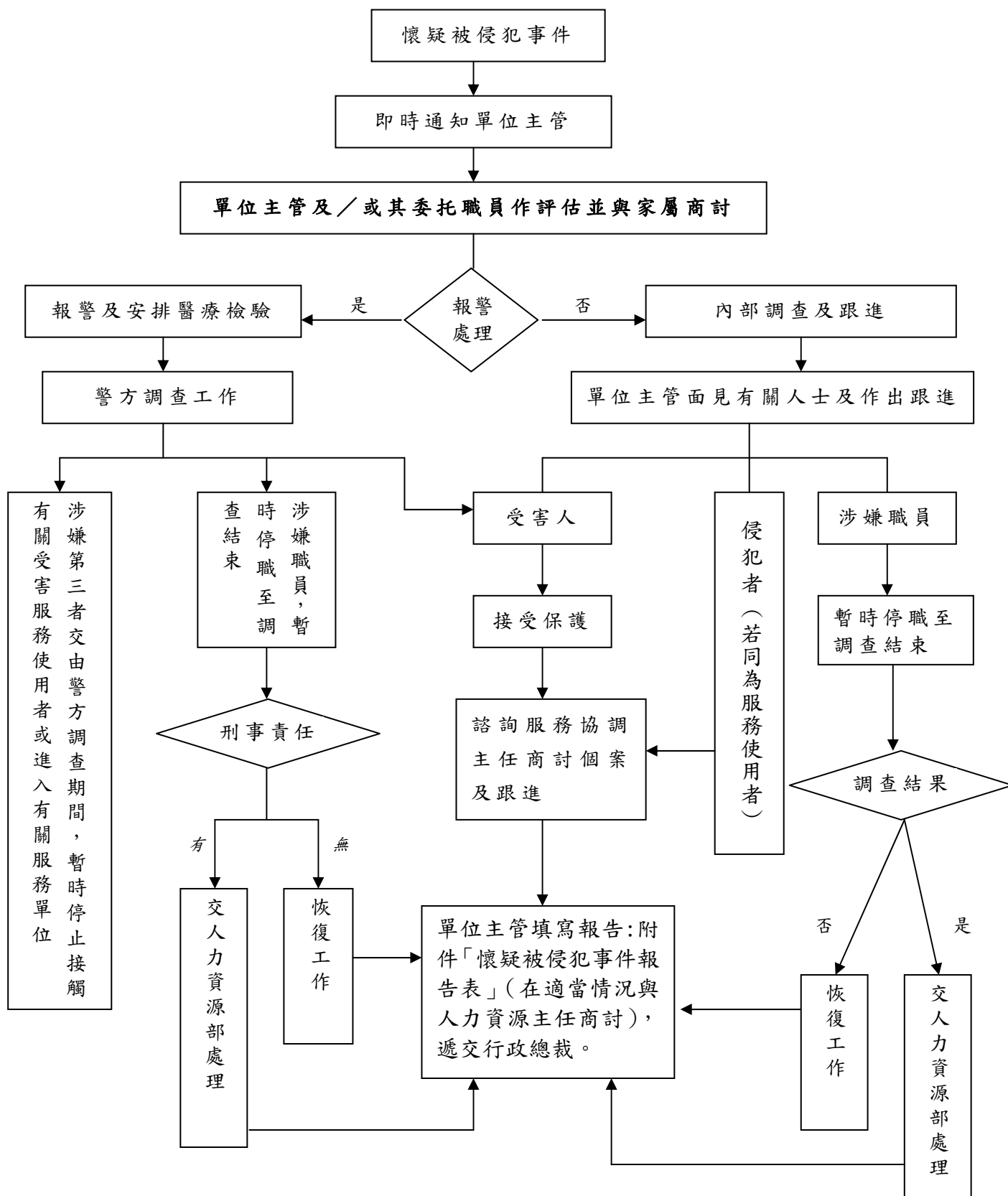
3 你估計導致是次損傷的原故: _____

4 你認為有助於是次調查之建議 _____

5 其他建議 _____

副本呈: 復康組督導主任

處理懷疑被侵犯事件流程



鳴謝

研究小組向下列機構及其服務單位提供樣本文件協助是次研究，表示衷心的感謝。

- 東華三院楊成紀念長期護理院
- 香港聖公會聖基道兒童院
- 香港基督教服務處寄養服務
- 香港耆康老人福利會
- 嚳色園可健耆英綜合服務中心
- 志蓮護理安老院
- 香港基督教女青年會
- 基督教家庭服務中心趣樂幼兒園暨育嬰園
- 扶康會
- 香港路德會社會服務處路德會利東展能中心
- 禮賢會彩雲兒童中心暨溫習室
- 溫浩根老人中心
- 香港傷健協會沙田青少年中心暨閱讀室
- 新生精神康復會黃竹坑庇護工場
- 香港中華基督教青年會天平長者宿舍

除了上述機構及服務單位外，研究小組亦要向香港家庭福利會(西九龍麗閣分會)表示謝意，容許我們在報告中引用其樣本文件。

研究小組多謝下列人士參與專家小組的工作。

- 尹可如，東華三院楊成紀念長期護養院
- 王笑娟，香港中國婦女會黃陳淑英紀念護理安老院
- 王淑怡，基督教懷智服務處家居訓練隊
- 朱治勤，路德會利東展能中心
- 何嬋妃，救世軍
- 何潔芬，香港耆康老人福利會
- 宋慧娟，社會福利署粉嶺感化辦事處
- 李建賢，浸會大學社會工作系
- 李英旭，仁愛堂胡忠長者綜合服務中心
- 林少瑛，香港家庭福利會—東九龍（牛頭角）分會
- 林遠濠，香港基督教女青年會龍翔綜合社會服務處
- 翁麗，博愛醫院賽馬會護理安老院
- 張林露梅，香港心理衛生會
- 張寶屏，香港家庭福利會西九龍（麗閣）分會

- 梁穎恩, 香港基督教播道會聯會
- 陳美蓮, 東華三院
- 陳琪豐, 聖公會麥理浩夫人中心鄰舍層面社區發展部
- 麥李妙英, 社會福利署牛頭角家庭服務中心
- 馮啟民, 聖雅各福群會
- 溫偉安, 社會福利署沙田男童院
- 黎永開, 香港明愛堅道明愛社區中心
- 黎惠貞, 香海正覺蓮社佛教寶靜安老院
- 藍宇喬, 嗇色園
- 羅家平, 新生精神康復會新生會大樓長期護理院
- 羅婉兒, 仁濟醫院蔡百泰幼兒中心
- 蘇書妮, 社會福利處東區尤德夫人那打素醫院醫務社工部