

社會福利署院舍員工培訓資助計劃 「院舍主管培訓課程」(乙) 課程內容及相關要求

(一) 簡介

行政長官在 2017 年及 2018 年《施政報告》中宣布會推行一系列措施，持續加強對安老院舍和殘疾人士院舍的監管並提升其服務質素，包括推出一個為期五年的計劃，全數資助全港所有安老院舍和殘疾人士院舍的主管、保健員和護理員修讀在資歷架構下認可的訓練課程。

「院舍主管培訓課程」的內容適用於安老院和殘疾人士院舍。經院舍提名及不超過院舍認可資助名額的學員在指定的期限內成功修畢由社會福利署(社署)認可的課程並獲培訓機構頒發畢業證書，其學費將可獲政府資助。

(二) 課程評審

任何培訓機構提供的「院舍主管培訓課程」，必須通過香港學術及職業資歷評審局的課程評審(具備自行評審資格的訓練學院／機構所提供的課程除外)，以證明其符合資歷架構第四級別的要求，方可成為獲社署認可的課程。

(三) 課程時數及師資

「院舍主管培訓課程」(乙)包含不少於 24 個資歷學分(總學習時數不少於 240 小時)，其中總課堂面授時數必須不少於 80 小時，另包括不同形式的非面授學習時數(例如用於完成作業、進行技巧練習、自修或網上學習的時數等)，學員必須在 12 個月內完成課程。培訓機構須具備開辦有關院舍管理訓練課程的經驗，以及安排具備相關專業資格和經驗的人士擔任導師(包括社工、護士、醫生、物理治療師／職業治療師)，教授相關課題。

(四) 學費資助金額

每間安老院和殘疾人士院舍可獲兩個資助學費的學員名額，社署並將全數資助認可名額內的合資格學員修讀「院舍主管培訓課程」(乙)。在整項 5 年計劃期內，資助金額上限為每名學員港幣 6,000 元，培訓機構不得收取資助金額上限以外的學費或其他費用。

(五) 入讀資格

學員必須為現職於安老院或殘疾人士院舍的主管，或由院舍提名的其他員工。

(六) 頒發畢業證書的條件

學員必須出席不少於 80% 的課堂授課，並在整體評核獲得合格（即不少於 60%），方可獲培訓機構頒發畢業證書。

(七) 課程大綱

課題單元	時數	《能力標準說明》的相關能力單元	備註
<u>提供優質顧客服務</u> <ul style="list-style-type: none">提供優質顧客服務的知識與技巧（包括紀律及服務守則、溝通技巧、個人形象、待人接物態度、顧客的心理及保障顧客的個人私隱及利益）處理投訴的知識與技巧（包括處理投訴人的情緒、分析投訴事件的細節及原因、回覆投訴人及保存投訴記錄）	12	提供優質顧客服務 106187L3 (p.291) 處理服務使用者的投訴 106188L4 (p.292)	學員如已取得「過往資歷認可」能力單元組合— <u>提供優質顧客服務</u> 的資歷證明書，可向培訓機構申請豁免修讀此課題
<u>意外事故處理</u> <ul style="list-style-type: none">員工意外事故的處理（包括認識意外事故的類別及成因、處理意外方法、緊急應變措施）預防員工一般意外措施（包括安排員工接受相關工作訓練、定期巡查工作環境及檢查器材、備存工作安全指引）	8	處理員工意外或受傷事故 106162L4 (p.263) 預防員工一般意外 106163L4 (p.264)	學員如已取得「過往資歷認可」能力單元組合— <u>意外事故處理</u> 的資歷證明書，可向培訓機構申請豁免修讀此課題

課題單元	時數	《能力標準說明》 的相關能力單元	備註
<u>人力資源管理</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 人力資源政策、程序及機制（包括招聘及甄選、工作表現評核、晉升及調配、員工申訴、培訓及發展、紀律） ◆ 人力資源流程及作業特性（包括人手編制、各工作崗位的能力要求、超時工作及假期工作） 	12	管理人力資源 106156L4 (p.257)	
<u>質素指標</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定及推行服務質素標準(SQS)政策相關知識（包括質素保證的概念、社會福利署所訂立的服務質素標準的內容） ◆ 制定服務質素標準政策（包括每項標準的執行程序及指引、製作相關表格格式、訂立必須記錄及收集的資料及數據、訂立檢討及修訂日期） ◆ 推行服務質素標準及制定推行政策 	16	制定服務質素標準(SQS)政策 106191L5 (p.295) 推行服務質素標準(SQS)政策 106186L3 (p.290)	
<u>日常管理</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 員工編更相關知識（包括編更的目的、服務內容、不同崗位員工的工作範疇、相關的勞工法例及資料） ◆ 院舍管理相關知識（包括機構制定的日常運作管理指引、服務內容及程序、監管機構的規管） 	8	員工編更 106154L4 (p.255) 管理日常運作 106155L4 (p.256)	

課題單元	時數	《能力標準說明》的相關能力單元	備註
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行日常管理(包括監察員工執行指引情況、調整服務流程及處理危急情況、保存活動紀錄及製備統計報告、讓服務使用者瞭解機構的運作、收集員工及服務使用者意見、定時進行檢討) 			
<p><u>法例及實務守則</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 安老院及殘疾人士院舍的相關法例、實務守則及規管 ◆ 認識機構守則(包括員工守則、處理投訴程序、安全環境指引) ◆ 應用相關法例及機構守則,瞭解符合法律的重要性 	12	應用法例及實務守則 106164L5 (p.265)	需在教授有關殘疾人士服務的部分輔以能力單元以外的教材
<p><u>員工培訓</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 臨床護理員工培訓的相關知識(包括培訓的目的、培訓範圍、評估培訓成效指標) ◆ 向提供心理、社交、心靈健康服務的員工提供培訓的相關知識(包括培訓的目的及瞭解員工培訓需要) ◆ 為員工提供培訓的具體安排(包括計劃培訓的具體內容、安排導師、監察培訓計劃的實施情況) 	8	提供臨床護理員工培訓 106220L4 (p.69) 提供員工培訓計劃(心理、社交、心靈健康) 106226L4 (p.218)	

課題單元	時數	《能力標準說明》的相關能力單元	備註
<u>執行職業安全</u> ♦ 執行安全環境指引的措施或程序 ♦ 監管機構相關標準及相關法例	4	執行安全環境指引 (服務單位) 106150L3 (p.251)	
課堂總面授時數	80		

(八) 評核方式

持續評估及 期末考試(筆試)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 持續評估 (50%) <ul style="list-style-type: none"> - 可採用不同評估模式如課堂練習、研習報告或習作、小組研習等 ▪ 期末考試 (筆試) (50%) <ul style="list-style-type: none"> - 筆試時間應不少於60分鐘 - 每位學員可獲一次補考機會
--------------------------------------	---

- 完 -