

**社会福利署**  
**「院舍员工培训资助计划」(2024 – 27)**

**「院舍主管培训课程」(甲)**  
**课程内容及相关要求**

**简介**

社会福利署(社署)于2019年推出一个为期五年的院舍员工培训资助计划,全数资助全港所有安老院舍和残疾人士院舍的主管、保健员和护理员修读在资历架构下认可的训练课程。经审视计划的成效及了解业界的意见,社署已取得额外资源,把资助计划延长三年(即由2024年4月1日至2027年3月31日),以资助更多院舍员工修读相关课程。

2. 「院舍主管培训课程」的内容适用于安老院和残疾人士院舍。经院舍提名及不超过认可资助名额的学员于指定的期限内成功修毕由社署认可的课程并获培训机构颁发毕业证书,其学费将可获政府资助。

**课程评审**

3. 任何培训机构提供的「院舍主管培训课程」,必须通过香港学术及职业资历评审局的课程评审(具备自行评审资格的院校除外),以证明其符合资历架构第四级别的要求,方可成为获社署认可的课程。

**课程时数及师资**

4. 「院舍主管培训课程」(甲)包含不少于10个资历学分(总学习时数不少于100小时),其中总课堂面授时数必须不少于32小时,另包括不同形式的非面授学习时数(例如用于完成作业、进行技巧练习、自修或网上学习的时数等),学员必须在6个月内完成课程。培训机构须具备开办有关院舍管理训练课程的经验,以及安排具备相关专业资格和经验的人士担任导师(包

括社工、护士、医生、物理治疗师／职业治疗师），教授相关课题。

### 学费资助金额

5. 在计算每间院舍可获的主管课程〔包括课程（甲）及/或（乙）〕资助名额时，会以原有计划、以及把计划延长三年这整段时段计算（即自 2019 年计划推出起计至 2027 年 3 月 31 日为止），而每间院舍均可获两个主管课程的资助名额。社署将全数资助认可名额内的合资格学员修读「院舍主管培训课程」（甲）。在整项计划期内，资助金额上限为每名学员港币 4,000 元，培训机构不得收取资助金额上限以外的学费或其他费用。

### 入读资格

6. 学员必须为现职于安老院或残疾人士院舍的主管，或由院舍提名的其他员工，以及根据香港法例获注册的相关专业人士，包括社会工作者、护士、医生、中医、职业治疗师、物理治疗师或药剂师。

### 颁发毕业证书的条件

7. 学员必须出席不少于 80% 的课堂授课，并在整体评核获得合格（即不少于 60%），方可获培训机构颁发毕业证书。

### 课程大纲

课题单元	时数	《能力标准说明》 的相关能力单元	备注
<u>提供优质顾客服务</u> ♦ 提供优质顾客服务的知识与技巧（包括服务守则、沟通	6	提供优质顾客服务 106187L3 (p.291)  处理服务使用者的投诉	学员如已取得「过往资历认可」能力单元组合

课题单元	时数	《能力标准说明》 的相关能力单元	备注
技巧、保障顾客的私隐及利益) ♦ 处理投诉的知识与技巧（包括分析事件及回复投诉人）		106188L4 (p.292)	—提供优质的顾客服务的资历证明书，可向培训机构申请豁免修读此课题
<u>意外事故处理</u> ♦ 员工意外事故的处理（包括认识意外事故的类别及成因、处理及预防意外的方法及措施、紧急应变措施）	2		可参考以下能力单元： 「处理员工意外或受伤事故」 (106162L4) 及「预防员工一般意外」 (106163L4)  学员如已取得「过往资历认可」能力单元组合— <u>意外事故处理</u> 的资历证明书，可向培训机构申请豁免修读此课题
<u>人力资源管理</u> ♦ 人力资源政策、程序及机制（包括招聘及甄选、工作表现评核、晋升及调配、员工申诉、培训	3		可参考「管理人力资源」能力单元 (106156L4)

课题单元	时数	《能力标准说明》 的相关能力单元	备注
及发展、纪律)			
<u>质素指标</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定服务质素标准 (SQS) 政策相关知识 (包括质素保证的概念、社会福利署所订立的服务质素标准的内容)</li> <li>制定服务质素标准政策 (包括每项标准的执行程序及指引、制作相关表格格式、订立必须记录及收集的数据及数据、订立检讨及修订日期)</li> </ul>	6	制定服务质素标准 (SQS) 政策 106191L5 (p.295)	
<u>日常管理</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>员工编更相关知识 (包括编更的目的、不同岗位的工作范畴、相关的劳工法例)</li> <li>院舍管理相关知识 (包括日常运作管理指引、服务内容、程序、监管机构的规管、收集意见、进行检讨)</li> <li>执行日常管理 (包括监察员工执行指引情况、调整服务流程及处理危急情况、保存活动纪录)</li> </ul>	4	员工编更 106154L4 (p.255)  管理日常运作 106155L4 (p.256)	

课题单元	时数	《能力标准说明》 的相关能力单元	备注
及制备统计报告)			
<u>法例及实务守则</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>安老院及残疾人士院舍的相关法例、实务守则及规管</li> <li>认识机构守则（包括员工守则、处理投诉程序、安全环境指引）</li> </ul>	7	应用法例及实务守则 106164L5 (p.265)	需在教授有关残疾人士服务的部分辅以能力单元以外的教材
<u>员工培训</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>临床护理员工培训的相关知识（包括培训的目的、培训范围、评估培训成效指标）</li> <li>为员工提供培训的具体安排（包括计划培训的具体内容、安排导师、监察培训计划的实施情况）</li> </ul>	2	提供临床护理员工培训 106220L4 (p.69)	
<u>执行职业安全</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>执行安全环境指引的措施或程序</li> </ul>	2	执行安全环境指引（服务单位） 106150L3 (p.251)	
课堂总面授时数	32		

评核方式

<b>持续评估及 期末考试（笔试）</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 持续评估（50%）<ul style="list-style-type: none"><li>- 可采用不同评估模式如课堂练习、 研习报告或习作、或小组研习等</li></ul></li><li>■ 期末考试（笔试）（50%）<ul style="list-style-type: none"><li>- 笔试时间应不少于60分钟</li><li>- 每位学员可获一次补考机会</li></ul></li></ul>
---------------------------	--