

**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」(乙)**  
**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,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在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」(乙)包含不少于24个资历学分(总学习时数不少于240小时),其中总课堂面授时数必须不少于80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12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」(乙)。在整项计划期内，资助金额上限为每名学员港币6,000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。

### 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(包括纪律及服务守则、沟通技巧、个人形象、待人接物态度、顾客的心理及	12	提供优质顾客服务 106187L3 (p.291)  处理服务使用者的投诉 106188L4 (p.292)	学员如已取得「过往资历认可」能力单元组合—— <u>提供优质顾客服务的</u> 资历证明

课题单元	时数	《能力标准说明》 的相关能力单元	备注
保障顾客的个人隐私及利益) ♦ 处理投诉的知识与技巧(包括处理投诉人的情绪、分析投诉事件的细节及原因、回复投诉人及保存投诉记录)			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、处理意外方法、紧急应变措施) ♦ 预防员工一般意外措施(包括安排员工接受相关工作训练、定期巡查工作环境及检查器材、备存工作安全指引)	8	处理员工意外或受伤事故 106162L4 (p.263)  预防员工一般意外 106163L4 (p.264)	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、培训及发展、纪律) ♦ 人力资源流程及作业特性(包括人手编制、各工作岗位的能力要求、超时工作及假期工作)	12	管理人力资源 106156L4 (p.257)	

课题单元	时数	《能力标准说明》 的相关能力单元	备注
<u>质素指标</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定及推行服务质素标准(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> <li>推行服务质素标准及制定推行政策</li> </ul>	16	制定服务质素标准(SQS)政策 106191L5 (p.295) 推行服务质素标准(SQS)政策 106186L3 (p.290)	
<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、服务内容、不同岗位员工的工作范畴、相关的劳工法例及资料)</li> <li>院舍管理相关知识(包括机构制定的日常运作管理指引、服务内容及程序、监管机构的规管)</li> <li>执行日常管理(包括监察员工执行指引情况、调整服务</li> </ul>	8	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
流程及处理危急情况、保存活动纪录及制备统计报告、让服务使用者了解机构的运作、收集员工及服务使用者意见、定时进行检讨)			
<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> <li>应用相关法例及机构守则，了解符合法律的重要性</li> </ul>	12	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>向提供心理、社交、心灵健康服务的员工提供培训的相关知识（包括培训的目的及了解员工培训需要）</li> <li>为员工提供培训的具体安排（包括计</li> </ul>	8	提供临床护理员工培训 106220L4 (p.69)  提供员工培训计划（心理、社交、心灵健康） 106226L4 (p.218)	

课题单元	时数	《能力标准说明》 的相关能力单元	备注
划培训的具体内容、安排导师、监察培训计划的实施情况)			
<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> <li>♦ 监管机构相关标准及相关法例</li> </ul>	4	执行安全环境指引 (服务单位) 106150L3 (p.251)	
课堂总面授时数	80		

### 评核方式

持续评估及 期末考试(笔试)	<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、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>
-------------------	--