

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	管理日常運作
編號	106155L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理工作的員工。這能力的應用需具有縝密的思考及判斷能力，能夠根據機構所制定的日常運作指引管理機構日常運作，並加以監察及定時檢討，以提升服務質素，令機構運作暢順。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 機構管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的服務使命、宗旨、理念、目標及資源 • 瞭解機構所制定的日常運作管理指引 • 瞭解機構服務內容及程序 • 瞭解員工工作範疇 • 瞭解監管機構對服務所作出的規管及限制 • 瞭解向員工講解及培訓技巧 • 瞭解收集員工及服務使用者 (包括長者及其家人) 意見技巧 • 瞭解檢討及反映技巧 <p>2. 管理日常運作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構所制定的日常運作指引而執行日常管理 • 清晰向員工講解指引，例如透過： <ul style="list-style-type: none"> • 定期員工培訓 • 職責陳述 • 佈告欄 • 定期員工會議 • 監察員工執行指引情況 • 因應特殊情況而調整服務流程及處理危急情況，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 員工缺席 • 處理投訴 • 長者受傷或者入院等 • 保存最新活動紀錄及製備準確的統計報告，準時提交 • 讓服務申請者及使用者清楚瞭解機構的運作 • 建立有效的溝通渠道，收集員工及服務使用者意見 <ul style="list-style-type: none"> • 意見表 • 意見收集箱 • 電郵 • 與員工及服務使用者會面 • 定時進行檢討及向上級反映 <ul style="list-style-type: none"> • 巡視日常運作情況 • 抽檢員工工作表現 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以專業的態度管理機構日常運作，並遵守相關的法例要求
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠有效地管理機構日常運作，令機構運作順暢；及 • 能夠定期檢討機構運作情況，提出改善或優化建議，使服務得以改善。
備註	參考社署安老院實務守則