



香港學術及職業資歷評審局  
Hong Kong Council for Accreditation of  
Academic & Vocational Qualifications

## 評審報告（摘要）

僱員再培訓局

課程評審

醫療護理人員溝通技巧及優質服務基礎證書（兼讀制）

2022 年 2 月

## 1. 評審服務的職權範圍

1.1 香港學術及職業資歷評審局(評審局)根據《學術及職業資歷評審條例》(第 592 章)(下稱《條例》)賦予其「評審當局」的職權,受僱員再培訓局(**Employees Retraining Board**)(以下簡稱為「再培訓局」)所託,根據訂立的服務協議書(編號:VA1362)內有關下列之職權範圍,為再培訓局及其委任的培訓機構(營辦者)進行「課程評審」:

(a) 根據《條例》進行評審,以決定再培訓局及營辦者的《醫療護理人員溝通技巧及優質服務基礎證書(兼讀制)》是否能達到聲稱的目標及資歷級別的標準,成為已通過評審的課程,並可以由營辦者開辦;及

(b) 向再培訓局發放評審報告,當中列明評審局就 (a) 作出的決定。

1.2 評審乃根據訂立的服務協議書內列明之相關指引而進行。

## 2. 評審局之評定

### 課程評審

2.1 評審局評定《醫療護理人員溝通技巧及優質服務基礎證書(兼讀制)》達到聲稱的目標及資歷級別第 2 級的標準,成為已通過評審的課程,課程的評審資格有效期由 2022 年 4 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日。

### 2.2 有效期

2.2.1 課程有效期將於以下指定日期開始生效。

2.3 課程評審之評定如下:

營辦者名稱	Hong Kong Federation of Women's Centres (ERB) 香港婦女中心協會(再培訓)
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
進修課程名稱	Foundation Certificate in Quality Services and Communication Skills for Health Care Personnel (Part-time) 醫療護理人員溝通技巧及優質服務基礎證書(兼讀制)
資歷名稱(結業資歷)	Foundation Certificate in Quality Services and Communication Skills for Health Care Personnel (Part-time) 醫療護理人員溝通技巧及優質服務基礎證書(兼讀制)
主要學習及培訓範疇	醫學、牙醫學及健康科學

子範疇（主要學習及培訓範疇）	衛生保健
其他學習及培訓範疇	不適用
子範疇（其他學習及培訓範疇）	不適用
行業	不適用
行業分支	不適用
資歷架構級別	第 2 級
資歷學分	2
授課模式及修讀期	兼讀制 22.75 學時（包括 16 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	2022 年 4 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每班學員人數上限為 25 人
「能力標準說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「通用（基礎）能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「職業階梯」課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他資料	不適用
授課地址	參閱附錄

## 2.4 建議

評審局向營辦者作出以下建議，以作持續改善。

建議
<p><u>建議1</u></p> <p>再培訓局應加強安排培訓人員持續參與與行業及課程專項相關的專業發展活動，以維持培訓人員的行業相關資訊和知識能持續與時並進，並能將新知識應用於教學上。</p>

- 2.5 評審局將隨後參考相關資料，其中之一就是營辦者能履行於本評審報告中述明的任何「條件」和一直遵從述明的任何「限制」，以證實營辦者是有能力持續達致其聲稱的目標及其課程是否持續符合標準以達致其聲稱的課程目標。為免生疑問，維持評審資格取決於營辦者能履行及遵從於本評審報告中述明的任何「條件」和「限制」。

### 3. 簡介

- 3.1 再培訓局是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》成立。再培訓局透過統籌、撥款和監察，委任培訓機構提供培訓課程及服務，培訓中心分佈港九新界各區。現時再培訓局提供多項培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。

### 4. 課程資料

以下課程資料乃由再培訓局／營辦者提供。

- 4.1 課程目標  
讓學員加強與病人的溝通技巧，並提供優質的服務予病人及訪客。
- 4.2 課程擬定學習成效  
完成課程後，學員應能：
1. 掌握與病人的溝通技巧；
  2. 掌握與醫生、同事及訪客之溝通技巧；
  3. 了解突發事件的應對及正確的處理態度以應用於日常工作中；及
  4. 認識病人需要及診後服務以運用於日常工作中。
- 4.3 課程結構

單元	資歷學分
(一) 服務態度	2
(二) 溝通技巧概念	
(三) 與病人通電話時的溝通	
(四) 在櫃檯或等候處登記時與病人的溝通	
(五) 診症室內協助醫生與病人溝通	
(六) 病人取藥及離開時的溝通	
(七) 員工會議檢討	
(八) 顧客（病人）服務	
(十) 緊急指引及應變計劃	
(十一) 專業道德、行為及法律責任	
(十二) 優質服務	
(十三) 期末筆試	
總計：	

#### 4.4 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- (i) 學員的總出席率須達課程之最低要求 (80%)；及
- (ii) 必須於持續評估考獲及格分數 (50%)；及
- (iii) 必須於期末筆試考獲及格分數 (50%)。

#### 4.5 收生條件

- 醫療護理業的護理人員或助理；或
- 有意轉職相關行業工作、中五學歷程度及具工作經驗；或
- 有意轉職相關行業工作、中三學歷程度及具兩年或以上工作經驗的人士。

### 5. 有關本評審報告的重要資訊

#### 5.1 更改或撤回本評審報告

- 5.1.1 評審局根據《條例》第 5 條發放本評審報告，述明其重要評審決定、包括評審的有效期以及規限評審效力的「條件」或「限制」。
- 5.1.2 評審局如信納《條例》第 5 條第(2) 款所列舉的任何一項情況為適用，可於日後決定更改或撤回評審報告，情況包括營辦者不再具能力以達致其所訂定的目標及／或其課程不再符合標準以達致其所訂定的課程目標（無論是基於營辦者無法履行按本評審報告述明的任何「條件」／或無法遵從任何「限制」的要求，或基於其他原因）；或在評審局向營辦者發放評審報告後，營辦者在評審資格有效期內曾作出重大修改，而該等修改並未獲得評審局批准。營辦者如需向評審局申請批准重大修改，請參閱載於本局網頁的《評審資格重大修改須知》。
- 5.1.3 倘若評審局決定更改或撤回評審報告，將會根據《條例》第 5 條第(4) 款，以書面通知營辦者有關更改或撤回評審報告的決定。
- 5.1.4 當評審資格有效期屆滿或評審局發出撤回本評審報告的書面通知後，營辦者及／或課程之評審資格將立時失效。

#### 5.2 上訴

- 5.2.1 若營辦者對評審報告中作出的評定感到受屈，根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部，營辦者有權向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到評審報告的 30 天內提交。
- 5.2.2 若營辦者就評審局更改或撤回評審報告的決定感到受屈，可根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到撤回評審報告之通知的 30 天內提交。
- 5.2.3 營辦者應注意有關撤回評審報告之通知並不同評審報告，營辦者若就評審的重要評定而感到受屈，只可就評審報告提出上訴。

5.2.4 如欲瞭解上訴規則的詳情，請參考第 592A 章 ([www.elegislation.gov.hk](http://www.elegislation.gov.hk))。有關上訴程序的細節已列明於《條例》第 13 條，該條文亦已上載到資歷架構的網頁：[www.hkqf.gov.hk](http://www.hkqf.gov.hk)。

### 5.3 資歷名冊

5.3.1 獲評審局評定為符合評審資格的資歷，屬資歷架構認可，並具備條件上載到資歷名冊 [www.hkqr.gov.hk](http://www.hkqr.gov.hk)。營辦者須向評審局相關部門另行申請，上載已通過質素保證的資歷於資歷名冊。

5.3.2 學員在課程的評審有效期內開始修讀該項已通過評審並已載於資歷名冊的課程，並成功修畢課程後，其所得資歷方為資歷架構認可。

Ref: VA61/02/159/202201

## 授課地址

營辦者名稱	授課地址
1. Hong Kong Federation of Women's Centres (ERB) 香港婦女中心協會 (再培訓)	(a) S31, S32, G-1/F, Wah Fu (II) Commercial Complex, Wah Fu Phase II, Pok Fu Lam, Hong Kong 香港薄扶林華富(二)邨商場地下至一樓 31-32 號舖  (b) Rm 305-309, 3/F, Lai Lan House, Lai Kok Estate, Cheung Sha Wan, Kowloon 九龍長沙灣麗閣邨麗蘭樓三樓 305-309 室  (c) 1/F., Mei Hing Mansion, No.1-17 Yan Hing Street, Tai Po Market, N.T. 新界大埔墟仁興街 1-17 號美馨大廈 1 字樓  (d) Unit 09-10, 17/F, Landmark North, 39 Lung Sum Avenue, Sheung Shui, N.T. 新界上水龍琛路 39 號上水廣場 17 樓 09-10 室  (e) Rm 102-107, G/F, Fook Wo House, Tai Wo Estate, Tai Po, N.T. 新界大埔太和邨福和樓地下 102-107 室  (f) Shop No. G20, Ground Floor, Dawning Views Shopping Plaza, No. 23 Yat Ming Road, Fanling, New Territories 新界粉嶺一鳴路 23 號牽晴間購物中心地下 G20 號舖

評審局報告編號：21/238