



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）

明愛社區書院

課程評審

護理員訓練課程證書

保健員進階課程證書

院舍主管培訓課程（甲）證書

院舍主管培訓課程（乙）證書

2019年7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「評審局」的職權，受明愛社區書院 (Caritas Institute of Community Education)（以下簡稱為“營辦者”）所託，根據訂立的服務協議書（編號：VA984）內有關下列之職權範圍，為營辦者進行課程評審：

(a) 根據《條例》進行評審，以決定營辦者的課程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

- (i) 《護理員訓練課程證書》；
- (ii) 《保健員進階課程證書》；
- (iii) 《院舍主管培訓課程（甲）證書》及
- (iv) 《院舍主管培訓課程（乙）證書》。

(b) 向營辦者發放評審報告，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。評審小組已於 2019 年 5 月 30 日進行實地考察。

## 2. 評審局之評定

### 課程評審—《護理員訓練課程證書》

2.1 評審局評定營辦者須遵從以下「限制」的要求，《護理員訓練課程證書》才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 2019 年 9 月 1 日至 2022 年 8 月 31 日。

### 2.2 有效期

2.2.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.3 課程評審之評定如下：

營辦者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
資歷頒授者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
進修課程名稱	Certificate in Training for Care Workers 護理員訓練課程證書
資歷名稱（結業資歷）	Certificate in Training for Care Workers 護理員訓練課程證書

主要學習及培訓範疇	服務
子範疇（主要學習及培訓範疇）	安老服務
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	安老服務業
行業分支	安老服務業
資歷架構級別	第 2 級
資歷學分	7
授課模式及修讀期	兼讀制，6 個月 70 學時（包括 24 面授時數）
有效期	2019 年 9 月 1 日至 2022 年 8 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 40 人 每年收生人數上限為 320 人
「能力標準說明」為本課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input 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 checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他資料	<p>This programme is approved by the Social Welfare Department as a recognised programme under the “Training Subsidy Scheme for Staff of Residential Care Homes”.</p> <p>此課程獲社會福利署批准成為「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」的認可課程。</p> <p>Remark: This note will be indicated on the QR when the programme has been approved by the Social Welfare Department.</p> <p>備註：資料將於課程獲社會福利署批准後方顯示於資歷名冊上。</p>
授課地址	(1) Caritas Institute of Community Education - Hung Hom No. 5 Dyer Avenue, Hung Hom, Kowloon 明愛社區書院 - 紅磡

	九龍紅磡戴亞街 5 號  (2) Caritas Jockey Club Institute of Community Education – Tsuen Wan 146 Chung On Street, Tsuen Wan, New Territories 明愛賽馬會社區書院 – 荃灣 新界荃灣眾安街 146 號
--	---

### 課程評審—《保健員進階課程證書》

2.4 評審局評定營辦者須遵從以下「限制」的要求，《保健員進階課程證書》才達到聲稱的目標及資歷級別第 3 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 2019 年 9 月 1 日至 2022 年 8 月 31 日。

#### 2.5 有效期

2.5.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.6 課程評審之評定如下：

營辦者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
資歷頒授者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
進修課程名稱	Certificate in Advanced Training for Health Workers 保健員進階課程證書
資歷名稱(中段結業資歷)	Certificate in Advanced Training for Health Workers 保健員進階課程證書
主要學習及培訓範疇	服務
子範疇(主要學習及培訓範疇)	安老服務
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	安老服務業
行業分支	安老服務業
資歷架構級別	第 3 級

資歷學分	8
授課模式及修讀期	兼讀制，6 個月 80 學時（包括 28 面授時數）
有效期	2019 年 9 月 1 日至 2022 年 8 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 40 人 每年收生人數上限為 320 人
「能力標準說明」為本課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input 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	<p>This programme is approved by the Social Welfare Department as a recognised programme under the “Training Subsidy Scheme for Staff of Residential Care Homes”.</p> <p>此課程獲社會福利署批准成為「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」的認可課程。</p> <p>Remark: This note will be indicated on the QR when the programme has been approved by the Social Welfare Department.</p> <p>備註：資料將於課程獲社會福利署批准後方顯示於資歷名冊上。</p>
授課地址	<p>(1) Caritas Institute of Community Education - Hung Hom 明愛社區書院 - 紅磡 No. 5 Dyer Avenue, Hung Hom, Kowloon 九龍紅磡戴亞街 5 號</p> <p>(2) Caritas Jockey Club Institute of Community Education – Tsuen Wan 明愛賽馬會社區書院 - 荃灣 146 Chung On Street, Tsuen Wan, New Territories 新界荃灣眾安街 146 號</p>

## 課程評審—《院舍主管培訓課程（甲）證書》

2.7 評審局評定營辦者須遵從以下「限制」的要求，《院舍主管培訓課程（甲）證書》才達到聲稱的目標及資歷級別第 4 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 2019 年 9 月 1 日至 2022 年 8 月 31 日。

### 2.8 有效期

2.8.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.9 課程評審之評定如下：

營辦者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
資歷頒授者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
進修課程名稱	Certificate in Training for Home Managers (Course A) 院舍主管培訓課程（甲）證書
資歷名稱(中段結業資歷)	Certificate in Training for Home Managers (Course A) 院舍主管培訓課程（甲）證書
主要學習及培訓範疇	服務
子範疇（主要學習及培訓範疇）	安老服務
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	安老服務業
行業分支	安老服務業
資歷架構級別	第 4 級
資歷學分	10
授課模式及修讀期	兼讀制，6 個月 100 學時（包括 33 面授時數）
有效期	2019 年 9 月 1 日至 2022 年 8 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 40 人 每年收生人數上限為 160 人

「能力標準說明」為本課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input 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 checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他資料	<p>This programme is approved by the Social Welfare Department as a recognised programme under the “Training Subsidy Scheme for Staff of Residential Care Homes”.</p> <p>此課程獲社會福利署批准成為「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」的認可課程。</p> <p>Remark: This note will be indicated on the QR when the programme has been approved by the Social Welfare Department.</p> <p>備註：資料將於課程獲社會福利署批准後方顯示於資歷名冊上。</p>
授課地址	<p>(1) Caritas Institute of Community Education - Hung Hom No. 5 Dyer Avenue, Hung Hom, Kowloon 明愛社區書院 - 紅磡 九龍紅磡戴亞街 5 號</p> <p>(2) Caritas Institute of Community Education - Tuen Mun Units 21-34, G/F, Wu Yuet House, Wu King Estate, Tuen Mun, New Territories. 明愛社區書院 - 屯門 新界屯門湖景邨湖月樓地下 21-34 室</p> <p>(3) Caritas Institute of Community Education - Fanling 3/F Carpark No 1, Cheung Wah Estate, Fanling, New Territories 明愛社區書院 - 粉嶺 新界粉嶺祥華邨一號停車場三樓</p>

## 課程評審—《院舍主管培訓課程（乙）證書》

2.10 評審局評定營辦者須遵從以下「限制」的要求，《院舍主管培訓課程（乙）》證書才達到聲稱的目標及資歷級別第 4 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 2019 年 9 月 1 日至 2022 年 8 月 31 日。

### 2.11 有效期

2.11.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.12 課程評審之評定如下：

營辦者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
資歷頒授者名稱	Caritas Institute of Community Education 明愛社區書院
進修課程名稱	Certificate in Training for Home Managers (Course B) 院舍主管培訓課程（乙）證書
資歷名稱(中段結業資歷)	Certificate in Training for Home Managers (Course B) 院舍主管培訓課程（乙）證書
主要學習及培訓範疇	服務
子範疇（主要學習及培訓範疇）	安老服務
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	安老服務業
行業分支	安老服務業
資歷架構級別	第 4 級
資歷學分	24
授課模式及修讀期	兼讀制，11 個月 241 學時（包括 81 面授時數）
有效期	2019 年 9 月 1 日至 2022 年 8 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 40 人 每年收生人數上限為 160 人



「能力標準說明」為本課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input 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 checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他資料	<p>This programme is approved by the Social Welfare Department as a recognised programme under the “Training Subsidy Scheme for Staff of Residential Care Homes”.</p> <p>此課程獲社會福利署批准成為「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」的認可課程。</p> <p>Remark: This note will be indicated on the QR when the programme has been approved by the Social Welfare Department.</p> <p>備註：資料將於課程獲社會福利署批准後方顯示於資歷名冊上。</p>
授課地址	<p>(1) Caritas Institute of Community Education - Hung Hom No. 5 Dyer Avenue, Hung Hom, Kowloon 明愛社區書院 - 紅磡 九龍紅磡戴亞街 5 號</p> <p>(2) Caritas Institute of Community Education - Tuen Mun Units 21-34, G/F, Wu Yuet House, Wu King Estate, Tuen Mun, New Territories. 明愛社區書院 - 屯門 新界屯門湖景邨湖月樓地下 21-34 室</p> <p>(3) Caritas Institute of Community Education - Fanling 3/F Carpark No 1, Cheung Wah Estate, Fanling, New Territories 明愛社區書院 - 粉嶺 新界粉嶺祥華邨一號停車場三樓</p>

### 2.13 限制

營辦者應於有效期間遵從評審報告中註明的任何「限制」的要求。

限制
1. 營辦者必須確保《護理員訓練課程證書》、《保健員進階課程證書》、《院舍主管培訓課程（甲）證書》及《院舍主管培訓課程（乙）證書》四個課程均通過社會福利署的批准，成為「社會福利署院舍員工培訓資助計劃」的認可課程。

### 2.14 建議

評審局向營辦者作出以下建議，以作持續改善。

建議
<b>護理員訓練課程證書</b> <b>保健員進階課程證書</b>
1. 營辦者應持續監察實務練習的安排及學員的學習情況，並適時調節實務課的培訓人員與學員的比例，以確保學員於實務練習時能得到充足的指導。

- 2.15 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」的要求，以證實營辦者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」的要求。

## 3. 簡介

- 3.1 明愛社區書院為一所自資院校，是政府及法定團體的其中一個主要合作伙伴，目前開辦多項全日制高級文憑及其他多元化課程。

## 4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

## 4.1 課程目標

### 《護理員訓練課程證書》

#### 課程目標

此課程按社會福利署「院舍員工培訓資助計劃」的「護理員訓練課程」內容及相關要求編寫。獲社會福利署認可「院舍員工培訓資助計劃」課程的畢業生，可獲政府資助其學費。本課程旨在透過課堂教授理論和實務技巧，讓學員（現職護理員）學習照顧護理安老院和殘疾人士院舍住客所需之知識及技巧，內容包括日常起居照顧、口腔護理、足部護理、量度生命表徵、扶抱及轉移技巧、溝通技巧、認識及預防侵犯和虐待、安老院及殘疾人士院舍相關法例及實務守則，以加強學員的職場實力及服務質素。

### 《保健員進階課程證書》

#### 課程目標

此課程按社會福利署「院舍員工培訓資助計劃」的「保健員進階課程」內容及相關要求編寫。獲社會福利署認可「院舍員工培訓資助計劃」課程的畢業生，可獲政府資助其學費。本課程旨在透過課堂教授理論、實務技巧，讓學員（現職註冊保健員）能進一步提升照顧安老院和殘疾人士院舍住客所需之知識及護理技巧，內容包括壓瘡風險評估、常用藥物處理、結腸造口護理、糖尿病管理、胃管餵飼等護理技巧、處理意外受傷或精神健康急救、制定護理計劃、使用約束物品的原則、及與認知障礙症患者溝通的技巧等，以加強學員的職場實力。

### 《院舍主管培訓課程（甲）證書》

#### 課程目標

此課程按社會福利署「院舍員工培訓資助計劃」的「院舍主管培訓課程（甲）」內容及相關要求編寫。獲社會福利署認可「院舍員工培訓資助計劃」課程的畢業生，可獲政府資助其學費。本課程旨在透過課堂教授理論、實務技巧，讓學員（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，並同時為根據香港法例獲註冊的相關專業人士，包括社會工作者、護士、醫生、中醫、職業治療師、物理治療師、藥劑師）能進一步掌握與安老院和殘疾人士院舍組織及運作管理有關的知識及技能，內容包括人力資源管理、意外事故處理、質素指標、職業安全、院舍相關法例及實務守則等，讓學員掌握專業技巧，以提升院舍服務質素。

### 《院舍主管培訓課程（乙）證書》

#### 課程目標

此課程按社會福利署「院舍員工培訓資助計劃」的「院舍主管培訓課程（乙）」內容及相關要求編寫。獲社會福利署認可「院舍員工培訓資助計劃」課程的畢業生，可獲政府資助其學費。本課程旨在透過課堂教授理論、實務技巧，讓學員（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）能進一步提升與安老院和殘疾人士院舍組織及運作管理有關的知識及技能，內容包括人力資源管理、意外事故處理、質素指標、職業安全、院舍相關法例及實務守則等，讓學員掌握專業技巧，以提升院舍服務質素。

## 4.2 擬定的學習成效

### 《護理員訓練課程證書》

- PILO-1 按照機構處理長者及殘疾人士個人衛生及起居照顧的程序及指引，以及專業醫療人員對長者及殘疾人士的個護理計劃內容要求，協助長者及殘疾人士進行個人衛生及起居照顧；
- PILO-2. 根據機構的預防壓瘡程序及指引，以及按照長者及殘疾人士個人基本護理計劃目標，於日常護理工作時採取適當的預防壓瘡措施；
- PILO-3. 定時檢視長者及殘疾人士的皮膚狀況，當發現異常情況時，立即通知專業醫療人員，以防情況惡化；
- PILO-4. 於日常起居照顧中，按照機構相關護理程序及指引，護理不同長者及殘疾人士口腔，保持口腔清潔；
- PILO-5. 替不同長者及殘疾人士，以及專業醫療人員對長者及殘疾人士口腔的評估及建議，提供合適的口腔護理；
- PILO-6. 於日常起居照顧中，按照機構相關護理程序及指引，護理長者及殘疾人士雙腳，改善及預防足患；
- PILO-7. 能夠因應長者及殘疾人士的足部情況，以及專業醫療人員對長者及殘疾人士足部的評估及建議，為長者及殘疾人士提供合適的足部護理；
- PILO-8. 在督導下，按時量度長者及殘疾人士的生命表徵，並作準確紀錄；
- PILO-9. 遵從預防感染措施，並在尊重及保障長者及殘疾人士的個人私隱，替長者及殘疾人士量度生命表徵；
- PILO-10. 根據長者及殘疾人士的活動能力，以及評估自己能力，選擇合適的扶抱及轉移方法；
- PILO-11. 做足準備工作，遵守正確扶抱及轉移原則，確保雙方安全；
- PILO-12. 按照與長者及殘疾人士溝通的技巧及原則，與長者及殘疾人士進行有效的溝通；
- PILO-13. 保持良好的態度與長者及殘疾人士溝通，增加長者及殘疾人士的信任度；
- PILO-14. 於日常工作中，能夠嚴格遵守從預防虐待指引，協助識別懷疑虐待個案，並按照機制向上級呈報，以預防虐待情況的發生；及
- PILO-15. 認識及遵守安老院及殘疾人士院舍相關法例及機構服務守則，進行日常的工作，以保障機構及服務使用者的利益。

### 《保健員進階課程證書》

- PILO-1. 確保個人護理程序按照已訂立的護理目標進行，並符合安老服務業的指引及以實證為本的服務原則；
- PILO-2. 利用有效的評估工具檢討及評估所執行的護理程序的成效，作出分析及調整，以提升長者及殘疾人士的身體健康；
- PILO-3. 評估傷者情況，分析傷者骨折的可能性；

- PILO-4. 按照機構有關處理懷疑骨折的程序及指引，適當處理懷疑骨折的部位，並安排送院治療；
- PILO-5. 評估長者及殘疾人士哽塞的情況，分析長者及殘疾人士呼吸道阻塞的程度，判斷即時送院的需要；
- PILO-6. 按照機構處理哽塞的程序及指引，以及長者及殘疾人士呼吸道阻塞的程度及清醒程度等，提供適當的處理方法；
- PILO-7. 評估及辨識長者及殘疾人士精神健康問題的徵狀，分析長者及殘疾人士所面對的精神危機，並能即時作出適當的處理，確保長者及殘疾人士及其他人的安全；
- PILO-8. 根據長者及殘疾人士所需要的支援，鼓勵長者及殘疾人士尋求協助，提供各種社區資源訊息，及按需要轉介長者及殘疾人士予專業同工跟進；
- PILO-9. 根據機構評估壓瘡風險的程序及指引，評估長者及殘疾人士的皮膚狀況及形成壓瘡的風險；
- PILO-10. 透過詳細的評估及正確運用適合的量表，準確地評估長者及殘疾人士患有壓瘡的風險；
- PILO-11. 詳細記錄評估結果，為長者及殘疾人士訂立預防壓瘡的護理計劃時提供參考之用；
- PILO-12. 機構的相關指引及醫生的處方，準確地向長者及殘疾人士提供外用藥物；
- PILO-13. 監察長者及殘疾人士用藥後出現的不良反應，立即向專業醫療人員報告，以確保長者及殘疾人士在使用藥物期間的安全；
- PILO-14. 按機構觀察血糖及尿糖的指引，使用適切的儀器及方法，正確地進行長者及殘疾人士血糖及尿糖檢查；
- PILO-15. 分析血糖值及尿糖值，按需要向專業醫療人員報告，並記錄觀察過程的相關資料；
- PILO-16. 按機構提供結腸造口護理的指引，以及長者及殘疾人士的結腸健康狀況，更換結腸造口袋，並執行相關的護理措施；
- PILO-17. 監察可能出現的併發症，並記錄結腸造口護理的過程及相關資料；
- PILO-18. 按機構進行管餵的指引，確認鼻胃管的位置，正確地進行管餵程序，並監察長者及殘疾人士的消化狀況；
- PILO-19. 觀察長者及殘疾人士餵飼期間的情況，並記錄管餵的過程及相關的資料；
- PILO-20. 按機構使用約束物品的指引評估、避免使用約束物品的原則及考慮其他折衷辦法；
- PILO-21. 正確使用約束物品的程序、安全措施及監察；
- PILO-22. 根據認知障礙症患者的溝通特性，評估長者及殘疾人士溝通能力，分析其導致溝通出現困難的原因；及採取適當的溝通方法，改善長者及殘疾人士溝通能力，減少長者及殘疾人士因溝通困難而引致的情緒問題；及
- PILO-23. 根據認知障礙症患者的情緒及行為特性，採取適當的處理情緒及行為的態度和方法。

#### 《院舍主管培訓課程（甲）證書》

- PILO-1. 按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務；
- PILO-2. 採納以客為先為原則，回應顧客的要求，以及收集顧客對服務的意見，並向上級反映；
- PILO-3. 運用良好的技巧，與服務使用者進行溝通，瞭解及分析投訴事件；

- PILO-4. 根據機構處理服務使用者投訴的指引，妥善及客觀地處理投訴；
- PILO-5. 分析意外或受傷事故的嚴重性及即時風險，以及按照機構的員工意外或受傷事故指引，作出適當的處理及執行有關程序；
- PILO-6. 分析一般員工意外或受傷事故的類別及成因，制定適當的預防措施，減低意外及受傷風險；
- PILO-7. 按照機構既定的人力資源政策，有效地執行人事管理工作，令員工發揮所長，維繫良好的員工關係；
- PILO-8. 根據社會福利署的服務質素標準的要求，制定符合機構運作的相關標準及指引；
- PILO-9. 檢討機構的服務質素標準，以及制定程序監察其執行情況，確保機構運作符合社會福利署的標準；
- PILO-10. 根據服務機構 / 單位就服務質素標準規定的所有政策、程序和記錄，執行日常工作；
- PILO-11. 協助執行機構的服務質素標準，以及協助監察情況；
- PILO-12. 按照機構的運作情況，編配員工工作時間，並作出彈性處理特別情況，確保有充足人手提供服務；
- PILO-13. 有效地管理機構日常運作，令機構運作順暢；
- PILO-14. 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；
- PILO-15. 應用及遵守安老及殘疾人士院舍的相關法例及機構服務守則，進行日常的工作，以保障機構及服務使用者的利益；
- PILO-16. 因應員工在臨床護理方面的培訓需要，提供相應的培訓計劃，提升員工的護理技巧；
- PILO-17. 監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔；
- PILO-18. 按照機構的安全環境指引，以及相關的應用範疇，執行環境安全措施及程序，並為機構設施進行定期檢查，防止意外發生；及
- PILO-19. 根據指引及程序，處理意外、受傷或緊急事故，並加以記錄。

#### 《院舍主管培訓課程（乙）證書》

- PILO-1. 按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務；
- PILO-2. 採納以客為先為原則，回應顧客的要求，以及收集顧客對服務的意見，並向上級反映；
- PILO-3. 運用良好的技巧，與服務使用者進行溝通，瞭解及分析投訴事件；
- PILO-4. 根據機構處理服務使用者投訴的指引，妥善及客觀地處理投訴；
- PILO-5. 分析意外或受傷事故的嚴重性及即時風險，以及按照機構的員工意外或受傷事故指引，作出適當的處理及執行有關程序；
- PILO-6. 將員工意外或受傷事故向上級匯報及加以記錄；
- PILO-7. 分析一般員工意外或受傷事故的類別及成因，制定適當的預防措施，減低意外及受傷風險；
- PILO-8. 按照機構既定的人力資源政策，有效地執行人事管理工作，令員工發揮所長，維繫良好的員工關係；
- PILO-9. 監察及檢討機構人力資源制度的適用性及合法性，提出改善建議；
- PILO-10. 根據社會福利署的服務質素標準的要求，制定符合機構運作的相關標準及指引；

- PILO-11. 檢討機構的服務質素標準，以及制定程序監察其執行情況，確保機構運作符合社會福利署的標準；
- PILO-12. 根據服務機構 / 單位就服務質素標準規定的所有政策、程序和記錄，執行日常工作；
- PILO-13. 協助執行機構的服務質素標準，以及協助監察情況；
- PILO-14. 按照機構的運作情況，編配員工工作時間，並作出彈性處理特別情況，確保有充足人手提供服務；
- PILO-15. 有效地管理機構日常運作，令機構運作順暢；
- PILO-16. 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；
- PILO-17. 應用及遵守安老及殘疾人士院舍的相關法例及機構服務守則，進行日常的工作，以保障機構及服務使用者的利益；
- PILO-18. 因應員工在臨床護理方面的培訓需要，提供相應的培訓計劃，提升員工的護理技巧；
- PILO-19. 因應員工在提供心理、社交及心靈健康方面的培訓需要，提供相應的培訓計劃，提升員工在提供相關服務方面的專業表現；
- PILO-20. 監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔；
- PILO-21. 按照機構的安全環境指引，以及相關的應用範疇，執行環境安全措施及程序，並為機構設施進行定期檢查，防止意外發生；及
- PILO-22. 根據指引及程序，處理意外、受傷或緊急事故，並加以記錄。

#### 4.3 課程結構

##### 《護理員訓練課程證書》

課題單元	相關能力單元名稱及編號	資歷級別	資歷學分
1. 日常起居照顧	- 協助長者處理個人衛生及起居照顧 106205L2 - 預防壓瘡106052L2	2	7
2. 口腔護理	- 提供口腔護理 105999L2		
3. 足部護理	- 提供足部護理 106206L2		
4. 生命表徵	- 量度生命表徵 105995L2		
5. 扶抱及轉移	- 運用正確扶抱及轉移方法 106212L2		
6. 溝通技巧	--		
7. 認識及預防侵犯和虐待	--		
8. 相關法例及實務守則	--		
9. 實務考試及職場評估	--		
<b>總數：</b>			<b>7</b>

《保健員進階課程證書》

課題單元	相關能力單元名稱及編號	資歷級別	資歷學分
1. 制定護理計劃	- 監督個人基本護理計劃 106006L4	3	8
2. 意外處理	- 處理懷疑骨折 106077L3 - 處理哽塞 106078L3 - 進行精神急救 106080L4		
3. 皮膚護理	- 評估壓瘡風險 106054L3		
4. 藥物處理	- 提供外用藥物 106030L3		
5. 特別護理	- 觀察血糖及尿糖情況 106058L3 - 提供結腸造口護理 106064L3 - 進行管餵106065L3		
6. 使用約束	--		
7. 護理認知障礙患者	--		
8. 實務考試及職場評估	--		
<b>總數：</b>			<b>8</b>

《院舍主管培訓課程（甲）證書》

課題單元	相關能力單元名稱及編號	資歷級別	資歷學分
1. 提供優質顧客服務	- 提供優質顧客服務 106187L3 - 處理服務使用者的投訴 106188L4	4	10
2. 意外事故處理	--		
3. 人力資源管理	--		
4. 質素指標	- 制定服務質素標準 (SQS)政策 106191L5		
5. 日常管理	- 員工編更 106154L4 - 管理日常運作 106155L4		
6. 法例及實務守則	- 應用法例及實務守則 106164L5		
7. 員工培訓	- 提供臨床護理員工培訓 106220L4		
8. 執行職業安全	- 執行安全環境指引（服 務單位）106150L3		
9. 期末考試（筆試）			
<b>總數：</b>			<b>10</b>



《院舍主管培訓課程（乙）證書》

課題單元	相關能力單元名稱及編號	資歷級別	資歷學分
1. 提供優質顧客服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提供優質顧客服務 106187L3</li> <li>- 處理服務使用者的投訴 106188L4</li> </ul>	4	24
2. 意外事故處理	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 處理員工意外或受傷事故 106162L4</li> <li>- 預防員工一般意外 106163L4</li> </ul>		
3. 人力資源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 管理人力資源 106156L4</li> </ul>		
4. 質素指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 制定服務質素標準 (SQS)政策 106191L5</li> <li>- 推行服務質素標準 106186L3</li> </ul>		
5. 日常管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 員工編更 106154L4</li> <li>- 管理日常運作 106155L4</li> </ul>		
6. 法例及實務守則	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 應用法例及實務守則 106164L5</li> </ul>		
7. 員工培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提供臨床護理員工培訓 106220L4</li> <li>- 提供員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康） 106226L4</li> </ul>		
8. 執行職業安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 執行安全環境指引（服務單位） 106150L3</li> </ul>		
9. 期末考試（筆試）			
<b>總數：</b>			<b>24</b>

4.4 畢業要求

《護理員訓練課程證書》

學員必須出席不少於 80%的課堂授課，而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。

《保健員進階課程證書》

學員必須出席不少於 80%的課堂授課，而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。

《院舍主管培訓課程（甲）證書》

學員必須出席不少於 80%的課堂授課，而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。

《院舍主管培訓課程（乙）證書》

學員必須出席不少於 80%的課堂授課，而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。

#### 4.5 收生條件

《護理員訓練課程證書》

現職於安老院或殘疾人士院舍的護理員。

《保健員進階課程證書》

現職於安老院或殘疾人士院舍的保健員。

《院舍主管培訓課程（甲）證書》

- (i) 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；及
- (ii) 根據香港法例獲註冊的相關專業人士，包括社會工作者、護士、醫生、中醫、職業治療師、物理治療師及藥劑師；及
- (iii) 香港中學文憑考試／香港中學會考中國語文科成績達第二級或以上；或香港中學會考（2007年或之前）成績達 E 級或以上；或同等學歷。

如申請人只有內地學歷，則必須：

- 完成國內高中三教育；及
- 持普通高等學校招生全國統一考試普通高考成绩，語文科目應達到滿分的 60%，即 90 分。

《院舍主管培訓課程（乙）證書》

- (i) 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；及
- (ii) 香港中學文憑考試／香港中學會考中國語文科成績達第二級或以上；或香港中學會考（2007年或之前）成績達 E 級或以上；或同等學歷。

如申請人只有內地學歷，則必須：

- 完成國內高中三教育；及
- 持普通高等學校招生全國統一考試普通高考成绩，語文科目應達到滿分的 60%，即 90 分。

## 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: VA128/02/24-27

評審局報告編號：19/106