



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

課程覆審

醫療護理人員溝通技巧及優質服務基礎證書（兼讀制）

2014 年 12 月

此評審報告乃由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）賦予其「評審當局」的職權而發出。本報告述明其評定、評定的有效期以及規限評定之效力的條件或限制。

1. 簡介

- 1.1 僱員再培訓局（Employees Retraining Board）是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》於 1992 年成立。僱員再培訓局提供的課程是以市場為導向，就業為本，靈活配合市場變化。僱員再培訓局透過統籌、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，地區網絡廣闊。現時僱員再培訓局提供約 800 項具市場需求及事業前景的培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。
- 1.2 受僱員再培訓局（以下簡稱為“再培訓局”）所託，評審局乃根據訂立的服務協議書內列明之職權範圍以及相關之評審指引，為其《醫療護理人員溝通技巧及優質服務基礎證書（兼讀制）》（Foundation Certificate in Quality Services and Communication Skills for Health Care Personnel (Part-time)）進行課程覆審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構第 2 級之標準。

2. 評審局之評定

評審局在充分考慮評審小組之建議後，作出以下評定：

批准

營辦者名稱	1. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟（再培訓） 2. The Hong Kong Federation of Trade Unions (ERB) 香港工會聯合會（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/培訓範疇	醫科，牙科及護理科
其他學習/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
修讀模式及修讀期	兼讀制 22.1 學時（包括 16 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	3 年（2015 年 5 月 5 日至 2018 年 5 月 4 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
加於資歷名冊上的其他有用資料	不適用
授課地址	請參閱附錄一

必要條件	執行日期
<u>全部培訓機構</u> 1. 再培訓局須確保相關課程教學安排指引得以補充，以達致課程擬定的學習成效。再培訓局必須於 2015 年 1 月 30 日或以前，向評審局提交相關文件。	2015 年 1 月 30 日

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 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。

3.2 學習成效

完成本課程後，學員能夠：

- 掌握與病人的溝通技巧；
- 掌握與醫生、同事及訪客之溝通技巧；

- 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
- 認識病人需要及診後服務以運用於日常工作中。

3.3 課程結構

單元	資歷學分
服務態度	
溝通技巧概念	
與病人通電話時之溝通	
在櫃檯或等候處登記時與病人之溝通	
診症室內協助醫生與病人溝通	
病人取藥及離開時之溝通	
員工會議檢討	
顧客（病人）服務	
持續專業發展	
緊急指引及應變計劃	
專業道德、行為及法律責任	
優質服務	
期末筆試	
總計：	

3.4 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
- 必須於課程評估考獲整體合格分數(70分)。

3.5 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，或中三學歷程度及具兩年或以上工作經驗的人士；及
- 具工作經驗。

4. 重大修改

4.1 於有效期內，如營辦者在未經評審局批准的情況下作出重大修改，評審資格將會失效。

5. 資歷名冊

5.1 通過評審局質素保證程序的資歷均可上載到資歷名冊，並獲資歷架構認可。課程營辦者或資歷頒授機構如欲於資歷名冊上載已通過質素保證的資歷，須向評審局相關部門另行提出申請。

5.2 學員在登記有效期內入讀相關通過評審的進修計劃，修畢有關進修計劃並獲得載於資歷名冊的相關資歷，其資歷方為資歷架構認可。

報告編號：14/177
檔案編號：VA61/114/201409

授課地址

營辦者名稱	授課地址
1. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟 (再培訓)	(a) 5th Floor, THF (Yuen Long) Commercial Building, 2-8 Tai Cheung Street, Yuen Long, N.T. 新界元朗泰祥街 2-8 號大鴻輝(元朗)商業大廈 5 樓 (b) Shop No. 54 & 69, G/F, Phase 3, Sunshine City, Ma On Shan, NT 新界馬鞍山新港城 3 期地下 54 及 69 號舖 (c) G/F., Tsui Wo House, Tai Wo Estate, Tai Po, N.T. 新界大埔太和邨翠和樓地下 (d) 3/F., Len Shing Building, 162 - 168 Yuen Long Main Road 元朗大馬路 162 - 168 號聯昇樓四樓
2. The Hong Kong Federation of Trade Unions (ERB) 香港工會聯合會 (再培訓)	(a) Flat A-B, 3/F, & Flat B, 4/F, Cheong Wai Bldg., 62-66 Portland St., Yau Ma Tei, Kowloon 九龍油麻地砵蘭街 62-66 號昌威大廈 3 字樓 A、B 座及 4 字樓 B 座 (b) Flat 3, 2/F, United Mansion, 37G Jordan Road, Kowloon 九龍佐敦道 37G 號統一大廈 2 字樓 3 室