



Chartered Institute of Housing
Asian Pacific Branch
英國特許房屋經理學會亞太分會



HONG KONG
HOUSING SOCIETY
香港房屋協會



香港房屋經理學會
The Hong Kong Institute of Housing
中國物業管理協會常務理事單位

「關愛銀髮一族」課程

香港房屋協會 與 英國特許房屋經理學會(亞太分會) 及 香港房屋經理學會 合辦一個為期三個星期四晚及一個星期六下午的關愛長者的課程。

日期及時間：2010年3月4、11、18日(星期四) 晚上7:00-9:30及3月27日(星期六)下午2:30-5:00 共4項目

地點： 3月4、11、18日(星期四晚)在房協區域辦事處 - 香港大坑澆紗街23號龍濤苑三樓培訓室
3月27日(星期六下午)在長者安居資源中心 - 九龍油麻地眾坊街3號駿發花園地下

課程模式： 講解、互動討論及角式扮演

每項目費用： HK\$50 HKIH/CIHAPB 學生會員 HK\$80 HKIH/CIHAPB 會員
HK\$120 非 HKIH/CIHAPB 會員 (CPDA 會員優先)

名額： 40人

截止報名日期： 2月24日

CPD 認可積分： 每項目 2.5 單位 (Personal Development)，學員可以從四項目的課程中選擇 1 至 3 項目，或全部 4 項目，如果報讀及完成全部 4 項目課程，可獲得證書 一張

有興趣參與是項課程的會員/人士除了可以郵寄回條夾付支票乙張，支票抬頭人“香港房屋經理學會”或“The Hong Kong Institute of Housing”，寄回灣仔港灣道6-8號端安中心2709-11室香港房屋經理學會之外 也 可以透過“銀通”系列的銀行櫃員機把款項存入工商銀行戶口“707-010-00267-6”，再把存款收據連同回條電傳香港房屋經理學會秘書處。請於2月24日前回覆。

如有其他疑問，請致電秘書處 2544 3111。

回條

致: 香港房屋經理學會 - 電傳: 2544 3112

姓名: _____ 會員號碼: _____ 會員類別: _____

服務機構: _____

電話: _____ 電傳: _____

擬報讀的課程項目: 3月4日()晚, 3月11日()晚, 3月18日()晚

3月27日()下午

請在有關的()加上 ✓ 號.

費用: 報讀()項目, 每項(\$) 共計: \$ _____

電郵: _____ 支票號碼: _____

課程大綱

有否察覺你所管理的屋苑住客年歲日長?

(根據特區政府的數字顯示, 在 2036 年, 香港每四人便有一位是 65 歲或以上的長者。)

在著重顧客服務的物業管理行業中, 你是否了解長者住客的需要及掌握與長者溝通的技巧?

(香港人口老化是一個不變事實。物業管理從業員必須掌握及了解長者住客的的特性及需要, 始能提供優質服務, 使長者住客愉快地生活在自己熟悉的社區和屋苑中。)

因此, 香港房屋協會與英國特許房屋經理學會(亞太分會)及香港房屋經理學會攜手舉辦「關愛銀髮一族」課程, 以增強物業管理人員對長者老化過程的認識和了解, 掌握與長者溝通及處理常見問題的技巧, 從中提升服務質素, 亦協助營造屋苑成為更適合長者居住的生活環境。

<p>項目一(3月4日 星期四 晚上 7:00-9:30) : 了解銀髮一族</p> <p>綱領：長者的生理及心理狀況隨著年齡而轉變，當中部份是正常老化過程，一些卻是慢性疾病或社會問題的警號。物業管理人員往往是長者最經常接觸的人之一，掌握察覺疾病或社會問題早期徵兆的要訣，大大幫助有需要的長者及早求助或求診。</p>
<p>內容：- 長者基本需要及老化正常轉變</p> <p>- 長者常見慢性疾病或社會問題的表徵</p>

<p>項目二(3月11日 星期四 晚上 7:00-9:30) : 長者溝通無障礙</p> <p>綱領：能與住客保持暢順的溝通，是優質物業管理服務的重要根基。考慮長者的生理及心理狀況，本課堂首先討論如何與長者溝通才能事半功倍，並著重介紹與有特殊需要之長者，如記憶欠佳、自殺念頭、懷疑受虐，溝通時須特別注意的地方。</p>
<p>內容：- 與長者溝通的基本技巧</p> <p>- 與有特殊需要的長者溝通 (如記憶欠佳、自殺念頭、懷疑受虐等)</p>

<p>項目三(3月18日 星期四 晚上 7:00-9:30) : 充分利用社區資源</p> <p>綱領：當長者遇上生活、健康或家庭等等的難題，很多時候都不知怎樣尋求協助而感到徬徨。物業管理人員雖非長者服務的專業，但在轉介合適的服務和資源上卻扮演重要角色，從中不單可提高長者生活質素，更有助防止問題惡化。</p>
<p>內容：- 針對長者的健康及社會服務</p> <p>- 地區內合適的社區資源</p>

<p>項目四(3月27日 星期六 下午 2:30-5:00) : 營造安全舒適的居住環境</p> <p>綱領：安全的居住環境可減少意外的發生，透過合適的設計和設施，更可協助促進長者的身心健康。針對長者的感官需要及活動特質，本課堂將簡介物業管理可怎樣投入和參與，為長者營造安全舒適的居住環境。</p>
<p>內容：- 常見的環境陷阱及對策</p> <p>- 適合長者的健身及運動器材</p>

工作坊講師

余潔華女士，註冊社工，曾任職於建築界和電訊業，負責培訓、品質監控及營運發展工作，近年在非牟利機構服務，以長者教育、社區發展和義工服務為主。加入房協後主力義工培訓及發展、並協助屋邨計劃及推行由勞福局和安老事務委員會贊助之左鄰右里積極樂頤年計劃，為邨內之獨居長者提供服務。

張詠詩女士，註冊職業治療師，曾任職於多間社會服務團體，包括安老院舍、長者中心及社區康復機構等，主要負責康復服務，員工培訓及服務發展等工作。加入房協後張女士主力協助開展有關「原居安老」及長者家居安全的研究工作，培訓屋邨員工及於屋邨內推行「長者安居樂」服務。