

居家服務督導員資格訓練計畫

111 年 10 月 3 日衛部顧字第 1111961567A 號公告

- 一、**辦理目的：**為加強居家服務督導員管理及溝通之專業技巧，以提升居家服務品質，爰辦理居家服務督導員資格訓練計畫。
- 二、**訓練單位：**
 - (一) 111 年度：由衛生福利部指定社團法人台灣居家服務策略聯盟辦理，自公告日起至 111 年 12 月 31 日止。
 - (二) 112 年度起：
 1. 第一季：由衛生福利部指定社團法人台灣居家服務策略聯盟辦理至 112 年 3 月 31 日止。
 2. 第二季起：直轄市、縣（市）政府辦理或接受直轄市、縣（市）政府指定辦理本訓練之單位。
- 三、**受訓對象：**
 - (一) 依「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」登錄於長期照顧服務機構之居家服務督導員，且於 111 年 9 月 2 日前尚未完成「居家服務督導員在職訓練（基礎訓練）」者。
 - (二) 依 111 年 9 月 2 月「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」修正公告後，符合居家服務督導員資格，新登錄於居家式長照機構者。
- 四、**師資條件：**須符合下列各項條件之一
 - (一) 具醫事人員、社會工作師或其他領域領有專業證書，且完成長照共同訓練課程（Level I）、專業課程（Level II）、整合課程（Level III）課程者，並具有授課課程內容領域專長之實務經驗。
 - (二) 具課程內容領域專長及符合下列資格：
 1. 碩士以上者，應具三年（含）以上授課課程內容領域專長之實

務經驗。

2. 大學以上者，應具五年(含)以上授課課程內容領域專長之實務經驗。

3. 專科以上者，應具七年(含)以上授課課程內容領域專長之實務經驗。

(三) 具課程領域專長及教育部審定講師(級)以上資格者。

(四) 現(曾)任中央或地方主管機關長期照顧相關職務者。

五、訓練課程與時數：

(一) 訓練課程：詳如附件一。

(二) 訓練時數：20 小時。

六、授課方式及內容：

(一) 為維持訓練品質，含有案例討論之課程，課程規劃以 60 人為上限。

(二) 課程分為三天授課，各天課程至少間隔一週為原則，授課順序如下表：

授課順序	課程名稱	時數
第 1 天	社會福利服務政策及社會資源運用方法	2
	居家服務督導員角色功能與職掌	2
	居家服務基本法律認知及實務案例	2
第 2 天	居家服務個案工作與倫理*	2
	居家服務實務及督導*	4
	常見疾病的認識*	2
第 3 天	緊急事故處理*	2
	居家服務品質監測概念及方法*	2
	長照給付及支付常見疑義*	2
時數總計 (應有案例討論以*標註)		20

七、完訓條件：

(一) 受訓對象之出席率應達 100%並依規定繳交個案報告。

- (二) 訓練單位核發主辦機關載明核備文字號之結業證明書（格示範例如附件二），並應將完訓名冊（含出席情形、報告繳交情況及結訓成績），送受訓對象之登錄機構所在地直轄市、縣（市）政府備查。
- (三) 居家服務督導員依規定參加訓練並取得結業證明書者，不同直轄市、縣（市）政府應相互採認，並由任職機構地之直轄市、縣（市）政府核發正式認證。

附件一、居家服務督導員資格訓練課程

課程主題	課程目標	內涵說明	時數
社會福利服務政策及社會資源運用方法	1. 瞭解社會福利服務各項內容及行政體系 2. 認識及瞭解老人福利服務、身心障礙者福利服務、早期療育服務 3. 認識及熟悉社會資源調查及運用方法	1-1 瞭解社會問題與未來發展 1-2 社會福利體系建構與行政組織介紹 2-1 社會福利服務介紹，包括社會救助、社會保險、社會津貼、社會安全網等 2-2 現行老人、身心障礙者、早期療育、家庭照顧者相關福利政策及服務介紹 3-1 社會資源的定義、特性及種類 3-2 社會資源盤點、開發、運用及維繫技巧與方法	2
居家服務督導員角色功能與職掌	1. 了解居家服務督導員角色功能與職掌 2. 認識居家服務組織與跨團隊合作	1-1 居家服務督導員角色功能與職掌 2-1 居家服務提供單位組織管理、組織內部及外部環境變化與挑戰 2-2 居家服務督導員與其他跨團隊之合作方式，如與社區整合型服務中心個案管理人員、醫事人員	2
居家服務基本法律認知及實務案例	1. 認識居家服務相關法律內容 2. 了解相關法律與服務輸送的相關性 3. 熟悉常見居家服務法律爭議的處理	1-1 居家服務輸送過程相關法規認識，如長期照顧服務法及相關子法、長照服務特約範本、長照服務範疇、護理人員法、醫事人員法、消費者保護法、個人資料保護法、勞動基準法等 1-2 居家服務契約訂定及契約效力（含居家服務提供單位與長照人員之勞動契約） 2-1 各項常見法律爭議問題，如過失傷害、竊盜、侵占、侵犯隱私、妨害自由、虐待、遺囑與遺產、勞資爭議、登錄不實、詐欺等 3-1 實務案例討論	2

居家服務個案工作與倫理*	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解居家服務個案工作 2. 認識居家服務倫理 3. 認識居家服務個案工作與行政管理之倫理兩難與抉擇 	<ol style="list-style-type: none"> 1-1 居家服務個案工作目的 1-2 居家服務個案工作原則 1-3 居家服務個案工作方法，包括流程、評估（家系圖、生態圖）、紀錄撰寫要點與原則、服務計畫之訂定 2-1 居家服務工作倫理 2-2 倫理兩難的處理原則與步驟 3-1 居家服務個案工作常見倫理抉擇 3-2 居家服務行政管理常見倫理抉擇 3-3 居家服務倫理兩難與抉擇實例介紹，如公平正義與資源分配、照顧責任的問題、案主自決與服務介入、個案權益與組織利益衝突、專業價值與組織體制的衝突 	2
居家服務實務及督導*	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解居家服務內容、流程及各項服務安排之原則 2. 熟練指導照顧服務員正確提供服務 3. 了解督導基本概念並認識不同督導方式與操作技巧 4. 認識居家服務各項紀錄表單與指導要點及督導報告紀錄與撰寫要點 5. 熟悉帶領居家服務工作小組之技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1-1 居家服務內涵及內容 1-2 執行居家服務接案、開案與簽約流程之內容順序規劃原則，如依需求、身心功能、空間、時間及項目等 2-1 居家服務內容指導要點，如依對象狀態介入、工作說明書等示範居家服務指導內容 2-2 示範居家服務指導內容 3-1 督導的意義、目的、角色、功能、特殊屬性與督導內涵 3-2 督導進行方法與技巧演練，包括個別、團體督導會議、工作會報等 4-1 居家服務各項表單紀錄說明、服務紀錄保存的重要性、居家服務各項紀錄表單填寫要點與督導應注意事項，包括照顧服務員服務紀錄指導要點 4-2 說明各項督導應填寫文件紀錄、督導紀錄撰寫要點演練 5-1 工作小組召開、會議主持、討論方式演練、有效會議示範，包含：會議議程擬定、爭議事項解決、會議紀錄撰寫 	4

常見疾病的認識*	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解失能者常見的慢性疾病、精神障礙相關疾病、失智症等 2. 認識常見精神行為問題及照顧技巧 3. 熟悉疾病照顧資源運用 	<ol style="list-style-type: none"> 1-1 慢性病、精神障礙相關疾病、失智症等的定義與常見症狀 1-2 常見慢性病一般徵兆、病程變化、治療、用藥、藥物副作用及生活照顧重點，如老化相關疾病及傳染病等 2-1 精神障礙及失智症常見行為症狀及日常生活照顧原則 3-1 慢性病、精神障礙及失智症照護資源現況與運用 	2
緊急事故處理*	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識居家服務相關緊急事故 2. 熟悉緊急事故處理流程、因應處理與指導要點 3. 熟悉長照人員執業風險及預防因應方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1-1 居家服務常見緊急事故，如創傷（跌倒、撞傷、割傷）、普通急症（意識不清、暈倒、急性心臟病、中風、痙攣或抽搐、吞入或侵入異物、食物或藥物中毒、精神躁動）、灼燙傷、死亡、其他（地震、火災、人為騷擾、自殺）等 2-1 緊急事故處理流程及因應 2-2 緊急事件發生時之後勤支援及處理方式，包括緊急就醫、家屬連絡、人員動員、調查與檢討、修訂服務計畫、照顧服務員輔導與支持 2-3 指導照顧服務員應對緊急事故，包括運用通訊系統遠端指導緊急事故等 3-1 瞭解人身安全概念及自我保護相關知能 3-2 認識服務過程中可能的風險情境（包括個案或其家屬），如：性騷擾、言語污辱、暴力傷害、危險環境、傳染病等 3-3 瞭解職業風險之預防及因應方法 	2
居家服務品質監測概念及方法*	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解居家服務品質內涵概念 2. 熟悉建立有效的品質控管與提升機制 3. 熟悉居家服務常見品質問題與處理策略 4. 認識顧客關係管理與居家服務品質之關係 	<ol style="list-style-type: none"> 1-1 居家服務品質的內涵及影響要素 2-1 品質評估的意義、內涵、類型及調查方式，包括過程評估、成果評估、質化調查、量化調查 3-1 介紹居家服務常見品質問題與實務處理策略 4-1 顧客關係管理的內涵與定義 4-2 居家服務申訴機制建置與管理，包括申訴回應與後續反饋機制 	2

長照給付及支付常見疑義*	1. 瞭解長照給付支付制度之政策及服務內涵 2. 瞭解居家服務常見疑義	1-1 長照給付制度之政策及服務內涵 2-1 居家服務常見疑義，如支付費用之支付對象、支付費用應支出之行政成本、照顧組合適用情境及誤用樣態等	2
總計			20

居家服務督導員資格訓練結業證明書

（衛生福利部或直轄市、縣市政府同意備查之日期、文號）

○○○姓名（身分證字號）

自民國○○○年○○月○○日起至○○○年○○月○○日

止，參加（訓練單位名稱）辦理之居家服務督導員資格訓

練，共計 20 小時。

特此證明

（辦訓單位名稱）

辦訓單位關防章
用印

中 華 民 國 ○ ○ ○ 年 ○ ○ 月 ○ ○ 日