

居家服務督導員資格訓練課程

一、 訓練主題

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

註：

1. 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。
2. 課程分為 3 天授課，各天課程至少間隔 1 週為原則。

二、 課程內容

編號	課程主題	課程目標	內涵說明	時數
一	社會福利服務政策及社會資源運用方法	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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
二	居家服務督導員角色功能與職掌	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1-2 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
三	居家服務基本法律認知及實務案例	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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
四	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 	2

編號	課程主題	課程目標	內涵說明	時數
			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	
五	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
六	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

編號	課程主題	課程目標	內涵說明	時數
七	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
八	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
九	長照給付及支付常見疑義*	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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
合計		20		