

長期照顧專業課程(Level II)-居家服務督導員

114 年 9 月 15 日衛部顧字第 1141962524 號函

| 主題 | 課程名稱 | 學習目標 | 課程內容 | 時數 |
|---------------|---------------|---|---|----|
| 長期照顧政策發展趨勢與展望 | 長期照顧政策發展趨勢與展望 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 認識國際長期照顧服務政策發展歷程與現況 2. 認識我國現行長期照顧服務及身心障礙者福利發展歷程 3. 探討未來長期照顧服務及身心障礙者福利政策趨勢與展望 | <ol style="list-style-type: none"> 1-1 國際長期照顧服務政策及社會文化環境介紹(包含國際現況與我國差異性) 2-1 我國長期照顧服務及身心障礙者福利法令發展沿革，包含長期照顧政策的演進 3-1 瞭解我國長期照顧服務及身心障礙福利發展趨勢與展望 | 2 |
| 居家服務個案工作與倫理抉擇 | 居家服務個案工作與倫理抉擇 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 認識居家服務個案工作意義與價值 2. 認識不同居家服務對象之倫理議題與兩難 3. 熟悉倫理兩難思辯歷程 | <ol style="list-style-type: none"> 1-1 居家服務個案工作意義與價值。 2-1 督導員與不同服務對象及利害關係人之倫理兩難與抉擇，包括與個案、同儕、其他照顧服務員、單位主管、其他長照機構、公部門及政策法令等。 3-1 居家服務倫理兩難抉擇案例演練，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 |

| 主題 | 課程名稱 | 學習目標 | 課程內容 | 時數 |
|------|--------------|--|---|----|
| 資源連結 | 長期照顧家庭之需求與連結 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 認識評估長期照顧家庭需求工具及量表 2. 瞭解長期照顧使用者各項需求及可能面臨之困境 3. 熟悉其他相關資源連結及通報流程 4. 加強長期照顧個案及照顧者資源轉介的重要 | <ol style="list-style-type: none"> 1-1 認識高負荷家庭照顧者初篩指標、臺灣老人疏忽辨識工具、家庭照顧者負荷量表、社會支持量表運用要點 2-1 瞭解失能者、失智者、身心障礙者及精神障礙者與家庭照顧者需求（如：經濟、照顧、保護、健康、就醫、就學、就業、就養等需求） 2-2 瞭解失能者、失智者、身心障礙者及精神障礙者家庭與家庭照顧者可能面臨之困境(如：老老照顧、高風險家庭、脆弱家庭) 2-3 評估失能者、失智者、身心障礙者及精神障礙者家庭與家庭照顧者，可能面臨的困難、危機與壓力、家庭動力與建議採取服務措施 3-1 主動察覺個案或家庭照顧者疑有遭遇不利處境之情形，通報及轉介社區資源並教導服務人員應熟悉通報流程 4-1 失能者、失智者、身心障礙者及精神障礙者家庭心理支持與輔導 4-2 失能者、失智者、身心障礙者及精神障礙者之照顧要領及家庭照顧者支持資源介紹 4-3 瞭解悲傷輔導介紹，協助轉介社區心理衛生中心 | 2 |
| 個案研討 | 個案研討及實務演練 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解不同類型個案於個別化服務之需求及用意 2. 認識個別化評量方式與工具、個別化服務計 | <ol style="list-style-type: none"> 1-1 分析常見個案及多重問題之特殊個案，訂定個別化之服務計畫之需求(如：失智症個案與思覺失調照顧者、年長個案與身障照顧者等) 1-2 說明針對不同類型之個案，擬定個別化之服務計畫之必要性及差異性 | 5 |

| 主題 | 課程名稱 | 學習目標 | 課程內容 | 時數 |
|-------------|-----------|--|---|----|
| | | 畫 3. 學習撰寫個案研討報告及召開個案研討會議 4. 瞭解復能與自立生活議題 5. 實務案例討論及演練 | 1-3 瞭解在不同長照領域中與其他跨團隊的合作方式 2-1 個別化評量方式與操作要點、執行服務計畫之工作原則及可能面臨之障礙、執行結果之辨別(如：再評量、結案標準、轉介與後續追蹤) 2-2 依據不同家庭照顧者差異，個別化調整服務計畫。 3-1 示範與指導個案研討報告撰寫方法，並熟悉後續追蹤方法 3-2 認識個案研討會議召開目的性，並示範與指導召開流程及技巧 4-1 復能與自立生活定義、重要性、服務目標及核心觀念介紹與實務運用 5-1 常見個案及特殊個案處理原則及處理方式之實務演練(如：提供非照顧組合之要求、性騷擾、暴力等) 5-2 跨其他專業領域方式之演練(如：社安網轉介、保護案件通報、高風險家庭等) 5-3 透過實務演練方式，加強居督員發掘、處理、通報、轉介及後續追蹤之技巧。 | |
| 溝通技巧與團隊組織管理 | 溝通技巧與團體動力 | 1. 瞭解溝通與協調技巧實務 2. 瞭解居家服務團隊溝通之必要性 3. 認識團體動力理論 4. 案例分享與實務演練 | 1-1 熟悉溝通與協調技巧 2-1 瞭解居家服務團隊之間，雙向溝通之必要性 2-2 運用溝通及管理技巧，使督導員與照顧服務員之間達到和諧有共識的團隊合作 2-3 瞭解常見與個案、家庭照顧者、服務人員及其他服務提供單位溝通協調問題與認識團體動力理論 3-1 運用團體動力與促進督導關係 3-2 運用團體動力於居家服務督導關係 | 2 |

| 主題 | 課程名稱 | 學習目標 | 課程內容 | 時數 |
|----|-------------|---|---|----|
| | | | 4-1 不同居家服務組織結構對團體動力的影響 4-2 不同發展階段的居家服務工作小組團體動力 4-3 藉由團體動力促進督導關係的要點與技巧演練，包括發展團體規範、發展凝聚力、權力的運用、衝突解決等 | |
| | 組織管理與督導工作技巧 | 1. 瞭解組織管理意義及督導員於組織中之重要性 2. 認識人力管考之用意及必要性 3. 瞭解居家服務團隊合作之必要性 4. 學習訂定照顧服務員個別化教育訓練及管理 5. 督導員如何增加自我能力，提升管理技巧 6. 熟練督導的要點與技巧與實務演練 | 1-1 熟悉督導員於組織管理中之角色功能及管理層級之定位 1-2 熟悉督導員工作倫理守則與職業道德 2-1 熟悉團督、個督模式與督導要點 2-2 探討個人偏好的督導模式優點與限制 2-3 分析及規劃照顧服務員任用情形之管理 2-4 瞭解不同照顧服務員能力、服務技巧及服務情形，並進行工作績效考核與回饋 3-1 瞭解居家服務團隊管理的方法與策略 3-2 熟悉督導員與照顧服務員於居家機構中合作方式 3-3 瞭解如何建構督導照顧服務員的機制及具有調節團隊間衝突之技巧 4-1 瞭解不同照顧服務員的特質、能力、需求與期待差異 4-2 督導員與不同照顧服務員互動的角色與督導工作要點 4-3 如何針對不同特質之照顧服務員，訂定個別化之教育訓練 4-4 輔導照顧服務員熟悉工作範疇、提供支持與關懷，並能協助解決服務所遇問題 5-1 熟悉居家服務流程及學習分析照顧服務員特質 5-2 學習人際相處技巧、提升溝通能力及人力管理 5-3 學習蒐集數據，提升人力管理及改善團隊服務品質 6-1 針對不同照顧服務員，進行不同督導方法之技巧演練 | 8 |

| 主題 | 課程名稱 | 學習目標 | 課程內容 | 時數 |
|---------------|---------------|--|---|----|
| | | | 6-2 利用實務演練，提升運用不同照顧服務員特質及專業性，進行服務使用者及照顧服務員之人力分派分析 | |
| 服務品質 監測與管理 | 服務品質 及成效評估 | 1. 認識服務品質及成效評估模型與步驟 2. 熟悉服務品質及成效評估之操作 3. 運用成效評估改善居家服務方案 4. 瞭解居家服務提供單位應配合主管機關之事項 | 1-1 服務品質及成效評估的定義、架構模型設計及施行步驟 2-1 建立與操作居家服務品質提升機制，包括訂定品質指標、標準化作業流程、進行品質評估 2-2 服務品質及成效評估演練，包括發展並檢視目標、發展評估計畫與資料蒐集策略、區隔服務過程各項成效、定義成本效益與計算、撰寫報告並提出改善計畫等 2-3 品質管理輔助工具、資訊化管理系統、數字統計與圖表之應用 3-1 運用成效評估改善居家服務照顧內容、居家服務督導與管理組織 4-1 瞭解書面契約簽訂、服務人員教育訓練、派案服務時效、服務紀錄保存、費用收據開立、個案照顧保護義務、異常事件通報、感染控制措施等規定、流程、爭議及後續處理 4-2 居家服務提供單位應配合主管機關之輔導、監督、考核、檢查及評鑑事項，如不預先通知檢查、機構評鑑、服務費用審核、服務情形訪查等 | 3 |

| 主題 | 課程名稱 | 學習目標 | 課程內容 | 時數 |
|-----------|-------------|---|--|----|
| 風險管理及感染管制 | 風險管理及感染管制實務 | 1. 學習提供服務前之風險管理及安全檢核 2. 認識提供服務期間之相關風險 3. 瞭解緊急事故情形之人力調動及管理 4. 緊急處理和通報 | 1-1 認識照顧服務員提供服務場域之風險性(如：個案住家環境、輔具使用、個案及家屬身心狀況等) 1-2 熟悉感染管制目的與原則 1-3 實務案例分享及個人防護介紹及操作等 2-1 督導員於家訪前，應熟悉個案及案家情況並瞭解自我防護。 2-2 瞭解居家服務常見緊急事故之當下因應措施(如：個案或照顧服務員遇事故、創傷、天災、人為傷害等因素) 2-3 指導照顧服務員熟悉照護方法、設備使用方法及自我預防之重要性(如：感染管控、人身安全、正確操作輔具等) 2-4 指導照顧服務員面臨案家要求提供非照會之服務項目之因應方式 3-1 瞭解緊急事故情形之人力調動及管理 3-2 指導照顧服務員避免私下有不法行為(如：與個案及案家金錢往來、個資外洩等) 3-3 如遇個案或案家不合理要求時，督導員應適時進行溝通及衛教 4-1 建立與操作居家服務感染管制機制，包括廢棄物處理、排班服務原則、服務人員或個案確診之因應做法等 4-2 熟悉傳染病防治相關法規、緊急事故通報處理及後續轉介等流程 4-3 案例分享及實務演練(如遇緊急事故，後續應完整紀錄、針對案件進行分析及檢討改善，如有必要，後續應持續追蹤) | 2 |

| 主題 | 課程名稱 | 學習目標 | 課程內容 | 時數 |
|-----------|------------------|---|---|----|
| 壓力與健康管理 | 居家服務工作壓力與健康管理 | 1. 認識工作壓力 2. 了解壓力因子及判斷壓力來源 3. 學習承受壓力與應對壓力 4. 認識健康管理方法及自我健康生活營造 | 1-1 瞭解工作壓力的定義、來源、反應及影響，包括正、負面影響與居家服務相關的壓力因子 2-1 瞭解居家服務職場壓力來源及徵兆，如情緒、生理、行為等方面壓力反應 2-2 學習辨識與覺察照顧服務員情緒反應及督導員本身自我情緒 3-1 學習工作壓力的自我調適與因應，包括自我調適的方法、人際支援協助等 3-2 學習傾聽及協助照顧服務員解決工作壓力(如：協調居家服務團隊間相處情形、照顧服務員與個案及案家相處間所產生之壓力等) 3-3 建立與運用處理自我壓力的方法，如時間管理、運動、飲食、改變認知等 4-1 瞭解常見的健康管理方法，包括定期健康檢查、疾病篩檢、注射疫苗及健康生活型態的建立等 4-2 案例說明自我健康生活營造執行方法及建立居家服務團隊間支持系統 | 3 |
| 居家法律與相關規範 | 居家服務法律實務及相關法令與規範 | 1. 瞭解居家服務管理之法律與法令 2. 個案及其家屬保護相關規定及學習具備處理保護個案之能力 3. 瞭解輔助宣告、監護宣告 | 1-1 瞭解居家服務管理之法律與法令規定，如長期照顧服務法及相關子法(長期照顧特約管理辦法、居家式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項等) 2-1 個案服務爭議之陳情、申訴及調處機制案例介紹 2-2 虐待之定義與指標及我國保護相關法規 3-1 瞭解輔助宣告、監護宣告 4-1 瞭解病人自主權利法、預立醫療決定書、安寧緩和醫療條 | 3 |

| 主題 | 課程名稱 | 學習目標 | 課程內容 | 時數 |
|----|------|--|---|----|
| | | 4. 瞭解病人自主權利法、安寧緩和醫療條例、及安寧照顧與善終議題 5. 身心障礙權利公約議題 6. 勞資爭議之調解及仲裁制度案例介紹 | 例、不施行心肺復甦術同意書/意願書及具體行為與做法 4-2 透過實例研討，增加瞭解安寧照顧與善終議題之認知及其於長照個案的運用 5-1 認識身心障礙權利公約（CRPD）八大原則與實務運用 6-1 勞資爭議之調解及仲裁制度案例介紹 | |
| 總計 | | | | 32 |

註：培訓對象為已完成長照培訓共同課程（Level I）之居家服務督導員。