

照顧服務員訓練實施計畫

中華民國 101 年 7 月 16 日 台內社字第 1010221133 號、
衛署照字第 1012800445 號公告修正

- 一、為因應我國長期照護人力需求，提昇照顧服務品質，促進居家服務員、病患服務人員就業市場相互流通，增加就業機會，並整合居家服務員、病患服務人員訓練課程為照顧服務員訓練課程，特訂定本計畫。
- 二、本計畫之主管機關，在中央為內政部、行政院衛生署，在地方為直轄市、縣（市）政府。
- 三、服務對象：日常生活活動功能或維持獨立自主生活能力不足，需他人協助者。
- 四、服務項目：
 - （一）家務及日常生活照顧服務。
 - （二）身體照顧服務。
 - （三）在護理人員指導下執行病患照顧之輔助服務。但服務範疇不得涉及醫療及護理行為。
- 五、實施要項：
 - （一）受訓對象：年滿十六歲以上、身體健康狀況良好，具擔任照顧服務工作熱忱者。
 - （二）訓練單位：接受直轄市、縣（市）政府委託辦理本計畫者，或符合下列資格之單位且具合格實習訓練場所，或與合格實習訓練場所定有合作計畫者，得擬具計畫，以核心課程訓練地之所在為準，送當地直轄市、縣（市）政府審查核定：
 - 1、依法設立之公益慈善、醫療、護理社團法人，財團法人及公益慈善、醫療、護理人民團體，或設有醫學、護理學或社會工作相關科系所之大專院校。

2、醫療機構。

3、護理機構。

4、經內政部或直轄市、縣（市）政府評鑑甲等以上之公立或財團法人老人福利、身心障礙福利機構。

（三）實習訓練場所：能容納訓練對象完成足夠個案實習之下列單位之一者，實習單位得視需要請實習人員提出健康檢查證明文件：

1、經直轄市、縣（市）政府督導考核成績優良之醫院。

2、經行政院衛生署或直轄市、縣（市）政府督導考核成績優良之護理機構。

3、經內政部或直轄市、縣（市）政府評鑑甲等以上之公立或財團法人老人長期照顧機構、身心障礙住宿機構、居家服務提供單位、日間照顧服務提供單位。

（四）收費標準：訓練收費標準由直轄市、縣（市）政府核定之。

（五）師資條件：

1、與授課主題相關之大專院校醫學、護理學、營養學、法律或社會工作相關科系所講師以上資格者。

2、與授課主題相關之大學以上畢業，且具實務工作經驗三年以上者。

3、與授課主題相關之實務經驗五年以上者（限實習、照顧技巧實務課程）。

（六）成績考核：受訓對象參加核心課程之出席率應達百分之八十以上，並完成所有回覆示教課程及臨床實習課程者，始可參加成績考核。

（七）結業證明：

1、訓練期滿後，訓練單位應將結訓人員名冊、出席情形及考核成績等相關資料，以核心課程訓練地之所在為準，送當地直轄市、縣（市）政府備查。

2、經考評及格者，由訓練單位核發結業證明書；訓練單位並應將所在地直轄市、縣（市）政府同意備查之日期、文號載明於結業證明書內，以利查核。

3、結業證明書格式範例：如附件一。

（八）照顧服務員依規定參加訓練並取得結業證明書者，不同直轄市、縣（市）政府應予以相互採認。

六、訓練課程內容與時數：

（一）訓練課程：如附件二。

（二）訓練時數：

1、核心課程：五十小時。

2、實習課程：四十小時（含回覆示教十小時、臨床實習三十小時）。

3、直轄市、縣（市）政府得依其業務需要增列照顧服務員分科訓練課程內容與時數。

附件一

結業證明書（格式範例）

（直轄市、縣市政府同意備查之日期、文號）

（姓名）（性別）（身分證字號）

民國000年000月000日生

自000年000月000日起

至000年000月000日止參加（訓練單位）辦理之
照顧服務員訓練，課程（含實習）共計000小時，訓練
結業。

特此證明

000縣（市）長 000

或000縣（市）局（處）長

（如係委託辦理者，請受託單位一併用
印）

中 華 民 國000年000月000日

（備註：本證明書格線長二十公分，寬十四公分；背頁應
載明訓練課程、時數）

附件二

照顧服務員訓練課程表

壹、核心課程--五十小時

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
緒論	二	一、照顧服務員的角色及功能 二、照顧服務員的工作對象及服務內容 三、工作倫理守則	一、認識照顧服務員的工作場所及工作對象。 二、說出照顧服務員的業務範圍、角色功能與應具備的條件。 三、認識照顧服務員的工作倫理及工作守則。
照顧服務相關法律基本認識	二	一、與案主相關之照顧服務法規 二、涉及照顧服務員工作職責之相關法規	一、認識老人福利法、身心障礙者保護法、護理人員法等。 二、瞭解照顧服務相關民法、刑法等概要。
照顧服務資源簡介	二	一、照顧服務領域相關資源的內容 二、服務對象及資格限制	一、認識社政、衛政、勞政、農政、原住民族行政體系現有照顧服務資源。 二、瞭解如何轉介與供給相關照顧服務資源。
家務處理	二	一、家務處理的功能及目標 二、家務處理的基本原則 三、家務處理工作內容及準則	一、認識協助案主處理家務的工作內容及範圍。 二、瞭解協助案主處理家務的基本原則。
人際關係與溝通技巧	二	一、溝通的重要性 二、如何增進溝通能力 三、慢性病人及其家庭照顧者的心理社會反應 四、與慢性病人及其家庭照顧者的溝通技巧	一、瞭解溝通的重要性、目的、及要素。 二、瞭解阻礙與促進溝通的因素。 三、描述增進溝通能力的方法。 四、說出特殊溝通情境的處理（含接待訪客、回覆病人按鈴、及電話溝通）。 五、瞭解受助者的心裡。 六、認識慢性病人的身心特質。 七、分析慢性病人對慢性病的因應方式。 八、瞭解慢性病對家庭的影響。 九、說明協助慢性病人及其家庭照顧者因應

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
			慢性病的方法。 十、學習與慢性病人及其家庭照顧者的溝通技巧。
身體結構與功能	二	認識身體各器官名稱與功能	一、列舉人體細胞、組織和器官的相關性。 二、認識人體各系統的構造。 三、說明人體各系統的功能。
基本生命徵象	二	一、生命徵象測量的意義及其重要性 二、體溫、脈搏、呼吸、血壓的認識、測量與記錄	一、瞭解體溫、脈搏、呼吸與血壓的意義。 二、瞭解影響體溫之各種因素。 三、認識測量體溫的工具。 四、瞭解影響脈搏的各種因素。 五、說明可測得脈搏的部位及正確測量脈搏。 六、瞭解影響血壓的因素及辨別異常的血壓數值。 七、認識測量血壓的工具。 八、學習正確測量體溫、脈搏、呼吸與血壓。 九、說明預防姿位性低血壓的方法。
基本生理需求	四	一、知覺之需要 二、活動之需要 三、休息與睡眠之需要 四、身體清潔與舒適之需要 五、基本營養之需要與協助餵食 六、泌尿道排泄之需要 七、腸道排泄之需要 八、呼吸之需要	一、瞭解知覺的重要性及意識評估的方法。 二、認識知覺相關的問題及照顧措施。 三、說明休息與睡眠的重要性。 四、瞭解睡眠的週期。 五、瞭解影響睡眠的因素。 六、描述促進睡眠的照顧措施。 七、認識身體清潔的目的對個人健康的重要性。 八、瞭解身體清潔照顧的種類與方法。 九、認識均衡飲食的意義及基本食物。 十、瞭解協助病人用膳的基本原則，並正確協助病人進食。 十一、清楚灌食的定義、種類及注意事項，並能正確執行鼻胃灌食。 十二、認識排便的生理機轉及影響排便的因素。 十三、認識排尿的生理機轉及影響排尿的因素。 十四、瞭解排尿常見的問題。 十五、認識呼吸的生理機轉及影響呼吸的因

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
			素。 十六、瞭解呼吸功能障礙的因素、症狀及徵象。 十七、說明維持呼吸道通暢的照顧方法。
營養與膳食	二	一、營養素的功能與食物來源 二、老年期的營養 三、各種特殊飲食的認識 四、疾病飲食禁忌	一、瞭解影響食物攝取和營養狀態的因素。 二、辨別營養不良的臨床表徵。 三、說明滿足基本營養需要的照顧措施。 四、認識國民飲食之指標。 五、熟知營養素的功能及其主要的食物來源。 六、瞭解老年期的生理變化及其營養需求。 七、認識特殊飲食的種類、目的、適用對象及一般原則。 八、瞭解常見疾病飲食的種類、目的及適用對象。 九、說明常見疾病飲食的使用一般原則。
疾病徵兆之認識與處理	四	身體正常與異常徵象的觀察與記錄： (一)一般外表、顏臉 (二)排泄 (三)輸出入量的記錄 (四)發燒 (五)冷熱效應之應用 (六)出血 (七)疼痛 (八)感染之預防 (九)老人生病的徵兆 (十)老人用藥之注意事項	一、辨別一般外表、顏臉、鼻喉、口腔、聲音、皮膚、食慾、睡眠等所呈現的疾病徵兆。 二、透過觀察與病人的主觀陳述可辨別疾病的徵兆。 三、瞭解排便常見的問題及簡易照顧措施。 四、描述噁心與嘔吐之相關簡易照顧措施。 五、認識收集尿液標本需遵循的原則。 六、分辨泌尿道感染的臨床表徵。 七、描述泌尿道感染的簡易照顧措施。 八、描述輸入輸出的途徑及輸出入量記錄的內容。 九、認識記錄輸出入量所需的用具。 十、瞭解輸出入量記錄的注意事項。 十一、說出發燒的可能原因。 十二、列出發燒的處理方法。 十三、說出一般外傷的處理種類及處理原則。 十四、說出疼痛及其簡易護理措施。 十五、指出腹痛的簡易處理方式。 十六、列舉疼痛的觀察與記錄方式。

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
			十七、描述胸痛的簡易處理方法。 十八、瞭解牙痛的處置原則。 十九、說出肌肉酸痛的處理原則。 二十、認識冷熱應用的基本原則，並正確運用於病人。 二十一、指出感染源。 二十二、瞭解造成感染的相關因素。 二十三、描述易造成感染疾病的危險情況。 二十四、列舉感染的傳播途徑。 二十五、執行正確的洗手步驟 二十六、認識無菌原則與常見的無菌技術。 二十七、說出協助服藥時的注意事項及正確協助病人服藥。
家庭照顧需求與協助	二	一、家庭主要照顧者的壓力 二、案主之家庭主要照顧者常見的調適機轉	一、瞭解家庭主要照顧者的壓力來源。 二、說明案主及其家庭主要照顧者常見的調適機轉。 三、說明協助家庭主要照顧者減輕壓力的方法。 四、學會如何協助案主及其家庭主要照顧者尋求社區資源。
意外災害的緊急處理	二	災難（火災、水災、地震）緊急處理及人員疏散	一、說明意外災害的定義。 二、列舉火災的危害與預防方法。 三、認識燃燒必備的三個要素、滅火原理與滅火器的使用。 四、說明火場緊急逃生要領。 五、說明意外災害時個案的情緒反應。 六、學習如何預防與處理日常生活中常見的意外事件。
急症處理	二	一、肌肉骨骼系統意外之處理 二、出血意外之處理	一、說明肌肉、關節、骨骼損傷的種類。 二、舉例說明肌肉、關節損傷的處理。 三、說明骨折的急救處理。 四、認識出血的徵兆。 五、學習各種止血方法。
臨終關懷及認識安寧照顧	二	一、臨終關懷的精神與內容 二、照顧瀕死病患的壓力與調適	一、明白安寧照護的起源。 二、列舉安寧照顧的照顧重點。 三、說明臨終關懷的特殊議題。 四、瞭解面對死亡時病人及家屬的反應。

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
		三、安寧照護的發展 四、案主及其家屬面對往生心理調適的過程 五、案主往生警政及衛政之通報	五、說明協助病人及家屬面對死亡的技巧。 六、說明屍體護理的注意事項。 七、列舉說明相關的喪葬事宜。 八、說明照顧瀕死病患的壓力。 九、描述照顧瀕死病患的調適方式。 十、案主往生警政及衛政的通報流程。
清潔與舒適	八	個人衛生與照顧： (一)床上洗頭 (二)床上沐浴 (三)口腔清潔 (四)更衣 (五)鋪床與更換床單 (六)剪指甲 (七)會陰沖洗 (八)床上使用便盆 (九)背部清潔與按摩 (十)梳頭修面	一、認識床鋪整潔維護的目的及鋪床原則。 二、學習適當維護病床的整齊清潔。 三、認識毛髮護理的目的、原則及注意事項。 四、學習適當維護病人毛髮的整齊清潔。 五、學習正確協助病人床上洗髮。 六、瞭解口腔清潔的重要性及目的。 七、正確提供病人口腔清潔衛教及協助病人執行口腔清潔措施。 八、認識背部護理的重要性，並正確提供背部護理促進病人的舒適。 九、學會正確協助病人床上沐浴。 十、學會正確協助病人更換衣服。 十一、瞭解指(趾)甲護理原則及注意事項，並正確協助病人修剪指(趾)甲。 十二、學習正確執行會陰護理及協助病人床上使用便盆。
活動與運動	四	一、身體姿勢 二、病人的姿勢與支托身體的移位 三、運動障礙與被動運動 四、輔具之使用 五、按摩法 六、制動合併症的簡易處理原則	一、說明活動及運動的重要性。 二、描述活動及運動的種類。 三、瞭解滯動的原因及滯動對人體的影響。 四、說明維持良好身體姿勢的原則。 五、陳述病人各種姿勢擺位的重點。 六、描述各項支托病人身體移位程序的重點。 七、瞭解引發運動障礙的因素。 八、說明被動運動的項目。 九、瞭解各種輔具的使用方法。 十、學會執行各種按摩方法。 十一、說出預防長期制動合併症的方法。 十二、學會執行褥瘡傷口簡易的照顧方法。

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
急救概念	四	一、異物哽塞的處理 二、心肺復甦術	一、說明急救的定義、目的和原則。 二、說明急救的優先次序與注意事項。 三、瞭解異物哽塞的原因及危險性。 四、瞭解異物哽塞的處理方法與注意事項。 五、學習正確執行異物哽塞的急救措施。 六、瞭解心肺復甦術的方法與注意事項。 七、學習正確執行心肺復甦術的操作步驟。
綜合討論與課程評量	二	針對上述課程內容 做一整體評值	一、分享照顧服務員訓練課程的心得。 二、提出照顧服務員訓練課程的相關疑慮。 三、通過針對課程內容整體評估的測試。

貳、回覆示教--十小時

項目	一、鋪床及更換床單 二、協助用便盆、尿壺及包尿布 三、翻身及拍背 四、協助輪椅患者上下床 五、基本關節活動 六、生命徵象--測量體溫、脈搏、呼吸、血壓 七、個案運送法--單人搬運法 八、人工呼吸 九、胸外心臟按摩
----	--

參、臨床實習—三十小時

項目	一、鋪床及更換床單 二、協助沐浴床上洗頭洗澡 三、協助洗澡椅洗頭洗澡 四、協助更衣穿衣 五、口腔照顧（包括刷牙、假牙護理） 六、清潔大小便 七、協助用便盆、尿壺 八、會陰沖洗 九、尿管照顧 十、尿套使用 十一、鼻胃管灌食 十二、鼻胃管照顧 十三、正確的餵食方法
----	--

	十四、翻身及拍背 十五、背部按摩法 十六、協助輪椅患者上下床 十七、基本關節活動 十八、約束照顧 十九、修指甲、趾甲 二十、刮鬍子、洗臉、整理儀容 二十一、測量體溫、呼吸、心跳、血壓 二十二、熱敷及冰寶使用 二十三、垃圾分類廢物處理 二十四、感染控制及隔離措施 二十五、異物哽塞的處理 二十六、協助抽痰及氧氣使用
--	--

