

新竹縣機構團體辦理照顧服務員訓練實施計畫

- 一、新竹縣政府(以下簡稱本府)為審查機構團體辦理照顧服務員訓練，以符合新竹縣(以下簡稱本縣)人力需求、提昇照顧服務技術品質，特訂定本計畫。
- 二、依本計畫申請辦理照顧服務員訓練之專業機構團體(以下簡稱辦理單位)應符合下列資格：
 - (一)依法設立滿1年，會務健全之公益慈善、照顧、醫療、護理社團法人或財團法人。
 - (二)依法設立滿1年，會務健全之公益慈善、照顧、醫療、護理人民團體。
 - (三)依法設立滿1年，會務健全且與照顧服務相關之工會。
 - (四)設有醫學、護理學、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科系所之大專院校。
 - (五)最近3年內經過評鑑合格之地區級以上醫療院所。
 - (六)經衛生福利部評鑑成績合格或縣(市)政府督導考核成績合格立案之護理機構。
 - (七)經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府評鑑甲等以上之公私立或財團法人老人福利、身心障礙福利機構、長期照顧服務機構。
- 三、照顧服務員訓練其受訓對象應符合下列規定：
 - (一)年滿16歲以上，身心健康良好者。
 - (二)應於受訓前完成健康檢查。(項目詳附表一)
 - (三)具擔任照護服務工作熱忱者。
- 四、照顧服務員訓練課程計90小時，課程內容依中央主管機關規定辦理。(課程詳附表二)
- 五、辦理單位辦理照顧服務員訓練，聘任之師資(含實習指導老師、助教)應具下列資格之一：
 - (一)與授課主題相關之大專院校醫學、護理學、復健醫學、營養學、法律、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科系所講師以上資格者。
 - (二)授課主題相關之大專以上畢業，且具實務工作經驗3年以上者。
 - (三)授課主題相關之實務經驗五年以上者(限臨床實習及照顧技巧實務課程，照顧技巧實務課程限
家務處理協助技巧、清潔與舒適協助技巧及意外災害的緊急處理等三項課程)。
- 六、實習期間1名實習指導老師(助教)最多可指導15名學員。
- 七、訓練辦理單位辦理照顧服務員訓練時，其訓練地點及開班人數應符下列規定：
 - (一)核心課程、實習訓練場所皆限於本縣開班，地點應符合消防安全等規定，實習訓練場所須能容納受訓對象完成足夠個案實習之下列單位：
 - 1、經直轄市、縣(市)政府督導考核成績合格之醫院。
 - 2、經衛生福利部評鑑成績合格或縣(市)政府督導考核成績合格立案之護理機構。
 - 3、經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府評鑑甲等以上之老人長期照顧機構、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。
 - 4、經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府評鑑甲等以上之長期照顧服務機構。
 - (二)每班人數不得少於10人，不得超過60人，參訓人數在30人以下，辦理單位向每位學員收費不得超過新臺幣8,500元，參訓人數在30人以上，收費不得超過新臺幣6,500元。
 - (三)申請勞動部勞動力發展署補助者，依其規定範圍編列。
- 八、訓練辦理單位於招募、辦理照顧服務員訓練時應注意及辦理事項如下：
 - (一)規劃及執行訓練課程，需依報本府核備後之「照顧服務員訓練實施計畫」辦理，若有學員自付費用應於招生訓練計畫詳列，否則不得巧列名目收費。
 - (二)辦理招生、報名人員需經初審作業，初審不合格者，不得參訓(初審合格後應製作學員証)，如資格審查不實，致學員無法結業者，由訓練辦理單位自行負責。
 - (三)開訓前4週將訓練計畫提送本府審查，未於規定期限前提送，本府不予核備。並於開訓前3日

將受訓對象名冊及含身分證或居留證影本、相片之報名表報本府備查；未於開訓前2日前（假日順延）報本府之受訓對象，本府將不核發結業證書。

- (四)訓練執行期間，辦理單位得因事實需要，提出具體理由，徵得本府書面同意後變更開班訓練計畫內容，未經核備即變更訓練計畫者，本府不核備該次訓練之結訓報告。
- (五)受訓期間執行受訓對象出勤考核及受訓對象身份確認，並應接受政府機關不定期稽查。
- (七)善盡受訓對象權利維護事項，如：設置申訴處理窗口及詳載學員權利義務關係等。
- (六)結訓後1個月內，應將全部受訓人員名冊（應註記及格者）、出席情形及考核成績、成果報告、經費支用情形等相關資料，函送本府備查。
- (七)建立合格受訓對象資料檔案及後續追蹤輔導事宜，並接受相關單位及民眾諮詢。
- (八)已核定開辦之訓練班次，如因招訓人數不足或其他需要，辦理單位得向本府申請延期開訓，惟以2次為限，每次不得超過14日，如已延期開訓2次仍未達開班人數時，本府得取消該班開訓。
- (九)辦理單位應於受訓對象取得結業證明書後1週內至「衛生福利部照顧服務管理資訊系統」（<http://csms.moi.gov.tw>）登打結訓學員資料。未完成登打者，本府將暫停核備下梯次計畫。
- (十)辦理單位應於訓後持續提供結訓學員參加技能檢定輔導協助及就業服務。
- (十一)辦理單位應接受補助單位或本府之考核、評鑑。
- (十二)辦理單位同一年度違反補助單位或本府規定達二次以上或情節重大者，將暫停該單位辦理權利一至二年。
- (十三)訓練辦理單位辦理照顧服務員訓練時，其訓練成績考核及管控應依下列規定辦理：
 - 1. 受訓對象參加核心課程之出席率應達80%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。
 - 2. 辦理單位應於學科課程完成前5日，請各授課講師提供參考試題並參用勞動部勞動力發展署照顧服務員技術人員證照考試之題庫及本縣實際社政、衛政福利服務措施內容，由訓練辦理單位製作考題及辦理測驗，由本府勞工處、社會處及衛生局輪流派員前往監考及閱卷。
 - 3. 以學科課程測驗和實習技術測驗得分各佔50%計算，學科課程測驗成績以80分為及格標準，不及格者得申請補考一次；實習技術測驗以70分為及格標準，不及格者不得要求重新實習測驗。
 - 4. 受訓學員名冊、實習考評表、結業證書等訓練相關表單由本府統一制定格式，未使用本府統一格式者不予核備，相關表單由辦理單位逕自至新竹縣社會處網站（<http://web.hsinchu.gov.tw/social/>）老人福利/照顧服務員訓練項目下載。

九、訓練期滿且出席比例超過80%，經學科課程測驗和實習技術測驗均及格者，辦理訓練單位將結訓報告等資料送府核備，本府同意核備後結訓報告後，由訓練辦理單位檢送合格結訓學員證書送本府用印，再由辦理訓練單位將證書轉發學員。

十、訓練辦理單位經費來源：

- (一)申請勞動部勞動力發展署補助：依「勞動部勞動力發展署所屬分署補助地方政府辦理保母及照顧服務員職前訓練作業規定」辦理。
- (二)本府各級機關委託或補助辦理。
- (三)學員自付費用。
- (四)辦理之機構團體自籌。

十一、機構及團體提送本府審查實施計畫應包括以下事項：

(一)資格文件：

- 1. 主管機關核准立案資料（如法人登記書影本、捐助章程或組織規程、開業執照、設立許可...）

2. 董事會或理事會議決議申請之會議紀錄。

(二)計畫書：

1. 計畫名稱。

2. 機構團體基本資料：

(1)機構名稱(2)登記地址(3)立案字號及日期(4)負責人姓名(5)組織與人力（包括組織結構圖、人力配置、職稱、資格經歷）。(6)承辦人姓名、電話、傳真、電子信箱

3. 招生對象、人數、預計開班班數、預計開班期程、收費標準及退費方式等。

4. 辦理地點（上課及實習地點皆需於本縣，需檢附最近2年建築物公共安全檢查申報、消防安全檢查申報記錄，開班地點若為租賃或借用者，應提具租賃契約、可使用設施設備，若與其他單位合作辦理實習，需附實習單位合作契約書等文件）。

5. 師資配置（應檢附師資名冊、講師最高學歷之畢業證書影本、證照影本、相關工作證明、講師同意函及授課名稱等。）

6. 課程安排（含行政管理及計劃執行能力、授課方式、授課內容、軟硬體設施）。

7. 受訓對象考評方式:(1)學科測驗(2)實習評值

8. 財務分析（經費概算、收費標準及財力自足證明）。

9. 受訓對象權利維護事項（申訴處理及權利義務關係等）。

10. 計畫執行工作進度表(含工作項目及期程)

11. 檢附兩種以上不同類型（需含居服單位）的就業媒合意向書。

12. 預期效益及未來展望(如技能檢定輔導協助及就業服務…)。

十二、未經本府審查合格之機構及團體於本縣辦理之照顧服務員訓練本府不予核備。

十三、本府依本縣照顧人力需求進行照顧服務員訓練總額管制，取得勞動部勞動力發展署照顧服務職類職業訓練計畫補助班資格，補助失業者訓練費用以造福本縣失業者；或獲本府各級機關委託補助辦理本訓練之機構團體經審查通過列入優先輔導辦理。

十四、本縣照顧服務員訓練相關重大事項如停權、民眾申訴及其他爭議事項由本府勞工處、社會處協同爭議事件之相關單位召集協調會議辦理之。

十五、本計畫其他未盡事宜依相關規定辦理。

附表一

照顧服務員受訓對象之身體檢查項目：

	體檢項目
1	理學檢查

2	一般檢查
3	尿液檢查
4	血液檢查
5	腎功能
6	血脂肪
7	胸部 X 光攝影檢查
8	皮膚疥瘡檢查
9	糞便細菌培養
10	濃縮法腸內寄生蟲糞便檢查（含痢疾阿米巴原蟲）

附表二

照顧服務員訓練課程表

壹、核心課程—六十小時

課程單元	時數	課 程 內 容	參 考 學 習 目 標
長期照顧服務願景與相關法律基本認識	二	一、 照顧相關政策發展趨勢。 二、 與服務對象相關之照顧服務法規。 三、 涉及照顧服務員工作職責之相關法規。	一、 了解長期照顧相關政策與未來願景。 二、 認識長期照顧服務法、老人福利法、身心障礙者權益保障法、護理人員法等。 三、 瞭解照顧服務相關民法、刑法、消費者保護法等概要。
照顧服務員功能角色與服務內涵	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、 服務理念及工作倫理守則。 四、 照顧服務員證照與職涯發展。	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 四、 瞭解照顧服務員證照與職涯發展。
照顧服務資源與團隊協同合作	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。 三、 介紹跨專業團隊的各領域內涵及實務。 四、 簡述跨專業協同合作的概念與策略。 五、 簡述跨專業溝通的重要性及技術。 六、 以案例解說實務運用情形。	一、 認識社政、衛政（含精神照護資源）、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。 三、 瞭解各專業領域服務內涵及實務。 四、 瞭解跨專業協同合作模式概念。 五、 瞭解在工作中扮演的角色與團隊間之溝通技巧。 六、 透過實例說明瞭解實務運作。
認識身心障礙者之需求與服務技巧	四	一、 介紹各類障礙者之特質與服務需求。 二、 正向與支持的服務態度。 三、 正向行為支持。 四、 與各類障礙者日常溝通互動之重要性與內涵。 五、 建立良好關係的溝通互動技巧。 六、 運用輔助溝通系統促進有效溝通。 七、 行為危機處理原則與基本流程。 八、 案例分享。	一、 認識各類障礙者（包括視覺障礙、智能障礙、聽覺障礙及肢體障礙等）之特質與服務需求。 二、 學習正向行為觀察與紀錄、瞭解行為策略。 三、 瞭解與各類障礙者溝通互動之重要性及如何與之溝通。 四、 瞭解行為危機處理原則與基本流程。
認識失智症與溝通技巧	二	一、 認識失智症（定義、病因、症狀、病程、診斷與治療）。 二、 失智症者日常生活照顧目標原則與應有之態度。 三、 失智症者日常生活照顧內容及技巧。 四、 與失智症者之互動與溝通技巧。 五、 促進失智症者參與生活與活動安排之原則。 六、 案例分享。	一、 理解失智症的醫學層面、心理及行為。 二、 瞭解失智症者的日常生活照顧原則。 三、 瞭解與失智症者的溝通技巧。 四、 瞭解如何促進失智症者參與生活與活動安排之原則。
認識家庭照顧者與服務技巧	二	一、 照顧者的角色與定位。 二、 家庭照顧者的壓力與負荷（包括使用居家、社區及機構服務之照顧者）。	一、 瞭解照顧者的角色與定位。 二、 瞭解家庭照顧者的壓力來源與負荷。 三、 說明服務對象及其家庭照顧者的調適方法。

貳、臨床實習—三十小時

項目	一、 基礎身體照顧類 (一) 協助沐浴床上洗頭洗澡 (二) 協助洗澡椅洗頭洗澡 (三) 協助更衣穿衣 (四) 口腔照顧 (包括刷牙、假牙護理) (五) 清潔大小便 (六) 協助用便盆、尿壺 (七) 會陰沖洗 (八) 正確的餵食方法 (九) 翻身及拍背 (十) 基本關節活動 (十一) 修指甲、趾甲 (十二) 刮鬍子、洗臉、整理儀容 二、 生活支持照顧類 (一) 鋪床及更換床單 (二) 垃圾分類廢物處理 三、 技術性照顧 (一) 尿管照顧 (二) 尿套使用 (三) 鼻胃管灌食 (四) 鼻胃管照顧 (五) 胃造口照顧 (六) 熱敷及冰寶使用 (七) 異物哽塞的處理 (八) 協助抽痰及氧氣使用 四、 安全保護照顧類 (一) 協助輪椅患者上下床 (二) 安全照顧 五、 預防性照顧類 (一) 測量體溫、呼吸、心跳、血壓 (二) 感染控制及隔離措施 六、 活動帶領技術類 (一) 方案活動帶領
----	---

參、增列勞動部勞動力發展署規定之相關課程