

臺中市家庭照顧者支持性服務
新進家照專員在職教育訓練
實施計畫

目錄

壹、緣起.....	1
貳、計畫目的.....	1
參、主辦單位.....	1
肆、參加對象.....	1
伍、實習內容與流程.....	1
陸、新進專業人員服務輔導流程.....	6
附件.....	8

臺中市家庭照顧者支持性服務新進家照專員在職教育訓練

實施計畫

壹、緣起：

臺中市家庭照顧者支持性服務，為使家照服務落實在地化，故服務據點逐年增加，據點服務人力亦持續倍增，有鑑於新進家照專員並無執行家庭照顧者支持服務的經驗，為維持服務專業度、穩定服務品質，爰辦理新進家照專員在職教育訓練，透過實習機制，以經驗傳承方式，使新進人員得以於短時間內熟悉服務模式，進而提供適切服務。

貳、計畫目的：

- 一、 增進新進家照專員對於家庭照顧者支持服務實務操作之具體認知。
- 二、 提升新進家照專員對於家庭照顧者支持服務之專業度。
- 三、 透過經驗傳承，解除新進家照專員對服務之疑慮及擔憂。

參、主辦單位：臺中市政府衛生局。

肆、參加對象：每年度新進家照專員。

伍、實習內容及流程(考核表如附件)：

實習項目	個案管理	
實習案數/次數	2 案	
教學方法	講述法、示範法	安排輔導人員擇一個案進行示範教學，新進人員再以另一案進行實務演練，並由家照督導進行檢核。
教學目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解服務視角 2. 了解評估技巧及注意事項 3. 了解會談技巧及注意事項 4. 了解開案流程 5. 知道如何擬定處遇計畫及常見問題處理 6. 了解家庭照顧者服務內容 7. 了解個案管理的表單填寫細節及注意事項 	
行為目標	<ol style="list-style-type: none"> 1-1 能說出服務照顧者與被照顧者角度的不同 1-2 能以照顧者為主體進行服務及互動 1-3 能說出個案來源相關資源單位 2-1 能正確說出評估方法 2-2 能說出評估的注意事項 2-3 能了解及說出 13 項高風險指標 2-4 能了解及運用 22 項負荷指標 3-1 能說出會談技巧 3-2 能說出會談注意事項 3-3 知道會談適當應對方式及資料蒐集技巧 4-1 能說出開案流程 5-1 可以正確擬定處遇計畫 6-1 能了解八大項服務內涵 7-1 能了解表單內容 7-2 能正確填寫表單 	
考核方法	考核表	
覆核措施	考核待改進者，依項目進行再次教學及查核	

實習項目	到宅照顧技巧指導	
實習案數/次數	2 案	
教學方法	講述法、示範法	由輔導人員進行示範教學，新進人員接新案後聯繫輔導人員，進行實務演練，並由家照督導進行檢核。
教學目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解到宅照顧技巧指導流程及注意事項 2. 了解照顧問題能具體歸納需要技巧指導項目 3. 能依需求項目媒合專業人員 4. 能正確使表單 	
行為目標	<ol style="list-style-type: none"> 1-1 能說出到宅照顧技巧指導流程 1-2 能了解常見問題處理方法 1-3 知道其他相關資源 2-1 依案例可以擬出照顧問題的指導項目 2-2 能分辨問題急迫性 2-3 能說出個案需求項目的先後順序安排 3-1 能說出需求項目的專業人員 3-2 能了解專業人員資源 4-1 能正確填寫表單 	
考核方法	考核表，完成一份服務資料	
覆核措施	考核待改進者，依項目進行再次教學及查核	

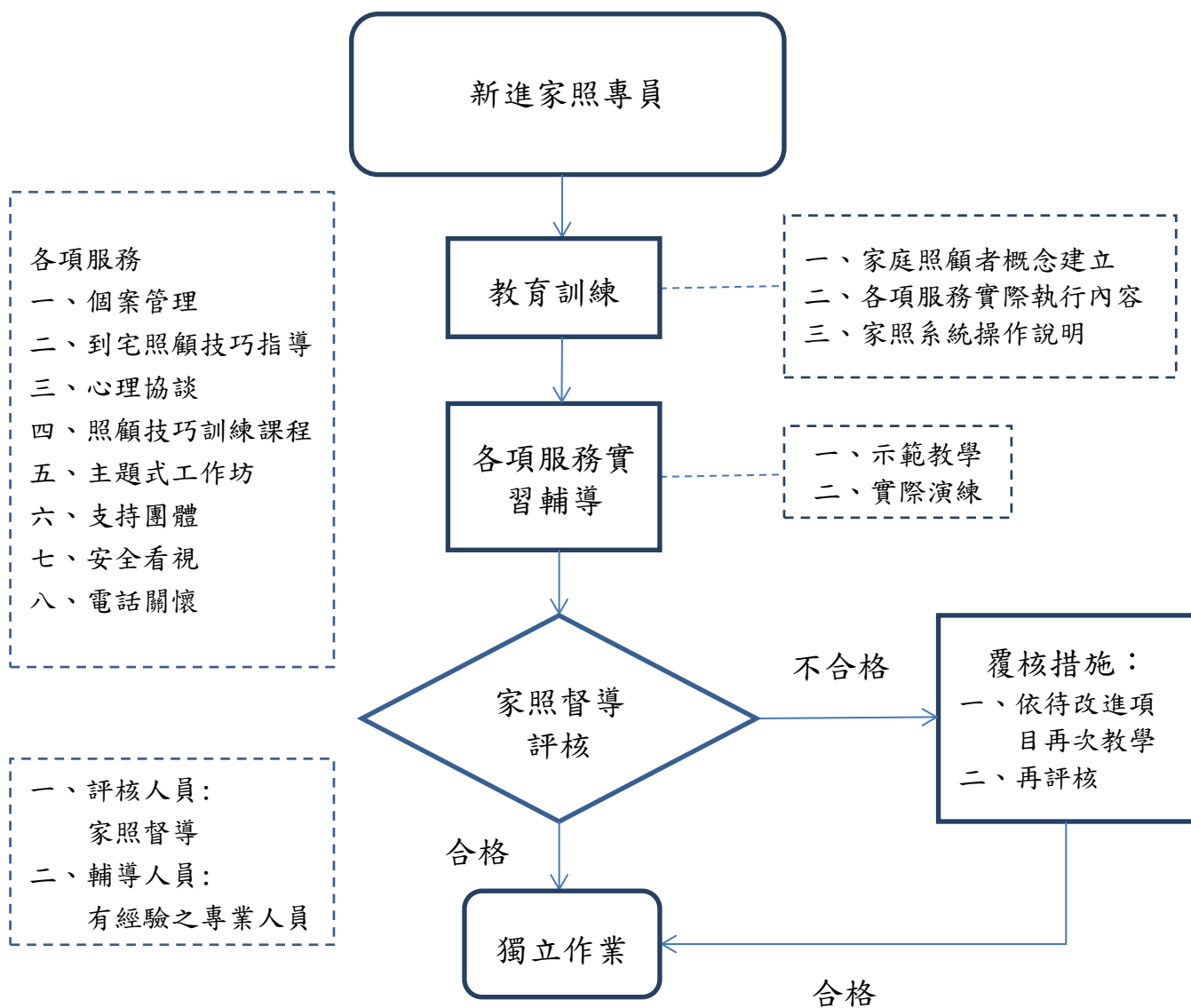
實習項目	心理協談	
實習案數/次數	2 案	
教學方法	講述法、示範法	由輔導人員進行示範教學，新進人員接新案後聯繫輔導人員，進行實務演練，並由家照督導進行檢核。
教學目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解心理協談流程及注意事項 2. 了解與個案溝通使用服務的技巧 3. 了解心理協談內容常見議題 4. 了解媒合專業人員的方式 5. 了解社工在心理協談服務過程的角色及功能 6. 能正確使用表單 	
行為目標	<ol style="list-style-type: none"> 1-1 能正確說出心理協談流程 1-2 能說出注意事項 2-1 能說出使照顧者接受心理協談的話術技巧 3-1 能分辨照顧者問題及協談需求 3-2 能說出照顧者問題與專業人員溝通協談議題 4-1 知道專業人員資源及媒合方法 5-1 能正確說出社工在協談過程的角色及功能 6-1 能正確填寫表單 	
考核方法	考核表，試填一份表單	
覆核措施	考核待改進者，依項目進行再次教學及查核	

實習項目	活動辦理-技巧訓練、主題是工作坊、支持團體…等	
實習案數/次數	其中 1 場	
教學方法	講述法、示範法	進行活動觀摩並進行考核。
教學目標	1. 了解活動办理流程及注意事項 2. 了解活動主題擬定原則(需求調查) 3. 知道活動前中後步驟 4. 了解活動成效評估 5. 了解成果報告填寫	
行為目標	1-1 能正確說出辦理活動流程 1-2 能說出注意事項 2-1 能說出擬定活動主體的原則 3-1 能說出活動前中後工作細項 3-2 能說出辦理活動時常見問題 3-3 能說出常見問題的處理方法 4-1 能正確說出執行成效評估方法 5-1 能完成一份成果報告	
考核方法	考核表，試填一份表單	
覆核措施	考核待改進者，依項目進行再次教學及查核	

實習項目	安全看視	
實習案數/次數	1 次	
教學方法	講述法	活動辦理見習，進行喘息服務工作說明，並安排一次喘息服務，由家照督導進行檢核。
教學目標	了解喘息服務流程及注意事項	
行為目標	1-1 能說出安全看視服務流程 1-2 能分辨長照喘息與安全看視服務不同處 1-3 能了解照顧食物指導員資源 1-4 能正確填寫表單	
考核方法	考核表，試填一份表單	
覆核措施	考核待改進者，依項目進行再次教學及查核	

實習項目	電話關懷
實習 案數/次數	1 次
教學方法	講述法
教學目標	1. 了解電話關懷流程及常見問題 2. 了解志工電話關懷話術 3. 了解正確填寫表單方法
行為目標	1-1 能說出電話關懷流程 1-2 說出常見問題解決方法 1-3 能分辨個案問題急迫性 2-1 能知道志工電話關懷指導方法 3-1 能正確填寫表單
考核方法	考核表，試填一份表單
覆核措施	考核待改進者，依項目進行再次教學及查核

陸、新進家照專員服務輔導流程：



附件

臺中市家庭照顧者支持性服務新進家照專員實習評核表

服務區域：_____實習單位：_____

實習人員：_____

一、個案管理				
編號	評核內容	完成	待改進	覆核
1	能說出服務照顧者與被照顧者角度的不同			
2	能以照顧者為主體進行服務及互動			
3	能說出個案來源相關資源單位			
4	能正確說出評估方法			
5	能說出評估的注意事項			
6	能了解及說出高風險指標			
7	能了解及運用 22 項負荷指標			
8	能說出會談技巧			
9	能說出會談注意事項			
10	知道會談適當應對方式及資料蒐集技巧			
11	能說出開案流程			
12	可以正確擬定處遇計畫			
13	能了解八大項服務內涵			
14	能了解表單內容			
15	能正確填寫表單			
改善建議：				
]				
		評核人員：_____評核日期：_____		

二、到宅照顧技巧指導				
編號	評核內容	完成	待改進	覆核
1	能說出到宅照顧技巧指導流程			
2	能了解常見問題處理方法			
3	知道其他相關資源			
4	依案例可以擬出照顧問題的指導項目			
5	能分辨問題急迫性			
6	能說出個案需求項目的先後順序安排			
7	能說出需求項目的專業人員			
8	能了解專業人員資源			
9	能正確填寫表單			
改善建議：				
評核人員：_____ 評核日期：_____				
三、心理協談				
編號	評核內容	完成	待改進	覆核
1	能正確說出心理協談流程			
2	能說出注意事項			
3	能說出使照顧者接受心理協談的話術技巧			
4	能分辨照顧者問題及協談需求			
5	能說出照顧者問題與專業人員溝通協談議題			
6	知道專業人員資源及媒合方法			
7	能正確說出社工在協談過程的角色及功能			
8	能正確填寫表單			
改善建議：				
評核人員：_____ 評核日期：_____				

四、活動辦理(技巧訓練、主題是工作坊、支持團體…等)				
編號	評核內容	完成	待改進	覆核
1	能正確說出辦理活動流程			
2	能說出注意事項			
3	能說出擬定活動主體的原則			
4	能說出活動前中後工作細項			
5	能說出辦理活動時常見問題			
6	能說出常見問題的處理方法			
7	能正確說出執行成效評估方法			
8	能完成一份成果報告			
<p>改善建議：</p> <p style="text-align: right;">評核人員：_____ 評核日期：_____</p>				
五、安全看視				
編號	評核內容	完成	待改進	覆核
1	能說出安全看視服務流程			
2	能分辨長照喘息與安全看視服務不同處			
3	能了解照顧服務員資源			
4	能正確填寫表單			
<p>改善建議：</p> <p style="text-align: right;">評核人員：_____ 評核日期：_____</p>				

六、電話關懷				
編號	評核內容	完成	待改進	覆核
1	能說出電話關懷流程			
2	說出常見問題解決方法			
3	能分辨個案問題急迫性			
4	能知道志工電話關懷指導方法			
5	能正確填寫表單			
<p>改善建議：</p> <p style="text-align: right;">評核人員：_____ 評核日期：_____</p>				

※全項目需完成並通過，實習方結束。