

臺中市政府衛生局家庭照顧者支持性服務據點輔導管理機制

112 年 12 月 11 日制定

壹、依據

- 一、衛生福利部長照服務發展基金 112 年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準-家庭照顧者支持性服務創新型計畫。
- 二、衛生福利部 112 年地方衛生機關業務考評指標(長期照顧業務)。

貳、目的

為確保長期照顧服務家庭照顧者支持性創新型計畫執行服務品質，訂定輔導管理機制，藉由輔導服務據點，強化家庭照顧者支持服務網絡，以減輕家庭照顧者的照顧負荷。

參、輔導機制

依照本市家照專員人員比例聘用專職家照督導，於年度計畫開始執行時，立即進行服務據點輔導，針對各據點窒礙難行問題共同討論並指導解決。

- 一、新承接計畫方案據點，需完成本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(附件一)，並於 1 個月內學習各項服務技巧及個案管理系統完畢後，加入服務家庭照顧者的行列。
- 二、延續型據點依照據點契約計畫書，進行服務進度追蹤，確保服務品質。
- 三、修訂據點操作手冊(附件二)提供據點執行支持性服務使用。

肆、輔導對象：臺中市家庭照顧者支持性服務據點。

伍、輔導策略：

一、服務據點團體督導

- (一)執行頻率:上下半年，各進行 1 次。
- (二)執行內容:透過觀察、問卷或實際執行業務時，瞭解家照專員有學習不同工作方法，每次針對家庭照顧者支持性服務執行困難議題進行討論，包含對資源協調困難、取得資源不易、執行經驗分享…等，以腦力激盪方式進行工作方法修正與討論。

二、家照專員個別督導

- (一)執行頻率：

1. 新進家照專員前 3 個月，由家照督導進行每月至少 1 次個別督導。
2. 任職滿 3 個月(含以上)家照專員，依個別需求進行督導，至少每 3 個月進行 1 次個別督導。

(二)執行內容：

1. 家照督導為教育、協調與支持家照專員一職，督導內容包含個案管理、計畫內容執行、服務績效、行政工作或其他因家庭照顧者工作上遇到的困境、替代性創傷或需解決之議題。
2. 督導方式可以透過面對面、電話、視訊、通訊軟體、電子信件往返、月報表、個案服務紀錄等方式，給予家照專員全面性的支持。

三、辦理在職教育訓練

- (一)執行頻率：於每年 3 月至 10 月之間辦理，預計辦理 6 場次。
- (二)執行內容：以講授、演練、體驗為主，辦理家庭照顧者相關議題之在職教育訓練課程，課程內容包含長照服務輸送、社會福利資源運用、特殊疾病認識及處遇、相關理論基礎、悲傷歷程、實際運用、創傷知情、替代性創傷、自我覺察與照顧等。

四、審閱家庭照顧者支持性服務月報表及全國家庭照顧者個案管理系統

- (一)執行頻率：服務據點於次月 5 日前繳交當月月報表(附件三)，及需每日審閱全國家庭照顧者個管系統。
- (二)執行內容：家照督導於次月 10 日前審閱月報表數據正確性及依據衛生福利部 112 年 5 月 25 日地方政府長照資源布建及品質管理聯繫會議布達之個案訪視頻率(附件四)及長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程(附件五)，每日檢視全國家庭照顧者個管系統個案紀錄，確認服務時效性等。

五、辦理據點聯繫會議

- (一)執行頻率：每季召開 1 次據點聯繫會議，共 4 次/年。
- (二)執行內容：提供行政業務布達，並進行各項核銷說明，及各據點每季執行業務報告，可透過提案討論、臨時動議等，共同討論協助解決問

題，並給予即時的協助。

六、辦理實地巡迴輔導服務品質

(一)執行頻率：每年1次。

(二)執行內容：

1. 訂定「臺中市政府衛生局家庭照顧者支持性服務創新型計畫-服務據點輔導機制及查核表」(附件六)。
2. 聘任符合家庭照顧者議題之專家學者，及各區家照督導進行據點實地巡迴輔導，包含個案服務紀錄、特別心理輔導、社會暨心理評估與處置服務紀錄、到宅照顧技巧指導、主題式工作坊相關紀錄、情緒支持團體、長照知識或照顧技能訓練講座、志工服務表單、核銷作業、文書紀錄及單位品質管理等，以書面資料審核，並由各據點統整年度各項服務績效數據以簡報說明。

七、辦理府內跨單位橫向聯繫合作機制

(一)執行頻率：每年辦理2次。

(二)執行內容：

1. 依據本局長期照顧高負荷家庭照顧者通報及服務機制(附件七)，召開跨單位橫向聯繫合作網絡單位平台會議，向各網絡單位進行家庭照顧者支持性服務宣導，包含轉介方式、服務內容、服務輸送流程以及服務目標等。
2. 依據府內跨單位橫向聯繫合作機制，進行困難個案共案研討會議，邀集網絡單位共同服務，提升家庭各面向支持行服務。

陸、附件

- 一、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。
- 二、臺中市家庭照顧者支持性服務據點操作手冊。
- 三、臺中市家庭照顧者支持性服務月報表。
- 四、衛生福利部個案訪視頻率。
- 五、衛生福利部長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程。

六、臺中市政府衛生局家庭照顧者支持性服務創新型計畫-服務據點輔導機制及查核表。

七、臺中市政府衛生局長期照顧高負荷家庭照顧者通報及服務機制。