**臺中市政府衛生局**

**家庭照顧者支持性服務據點(長照與身障家照據點共融據點)**

附件1

**新進家照專員職前教育訓練實施計畫**

**壹、緣起**

為使臺中市長照與身障家照據點共融試辦計畫服務落實在地化，故服務據點逐年增加，據點服務人力亦持續倍增，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，透過督導機制及經驗傳承方式，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知能。

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：**新進家照專員。

**伍、訓練流程**



**陸、訓練內容及評核：**

依據長照與身障家照據點共融試辦計畫服務項目分為7大項進行訓練及評核內容說明：

一、個案服務：由家照專員到宅關心、輔導，提供照顧者情緒支持及社區資源連結。

| 訓練項目 | 個案服務 |
| --- | --- |
| 訓練案數/次數 | 2案 |
| 教學方法 | 講述法、示範法 | 由家照督導或安排資深專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，並由家照督導進檢核。 |
| 教學目標 | 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.了解個案服務流程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「衛生福利部長照家庭照顧者個案服務資訊平台」相關個案服務表單填寫細節及注意事項 |
| 行為目標 | 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10項高負荷家庭照顧者初篩指標2-4了解使用照顧負荷量表方式並了解22項指標之內涵3-1能說出會談注意事項3-2知道會談適當應對方式及資料蒐集技巧4-1能正確說出個案服務流程5-1可以擬定適切的處遇計畫6-1能了解十大項服務內涵7-1了解「衛生福利部長照家庭照顧者個案服務資訊平台」使用方式7-2能正確填寫個案服務資訊平台相關表單 |
| 考核方法 | 考核表、完成1案個案評估及處理紀錄 |
| 覆核措施 | 考核待改進者，依項目進行再次教學及查核 |

二、到宅照顧技巧指導服務：依照顧需求連結居家實務指導員到宅提供適切照顧技巧指導服務，以提升照顧者照顧技巧及知能。

| 訓練項目 | 到宅照顧技巧指導服務 |
| --- | --- |
| 訓練案數/次數 | 2案 |
| 教學方法 | 講述法、示範法 | 由家照督導或安排資深專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，並由家照督導進檢核。 |
| 教學目標 | 1.了解到宅照顧技巧指導流程及注意事項2.了解照顧問題並能具體歸納需要技巧指導項目3.能依需求項目媒合照顧實務指導員4.了解家照專員在到宅照顧技巧指導服務過程的角色及功能5.能正確使相關表單 |
| 行為目標 | 1-1能說出到宅照顧技巧指導服務流程1-2能說出到宅照顧技巧服務使用相關規範及條件1-3知道其他相關資源2-1能依案例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能說出提供指導服務專業人員之條件3-2能了解專業人員資源4-1能正確說出家照專員在照顧技巧指導服務過程的角色及功能5-1能正確填寫相關服務表單5-2能了解指導服務紀錄內容之填寫重點 |
| 考核方法 | 考核表、完成1份到宅照顧技巧指導服務個案資料 |
| 覆核措施 | 考核待改進者，依項目進行再次教學及查核 |

三、個別心理輔導、諮商服務：依據照顧者需求媒合專業心理諮商師，協助照顧者因應及面對，因照顧產生的情緒壓力、家庭衝突等。

| 訓練項目 | 個別心理輔導、諮商服務 |
| --- | --- |
| 訓練案數/次數 | 2案 |
| 教學方法 | 講述法、示範法 | 由家照督導或安排資深專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，並由家照督導進檢核。 |
| 教學目標 | 1.了解個別心理輔導、諮商服務流程及注意事項2.了解與個案溝通使用服務的技巧3.了解使用個別心理輔導、諮商服務常見議題4.了解媒合專業人員的方式5.了解家照專員在個別心理輔導、諮商服務過程的角色及功能6.能正確使用相關表單 |
| 行為目標 | 1-1能正確說出個別心理輔導、諮商服務流程1-2能說出個別心理輔導、諮商服務使用相關規範及條件1-3了解個別心理輔導、諮商服務同意書內容2-1能說出使照顧者接受個別心理輔導、諮商服務的話術技巧3-1能分辨照顧者問題及個別心理輔導、諮商服務需求3-2能說出照顧者問題與專業人員溝通諮商議題4-1知道媒合專業人員之背景條件及媒合方法5-1能正確說出家照專員在個別心理輔導、諮商服務過程的角色及功能6-1能正確填寫相關服務表單 |
| 考核方法 | 考核表、完成1份到個別心理輔導、諮商服務個案資料表 |
| 覆核措施 | 考核待改進者，依項目進行再次教學及查核 |

四、活動辦理：藉由多元活動辦理，增進照顧者交流、互動及學習基本照顧知能或技能的機會。

| 訓練項目 | 活動辦理-技巧訓練、主題式工作坊、支持團體、照顧者與被照顧者共同參與之活動……等 |
| --- | --- |
| 訓練案數/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.了解活動辦理流程及注意事項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.了解活動成效評估方式5.了解成果報告填寫方式 |
| 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能說出擬定活動主題的原則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及處理方法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 |
| 覆核措施 | 考核待改進者，依項目進行再次教學及查核 |

五、被照顧者安全看視及陪伴服務：安排志工或臨時照顧人力於活動現場看顧被照顧者，使照顧者得以安心參與活動。

| 訓練項目 | 被照顧者安全看視及陪伴服務 |
| --- | --- |
| 訓練案數/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 | 了解被照顧者安全看視及陪伴服務流程及注意事項 |
| 行為目標 | 1-1能說出安全看視及陪伴服務流程1-2能分辨長照喘息與安全看視服務不同處1-3能向照顧者說明安全看視及陪伴服務內容範疇1-4能正確填寫相關表單 |
| 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 |

六、志工電話關懷：由志工定期提供電話關懷服務，使照顧者有情緒抒發之管道。

| 訓練項目 | 志工電話關懷 |
| --- | --- |
| 訓練案數/次數 | 1次 |
| 教學方法 | 講述法 |
| 教學目標 | 1.了解志工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能說出志工電話關懷流程1-2說出常見問題及解決方法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了解相關服務表單填寫方式 |
| 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 |

七、職前教育訓練評核表：針對上述訓練內容於訓練後進行評核，以確保家照專員熟悉服務模式，提供照顧者穩定及專業的服務。

家照專員姓名：

|  |
| --- |
| **一、個案服務** |
| **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10項高負荷家庭照顧者初篩指標 |  |  |  |
| 7 | 了解使用照顧負荷量表方式並了解22項指標之內涵 |  |  |  |
| 8 | 能說出會談注意事項 |  |  |  |
| 9 | 知道會談適當應對方式及資料蒐集技巧 |  |  |  |
| 10 | 能正確說出個案服務流程 |  |  |  |
| 11 | 可以擬定適切的處遇計畫 |  |  |  |
| 12 | 能了解十大項服務內涵 |  |  |  |
| 13 | 了解「衛生福利部長照家庭照顧者個案服務資訊平台」使用方式 |  |  |  |
| 14 | 能正確填寫個案服務資訊平台相關表單 |  |  |  |
| **二、到宅照顧技巧指導服務** |
| **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服務流程 |  |  |  |
| 2 | 能說出到宅照顧技巧服務使用相關規範及條件 |  |  |  |
| 3 | 知道其他相關資源 |  |  |  |
| 4 | 能依案例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 | 能說出提供指導服務專業人員之條件 |  |  |  |
| 8 | 能了解專業人員資源 |  |  |  |
| 9 | 能正確說出家照專員在照顧技巧指導服務過程的角色及功能 |  |  |  |
| 10 | 能正確填寫相關服務表單 |  |  |  |
| 11 | 能了解指導服務紀錄內容之填寫重點 |  |  |  |
| **三、個別心理輔導、諮商服務** |
| **編號** | **評核內容** | **完成** | **待改進** | **覆核** |
| 1 | 能正確說出個別心理輔導、諮商服務流程 |  |  |  |
| 2 | 能說出個別心理輔導、諮商服務使用相關規範及條件 |  |  |  |
| 3 | 了解個別心理輔導、諮商服務同意書內容 |  |  |  |
| 4 | 能說出使照顧者接受個別心理輔導、諮商服務的話術技巧 |  |  |  |
| 5 | 能分辨照顧者問題及個別心理輔導、諮商服務需求 |  |  |  |
| 6 | 能說出照顧者問題與專業人員溝通諮商議題 |  |  |  |
| 7 | 知道媒合專業人員之背景條件及媒合方法 |  |  |  |
| 8 | 能正確說出家照專員在個別心理輔導、諮商服務過程的角色及功能 |  |  |  |
| 9 | 能正確填寫相關服務表單 |  |  |  |
| **四、活動辦理(技巧訓練、技巧訓練、主題式工作坊、支持團體、照顧者與被照顧者共同參與之活動……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 | 能說出擬定活動主題的原則 |  |  |  |
| 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及處理方法 |  |  |  |
| 6 | 能正確說出執行成效評估方法 |  |  |  |
| 7 | 能完成一份成果報告 |  |  |  |
| **五、被照顧者安全看視及陪伴服務** |
| **編號** | **評核內容** | **完成** | **待改進** | **覆核** |
| 1 | 能說出安全看視及陪伴服務流程 |  |  |  |
| 2 | 能分辨長照喘息與安全看視服務不同處 |  |  |  |
| 3 | 能向照顧者說明安全看視及陪伴服務內容範疇 |  |  |  |
| 4 | 能正確填寫相關表單 |  |  |  |
| **六、志工電話關懷** |
| **編號** | **評核內容** | **完成** | **待改進** | **覆核** |
| 1 | 能說出志工電話關懷流程 |  |  |  |
| 2 | 說出常見問題及解決方法 |  |  |  |
| 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 | 了解相關服務表單填寫方式 |  |  |  |
| 改善建議： 評核人員： 評核日期：  |

 ※全項目需完成並通過，實習方結束。