

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) 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。

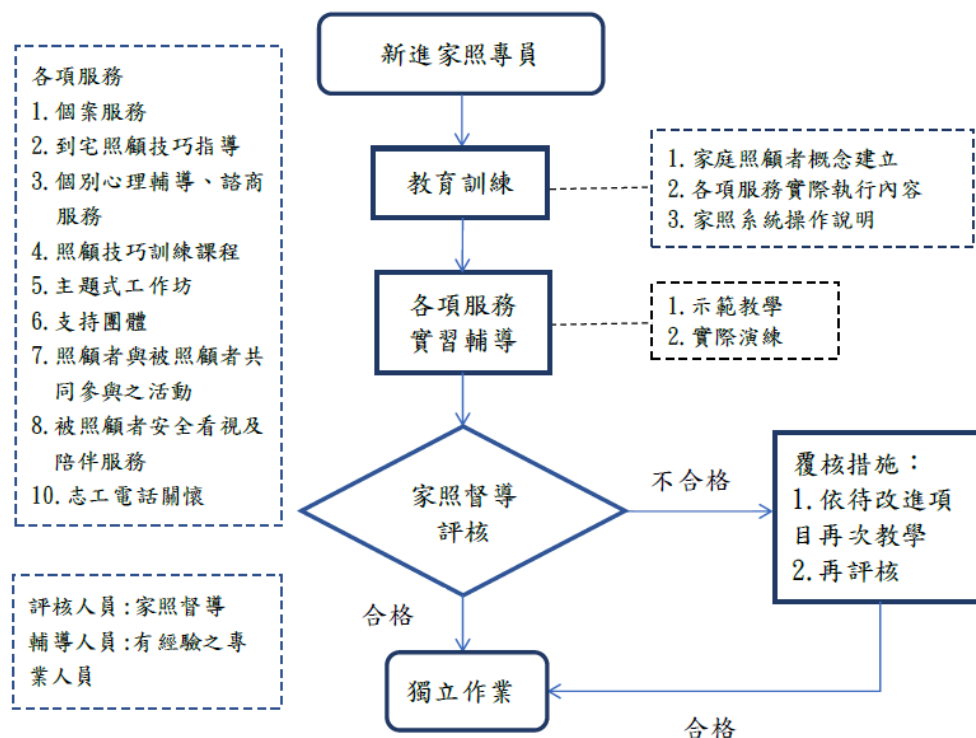
貳、計畫目的

- 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。