

臺中市政府衛生局

家庭照顧者支持性服務共融據點輔導管理機制

115 年 3 月 9 日訂定

壹、依據

- 一、衛生福利部長照服務發展基金 115 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共融計畫。
- 二、衛生福利部 115 年地方衛生機關業務考評指標(長期照顧業務)。
- 三、臺中市政府衛生局 115 年度家庭照顧者支持性服務共融計畫。

貳、目的

為確保家庭照顧者支持性服務共融計畫(以下稱家照共融計畫)執行服務品質，故訂定本輔導管理機制，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、輔導對象：

家庭照顧者支持性服務共融計畫服務據點(以下稱據點)。

肆、輔導策略

一、辦理家照據點輔導與查核

(一)執行頻率：

- 1.家庭照顧者支持性服務共融據點品質輔導及查核：每半年輔導查核 1 次，每據點預計辦理 2 場次。
- 2.據點聯繫會議：每半年召開 1 次。

(二)執行內容：

- 1.家庭照顧者支持性服務共融據點品質輔導及查核：
 - (1)訂定「家庭照顧者支持性服務共融據點品質輔導及查核表」(附件 1)，輔導項目包含經營管理效能、服務執行及權利與保障等 3 大面向之相關指標。
 - (2)由本局聘任專家學者及各區家照督導進行實地輔導及書面資料審核，於輔導前 1 個月，將日期通知輔導單位，除自然災害或政府政策外，不接受輔導單位變更時間，實地輔導期間如遇天然災害，臺中市政府發布停班，則暫停實地輔導作業，另擇期辦理實地輔導。

(3)輔導內容包含個案服務、個別心理輔導、諮商服務紀錄、到宅照顧技巧指導、主題式工作坊、情緒支持團體、照顧知識與技能訓練課程、手足支持團體、照顧者及被照顧者活動服務紀錄及品質、志工服務表單、核銷作業、文書紀錄及單位品質管理等。

2.辦理據點聯繫會議：

提供行政業務布達，並進行各項核銷說明，及各據點執行業務報告，藉由提案討論、臨時動議等，共同討論協助解決問題，並給予即時的協助。

二、辦理家照督導及家照專員專業人員教育訓練

(一)執行頻率：

- 1.家照專員教育訓練：於每年5月至10月間辦理，共計5場次。
- 2.家照督導教育訓練：每季辦理1次，共計4場次。

(二)執行內容：

- 1.家照專員教育訓練：為提升服務品質及專業知能，以講授、演練、體驗為主，辦理家庭照顧者相關議題之基礎與進階訓練課程。
- 2.家照督導教育訓練：以外聘督導形式，協助本市家照督導提升督導品質與專業能力，並解決督導過程中遇到的困境，並協助覺察自身督導風格及其對督導成效的影響。

三、辦理府內跨單位橫向聯繫合作會議

(一)執行頻率：

- 1.跨網絡整合性平台會議：每年辦理3場次。
- 2.個案研討會：每據點每年辦理2次。

(二)執行內容：邀集各據點及各網絡單位共同辦理下列會議，以建立橫向聯繫合作機制。

- 1.跨網絡整合性平台會議：分區召開跨網絡整合性平台會議，邀集各據點及網絡單位，以案例分享方式，討論服務內容、服務輸送流程以及服務目標等合作機制。
- 2.個案研討會：各據點針對困難個案進行個案研討，邀集網絡單

位共同研擬服務策略，提升家庭各面向支持性服務。

四、辦理專業人員(家照專員)督導

(一)執行頻率：

- 1.職前訓練：新進家照專員到職3個月內。
- 2.個別督導：每人每月1次。
- 3.團體督導：每半年召開1次。
- 4.個案服務紀錄審查：每月審閱。

(二)執行內容：以下列督導策略，提供專業人員適切督導。

- 1.職前訓練：針對新進家照專員訂定「家庭照顧者支持性服務共融據點新進家照專員職前教育訓練實施計畫」(附件2)，輔導新進專員了解高負荷家庭照顧者定義、家庭照顧者服務流程、線上系統、服務內容以及進行個案訪視實習等。
- 2.個別督導：針對家照專員業務執行情形進行個別督導，內容包含個案服務、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，並以面談、電話、視訊、個案服務紀錄等方式，給予家照專員全面性的支持。
- 3.團體督導：據點執行計畫過程遭遇之相似困境，如工作進行的盲點，對外協調資源之困難，或同儕間互動方式與協調等議題，以團體督導、腦力激盪等方式進行工作方法修正及討論。
- 4.個案服務紀錄審查：家照專員依據個案分級提供家庭照顧者對應之訪視頻率服務，於每月15日前至衛生福利部長照家庭照顧者個案服務資訊平台建立前月服務紀錄，並由家照督導審閱，針對服務內容予以回饋。

伍、附件

附件1 家庭照顧者支持性服務據點 品質輔導及查核表

附件2 家庭照顧者支持性服務共融據點 新進家照專員職前教育訓練
實施計畫