

# 臺中市政府照顧服務員資格訓練自費班 實施計畫

109 年 11 月 19 日府授衛照字第 1090279395 號公告

110 年 10 月 7 日府授衛照字第 11001764161 號修訂公告

111 年 12 月 2 日府授衛照字第 1110322880 號修定公告

- 壹、依據：衛生福利部 111 年 8 月 22 日衛部顧字第 1111961835 號公告暨 111 年 8 月 24 日衛部顧字第 1111961835A 號函頒布照顧服務員資格訓練計畫辦理。
- 貳、目的：因應本市長期照顧人力需求，提升照顧服務品質，增加就業機會，特訂定本計畫。
- 參、主辦單位：臺中市政府衛生局（以下簡稱本局）。
- 肆、辦訓單位應具有下列資格之一：
- 一、依法設立具公益性質之醫療、護理、長照、社會工作、老人福利、身心障礙福利法人。
  - 二、設有醫學、護理學、社會工作、老人照顧、長期照顧相關科系所之大專院校。
  - 三、設有長期照顧相關科之高中職校。
  - 四、經衛生福利部或直轄市、縣（市）政府評鑑合格之醫療機構、護理機構及評鑑等第甲等(含)以上之老人福利、身心障礙福利機構。
  - 五、依長期照顧服務法相關規定設立且經評鑑合格之長期照顧服務機構。
  - 六、依工會法設立且與照顧服務相關之工會。
- 伍、開班人數：每班參訓人數以 40 人為上限(申請辦理**實體課程**之班別，除每班固定名額外，須提供班級人數之 10%為隨班附讀名額，並於申請計畫書中載明隨班附讀之名額及預算編列)；另取得衛生福利部辦理之照顧服務員資格訓練網路(線上)課程學習證明之學員，需通過辦訓單位考核後，始得隨班附讀參加實作課程、臨床實習課程及綜合討論與課程評量。
- 陸、訓練課程：
- 一、辦訓單位於**招生前 4 週**應將開班訓練計畫函報本局審核，計畫內容含當次招生簡章、授課師資及課程表，取得開訓核備字號後，始可受理招生。
  - 二、招生期間及訓練執行期間，辦訓單位對開班訓練計畫內容因事實需要，得於開訓日 10 天前(實際上課日)提出具體理由，徵得本局書面同意後變更之。

柒、參訓對象：年滿 16 歲以上、身體健康狀況良好，具擔任照顧服務工作熱忱者。

捌、上課地點：

一、核心課程除採線上訓練者外，限於本市開班，應符合以下規定：

(一)應足以容納受訓人數之空間，且應提供訓練期間內符合建築物公共安全檢查申報、消防安全檢查申報等相關規定，並提供相關證明文件影本佐證。

(二)場地屬租借者，應檢附訓練期間有效之租賃契約或使用同意書。

(三)提供訓練期間內有效之公共意外責任險影本。

(四)教室應寬敞、明亮且通風，並有桌椅供學員使用(應符合辦訓人數及防疫規定)。

(五)建築物公共安全檢查申報、公共意外責任險，未於合格效期內，不得提供訓練，本局得不予受理訓練計畫。

二、實作課程學習場域：應具有實作各課程單元之教學器材設備及場地或合作單位配合。

三、實習訓練場所得視需要請實習人員提出健康檢查證明文件，且能容納受訓對象完成足夠個案實習之下列單位之一：

(一)經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府評鑑合格之護理機構。

(二)經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府評鑑等第甲等(含)以上之老人福利、身心障礙福利機構。

(三)依長期照顧服務法相關規定設立且經評鑑合格之長期照顧服務機構。

(四)原住民族及離島地區提供長期照顧相關服務之衛生所。

(五)符合上述規定之單位，若要成為實習訓練場所，尚需符合以下之規範：

1. 以單一之住宿式機構實習：包含護理之家、老人福利機構之長期照顧機構(長期照護型、養護型、失智照顧型)、身心障礙住宿機構、依長期照顧服務法設立之住宿式長照機構)；若採多元單位實習者，須以住宿式機構為主實習單位(至少 20 小時)，另搭配其他的實習單位(如：社區式長照機構、居家式長照機構)，辦訓單位應於訓練計畫書敘明原因與作法，且明確規劃實作與實習於跨單位間之進行方式。

2. 住宿式機構實習：49 床(含)以下，同時段實習學員至多 20 人(含)；50 床(含)以上，同時段實習學員至多 40 人(含)。

3. 居家服務場域實習，辦訓單位應先取得案家同意，且實習學員不宜超過 3 人；另指派一名實習指導老師，並需指派機構居家督導員或機構相關工作人員於現場陪同。

4. 若實習時數內有居家服務場域實習，須於計畫內明確敘明訓練時數、實習時間、地點規劃清楚。

四、機構違反下列情事，經查證屬實，3 年內不得選任為實習訓練場所：

(一) 因虐待住民(個案)。

(二) 超收住民(個案)。

(三) 使用非法照顧服務員。

(四) 人力不足。

(五) 違反機構應配合之相關法令規定。

玖、課程師資：

一、與授課主題相關之大專院校醫學、護理學、物理治療、職能治療、營養學、法律、社會工作、老人照顧、公共衛生或長期照顧相關科系所講師以上資格者，須檢附相關證明文件佐證。

二、與授課主題相關之大專以上畢業，且具實務工作經驗 3 年以上者，須檢附相關證明文件佐證。

三、臨床實習課程、實作課程須設有實習指導老師與實習督導員，其相關規定如下：

(一) 實習指導老師

1. 職責：係指參與臨床實習課程(含實習評量)之規劃、執行與回饋檢討，並實際指導實習督導員執行學員實習之各項任務。

2. 資格：

(1) 具護理人員資格，並符合下列條件之一者：

甲、於教學醫院工作經驗至少 5 年，兼具有長照機構工作經驗；或具長照機構全職工作經驗至少 5 年。

乙、具高中職以上學校教授護理或照顧服務課程經驗至少 2 年，兼具長照機構工作經驗至少 3 年。

丙、具備居家護理所之居家護理師全職工作經驗至少 3 年。

(2) 具照顧服務員資格，並符合下列條件之一者：

甲、具大專以上長照相關科、系、所畢業且具實際照顧服務全職工作經驗至少 5 年。

乙、具高中職以上學校教授護理或照顧服務課程經驗至少 2 年，兼具長照機構工作經驗至少 3 年。

### 3. 人力配置：

- (1) 實習指導老師與實習督導員比例為 1:8。
- (2) 實習指導老師若實際帶領學生實習，則師生比為 1:12。
- (3) 實習指導老師若實際帶領學生實作課程，則師生比為 1:25；超過 25 名可搭配實習督導員。

#### (二) 實習督導員

1. 職責：係指實際擔任學員實作與實習之技術示範、指導與評值。

2. 資格符合下列條件之一者：

- (1) 具護理人員資格，於地區或區域醫院工作經驗至少 2 年，兼具有長照機構工作經驗；或具護理人員資格，具醫學中心之工作經驗至少 1 年，兼具有長照機構工作經驗；或具備居家護理所之居家護理師工作經驗至少 2 年。
- (2) 具照顧服務員資格且具實際照顧服務工作經驗至少 3 年；或具照顧服務員資格且具實際照顧服務工作經驗至少 2 年，且擔任照顧服務組織管理工作至少 1 年。
- (3) 人力配置：實習督導員與學員師生比為 1:12。

#### 拾、訓練課程內容與時數：

一、訓練課程：如附件 1。

二、訓練時數：

(一) 核心課程：五十三小時。

(二) 實作課程：八小時。

(三) 綜合討論與課程評量：二小時。

(四) 臨床實習課程：三十小時。

三、每班次開課應完成核心課程及實作課程後，始得辦理實習課程，另綜合評量於核心課程、實作及實習課程後。

四、核心課程得採實體訓練或線上訓練方式辦理，核心課程採線上訓練之班次，核心課程內容限以參加衛生福利部長期照顧專業人員數位學習平台之課程並取得結業證明。

五、為提升照服員對性別議題之敏感，課程內容應增列性別課程，惟僅辦理核心課程、實習及實作課程之辦訓單位需增列。

六、辦訓單位得視需要納入就業市場趨勢分析與求職技巧、職業道德及職場工作倫理、人際溝通技巧等課程。

#### 拾壹、出勤考核：

一、辦訓單位於上課期間全程應有專責人員，提供講師與學員必要之服務。

二、辦訓單位應供受訓學員於各項課程上課前簽到、課程結束後簽退；全天上課之下午課程開始前須簽到、課程結束後簽退，如發現代簽名或冒名頂替者，該項課程為曠課。

三、簽到表格式：如附件 2、附件 3。

#### 拾貳、成績考核：

一、受訓對象，除核心課程採線上訓練者外，參加核心課程之出席率應達百分之八十以上，並完成所有臨床實習課程、實作課程及綜合討論與課程評量者，始可參加術科成績考核。

二、核心課程採線上訓練者，應於線上完成全數課後測驗，並提供最近六個月內之線上學習證明予辦訓單位，且經過辦訓單位測驗，學科測驗達 80 分以上，始可參加後續實作課程、臨床實習課程及綜合討論與課程評量。前述課程出席率應達百分之百，始可參加術科成績考核。

三、核心課程成績和術科課程成績分數，各以 80 分為及格標準。

四、依照顧服務員訓練實習綜合考核表規定，成績考核服務技術佔 80%、服務態度倫理佔 10%、總評估 10%；及格成績為 80 分。

#### 拾參、核發及格證書：

一、訓練期滿後，訓練單位應於結訓後 10 日內(日曆天)，將結訓人員名冊(如附件 4，同步郵寄電子檔給該區承辦)、出席情形及考核成績、各訓練課程人員簽到表(學員簽到表應含講師簽到)，送本局備查，並由本局核發結業證書，故為利學員之領證時限之權利，另請辦訓單位函送完整相關資料，避免多次補正拖延。

二、辦訓單位於訓練計畫執行期間應指定專責人員(不得由學員替代)，確實於受訓期間執行受訓學員出勤考核及身分確認，於結訓時，對於受訓學員出席情形完成考核，學習態度認真並通過結訓測驗，始予以核發證書。

#### 拾肆、受訓費用：

一、辦訓單位與受訓學員為授課教學承攬關係，提供受訓學員訓練課程服務，由受訓學員自付訓練費用，完整訓練課程(含核心課程、性別平等、實作、實習課程者至少 93 小時)，每人最高不得超過新臺幣 8,000 元(含學、術科所須之鐘點費、講義費、材料費、保險費)；僅辦理實作、實習者至少 40 小時，每人最高不得超過 4,000 元，辦訓單位不得另收取保證金或以其他名目收取費用。

二、受訓學員之核心課程若採線上訓練，且可提供最近六個月內之線上學習證明文件，僅參加實習、實作及其他課程。

- 三、受訓學員於實際開訓日前 7 日(含)申請退訓者，應全額退還已繳費用。實際開訓日前 6 日至開訓當日申請退訓者，應退還已繳費用之 90%。實際開訓日後未逾課程五分之一者，應退還已繳費用之 70%。實際開訓日後已逾課程五分之一但未逾課程三分之一者，應退還已繳費用 50%。實際開訓日後已逾課程三分之一以上者，得不予退費。
- 四、辦訓單位因故未能開訓者，應全額退還受訓對象已繳費用；因故停訓者，應按未上課時數比例退還已繳費用；並應於退訓後 30 日(工作天)內完成退費事宜。
- 五、辦訓單位應妥善告知參訓學員報名訓練之相關注意事項(含參訓資格、出勤、考核及相關費用收取與退還之辦法)，並應與參訓學員簽訂合理之消費契約，保障雙方權益。
- 六、應指派專人妥善處理訓練計畫相關事宜，並應訂定消費申訴機制，妥善處理消費爭議，若經參訓學員投訴者，將作為當年度或明年度開班審核之依據。

拾伍、辦訓單位應執行事項：

- 一、學員於開課期間內請假，須事先填寫請假單，若為當日因故未到，應有告知辦訓單位之通話或通訊紀錄。
- 二、結訓後 10 日內(日曆天含假日)，應提出結訓成果報告(核心課程採線上訓練者，以實習訓練場所之所在為準)，內容須包含結訓人員名冊、學員出缺席紀錄、數位核心課程結業證明(線上訓練核心課程者)、出席情形及考核成績、各訓練課程人員簽到表(學員簽到表應含講師簽名)等、上課狀況(含相片)及考核成績(如附件 5、6)等相關資料，函送本局備查，由本局印製結業證書後回寄予訓練單位轉發予學員。
- 三、已核定開辦之班次，如因招訓人數不足或其他需要，辦訓單位得於開訓日 10 天前向本局申請延期開訓，惟每一班次以 2 次為限，每次延期不得超過 14 日；變更計畫每一班次以 3 次為限，內容得於課程變動前 10 日前向本局申請變更計畫，惟特殊原因(天災、事故、不可抗力因素)不在此限，計畫變更申請書如附件 7。
- 四、辦訓單位如經延期仍招生不足時，應書面敘明原因通知本局，經本局書面同意得予取消開辦；為維護課程品質，單位因故變更課程不得超過 3 次(含)。
- 五、部份核心課程因師資界定困難，以下課程須指定符合資格之專業人員授課，課程如下：
  - (一)居家用藥安全：領有藥師證書者。

(二)意外災害的緊急處理：具有災害管理訓練相關結業證明者。

(三)營養膳食與備餐原則：領有營養師證書者。

(四)復能及支持自立與輔具運用：領有物理治療師或職能治療師證書者。

六、辦訓單位得於結訓後，提供結訓學員參加技能檢定之輔導協助及就業服務。

七、辦訓單位於課程進行期間，應維護上課品質，如有任何爭議、陳情、退訓及退費等事件，應妥善處理。

八、辦訓單位應依本計畫規定辦理訓練並配合本局查核、輔導、監督事宜，不可規避、拒絕，拒配合者，視為訪查不合格。

九、辦訓單位應將該班次相關資料保留存放至少 10 年，本局必要時，得派員抽查。

十、經查獲下列相關事項，將依規記點 1 次，達 3 次者當年度不再接受開班核備，並於次年 1 月 1 日起，暫停該辦訓單位辦訓資格為期 1 年：

(一)因辦訓品質不佳，遭民眾投訴/陳情者，或未妥善處理學員陳情事宜者。

(二)因招訓人數不足或其他需要，臨時變更課程未於 10 日前提出者。

(三)開班訓練計畫未於招生前 4 週函報本局審核者，不予核備訓練計畫，並記點 1 點。

(四)經本局通知補正或改善，逾時未完成辦理者。

(五)其他違反規定經本局查獲者。

拾陸、申請辦訓應備文件：

一、辦訓單位資格證明。

二、課程表(含日期、時間、課程名稱、時數、授課講師)。

三、師資證明文件。

四、班級收費金額、訓練人數及每梯次之實習人數，如有隨班附讀，亦請明列人數(至多 10%隨班附讀)。

五、效期內之學/術科場地租借證明、公共意外責任保險單影本、建築物公共安全檢查申報單、消防安全檢查申報單。(場地之公安申報資料、保險並包含完整訓練期間，未包含者不予核備)

六、與實習單位簽訂之合約書。

七、實習單位指導人員之資格證明。

八、實習單位有效之評鑑合格證明。

九、經費明細表。

十、訓練設施設備清冊。

十一、訓練場地照片(含桌椅擺放)至少 4 張。(應符合辦訓人數)

十二、於居家服務場域實習，辦訓單位提供案家同意書及實習規劃書。(居家實習之案家不需提供公安、建安及消安；另請提供居家實習老師)

拾柒、為提升辦訓品質，本市訂定抽查機制如下：

一、本局於開課期間內，進行無預警訪查至少 1 次，若有 1 項不符規定，當次訪查即屬不合格，當年度不再接受開班核備，且本局將於次年 1 月 1 日起，暫停該辦訓單位辦訓資格為期 1 年；當年度連續 2 次訪查皆有不符規定之事項，當年度不再接受開班核備，且本局將於次年 1 月 1 日起，將停辦該辦訓單位辦訓資格為期 2 年，以此類推。

二、採不定期及不預告方式實施訪視抽查。

三、依衛生福利部「**照顧服務員資格訓練計畫**」與本局之規定，核定辦訓單位之訓練計畫內容(含課程表、時數、師資、學員出勤與考核、臨床實習等)進行抽查，以查核辦訓單位是否確實按規定與計畫內容執行，查核重點至少包括下列三大項：

(一)參訓學員出勤管理之落實度：檢核參訓名單與實際出席、簽到退(親簽)及相關紀錄、缺席與請假紀錄等之一致性。

(二)授課過程之落實度(含臨床實習課程)：檢核授課科目、授課講師及授課時間與訓練計畫之一致性、授課講師全程指導。

(三)訓練場所設施設備：檢核授課場所與臨床實習場所之設施設備是否符合參訓者學習需求、消防安全規定與基本衛生條件及**防疫規定**。

拾捌、為因應 COVID-19 防疫管理，辦訓單位委辦計畫或自辦相關訓練或活動時，應確實遵循本市訂定之防疫措施規範落實執行，並隨時留意中央流行疫情指揮中心公布之防疫建議，隨時調整防疫措施，並請辦訓單位依以下規定辦理：

一、全國疫情警戒第三級以上期間，應關閉訓練場所，暫停實體訓練。

二、全國疫情警戒第二級期間，相關防疫規定如下：

(一)落實分艙分流管制，儘量安排同一訓練班級之學員與工作人員於同一區域，規劃單一出入口，並保持室內 1.5 公尺之社交距離或使用隔板；避免與其他班級之參訓學員與工作人員接觸，並要求參訓學員應自備筆進行簽到。

(二)訓練教室面積扣除固定設施設備後，除以 2.25 平方公尺計算容留人數，且不得超過中央疫情指揮中心公布室內集會活動人數上限。

(三)參訓學員進出訓練場域，應全面佩戴口罩，落實實聯制，並確實量



測體溫及執行人流管制措施等，並應指派專人負責執行訓練期間內參訓學員每日體溫量測及健康狀況監測。每日至少測量體溫 1 次，若發現有肺炎或出現發燒（耳溫 $\geq 38^{\circ}\text{C}$ 或額溫 $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$ ）、呼吸道症狀、嗅覺味覺異常或不明原因腹瀉等疑似 COVID-19 症狀或類流感症狀，應主動通報訓練單位，並採取適當防護措施。

(四) 餐食以提供個人餐盒為原則，用餐環境應維持良好通風，不同桌之人員間保持 1.5 公尺以上間距，座位應使用隔板區隔。

(五) 警戒期間，訓練單位於申請辦訓前應自行完成「訓練單位因應 COVID-19 防疫管理自我查檢表」(附件 8)(含機構場域動線規劃(平面圖表示)、座位安排(採梅花座或使用隔板)、相關設施設備之清潔消毒作業、隔離空間調度規劃、準備充足之防疫設施及用品等)，做好防疫準備，經本局核備後方得辦理實體訓練。

拾玖、本計畫奉核後實施，修正時亦同。惟於實施日前已核定開訓計畫在案者，則不在此限。