

照顧服務員訓練課程介紹

壹、核心課程—五十小時

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
長期照顧服務願景與相關法律基本認識	二	一、照顧相關政策發展趨勢。 二、與服務對象相關之照顧服務法規。 三、涉及照顧服務員工作職責之相關法規。	一、了解長期照顧相關政策與未來願景。 二、認識長期照顧服務法、老人福利法、身心障礙者權益保障法、護理人員法等。 三、瞭解照顧服務相關民法、刑法、消費者保護法等概要。 四、家庭暴力、老人保護及身心障礙者保護工作概述（含相關政策與法律）。
照顧服務員功能角色與服務內涵	二	一、照顧服務員的角色及功能。 二、照顧服務員的工作對象及服務內容。 三、服務理念及工作倫理守則。 四、照顧服務員職涯發展。	一、認識照顧服務員的工作場所及工作對象。 二、說出照顧服務員的業務範圍、角色功能與應具備的條件。 三、認識照顧服務員的工作倫理及工作守則。 四、瞭解照顧服務員職涯發展。
照顧服務資源與團隊協同合作	二	一、照顧服務領域相關資源的內容。 二、長期照顧服務對象。 三、介紹跨專業團隊的各領域內涵及實務。 四、簡述跨專業協同合作的概念與策略。 五、簡述跨專業溝通的重要性及技術。 六、以案例解說實務運用情形。	一、認識社政、衛政（含精神照顧資源）、勞政、原住民族行政體系現有照顧服務資源。 二、瞭解如何轉介與供給相關照顧服務資源。 三、瞭解各專業領域服務內涵及實務。 四、瞭解跨專業協同合作模式概念。 五、瞭解在工作中扮演的角色與團隊間之溝通技巧。 六、透過實例說明瞭解實務運作。

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
認識身心障礙者之需求與服務技巧	四	<p>一、介紹各類障礙者之特質與服務需求。</p> <p>二、正向與支持的服務態度。</p> <p>三、正向行為支持。</p> <p>四、與各類障礙者日常溝通互動之重要性與內涵。</p> <p>五、建立良好關係的溝通互動技巧。</p> <p>六、運用輔助溝通系統促進有效溝通。</p> <p>七、行為危機處理原則與基本流程。</p> <p>八、案例分享。</p>	<p>一、認識各類障礙者（包括視覺障礙、智能障礙、聽覺障礙及肢體障礙等）之特質與服務需求。</p> <p>一、學習正向行為觀察與紀錄、瞭解行為策略。</p> <p>三、瞭解與各類障礙者溝通互動之重要性及如何與之溝通。</p> <p>四、瞭解行為危機處理原則與基本流程。</p>
認識失智症與溝通技巧	二	<p>一、認識失智症（定義、病因、症狀、病程、診斷與治療）。</p> <p>二、失智症者日常生活照顧目標、原則與應有之態度。</p> <p>三、失智症者日常生活照顧內容及技巧。</p> <p>四、與失智症者之互動與溝通技巧。</p> <p>五、促進失智症者參與生活與活動安排之原則。</p> <p>五、案例分享。</p>	<p>一、理解失智症的醫學層面、心理及行為。</p> <p>二、瞭解失智症者的日常生活照顧原則。</p> <p>二、瞭解與失智症者的溝通技巧。</p> <p>四、瞭解如何促進失智症者參與生活與活動安排之原則。</p>
認識家庭照顧者與服務技巧	二	<p>一、照顧者的角色與定位。</p> <p>二、家庭照顧者的壓力與負荷（包括使用居家、社區</p>	<p>一、瞭解照顧者的角色與定位。</p> <p>二、瞭解家庭照顧者的壓力來源與負荷。</p> <p>三、說明服務對象及其家庭照顧者的調適方法。</p> <p>四、瞭解與家屬溝通的技巧與態度。</p>

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
		<p>及機構服務之照顧者)。</p> <p>三、照顧者的調適方式。</p> <p>四、與家屬溝通的技巧與態度。</p> <p>五、建立與家屬共同照顧模式。</p> <p>六、案例分享。</p>	<p>五、瞭解如何與家屬共同照顧。</p>
<p>原住民族文化 安全導論</p>	<p>三</p>	<p>一、介紹當代原住民所面臨之社會及健康不均等現象。</p> <p>二、介紹文化敏感度之定義及於照顧情境中之重要性。</p> <p>三、介紹原住民族照顧過程之文化安全概念與因素如文化、語言、信仰、禁忌及飲食等。</p> <p>四、介紹文化適切性之照顧模式、倫理困境與議題。</p> <p>五、系統性介紹文化照顧知識、態度及技能，並融入於個案照顧情境中。</p>	<p>一、瞭解文化敏感度之定義與重要性。</p> <p>二、瞭解原住民照顧過程文化安全的重要性。</p> <p>三、瞭解文化適切性照顧模式與運用。</p> <p>四、設計文化合適性之照顧方案。</p>
<p>心理健康與壓力調適</p>	<p>二</p>	<p>一、服務對象的心理特質與需求。</p> <p>二、憂鬱症的認識。</p> <p>三、自殺的徵兆與預防。</p> <p>四、照顧服務員壓力自我察覺與調適。</p>	<p>一、瞭解服務對象心理發展歷程之變化與調適。</p> <p>二、學習如何促進服務對象心理健康。</p> <p>三、認識憂鬱、憂鬱症及瞭解如何與憂鬱症個案溝通。</p> <p>四、學習自殺防治的知能與實務技巧。</p> <p>五、照顧服務員學習自我察覺與調適照顧壓力。</p>

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
		五、家庭照顧者心理健康與壓力調適。	六、學習協助家庭照顧者壓力調適技巧，以促進心理健康。
人際關係與溝通技巧	一	一、溝通的重要性。 二、如何增進溝通能力。 三、建立與被照顧者/家庭照顧者良好的溝通技巧。 四、案例分享。	一、瞭解溝通的重要性、目的、及要素。 二、瞭解阻礙與促進溝通的因素。 三、說明增進溝通能力的方法。 四、說出特殊溝通情境的處理（含重聽、視力不佳）。 五、瞭解長期照顧服務個案及家庭照顧者常見問題與溝通技巧。
身體結構與功能	二	認識身體各器官名稱與功能	一、列舉人體細胞、組織和器官的相關性。 二、認識人體各系統的構造。 三、說明人體各系統的功能。
基本生命徵象	二	一、生命徵象測量的意義及其重要性。 二、體溫、脈搏、呼吸、血壓、血糖的認識、測量與記錄。	一、瞭解體溫、脈搏、呼吸、血壓與血糖意義。瞭解影響體溫之各種因素。 二、認識測量體溫的工具。 三、瞭解影響脈搏的各種因素。 四、說明可測得脈搏的部位及正確測量脈搏。 五、瞭解影響血壓的因素及辨別異常的血壓數值。 六、認識測量血壓的工具。 七、學習正確測量體溫、脈搏、呼吸與血壓。 八、說明預防姿位性低血壓的方法。 九、瞭解影響血糖的因素及辨別異常的血糖數值。 十、認識測量血糖工具。 十一、學習正確測量血糖。
基本生理需求	二	一、知覺之需要。 二、活動之需要。 三、休息與睡眠之需要。 四、身體清潔與舒適之需要。	一、瞭解知覺的重要性及意識評估的方法。 二、認識知覺相關的問題及照顧措施。 三、說明休息與睡眠的重要性。 四、瞭解睡眠的週期。 五、瞭解影響睡眠的因素。

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
		五、泌尿道排泄之需要。 六、腸道排泄之需要。 七、呼吸之需要。 八、協助如何進食(含鼻胃管及胃造口)	六、描述促進睡眠的照顧措施。 七、認識身體清潔的目的對個人健康的重要性。 八、瞭解身體清潔照顧的種類與方法。 九、認識排便的生理機轉及影響排便的因素。 十、認識排尿的生理機轉及影響排尿的因素。 十一、瞭解排尿與排便常見的問題。 十二、認識呼吸的生理機轉及影響呼吸的因素。 十三、瞭解呼吸功能障礙的因素、症狀及徵象。 十四、說明維持呼吸道通暢的照顧方法。 十五、清楚灌食的定義、種類及注意事項，並能正確執行。
疾病徵兆之認識及老人常見疾病之照顧事項	二	一、身體正常與異常徵象的觀察與記錄： (一)一般外表、顏臉。 (二)排泄。 (三)輸出入量的記錄。 (四)發燒。 (五)冷熱效應之應用。 (六)出血。 (七)疼痛。 (八)感染之預防。 二、老人常見的慢性疾病與徵兆。 三、常見疾病之生活照顧注意事項。	一、辨別一般外表、顏臉、鼻喉、口腔、聲音、皮膚、食慾、睡眠等所呈現的疾病徵兆。 二、透過觀察與服務對象的主觀陳述可辨別疾病的徵兆。 三、瞭解排便常見的問題及簡易照顧措施。 四、描述噁心與嘔吐之相關簡易照顧措施。 五、認識收集尿液標本需遵循的原則。 六、分辨泌尿道感染的臨床表徵。 七、描述泌尿道感染的簡易照顧措施。 八、描述輸入輸出的途徑及輸出入量記錄的內容。 九、認識記錄輸出入量所需的用具。 十、瞭解輸出入量記錄的注意事項。 十一、說出發燒的可能原因。 十二、列出發燒的處理方法。 十三、說出一般外傷的處理種類及處理原則。 十四、說出疼痛及其簡易處理措施。

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
			十五、列舉疼痛的觀察與記錄方式。 十六、描述胸痛的簡易處理方法。 十七、瞭解牙痛的處置原則。 十八、說出肌肉酸痛的處理原則。 十九、認識冷熱應用的基本原則，並正確運用於病人。 二十、指出感染源。 二十一、瞭解造成感染的相關因素。 二十二、描述易造成感染疾病的危險情況。 二十三、列舉感染的傳播途徑。 二十四、執行正確的洗手步驟 二十五、認識無菌原則與常見的無菌技術。 二十六、瞭解老人常見的疾病。 二十七、學習提供罹患疾病之生活支援與技巧。
急症處理	二	一、肌肉骨骼系統意外之處理。 二、出血意外之處理。 三、癲癇的處理。	一、說明肌肉、關節、骨骼損傷的種類。 二、舉例說明肌肉、關節損傷的處理。 三、說明骨折的急救處理。 四、認識出血的徵兆。 五、學習各種止血方法。 六、學習癲癇的緊急處理方法。
急救概念	二	一、異物哽塞的處理。 二、心肺復甦術。 三、認識自動體外心臟電擊去顫器(AED)。	一、說明急救的定義、目的和原則。 二、說明急救的優先次序與注意事項。 三、瞭解異物哽塞的原因及危險性。 四、瞭解異物哽塞的處理方法與注意事項。 五、學習正確執行異物哽塞的急救措施。 六、瞭解心肺復甦術的方法與注意事項。 七、學習正確執行心肺復甦術的操作步驟。 八、學習正確執行自動體外心臟電擊去顫器(AED)。
感染管制及隔離措施	一	一、認識常見法定傳染疾病及預防原則。	一、認識傳染疾病及瞭解如何預防感染。 二、學習運用各項隔離措施於個案照顧如：正確穿脫隔離衣、戴口罩、洗手的基本原則。

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
		二、學習各項隔離措施與照顧技巧。	
居家用藥安全	一	正確依照藥袋指示協助置入藥盒。	一、瞭解藥物儲存安全。 二、認識藥袋說明。 三、學習正確協助服藥。 四、其他用藥安全相關課程。
意外災害的緊急處理	一	一、災難（火災、水災、地震）緊急處理及人員疏散。 二、認識環境安全的重要性與潛藏的危機。 三、用電的相關基本常識或延長線的使用概念。	一、認識意外災害的定義。 二、列舉火災的危害與預防方法。 三、認識燃燒必備的三個要素、滅火原理與滅火器的使用。 四、學會火災、水災、地震緊急逃生要領。 五、說明意外災害時個案的情緒反應。 六、學習如何預防與處理日常生活環境中常見的意外事件。 七、學習用電的相關基本常識或延長線的使用。
臨終關懷及認識安寧照顧	二	一、臨終關懷的精神與內容。 二、照顧瀕死服務對象的、壓力與調適。 三、安寧照護的發展。 四、服務對象及其家屬面對往生心理調適的過程。 五、服務對象往生警政及衛政之通報。	一、明白安寧照護的起源。 二、列舉安寧照顧的照顧重點。 三、說明臨終關懷的特殊議題。 四、瞭解面對死亡時服務對象及家屬的反應。 五、說明協助服務對象及家屬面對死亡的技巧。 六、說明遺體照顧的注意事項。 七、說明照顧瀕死服務對象的壓力。 八、描述照顧瀕死服務對象的調適方式。 九、服務對象往生警政及衛政的通報流程。
清潔與舒適協助技巧	六	失能老人及身心障礙者個人衛生與照顧： (一)洗頭（包含床上）。 (二)沐浴（包含床上）。	一、認識床鋪整潔維護的目的及鋪床原則。 二、學習適當維護床鋪的整齊清潔。 三、認識毛髮清潔的目的、原則及注意事項。 四、學習適當維護服務對象毛髮的整齊清潔。

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
		(三)口腔清潔與照護 (至少1小時)。 (四)更衣。 (五)鋪床與更換床單。 (六)剪指甲。 (七)會陰沖洗。 (八)使用便盆(椅)及尿布。 (九)背部清潔。 (十)修整儀容。 (十一)腹部疼痛舒緩 (十二)甘油灌腸。	五、學習正確協助服務對象洗髮。 六、了解口腔結構並建立基本口腔保健概念。 七、瞭解口腔清潔的重要性及目的。 八、正確提供服務對象口腔清潔衛教及協助正確執行口腔清潔。 九、認識背部清潔照顧的重要性，並正確提供背部照顧措施促進服務對象的舒適。 十、學會正確協助服務對象沐浴(含床上)。 十一、學會正確協助服務對象更換衣服。 十二、瞭解指(趾)甲護理原則及注意事項，並正確協助服務對象修剪指(趾)甲。 十三、學習正確執行會陰清潔及協助服務對象使用便盆、尿布及便盆椅。 十四、學習腹部疼痛舒緩協助服務對象排便。 十五、學習甘油灌腸的適應症、步驟及注意事項。
營養膳食與備餐原則	二	一、營養素的功能與食物來源。 二、認識服務對象的營養需求。 三、各種特殊飲食的認識。 四、疾病飲食注意事項。 五、備餐的衛生。 六、吞嚥困難飲食(細泥、細軟食等)及自製灌食的設計與製備。	一、瞭解影響食物攝取和營養狀態的因素。 二、認識國民飲食之指標。 三、熟知營養素的功能及其主要的食物來源。 四、瞭解服務對象的生理變化及其營養需求。 五、認識特殊飲食的種類、目的、適用對象及一般原則。 六、瞭解常見疾病飲食的種類、目的及適用對象。 七、認識服務對象常見之生理問題如：便秘、腹瀉、脫水、壓瘡等及慢性疾病如：糖尿病、慢性腎臟病等之飲食策略。 八、正確協助服務對象進食。 九、認識備餐衛生。

課程單元	時數	課程內容	參考學習目標
家務處理協助技巧	一	一、家務處理的功能及目標。 二、家務處理的基本原則。 三、家務處理工作內容及準則。	一、認識協助案主處理家務的工作內容及範圍。 二、瞭解協助案主處理家務的基本原則。
復能及支持自立與輔具運用	四	一、復能及支持自立精神與執行。 二、如何鼓勵自我照顧。 三、運動與活動的定義與重要性。 四、移位與擺位的注意事項。 五、簡易被動肢體關節活動。 六、自主性運動的協助。 七、壓傷(壓瘡)的定義、好發部位及發生的原因。 八、如何預防壓傷(壓瘡)。 九、介紹長照設施中常舉辦之活動類型。 十、介紹生活輔具的功能、用途與使用，包括食、衣、住、行及工作者如何輕鬆使用輔具。 十一、生活輔具DIY。 十二、居家安全看視原則。 十三、居家安全環境塑造。 十四、安全照顧技巧	一、了解長照復能及支持自立的意涵，及學習復能及支持自立之照顧模式及照顧落實的重要性。 二、了解如何於專業人員提供專業服務時，能參與及協助執行復能之計畫。並學習如何透過日常生活之協助訓練，提升受照顧者自主能力。 三、說明活動與運動的重要性與種類。 四、學習移位與擺位時的注意事項。 五、說明被動運動的項目。 六、說明主動運動的項目。 七、認識壓傷(壓瘡)、好發部位及原因。 八、學習壓傷(壓瘡)的預防方法。 九、認識長照設施常舉辦之活動類型。 十、瞭解生活輔具的功能與使用方法。 十一、善用現成生活物品發揮輔具的功能。 十二、了解居家安全看視的重要性。 十三、學習居家安全看視及居家安全環境塑造。 十四、學習運用安全照顧

貳、實作課程—八小時

課程單元	時數	課程內容
基本生命徵象	一	體溫、脈搏、呼吸、血壓、血糖的認識、測量與記錄。
急救概念	二	一、異物哽塞的處理。 二、心肺復甦術。 三、自動體外心臟電擊去顫器(AED)。
清潔與舒適協助技巧	二	失能老人及身心障礙者個人衛生與照顧： (一)洗頭（包含床上）。 (二)沐浴（包含床上）。 (三)口腔清潔。 (四)更衣。 (五)鋪床與更換床單。 (六)剪指甲。 (七)會陰沖洗。 (八)使用便盆(椅)、尿壺、尿布。 (九)背部清潔與疼痛舒緩。 (十)修整儀容。 (十一)腹部疼痛舒緩。 (十二)甘油灌腸。
營養膳食與備餐原則	一	一、備餐的衛生。 二、吞嚥困難飲食（細泥、細軟食等）及自製灌食的設計與製備。 三、管灌、餵食注意事項及操作技巧。
復能及支持自立與輔具運用	二	一、透過學習移位與擺位的注意事項及簡易被動肢體關節活動預防壓傷(壓瘡)。 二、自主性運動的協助。 三、透過協助個案日常生活之自主能力及專業服務人員指導活動調整、介紹生活輔具的使用，包括食、衣、住、行及工作者如何輕鬆使用輔具。 四、生活輔具DIY。 五、安全照顧技巧。

參、綜合討論與課程評量—二小時

課程單元	課程內容	參考學習目標
綜合討論與課程評量	針對上述課程內容做一整體評值。	一、分享照顧服務員訓練課程的心得。 二、提出照顧服務員訓練課程的相關疑慮。 三、通過針對課程內容整體評估的測試。

肆、臨床實習—三十小時

項目	<ul style="list-style-type: none">一、基礎身體照顧類<ul style="list-style-type: none">(一) 協助沐浴床上洗頭洗澡(二) 協助洗澡椅洗頭洗澡(三) 協助更衣穿衣(四) 口腔照顧 (包括刷牙、假牙清潔)(五) 清潔大小便(六) 協助用便盆(椅)、尿壺、尿布(七) 會陰沖洗(八) 正確的餵食方法(九) 翻身及拍背(十) 基本關節活動(十一) 修指甲、趾甲(十二) 刮鬍子、洗臉、整理儀容二、生活支持照顧類<ul style="list-style-type: none">(一) 鋪床及更換床單(二) 垃圾分類廢物處理三、技術性照護<ul style="list-style-type: none">(一) 尿管照護(二) 尿套使用(三) 鼻胃管灌食(四) 鼻胃管照護(五) 胃造口照護(六) 熱敷及冰寶使用(七) 異物哽塞的處理(八) 協助口腔內(懸壅垂之前)或人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸或移除及氧氣使用四、安全照顧安全保護照顧類<ul style="list-style-type: none">(一) 協助輪椅患者上下床(二) 安全照顧四、預防性照顧類<ul style="list-style-type: none">(一) 測量體溫、呼吸、心跳、血壓(二) 感染控制及隔離措施五、活動帶領技術類<ul style="list-style-type: none">(一) 方案活動帶領
----	---