

照顧服務員訓練課程介紹

衛生福利部107年5月09日衛部字第1071960347號公告
衛生福利部109年3月13日衛部字第1091960655號公告

壹、核心課程

課程單元	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	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。
照顧服務員功能角色與服務內涵	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、照顧服務員證照與職涯發展。	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、瞭解照顧服務員證照與職涯發展。
照顧服務資源與團隊協同合作	一、照顧服務領域相關資源的內容。 二、服務對象及資格限制。 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、農政、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	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	一、介紹各類障礙者之特質與服務需求。 二、正向與支持的服務態度。 三、正向行為支持。 四、與各類障礙者日常溝通互動之重要性與內涵。 五、建立良好關係的溝通互動技巧。 六、運用輔助溝通系統促進有效溝通。 七、行為危機處理原則與基本流程。 八、案例分享。	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。 二、學習正向行為觀察與紀錄、瞭解行為策略。 三、瞭解與各類障礙者溝通互動之重要性及如何與之溝通。 四、瞭解行為危機處理原則與基本流程。
認識失智症與溝通技巧	一、認識失智症(定義、病因、症狀、病程、診斷與治療)。 二、失智症者日常生活照顧目標、原則與應有之態度。 三、失智症者日常生活照顧內容及技巧。 四、與失智症者之互動與溝通技巧。 五、促進失智症者參與生活與活動安排之原則。 六、案例分享。	一、理解失智症的醫學層面、心理及行為。 二、瞭解失智症者的日常生活照顧原則。 三、瞭解與失智症者的溝通技巧。 四、瞭解如何促進失智症者參與生活與活動安排之原則。
認識家庭照顧者與服務技巧	一、照顧者的角色與定位。 二、家庭照顧者的壓力與負荷(包括使用居家、社區	一、瞭解照顧者的角色與定位。 二、瞭解家庭照顧者的壓力來源與負荷。 三、說明服務對象及其家庭照顧者的調適方法。

課程單元	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>四、瞭解與家屬溝通的技巧與態度。</p> <p>五、瞭解如何與家屬共同照顧。</p>
原住民族文化安全導論	<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>
心理健康與壓力調適	<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</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>

課程單元	課程內容	參考學習目標
	自我察覺與調適。	五、照顧服務員學習自我察覺與調適照顧壓力。
人際關係與溝通技巧	一、溝通的重要性。 二、如何增進溝通能力。 三、建立與被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、瞭解老人常見問題與溝通技巧。
身體結構與功能	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	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	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。 五、泌尿道排泄之需	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。 六、描述促進睡眠的照顧措施。

課程單元	課程內容	參考學習目標
	<p>要。</p> <p>六、腸道排泄之需要。</p> <p>要。</p> <p>七、呼吸之需要。</p> <p>八、協助如何進食(含鼻胃管及胃造口)</p>	<p>七、認識身體清潔的目的對個人健康的重要性。</p> <p>八、瞭解身體清潔照顧的種類與方法。</p> <p>九、認識排便的生理機轉及影響排便的因素。</p> <p>十、認識排尿的生理機轉及影響排尿的因素。</p> <p>十一、瞭解排尿與排便常見的問題。</p> <p>十二、認識呼吸的生理機轉及影響呼吸的因素。</p> <p>十三、瞭解呼吸功能障礙的因素、症狀及徵象。</p> <p>十四、說明維持呼吸道通暢的照顧方法。</p> <p>十五、清楚灌食的定義、種類及注意事項，並能正確執行。</p>
<p>疾病徵兆之認識及老人常見疾病之照顧事項</p>	<p>一、身體正常與異常徵象的觀察與記錄：</p> <p>(1)一般外表、顏臉。</p> <p>(2)排泄。</p> <p>(3)輸出入量的記錄。</p> <p>(4)發燒。</p> <p>(5)冷熱效應之應用。</p> <p>(6)出血。</p> <p>(7)疼痛。</p> <p>(8)感染之預防。</p> <p>二、老人常見的慢性疾病與徵兆。</p> <p>三、常見疾病之生活照顧注意事項。</p>	<p>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。</p> <p>二、透過觀察與服務對象的主觀陳述可辨別疾病的徵兆。</p> <p>三、瞭解排便常見的問題及簡易照顧措施。</p> <p>四、描述噁心與嘔吐之相關簡易照顧措施。</p> <p>五、認識收集尿液標本需遵循的原則。</p> <p>六、分辨泌尿道感染的臨床表徵。</p> <p>七、描述泌尿道感染的簡易照顧措施。</p> <p>八、描述輸入輸出的途徑及輸出入量記錄的內容。</p> <p>九、認識記錄輸出入量所需的用具。</p> <p>十、瞭解輸出入量記錄的注意事項。</p> <p>十一、說出發燒的可能原因。</p> <p>十二、列出發燒的處理方法。</p> <p>十三、說出一般外傷的處理種類及處理原則。</p> <p>十四、說出疼痛及其簡易處理措施。</p>

課程單元	課程內容	參考學習目標
		十五、指出腹痛的簡易處理方式。 十六、列舉疼痛的觀察與記錄方式。 十七、描述胸痛的簡易處理方法。 十八、瞭解牙痛的處置原則。 十九、說出肌肉酸痛的處理原則。 二十、認識冷熱應用的基本原則，並正確運用於病人。 二十一、指出感染源。 二十二、瞭解造成感染的相關因素。 二十三、描述易造成感染疾病的危險情況。 二十四、列舉感染的傳播途徑。 二十五、執行正確的洗手步驟 二十六、認識無菌原則與常見的無菌技術。 二十七、瞭解老人常見的疾病。 二十八、學習提供罹患疾病之生活支援與技巧。
急症處理	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	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)。
居家用藥安全	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。

課程單元	課程內容	參考學習目標
		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、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	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	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。	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。 五、學習正確協助服務對象洗髮。 六、瞭解口腔清潔的重要性及目的。 七、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。 八、認識背部清潔照顧的重要性，並正

課程單元	課程內容	參考學習目標
	(八)使用便盆(包含床上)。 (九)背部清潔與疼痛舒緩。 (十)修整儀容。 (十一)疼痛舒緩。 (十二)甘油灌腸。	確提供背部照顧措施促進服務對象的舒適。 九、學會正確協助服務對象沐浴(含床上)。 十、學會正確協助服務對象更換衣服。 十一、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。 十二、學習正確執行會陰清潔及協助服務對象床上使用便盆。 十三、學習腹部疼痛舒緩協助服務對象排便。 十四、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	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。
家務處理協助技巧	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。

課程單元	課程內容	參考學習目標
活動與運動及輔具協助	一、運動與活動的定義與重要性。 二、移位與擺位的注意事項。 三、簡易被動肢體關節活動。 四、自主性運動的協助。 五、壓傷(壓瘡)的定義、好發部位及發生的原因。 六、如何預防壓傷(壓瘡)。 七、介紹長照設施中常舉辦之活動類型。 八、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。 九、如何鼓勵自我照顧。 十、生活輔具DIY。 十一、居家安全看視原則。 十二、居家安全環境塑造。 十三、安全照護技巧。	一、說明活動與運動的重要性與種類。 二、學習移位與擺位時的注意事項。 三、瞭解各種輔具的使用方法。 四、說明被動運動的項目。 五、說明主動運動的項目。 六、認識壓傷(壓瘡)、好發部位及原因。 七、學習壓傷(壓瘡)的預防方法。 八、認識長照設施常舉辦之活動類型。 九、瞭解生活輔具的功能與使用方法。 十、瞭解如何透過生活輔導提昇受照顧者自主能力。 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、學習運用安全照護技巧。

貳、實作課程

課程單元	課程內容
基本生命徵象	體溫、脈搏、呼吸、血壓、血糖的認識、測量與記錄。
急救概念	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	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(包含床上)。 (九)背部清潔與疼痛舒緩。 (十)修整儀容。 (十一)疼痛舒緩。 (十二)甘油灌腸。
營養膳食與備餐原則	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。
活動與運動及輔具協助	一、移位與擺位的注意事項。 二、簡易被動肢體關節活動。 三、自主性運動的協助。 四、如何預防壓傷(壓瘡)。 五、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。 六、生活輔具DIY。 七、安全照護技巧。

參、綜合討論與課程評量

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

項目
<p>一、基礎身體照顧類</p> <p>(一)協助沐浴床上洗頭洗澡</p> <p>(二)協助洗澡椅洗頭洗澡</p> <p>(三)協助更衣穿衣</p> <p>(四)口腔照顧(包括刷牙、假牙清潔)</p> <p>(五)清潔大小便</p> <p>(六)協助用便盆、尿壺</p> <p>(七)會陰沖洗</p> <p>(八)正確的餵食方法</p> <p>(九)翻身及拍背</p> <p>(十)基本關節活動</p> <p>(十一)修指甲、趾甲</p> <p>(十二)刮鬍子、洗臉、整理儀容</p> <p>二、生活支持照顧類</p> <p>(一)鋪床及更換床單</p> <p>(二)垃圾分類廢物處理</p> <p>三、技術性照護</p> <p>(一)尿管照護</p> <p>(二)尿套使用</p> <p>(三)鼻胃管灌食</p> <p>(四)鼻胃管照護</p> <p>(五)胃造口照護</p> <p>(六)熱敷及冰寶使用</p> <p>(七)異物哽塞的處理</p> <p>(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</p> <p>四、安全保護照顧類</p> <p>(一)協助輪椅患者上下床</p> <p>(二)安全照顧</p>

五、預防性照顧類

(一) 測量體溫、呼吸、心跳、血壓

(二) 感染控制及隔離措施

六、活動帶領技術類

(一) 方案活動帶領

伍、保護性課程

課程單元	課程內容	參考學習目標
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)	一、家庭暴力防治法、老人福利法及身心障礙者權益保障法等相關法規之通報規定與措施。 二、家庭暴力、老人及身心障礙者實務案例研討。	一、熟悉家庭暴力、老人保護及身心障礙者保護服務相關法令規定及通報措施。 二、認識家庭暴力、老人保護及身心障礙者保護事件之定義及樣態，提高照顧服務員之敏感度。