**新竹市107年度甄選機構團體辦理照顧服務員訓練**

**甄選須知**

106年11月10日核定

1. 甄選項目：因應新竹市(以下簡稱本市)照顧服務員需求量增加，為使本市之失能者獲得妥適照顧，甄選績優之機關團體辦理照顧服務員訓練，以符合照顧服務人力需求。
2. 依據：內政部、行政院衛生署101年7月16日會銜公告之「照顧服務員訓練實施計畫｣。
3. 主辦單位：新竹市衛生局。
4. 申請辦理本須知之訓練團體應符合下列資格：

(一) 依法設立之公益慈善、醫療、護理社團法人，財團法人及公益慈善、醫療、護理人民團體。

(二) 設有醫學、護理學或社會工作相關科系所之大專院校。

(三) 醫療機構。

(四) 護理機構。

(五) 經內政部或直轄市、縣（市）政府評鑑甲等以上之公立或財團法人老人福利身心障礙福利機構。

1. 實施期間：107年01月01日至107年12月31日
2. 受訓對象：

(一) 以設籍本市、實際居住於本市領有工作證之外籍人士，或現於本市照顧服務產業工作者（需出具工作證明）為優先，設籍外縣市民眾為候補，且年滿16歲以上，性別不拘。

(二) 身心健康、無不良嗜好及傳染病，願意接受照顧服務員訓練之社會大眾。

(三) 具擔任照護服務工作熱忱者。

1. 訓練課程：97小時，課程內容詳如附件1。
2. 師資條件：

(一) 與授課主題相關之大專院校醫學、護理學、營養學、法律或社會工作相關科系所講師以上資格者。

(二) 與授課主題相關之大學以上畢業，且具實務工作經驗3年以上者。

(三) 與授課主題相關之實務經驗5年以上者（限實習及照顧技巧實務課程，照顧技巧實務課程限家務處理、清潔與舒適、緒論及意外災害的緊急處理等4項課程）。

九、 實習期間1名指導老師最多可指導15名學員。

十、 訓練地點及開班人數限制：

(一) 核心課程限於新竹市開班，地點應符合消防安全等規定，實習訓練場所以能容納受訓對象完成足夠個案實習之下列單位之一：

 1、經直轄市、縣（市）政府督導考核成績優良之醫院。

2、經行政院衛生署或直轄市、縣（市）政府督導考核成績優良之護理機構。

3、經內政部或直轄市、縣（市）政府評鑑甲等以上之公立或財團法人老人長期照護機構、老人養護機構、身心障礙養護機構。

(二) 每班人數以不超過50人為限。

(三) 每班參訓學員居住地於桃竹苗縣市人數須達到1/2以上，始可開課。

十一、 訓練之機關團體應執行事項：召募、辦理照顧服務員訓練課程：

(一) 規劃及執行訓練課程：需依「照顧服務員訓練實施計畫」及本須知規定辦理，

 並報本局核備。

(二) 辦理招生、報名人員初審作業，初審不合格者，不得參訓，如資格審查不實，致學員無法結業者，由訓練之機關團體自行負責。

(三) 本訓練執行期間，訓練之機關團體得對開班訓練計畫內容因事實需要，得提出

 具體理由徵得本局書面同意後變更之，變更內容不得違反「照顧服務員訓練實

 施計畫」及本須知規定。

(四) 受訓期間執行受訓對象出勤考核及受訓對象身分確認，並接受不定期之稽查。

(五) 妥適維護受訓對象之權益，如：申訴處理及權利義務關係等。

(六) 結訓後1個月內，應將結訓人員名冊、出席情形及考核成績、成果報告、經費支用情形等相關資料，函送本局備查。

(七) 建立合格受訓對象資料檔案及後續追蹤事宜，並接受相關單位及民眾諮詢。

(八) 已核定開辦之訓練班次，如因招訓人數不足或其他需要，訓練之機關團體得向本局申請延期開訓，惟以2次為限，每次不得超過14日，但因本局業務考量同意調整者不在此限。

(九) 訓練之機關團體應於受訓對象取得結業證明書後1週內，至「衛生福利部社會及家庭署照顧服務管理資訊系統」（http://csms.sfaa.gov.tw/MOIWeb/）登入結訓學員資料。

(十) 訓練之機關團體應於訓後持續提供結訓學員參加技能檢定之輔導協助及就業服務。

(十一)訓練之機關團體應接受行政院勞工委員會職業訓練局或本局之考核、評鑑。

十二、 成績考核及管控：

(一) 受訓對象參加核心課程之出席率應達80％以上，並完成所有回覆示教課程及

 臨床實習課程者，始可參加成績考核。

(二) 學科課程測驗及臨床實習課程皆以80分以上為及格標準，不及格者不得要求重

新測驗。

十三、 結業證明：訓練期滿且經考評及格者，訓練之機關團體將相關資料送本局審核，

 並於結業證書用印後，訓練之機關團體將結業證書轉發予各完訓學員，未完成訓

 練者及成績不及格者，不另發給受訓證明。

十四、 訓練之機關團體收費標準及退費制度：

1. 訓練之機關團體與受訓對象為授課教學承攬關係，得向受訓對象依實際課程制訂收費標準，受訓對象自付費用應以該班次平均個人訓練費用（含勞保費）扣除個人補助金額後之數額為限。
2. 訓練之機關團體應制訂合理之退費機制，並於收費前以書面主動告知並徵得參訓學員同意。

十五、 經費來源：

1. 申請中央補助。
2. 學員自付費用。
3. 辦理之機構團體自籌。

十六、 前項符合資格之機關團體應備齊下列文件，裝訂成冊分別密封，於公告期限內寄

 送本局：

1. 計畫書：（應載明下列事項，並以A4紙張單面繕打，至多30頁）
2. 計畫名稱。
3. 機關團體基本資料：
4. 機構名稱（全銜）。
5. 登記地址。
6. 立案字號及日期。
7. 負責人姓名。
8. 組織與人力（包括組織結構圖、人力配置、職稱、資格經歷）。
9. 承辦人及聯絡人姓名。
10. 電話。
11. 傳真。
12. 電子信箱（E-MAIL）。
13. 辦理目的。
14. 辦理時間（期程）。
15. 辦理地點（上課及實習地點、最近2年公共安全消防檢查記錄等相關文件）。
16. 招生對象、人數、開班班數等。
17. 師資配置（師資名冊、現職、學經歷及授課名稱）。
18. 課程安排（含行政管理及計畫執行能力、授課方式、授課內容及軟硬體設施）。
19. 受訓對象考評方式（檢附考評指標）。

10、財務分析（經費概算、收費標準、退費制度及財力自足證明）。

11、受訓對象權利維護事項（申訴處理及權利義務關係等）。

12、預期效益及未來展望。

13、最近2年之績效說明。

1. 資格文件：
2. 立案資料（含法人登記書影本及捐助章程或組織規程）。
3. 機構簡介。
4. 董事或理監事名冊及現職人員名冊（含職稱、姓名、性別、出生年月日、學歷、經歷等）。
5. 董事會或理監事會議決議申請之會議紀錄。

十七、 甄選步驟：

1. 第1階段：資格審查。資格審查合格者可參與甄選，資格證件不齊者，得通知其限期補正，逾期不補正或或補正不全者，視同資格不符，不得參加甄選。
2. 第2階段：甄選
3. 召開甄選會議，由甄選委員會審查服務計畫書，並由參加甄選機關團體各簡報10分鐘；評審分數達80分以上始符合資格。
4. 甄選基準：
5. 組織和財務健全性（10％）。
6. 師資評鑑（30％）。
7. 課程安排和計畫之可行性（20％）。
8. 培訓地點及設備（10％）
9. 行政管理及品質控管（10％）
10. 受訓對象權利維護（10％）。
11. 加權計分，如能配合本市長期照護體系，推介受訓學員從事居家服務、社區式服務等（10％）。
12. 第三階段：入選之機關團體數達2單位以上，由本局通知入選機關團體召開訓練班次及地點協調會，決定各機關團體辦理的班次及核心課程開辦地點。
13. 申請方式：以掛號郵寄方式將前項應備文件1式7份，函送新竹市衛生局辦理甄選事宜。

十八、 第1次徵選收件日期：106年11月15日起至106年12月15日截止（以郵戳為

 憑）。

十九、 第2階段甄選會議：由本局另行通知通過資格審查之機關團體參加。

二十、 未經本局甄選審查合格之機關團體於本市辦理之照顧服務員訓練，本局一概不予

 核備。

二十一、本局得視業務計畫需要評估辦理第2次甄選，其他未盡事宜依相關規定辦理。

【附件一】照顧服務員訓練課程表

壹、核心課程--50小時

| 課程單元 | 時數 | 課 程 內 容 |  參 考 學 習 目 標 |
| --- | --- | --- | --- |
| 緒論 | 2 | 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、工作倫理守則。 | 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。 |
| 照顧服務相關法律基本認識(法律) | 2 | 一、與案主相關之照顧 服務法規。二、涉及照顧服務員工 作職責之相關法 規。 |  一、認識老人福利法、身心障礙者保護法、護 理人員法等。二、瞭解照顧服務相關民法、刑法等概要。 |
| 照顧服務資源簡介(社政) | 2 | 一、照顧服務領域相關 資源的內容。二、服務對象及資格限 制。 | 一、認識社政、衛政、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。 |
| 家務處理 | 2 | 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。 |
| 人際關係與溝通技巧 | 2 | 一、溝通的重要性。二、如何增進溝通能 力。三、慢性病人及其家庭 照顧者的心理社會 反應。四、與慢性病人及其家 庭照顧者的溝通技 巧。 | 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、描述增進溝通能力的方法。四、說出特殊溝通情境的處理（含接待訪客、回覆病人按鈴、及電話溝通）。五、瞭解受助者的心裡。六、認識慢性病人的身心特質。七、分析慢性病人對慢性病的因應方式。八、瞭解慢性病對家庭的影響。九、說明協助慢性病人及其家庭照顧者因應慢  性病的方法。十、學習與慢性病人及其家庭照顧者的溝通技 巧。 |
| 身體結構與功能 | 2 | 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 | 2 | 一、生命徵象測量的意 義及其重要性。二、體溫、脈搏、呼吸、 血壓的認識、測量 與記錄。 | 一、瞭解體溫、脈搏、呼吸與血壓的意義。二、瞭解影響體溫之各種因素、三、認識測量體溫的工具。四、瞭解影響脈搏的各種因素。五、說明可測得脈搏的部位及正確測量脈搏。六、瞭解影響血壓的因素及辨別異常的血壓數 值。七、認識測量血壓的工具。八、學習正確測量體溫、脈搏、呼吸與血壓。九、說明預防姿位性低血壓的方法。 |
| 基本生理需求 | 4 | 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、基本營養之需要與 協助餵食。六、泌尿道排泄之需 要。七、腸道排泄之需要。八、呼吸之需要。 | 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。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、認識均衡飲食的意義及基本食物。十、瞭解協助病人用膳的基本原則，並正確協 助病人進食。十一、清楚灌食的定義、種類及注意事項，並能正確執行鼻胃灌食。十二、認識排便的生理機轉及影響排便的因素。十三、認識排尿的生理機轉及影響排尿的因素。十四、瞭解排尿常見的問題。十五、認識呼吸的生理機轉及影響呼吸的因素。十六、瞭解呼吸功能障礙的因素、症狀及徵象。十七、說明維持呼吸道通暢的照顧方法。 |
| 營養與膳食(營養師) | 2 | 一、營養素的功能與食 物來源。二、老年期的營養。三、各種特殊飲食的認 識。四、疾病飲食禁忌。 | 一、瞭解影響食物攝取和營養狀態的因素。二、辨別營養不良的臨床表徵。三、說明滿足基本營養需要的照顧措施。四、認識國民飲食之指標。五、熟知營養素的功能及其主要的食物來源。六、瞭解老年期的生理變化及其營養需求。七、認識特殊飲食的種類、目的、適用對象及 一般原則。八、瞭解常見疾病飲食的種類、目的及適用對 象。九、說明常見疾病飲食的使用一般原則。 |
| 疾病徵兆之認識與處理 | 4 | 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(九)老人生病的徵兆(十)老人用藥之注意事項 | 1. 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。1. 透過觀察與病人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、說出疼痛及其簡易護理措施。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、說出協助服藥時的注意事項及正確協助病人服藥。 |
| 家庭照顧需求與協助 | 2 | 一、家庭主要照顧者的壓力二、案主之家庭主要照顧者常見的調適機轉 | 一、瞭解家庭主要照顧者的壓力來源。二、說明案主及其家庭主要照顧者常見的調適機轉。三、說明協助家庭主要照顧者減輕壓力的方法。四、學會如何協助案主及其家庭主要照顧者尋求社區資源。 |
| 意外災害的緊急處理 | 2 | 災難（火災、水災、地震）緊急處理及人員疏散 | 一、說明意外災害的定義。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、說明火場緊急逃生要領。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中常見的意外事件。 |
| 急症處理 | 2 | 1. 肌肉骨骼系統意外之處理

二、出血意外之處理 | 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。 |
| 臨終關懷及認識安寧照顧 | 2 | 1. 臨終關懷的精神與內容

二、照顧瀕死病患的壓力與調適三、安寧照護的發展四、案主及其家屬面對往生心理調適的過程五、案主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、瞭解面對死亡時病人及家屬的反應。五、說明協助病人及家屬面對死亡的技巧。六、說明屍體護理的注意事項。七、列舉說明相關的喪葬事宜。八、說明照顧瀕死病患的壓力。九、描述照顧瀕死病患的調適方式。十、案主往生警政及衛政的通報流程。 |
| 清潔與舒適 | 8 | 個人衛生與照顧：(一)床上洗頭(二)床上沐浴(三)口腔清潔(四)更衣(五)舖床與更換床單(六)剪指甲(七)會陰沖洗(八)床上使用便盆(九)背部清潔與按摩(十)梳頭修面 | 一、認識床鋪整潔維護的目的及鋪床原則。二、學習適當維護病床的整齊清潔。三、認識毛髮護理的目的、原則及注意事項。四、學習適當維護病人毛髮的整齊清潔。五、學習正確協助病人床上洗髮。六、瞭解口腔清潔的重要性及目的。七、正確提供病人口腔清潔衛教及協助病人執行口腔清潔措施。八、認識背部護理的重要性，並正確提供背部護理促進病人的舒適。九、學會正確協助病人床上沐浴。十、學會正確協助病人更換衣服。十一、瞭解指（趾）甲護理原則及注意事項，並正確協助病人修剪指（趾）甲。十二、學習正確執行會陰護理及協助病人床上使用便盆。 |
| 活動與運動(物理治療師) | 4 | 一、身體姿勢1. 病人的姿勢與支托身體的移位

三、運動障礙與被動運動四、輔具之使用五、按摩法六、制動合併症的簡易處理原則 | 一、說明活動及運動的重要性。二、描述活動及運動的種類。三、瞭解滯動的原因及滯動對人體的影響。四、說明維持良好身體姿勢的原則。五、陳述病人各種姿勢擺位的重點。六、描述各項支托病人身體移位程序的重點。七、瞭解引發運動障礙的因素。八、說明被動運動的項目。九、瞭解各種輔具的使用方法。十、學會執行各種按摩方法。十一、說出預防長期制動合併症的方法。十二、學會執行褥瘡傷口簡易的照顧方法。 |
| 急救概念 | 4 | 1. 異物哽塞的處理

二、心肺復甦術 | 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。 |
| 綜合討論與課程評量 | 2 | 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。 |

貳、回覆示教--10小時

|  |  |
| --- | --- |
| 項目 | 一、舖床及更換床單 二、協助用便盆、尿壺及包尿布三、翻身及拍背四、協助輪椅患者上下床五、基本關節活動六、生命徵象--測量體溫、脈搏、呼吸、血壓 七、個案運送法--單人搬運法八、人工呼吸九、胸外心臟按摩 |

參、臨床實習—30小時

|  |  |
| --- | --- |
| 項目 | 一、舖床及更換床單二、協助沐浴床上洗頭洗澡三、協助洗澡椅洗頭洗澡四、協助更衣穿衣五、口腔照顧（包括刷牙、假牙護理）六、清潔大小便七、協助用便盆、尿壺八、會陰沖洗九、尿管照顧十、尿套使用十一、鼻胃管灌食十二、鼻胃管照顧十三、正確的餵食方法十四、翻身及拍背十五、背部按摩法十六、協助輪椅患者上下床十七、基本關節活動十八、約束照顧十九、修指甲、趾甲二十、刮鬍子、洗臉、整理儀容二十一、測量體溫、呼吸、心跳、血壓二十二、熱敷及冰寶使用二十三、垃圾分類廢物處理二十四、感染控制及隔離措施二十五、異物哽塞的處理二十六、協助抽痰及氧氣使用 |

肆、居家照顧服務特殊訓練課程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 課程名稱 | 課程目標 | 學習內容 | 時數 |
| 居家血糖測量 | 1.瞭解測血糖的意義。2.正常與異常血糖數值的意義與處理。3.如何正確操作簡便攜帶式血糖機。 | 1.學習測血糖的意義。2.瞭解影響血糖的因素、辨別正常與異常血糖數值。3.認識市售測量血糖工具4.學習正確使用市售血糖機採血及測量血糖。5.演練正確測量血糖。6.其他居家血糖測量相關課程。 | 核心課程2小時回覆示教1小時 |
| 居家甘油球通便 | 1.瞭解與排便相關之腸道解剖生理。2.瞭解甘油球之功能及使用之適應症。3.能正確執行甘油球通便之方法。 | 1.學習與排便相關之腸道解剖生理課程。2.學習腹部按摩協助服務對象排便。3.學習甘油球通便的適應症、步驟及注意事項。4.演練腹部按摩及甘油球通便。5.其他居家甘油球通便相關課程。 | 核心課程2小時回覆示教1小時 |
| 居家用藥安全 | 正確依照藥袋指示協助置入藥盒 | 1.瞭解藥物儲存安全。2.認識藥袋說明。3.學習正確協助服藥。4.其他用藥安全相關課程。 | 核心課程1小時 |