115年新北市政府照顧服務員資格訓練自辦計畫

114年12月30日新北府衛高字第1142616267號公告

一、目的：為充實本市長期照顧人力需求，確保照顧及支持服務品質增加就業機會，特訂定本計畫。

二、依據：

(一)衛生福利部111年8月24日衛部顧字第1111961835號公告「照顧服務員資格訓練計畫」

(二)衛生福利部111年6月1日衛部顧字第1111960935號函。

(三)衛生福利部112年3月10日衛部顧字第1121960591號函。

(四)衛生福利部112年4月13日衛部顧字第1120010558號函。

(五)衛生福利部112年5月16日衛部顧字第1121961284號函。

(六)衛生福利部113年4月25日衛部顧字第1131961182號函。

(七)衛生福利部113年9月18日衛部顧字第1130139429號函。

(八)教育部103年1月3日臺教社(一)字第1090184877B號令。

(九)行政院107年1月23日院授人給字第1070030976號函。

(十) 新北市政府114年8月19日新北府客綜字第1141645405號函。

三、實施要項：

(一)計畫申請期間：自公告日起10日內**送達**新北市板橋區英士路192-1號，逾期不予受理，計畫申請文件請提供1式5份，並裝訂成冊(格式範例如附件8)，除開課地點為偏遠地區之班級則不限於此(偏遠地區最後收件日為115年9月30日下午5時止)。

(二)審查方式：

1. 辦訓單位提出計畫申請及相關文件，經審查會議通過，本府將函文通知辦訓單位開訓核備字號後，始可受理招生。

2. 為避免辦訓時間過於集中，本府得視情形調整辦訓單位訓練辦理時段及班次。

(三)辦訓期程：115 年 2 月 1 至 115 年 12 月 12 日前結訓。

(四)受訓對象：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。

(五)訓練單位：

1.應具有下列資格之一：

(1) 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。

(2) 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。

(3) 設有長期照顧相關科之高中職校。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 依工會法設立且與照顧服務相關之工會。

(六)開班人數：每班參訓人數最多不得超過 40 人，其中實作課程及臨床實習課程學員人數與師資比例規定請依第三點第(十)款第 4 目及第(十一)款規定。

(七)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達 80 分以上，始得隨班附讀參加實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程。

(八)訓練單位申請辦理實體課程之班別，除每班固定名額外，須額外提供班級人數之 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。

(九)整體課程應於 6 個月內辦理完成。另學員如因不可抗力因素(如：傳染病防治法隔離等)未能完成完整訓練課程，應於 6 個月內參與同一開課單位辦理之補訓課程，始得合併審認。

(十)訓練場地之規定:核心課程除採線上訓練者外，實體課程限於本市開班。

1.訓練場地應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(附相關證明文件影本)且足以容納受訓對象之容量。若場地非自有者需檢附租借場地訓練期間內有效租約或場地租借同意書。

(1) 建築物安全相關資格文件：由新北市政府工務局所核發在訓練期間內有效(備查或准予備查)之「建築物防火避難設施與設備安全檢查申報結果通知書」。

(2) 消防安全相關資格文件：由新北市政府消防局所核發在訓練期間有效之「消防安全檢(複)查檢查紀錄通知單」(影本) 或其他消防安全檢查合格文件。

2.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。

3.實習訓練場所經本府評估適合辦理且能容納訓練對象完成足夠個案臨床實習課程之下列單位之一者，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：

(1) 經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府評鑑合格之護理機構。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 原住民族及離島地區提供長期照顧相關服務之衛生所。

(5) 經國軍退除役官兵輔導委員會規定定期辦理評鑑，且評鑑等第甲等(含)以上之榮譽國民之家。

4.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。

5.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：

(1) 因虐待住民個案。

(2) 超收住民個案。

(3) 使用非法照顧服務員。

(4) 人力比不足。

(5) 違反機構應配合之相關法令規定。

(十一) 師資條件：

1.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。

2.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。

3.心理健康與壓力調適課程：由本府培訓幸福捕手種子講師授課，講師鐘點費依行政院講座鐘點費支給表支給上限收費。

4.原住民族文化安全導論課程：以「原住民族文化安全導論師資培訓名單」為優先。

5.實作課程授課師資條件如下：

(1) 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。

(2) 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。

(3) 人力配置：實作課程原則應依主題採合宜之分組方式辦理，實作課程授課人數 25 人內應有一名授課師資，超過 25 人可搭配一名專人協助授課師資教學指導。

6. 臨床實習課程須設有實習指導老師與實習督導員，其相關規定如下：

(1) 實習指導老師

A. 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。

B. 資格：

(A) 具護理人員資格，並符合下列條件之一者：

a. 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。

b. 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。

c. 具備居家護理所之居家護理師全職工作經驗至少 3 年。

(B) 具照顧服務員資格，並符合下列條件之一者：

a. 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。

b. 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。

C. 人力配置：

(A) 實習指導老師與實習督導員比例為 1：8。

(B) 實習指導老師若實際帶領學生實習，則師生比為 1：12。

(C) 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。

(2) 實習督導員：

A. 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。

B.資格符合下列條件之一者：

(A) 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。

(B) 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。

(C) 人力配置：實習督導員與學員師生比為 1：12。

(註:依據衛生福利部 112 年 3 月 10 日衛部顧字第 1121960591 號函釋，實習指導老師及實習督導員資格認定,除於長照機構任職年資外,倘於長照機構帶領或指導實習之經驗事實,亦可認屬長照機構工作經驗,前述長照機構範圍包括除依長期照顧服務法設立之居家式、社區式、住宿式或綜合式機構外，另含護理之家、老人福利機構(安養機構除外)、身心障礙福利機構（日間、住宿）及榮譽國民之家)。

(十二) 成績考核：

1. 實體訓練班：參訓學員參加核心課程之出席率應達 80%以上，其餘課程出席率應達 100%(即完成所有實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程)，始可參加術科成績考核。

2. 數位學習班:核心課程採網路線上課程訓練者,應於線上完成全數課後測驗，並提供最近 6 個月內之線上學習證明予辦訓單位，且經由辦訓單位舉辦核心課程測驗達 80 分以上，始可參加後續實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程。上述課程出席率應達 100%，始可參加成績考核。

3. 依照顧服務員訓練實習綜合考核表(附件 3)之規定,成績考核服務技術占 80%、服務態度倫理占 10%、總評占 10 %；考核服務技術至少 3 項且及格成績為 80 分，不及格者不得要求重新考核測驗。

（十三） 結業證明：

1. 訓練期滿後 3 個工作日內，辦訓單位應以函文方式將客家事務推動執行工作成果、結訓學員名冊(基本資料，包括身分證明文件影本)、學員出席情形(含簽到退表及請假單)、教學日誌、課表、考核成績、核心課程數位學習完訓證明及 e 等公務雲內的幸福捕手專業版數位課程 1 小時學習證明(若辦理實體課程則免)等相關資料，並將學員結訓清冊(附件 9)及客家事務推動執行工作成果電子檔以電子郵件方式寄至本府長照主管機關。
2. 上述結訓相關資料經本府審查並函復結果與結業證明書，由辦訓單位轉發予學員收執。
3. 結業證明書格式範例如附件 2。
4. 辦訓單位應確實執行參訓學員出勤考核及身分確認，學習態度認真且出勤符合規定並通過結訓測驗始予以核發證書。
5. 參訓學員如結訓資格經審查不實，致其無法結業者，由辦訓單位自行負責。
6. 證書補換發：若學員因證書遺失須申請受訓證明，學員可向本府長照主管機關申請受訓證明公文函，證明公文函與原證書具有同等效力。
7. 照顧服務員依規定參加訓練並取得結業證明書者，不同直轄市、縣(市)政府應予以相互採認。

四、 訓練課程內容與時數：

(一)訓練課程：如附件 1，依核心課程授課形式，分為以下兩種班別：

1. 實體訓練班。
2. 數位學習班(指核心課程至衛生福利部長期照顧專業人員數位學習平台完成，其餘實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程皆須以實體方式完訓，另增加e等公務雲內的幸福捕手專業版數位課程1小時)。

(二)課程時間:平日/假日日間班得於上午 8 時至下午 6 時期間辦理(如:考量

實習機構住民午間休息，學員午間休息至下午 14 點開始上課);平日/假日下午班:得於下午 5 時至 10 時期間辦理，惟每日訓練時數不得超過 8 小時為限，且不得安排於午後 10 時至翌晨 7 時進行。

(三)訓練時數：實體訓練班共 90 小時，數位學習班共 91 小時，分別為：

1. 核心課程：50 小時。

2. 實作課程：8 小時。

3. 綜合討論與課程評量：2 小時。

4. 臨床實習課程：30 小時 。

5. 訓練課程應依序完成：核心課程、實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程。

6. 數位學習班另增加 e 等公務雲內的幸福捕手專業版數位課程 1 小時。

五、 訓練經費：

(一)收費標準

1. 辦訓單位與參訓學員為授課教學承攬關係，提供參訓學員訓練課程服務，由參訓學員自付訓練費用，辦訓單位收取每人最高不得超過新臺幣 8,600 元（含課程所須之鐘點費、講義費、材料費、保險費等），亦不得收取保證金或以其他名目收取費用。

2. 參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，僅參加實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程，訓練費用以全額訓練費用之 6 成計算。

(二)退費標準

1. 參訓學員已繳納訓練費用，因個人因素辦理退訓者，辦訓單位應依下列規定辦理退費：

(1) 實際開訓日前提出退費申請者，應退還學員已繳納費用總額 90%。但所收取之 10%部分逾新臺幣 1,000 元部分，仍應退還。

(2) 實際開訓日(含)起，未逾總課程時數之三分之一，應退還已繳費用 50%。

(3) 實際開訓日後已逾課程三分之一以上者，得不予退費。

2. 辦訓單位因故未能如期開班者，應全額退還參訓學員已繳費用；因故停訓者，應按未上課時數比例退還參訓學員已繳費用，若因天災等不可抗力天然災害事由，應自事實發生日之次日起十日內，按事由發生後賸餘課程時數比例退還當期開訓已繳之費用，但經學員同意以補訓方式處理者，不在此限。

3. 倘辦訓單位於本市照顧服務員訓練班之抽查重點缺失達10點(含)以上者，不核發結訓證書，此非歸責參訓學員個人因素，應辦理訓練費用全額退費，以維護參訓學員權益。

六、 人力運用追蹤情形

(一)辦訓單位於訓練期間至結訓 2 週內應與本市居家式長照機構合作辦理 2 場以上就業媒合轉介，並於訓練成果報告內說明就業媒合結果，另於結訓滿 3 個月回報該班次結訓學員就業追蹤表（附件 4），且學員回覆率需達80%以上，以利了解學員參訓後實際從事長照服務就業情形。

七、 其他應執行事項

(一)辦訓單位應配合本府查核、輔導、監督事宜，若有違反本訓練計畫之規定，經查證屬實依「新北市照顧服務員訓練自辦計畫之訓練品質抽查作業規範」(附件 5)辦理。辦訓單位於本年度記點累計達 10 點(含)以上者，不核發結訓證書，此非歸責參訓學員個人因素，故辦訓單位應將訓練費用全額退費，以維護參訓學員權益。本府亦將暫停該辦訓單位之辦訓資格，自函文通知辦訓單位起為期 1 年。

(二)辦訓單位應於開訓前 3 個工作日內將參訓學員名冊(附件 10)(含報名隨班附讀之學員)、基本資料（包括身分證明文件影本）與核心課程數位學習完訓證明(若辦理實體課程則免)，以電子檔方式寄至本府長照主管機關，以利查核學員受訓資格。

(三)辦訓單位應於辦訓期間依勞工職業災害保險及保護法規定，於政府登記有案之職業訓練機構或受政府委託辦理職業訓練之單位接受訓練者，應

以其所屬機構或單位為投保單位，參加職業災害保險為被保險人，並不得額外向學員收費。

(四)為了解學員參訓情況及建議，辦訓單位應於結訓日提供本府指定之課程滿意度調查問卷予學員填寫，且回覆率達80%以上。

(五)善盡參訓學員權利維護事項，並維護課程品質。

(六)應依個人資料保護法規定，建立合格參訓學員資料檔案並妥善留存避免學員個人資料洩漏。

(七)辦訓單位已核定開辦之訓練班次，如因招生人數不足或其他原因，最晚應於開班前10日以函文方式向本府申請延期開訓並敘明原因，經本府書面同意得予延期。惟延期以2次為限，每次延期不得超過14日，亦不得逾本年度計畫執行期間。如經2次延期仍未辦訓者，依記點原則辦理。

(八)為維護本市照顧服務員訓練品質及參訓學員權益，辦訓單位執行內容若不符合本計畫相關規定，本府有權不予受理或終止辦訓單位辦理流程，如因此造成相關人員權益受損，辦訓單位須逕行負責。

八、 計畫申請應備文件(格式範例如附件8)：

(一)必備文件：

1. 資格審查表(含基本資格證明文件，請依辦訓資格類別檢具證明文件)
2. 計畫主持人學經歷表
3. 年度照顧服務員訓練開班規劃表
4. 訓練計畫表
5. 辦訓單位訓練核心課程、實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程場地審查表、場地及設備明細表(含上課地點交通位置圖及教學環境資料表)
6. 核心課程、實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程場地訓練效期內之「建築物防火避難設施與設備安全檢查申報結果通知書」影本(利用公、私立學校或政府機關場地辦理者，得免附)
7. 核心課程、實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程場地訓練效

期內之「消防安全檢(複)查檢查紀錄通知單」影本(利用公、私立學校或政府機關場地辦理者，得免附)

8.實習場所提供同意書

9.課程表

10.訓練師資名冊

11.品質管控計畫表

(二)其他文件：

1.場地租借同意書

2.辦訓相關經驗佐證資料

3.數位學習班實作前評量考卷

4.多元單位實習計畫及相關文件(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，若含居家服務場域實習，須檢附案家同意書)

附件 1、照顧服務員資格訓練課程表

壹、核心課程:50 小時

課程單元	實體時數	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	2	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	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、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	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。 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。
認識身心障礙者之需求與服務技巧	4	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。	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

		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。	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	2	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	2	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、社區及機構服務之照顧者）。 三、照顧者的調適方式。 四、與家屬溝通的技巧與態度。 五、建立與家屬共同照顧模式。 六、案例分享。	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。 四、瞭解與家屬溝通的技巧與態度。 五、瞭解如何與家屬共同照顧。
原住民族文化安全導論	3	一、介紹當代原住民所面臨之社會及健康	一、瞭解文化敏感度之定義與重要性。 二、瞭解原住民照顧過程文化安全的

		不均等現象。 二、介紹文化敏感度之定義及於照顧情境中之重要性。 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。 四、介紹文化適切性之照顧模式、倫理困境與議題。 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。	重要性。 三、瞭解文化適切性照顧模式與運用。 四、設計文化合適性之照顧方案。
心理健康與壓力調適	2	一、服務對象的心理特質與需求。 二、憂鬱症的認識。 三、自殺的徵兆與預防。 四、照顧服務員壓力自我察覺與調適。 五、家庭照顧者心理健康與壓力調適。	一、瞭解服務對象心理發展歷程之變化與調適。 二、學習如何促進服務對象心理健康。 三、認識憂鬱、憂鬱症及瞭解如何與憂鬱症個案溝通。 四、學習自殺防治的知能與實務技巧。 五、照顧服務員學習自我察覺與調適照顧壓力。 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	1	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	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、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	2	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)	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	2	一、身體正常與異常徵象的觀察與記錄： (1)一般外表、顏臉。 (2)排泄。 (3)輸出入量的記錄。 (4)發燒。 (5)冷熱效應之應用。 (6)出血。 (7)疼痛。 (8)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。 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	2	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	2	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	1	一、認識常見法定傳染疾病及預防原則。 二、學習各項隔離措施與照顧技巧。	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。
居家用藥安全	1	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	1	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	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。

		識或延長線的使用概念。	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	2	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	6	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（包含床上）。 (九)背部清潔。 (十)修整儀容。 (十一)腹部疼痛舒緩。 (十二)甘油灌腸。	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、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	2	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	1	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	4	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。	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。

		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。	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、學習運用安全照顧技巧。

貳、實作課程—8小時

課程單元	時數	課 程 內 容
基本生命徵象	1	體溫、脈搏、呼吸、血壓、血糖的認識、測量與記錄。
急救概念	2	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	2	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。 (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	1	一、備餐的衛生。

餐原則		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	2	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—2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—30小時

項目	一、 基礎身體照顧類 （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 （一）舖床及更換床單 （二）垃圾分類廢物處理 三、技術性照護 （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、安全保護照顧類 （一）協助輪椅患者上下床 （二）安全照顧 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

附件 2、照顧服務員資格訓練結業證明書格式範例

結　業　證　明　書

（縣市政府同意備查之日期、文號）

學員 0 0 0 中華民國00年00月00日生
性別：0 國民身分證統一編號：0000000000
自000年00月00日起至000年00月00日止參加照顧服務員資格訓練課程（含核心課程、實作課程、綜合討論與課程評量、臨床實習課程）訓練期滿考評及格。

特此證明

關防章

首長橡皮章

中　華　民　國　0 0 0　年　0 0　月　0 0　日

附件 3、照顧服務員訓練實習綜合考核表

學員姓名：　　身分證字號：　　日期：

辦訓單位：　　實習機構：

實習考核表(服務技術 80%，服務態度倫理 10%、總評 10%)

編號	項 目	請填分數			實習督導員簽章
		配分	自評	單位評分	
一	服務技術：配分 80 分				
1	協助沐浴床上洗頭洗澡	3			
2	協助洗澡椅洗頭洗澡	3			
3	協助更衣穿衣	2			
4	口腔照顧（包括刷牙、假牙護理）	5			
5	清潔大小便	2			
6	協助用便盆(椅)、尿壺、尿布	2			
7	會陰沖洗	2			
8	正確的餵食方法	3			
9	翻身及拍背	3			
10	基本關節活動	3			
11	修指甲、趾甲	3			
12	刮鬍子、洗臉、整理儀容	3			

編號	項 目	請填分數			實習督導員簽章
		配分	自評	單位評分	
13	舖床及更換床單	2			
14	垃圾分類廢物處理	1			
15	尿管照護	4			
16	尿套使用	2			
17	鼻胃管灌食	3			
18	鼻胃管照護	4			
19	胃造口照護	4			
20	熱敷及冰寶使用	2			
21	異物哽塞的處理	4			
22	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	5			
23	協助輪椅患者上下床	3			
24	安全照顧	3			
25	測量體溫、呼吸、心跳、血壓	4			
26	感染控制及隔離措施	3			
27	方案活動帶領	2			

編號	項 目	請填分數			實習督導員簽章
		配分	自評	單位評分	
二	服務態度倫理：配分 10 分				
27	互動與溝通	2			
28	同理心與愛心	2			
29	角色定位與分享	2			
30	自動自發與獨立創新	2			
31	群我倫理與團隊合作	2			
三	總評：配分 10 分	10			
	共計	100			

實習督導員簽章：

附件 4、新北市政府照顧服務員訓練自辦計畫結訓就業追蹤表

辦訓單位名稱	訓練期間	參訓人數	結訓人數	結訓 3 個月從事照顧服務員情形追蹤		
				統計人數	就業人數	就業率

(單位名稱)—照顧服務員訓練自費班結訓◯個月就業情形追蹤名冊

序號	姓名	身分證字號	性別	年齡	電話	電聯時間	是否從事照服相關工作	就業性質代號(註 1)	就業單位	未從事照服相關工作原因	備註(註 2)

表格如不敷使用，請自行增列

註 1：就業性質：1.居家式長照機構　2.社區式長照機構(日間照顧中心、托顧家庭、巷弄長照站、文化健康站、失智社區服務據點)　3.住宿式長照機構(護理之家、養護、安養)　4.醫院　5.其他(如個人看護等，須註明)　6.拒絕告知　，請以代號填列。

註 2：若有兼職請備註兼職性質及單位名稱等。

附件 5、

新北市照顧服務員訓練自辦計畫之訓練品質抽查作業規範

一、目的：

為強化訓練單位辦理照顧服務員訓練之品質，建立訓練抽查之機制，以確保參訓者之專業學習與權益，特訂定本作業規範。

二、辦理單位：新北市政府。

三、抽查對象：自費辦理照顧服務員訓練之辦訓單位。

四、抽查方式與內容：

(一)採不定期及不預告方式實施訪視抽查，並填寫訪視抽查紀錄。

(二)依本府所核定照顧服務員訓練自辦計畫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，以核查辦訓單位是否確實按規定與計畫內容執行，核查重點至少包括下列三大項：

1.參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。

2.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、教學日誌確實填寫。

3.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。

五、抽查結果之處理：

(一)經查證發現辦訓單位於計畫施行期間有辦訓缺失或違規情形，將予以記點並請辦訓單位研提檢討報告。

(二)辦訓單位如有以下情形之一，本府應終止其辦訓資格：

1.當年度計畫施行期間缺失累計達 10 點(含)以上者。

2.將部分或全部計畫委由其他單位辦理，或代其他單位辦理部分或全部訓練課程。

3.經通知限期改善而未能改善者。

4.規避、妨礙、拖延或拒絕配合訪視查核，經查證屬實者。

(三)屬前項第一款情形者，自本府函文通知日起暫停辦訓 1 年，並於本府長照主管機關網站公告周知。此非歸責參訓學員個人因素，故辦訓單位應將訓練費用全額退費，以維護參訓學員權益。

(四)經通知改善而未能改善者，視抽查實際情形增加抽查次數，且列入本府不予核定該辦訓單位辦訓或核減其辦訓班別與班次之依據，並函報衛生福利部及副知各地方政府。

(五)記點原則

項次	缺失項目	缺失記點
1	辦訓期程、課程、師資變更未於開課前函文本府核備	3 點

2	未於開訓前3個工作日內將參訓學員名冊(含報名隨班附讀之學員)、基本資料（包括身分證明文件影本）與核心課程數位學習完訓證明(若辦理實體課程則免)，以電子檔方式寄至本府長照主管機關	1點
3	未確實執行簽到退(如簽名人數與實際人數不符、先行簽到退等)	3點
4	教學日誌未確實填寫(如未按時填寫、講師未親簽、學員反應事項未填寫等)	2點
5	未提供學員核心課程講義(數位學習班則免)、實作及臨床實習課程講義、學習手冊(參訓須知包含但不限於:成績考核標準、退費標準、結訓標準、本計畫執行流程等)	1項2點
6	課程講師為當班護理、照顧人員	2點
7	課程講師遲到早退或未全程在場指導	3點
8	實際上課學員、講師與提送本府學員名冊不符	3點
9	未於訓練期滿後3個工作日內以函文方式將成果報告等文件送至本府審查。	1點
10	辦訓單位未落實品質及行政作業管理(包含但不限於：位於課程現場提供講師及學員必要之協助)	2點
11	辦訓單位未於辦訓期間依規定為參訓學員辦理相關保險事宜	3點
12	辦訓單位以其他名目向學員收取其他費用或未依規定退費	3點
13	辦訓單位該班次經核定後未完成辦訓(如為不可抗力因素應於開訓前函文核備)	2點
14	影響學員權益，經申訴且查證屬實者	3點
15	未於結訓滿3個月回報該班次結訓學員就業追蹤表	2點

附件 6、新北市政府照顧服務員訓練實地訪查紀錄表

（訪視次數至少___次，本次為第___次訪查）

計畫名稱	115 年新北市政府照顧服務員訓練自辦計畫	培訓地點	
受訪單位		訓練時間	年 月 日~ 年 月 日(共 小時)
訓練班別		訪查時間	年 月 日 時 分~ 時 分
學員出缺勤狀況	核定____人；實到____人；請假____人；缺（曠）課____人； 退訓____人（含提前就業____人）※點名未到學員，另以電話抽查 請假學員:_____ 退訓學員:_____ 缺(曠)課學員:_____		

檢核項目 1(參訓學員出勤管理)	備齊	部份備有	未備	得分	佐證資料
1-1 學員簽到退表(親簽且按時簽到、簽退)	2 分 □		0 分 □	分	□攜回影本 □其他（請說明）:
1-2 學員缺席及請假紀錄	1 分 □	0.5 分 □	0 分 □	分	□攜回影本 □免提供（無學員請假） □其他（請說明）:
檢核項目 2(教務管理狀況)	是	部分符合	否	得分	佐證資料
2-1 是否公告學員權益及教務管理狀況義務或編製參訓學員服務手冊？（有無學員手冊領用表）	1 分 □	0.5 分 □	0 分 □	分	□免填（前次訪查已提供） □其他（請說明）：
2-2 學員書籍（講義） 若該班有外籍學員講義需有該籍之翻譯內容	1 分 □	0.5 分 □	0 分 □	分	□攜回影本 □免提供（前次訪查已提供） □其他（請說明）：
2-3 學(術)科考卷 若該班有外籍學員考卷需有該籍之翻譯內容	1 分 □		0 分 □		□攜回影本 □免提供（前次訪查已提供） □其他（請說明）:
2-4 是否依核備之課程表時間授課？	1 分 □		0 分 □	分	□其他（請說明）：
2-5 實際授課師資與核備之授課科目是否符合？	1 分 □	0.5 分 □	0 分 □	分	同上

2-6 教學（訓練）日誌是否確實填寫？(含講師親簽、學員反應事項等)	1 分 □	0.5 分 □	0 分 □	分	□攜回影本 □其他（請說明）：
2-7 是否為參訓學員辦理勞工職業災害保險?	1 分 □	0.5 分 □	0 分 □	分	□攜回勞保加退保或保險資料影本 □免提供（前次訪查已提供） □其他（請說明）：
2-8 是否提供學員問題反應申訴管道？	1 分 □		0 分 □	分	□其他（請說明）：
檢核項目 3(訓練場所設施設備)	是	部分符合	否	得分	佐證資料
3-1 訓練場所設施設備是否符合學員學習需求？	1 分 □	0.5 分 □	0 分 □	分	□其他（請說明）：
3-2 訓練場所是否符合消防安全規定？	2 分 □		0 分 □	分	□其他（請說明）：
3-3 訓練場所是否符合基本衛生條件？	1 分 □	0.5 分 □	0 分 □	分	□其他（請說明）：
檢核項目 4(視情況抽查)	是	部份備有	否	得分	佐證資料
4-1 辦訓單位是否巧立名目收取其他費用或未依規定退費？	-3 分 □		0 分 □	分	□其他（請說明）：
4-2 講師是否遲到早退或未全程在場指導?	-3 分 □		0 分□	分	□其他（請說明）：
4-3 實際上課學員與提送本府學員名冊是否符合?	0 分 □		-3 分 □	分	□其他（請說明）：
4-4 訓練場所是否落實防疫工作(量測體溫、提供酒精消毒、場所定期消毒)?	0 分 □	-1 分 □	-3 分 □	分	□其他（請說明）：
4-5 課程講師為當班護理、照顧人員	-3 分 □	-1 分 □	0 分 □		□其他（請說明）：
總　分	15 分			分	
參訓學員反應意見及問題					

綜合建議	□ 訓練正常 □ 訓練異常（請說明）：	缺失處理	
受訪單位人員簽章		訪查人員簽章	

附件 7、115 年度辦理照顧服務員訓練自辦計畫審查表

審查項目	審查內容	配分
一、組織和財務健全性	1.計畫主持人及專案人員學經歷、本計畫行政人員之配置。 2.機構組織健全性。	15
二、師資及課程規劃	1.訓練時數編配及課程內容之合理性。 2.訓練課程內容充實度及符合就業需求。 3.授課師資之學經歷及專長。 4.學科及術科教學場地符合規定、設備之充實度。	25
三、行政管理與執行能力	1.招生宣導及甄選錄訓機制之規劃。 2.學員申訴處理及學習輔導之規劃。 3.開班及訓練人數目標達成情形。 4.最近三年度辦訓單位缺失情形。	40
四、輔導就業	1.輔導就業規劃。 2.完訓後長照服務相關就業率。 3.輔導結訓學員參加技能檢定。	20
得分加總		100
備註：審查小組依審查表所列審查項目、內容、配分進行評分，總平均 75 分(含)以上為合格分數，未達 75 分者為不合格。		