111年新北市政府照顧服務員訓練自辦計畫

111年2月23日新北府衛高字第1110321594號公告

壹、 目的： 因應本市長期照顧人力需求，提升照顧服務品質，促進照顧服務員就業市場相互流通，增加就業機會，特訂定本計畫。

貳、依據：

一、依據衛生福利部107年5月9日衛部顧字第1071960347號公告「照顧服務員訓練實施計畫」。

二、依據衛生福利部109年3月13日衛部顧字第1091960655號函增列「保護性課程」。

參、辦訓單位：

應具有下列資格之一：

一、依法設立之公益、醫療、護理社團法人，財團法人及公益、醫療、護理人民團體，或設有醫學、護理學、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科系所之大專院校。

二、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、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、依工會法設立且與照顧服務相關之工會。

肆、計畫申請期間及審查方式：

一、計畫申請期間：自公告日起至111年3月30日下午5時止，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11)，以送達本府衛生局為準，逾期不予受理。

二、審查方式：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。

三、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。

伍、辦訓期程及招訓規定

一、辦訓期程：計畫審查通過至 111 年 12 月 10 日前結訓。

二、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。

三、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師資與學員人數比例，每名師資指導學員不得超過 20 名。

陸、訓練場地規定

一、辦理訓練區域：核心課程除採線上訓練者外，實體課程限於本市開班。

二、訓練場地：

(一)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。

(二)實習訓練場所訓練課程內容以臨床實習課程、實作課程及綜合討論與課程評量為限，且以能容納受訓對象完成足夠個案實習之下列單位之一：

1. 經本市政府督導考核成績優良之醫院。

2. 經衛生福利部評鑑合格或本市政府督導考核成績優良之護理

機構。

3. 經衛生福利部或本市政府評鑑合格之老人長期照顧機構、身心障礙住宿機構、居家服務提供單位、日間照顧服務提供單位。

4. 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。

5. 原住民族及離島地區提供長期照顧相關服務之衛生所。

6. 或跨鄰近縣市之實習訓練場所經本市認可。

(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。

柒、課程規劃

一、課程師資

(一)核心課程、實作課程、綜合討論與課程評量、臨床實習課程、老人保護及身心障礙者保護工作概述(含相關政策與法律)之課程：

1. 與授課主題相關之大專院校醫學、護理學、復健醫學、營養學、法律、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科系所講師以上資格者。

2. 與授課主題相關之大專以上畢業，且具實務工作經驗三年以上者。

3. 與授課主題相關之實務經驗五年以上者(限臨床實習課程、實作課程)。

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. 性別平等課程：近三年內具推動性別平等教育相關實務經驗者。

(二)自殺防治課程：由本府培訓幸福捕手種子講師授課。

二、課程內容與時數(如附件 1)，分為以下兩種：

(一)實體訓練班(完訓時數合計 100 小時)：

1. 核心課程：53 小時(新增性別平等課程 3 小時)。

2.綜合討論與課程評量：2 小時。

3.實作課程：12 小時。

4.臨床實習課程：30 小時。

5.其他課程：3 小時。

(1)老人保護及身心障礙者保護工作概述(含相關政策與法律)之課程 2 小時。

(2)自殺防治課程 1 小時。

(二)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訓，其餘課程皆須以實體方式完訓，完訓時數合計 102 小時)：

1.核心課程：55 小時(含性別平等課程)，本課程完訓時數應依衛生福利部長期照顧專業人員數位學習平台所列課程規定辦理。

2.綜合討論與課程評量：2 小時。

3.實作課程：12 小時。

4.臨床實習課程：30 小時。

5.其他課程：3 小時。

(1)老人保護及身心障礙者保護工作概述(含相關政策與法律)之課程 2 小時。

(2)自殺防治課程 1 小時。

捌、訓練經費：

一、收費標準

(一)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(含學、術科所須之鐘點費、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，除辦訓單位協助學員辦理長照人員認證之代辦費另計。

(二)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，僅參加實習、實作及其他課程，訓練費用以全額訓練費用之6成計算。

二、退費標準

(一)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.於實際開訓日前7日(含)申請退訓者，應全額退還已繳費用。

2.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%。

3.實際開訓日後未逾課程五分之一者，應退還已繳費用之70%。

4.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%。

5.實際開訓日後已逾課程三分之一以上者，得不予退費。

(二)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。

玖、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、辦訓單位應安排學員固定座位，將座位表提供講座，並製作簽到單，供參訓學員於各項課程上課前簽名、課程結束後簽退。如發現代簽名或冒名頂替者，視該項課程係屬學科或術科課程，成績以0分計。

三、辦訓單位之簽到及簽退管理以下列方式為之：

(一)簽到及簽退單應有專人管理，詳實記錄遲到或早退者之到退時間，並應注意簽到後未上課之情形。

(二)全天上課之下午課程開始時須簽到。

拾、成績考核

一、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%(即完成所有臨床實習課程、實作課程、綜合討論與課程評量及其他課程)，始可參加術科成績考核。

二、數位學習班：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，始可參加後續臨床實習課程、實作課程、綜合討論與課程評量及其他課程。上述課程出席率應達100%，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。

拾壹、核發證書

一、訓練期滿後**5個工作日內**，辦訓單位應以函文方式將結訓學員名冊(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、課表及考核成績等相關資料，以核心課程訓練地之所在為準，送本府審查。但核心課程採線上訓練者，以實習訓練場所之所在為準，送本府審查。

二、上述結訓相關資料經本府審查並函復結果，由辦訓單位印製結業證明書，該證明書應載明本府核備之日期及文號，並函送本府進行用印，用印之結業證明書由本府函復辦訓單位協助轉發予學員收執。

三、結業證明書格式範例：實體訓練班完訓者，如附件2；數位學習班完訓者(即核心課程採線上訓練者)，如附件3。

四、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。

五、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。

六、證書補換發(如附件4、5)：

(一)若學員因證書更改姓名、身分證等須申請換發，學員應向

其曾參與之辦訓單位提出申請，由辦訓單位受理進行證書補換發作業,每次換發費用不得向學員收取超過新臺幣100元工本費；若學員因證書遺失、汙損或等，可向本府衛生局申請受訓證明公文函，證明公文函與原證書具有同等效力。

(二)辦訓單位需檢附學員申請書、身分證正反面影本、證書換發正本(證書須於日期右方加註換發字樣)及相關佐證資料,函文至本府進行審核及證書用印等事宜。

拾貳、人力運用追蹤情形

辦訓單位於開班結訓 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,並於結訓滿 1 個月及 3 個月寄送該班次結訓學員就業追蹤表(如附件 6),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。

拾參、辦訓單位應執行事項

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 7)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、辦訓單位應於開訓後 5 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，以電子檔方式寄至本府衛生局，以利查核學員受訓資格。

三、 辦訓單位應於辦訓期間依規定為參訓學員辦理相關保險事宜，並不得額外向學員收費。善盡參訓學員權利維護事項。

四、建立合格參訓學員資料檔案並保留存放至少 20 年。

五、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。

六、結訓學員倘因就業需求須取得長照人員認證，得委請辦訓單位協助申請該梯認證事宜。欲委託代辦(領)者，應由雙方如實填列後附委託書資料(附件 8)，並檢具認證申請書(附件 9)、近 3 個月內之 1 吋正面脫帽半身照片 2 張、身分證正反面影本及本府核備該梯結訓報告之函文正本及影本各 1 份，至本府衛生局臨櫃申請；辦訓單位代領時亦須提具雙方簽章之委任資料及規費(新臺幣 100 元整)，方核發證照。

七、 因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，為確保訓練單位人員、參訓學員健康及避免群聚感染，訓練單位人員、訓練期間防疫指引及發生疑似感染風險者之應變措施等，請參照勞動部「職業訓練因應 COVID-19 防疫管理指引」規範辦理。

拾肆、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。

拾伍、計畫申請應備文件(附表 1 至 14)：

一、必備文件：

(一)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)

(二)計畫主持人學經歷表

(三)年度照顧服務員訓練開班規劃表

(四)訓練計畫表

(五)經費明細表

(六)預定材料明細表

(七)辦訓單位訓練學科及術科場地審查表

(八)學科訓練場地及設備明細表(含上課地點交通位置圖及教學環境資料表)

(九)術科訓練場地及設備明細表(含上課地點交通位置圖及教學環境資料表)

(十)學科及術科場地訓練效期內之「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)

(十一)學科及術科場地訓練效期內之「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)

(十二)實習場所提供同意書

(十三)課程時間配當暨預定進度表

(十四)課程表

(十五)訓練師資名冊

(十六)品質管控計畫表

二、其他文件：

(一)場地租借同意書

(二)辦訓相關經驗佐證資料

(三)數位學習班實作前評量考卷

拾陸、本計畫奉核後實施，修正時亦同。

照顧服務員訓練課程表

附件 1

壹、核心課程

課程單元	實體時數	數位學習（分鐘）	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	90	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	2	80	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	80	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	4	170	一、介紹各類障礙者之特質與服務需求。	一、認識各類障礙者（包括視覺障礙、智能障礙、聽覺障礙

務技巧			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。	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	2	80	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	90	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	140	一、介紹當代原住民所面臨之社會及健康不均等現象。 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。	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	70	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。	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。
人際關係與溝通技巧	1	40	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	2	80	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	80	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	80	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	80	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、 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	2	80	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	80	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	1	50	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	40	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	2	90	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	280	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

			(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。	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	2	80	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	2	80	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。
活動與運動及輔具協助	4	170	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。
性別平等	3	120	一、認識消除對婦女一切形式歧視公約（CEDAW）之基礎概念。 二、性別工作平等法及瞭解如何保障性別工作權之平等。	一、聯合國性別平等的發展。 二、CEDAW公約的精神。 三、直接歧視與間接歧視。 四、性別主流化的意義與做法。 五、性別統計圖像。 六、CEDAW 公約第十一條工作平等。

				七、禁止工作性別歧視。 八、促進工作的性別平等。 九、職場性騷擾的定義。 十、居服員的性騷擾處境。 十一、性騷擾的防治與申訴。
活動方案帶領	—	60	一、活動運用於長照領域的意義與重要性。 二、活動的種類。 三、活動設計。 四、活動的帶領技巧。 五、活動評估方式。 六、活動教材的準備與運用。	一、瞭解簡易活動帶領概念。 二、簡易活動設計與帶領原則。 三、活動設計與帶領實務。
總計完訓時數	53	55		

貳、實作課程—12 小時

課程單元	時數	課 程 內 容
基本生命徵象	1	一、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)。
居家甘油球通便	3	一、學習與排便相關之腸道解剖生理課程。 二、學習腹部按摩協助服務對象排便。 三、學習甘油球通便的適應症、步驟及注意事項。 四、演練腹部按摩及甘油球通便。 五、其他居家甘油球通便相關課程。
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（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	2	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	2	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—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、尿壺 (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(每位學員需實際操作並通過技術檢核) (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 (九)血糖測量 (十)甘油球灌腸 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

伍、其他課程

課程單元	時數	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)	2	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。
自殺防治	1	一、自殺防治的概念。 二、提早發現自殺的徵兆。 三、預防自殺的行為。	一、運用觀察發覺徵兆。 二、運用傾聽技巧關懷他人。 三、說明轉念的正向思考法。 四、指出社會資源的多元求助管道。 五、列舉減壓的多種方式。

附件 2(本府衛生局實體訓練班)

照 顧 服 務 員 結 業 證 明 書

新北府衛高字第 0000000000 號（新北市政府同意結訓核備文號）

學員○○○，身分證統一編號○○○○○○○○○○，民國○年○月○日生，自○年○月○日起至○年○月○日止參加○○○○○辦理之照顧服務員訓練，課程（含核心課程、臨床實習課程、實作課程、綜合討論與課程評量、其他課程等）共計○小時，訓練結業，特此證明。

訓練單位名稱　　新北市政府

負責人○○○

訓練單位用印(留白)

新北市政府用印(留白)

10.5*10.5

中　華　民　國　○　年　○　月　○　日

（證明書背面）

111 年度新北市照顧服務員訓練課程

◎ 核心課程…… 53 小時

長期照顧服務願景與相關法律基本認識……2 小時
照顧服務員功能角色與服務內涵……2 小時
照顧服務資源與團隊協同合作……2 小時
身心障礙者之需求與服務技巧……4 小時
認識失智症與溝通技巧……2 小時
認識家庭照顧者與服務技巧……2 小時
原住民族文化安全導論……3 小時
心理健康與壓力調適……2 小時
人際關係與溝通技巧……1 小時
身體結構與功能……2 小時
基本生命徵象……2 小時
基本生理需求……2 小時
疾病徵兆之認識及老人常見疾病之照顧事項……2 小時
急症處理……2 小時
急救概念……2 小時
居家用藥安全……1 小時
意外災害的緊急處理……1 小時
臨終關懷及認識安寧照顧……2 小時
清潔與舒適協助技巧……6 小時
營養膳食與備餐原則……2 小時
家務處理協助技巧……2 小時
活動與運動及輔具協助……4 小時
性別平等……3 小時

==========

◎ 實作課程…… 12 小時

基本生命徵象、急救概念、居家甘油球通便、清潔與舒適協助技巧、營養膳食與備餐原則、活動與運動及輔具協助

◎ 綜合討論與課程評量……2 小時
◎ 臨床實習…… 30 小時
◎ 其他課程……3 小時

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）……2 小時
自殺防治……1 小時

==========

訓練時數總計 100 小時

附件 3(本府衛生局數位學習班)

照 顧 服 務 員 結 業 證 明 書

新北府衛高字第 0000000000 號（新北市政府同意結訓核備文號）

學員○○○，身分證統一編號○○○○○○○○○○，民國○年○月○日生，○年○月○日完成核心課程之線上訓練○小時(線上訓練學習證明流水號)。自○年○月○日起至○年○月○日止參加○○○○○辦理之照顧服務員訓練，課程（含臨床實習課程、實作課程、綜合討論與課程評量、其他課程等）○小時，共計○小時，訓練結業，特此證明。

訓練單位名稱　　新北市政府

負責人○○○

訓練單位用印(留白)

新北市政府用印(留白)

10.5*10.5

中　華　民　國　○　年　○　月　○　日

（證明書背面）

111 年度新北市照顧服務員訓練課程

◎核心課程 ····· 55 小時

單元 1 -長期照顧服務願景與相關法律基本認識 ····· 90 分鐘
單元 2 -照顧服務員功能角色與服務內涵 ····· 80 分鐘
單元 3 -照顧服務資源與團隊協同合作 ····· 80 分鐘
單元 4 -認識身心障礙者之需求與服務技巧 ····· 170 分鐘
單元 5 -認識失智症與溝通技巧 ····· 80 分鐘
單元 6 -認識家庭照顧者與服務技巧 ····· 90 分鐘
單元 7 -原住民族文化安全導論 ····· 140 分鐘
單元 8 -心理健康與壓力調適 ····· 70 分鐘
單元 9 -人際關係與溝通技巧 ····· 40 分鐘
單元 10-身體結構與功能 ····· 80 分鐘
單元 11-基本生命徵象 ····· 80 分鐘
單元 12-基本生理需求 ····· 100 分鐘
單元 13-疾病徵兆之認識及老人常見疾病之照顧事 ····· 80 分鐘
單元 14-急症處理 ····· 80 分鐘
單元 15-急救概念 ····· 80 分鐘
單元 16-居家用藥安全 ····· 50 分鐘
單元 17-意外災害的緊急處理 ····· 40 分鐘
單元 18-臨終關懷及認識安寧照顧 ····· 90 分鐘
單元 19-清潔與舒適協助技巧 ····· 280 分鐘
單元 20-營養膳食與備餐原則 ····· 80 分鐘
單元 21-家務處理協助技巧 ····· 80 分鐘
單元 22-活動與運動及輔具的協助 ····· 170 分鐘
單元 23-性別平等 ····· 120 分鐘
單元 24-活動方案帶領 ····· 60 分鐘

==========

◎ 實作課程····· 12 小時
基本生命徵象、急救概念、居家甘油球通便、清潔與舒適協助技巧、營養膳食與備餐原則、活動與運動及輔具協助

◎ 綜合討論與課程評量·····2 小時

◎ 臨床實習····· 30 小時

◎ 其他課程·····3 小時
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）·····2 小時
自殺防治·····1 小時

==========

訓練時數總計 102 小時

附件 4

新北市政府照顧服務員結業證明書換發申請書

申請日期：　　年　　月　　日

申請人姓名		性別	□男　□女
身分證字號		出生日期	民國　　年　　月　　日
聯絡住址			
聯絡電話			
就業情況	□就業中（□居家服務 □醫院看護 □其他 _____ ） □待業		
申請原因	□更改姓名　□其他 _____		
培訓日期	自　　年　　月　　日至　　年　　月　　日		
培訓單位			
培訓核備字號			
＊請檢附右列文件	□ 1. 學員身分證正反面影本（請影印清晰）		
	更改姓名：□2.舊結業證書正本□3.戶籍謄本正本 ※如申請為其他原因請附佐證資料		
備註			
審查結果	□符合補/換發資格　　□不符合		
審查人員		單位主管	

附件 5

申請書

本人　　自　　年　　月　　日

至　　年　　月　　日期間參加　　辦理

之照顧服務員訓練課程，經成績考核通過結業，取得結業證明書。

因遺失結業證明書申請受訓證明公文。

此致 新北市政府

檢附資料:

□身分證/居留證正反面影本

□戶籍謄本正本(記事未省略)-改名者請先至戶政事務所申請

□原證書正反面影本

□其它文件:_____

申請人姓名：

身分證統一編號：

電話：

收件住址：□□□

中華民國　　年　　月　　日

附件 6

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		結訓 6 個月從事照顧服務員情形追蹤	
				就業人數	就業率	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	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 7

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：新北市政府衛生局。

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。

(三)如遇嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情警戒期間，將依據中央疫情指揮中心相關管理指引辦理。

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，並於本府衛生局網站公告周知。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一週函文本府核備	3點
2	簽到表簽名人數與實際人數不符	3點
3	教學日誌未確實填寫(如講師未親簽、學員反應事項未填寫等)	2點
4	課程講師遲到早退或未全程在場指導	3點
5	實際上課學員與提送本府學員名冊不符	3點
6	辦訓單位未落實品質及行政作業管理	2點
7	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
8	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
9	辦訓單位該班次經延期2次仍未辦訓者(除不可抗力因素外)	2點
10	影響學員權益，經申訴且查證屬實者	3點
11	若遇疫情期間未依中央疫情指揮中心相關管理指引辦理	5點

附件 8

委託書

本人（如下表），參加＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（辦訓單位）辦理之照顧服務員訓練，故特委託辦訓單位代為辦理及領取長照人員認證，特此證明，如有不實，願負擔法律責任，並同意取消認證資格。

此 致

新北市政府衛生局

委託人	身分證字號	聯絡電話	地址

受託人(代辦人):

身分證字號:

聯絡電話:

地址:

與委託人關係:

中　華　民　國　　年　　月　　日

附件 9

新北市長期照顧服務人員認證申請書

<table>
<tr><td rowspan="4">一張浮貼於此
3個月內一吋相片兩張
相片黏貼處</td><td>申請人姓名</td><td colspan="2"></td><td>國籍</td><td></td></tr>
<tr><td>身分證號/護照號碼</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>出生日期</td><td colspan="4">民國　　年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>申請日期</td><td colspan="4">民國　　年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>職業類別</td><td colspan="5">□照顧服務員　□教保員　□生活服務員　□家庭托顧服務員
□居家服務督導員
□社會工作師　□社會工作人員　□醫事人員
□照顧管理專員　□照顧管理督導
□中央主管機關公告長照服務相關計畫之個案評估、個案管理及提供服務人員</td></tr>
<tr><td>訓練來源
（非右列3類人員免填）</td><td colspan="5">**照顧服務員**
□照顧服務員結業證明書□照顧服務員技術士證□高中以上相關科系畢業
教保員
□大專以上相關科系畢業□高中畢業**且**領有教保員結業證明書
生活服務員
□生活服務相關訓練結業證明書□照顧服務員技術士證或保母技術士證
□具有教保員或照顧服務員資格□高中以上相關科系畢業</td></tr>
<tr><td>學歷</td><td colspan="2"></td><td>電子郵件</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>聯絡電話</td><td colspan="3">市話：　　手機：
(　)</td><td>性別</td><td></td></tr>
<tr><td>聯絡地址</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>審查文件</td><td colspan="5">□資料輸入長照人員管理系統
□身分證明文件正反面影本1份
□最近3個月內之1吋正面脫帽半身照片2張
□職業類別之資格證明文件正本(驗後發還)及影本1份
□長照人員訓練證明文件正本(驗後發還)及影本1份
（照顧服務員、教保員、生活服務員、家庭托顧服務員免附）
□規費新臺幣100元（領照繳費）</td></tr>
</table>

申請人簽章：

語言(可複選)	□國語　□台語　□客語　□原住民語　□英語

附件 10

111 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、財務報表、定期開會會議紀錄。	10
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。	20
三、經費合理性	個人訓練費用及經費編列之合理性。	10
四、行政品質管理、執行能力與預期效益	1.教務品質管理機制之規劃。 2.招生宣導及甄選錄訓機制之規劃。 3.學員申訴處理及學習輔導之規劃。 4.開班及訓練人數目標達成情形。	20
	5.最近三年辦訓教務品質及缺失情形。	10
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。		