

# 彰化縣政府補助辦理照顧服務員訓練自訓自用班

## 課程表

### 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 | 2  | 一、照顧相關政策發展趨勢。<br>二、與服務對象相關之照顧服務法規。<br>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。<br>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。<br>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  | 一、照顧服務員的角色及功能。<br>二、照顧服務員的工作對象及服務內容。<br>三、服務理念及工作倫理守則。<br>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。<br>二、說出照顧服務員的業務範圍、角色功能與應具備的條件。<br>三、認識照顧服務員的工作倫理及工作守則。<br>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。<br>二、服務對象及資格限制。<br>三、介紹跨專業團隊的各領域內涵及實務。<br>四、簡述跨專業協同合作的概念與策略。<br>五、簡述跨專業溝通的重要性及技術。 | 一、認識社政、衛政(含精神照護資源)、勞政、農政、原住民族行政體系現有照顧服務資源。<br>二、瞭解如何轉介與供給相關照顧服務資源。<br>三、瞭解各專業領域服                 |

|                 |   |  |   |
|-----------------|---|--|---|
|                 |   | 六、以案例解說實務運用情形。   | 務內涵及實務。<br>四、瞭解跨專業協同合作模式概念。<br>五、瞭解在工作中扮演的角色與團隊間之溝通技巧。<br>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。<br>二、正向與支持的服務態度。<br>三、正向行為支持。<br>四、與各類障礙者日常溝通互動之重要性與內涵。<br>五、建立良好關係的溝通互動技巧。<br>六、運用輔助溝通系統促進有效溝通。<br>七、行為危機處理原則與基本流程。<br>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。<br>二、學習正向行為觀察與紀錄、瞭解行為策略。<br>三、瞭解與各類障礙者溝通互動之重要性及如何與之溝通。<br>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）。<br>二、失智症者日常生活照顧目標、原則與應有之態度。<br>三、失智症者日常生活照顧內容及技巧。<br>四、與失智症者之互動與溝通技巧。<br>五、促進失智症者參與生活與活動安排之原則。<br>六、案例分享。              | 一、理解失智症的醫學層面、心理及行為。<br>二、瞭解失智症者的日常生活照顧原則。<br>三、瞭解與失智症者的溝通技巧。<br>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。<br>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)。<br>三、照顧者的調適方式。<br>四、與家屬溝通的技巧與態度。  | 一、瞭解照顧者的角色與定位。<br>二、瞭解家庭照顧者的壓力來源與負荷。<br>三、說明服務對象及其家庭照顧者的調適方   |

|                |   |   |   |
|----------------|---|---|---|
|                |   | <p>五、建立與家屬共同照顧模式。</p> <p>六、案例分享。</p>  | <p>法。</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<br>導論 | 3 | <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<br>適  | 2 | <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> |
| 人際關係與溝通技<br>巧  | 1 | <p>一、溝通的重要性。</p> <p>二、如何增進溝通能力。</p> <p>三、建立與被照顧者良好的溝通技巧。</p> <p>四、案例分享。</p>   | <p>一、瞭解溝通的重要性、目的、及要素。</p> <p>二、瞭解阻礙與促進溝通的因素。</p> <p>三、說明增進溝通能力的方法。</p> <p>四、說出特殊溝通情境的處理（含重聽、視力</p>  |

|         |   |  |  |
|---------|---|--|--|
|         |   |  | 不佳)。<br>五、瞭解老人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。<br>二、認識人體各系統的構造。<br>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。<br>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。<br>二、認識測量體溫的工具。<br>三、瞭解影響脈搏的各種因素。<br>四、說明可測得脈搏的部位及正確測量脈搏。<br>五、瞭解影響血壓的因素及辨別異常的血壓數值。<br>六、認識測量血壓的工具。<br>七、學習正確測量體溫、脈搏、呼吸與血壓。<br>八、說明預防姿位性低血壓的方法。<br>九、瞭解影響血糖的因素及辨別異常的血糖數值。<br>十、認識測量血糖工具。<br>十一、學習正確測量血糖。 |
| 基本生理需求  | 2 | 一、知覺之需要。<br>二、活動之需要。<br>三、休息與睡眠之需要。<br>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。<br>二、認識知覺相關的問題及照顧措施。   |

|                            |          |  |   |
|----------------------------|----------|--|---|
|                            |          | <p>五、泌尿道排泄之需要。</p> <p>六、腸道排泄之需要。</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>三、說明休息與睡眠的重要性。</p> <p>四、瞭解睡眠的週期。</p> <p>五、瞭解影響睡眠的因素。</p> <p>六、描述促進睡眠的照顧措施。</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>2</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>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>(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>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> <p>十五、指出腹痛的簡易處理方式。</p> <p>十六、列舉疼痛的觀察與記錄方式。</p> <p>十七、描述胸痛的簡易處理方式。</p> <p>十八、瞭解牙痛的處置原則。</p> <p>十九、說出肌肉酸痛的處理原則。</p> <p>二十、認識冷熱應用的基本原則，並正確運用於病人。</p> <p>二十一、指出感染源。</p> |
|--|---|---|

|      |   |  |  |
|------|---|--|--|
|      |   |  | <p>二十二、瞭解造成感染的相關因素。</p> <p>二十三、描述易造成感染疾病的危險情況。</p> <p>二十四、列舉感染的傳播途徑。</p> <p>二十五、執行正確的洗手步驟。</p> <p>二十六、認識無菌原則與常見的無菌技術。</p> <p>二十七、瞭解老人常見的疾病。</p> <p>二十八、學習提供罹患疾病之生活支援與技巧。</p> |
| 急症處理 | 2 | <p>一、肌肉骨骼系統意外之處理。</p> <p>二、出血意外之處理。</p> <p>三、癲癇的處理。</p>        | <p>一、說明肌肉、關節、骨骼損傷的種類。</p> <p>二、舉例說明肌肉、關節損傷的處理。</p> <p>三、說明骨折的急救處理。</p> <p>四、認識出血的徵兆。</p> <p>五、學習各種止血方法。</p> <p>六、學習癲癇的緊急處理方法。</p>  |
| 急救概念 | 2 | <p>一、異物哽塞的處理。</p> <p>二、心肺復甦術。</p> <p>三、認識自動體外心臟電擊去顫器(AED)。</p> | <p>一、說明急救的定義、目的和原則。</p> <p>二、說明急救的優先次序與注意事項。</p> <p>三、瞭解異物哽塞的原因及危險性。</p> <p>四、瞭解異物哽塞的處理方法與注意事項。</p> <p>五、學習正確執行異物哽塞的急救措施。</p> <p>六、瞭解心肺復甦術的方</p>                             |

|             |   |  |   |
|-------------|---|--|---|
|             |   |  | <p>法與注意事項。</p> <p>七、學習正確執行心肺復甦術的操作步驟。</p> <p>八、學習正確執行自動體外心臟電擊去顫器(AED)。</p>  |
| 居家用藥安全      | 1 | 正確依照藥袋指示協助置入藥盒。  | <p>一、瞭解藥物儲存安全。</p> <p>二、認識藥袋說明。</p> <p>三、學習正確協助服藥。</p> <p>四、其他用藥安全相關課程。</p>   |
| 意外災害的緊急處理   | 1 | <p>一、災難（火災、水災、地震）緊急處理及人員疏散。</p> <p>二、認識環境安全的重要性與潛藏的危機。</p> <p>三、用電的相關基本常識或延長線的使用概念。</p>                                | <p>一、認識意外災害的定義。</p> <p>二、列舉火災的危害與預防方法。</p> <p>三、認識燃燒必備的三個要素、滅火原理與滅火器的使用。</p> <p>四、學會火災、水災、地震緊急逃生要領。</p> <p>五、說明意外災害時個案的情緒反應。</p> <p>六、學習如何預防與處理日常生活環境中常見的意外事件。</p> <p>七、學習用電的相關基本常識或延長線的使用。</p> |
| 臨終關懷及認識安寧照顧 | 2 | <p>一、臨終關懷的精神與內容。</p> <p>二、照顧瀕死服務對象的壓力與調適。</p> <p>三、安寧照護的發展。</p> <p>四、服務對象及其家屬面對往生心理調適的過程。</p> <p>五、服務對象往生警政及衛政之通報。</p> | <p>一、明白安寧照護的起源。</p> <p>二、列舉安寧照顧的照顧重點。</p> <p>三、說明臨終關懷的特殊議題。</p> <p>四、瞭解面對死亡時服務對象及家屬的反應。</p> <p>五、說明協助服務對象及家屬面對死亡的技</p>  |



|           |   |  |  |
|-----------|---|--|--|
|           |   |  | <p>巧。</p> <p>六、說明遺體照顧的注意事項。</p> <p>七、說明照顧瀕死服務對象的壓力。</p> <p>八、描述照顧瀕死服務對象的調適方式。</p> <p>九、服務對象往生警政及衛政的通報流程。</p>   |
| 清潔與舒適協助技巧 | 6 | <p>失能老人及身心障礙者個人衛生與照顧：</p> <p>(一)洗頭（包含床上）。</p> <p>(二)沐浴（包含床上）。</p> <p>(三)口腔清潔。</p> <p>(四)更衣。</p> <p>(五)鋪床與更換床單。</p> <p>(六)剪指甲。</p> <p>(七)會陰沖洗。</p> <p>(八)使用便盆（包含床上）。</p> <p>(九)背部清潔與疼痛舒緩。</p> <p>(十)修整儀容。</p> <p>(十一)疼痛舒緩。</p> <p>(十二)甘油灌腸。</p> | <p>一、認識床鋪整潔維護的目的及鋪床原則。</p> <p>二、學習適當維護床鋪的整齊清潔。</p> <p>三、認識毛髮清潔的目的、原則及注意事項。</p> <p>四、學習適當維護服務對象毛髮的整齊清潔。</p> <p>五、學習正確協助服務對象洗髮。</p> <p>六、瞭解口腔清潔的重要性及目的。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>九、學會正確協助服務對象沐浴(含床上)。</p> <p>十、學會正確協助服務對象更換衣服。</p> <p>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。</p> <p>十二、學習正確執行會陰</p> |

|            |   |   |   |
|------------|---|---|---|
|            |   |   | <p>清潔及協助服務對象床上使用便盆。</p> <p>十三、學習腹部疼痛舒緩協助服務對象排便。</p> <p>十四、學習甘油灌腸的適應症、步驟及注意事項。</p>   |
| 營養膳食與備餐原則  | 2 | <p>一、營養素的功能與食物來源。</p> <p>二、認識服務對象的營養需求。</p> <p>三、各種特殊飲食的認識。</p> <p>四、疾病飲食注意事項。</p> <p>五、備餐的衛生。</p> <p>六、吞嚥困難飲食（細泥、細軟食等）及自製灌食的設計與製備。</p> | <p>一、瞭解影響食物攝取和營養狀態的因素。</p> <p>二、認識國民飲食之指標。</p> <p>三、熟知營養素的功能及其主要的食物來源。</p> <p>四、瞭解服務對象的生理變化及其營養需求。</p> <p>五、認識特殊飲食的種類、目的、適用對象及一般原則。</p> <p>六、瞭解常見疾病飲食的種類、目的及適用對象。</p> <p>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。</p> <p>八、正確協助服務對象進食。</p> <p>九、認識備餐衛生。</p> |
| 家務處理協助技巧   | 2 | <p>一、家務處理的功能及目標。</p> <p>二、家務處理的基本原則。</p> <p>三、家務處理工作內容及準則。</p>  | <p>一、認識協助案主處理家務的工作內容及範圍。</p> <p>二、瞭解協助案主處理家務的基本原則。</p>  |
| 活動與運動及輔具協助 | 4 | <p>一、運動與活動的定義與重要性。</p>  | <p>一、說明活動與運動的重要性與種類。</p>  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>二、移位與擺位的注意事項。</p> <p>三、簡易被動肢體關節活動。</p> <p>四、自主性運動的協助。</p> <p>五、壓傷(壓瘡)的定義、好發部位及發生的原因。</p> <p>六、如何預防壓傷(壓瘡)。</p> <p>七、介紹長照設施中常舉辦之活動類型。</p> <p>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。</p> <p>九、如何鼓勵自我照顧。</p> <p>十、生活輔具DIY。</p> <p>十一、居家安全看視原則。</p> <p>十二、居家安全環境塑造。</p> <p>十三、安全照護技巧。</p> | <p>二、學習移位與擺位時的注意事項。</p> <p>三、瞭解各種輔具的使用方法。</p> <p>四、說明被動運動的項目。</p> <p>五、說明主動運動的項目。</p> <p>六、認識壓傷(壓瘡)、好發部位及原因。</p> <p>七、學習壓傷(壓瘡)的預防方法。</p> <p>八、認識長照設施常舉辦之活動類型。</p> <p>九、瞭解生活輔具的功能與使用方法。</p> <p>十、瞭解如何透過生活輔導提昇受照顧者自主能力。</p> <p>十一、善用現成生活物品發揮輔具的功能。</p> <p>十二、了解居家安全看視的重要性。</p> <p>十三、學習居家安全看視及居家安全環境塑造。</p> <p>十四、學習運用安全照護技巧。</p> |
|--|---|---|

## 貳、實作課程—八小時

| 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、測量與紀錄。              |
| 急救概念   | 2  | 一、異物哽塞的處理。<br>二、心肺復甦術。<br>三、自動體外心臟電擊去 |

|            |   |  |
|------------|---|--|
|            |   | 顫器(AED)。   |
| 清潔與舒適協助技巧  | 2 | <p>失能老人及身心障礙者個人衛生與照顧：</p> <p>(一)洗頭（包含床上）。</p> <p>(二)沐浴（包含床上）。</p> <p>(三)口腔清潔。</p> <p>(四)更衣。</p> <p>(五)鋪床與更換床單。</p> <p>(六)剪指甲。</p> <p>(七)會陰沖洗。</p> <p>(八)使用便盆（包含床上）。</p> <p>(九)背部清潔與疼痛舒緩。</p> <p>(十)修整儀容。</p> <p>(十一)疼痛舒緩。</p> <p>(十二)甘油灌腸。</p> |
| 營養膳食與備餐原則  | 1 | <p>一、備餐的衛生。</p> <p>二、吞嚥困難飲食（細泥、細軟食等）及自製灌食的設計與製備。</p>   |
| 活動與運動及輔具協助 | 2 | <p>一、移位與擺位的注意事項。</p> <p>二、簡易被動肢體關節活動。</p> <p>三、自主性運動的協助。</p> <p>四、如何預防壓傷(壓瘡)。</p> <p>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。</p> <p>六、生活輔具DIY。</p> <p>七、安全照護技巧。</p>   |

### 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。<br>二、提出照顧服務員訓練課程的相關疑慮。<br>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 | 一、基礎身體照顧類<br>(一)協助沐浴床上洗頭洗澡<br>(二)協助洗澡椅洗頭洗澡<br>(三)協助更衣穿衣<br>(四)口腔照顧(包括刷牙、假牙清潔)<br>(五)清潔大小便<br>(六)協助用便盆、尿壺<br>(七)會陰沖洗<br>(八)正確的餵食方法<br>(九)翻身及拍背<br>(十)基本關節活動<br>(十一)修指甲、趾甲<br>(十二)刮鬍子、洗臉、整理儀容<br>二、生活支持照顧類<br>(一)鋪床及更換床單<br>(二)垃圾分類廢物處理<br>三、技術性照護<br>(一)尿管照護<br>(二)尿套使用<br>(三)鼻胃管灌食<br>(四)鼻胃管照護<br>(五)胃造口照護<br>(六)熱敷及冰寶使用<br>(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<br>四、安全保護照顧類<br>(一)協助輪椅患者上下床<br>(二)安全照顧<br>五、預防性照顧類<br>(一)測量體溫、呼吸、心跳、血壓<br>(二)感染控制及隔離措施<br>六、活動帶領技術類<br>(一)方案活動帶領 |
|--|---|

## 伍、增列課程—三小時

|    |             |
|----|-------------|
| 項目 |             |
| 1  | 性別平等(至少3小時) |

備註：

- 1.課程內容、時數應依衛生福利部所定照顧服務員訓練實施計畫之規定辦理。
- 2.各訓練班次內容應納入至少3小時之性別平等課程，並得視需要納入勞動法令、生涯輔導、職業道德及職場工作倫理、人際溝通技巧、認識與預防傳染病等課程或活動。
- 3.每日訓練時數以不超過八小時為原則，且不得安排於晚間十時至翌日七時進行。