

# 照顧服務員功能角色與 服務內涵



長期照護課居家服務 組長 賴琬蓁

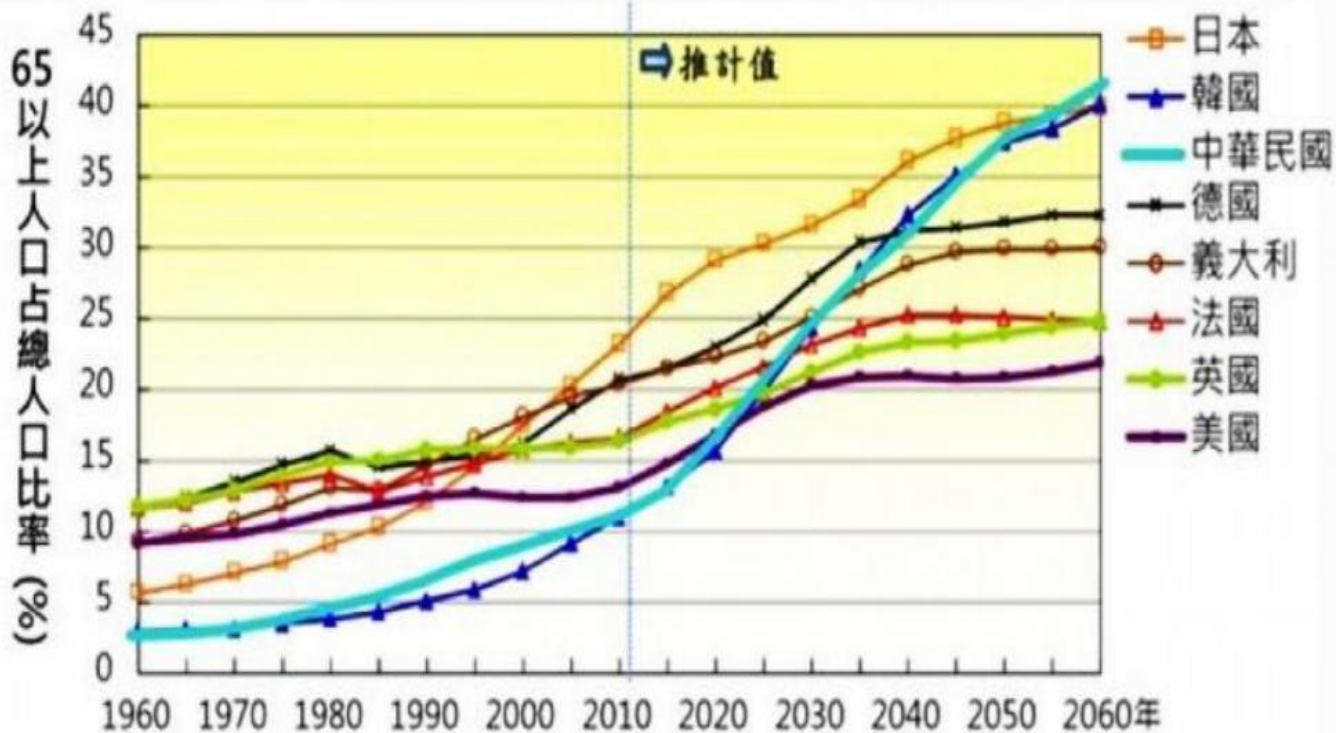
# 大綱-

- 壹、人口老化概況
- 貳、長照1.0與長照2.0
- 參、照顧服務員的人力需求
- 肆、照顧服務員的角色及功能
- 伍、照顧服務員的工作對象及服務內容
- 陸、服務理念及工作倫理守則
- 柒、照顧服務員證照與職涯發展



- **壹、人口老化概況**

# 高齡化社會



資料來源：中華民國 - 本報告・日本 - 日本國立社會保障人口問題研究所・韓國 - 韓國國家統計局 ( National Statistical Office )・美國 - US Census Bureau・英國、法國、德國及義大利 - EUROSTAT・

# 高齡化社會

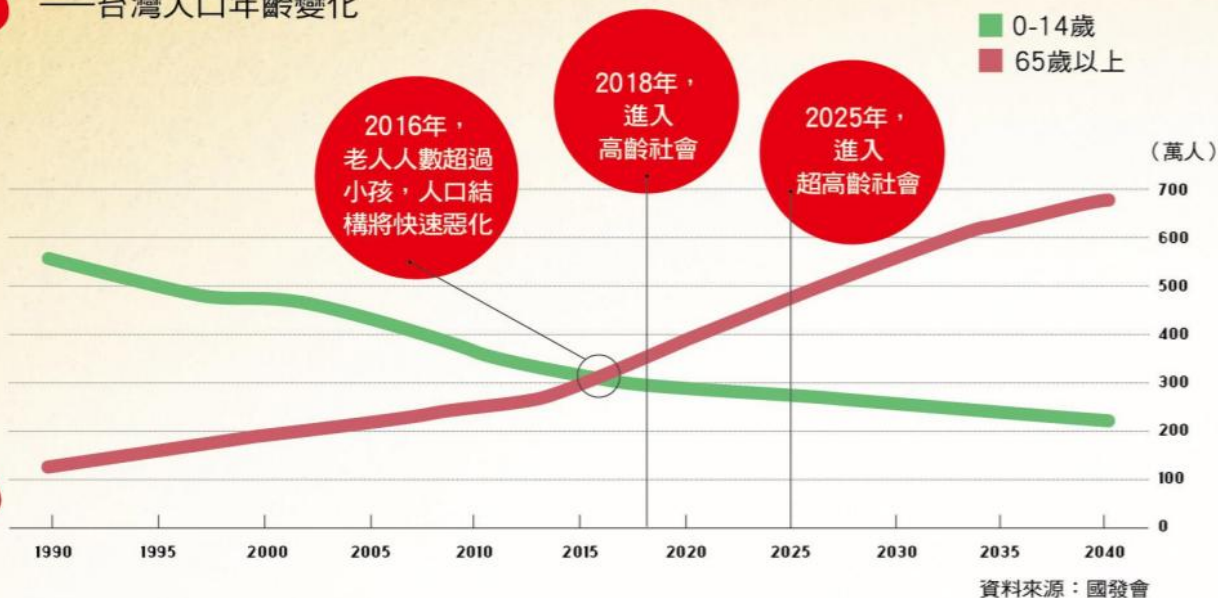
## 老化速度全球最快！

» 台灣有本錢面對危機嗎？



### 沒有退路！老幼人口失衡逐年加劇

——台灣人口年齡變化



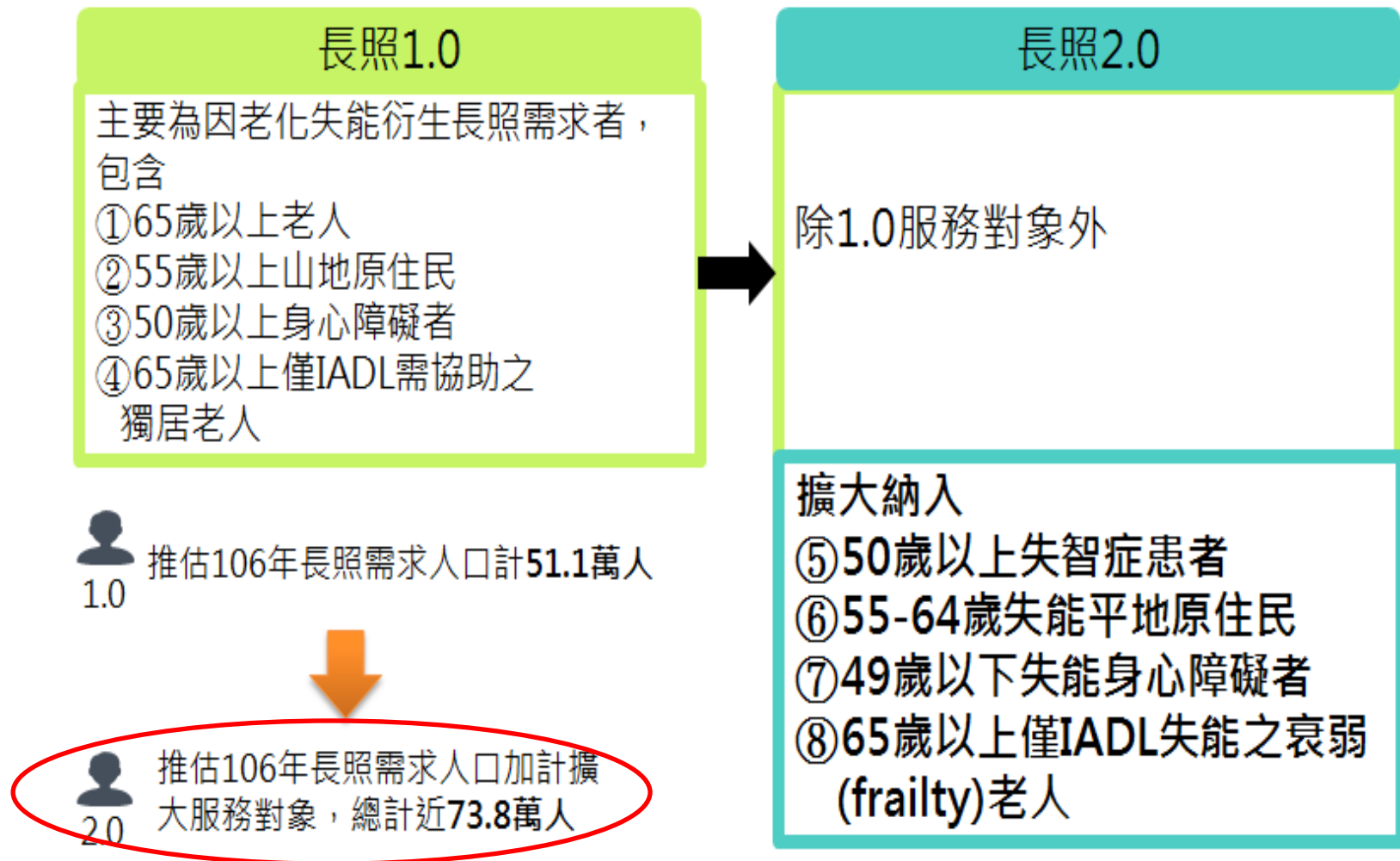
小辭典：一個國家內65歲以上的人口，占總人口比率14%稱為**高齡社會**，達20%稱之為**超高齡社會**。



## 貳、長照1.0與長照2.0



- 服務對象人數預估自51萬1千餘人增至將近73萬8千人，成長44%





## 長照1.0

- (1) 照顧服務(居家服務、日間照顧及家庭托顧)
- (2) 交通接送
- (3) 餐飲服務
- (4) 輔具購買、租借及居家無障礙環境改善
- (5) 居家護理
- (6) 居家及社區復健
- (7) 喘息服務
- (8) 長期照顧機構服務



## 長照2.0

### 彈性與擴大長照1.0的8項服務

#### 創新與整合8項服務

- (9) 失智症照顧服務
- (10) 原住民族地區社區整合型服務
- (11) 小規模多機能服務
- (12) 家庭照顧者支持服務據點
- (13) 社區整體照顧模式(成立社區整合型服務中心、複合型服務中心與巷弄長照站)
- (14) 社區預防性照顧
- (15) 預防或延緩失能之服務

#### 銜接2項服務

- (16) 銜接出院準備服務
- (17) 銜接居家醫療

服務項目  
自8項擴增至17項





## A級-社區整合型服務中心(長照旗艦店)

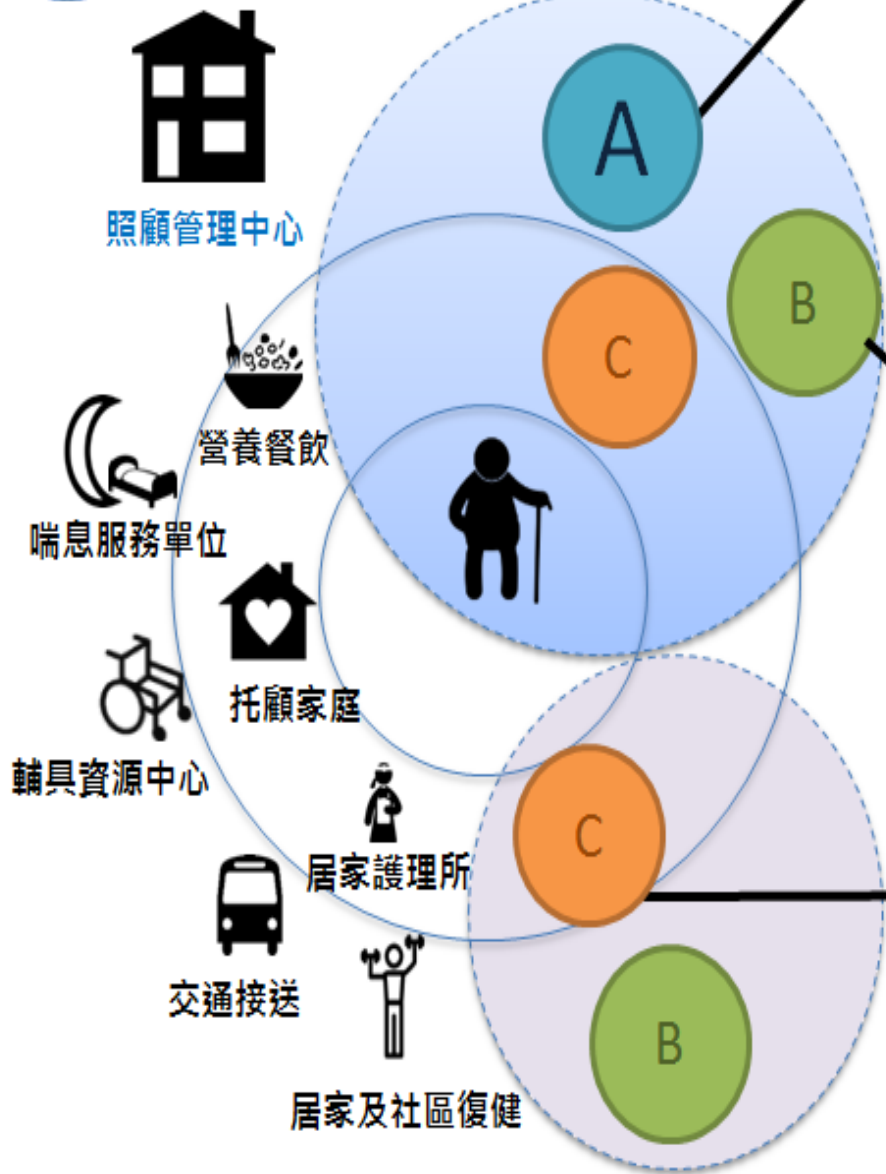
- 建立在地化服務輸送體系，整合與銜接B級與C級資源。
- 依該區域長期照顧管理中心研擬之照顧計畫進行協調連結照顧服務資源。
- 提升區域服務能量，開創當地需要但尚未發展的各项長期照顧服務項目。
- 資訊提供與宣導。
- 透過社區巡迴車與隨車照服員定時接送，串連A-B-C服務。

## B級-複合型服務中心(長照專賣店)

- 提升社區服務量能
- 增加民眾獲得多元服務
- 目前已在社區提供相關長期照顧服務之單位，除提供既有服務外，且擴充功能辦理其他類型之社區式長照服務。

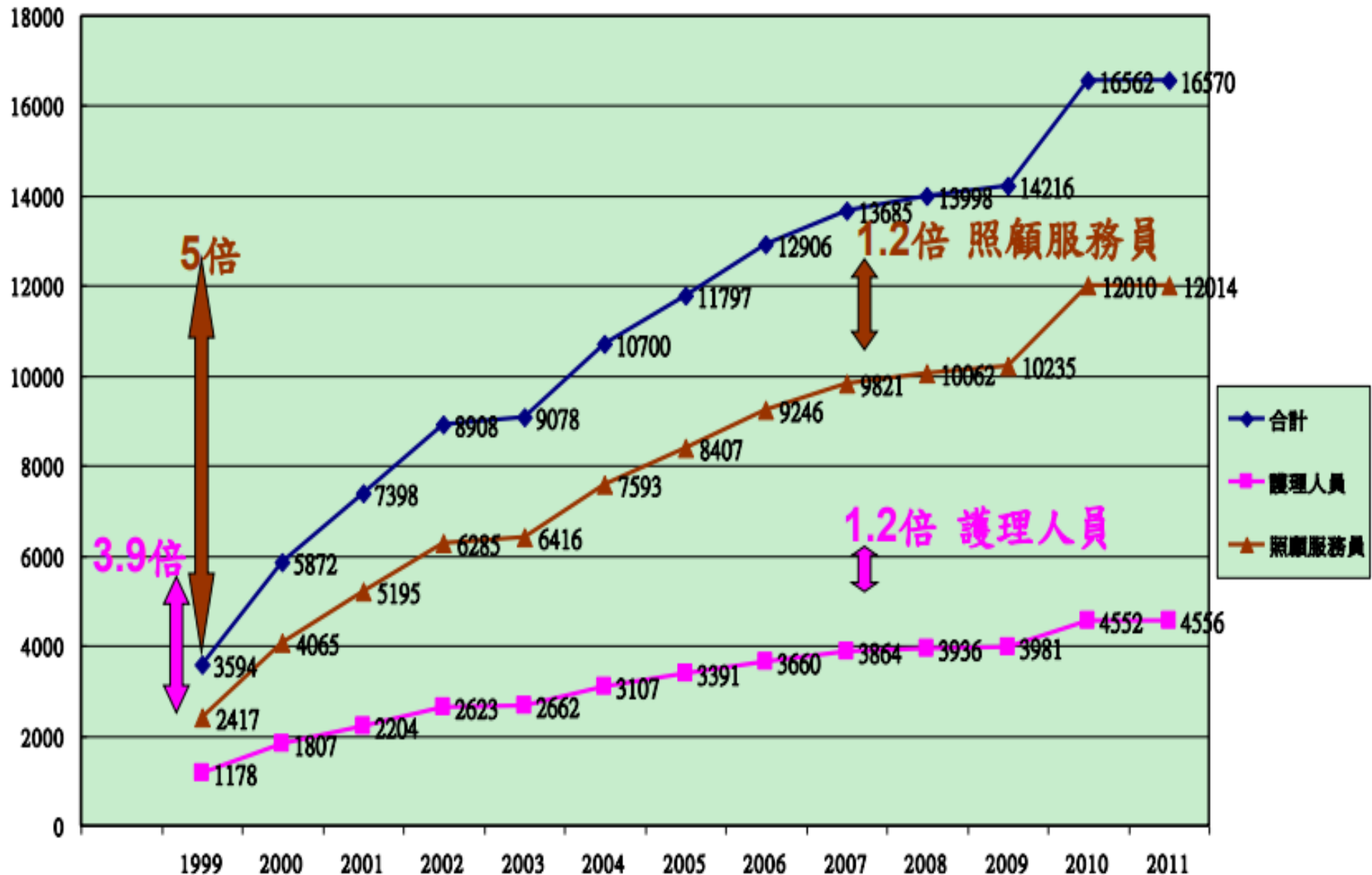
## C級-巷弄長照站(長照柑仔店)

- 提供具近便性的照顧服務及喘息服務
- 向前延伸強化社區初級預防功能
- 就近提供社會參與及社區活動之場域。
- 提供短時數照顧服務或喘息服務(臨托服務)、營養餐飲服務(共餐或送餐)、預防失能或延緩失能惡化服務。

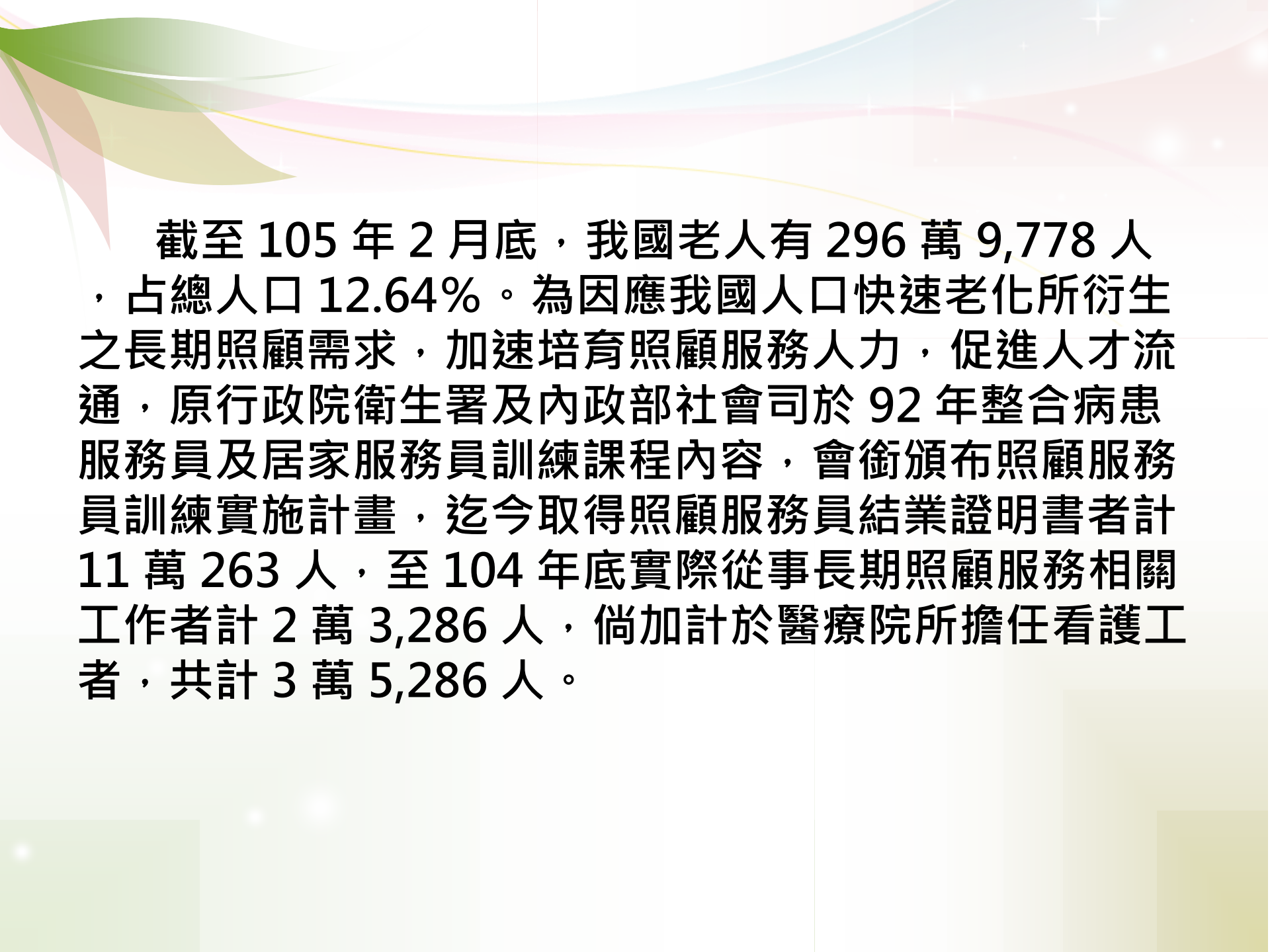




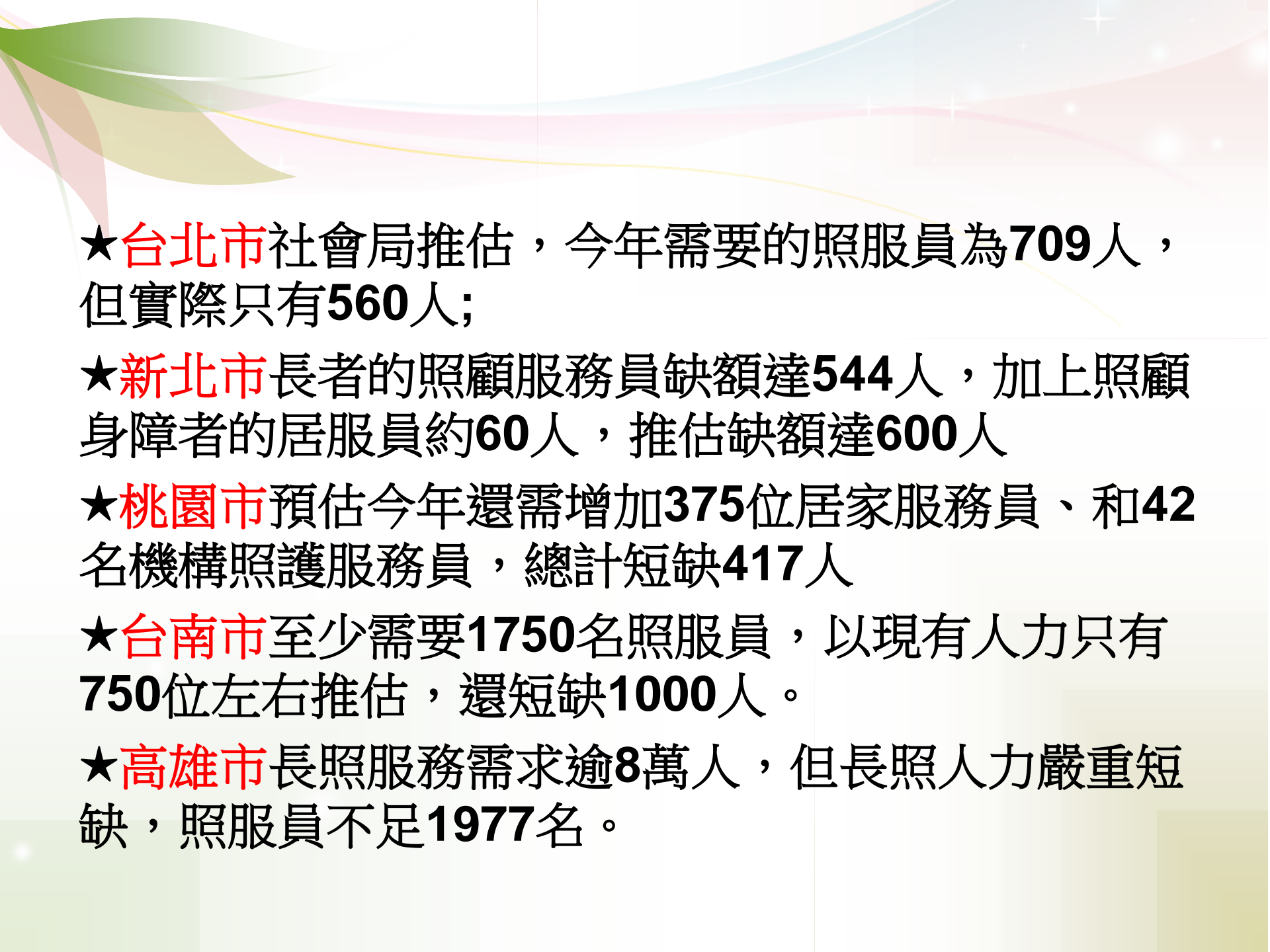
- **参、照顧服務員的人力需求**



註1：護理人員成長情形：2011年比2008年增加620人（為1.2倍），比1999年增加3,378人（為3.9倍）  
 註2：照顧服務員成長情形：2011年比2008年增加1,952人（為1.2倍），比1999年增加9,597人（為5倍）  
 註3：長照機構人力數量，係依各類長照機構床位數及各類人員人力比計算  
 資料來源：內政部及行政院衛生署



截至 105 年 2 月底，我國老人有 296 萬 9,778 人，占總人口 12.64%。為因應我國人口快速老化所衍生之長期照顧需求，加速培育照顧服務人力，促進人才流通，原行政院衛生署及內政部社會司於 92 年整合病患服務員及居家服務員訓練課程內容，會銜頒布照顧服務員訓練實施計畫，迄今取得照顧服務員結業證明書者計 11 萬 263 人，至 104 年底實際從事長期照顧服務相關工作者計 2 萬 3,286 人，倘加計於醫療院所擔任看護工者，共計 3 萬 5,286 人。



★**台北市**社會局推估，今年需要的照服員為**709**人，但實際只有**560**人；

★**新北市**長者的照顧服務員缺額達**544**人，加上照顧身障者的居服員約**60**人，推估缺額達**600**人

★**桃園市**預估今年還需增加**375**位居家服務員、和**42**名機構照護服務員，總計短缺**417**人

★**台南市**至少需要**1750**名照服員，以現有人力只有**750**位左右推估，還短缺**1000**人。

★**高雄市**長照服務需求逾**8**萬人，但長照人力嚴重短缺，照服員不足**1977**名。

# 人力培訓招募

- **多場次開辦照顧服務員訓練班-**

- ★職前班

- ★在職專班

- ★自訓自用班

- **調整照服員薪資-**

- ★月薪制，保障3萬元



## 肆、照顧服務員的角色及功能

# 照顧服務員是甚麼？

- ★這是一份專業工作嗎？
- ★還是一般的家事服務者？
- ★或者只是個幫傭？
- ★我們的選擇是甚麼？

**YES**





- **病人服務員(病服員)**：隸屬衛生福利部（衛政體系），在醫院也有不同的名稱，從病房服務員、護理佐理員、護佐、助理護士
- 居家服務員(家事服務員)：隸屬內政部（社政體系）
- 2003年修正公佈「護理機構設置標準表」中正式使用「**照顧服務員**」一詞



# 照顧服務員名稱

- 照顧服務員的職位一般稱之為 Nurse Aide 或 Nursing Aide 或 Nursing Assistant;
- 有執照的照顧服務員稱 CNA，是 Certified Nursing Aide 或 Certified Nursing Assistance;
- 在私人家中的照顧服務員，多稱為『私人照顧服務員』PCA (Personal Care Attendant) 或『居家照顧服務員』RCA (Resident Care Attendant);
- 另外，也有受過更進階護理訓練的居家照顧者稱呼為 Home Caregiver; Home Helper

# 照顧服務員定位

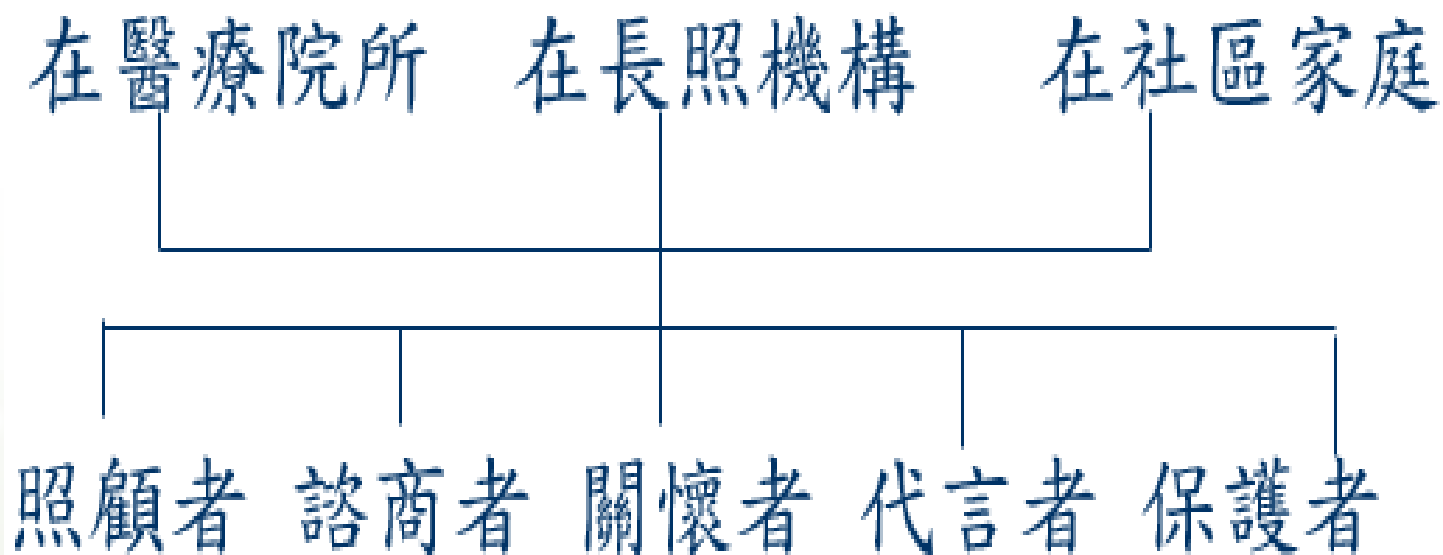
專業人力	半專業人員	非專業人力
醫師 護理師 社工師 職能治療 物理治療師 照顧管理人員 語言治療師 營養師 藥師 呼吸治療師 照顧管理專員	<b>照顧服務員</b>  指不具專業學歷但受過指定時數的學科及臨床技術訓練，在專業人員的指導之下工作者	志工 家庭照顧者

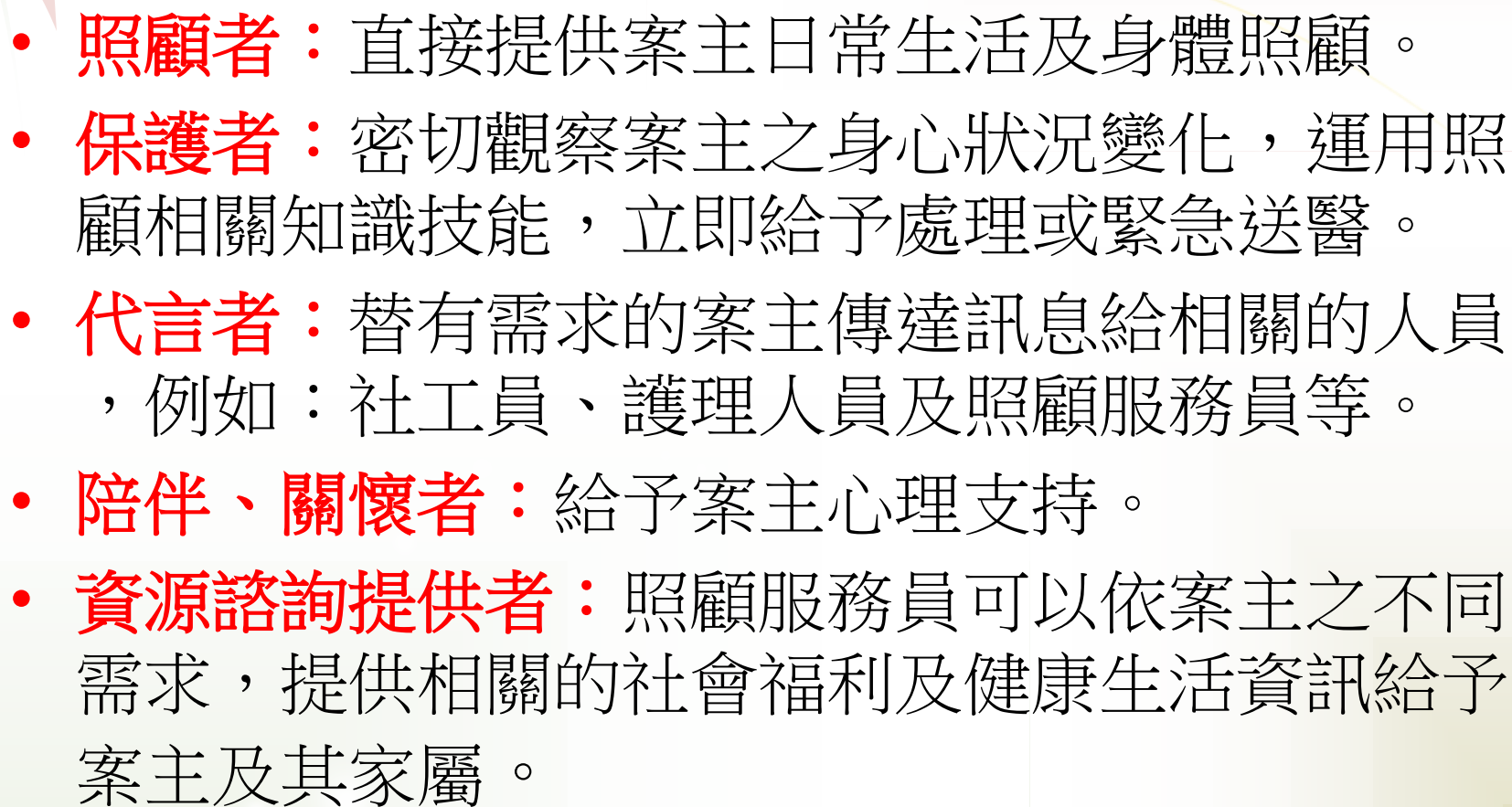
- **專業人力**：指接受完整的專業教育及臨床訓練，且經過國家考試取得專業證照，並具備職業執照者，例如：護理師、醫師、物理治療師、藥師、營養師、社工師等各類醫事人員。
- **半專業人力**：指不具專業學歷但受過指定時數的學科及臨床技術訓練，在專業人員的指導之下工作者，例如：**照顧服務員**。
- **非專業人力**：指非正式照顧人員，例如：家庭照顧者、志工等。

# 照顧服務員擔任之角色

在醫療院所    在長照機構    在社區家庭

照顧者    諮商者    關懷者    代言者    保護者



- 
- **照顧者**：直接提供案主日常生活及身體照顧。
  - **保護者**：密切觀察案主之身心狀況變化，運用照顧相關知識技能，立即給予處理或緊急送醫。
  - **代言者**：替有需求的案主傳達訊息給相關的人員，例如：社工員、護理人員及照顧服務員等。
  - **陪伴、關懷者**：給予案主心理支持。
  - **資源諮詢提供者**：照顧服務員可以依案主之不同需求，提供相關的社會福利及健康生活資訊給予案主及其家屬。



# 伍、照顧服務員的工作對象及服務內容

# 服務對象特性

失能者

身體功能障礙者

心智功能障礙者

65歲以上老年人

生活依賴他人照顧的弱勢者

**在哪裡? (everywhere)**

周遭環境不同

**需求為何?(case by case)**

失能狀況不同

**關係如何?(long term)**

個案及案家屬





# 服務範圍

- **一. 醫療院所**
- (一)醫院
- (二)復健醫院或機構
- (三)精神病院
- (四)其他：呼吸治療病房與慢性病房



- **二.社區式服務場所**

- (一)日間照護（顧）

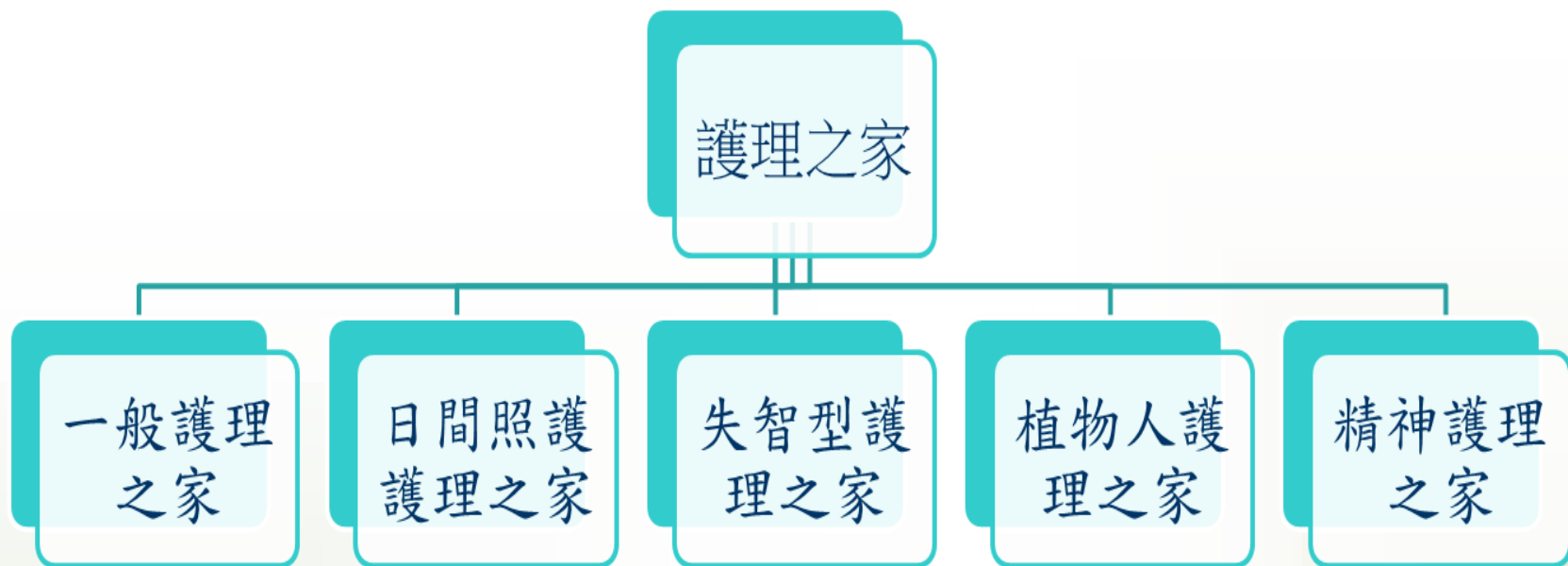
- 提供白天照護相關的專業服務（如復健醫療、護理服務或社會服務）。

- (二)日間托老

- 提供白天社交型服務，含文康休閒、簡易復健、簡易護理等，目前運作方式有社區關懷據點、家庭托顧、社區活力站等。

# 機構-1

## 衛政體系



# 機構-2

60-65歲以上入住

## 社政體系

老人福利機構

老人長期照顧  
機構

老人安養  
機構

老人長期照  
護型機構

老人養護型  
機構

老人失智照  
顧型機構



- **(三)居家照顧**

- 由照顧服務員到案主家中提供基本身體清潔照顧、關心問安、餐食照顧、環境整理、陪同就醫、代購、簡易護理照顧及復健等。
- 此外，案主若是臨終病人，照顧服務員也會面臨精神支持、靈性關懷等情境。

# 工作內容

- 機構-

護理之家

老人福利機構

- 社區-

日間照護（顧）(台北市)

日間托老(新北市)

- 居家-

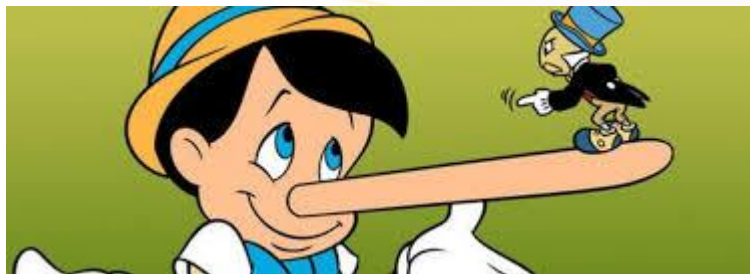
家務及日常生活照顧服務及身體照顧服務



- **陸、服務理念及工作倫理守則**

# 服務理念

- 誠實



- 守密



- 尊重隱私

- 守信





# 服務美德

*virtue*

- 專注：做事態度細心、認真。
- 熱誠：工作積極、樂於助人。
- 謙卑：不誇耀自己的成就，肯定別人的努力與價值。
- 信心：有自信、信任人、倚靠神。
- 真愛：體貼別人的需要，不求回報的付出。
- 喜樂：正向思考，樂觀幽默，常面帶微笑。
- 真誠：真實的面對自己，誠懇的對待別人。
- 創新：在工作與生命中，不斷追求突破與更新。
- 堅毅：能冷靜面對困境，並耐心完成受託付的責任。
- 寬容：接納別人的不完美，包容別人的過失。
- 分享：樂意與人分享專業知識、心得、愛心、物質。

# 基本倫理守則

- **1. 自主原則**：個人的自主性行動和選擇，”知情同意”
- **2. 行善原則**：做對個案有利的行為，不應施加傷害、預防遭受傷害、應去除傷害
- **3. 不傷害原則**：不使個案身心受到損傷，不對別人施以傷害，如幼童、老人或肢體障礙者
- **4. 公平原則**：平等正義、公道對待個案

# 工作守則

- 應以熱忱、誠懇與敬業之態度，運用所學技能為案主服務。
- 不可因種族、語言、性別、年齡、宗教、國籍、婚姻、政治、社經地位、或身體障礙、個人特質等因素對案主有差別待遇和偏見。
- 應視助人之職則高於個人利益。
- 提供個案照顧活動前，應先給予說明。
- 應對自身言行、服務品質與服務範圍負起全責。
- 尊重個案隱私，對服務過程中所獲案家資料應予保密。
- 對個案與家屬採開放、協調、與尊重的態度，並鼓勵他們參與照顧內容。

# 工作守則

應與案主及其家人保持良好的專業關係，勿有私人關係。

不可與案主及其家人產生金錢、感情糾紛及個人利益關係。

不可答應案主及其家人私下要求，案主及其家人提出時請按照規定告知督導。

不可利用與案家之關係圖利自己及他人。

不因個人行為，做出危害案主或違反單位規定之行為。

# 法律責任

- 過失
- 誹謗
- 攻擊毆打
- 侵犯人身自由
- 侵犯隱私
- 虐待



# 考核標準

- 專業能力
- 工作規範與態度
- 成長與創新
- 工作倫理



- **柒、照顧服務員證照與職涯發展**

# 照顧服務員的培育

- **結業證書-**
- 皆須參加「照顧服務員訓練」課程且通過測試始能取得結業證書，領取結業證書後方能擔任照顧服務員之職。
- 接受共**90**小時不等密集式的核心課程，期滿後經考評及格者，由訓練單位核發結業證明書，此結業證書是終身有效，必須妥善保存



# 照顧服務員的培育

- **單一級技術士技能檢定(丙級證照)**

領取結業證書後所考取之證照

生命徵象測量(必考題)

成人異物哽塞急救法

成人心肺甦醒術

備餐.餵食.協助用藥(必考題)

洗頭.衣物更換

會陰沖洗及尿管清潔

協助下床及坐輪椅

- **乙級執照的認證制度-**

- 建置照服員乙級執照的認證制度，一方面提供更專業人才的認證，提升專業度，「另一方面也有助於提升更專業人才的薪資，吸引更多人力投入產業。」他補充說，若一般受訓**90**小時的民眾想考取乙級證照，可增設照服工作時數、另外的專業課程等限制，以增進其專業能力。

• 馬偕居服快樂小隊  
2017年7月



我剛滿30 ·  
我投入  
居家服務



我21歲 ·  
我加入  
居家服務









1. Find your own value

找出自我價值

2. Inspire make a living, also make a difference

營利之外的特色

3. Be wise about what is good, and innocent about what is evil.

在善事上聰明，在惡事上愚拙



萬事都互相效力





<https://innews.pts.org.tw/?p=5163>

<https://www.youtube.com/watch?v=gds0KBKrHeU>

