

老人福利機構院長（主任）社會工作人員照顧服務員在職訓練注意事項

- 一、為辦理老人福利機構現職院長（主任）、社會工作人員及照顧服務員在職訓練審核時參考，特訂定本注意事項。
- 二、本注意事項受訓對象為資格符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法之老人福利機構現職院長（主任）、社會工作人員及照顧服務員。
- 三、本注意事項辦理單位如下：
 - （一）由衛生福利部或直轄市、縣（市）政府自行或委託辦理。
 - （二）訓練計畫經訓練所在地直轄市、縣（市）政府審查同意之下列單位：
 - 1.依法設立之公益慈善、社會福利社團法人及財團法人。
 - 2.設有護理、社會工作或照顧相關科系所之大專院校。
 - 3.最近一次經衛生福利部或直轄市、縣（市）政府評鑑甲等以上之公立或財團法人老人福利機構。
- 四、本注意事項之收費，由辦理單位訂定，並經直轄市、縣（市）政府核定之。
- 五、本注意事項師資條件如下：
 - （一）與授課主題相關之大專院校醫學、護理學、營養學、法律、管理、社會工作或福利服務等相關科系所講師以上資格。
 - （二）大專院校以上畢業且具與授課主題相關之實務工作經驗三年以上。
 - （三）與授課主題相關之實務經驗五年以上，且目前任職於最近一次經衛生福利部或直轄市、縣（市）政府評鑑優等機構。
- 六、本注意事項研習、授課證明如下：
 - （一）訓練期間，學員應全程參與；其中一堂課有遲到、早退或中途離席超過二十分鐘等情形之一者，該次訓練不予計算時數。
 - （二）機構現職人員擔任講師得以一比二比例抵免訓練時數，抵免時數以十小時為限；同一課程以抵免一次為限。
 - （三）訓練結束後，辦理單位應作滿意度調查分析（如附件一），併同結訓人員名冊等相關資料，送委託之主管機關或訓練地所在直轄市、縣(市)政府備查。
 - （四）辦理單位應核發研習證明書，並視需要核發授課證明書；主管機關或訓練地所在直轄市、縣(市)政府同意備查日期、文號應載明於研習證明書、授課證明書內，以利查核。
 - （五）研習證明書、授課證明書格式範例如附件二。
- 七、依規定參加在職訓練並取得研習證明書、授課證明書者，衛生福利部、直

轄市、縣（市）政府應予以相互採認。

八、本注意事項訓練課程內容及時數如下：

（一）訓練課程如附件三。

（二）訓練時數：每一課程單元之每一課程主題授課時數以二小時為原則，最多不超過三小時；以工作坊形式辦理者，最多不超過六小時，每次訓練時數不得超過六小時，且每年應至少二十小時。

滿意度調查表

1.基本資料：

1-1.性別：1.男 2.女

1-2.年齡：1.20-29 歲 2.30-39 歲 3.40-49 歲 4.50-59 歲 5.60 歲以上

1-3.教育程度：1.小學及以下 2.國中 3.高中（職） 4.大學、專科 5.碩士及以上

項目	滿意度調查				
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)
2.學習環境與行政支援					
2.1 請問您滿不滿意上課地點?					
2.2 請問您滿不滿意上課環境?					
2.3 請問您滿不滿意上課設備?					
2.4 請問您滿不滿意行政支援?					
2.5 請問您滿不滿意課程內容設計?					
2.6 請問您滿不滿意課程時數安排?					
3.師資與教學評估					
3.1 請問您滿不滿意講師的專業知識?					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
3.2 請問您滿不滿意講師的教學態度及教學耐心?					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
3.3 請問您滿不滿意講師與學員間的互動?					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
3.4 請問您滿不滿意講師的教材（教具）?					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					

4.學習效果	非常 同意 (5)	同意 (4)	無意 見(3)	不同 意(2)	非常 不同 意(1)
4-1.本課程學習對我回工作崗位有所幫助					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
4-2.本課程學習帶給我收穫及成長					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
4-3.本課程可以激發我的創意與熱忱					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○」					
4-4.我願意再度參加本單位所舉辦的訓練課程					
5.其他建議事項： 例如：您建議本單位開哪些課程？					

謝謝您的回饋與配合！

滿意度調查表統計分析報告

辦理單位：○○○○○

日期：○○/○○/○○

發出問卷共：○份，回收有效問卷共：○份

一. 基本資料：

變項	人數 (%)	變項	人數 (%)
性別		教育程度	
男		小學及以下	
女		國中	
年齡		高中 (職)	
20-29 歲		大學、專科	
30-39 歲		碩士及以上	
40-49 歲			
50-59 歲			
60 歲以上			

第二部分問題	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
	人數 (%)	人數 (%)	人數 (%)	人數 (%)	人數 (%)
2.1 請問您滿不滿意上課地點?					
2.2 請問您滿不滿意上課環境?					
2.3 請問您滿不滿意上課設備?					
2.4 請問您滿不滿意行政支援?					
2.5 請問您滿不滿意課程內容設計?					
2.6 請問您滿不滿意課程時數安排?					

第三部分問題	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
	人數 (%)	人數 (%)	人數 (%)	人數 (%)	人數 (%)
3.1 請問您滿不滿意講師的專業知識?					
「○○○」講座課程					

「○○○○○○○」(請自行增加)					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請自行增加)					
3.2 請問您滿不滿意 講師的教學態度及 教學耐心?					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請自行增加)					
3.3 請問您滿不滿意 講師與學員間的互 動?					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請自行增加)					
3.4 請問您滿不滿意 講師的教材(教具)?					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請自行增加)					

第四部分問題	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
	人數 (%)	人數 (%)	人數 (%)	人數 (%)	人數 (%)
4.1 課程對回工作崗 位能有所幫助					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請自行增加)					
4.2 課程學習能有收 穫及成長					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」 (請自行增加)					
4.3 課程能激發創意 與熱忱					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」					

(請自行增加)					
4.4 願意再度參加本單位所舉辦的訓練課程					

五. 其他建議事項：

附件二--一

研習證明書格式：

研習證明書（格式範例）

（主管機關或訓練地所在直轄市、縣（市）政府同意備查之日期、文號）

（姓名）（國民身分證統一編號）（出生年月日）

參加（辦理單位）於（日期）辦理之老人福利機構院長（主任）、社會工作人員、
照顧服務員（三擇一）在職訓練課程共計000小時，訓練結業。

特此證明

課程單元	課程名稱	講師	時數

...

（請辦理單位負責人/主管用印） 000

（請辦理單位用印）

中 華 民 國 000年000月000日

（備註：本證明書格線長30公分，寬21公分，為A4大小；並載明訓練課程、時數）

附件二-二

授課證明書格式：

授課證明書（格式範例）

（主管機關或訓練地所在直轄市、縣（市）政府同意備查之日期、文號）

（姓名）（國民身分證統一編號）（出生年月日）

講授（辦理單位）於（日期）辦理之老人福利機構院長（主任）、社會工作人員、
照顧服務員（三擇一）在職訓練課程（課程單元）（課程名稱）00小時（講授
時數）。

特此證明

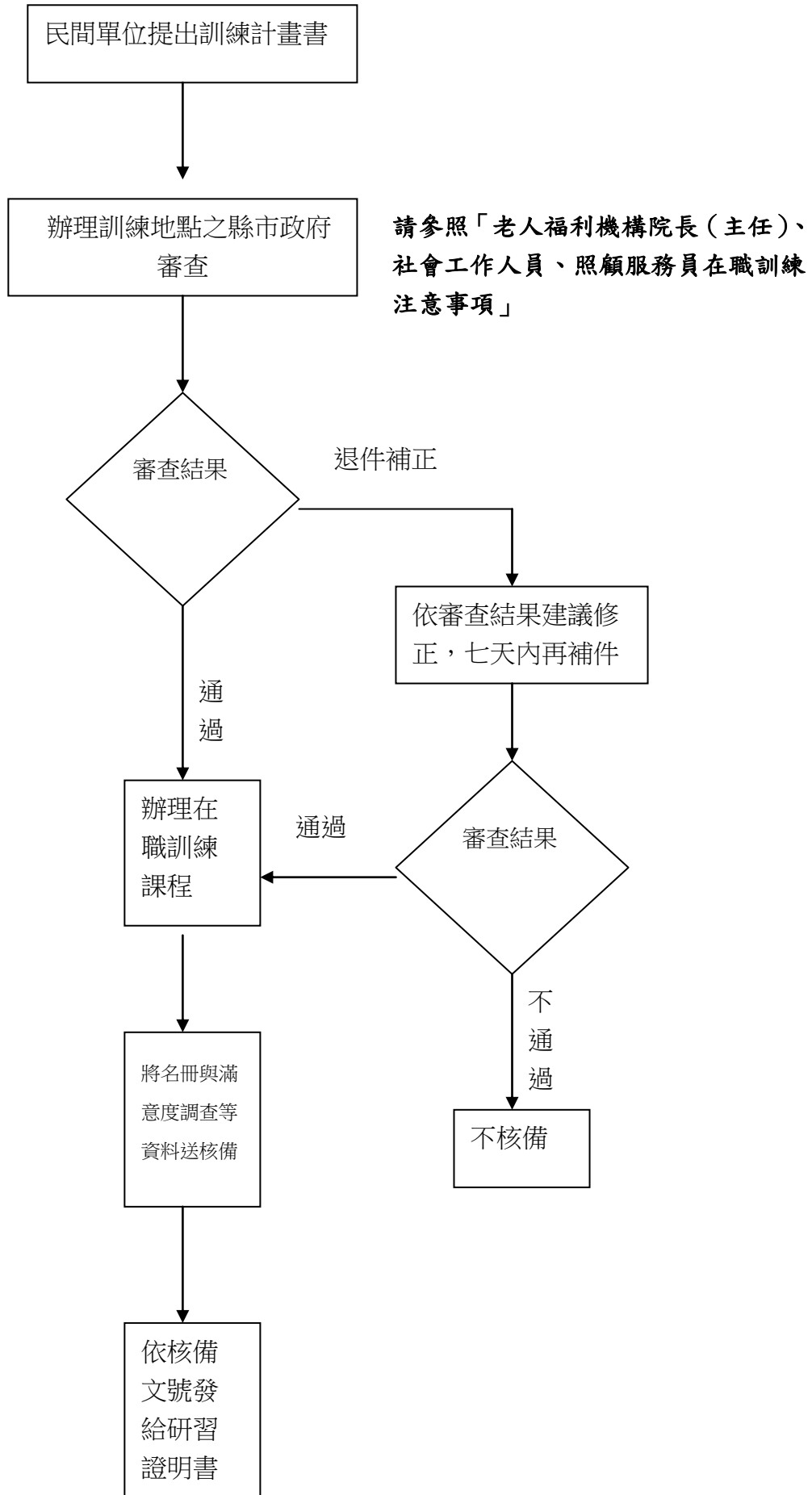
（請辦理單位負責人/主管用印） 000

（請辦理單位用印）

中 華 民 國 0 0 0 年 0 0 0 月 0 0 0 日

（備註：本證明書格線長 30 公分，寬 21 公分，為 A4 大小；並載明訓練課程、時數）

老人福利機構院長（主任）、社會工作人員、照顧服務員在職訓練審定作業流程



附件三

老人福利機構院長(主任)在職訓練課程

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
一	相關法律之認識	社會福利與衛生醫療相關法規	2	認識老人福利相關法規，包括設置標準	
		保險與財務相關法規	2	認識勞基法、勞退與勞保年金、勞健保、補助辦法（包括採購法）、勸募法等。	
		公共安全與消防相關法規	2	瞭解無障礙環境、消防法規。	
二	機構組織與人力資源管理	機構組織與人力資源管理	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學習有效招募與面談技巧。 2. 瞭解機構人力資源發展體系規劃與管理應用（選用育留）。 3. 認識人力資源盤點與策略規劃。 4. 認識外籍人員訓練與管理。 5. 瞭解如何發揮同理心爭取員工認同。 6. 學習考核指標與獎懲制度 	
三	機構的服務品質	機構的服務品質	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識老人福利機構評鑑指標的指標與內容，包括： <ol style="list-style-type: none"> (1) 行政組織及經營管理 (2) 生活照顧及專業服務 (3) 環境設施及安全維護 (4) 權益保障 (5) 改進創新 2. 學習透過滿意度調查瞭解住民對服務品質的主觀感受，包括生活安排、飲食規劃等。 	
四	長期照顧服務	長期照顧現況與發展	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解長期照顧之發展趨勢。 2. 瞭解現行相關老人福利措施。 	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
五	機構經營策略	機構經營策略	2	1. 認識機構經營策略的規劃、執行與績效評估。 2. 瞭解如何透過機構策略聯盟擴展服務。	
六	機構公關行銷策略與媒體關係	機構行銷策略	2	1. 認識非營利組織的行銷要素與策略。 2. 瞭解如何透過組織行銷提供以顧客為導向的服務。 3. 學習組織行銷策略優劣勢(SWOT)之分析。	
		媒體策略規劃與應對	2	1. 新聞寫作技巧。 2. 媒體公關技巧。 3. 面對媒體的倫理守則。 4. 機構事件之媒體應對與處理。	
七	機構創新服務	單元照顧	2	1. 認識單元照顧。 2. 瞭解將如何單元照顧應用於機構照顧照顧。	
		園藝輔療	2	1. 認識園藝輔療的原理、效果與特色。 2. 瞭解如何將園藝輔療應用於機構照顧照顧。	
		遠距照護	2	1. 認識遠距照護。 2. 瞭解如何結合遠距照顧於機構照顧照顧。	
		休閒輔療	2	1. 認識休閒輔療。 2. 瞭解如何將休閒輔療應用於機構照顧。	
八	年度計	年度計畫與財務管理	2	1. 學習年度計畫與年度成果報告。	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
	畫與財務管理			2. 認識財稅與庫存管理、。 3. 認識成本效益分析、財務報表分析。	
九	危機處理與風險控管	風險控管	2	1. 瞭解如何做好風險控管，包括財務、人力、天然災害與人為過失等。 2. 風險控管不當與改善之案例分享。	
		機構常見糾紛預防與處理	2	學習機構常見糾紛的預防與處理（對象包括消費者、案家、供應廠商、鄰居、政府等）。	
		機構常見意外事件之處理與應對	2	學習機構常見意外事件之處理與應對，如跌倒、噎到、食物中毒、感染控制、自殺、火警、爆炸、凶殺、停電、給錯藥、新型流感等。	
十	空間環境設施設備規劃管理	空間環境設施設備規劃管理	2	1. 認識機構無障礙設施規劃與替代方案。 2. 瞭解如何建構人性化照顧環境（包括一般、安養護、失智症等環境設計）。	
十一	臨終關懷與安寧照顧	臨終關懷與安寧照顧	2	1. 認識臨終關懷的精神與內容。 2. 安寧照顧的發展。	
十二	長期照顧工作倫理	長期照顧工作倫理	2	1. 瞭解與照顧服務團隊的分工與合作精神。 2. 照顧機構常見之管理問題及相關倫理議題，如住民之約束問題。	
十三	領導藝	領導藝術及人際關係	2	1. 認識壓力調適與人際溝通。	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
	術及人際關係			2. 學習有效提昇領導人特質與能力。 3. 瞭解如何培養正確的職場應對與溝通，包括對工作人員、受照顧者及家屬等。	
十四	社區關懷與社會資源	社區關懷與社會資源的連結與應用	2	1. 認識老人福利相關資源。 2. 瞭解社會資源的連結、運用與開發。	
十五	方案管理	方案設計與評估	2	1. 學習方案的設計與撰寫技巧。 2. 方案的執行與評估。 3. 方案經費的核銷與結案報告之撰寫	
十六	認識老人身心發展與相關疾病	認識老人身心發展	4	1. 認識老化過程與現象。 2. 瞭解老人身心變化的徵兆與處理。 3. 老人常見照顧問題與處理策略。	
十七	認識失智症	失智症之照顧	2	1. 認識失智症 2. 認識失智症之精神問題與照顧。	
十八	老人財產信託概念	老人財產信託概念	2	1. 認識老人財產信託與實務運用。 2. 獨居老人身後事之處理，如遺囑、遺產及喪葬事宜等。	
十九	資訊管理基本概念	資訊管理基本概念	2	學習如何將資訊系統運用至機構個案管理、財務管理及網路行銷等。	
二十	其他經主管機關認定之課程				

※上課方式：專題演講、案例分享

老人福利機構社會工作人員在職訓練課程

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註	
一	老人個案工作	老人身心社會功能評量	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉「老年期」階段與解釋老年期的發展任務 2. 說明評估表格運用，例家系圖、生態圖、MMSE、ADL、IADL、CDR，並引導學生實際操作演練 	老人個案工作合計10個主題，30小時	
		個案照顧服務計畫的擬定與執行	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 住民整體需求評估、服務目標擬定、執行及監督 2. 認識老人照顧中各專業團隊的角色及功能 		
		會談技巧	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學習會談的基本要素 2. 學習會談中的衝突情境之處理技巧，如家屬間與老人對入注意見不同時衝突情境之協調 3. 在會談中能回應家屬及住民之情緒與需求 4. 學習住民生活自理能力缺損者與其家庭照顧者的心理社會反應 5. 與住民及其家庭照顧者的溝通技巧 		
		記錄撰寫技巧，含實際演練	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 說明記錄的意義與重要性 2. 說明記錄如何呈現出服務的成效或過程 3. 教導老人養護機構個案服務記錄之撰寫技巧。個案服務記錄，包括： <ol style="list-style-type: none"> (1)接案記錄 (2)平日例行工作記錄 (3)半年定期摘要表 (4)結案報告 (5)轉介單與照會單 		
		個案權益倡導	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介紹老人權益的基本內涵 2. 瞭解機構式照護品質指標 3. 組織住民自治團體 鼓勵住民參與攸關住民權益之決策		建議可以工作坊形式舉辦
		如何召開個案研討會	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識召開個案研討會之目的 2. 瞭解召開個案研討會的程序與主持技巧 3. 個案研討案例討論與紀錄撰寫 		
		特殊個案處理	3	實際案例探討，依據個案情況決定召開個案研討會或以團體工作方式進行		
		新興社工理論在個案工作的應用-優勢觀點理論	3	優勢觀點理論在個案工作的應用		
		新興社工理論在個案工作的應用-認知行為理論	3	認知行為理論在個案工作的應用		
		新興社工理論在個案工作的應用-增強權能理論	3	增強權能理論在個案工作的應用		

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
二	老人團體工作	老人團體工作	3	1.說明團體之階段 2.介紹團體類型，諸如：成長、適應、懷舊、治療（憂鬱）。 3.說明團體工作之技巧 4.指導團體工作方案設計	老人團體工作合計 10 主題，29 小時
		活動設計與帶領	2	1.說明活動對住民的功能及效益 2.介紹養護機構失能老人活動之類型 3.列舉帶領養護機構失能老人活動的方式與技巧 〈失智症長者須另外學習〉 4.學習引導老人參與及活動評估之技巧 5. 介紹老人健康操之帶領技巧	
		日常性團體的設計與帶領	3	1. 說明各類老人團體工作之目標與理念 2. 介紹各類老人團體方式設計原則及帶領技巧 3. 老人團體實務操作與分享	1. 各類團體設計與帶領課程建議可以工作坊形式舉辦（6 小時為原則） 2. 團體的類型可由主管機關每年新訂之
		輔療性團體設計與帶領	3		
		藝術輔療的設計與帶領	3		
		音樂輔療的設計與帶領	3		
		寵物輔療的設計與帶領	3		
		園藝輔療的設計與帶領	3		
		懷舊圖體的設計與帶領	3		
		失智症團體活動設計與帶領	3		
三	老人保護	老人保護概念簡介	2	1. 認識老人虐待的定義與指標 2. 瞭解老人保護服務處理流程及服務項目 3. 認識我國老人保護相關法律	1. 老人保護共 3 個主題，6 小時 2. 建議可以工作坊形式舉辦
		機構緊急安置個案之處遇	2	受虐老人被安置在機構後的處遇計畫擬定與執行	
		老人在機構受虐的處遇模式	2	機構中發現受虐或被疏忽的老人的處遇原則與流程	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
四	老人照顧服務之工作倫理	社工專業倫理	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 說明社工倫理守則及價值 2. 照顧機構常見之管理問題及相關倫理議題，例如住民約束問題 3. 社工專業如何因應倫理兩難的情況、案主自決與干涉主義之間的兩難 	倫理課程共 2 個主題，合計 5 小時
		社工專業倫理在老人照顧服務之應用	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社工專業倫理在老人照顧服務之應用 2. 實際案例探討 	
五	社工與跨專業協調合作	團隊關係與溝通技巧	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介紹團隊工作模式 2. 團隊溝通的重要性 3. 如何增進溝通能力 4. 社工員在團隊中的角色 建立以老人為中心的工作模式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 課程共 2 個主題，合計 5 小時 2. 建議可以工作坊形式舉辦
		組織間之協調合作	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識組織與政府機構之間協調合作的功能 2. 認識組織與政府機構之間協調合作的形式 3. 非營利組織與政府機構之間協調合作之議題 	
六	社區關係與社區服務	社區關係與外展服務	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介紹社區服務的工作模式與內容 2. 說明外展服務工作的屬性與操作技巧 3. 社會服務措施在社區的運用與執行 	課程共 2 個主題，合計 4 小時
		社會資源的連結與應用	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介紹目前可用社會資源種類 2. 志工服務之運用及督導 3. 與社政、衛政及社區其他資源之合作 4. 政府及民間補助資源之申請 	
七	個案家屬服務	與住民家屬的互動及溝通技巧	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供家屬社會福利資訊的諮詢服務 2. 定型化契約的審閱 3. 協助家屬心理及社會調適 4. 舉辦住民家屬活動 5. 增進家屬與住民的互動 6. 家屬申訴回應之技巧及方式 	課程共 2 個主題，合計 4 小時
		住民家屬活動設計與帶領	2	介紹各類住民家屬活動或團體的設計原則及帶領技巧	
八	方案設計與評估	方案設計與評估	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識方案設計的目標與功能 2. 學習方案評估的方法 3. 認識方案的撰寫格式、內容、預期效益及引進資源 4. 學習方案的績效評估、成效評量 5. 實例方案演練 	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
九	危機處理	天然災害緊急處理	2	天然災害緊急處理，包括：災難（火災、水災、地震）及流行病（禽流感、SARS）	課程共 3 個主題，合計 7 小時
		機構內部危機事件的緊急處理	2	危機事件緊急處理，包括：住民走失、意外、攻擊、自殺、昏倒、燙傷、異物梗塞、中毒急救、燒燙傷處理、食物中毒、跌到	
		機構申訴處理	3	1. 協助機構訂定院民申訴的溝通管道與處理流程 2. 瞭解申訴處理的技巧（如訪查、明辨申訴內容的真實性、處遇機制） 3. 製作申訴紀錄 4. 認識常見申訴案例	
十	社工督導	社工督導	3	1. 說明社會工作督導的性質 2. 認識督導的種類與方法 3. 認識督導的方式 4. 協助受督導員工的生涯規劃	課程共 2 個主題，合計 5 小時
		實習督導	2	1. 協助了解實習生角色與功能 2. 確認及督導實習生的工作內容 3. 實習生的考核	
十一	志工管理	志願人員的招募訓練與督導	3	1. 瞭解志願服務相關法規 2. 人際溝通的技巧 3. 認識督導及激勵志工的方法 4. 運用志工的特質、以適才適性派遣職務，促進效能 5. 志工資源的連結 6. 實際案例探討	
十二	認識老人常見疾病	認識老人常見疾病	3	1. 認識老人常見之慢性病（中風、糖尿病、巴金森氏症）之徵兆與病程變化 2. 說明老年慢性病患生活照顧之內涵 3. 教導協助老人面對慢性病的方法	課程共 2 個主題，合計 7 小時
		認識老人心理健康	2	1. 認識憂鬱症 2. 認識老人自殺之警訊 3. 促進老人心理健康之方法	
		認識失智症	2	1. 認識失智症的診斷方式及照顧技巧 2. 教導家屬面對失智症的方法與認識相關資源	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
十三	感染控制	感染控制	3	1. 認識機構老人常見之傳染疾病之徵兆與病程變化，如疥瘡、肺結核、紅眼症及愛滋病等。 2. 瞭解感染控制的流程及注意事項	
十四	臨終關懷及安寧照護	臨終關懷及安寧療護	2	1. 臨終關懷的精神與內容 2. 照顧瀕死病患的壓力與調適 3. 安寧照護的發展 4. 個案及其家屬面對往生心理調適的過程 5. 個案往生警政及衛政之通報	1. 課程共 3 個主題，合計 6 小時 2. 建議可以工作坊形式舉辦
		生命教育	2	從生命週期觀點探討生命的意義，帶領個案進行道歉、寬恕或感恩	
		悲傷治療	2	1. 認識親友死亡的悲傷情緒及其歷程 2. 協助個案及其家屬面對死亡的心理調適過程	
十五	照顧服務相關法規、福利服務及政策	認識老人與身心障礙相關法規	2	認識熟悉老人福利法、身心障礙者保護法及護理人員法等相關法令	1. 除認識法規外，社工人員亦應對政策、福利服務及政策趨勢有所瞭解 2. 課程共 4 個主題，合計 8 小時
		認識民法與刑法相關法規	2	認識照顧服務相關民法、刑法等概要	
		老人及身障福利服務概論	2	1. 我國老人福利政策之現況 2. 老人福利機構在老人福利服務體系之定位與功能 3. 老人機構社工員的角色及職掌	
		老人及身心障礙福利政策之趨勢	2	1. 瞭解我國老人福利政策 2. 瞭解健康照護政策 3. 瞭解身心障礙福利政策 4. 先進國家老人及身心障礙照顧服務政策趨勢	
十六	老人財產信託概念	老人財產信託概念	2	1. 認識老人財產信託與實務運用。 2. 獨居老人身後事之處理，如遺囑、遺產及喪葬事宜等。	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
十七	機構的服務品質與績效	機構的服務品質與績效	3	1. 認識老人福利機構評鑑的指標及內容 2. 學習透過滿意度調查瞭解住民對服務品質的主觀感受 3. 認識社工人員在機構服務品質與績效呈現中應扮演的角色與功能 4. 學習如何呈現機構服務品質與績效	課程共 2 個主題，合計 6 小時
		品質管理	3	1. 認識品質管理之意義 2. 說明品質管理之方法，包括： (1) 全面品質管理 (2) 顧客滿意導向 (3) 服務品質 (4) 社會服務績效管理 3. 學習如何進行品質管理	
十八	公關行銷與媒體關係	行銷管理	4	1. 行銷在社會服務上之意涵 2. 社會福利部門之行銷 3. 認識策略性行銷 4. 公關行銷及募款倫理 5. 組織的形象建立 6. 實例分享：刊物出版（包括機構 DM）、參訪規劃與簡報介紹	課程共 2 個主題，合計 7 小時
		媒體策略規劃	3	1. 新聞寫作技巧 2. 媒體公關技巧 3. 面對媒體的倫理守則	
十九	新興老人福利議題	長期照顧保險	2	引介世界先進國家發展的長期保險模式與變遷	新興老人福利議題及新型服務模式可由主管機關每年新訂之
		認識新型服務模式-團體家屋	2	引介世界先進國家的團體家屋理念及服務模式	
		認識新型服務模式-單元性照顧 (Unit Care)	2	引介世界先進國家的單元性照顧理念及服務模式	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
二十	多元文化與老人照顧	多元文化與社會工作	3	1. 介紹文化與多元文化概論:包括多元文化的意義及構成要素、多元文化的觀點 2. 介紹多元文化與社會工作:包括美國社會工作協會(NASW)訂定的社會工作者多元文化能力指標、多元文化下社會的挑戰、多元文化社會工作的價值與倫理 3. 學習由多元文化及社工專業的觀點來探究老人照顧的議題:分析族群、身份、權力、歧視、性別等對老人的影響	1. 課程共 2 個主題, 合計 6 小時 2. 建議可以工作坊形式舉辦
		反歧視與老人照顧	3	介紹老人歧視(ageism)的意涵及形成過程 認識反老年歧視社工實務之推動 學習反歧視觀點在老人照顧服務之應用	
二一	其他經主管機關認定之課程				

備註：共計 59 課程單元，總時數為 153 小時

老人福利機構照顧服務員在職訓練課程

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
一	老人照顧倫理議題	照顧服務員的工作倫理	2	1.照顧服務員工作範圍、角色及功能。 2.理解與照顧服務團隊的互動與合作精神。 3.照顧服務員的工作價值與倫理。	
		約束的評估與處理	2	1.瞭解約束的定義、種類。 2.瞭解約束的迷思及住民權益問題。 3.瞭解約束與不約束的標準與執行。 4.常見不當的約束案例分析。	
二	長期照顧服務的發 展趨勢	長期照顧服務的發 展趨勢	2	1.瞭解長期照顧之發展趨勢。 2.瞭解照顧照顧品質保證與監測系統。	
三	臨終關懷 與安寧照 護	臨終關懷與安寧照 護	2	1.臨終關懷的精神與內容。 2.照顧瀕死病患的壓力與調適。 3.安寧療護的倫理與原則。 4.案主及其家屬面對往生心理調適的過程。	
四	相關法律 基本認識	照顧服務相關法律 基本認識	2	1.認識照顧服務常見的法律議題（如過失、傷害、侵占）。	
		勞動相關法令	2	瞭解勞資關係各項相關法令規定。	
五	照顧服務 資源之運 用	照顧服務資源之運 用	2	1.瞭解照顧服務相關資源定義與種類。 2.服務對象及資格限制。 3.洞察服務對象的改變和適時通報的能力。	
六	溝通技巧 與壓力調 適	人際關係與溝通技 巧	2	1.培養照顧服務員具備接納、不批判、個別化、保密及案主自決等正確的服務態度。	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
				2.加強照顧服務員的溝通與應對技巧。 3.老人常見問題與處理策略。	
		情緒管理與壓力調適	2	1.照顧服務員常出現的問題與身心壓力的警訊。 2.照顧服務員如何做好情緒管理與自我調適。 3.照顧服務員如何紓壓與維持能量。	
七	家屬與住民服務	與家屬之夥伴關係	2	如何與家屬共同工作	
		老人團體活動實務	2	1.老人團體活動設計的協助與實務操作。 2.重度失能住民的日常活動安排。	
		創新輔療 團體實務	2	創新輔療團體（寵物輔療、園藝輔療、音樂輔療、藝術輔療..等）。	
八	老人之身心發展	老人身心發展之認識	2	1.認識老化過程與現象。 2.瞭解如何從日常照顧中瞭解及評估老人身心變化的徵兆與處理。 3.老人常見照顧問題與處理策略。	
		老人心理健康	2	1.認識老人常見精神疾病：憂鬱症、妄想症、膽妄。 2.老人自殺防治的知能與實務技巧。	
九	失智症之照顧	失智症之照顧	2	※初階（2小時）： 1.認識失智症（定義、病因、症狀、病程、診斷與治療）。 2.失智者日常生活照顧目標、原則與應有之態度。	
		失智者日常生活照顧技巧	2	※進階（8小時）： 1.失智者日常生活照顧內容及	參加進階訓練者應先完

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
				技巧(包括中重度與末期的進食、營養、排泄、穿衣、洗澡、睡眠、安全) 2.與失智症之互動與溝通技巧。 3.如何促進失智者參與生活與活動安排之原則。 4 如何提供失智住民個別化照顧。	成初階課程
		失智症治療性環境設計之運用	2	失智症治療性環境設計之運用。	
		常見失智症之精神行為問題個案討論	2	1.認識失智者常見的精神行為問題、成因及治療策略個案討論與分析。 2.常見失智者精神行為問題之處理方法。	
		失智症家屬支持服務	2	失智症家屬照顧歷程與支持服務。	
十	感染控制概念	感染控制概念	4	1.瞭解造成感染的疾病及相關因素。 2.長照機構內常見感染疾病、法定傳染病之照顧與預防策略。 3.執行正確洗手的重要性與步驟。 4.認識無菌原則與常見無菌技術。 5.照顧隔離住民應注意事項。 6.環境清潔消毒基本技巧。 7.疥瘡預防與照顧。	
十一	基本需求與照顧實務技巧	老人基本生理需求	4	1.瞭解知覺的重要性、意識評估的方法、相關的問題及照顧措施。 2.認識身體清潔的重要性、種類與方法。 3.瞭解協助病人用膳的基本原	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
				則，並正確協助病人進食。 4.瞭解灌食的定義、種類及注意事項，並能正確執行鼻胃灌食。 5.認識排便的生理機轉及影響排便的因素。 6.認識影響排尿的因素及排尿常見的問題。 7.認識影響呼吸的因素、呼吸功能障礙的因素、症狀及徵象。	
		老人性需求	2	瞭解老人性需求及處理方式	
		基礎照顧實務技巧	4	1.正確翻身與擺位。 2.協助住民下床與坐輪椅應注意事項。 3.備餐、餵食及灌食應注意事項。 4.協助住民口腔清潔及會陰沖洗應注意事項。 5.失禁的照顧—如廁訓練計畫與執行。 6.住民安全照顧技巧。 7.老人身體狀況觀察 8.照顧案例實務分享 9.照顧服務員的紀錄撰寫	
十二	營養與膳食製備	營養與膳食製備	2	1.認識老年期的營養。 2.認識各種特殊飲食。 3.疾病飲食禁忌。 4.老人常見的營養問題 5.用餐問題的處理與因應策略。 6.餐飲設計與用餐環境安排。	
十三	身心障礙與復健概論	身心障礙概論	2	1.身心障礙者定義與類型。 2.身心障礙者福利服務需求。 3.身心障礙者提前老化現象。	
十四	復健概論	復健概論與輔具應	2	1.簡易復健的功能與進行方法。	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
	與輔具應用	用		2.常用輔具的功能與使用方法。 3.如何鼓勵住民自我照顧。 4.壓瘡的防治與輔具的應用。	
十五	意外事件預防與處理原則	老人用藥安全	2	1.藥物所引起的不良反應的原因。 2.老人服藥注意事項。 3.長期照顧機構用藥安全。	
		老人常見意外事件與處理原則	2	1.呼吸道異物梗塞急救法。 2.緊急及意外事件的連絡與應對方法。 3.CPR 及基本急救技巧。	
十六	職場安全與傷害預防	職場安全與傷害預防	2	1.照顧工作的職業傷害相關知識。 2.認識預防照顧工作職業傷害的重要性。 3.注意工作者和服務對象職場安全與傷害預防技巧。	
十七	老人保護概念	老人保護概念	2	1.老人保護（受虐）的定義包括遺棄、身體虐待、心理/情緒虐待、照顧者疏忽、失依陷困、財產保護。 2.認識老人保護服務項目、服務網絡等資源與流程。	
十八	其他經主管機關認可之課程				