

## 居家服務督導員資格訓練第三天授課課程個案報告（格式範例）

參訓場次		上課時間	
學員姓名		服務單位	
<p><b>個案報告說明：</b></p> <p>一、 為加深資格訓練授課強度及成效，由受訓學員課程自備討論案例，以藉由實務討論增加專業知能，請您針對第三天授課課程，將實務經驗遇到之相關情形，撰寫成個案報告，並於當日授課報到時繳交，逾時視未繳交。</p> <p>二、 本個案報告為完訓資格之一，不得抄襲他人或由他人代寫，如有前述情形，視為未繳交個案報告，本訓練不予通過；已完成訓練者，撤銷完訓結業證明書並通知登錄機構及地方主管機關。</p> <p>三、 本報告均需經過服務機構主管審閱並由單位主管簽名且蓋(職)章，始符合取得結業證書資格之規定；若參訓人員為業務負責人須加蓋機構章。</p> <p>四、 個案報告將為課程中案例討論使用，請以代稱方式呈現，切勿洩漏個案隱私，並確保資訊安全。</p>			
<p><b>一、個案基本狀況簡述</b></p>			
基本資料	例如：年齡、性別、教育程度、婚姻狀況、經濟狀況等。		
失能、生理、心理及精神狀況	例如：失能等級、疾病醫療史、認知能力、溝通能力等。		
家庭、環境與社會支持	例如：家系圖、主要照顧者、家庭狀況簡述、是否有使用其他社福資源。		
照顧需求	例如：A 個管評估服務碼別。		
居督員綜合評估服務情形	例如：簡述個案使用服務情形、居服員服務情形。		
其他影響照顧因素			

**二、案例情境（針對前項個案，是否遇過以下經驗；倘無，請情境模擬）**

**課程名稱：緊急事故處理**

**主題一、服務過程曾遇到之緊急事件，或該案評估可能發生之緊急狀況。**

**一、個案簡述及事發情形**

（例如：居服員執行服務時，遇到緊急事故之情形）

**二、當下您的處理方式**

**三、是否有其他處理方式**

**課程名稱：居家服務品質監測概念及方法**

**主題二、針對該個案之服務內容，請設計適宜之品質測量指標及方式。**

**一、您目前服務機構服務品質促進與督導機制**

（例如：人員素質提升計畫、工作績效考核獎懲規定、工作與督導流程、服務結果評估策略等，訂定服務工作流程、申訴、獎懲、契約書及工作手冊、工作倫理與守則等）

**二、簡述您曾建立過之品質管理或執行管理之項目**

**三、當下您的處理方式或目標方向**

**課程名稱：長照給付及支付常見疑義**

**主題三、請說明該個案服務中，曾發生之給付疑義，例如服務內容、時間、範圍等**

**一、簡述您曾遇到無法處理之情形**

**二、當下您的處理方式**

單位主管：

（審閱並簽名且蓋(職)章）

主管審閱意見：