

居家服務督導員資格訓練

課程主題：居家服務實務及督導

《112年3月6日版》



著作權聲明

一、授權目的與使用範圍

本公版講義為衛生福利部（以下稱本部）之固有著作，僅提供本部、本部指定單位、地方政府及地方政府指定單位辦理資格訓練課程使用，未經本部授權不得擅自下載使用。

二、授權使用期間與方法

本公版講義經授權後，被授權人僅得於居家服務督導員資格訓練課程期間內，基於上開授權目的與使用範圍內進行重製，應明顯標示所有權人（本部）後始得改作與編輯，並公開口述、公開展示以及公開發表等。

三、禁止不當修改

被授權人經授權後，於執行上開始用方式時，不得歪取、割裂、竄改或其他方法改變本公版講義之內容、形式或名目致損害本部之名譽，否則本部將依法維護本部之權益。

四、侵害第三人責任

被授權人經授權後，於執行上開始用方式時，應注意不得侵害第三人之著作權（包括財產權與人格權。）如被授權人侵害他人著作權，須自負民事、刑事上之法律責任，若致本部涉訟時，應無條件配合與提供協助。

學習目標

1. 了解居家服務內容、流程及各項服務安排之原則
2. 熟練指導照顧服務員正確提供服務
3. 了解督導基本概念並認識不同督導方式與操作技巧
4. 認識居家服務各項紀錄表單與指導要點及督導報告紀錄與撰寫要點
5. 熟悉帶領居家服務工作小組之技巧

課程內容

1-1 居家服務內涵及內容

1-2 執行居家服務接案、開案與簽約流程之內容順序規劃原則，如依需求、身心功能、空間、時間及項目等

2-1 居家服務內容指導要點，如依對象狀態介入、工作說明書等示範居家服務指導內容

2-2 示範居家服務指導內容

3-1 督導的意義、目的、角色、功能、特殊屬性與督導內涵

課程內容

3-2 督導進行方法與技巧演練，包括個別、團體督導會議、工作會報等

4 居家服務各項表單紀錄說明、服務紀錄保存的重要性、居家服務各項紀錄表單填寫要點與督導應注意事項，包括照顧服務員服務紀錄指導要點

4-2 說明各項督導應填寫文件紀錄、督導紀錄撰寫要點演練

5-1 工作小組召開、會議主持、討論方式演練、有效會議示範，包含：會議議程擬定、爭議事項解決、會議紀錄撰寫

一、居家服務內涵及內容

服務性質與意義

居家照顧服務為支持性、補充性的服務，非代替性服務。長照2.0居家服務以照顧項目次數計價為主，部份為時數給付，居服員依核定項目提供相關協助，滿足被照顧需求，維持個案生活品質。並搭配復能服務，提升個案生活自理能力。

錯誤期待：包山包海？傭人服務？隨傳隨到？

服務特點

	居家照顧服務	社區式服務	住宿機構式服務
服務地點	個別案家為主 (多數缺乏無障礙規劃)	集中式場域 (無障礙環境)	集中式場域 (無障礙環境)
服務時間	相對短時數	白天	整日
服務人力比	1 : 1(原則上)	1 : 8 (混合型日照)	1 : 5(護理之家) 1 : 8(養護中心)
服務內容	差異性相對高	差異性相對低	差異性相對低

居家服務≠人力外送服務

時下正夯外送服務，乃產品送到案家門口，服務即結束。居家服務卻是居服員抵達案家，服務才正要開始，服務流程中有需多環節需要管控其品質，才能有效達成原本設想目標。督導員正是督導整個服務品質的重要關鍵，切勿把自己當一個單純的行政人力或是商品推銷的業務人員。

服務流程

A單位照會後，居服單位應擬定服務計畫、簽訂服務契約後，進入案家提供服務，針對服務進行追蹤管理，掌握個案需求狀況，反饋A單位調整照顧計畫內容。

A單位
照會

接案評估與
服務計畫擬定

開案
與簽約

服務執行

服務追蹤
管理

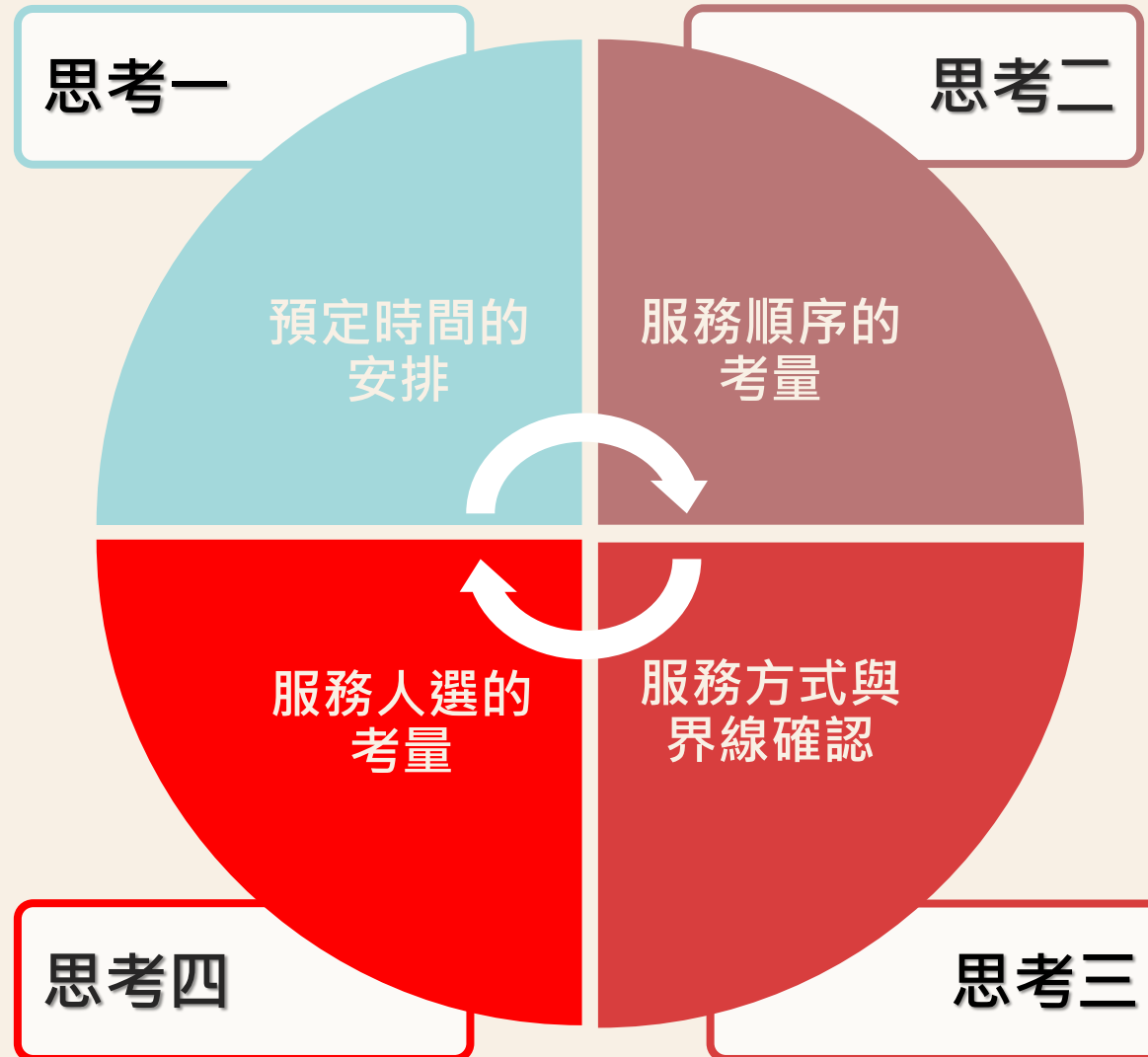
修正服務計畫
/反饋A修正照顧計畫

擬訂計畫的原則

1. **使用者中心原則**：計畫應以使用者為中心規劃。例如討論後發現個案期待外出散步，但人力考量，散步時間安排於中午13時至14時，如無其他室內廣場空間，則較為不妥。
2. **滿足需求原則**：以A單位核定之項目，思考約安排多久的時間提供服務，滿足其被照顧需求，滿足需求與單位成本間需要一個平衡點。
3. **階段性目標原則**：目標隨著個案身心狀況調整，非常年不動，應依個案狀況適時調整。如需異動項目及次數，即時與主責個管員討論。例如服務初期搭配復能服務，協助個案進行簡易運動跟生活自主能力訓練，協助個案恢復部分能力。

思考面向

接案與
服務計畫擬定



一、預定時間的安排

除固定要求一組30分鐘為單位的碼別外，以BA07(協助沐浴及洗頭)為例，有些單位規定30、35、45分鐘不等的時數，並無標準答案，但多數項目建議最少30分鐘，避免居服員為了趕場，影響服務品質。

建議

實地評估個案狀況	案家物理條件
<ul style="list-style-type: none"> • 身體狀況 • 受限程度 • 生活習慣 	<ul style="list-style-type: none"> • 距離浴室遠近 • 障礙物多寡 • 有無相關輔具使用
案家家屬的影響	其他條件
<ul style="list-style-type: none"> • 家屬的期待 • 家屬的配合程度 	<ul style="list-style-type: none"> • 其他長照服務項目的搭配時間，例如復能服務、交通接送服務。

提醒

位置較遠個案，如核定兩項以上的服務，建議能至少 1.5-2小時為佳，避免來回奔波。

制度中保留彈性，特殊個案成本得可用 AA 碼吸收，延長服務時間。如原本額度收入僅夠服務 1 小時，以 AA05、AA06、AA07 等碼別收入補足，延長服務時間。

二、服務順序的考量

應評估個案需求與習慣/個案家屬期待/**服務風險**/天候狀況/案家地理位置。

- (一) 個案的**生活習慣原則上**應予以尊重，儘量配合個案的生活習慣安排服務項目及時間，例如個案期待中午時間較溫暖洗澡，或11點吃午餐。
- (二) 部分**家屬期待**固定先後完成的次序。
- (三) 服務風險：如用餐後肢體關節活動，易引發胃食道逆流。
- (四) 因**季節**調整服務次序，部分項目影響較明顯，如BA07(**協助沐浴及洗頭**)、BA13(**陪同外出**)。
- (五) **案家位置**也是考量點，如BA13(陪同外出)、BA14(陪同就醫)、BA16(代購服務)。

三、服務方式與界線確認

- (一) 核定項目的執行方式：需事先確認執行細節，例如BA05(餐食照顧)，如何煮、誰負責食材準備、用餐時的協助、吃飯後的善後等，都因習慣不同而有不同。
- (二) 核定項目的界線確認：需溝通期待之落差，例如核定項目為BA13(陪同外出)，是陪個案散步到哪?休息地點為何?另外如BA15(家務協助)，打掃範圍為何?打掃限制有哪些(例如不包含搬動大型家具、吊扇、抽油煙機)?打掃工具案家應準備什麼?

四、服務人選的考量

- (一) **安排適當人力**：每位居服員各有專長、能力、限制，並考量居服員空班情形及前後個案地理位置。派案前，除服務項目外，督導員需先蒐集個案需求、案家期待及居家環境物理條件等因素，予以媒合居服員人力，能預防不適任情形。
- (二) **共案人員調度妥善**：部分個案可能會由兩位以上居服員共同服務，居服員彼此的個性、工作態度習慣等，亦須考量，並事先跟居服員共同溝通說明(執行項目及次序、案家期待、執行方式等)，避免造成服務差異和比較心態。

簽訂服務契約1/2

開案
與簽約

服務前務必簽訂服務契約，一式兩份，契約內容應至少載明服務內容(碼別)、收費標準及繳費方式、雙方權利義務關係、申訴管道、隱私權保護等。

簽約細節提醒：

1. **固定人員**：儘量固定服務使用者的接洽者(例如固定為案長女)。
2. **面談優先**：督導員應當面與服務使用者說明其權利義務，確認其確實了解服務規定與範圍，不應直接委託居服員協助處理。
3. **充分溝通**：逐條充分解釋契約條文，並依規定給予**審閱**時間。

簽訂服務契約2/2

開案
與簽約

4. 細節確認：例如

- ① 排班問題：額度不足時是否自費使用服務？國定假日是否需要排班？
- ② 代班事宜：居服員請假時，是否願意由代班人員協助？
- ③ 繳費方式：如何收款？收款對象？
- ④ 特殊備註：是否有飲食、用藥等需特別注意事項？

5. 聯繫管道提醒：

單位聯繫人員/電話/辦公室服務時間/地址等，須清楚告知並載明。

派案機制

服務執行

- 派案服務很重要：由督導員帶領接案居服員至案家派案，認識服務對象及家屬、案家環境及相關輔具設備、解說服務項目、執行範圍、雙方配合方式等，才正式開始執行服務。
- 應避免僅發送文字訊息(如Line)派案給居服員，由居服員自行前往服務，容易因造成日後服務爭議，如家務整理範圍與期待不一致、備餐期待有落差等。

服務初期-即時追蹤與溝通

服務追蹤
管理

服務**第一週**內

一、服務計畫執行有無困難

個案狀況與評估時有落差、家屬照顧人力無法協助、其他干擾因素(如家屬酗酒情緒失控、照顧意見不同等狀況)，與居服員保持密切連繫。

二、服務內容與服務契約內容有無落差

個案或案家私下要求契約外服務、部分內容難以執行、個案抗拒配合服務、要求超出服務規範等。

服務中期-協調與尋求支持

服務追蹤
管理

一、突破服務困境的策略

個案或案家挑剔服務、言語騷擾、服務狀況改變等。如非緊急事件，應建議由督導員或部門主管扮演溝通協調角色，避免讓居服員與個案或家屬正面衝突。

二、尋求情緒支持與鼓勵

服務負擔沉重、個案身體狀況退化、遭受他人質疑服務時，督導員應適時的給予情緒支持與鼓勵，服務才能穩定、長久。

申訴事件處理流程

1. 接獲申訴事件：由主責督導員負責處理，應掌握事件時效性
2. 瞭解事情始末：督導員需瞭解案家及居服員雙方陳述之狀況
3. 討論改善策略：服務態度、工作模式調整或協調更換人力
4. 追蹤改善情形：針對事件追蹤並予以記錄

提醒：

- ① 及時處理，大事化小事之機率高。
- ② 適時更換服務人力，保護雙方權益。

緊急意外處理流程

1. 接獲緊急意外事件：由主責督導員先掌握事情概況，針對不同事件(如跌倒、昏睡、異物哽塞、血糖過低)，提供必要處理方式指導。
2. 提供相關協助：例如協助聯繫個案家屬、現場人力協助、送醫後的協調等。
3. 詳細記錄：除紙本紀錄外，系統上建議應有清楚異動通報，確保單位已完成應有之照顧責任。
4. 追蹤後續情形：針對事件追蹤，減少類似狀況發生的機率。

第三日有一門課是這個主題

個案當前狀況改變

修正服務計畫
/反饋A修正照顧計畫

因個案身心狀況、家庭照顧狀況都會隨時間變化，如狀況改變明顯時，需與個案、家屬、A個管員等共同討論，修正服務計畫，滿足當前的需求。

小提醒：

1. 調整須即時，切合需求為原則
2. 有可能需多次異動，應落實異動通報、不要害怕麻煩，走過必留痕跡。

組織內部因素影響

修正服務計畫
/反饋A修正照顧計畫

人力調度問題、居服員服務意願等，導致無法完成計畫等狀況，皆可能調整服務計畫，但前提是須充分溝通，取得案家同意再行調整。

小提醒：

1. 主動溝通，釋出誠意。告知單位目前人力問題，討論因應策略。
2. 如不可控的原因，至少需安排代班人力，滿足必要的照顧需求(如BA05、BA07)

資源連結及轉介服務

修正服務計畫
/反饋A修正照顧計畫

- 1. 個案需求或其他條件改變**
個案因身體狀況退化(或好轉)、家庭照顧能量改變(例如主要照顧者過世)、使用服務意願改變時，協助瞭解其後續相關服務或資源的意願。
- 2. 運用資源手冊**
針對個案需求及意願，瞭解所在區域內可使用的資源有哪些，供個案及其主要照顧者參考。
- 3. 協助媒合轉介**
協助聯繫資源單位，瞭解轉介可能性與相關收案資格、收費標準、服務限制等，並協助轉介。
- 4. 後續追蹤**
記錄並確認後續資源使用情形。

1. 當個案過世、居家服務無法滿足或照顧需求已被滿足時，則啟動結案流程。
2. 除過世外，督導員需確認個案/主要照顧者預計結束的服務日期、結案原因。並於結案日進行系統異動通報。
3. 服務費用收據開立、款項(含代購物品費用)收取、雙方的物品歸還等需確認清楚，避免爭議。
4. 結案後，填寫結案紀錄表，並將相關文件整理歸檔留存7年。

二、居家服務內容指導

服務使用者常有的錯誤期待



1. 簡易被動式肢體關節活動→**按摩服務**
2. 服務對象生活起居空間之環境清潔→**大掃除服務**
3. 備餐服務→**總舖師的服務**
4. 代購餐食或生活必需品→**foodpanda服務**

居服員常見的服務缺失



1. 備餐服務→實際並未備餐，僅幫忙去據點或商店取餐，或是案家剩菜太多僅為單純加熱。
2. 陪伴服務→個案看著居服員滑手機或看電視，無言語上的互動，更無情感上的關懷。
3. 代購物品→居服員為求路程往返方便，利用其他時間購買，實際申報時間未協助購物。

居家服務項目執行與指導

- 一. 每個碼別都有其規範，需精確了解其意涵，才能傳達給居服員正確服務觀念。
- 二. 部分碼別含有一組完整服務的概念，例如BA05、BA07，除了執行備餐、洗澡外，尚包含善後處理，例如碗筷清洗、浴室物品歸位拖乾。
- 三. 部分碼別有時間限制，需滿足時數規範，例如BA13、BA15、BA18、BA20等，然實際狀況常可能因天候、個案身心狀況、案家需求等有所變動，督導員須知道如何在符合規範下因應，避免放任式管理，容易產生糾紛及違反特約之情形。

居家服務項目執行與指導

- 四. 因故臨時無法執行的項目時，居服員應知道如何處理？例如：下雨個案不要外出、天冷個案不想洗澡。是縮短服務時間或是有其他需求項目可以更換。
- 五. 個案因故期待臨時增加服務，哪些項目是可以臨時增加再異動通報的？如BA01、BA07、BA14等。

居家服務項目執行與指導

六. 其他突發狀況：

- 案例一：

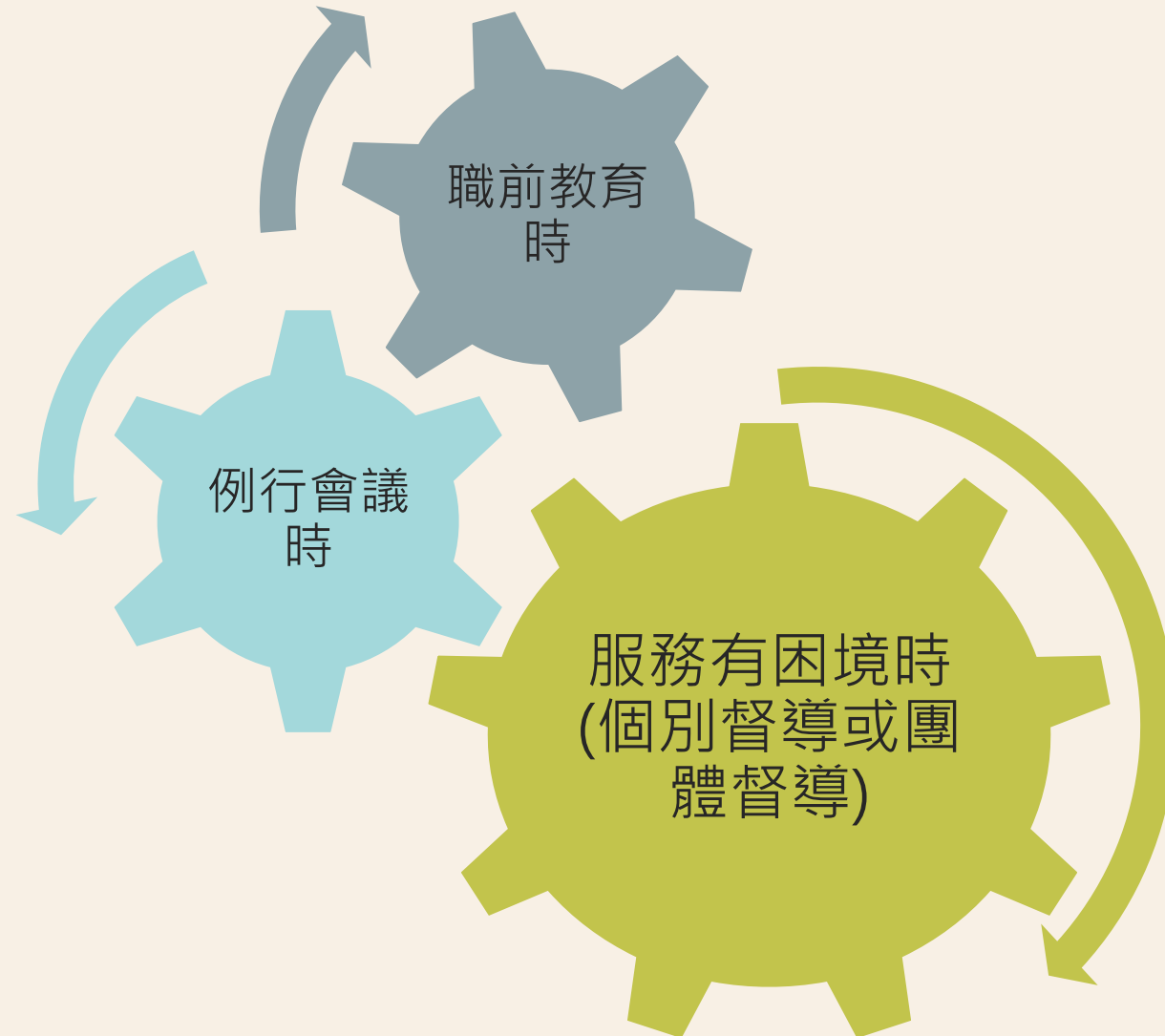
陪同就醫(BA14)，因實際執行僅2小時又15分鐘即返家，但原先核定了1組BA14、2組BA13，居服員如何因應？

- 案例二：

當日服務為備餐服務(BA05)，剛煮到一半，個案臨時外出買東西就未歸，居服員如何因應？

居家服務項目執行與指導

何時指導居服員？



三、居服督導機制內涵與運用

督導員的責任為何

請學員先想看看，我每個月工作時間中，主要完成了哪些工作？哪些是我擅長的？
哪些是我不足的？

- 工作內容：開結案處理/排調班管理/居服員督導管理/服務使用者溝通協調/服務品質管理/行政文書/核銷作業/服務宣導及開拓/人員招募及培訓...
- **思考：**居家服務為何需要安排居家服務督導員？

督導的意義與目的

專業訓練的一種方法，是由機構內資深工作者對機構內資淺的工作者或學生，透過定期和持續的指導程序，傳授專業服務的知識與技術，
以增進專業技巧與服務品質(莫藜藜，2007)

督導的主要角色

品質
管理者

教育
諮詢者

溝通
協調者

保護
觀察者

人資
管理者

督導功能

類別	說明	工作內容
行政功能	規劃與調度居服員之工作內容，協助居服員工作更為順暢，並依照一定的準則執行工作。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居家服務人力規劃與評估 2. 規劃居服員工作內容、工作守則、流程與作業標準 3. 分配及調度居服員工作內容 4. 掌握居服員回報事項，並了解個案對於服務的意見 5. 至少每三個月家訪一次，了解居家服務提供的狀況 6. 推動上級或機構交付任務及工作
教育功能	透過職前與在職訓練，再加上督導平時之協助，得以讓居服員充實居家服務專業知識、工作技巧，重要的是可以改善居服員工作品質，以增進居家服務的效能。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理居服員職前及在職訓練規劃與執行 2. 協助居服員充實居家服務專業知識、工作技巧 3. 協助居服員自我了解 4. 協助居服員了解機構及社區中可運用的資源 5. 督導居服員工作進度與執行及評估其成果 6. 掌握居服員工作品質，增加居家服務員之服務效能
支持功能	增強居服員自信可以協助其適應工作情緒，適時地關懷會讓他們有安全感，如此一來可以提高其工作滿意度與增加工作價值感，而願意繼續投入工作。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增強居服員自我功能與自信心，協助其調適工作情緒 2. 給予關懷與支持，使居服員於提供服務時具有安全感，並願意嘗試新的工作 3. 給予居服員從事專業工作的滿足感和價值感，進而認同專業並願意繼續投入專業工作
調節功能	協調居服員與組織、其他同事及服務對象之間的衝突。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 調節居服員與組織間的衝突 2. 調節居服員之間的爭執 3. 仲裁居服員與服務對象間的衝突

常用的督導方法1/2

小提醒：非漫無目的的聊天，建議事先設定部分討論議題。

一、個別督導機制：

透過定期的個別督導制度，瞭解工作人員工作狀況、面臨壓力、身體狀況、生涯規劃等，並提供相關建議與協助。此外如服務有狀況或困境，應臨時安排個別督導會議，給予相關協助。

二、團體督導機制：

團體督導主題可設定為通識/概念性的服務流程、服務問題/情緒支持等，透過團體討論分享，提升整體專業知能。

小提醒：避免變成行政報告會議，重點是居服員共同參與討論。

常用的督導方法2/2

三、工作會報

多數居家長照機構皆會召開相關行政會議，討論服務相關狀況，建議有清楚的討論事項及追蹤機制，避免流於形式，方能有效提升服務之品質及效能。

1. 討論事項：案由說明/決議/追蹤管考情形
2. 相關統計報表：如服務績效表/意外事件紀錄/申訴抱怨紀錄/機構人力流動狀況等。除呈現外，亦需比較分析，瞭解機構目前營運狀況，並共同提出因應策略。

個別督導機制

- **運用方式：**

針對個別居服員的工作表現、面臨困境、身心狀況及職涯規劃等，由督導員與居服員個別督導，協助引導想法、共同思考應對策略，提升居服員的工作表現及職場滿意度。

- **召開頻率：**

建議至少每年一次，並針對新進同仁及面臨工作困境的居服員，增加個別督導之頻率。

個別督導機制

- **運用方式**：有主題性討論、案例分享等方式，讓工作人員相互分享因應策略外，並提供相互情緒支持，應避免淪為行政佈達。重點是居服員共同參與討論。人數較多時建議應分組召開，以便督導員能帶領成員充分討論。
- **召開頻率**：依團隊需求而定，原則上建議固定頻率，至少每季一次。

四、居服表單及服務紀錄運用



記錄原則

1. **完整性**：每位個案專屬資料夾(一位個案獨立一本)，所有相關資料應存放在一起。
2. **即時性**：應立即記錄及並簽名，避免事隔多日才記錄，容易不完整。
3. **定期摘要**：長期服務的個案，應定期做摘要記錄。
4. **特殊紀錄**：針對如意外事件、抱怨等，要有清楚記錄及追蹤後續發展。
5. **保密**：紙本檔案上鎖、電腦檔案加密，且不傳遞於私人Line群組。
6. **個案管理資訊化**：便於及時管理、快速更新。

記錄要點1/3

- **用字精確**：人、事、時、地、物皆要清楚記錄。
- **範例**：電訪紀錄111.06.08AM9時10分接獲案長女告知，個案清晨約5時自行如廁時，在家中廁所跌倒，被案長女發現後救護車送台中榮總就醫，初步診斷左小腿骨折且頭部有撞傷，目前住院觀察中，今日起暫停服務。
- **不當紀錄**：早上家屬來電表示個案跌倒受傷，住院暫停服務。

記錄要點2/3

- **用避免個人主觀文字**：客觀記錄事件始末，不做過多個人情緒記載。
- **範例**：111年7月10日15：13訪視瞭解個案服務狀況，案妻主述，個案近3日情緒躁動抗拒居服員協助沐浴。期待居服員到案家後先跟個案聊天互動，等情緒穩定後再協助沐浴。
- **不當紀錄**：15：13訪視瞭解個案服務狀況，OOO阿公神智不清、胡言亂語，家屬也感到十分無奈...討論後調整服務順序，先進行陪伴服務再洗澡。

記錄要點3/3

- **用避免個人主觀文字**：服務使用者的生理、心理、家庭照顧狀況、服務使用狀況等，如有特殊狀況除應記載外，需要後續追蹤紀錄，方便未來可以瞭解狀況的變化。
- **範例**：案妻原為個案主要照顧者，半年來因膝關節退化，111年6月8日至光田醫院進行人工關節置換手術，於6月15日出院，仍需休養，無法協助個案晚餐。6月16日通報A單位後，自6月17日增加每週一至週五17時備晚餐服務(BA05)。
- 於111年8月8日15：42電訪，案妻身體狀況恢復良好，已可料理家中三餐。預計111年8月10日起，取消個案每週一至週五傍晚備餐服務(BA05)。

紀錄保存

法規依據：長期照顧服務機構設立許可及管理辦法

條文內容：

第 33 條

1. 長照機構內相關人員執行業務，應製作紀錄，並指定專人管理，妥善保存**至少七年**。但未成年人之紀錄，至少應保存至其成年後七年。
2. 前項紀錄逾保存期限者，得予銷毀；其銷毀方式，應確保內容無洩漏之虞。
3. 第一項機構因故未能繼續營運者，其紀錄應交由承接者依前二項規定保存；無承接者時，服務對象或其代理人得要求長照機構交付紀錄；其餘紀錄，應繼續保存六個月以上，始得銷毀。
4. 長照機構具有正當理由無法保存紀錄時，由直轄市、縣(市)主管機關保存。

紀錄指導

督導員除了須完成相關紀錄外，亦有指導居服員清楚記錄相關表單的責任，其中最重要表單為**工作紀錄表**，服務執行與申報費用之依據。

- 提醒：**填寫錯誤有溢領服務費的疑慮，錯誤處須由服務使用者或其家屬簽章。

年 月 居家服務工作紀錄表 頁數：												
單位：												
個案姓名： 核定等級：												
身分別： <input type="checkbox"/> 一般戶 <input type="checkbox"/> 中低收入戶 <input type="checkbox"/> 低收入戶 服務區域：臺中市 區												
日												
星期												
到離時間	總計次數											
BA01	基本身體清潔											
BA02	基本日常照顧											
BA03	測量生命徵象 因疾病需要須進行的 監測 (4項測量才支付)	血壓	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		體溫	℃	℃	℃	℃	℃	℃	℃	℃	℃	℃
		脈搏	次	次	次	次	次	次	次	次	次	次
		呼吸	次	次	次	次	次	次	次	次	次	次
BA04	協助進食或管灌餵食											
BA05	餐食照顧(單純加熱、非自製食物列BA04)											
BA07	協助沐浴及洗頭											
BA10	翻身按摩-每次至少15分鐘											
BA11	肢體關節活動											
BA12	協助上(下)樓梯											
BA13	陪同外出-30分鐘為一單位											
BA14	陪同就醫											
BA15	家務協助-30分鐘為一單位(需求者本人) 家務協助(家人共用區域-民眾自負額50%)- 30分鐘為一單位											
BA16	代購或代領或代送服務(需求者本人) 代購或代領或代送服務 (含家人物品-民眾自負額50%)											
BA17a	協助執行補助性醫療 (6項中任一項) 照顧服務員須接受特 殊訓練課程後方可執 行	人工氣道管 分泌物抽吸										
BA17b		口腔內分泌物抽吸										
BA17c		尿管及鼻胃管 之清潔與固定										
BA17d1		血糖機驗血糖										
BA17d2		針筒球通便										
BA17e	依指示置入藥盒											
BA18	安全看護-限心智障礙者當日起始以30分鐘 為1給(支)付單位											
BA20	陪伴服務-以30分鐘為1給(支)付單位，本組合不 得與其他組合合併同時使用											
BA22	巡視服務- AM6:00-PM6:00 至案家至少三次	到離										
		時望										
		到離										
		時望										
BA23	協助洗頭											
BA24	協助排泄											
GA09	居家喘息服務-以2小時計											
合計時數												
個案簽章 亦與個案關係：_____ (非個案本人簽章請註明此項)												
照服員簽章												

表單提供：財團
法人中華基督教
福音信義傳道會
附設信義居家長
照機構

紀錄常見錯誤

日期填寫錯誤

容易出現在頻率較不一致個案上，例如本周因個案就醫，服務異動調整為週一跟週五服務，但仍填寫為週二及週五日期。

時間填寫錯誤

例如因為前一名個案 A 陪同復健時搭乘長照交通車塞車延遲返家，導致個案 B 服務延遲至 15:00 開始，但紀錄表仍寫 14:30-15:30。

項目填寫錯誤

該名個案當天因下雨，未外出散步(BA13)，居服員雖回報無外出散步，改為陪伴服務(BA20)，但工作紀錄表仍填寫陪同散步(BA13)。

組數填寫錯誤

例如1110601陪同就醫共計為4小時，應為 BA14 x 1、BA13 x 5，但誤寫為 BA14 x 1、BA13 x 3。

其他類型錯誤

亦有可能為居服員單純筆誤，例如原BA15欄位，誤植為下一欄BA16欄位。

紀錄錯誤之因應策略

職前訓練機制

針對新進居服員，應教導其撰寫注意事項，建議以實際範本給居服員參考，相對空白表單更易瞭解。另輔導善用打卡資訊系統，用手機中查閱相關服務資訊(時間、項目等)。

即時記錄機制

很多錯誤來自於居服員未落實每次服務填寫，累積數日後，如有時間、項目的異動時，容易遺忘導致筆誤。單位可以建立內部稽核方式，重點稽查紀錄表易出錯的同仁。

反覆稽核機制

經費核銷前，督導員應仔細與長照資訊系統比對，協助確認是否工作紀錄表有筆誤之處。

提醒：亦有可能為督導員上傳長照系統時出現錯誤，尤其容易發生在數名居服員共案服務時。

適度懲處機制

針對工作紀錄表經常性錯誤或是刻意造假等，要有不同的懲處方式，從提醒、減少排班量、不續聘等，尤其針對刻意造假者須有嚴格規範，避免少數居服員有得過且過的心態。

督導員常用表單

1. 接案評估訪視紀錄表
2. 居家服務契約書：務必於服務前即簽訂完成
3. 契約變更異動單
4. 個案基本資料表
5. 評估及服務計畫表
6. 家訪紀錄表
7. 電訪紀錄表
8. 結案紀錄表
9. 意外(緊急)事件紀錄表
10. 申訴(抱怨)事件紀錄表

多數單位皆有服務契約、家電訪記錄表(或電子紀錄)，以下針對常缺漏的一、三、四、五、九、十分別舉例說明

接案評估訪視紀錄表

小提醒：清楚載明期待排班時段/項目/特殊照顧需求等，方便未來人力安排上進行評估。

接案訪視紀錄表

案號： _____ 經濟別： _____ 級別： _____

個案姓名			訪視日期	年 月 日
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	是否獨居	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
個案電話及手機	<input type="checkbox"/> 無。(室話)		<input type="checkbox"/> (手機)	
居住地址				
聯絡人		關係		聯絡人電話
住宅狀況	<input type="checkbox"/> 透天厝(樓層) <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> 平房 <input type="checkbox"/> 電梯大樓 <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> 其他 _____			
主要照顧者	<input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 兒子 <input type="checkbox"/> 女兒 <input type="checkbox"/> 媳婦/女婿 <input type="checkbox"/> 孫子女 <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 其他 _____			
	<input type="checkbox"/> 同住 <input type="checkbox"/> 不同住			
期待服務 頻率	<input type="checkbox"/> 週一、週三、週五 <input type="checkbox"/> 週二、週四、週六 <input type="checkbox"/> 週一至週五			
	<input type="checkbox"/> 週一至週六 <input type="checkbox"/> 其他時間 _____			
期待服務 時間	<input type="checkbox"/> 08:00-10:00 <input type="checkbox"/> 10:00-12:00 <input type="checkbox"/> 12:00-14:00			
	<input type="checkbox"/> 14:00-16:00 <input type="checkbox"/> 16:00-18:00 <input type="checkbox"/> 其他 _____			
期待服務 項目	<input type="checkbox"/> BA01 <input type="checkbox"/> BA02 <input type="checkbox"/> BA03 <input type="checkbox"/> BA04 <input type="checkbox"/> BA05 <input type="checkbox"/> BA07 <input type="checkbox"/> BA010			
	<input type="checkbox"/> BA11 <input type="checkbox"/> BA12 <input type="checkbox"/> BA13 <input type="checkbox"/> BA14 <input type="checkbox"/> BA15 <input type="checkbox"/> BA16 <input type="checkbox"/> BA17 _____			
	<input type="checkbox"/> BA18 <input type="checkbox"/> BA20 <input type="checkbox"/> BA22 <input type="checkbox"/> BA23 <input type="checkbox"/> BA24 <input type="checkbox"/> GA09			
其他服務				
特殊照顧需求	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請簡述：_____。			
主責A	<input type="checkbox"/> 甲單位 <input type="checkbox"/> 乙單位 <input type="checkbox"/> 丙單位 <input type="checkbox"/> 丁單位 <input type="checkbox"/> 其它 _____			
系統照會日期	月 日	預訂初次服務日期	月 日	
派案服務期程	<input type="checkbox"/> 5個工作天內完成初次服務			
	<input type="checkbox"/> 超過5個工作天 原因： <input type="checkbox"/> 個案因素暫緩服務 <input type="checkbox"/> 案家意見尚未整合			
	<input type="checkbox"/> 案家指定照服員，不願其他人力服務 <input type="checkbox"/> 其他 _____			
預訂服務人員				
備註				

訪視人員： _____ 單位主管： _____

表單提供：財團法人中華基督教福音信義傳道會附設信義居家長照機構

服務契約異動單

小提醒：清楚載明契約變動為內仍是經濟別/長照等級/服務項目等。

居家服務個案服務契約變更異動單

- 一、案 號：
- 二、個案姓名：
- 三、異動日期：
- 四、異動等級：無異動 異動，原本 CMS 需求等級____級，異動為____級
- 五、異動經濟別：無異動 異動，原本____戶，異動為____戶
- 六、異動服務項目：

本異動契約一式二份，由甲乙雙方各存一份。

甲 方：
負 責 人：
業務負責人：
電 話：
地 址：

乙 方：
身份證號碼：
代 理 人： (與乙方關係____)
身份證號碼：
電 話：
住 址：

中 華 民 國 年 月 日

表單提供：財團法人中華
基督教福音信義傳道會附
設信義居家長照機構

個案基本資料表

小提醒：有家系圖及案家位置圖，方便督導員及代理人員進行個案聯繫及代班安排服務。

○○長照機構個案基本資料表

案號：AA11123456 初次照會日期 (111/6/19) 開案日期 (111/6/20)

個案基本資料	姓名： 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 生日： <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 身分證字號：
	家用電話： 手機： 習慣用語： <input type="checkbox"/> 國語 <input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 客語 <input type="checkbox"/> _____語
	居住地址： 戶籍地址： <input type="checkbox"/> 同上 <input type="checkbox"/> _____
	婚姻： <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 離/寡 <input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 離婚
聯絡人	緊急聯絡人 1：○○○ 關係： 電話： 同住： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	緊急聯絡人 2：○○○ 關係： 電話： 同住： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
經濟狀況	<input type="checkbox"/> 一般戶 <input type="checkbox"/> 長照中低收入戶 <input type="checkbox"/> 長照低收入戶
居住狀況	房屋所有權： <input type="checkbox"/> 自有 <input type="checkbox"/> 家屬自有 <input type="checkbox"/> 租屋(月租_____) <input type="checkbox"/> 宿舍/借住 <input type="checkbox"/> 其他_____
	住屋樣式： <input type="checkbox"/> 大樓 <input type="checkbox"/> 公寓 <input type="checkbox"/> 獨棟(電梯： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無) <input type="checkbox"/> 平房 <input type="checkbox"/> 其他_____
	居住空間：客廳： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無；廚房： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無；浴室： <input type="checkbox"/> 有_____樓 <input type="checkbox"/> 無；寢室： <input type="checkbox"/> 有_____樓 <input type="checkbox"/> 無
	居住環境品質： <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 中等 <input type="checkbox"/> 不良_____
身障證明	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> _____, ICD 診斷代碼：_____ 障礙程度： <input type="checkbox"/> 輕度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 重度 <input type="checkbox"/> 極重度 重新鑑定日期：_____
家系圖：	案家位置圖：
檢視更新 填表人/日期	

居服督導員

服務單位主管

表單提供：財團法人中華基督教福音信義傳道會附設信義居家長照機構

評估及服務計畫表1/2

小提醒：個案的評估越準確，在人力安排上會更適切。

○○長照機構個案評估表

個案姓名：

編號：

個案 評估	一、個案現況評估
	1、生理狀況
	(1)身高：____公分 體重：____公斤
	(2)主要疾病：_
	(3)管路： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 鼻胃管 <input type="checkbox"/> 導尿管 <input type="checkbox"/> 氣切 <input type="checkbox"/> 傷口引流管 <input type="checkbox"/> 其他
	(4)輔具： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 輪椅 <input type="checkbox"/> 拐杖 <input type="checkbox"/> 助行器 <input type="checkbox"/> 其他
(5)其他說明	
2、心理狀況	
3、家庭狀況 也常返家探視，家庭功能良好。	
4、居住狀況	
5、經濟狀況	
6、社會互動	
二、照顧資源	
<input type="checkbox"/> 居家復能 <input type="checkbox"/> 居家護理 <input type="checkbox"/> 交通接送/復康巴士 <input type="checkbox"/> 喘息服務 <input type="checkbox"/> 日間照顧服務	
<input type="checkbox"/> 居家醫療 <input type="checkbox"/> 送餐服務 <input type="checkbox"/> 緊急救援服務 <input type="checkbox"/> 其他照顧資源_____	
<input type="checkbox"/> 暫無使用其他相關資源	

表單提供：財團法人中華基督教福音信義傳道會附設信義居家長照機構

評估及服務計畫表2/2

小提醒：生態圖方便瞭解個案生活網絡及可用資源。

小提醒：服務計畫清楚扼要，切實可行。

個案 評估	三、生態圖：			
	服務計畫：			
檢視更新 填表人/日期				

居服督導員

服務單位主管

表單提供：財團法人中華
基督教福音信義傳道會附
設信義居家長照機構

意外(緊急)事件紀錄表

小提醒：依事件處理時間順序清楚記載。

例如111.06.10AM08：30居服員到案家後，發現個案已倒臥床邊，意識清醒，但主述左小腿疼痛無法站立。居服員安撫個案情緒，立即撥打119協助送醫，並回報機構主管。08：45救護車抵達並送至OO醫院，初步診斷有骨折現象，次子於8時35分接獲通知，於8時55分到醫院，個案初步治療後於12時30分返家休養。

OO居家長照機構意外事件紀錄表

照服員姓名	
服務個案姓名	
發生日期	
發生地點	
意外事件主題	
事件處理紀錄	

小提醒：務必追蹤事件後續發展，例如111.06.11和個案及案子討論後，因個案行動暫時不便至浴室洗澡，至6月底異動通報服務項目由BA07調整為BA01。

居服督導員：_____

單位主管：_____

後續追蹤

表單提供：財團法人中華基督教福音信義傳道會附設信義居家長照機構

申訴(抱怨)事件紀錄

○○居家長照機構申訴意見紀錄表

小提醒：依事件處理時間順序清楚記載。

例如111.06.18AM09:00和案女溝通後，案女表示對林姓居服員溝通可能有落差，期待下次能依個案需求進行備餐。

AM09:30與林姓居服員溝通確認，因當天個案抗拒洗澡，跟個案溝通時間較長，導致備餐時間相對壓縮，忘記將餐食切細後再給個案食用，已向案女表達歉意。

小提醒：務必追蹤事件後續發展，亦可結合家電訪記錄，讓事件更能完整呈現。做為未來檢討及分析的實務案例。

例如：111.07.08電訪時向案女詢問服務狀況，案女表示滿意目前居服員協助備餐方式，個案近期食慾亦有轉好狀態。

申訴人姓名		與個案關係		電話	
服務個案姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	電話	
地址					
服務狀態	<input type="checkbox"/> 已接受服務 <input type="checkbox"/> 已申請但未服務 <input type="checkbox"/> 其他情形				
申訴事由					
申訴期待與建議					
處理結果與回覆					
受理申訴人		受理日期	111.01.10(一)		
督導員		服務單位主管			
備註					

表單提供：財團法人中華基督教福音信義傳道會附設信義居家長照機構

五、工作小組帶領技巧概述

為何要分組？

多數居家長照機構居服員人數大於10人，規模較大者超過50人亦十分常見，但人數過多召開會議，督導員要帶領就顯得力不從心，相關會議淪為佈達資訊功能，缺乏討論，且居服員有問題時亦不曉得找誰反應。

工作小組督導功能包含：



如何分組？

可依單位居服員人力規模、督導員人數、服務區域等進行分組，但建議每組人數不要過多(例如超過15人)。每工作小組須協調一個固定時間，一同討論，避免僅以文字公告(如line群組)，易有資訊解讀誤差。

小提醒：

1. 疫情期間不少單位會運用視訊會議，但如團隊居服員資訊化運用程度較低，視訊會議成效相對不佳
2. 業務負責人/單位主管適度的參與，會更容易共同解決團隊問題。

運用時機1：行政佈達

督導員們可以先行擬定會議報告事項及討論議題

例如報告事項：

事由具體清楚，直接告知如何因應

1. 本月內部稽核發現，某同仁服務時遇雨未陪同個案外出，但未於當日通報督導員，依長照給付辦法，**當日不得申報BA13費用**，提醒須落實**當日通報**之回報機制，累犯者內部會予以記點，減少派案量。
2. 請同仁於**6月20日(一)下班前**繳回7月排班表，如欲排特休者，請事先告知主責督導員休假日日期，方便協調服務代班人力。

運用時機2：團督會議召開-居服員案例討論

詹阿嬤77歲，喪偶獨居，案女兩年前協助申請居家服務，核定服務內容包含沐浴協助、代購物品及環境清潔等。開案後固定由居服員小芸提供服務，兩人互動密切，阿嬤對小芸十分信任與依賴，把小芸當孫女看待。

近一週因連日下雨，氣溫偏低，個案覺得不需要洗澡，期待居服員小芸到二樓案女房間及三樓佛堂協助家務清潔；個案再接著表示原定本禮拜六傍晚服務，因案女要帶自己外出吃飯，請小芸禮拜日再來補班，如果公司打電話來詢問服務情形，會幫忙回應說有來服務，可能忘記打卡。

- **如果你是小芸，你該怎麼辦？**

引導討論技巧

傾聽

以一種接納與開放的態度，了解所要表達的意義和感受。討論時督導員應避免變成一個演講者。

聚焦

實務經驗中，居服員針對有興趣的討論主題，會喜歡分享自己的經驗，但可能容易失焦，變成漫無目的地閒聊。

導引

部分成員習慣於當個沉默者，不參與討論，督導員應適當引導發言較少之成員發表意見。
提醒：需給予鼓勵及話題引導，避免變成強迫發言，造成參與成員抗拒。

重述

針對成員的分享，督導員擷取重點，條理化後再次重述，增加參與成員的印象。

小提醒：若有爭議，居督員需就爭論議題予以化解處理。

記錄技巧

淺顯易懂

儘量以居服員易懂的文字敘述，記錄報告及討論事項，重點是如何配合或因應。可以 Q&A 方式呈現。

列管追蹤

針對需要追蹤的議案，管考追蹤，下次會議召開時，再提出當前進度跟處理情形，避免討論事件不了了之。

便於查詢

部分居服員容易遺忘報告事項，可紙本與電子檔並用，例如儲存於 LINE 群組記事本，方便員工查閱。

誌謝

主辦單位：衛生福利部
執行單位：社團法人台灣居家服務策略聯盟

編撰作者（按姓氏筆畫排序）：

作者	現職	作者	現職
王淑芬	財團法人老五老基金會 / 區長	林金立	長泰老學堂健康照顧體系 / 執行長
王潔媛	輔仁大學社會工作學系 / 副教授	林潔萍	財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會 / 副組長
成淑貞	樂善居家式長期照顧服務機構 / 居服督導	涂心寧	社團法人愛福家協會 / 總幹事
吳淑芬	社團法人愛福家協會 / 總督導	張秀蓉	嘉義市長期照顧管理中心 / 照管督導
吳艷玲	財團法人台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會 / 主任	張淑卿	中華民國老人福利聯盟 / 秘書長
李素華	溫佳健康生活有限公司 / 執行長	粘庭蓁	曉明居家長照機構 / 督導
李惠美	台灣全齡長照股份有限公司 / 執行長	陳正益	南開科技大學福祉科技與服務管理系 / 助理教授
林玉琴	新動能社會工作師事務所 / 所長	陳景寧	中華民國家庭照顧者總會 / 秘書長

誌謝

主辦單位：衛生福利部
執行單位：社團法人台灣居家服務策略聯盟

編撰作者（按姓氏筆畫排序）：

作者	現職	作者	現職
陳雅婷	財團法人台北市立心慈善基金會 / 督導	劉培菁	財團法人弘道老人福利基金會 / 主任
曾勤媛	社團法人台灣居家護理暨服務協會 / 理事長	潘思穎	財團法人天主教聖母聖心修女會 / 社工督導
游麗裡	財團法人老五老基金會 / 執行長	蔡佑岷	財團法人中華基督教福音信義傳道會 / 社工督導
黃也賢	財團法人台北市立心慈善基金會 / 稽核	蔡思瑩	財團法人苗栗縣私立幼安教養院 / 副主任
黃川芳	臺中市私立慈濟豐原居家長照機構 / 業務負責人	蕭燕菁	天主教花蓮教區醫療財團法人台東聖母醫院 / 業務負責人
黃后儀	臺南市沐恩關懷協會附設台南市私立沐恩居家長照機構 / 執行長	賴怡帆	福氣銀髮事業有限公司 / 執行長
黃瑞臻	財團法人臺灣省私立永信社會福利基金會 / 主任	簡如華	社團法人高雄市受恩社區關懷協會 私立受恩居家長照機構居家服務 / 主任

分享與討論

謝謝聆聽

