

# 居家服務督導員資格訓練

課程主題：居家服務個案工作與倫理

《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

**01 了解居家服務個案工作**

**02 認識居家服務倫理**

**03 認識居家服務個案工作與行政管理之倫理兩難與抉擇**

# 課程內容

1-1 居家服務個案工作目的

1-2 居家服務個案工作原則

1-3 居家服務個案工作方法，包括流程、評估(家系圖、生態圖)、紀錄撰寫要點與原則、服務計畫之訂定

2-1 居家服務工作倫理

2-2 倫理兩難的處理原則與步驟

# 課程內容

3-1 居家服務個案工作常見倫理抉擇

3-2 居家服務行政管理常見倫理抉擇

3-3 居家服務倫理兩難與抉擇實例介紹，如公平正義與資源分配、照顧責任的問題、案主自決與服務介入、個案權益與組織利益衝突、專業價值與組織體制的衝突

# 課程大綱

1. 居家服務個案工作目的、原則
2. 居家服務個案工作方法
3. 居家服務個案工作倫理內涵及常見二難
4. 居家服務工作常見倫理抉擇
5. 結論與學習

## 居家服務個案工作目的

1. 個案工作是社會工作的方法之一，英文為case work，指的是社會工作者運用相關專業知識，以一對一的個別化方式，為個人與其家庭提供支持與服務，服務的目的在於解決問題，減輕壓力，維持基本生活所需與功能，並進而使個人與其家庭可以增能與調適。
2. 上述概念運用在居家服務個案工作，即是使個案在居家服務過程當中，可以維持個人生活自主能力，維護基本生活品質，減輕照顧者壓力與支持家庭功能。

# 居家服務個案工作原則

運用個案工作七大原則，Rev. Felix P. Biestek .SJ.提出

個別化

目的性  
情感表白

控制情緒  
涉入

接納

不批判與  
論斷

案主自決

保密原則



# 居家服務個案工作流程



# 為什麼要擬定服務計畫1/2

三個值得思考的問題



不是已經有照顧計畫了

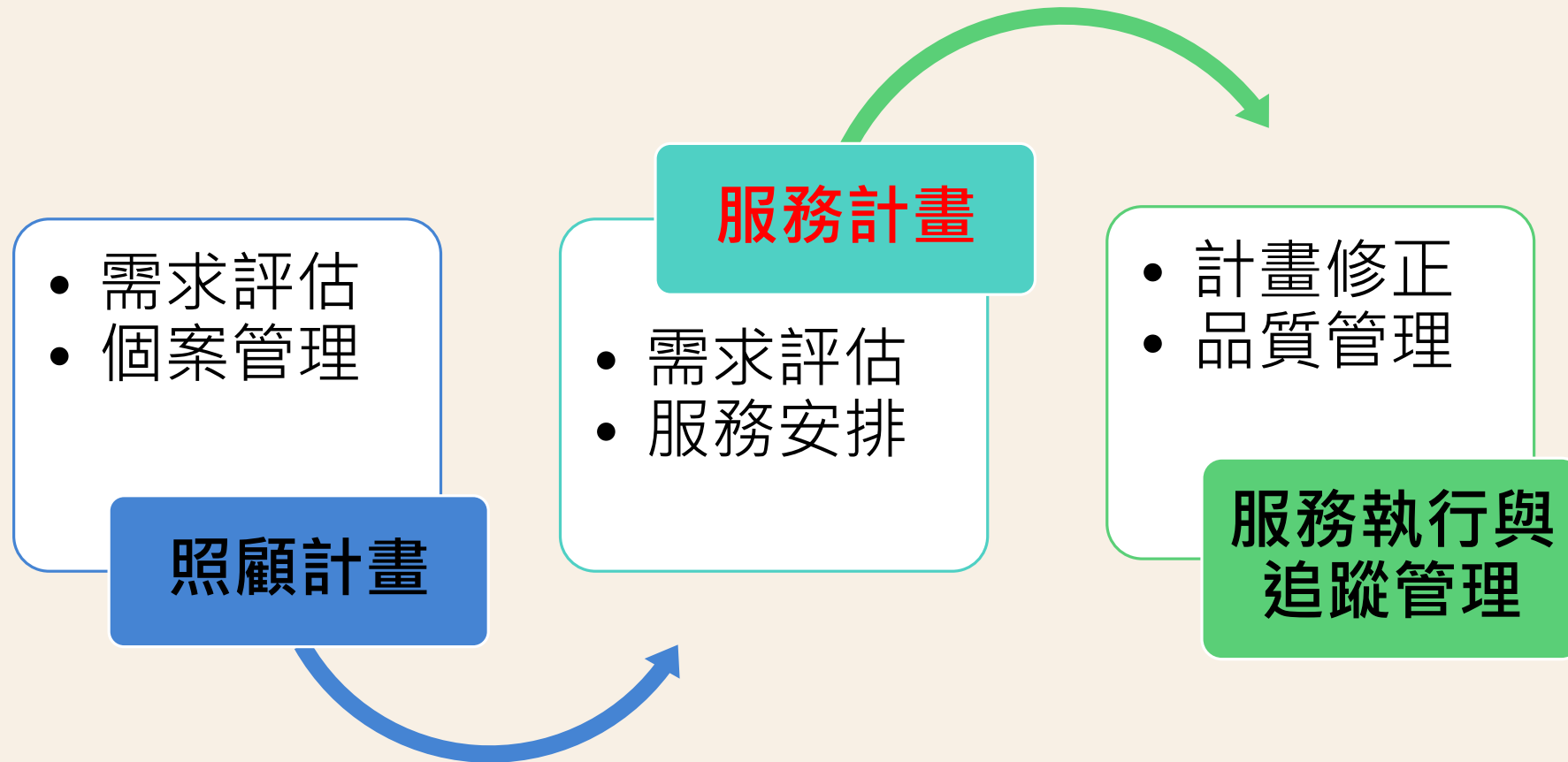


服務計畫怎麼擬定



服務計畫怎麼執行

## 為什麼要擬定服務計畫2/2



## 居家服務個案評估理念

1. 評估是一個動態的過程
2. 評估常常不是一次做完的
3. 確認自己服務的標的對象
4. 了解為何需要服務、為誰服務(對象)
5. 設定合理的服務目標
6. 評估如何進行：用問的、用看的...
7. 合理的懷疑常是評估的開始

評估結果

開案條件

## 評估資料來源

- 個案本身直接產生之評估資料：

(1) 個案填寫的背景資料(2)個案的口語報告(3)心理測驗

- 與個案相關之間接評估資料：

(1) 對非語言行為的直接觀察(2)對個案人際互動的直接觀察：夫妻、家庭成員(3)從親戚、朋友、醫生、老師及其他專業人員得知

- 工作者本身察覺之評估資料：

(1) 實務工作者與個案直接接觸時所獲得的個人經驗(2)工作者的自我覺察

# 居家服務評估要項

## 生理狀況

- 疾病史
- 服藥狀況
- 日常生活影響性
- 就醫資源

## 心理認知

- 情緒穩定性
- 是否服藥
- 日常生活影響性

## 家庭支持系統

- 主要照顧者
  - 次要照顧者
  - 其他探視者
- 家系圖-配偶子女及同住者

## 居家環境

- 硬體設施
- 環境動線
- 個案主要活動區域

## 內外移動能力

- 室內及外出移動能力
- 交通移動能力

## 社區環境

- 鄰里陪伴
- 硬體設施設備

## 正式 / 非正式資源

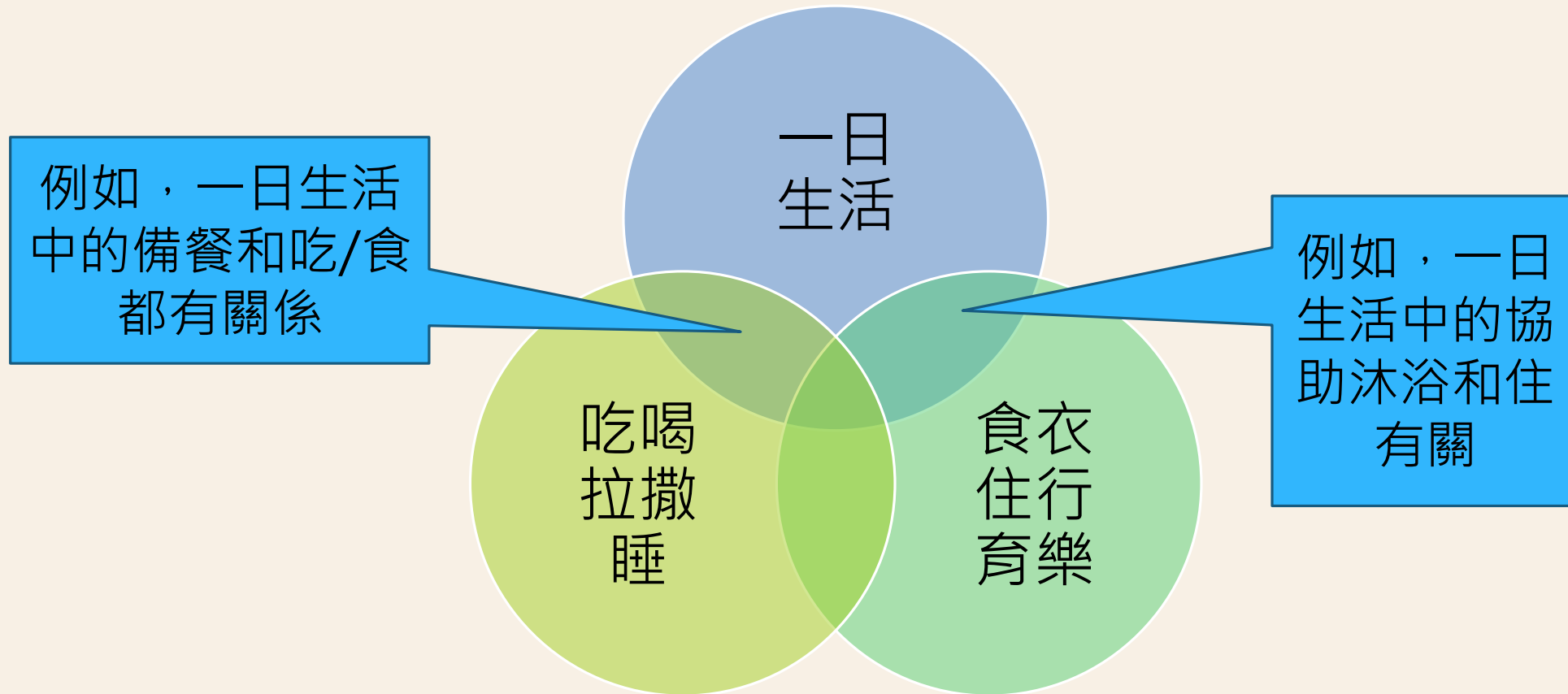
- 生態圖-個案所連結使用之資源

## 擬定服務計畫的原則

- 誰是主角？服務使用者？家屬？
- 最重要的需求是什麼：規範性需求/感受性需求/表達性需求/相對性需求(Bradshaw, 1972)
- 階段性目標之設定
- 時間/人力最佳運用原則
- 其他非正式資源之介入

## 服務計畫重要核心價值

貼近服務使用者生活





## 從照顧問題清單檢視需求：個人生活

### 食

- 進食
- 備餐
- 吞嚥

### 衣

- 個人修飾
- 穿脫衣物

### 生理清潔

- 大小便控制
- 上廁所

### 移動

- 移位
- 走路
- 上下樓梯
- 跌倒風險

### 住

- 整理家務
- 安全疑慮
- 居住環境障礙

### 育樂

- 使用電話
- 購物或外出
- 協助社會參與

## 從照顧問題清單檢視需求：個人健康

用藥問題/  
疼痛問題

不動症候群風險

皮膚照護問題  
傷口問題/

水份及營養問題

管路照顧問題

感染問題/  
其他醫療照護問題

## 從照顧問題清單檢視需求：個人認知

短期記憶障礙

困擾行為

溝通問題

處理財務問題

## 從照顧清單檢視需求：其他面向

輔具使用問題

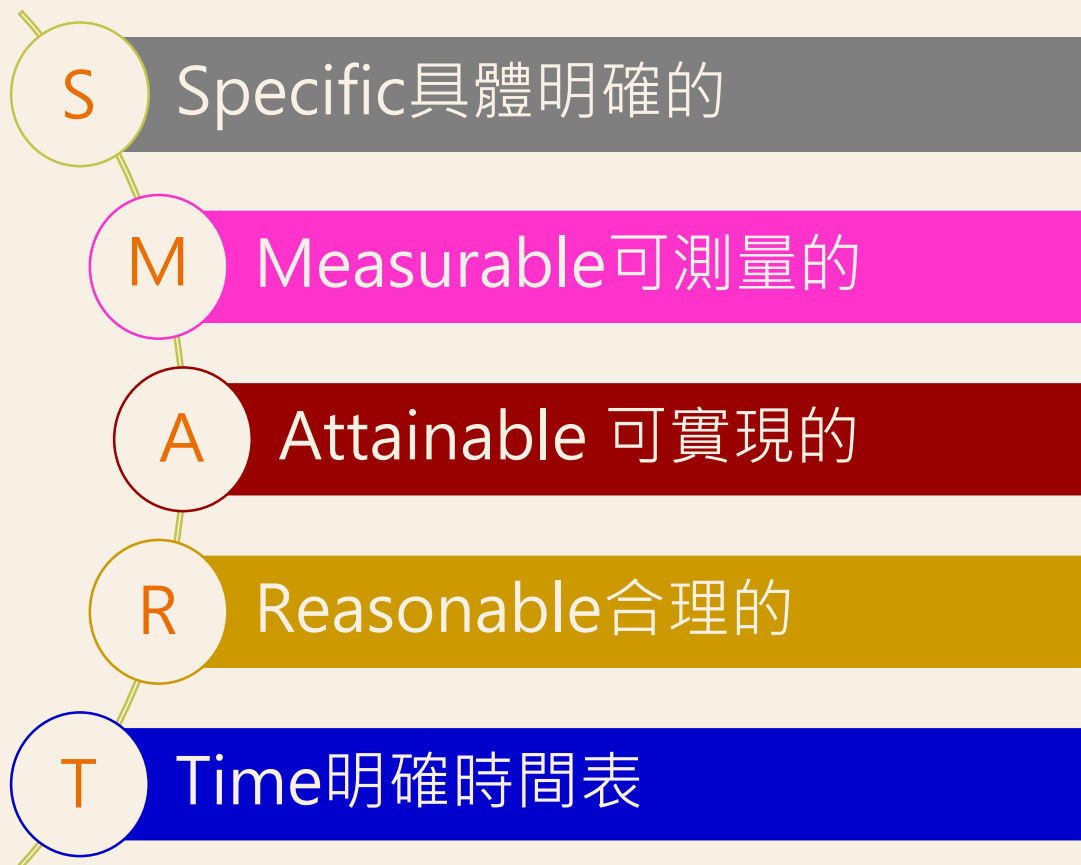
照顧者壓力  
相關問題

家庭經濟安全

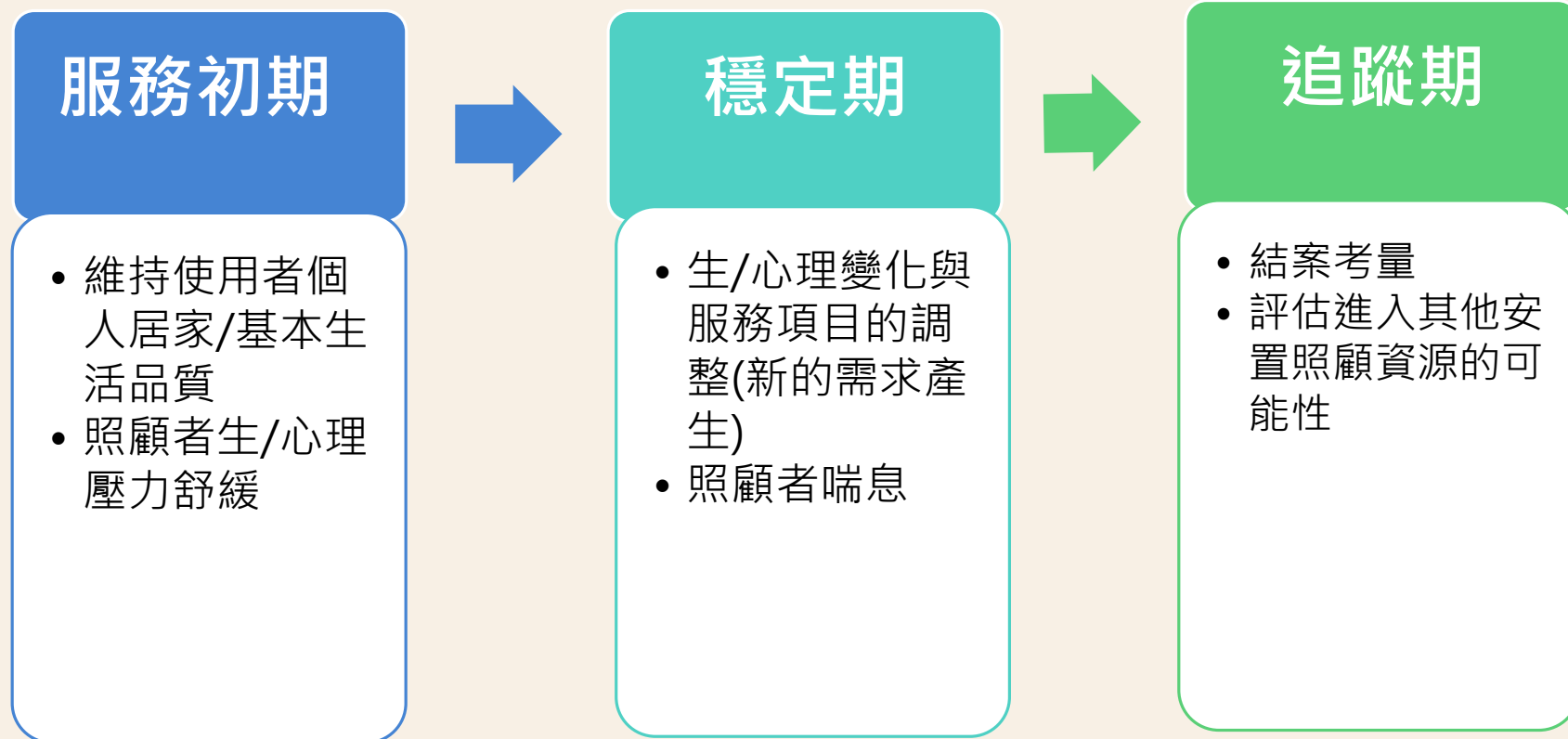
其他支持系統相關

# 服務目標設定原則

管理學大師彼得·杜拉克於1954年提出



# 服務目標階段性設定



案例

## 需求評估與服務計畫提醒

- 服務目標以安全/維持基本生活品質/風險管控為最大考量
- 注意服務使用者及其家屬需求間的平衡
- 注意老老照顧及雙老家庭所衍生的照顧問題：一位居服員服務多位使用者或多位居服員同時服務一位或以上使用者
- 注意使用者狀況/照顧者能力互相影響的問題
- 注意何時應該與家屬開始討論機構安置的問題
- 家屬間照顧意見分歧之問題
- 疑似照顧疏忽/虐待之問題

## 家電訪需要評估與紀錄之重點說明1/2

### 長服法38條

長照機構應督導其所屬登錄之長照人員，就其提供之長照服務有關事項製作紀錄。

### 施行細則第8條

- 1.依本法第三十八條製作之紀錄，其內容應包括下列事項：
  - 一、當事人之姓名、性別、出生年月日及地址。
  - 二、當事人需長照服務之身心狀況。
  - 三、當事人接受之照顧服務。
  - 四、長照服務人員執行業務情形。
  - 五、長照服務人員執行業務之年、月、日，並簽名或蓋章。
- 2.前項長照服務人員為醫事人員及社會工作師者，其製作之紀錄內容，除依前項規定外，應依相關法規之規定辦理。



## 家電訪需要評估與紀錄之重點說明2/2

- 需要等級是否重新評估：個案身心狀況是否有改變？
- 原訂服務項目/頻率是否增加/減少：個案需求是否改變？
- 居住地內、外部環境是否改變？
- 主要照顧者身心狀況是否改變？
- 其他支持系統是否改變？
- 是否發生突發狀況或危機事件？(含家照者及其他家庭成員)
- 再次詢問個案有需求但不願使用之服務項目之使用意願
- 服務滿意度調查：包括居服員服務態度及服務項目是否確實執行
- 申報記錄並不等於服務紀錄

## 居家服務個案工作倫理內涵

- 居家服務過程中常會涉及服務對象的各種權益，例如生命權及人權等，再加上工作者本身的專業判斷/機構規範/政策規定/社會文化等多面向的交叉影響，容易讓工作者處理倫理議題時，進入價值衝突，陷入兩難。

### 提醒

- 倫理具規範作用，可以被討論，但無統一標準。
- 服務專業是一系列的知識與訓練，但在行使專業提供服務時，必須將倫理規範納入執行的動態軌跡中，同時保護個人與服務對象。

## 居家服務實務常見倫理二難1/5

- 照顧責任的問題

居服員成了主要  
照顧者

家屬有力無心/  
有心無力

疏忽照顧的灰色  
地帶

## 居家服務實務常見倫理二難2/5

- 公平正義與資源分配/個案工作與行政管理

服務需求與照顧組合、  
服務次(時)數不符

要求執行  
非核定服務項目

給付額度/服務次(時)數  
極大化

服務的主角是誰

## 居家服務實務常見倫理二難3/5

- 服務對象自決與服務介入

認知功能障礙  
無行為能力人

獨居者的服務  
安排

經濟考量大於一切

居督/A個管/照專  
誰說了算

## 居家服務實務常見倫理二難4/5

- 個案權益與組織利益衝突

保密VS隱瞞

困難複雜服務

自主自立風險

## 居家服務實務常見倫理二難5/5

- 專業價值與組織體制衝突

服務項目的核定  
與執行

居服員管理的兩難

何時該暫停服務

緊急意外事故的  
責任歸屬

# 倫理原則順序

羅溫堡與道格夫(Lowenberg and Dolgoff, 1992)

1. **保護生命**原則：此為倫理決策順序的最高原則
2. **差別平等**原則：如雙方地位不平等，以保護處於權力較低的一方為先
3. **自主自由**原則：尊重服務對象的自由、自主與獨立，但不可奪取自己的生命或任意傷害他人
4. **最小傷害**原則：選擇一個限制最小，傷害最少的決定
5. **生命品質**原則：選擇一個最容易回復或維持原來生活型態，或提升生活品質的安置模式
6. **隱私守密**原則
7. **真誠**原則



## 倫理衝突的處理原則

面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，並在維護人性尊嚴、社會公平與社會正義的基礎上有所作為

1. 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取
2. 有多種達成目標之方法時，應選擇服務對象的最佳權益、最少損害的方法
3. 保護服務對象所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合
4. 尊重服務對象自我決定的權利

# 居家服務個案工作倫理處理原則與步驟1/3

## 1. 現實中的倫理議題—作為？不作為？怎麼做？

### 倫理問題

有意或無意違反工作倫理

面對抉擇時只需運用處遇或經驗，無涉價值衝突

### 倫理兩難

專業核心價值與責任義務發生衝突

必須決定何種價值要優先處理

## 居家服務個案工作倫理處理原則與步驟2/3

### 2. 居家服務個案工作強調的工作規範：



## 居家服務個案工作倫理處理原則與步驟3/3

1. 釐清問題的議題
2. 找出可能被抉擇所影響到的個人/團體/組織
3. 找出各種解決方案
4. 檢視每個方案的優缺點
5. 詢問同儕專家意見
6. 抉擇、執行並記錄過程
7. 監督評估結果

依相關法規規定**限期內**通報

## 結論與學習

1. 不論是個案工作或是倫理抉擇，界線與同理心(非同情心)都非常重要。
2. 專業知識與價值觀是個人的內在結構，需要時時檢視。而建立界線與具備同理心則要在服務動態過程一併展現。
3. 工作方法與倫理抉擇沒有最好，只有最佳之兩害相權取其輕。
4. 請工作者在服務過程中遇到倫理兩難問題，要主動提出與督導/主管/相關專業人員討論，不要將壓力存放自己身上。機構督導/主管應對於此相關議題設計於個督/團督時討論，達成共識，並建立知識庫。

用他的眼睛看他的世界

穿他的鞋走他的路

服務無他，惟有陪伴

# 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

