

居家服務督導員資格訓練

課程主題：居家服務督導員角色功能與職掌

《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 了解居家服務督導員角色功能與職掌

02 認識居家服務組織與跨團隊合作

課程內容

1-1 居家服務督導員角色功能與職掌

2-1 居家服務提供單位組織管理、組織內部及外部環境變化與挑戰

2-2 居家服務督導員與其他跨團隊之合作方式，如與社區整合型服務中心個案管理人員、醫事人員

居家服務督導員 角色功能與職掌

居家式長照機構設立標準

《長期照顧服務機構設立標準》民國106年06月03日發佈/111年05月04日修正

附件一 居家式長照機構設立標準表

貳、人員

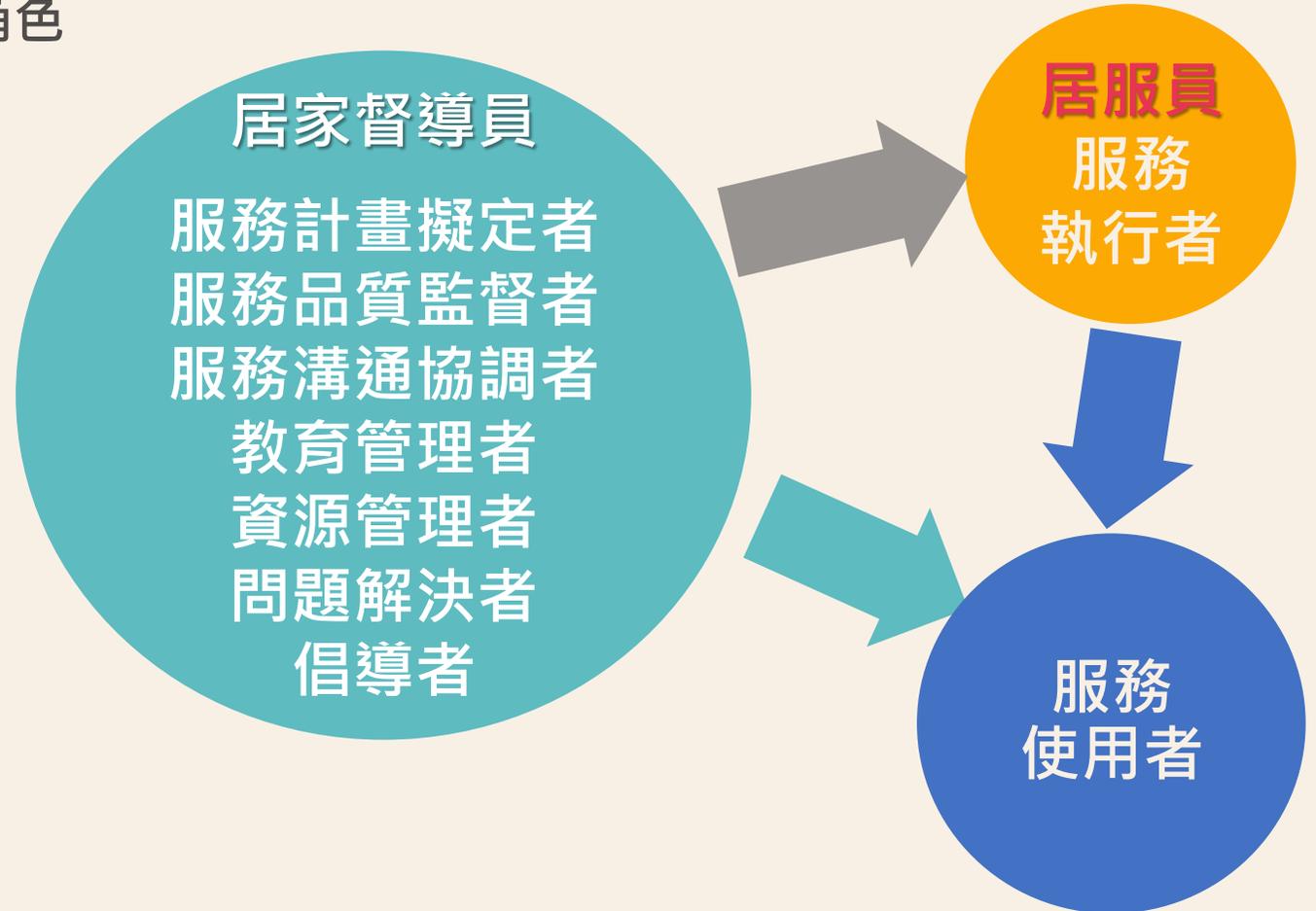
- 一. 應置照顧服務員，服務人數每六十人應置居家服務督導員一人；未滿六十人者，以六十人計。居家服務督導員應為專任。
- 二. 業務負責人員具居家服務督導員資格者，得以居家服務督導員身分與各該人力合併計算。
- 三. 得視業務需要，置行政人員或其他工作人員。

居家服務督導員

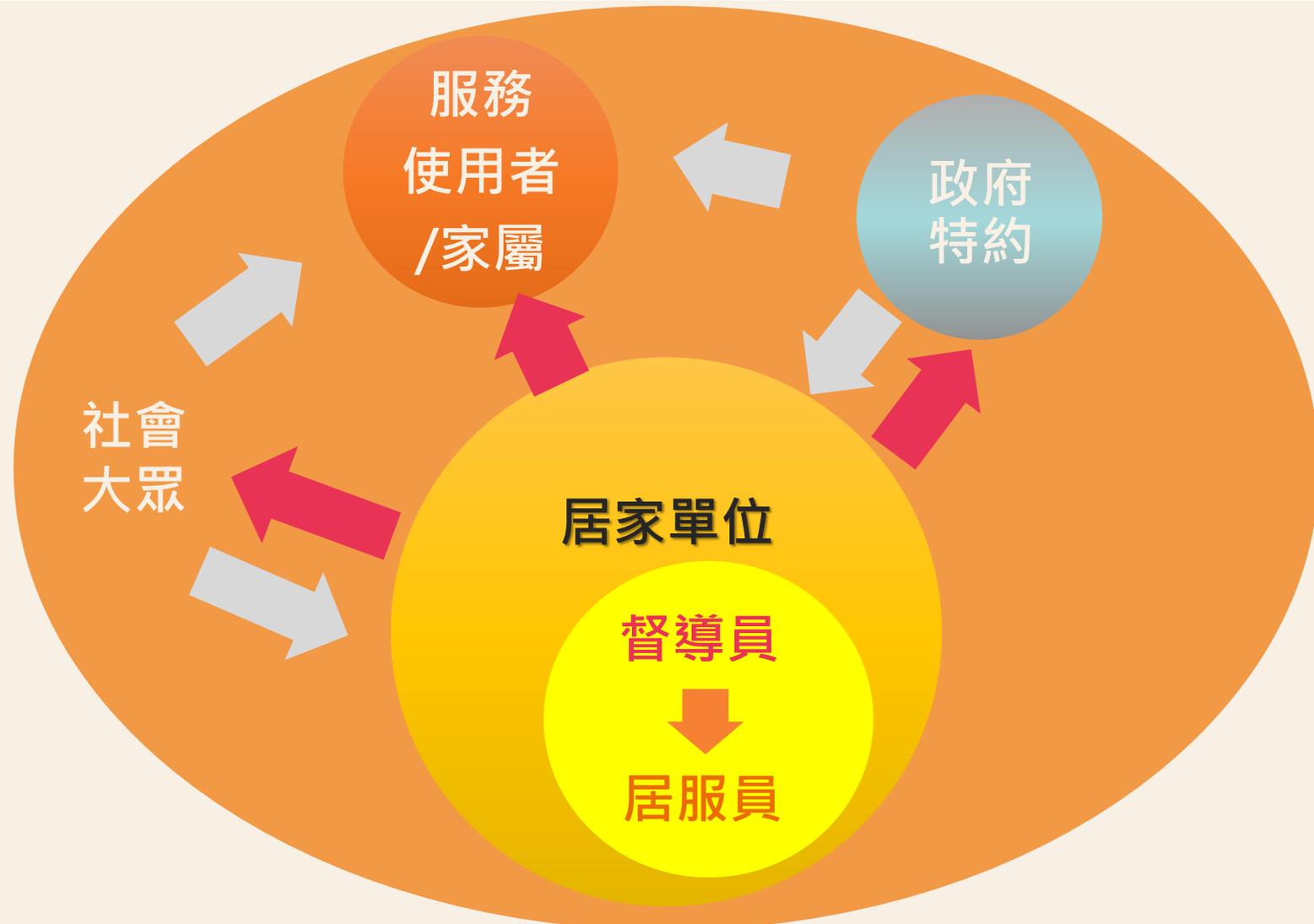
功能

檢視居家服務的提供以**確保服務品質**，並**避免資源的不當使用**或**真正需求者無法充分滿足其需要**的一連串作為；而督導功能包含**行政、教育、支持、調解**等。

角色



居家服務權益與義務保障的守門者



居家服務督導員任務

1. 促進居服員發揮才能，展現適宜的居服員角色
2. 擬定合宜的服務計畫，居服員確實執行
3. 提供支持與關懷，支持居服員，關懷服務使用者
4. 協助解決居服員與服務使用者的問題
5. 提升居家服務品質
6. 傳染性疾病防治與管控

居家服務督導員職務內容1/3

1. 個案工作：開案、評估、擬定服務計畫、簽訂服務契約、派案、服務追蹤、申訴處理、暫停通報、轉介服務、結案等
2. 服務管理：
 - 1) 評估後3天內完成服務計畫
 - 2) 接案7個工作日內完成開案、訪視
 - 3) 每3個月定期評估及修正服務計畫
 - 4) 確實登錄服務狀況
 - 5) 建立服務對象個案管理資料檔案
 - 6) 跨專業團隊間溝通協調
 - 7) 服務意見及申訴處理
 - 8) 服務滿意度調查

居家服務督導員職務內容2/3

3. 教育訓練規劃與執行：收集居服員與督導員需求，擬定在職教育訓練計畫並執行
4. 專業服務與督導管理：
 - 1) 針對居服員工作狀況(服務執行及服務對象/家屬回饋)及個人或家庭狀況提供團體督導及個別督導
 - 2) 居服員工作考核，如到班狀況、紀錄正確性、工作倫理等
 - 3) 服務品質評核，主動察覺服務狀況並予以修正改善
 - 4) 辦理跨專業個案研討會議(每季1次)
5. 行政管理工作：
 - 1) 服務費用核計及收繳
 - 2) 每月核銷、居服員薪資計算
 - 3) 會議準備與執行

居家服務督導員職務內容3/3

6. 危機管理：處理服務使用者或居服員意外、緊急或危機等事件並完成報告呈報主管機關
7. 資源管理：資源開拓與連結提供服務使用者適切服務
8. 服務宣導：增加機構知名度開拓案源
9. 傳染性疾病管控：傳遞感控知識及服務方式以維護服務使用者及居服員健康

居家服務目標

1. 安全為要
2. 清潔為首
3. 便利為宜
4. 舒適為佳
5. 維持生活獨立
6. 激勵生活士氣
7. 鼓舞社會參與
8. 減輕照顧者負擔

居家服務督導員照顧原則

1. 維護案主居家安全
2. 提供案主舒適生活空間
3. 維護案主尊嚴
4. 尊重案主自主權利
5. 協助案主提升自主生活能力

居家服務督導員困難任務

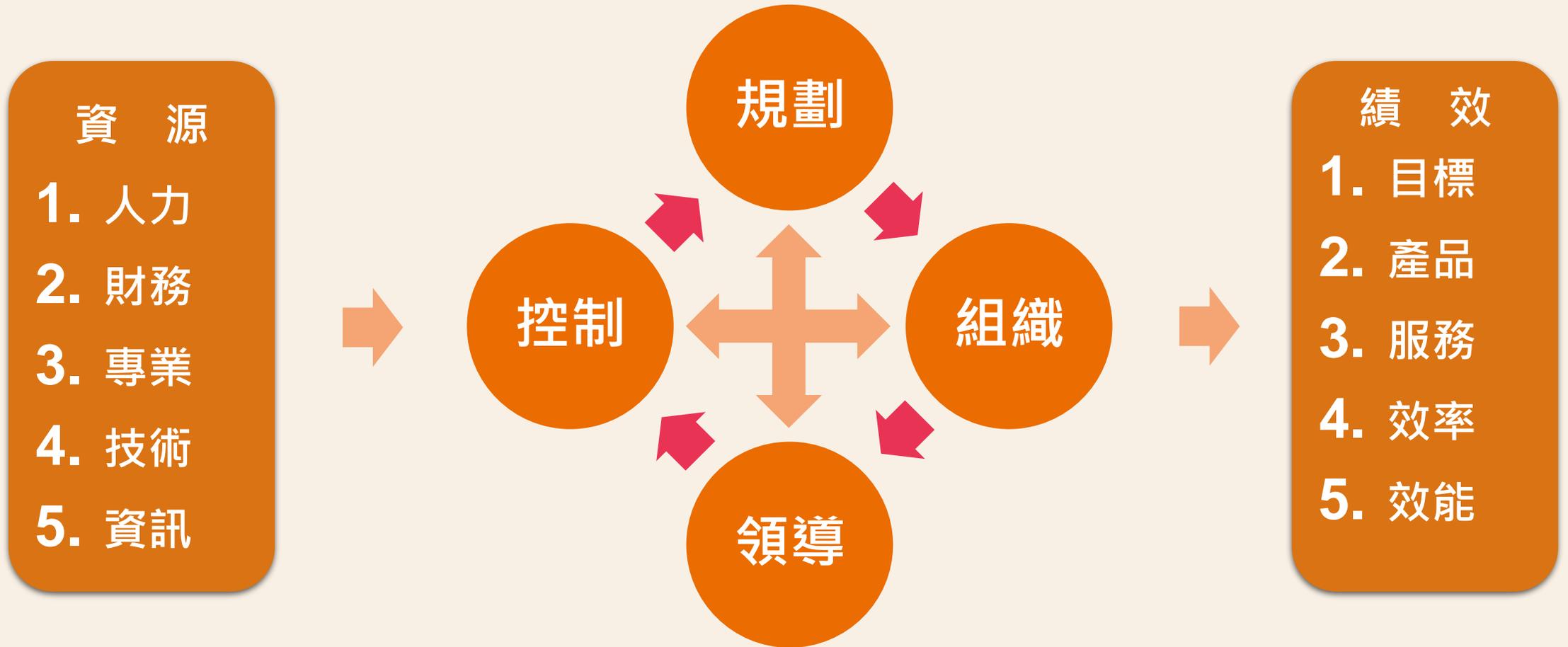
1. 安排適合的居服員
2. 協調人力、排班、代班、合班
3. 與居服員溝通技巧
4. 有效的指導居服員正確工作方式
5. 追蹤居服員之服務執行
6. 回應服務對象或家屬之回饋
7. 申訴處理
8. 意外事件處理
9. 悲傷輔導

居家服務提供單位

組織管理

組織內部及外部環境變化與挑戰

組織管理功能

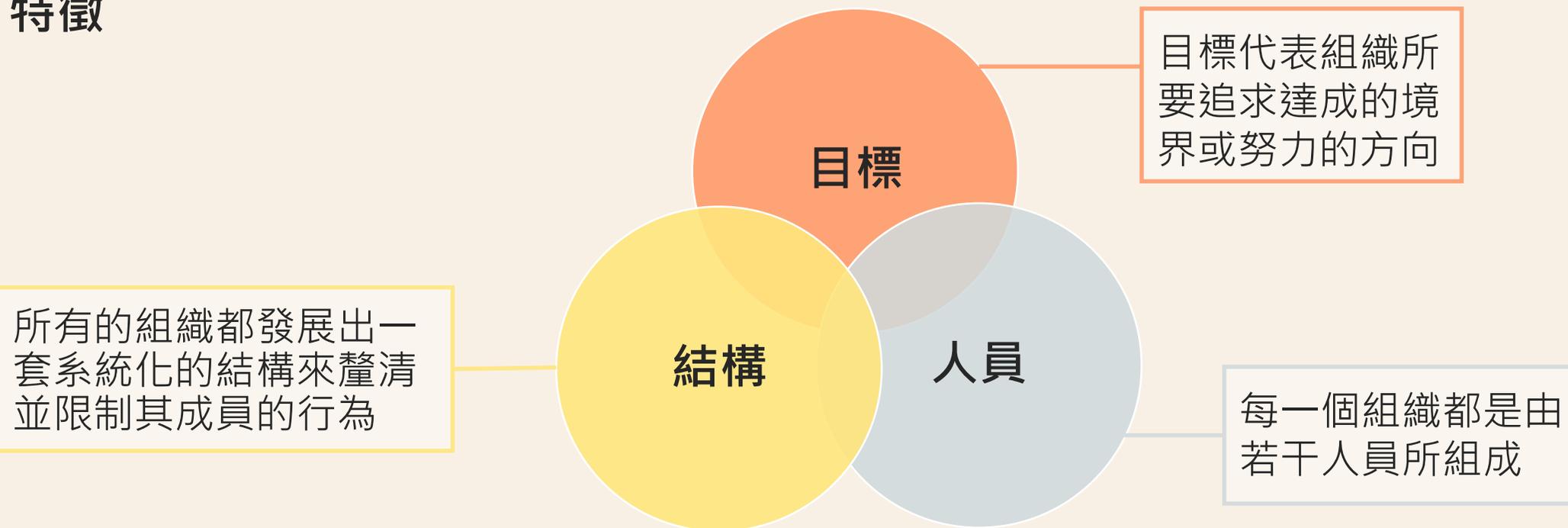


組織

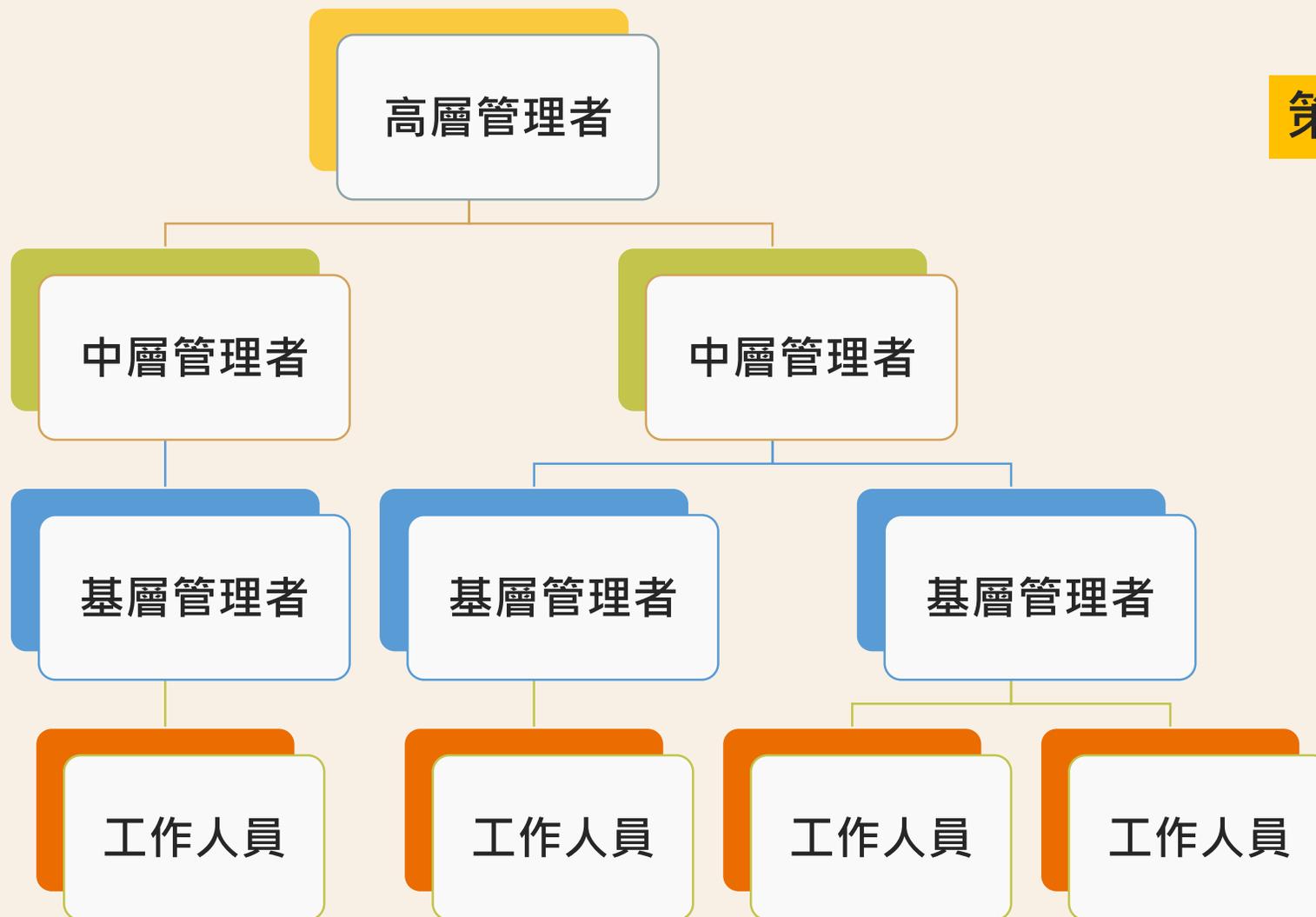
定義

設計及建立為完成組織目標的人員、任務、命令系統與權責，能產生適當的分工與合作關係的組織結構和工作結構的過程。

特徵



組織結構



策略、決策、方向

整合、監督

推動、執行

組織的重要性



規劃

1. 設定組織目標，具體可達到的目標
2. 因應未來環境變化之策略
3. 有系統的計畫和行動方案
4. 整合及協調各種活動的過程

規劃

指導及影響組織成員，激發其努力工作的意願，選擇有效的溝通管道或是解決紛爭以完成組織目標的過程。

控制

監控及衡量組織成員的實際成效，並糾正任何缺失，以確保實際活動和組織目標或計畫一致的過程。

組織管理之目的

1. 提升服務量能
2. 提升服務品質，服務使用者滿意度高
3. 提高人力素質，增強人員穩定度
4. 促進人員合作成長，規劃長遠職涯發展
5. 降低風險事件發生率

組織面臨的變化及挑戰

組織內部的變化及挑戰

1. 組織目標不明確
2. 服務價值觀之認同
3. 計畫與實際工作不符
4. 人力不穩定，專業素質不佳
5. 組織權責不清楚
6. 員工福利
7. 危機意識不足
8. 服務使用者滿意度
9. 居服員帶案投靠

外部環境的變化及挑戰

1. 福利服務轉變為產業
2. 同業眾多競爭激烈
3. 政策滾動式修正
4. 服務使用者要求之合理性
5. 工作薪資制度多元化
6. 人員挖角風盛行
7. 疫情帶來服務模式變革和營運挑戰

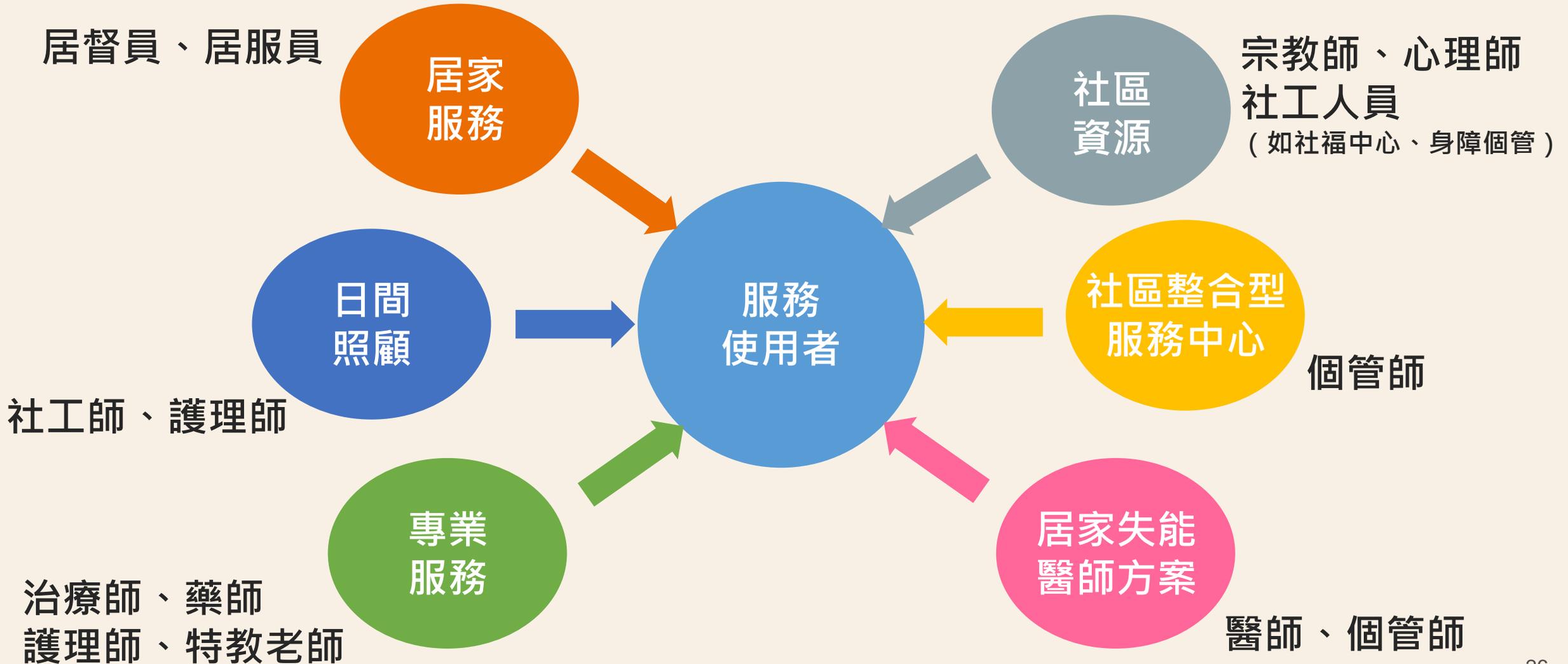
居家服務督導員與其他跨團隊之合作方式

如與A個管員、醫事人員

居家服務督導員與跨專業合作之必要性

1. 為服務使用者架構照護支持系統
2. 促使專業團隊合作，提供有效的服務
3. 節省家屬的溝通時間
4. 統一對話窗口

跨專業合作模式及人員



居家服務督導員與跨專業合作目的

1. 互相溝通
2. 彼此學習合作
3. 照顧/服務目標一致性
4. 建構服務使用者及家屬支持系統

居家服務督導員在跨專業團隊角色

1. 專業服務團體的代表
2. 協作成員之一
3. 清楚照顧目標及分工項目
4. 有責任清楚指導居服員服務方式及注意事項
5. 提供服務紀錄參與討論
6. 提出工作困難問題
7. 回饋服務成效及有效的建議

居家服務督導員在跨專業團隊合作機制

1. 主動辦理或積極參與個案研討會，確認彼此分工及工作期程
2. 共同辦理在職教育訓練或讀書會，專業間的資訊相互共享、學習與溝通
3. 定期參與聚會以建立合作默契與信任關係及團隊氛圍

居家服務督導員在跨專業團隊合作困境

建議案例說明，惟應聚焦於居督員的角色與定位

1. 照顧計畫修正建議，較不易獲得A個管的認可
2. 安排居服員與醫事人員合作，有時間安排的困難
3. 在團隊合作中受限於不同專業背景，在溝通上較辛苦
4. 居督員不易在專業團隊中建立專業形象及獲得大家信任
5. 居督員需協助居服員在跨專業團隊中有專業的位置

居家服務督導員在跨專業團隊合作指引

合作概念

1. 個案為中心，以 A 個管為窗口
2. 全人全方位服務
3. 專業團隊結構組成
4. 摒棄本位主義
5. 熟悉瞭解角色功能
6. 尊重信任彼此專業價值
7. 充分表達溝通
8. 建立共識統一目標
9. 定期檢視評估修正

合作步驟

1. 互相認識
2. 共同訪視評估
3. 彼此溝通
4. 建立信任
5. 明確的**照顧/服務**目標
6. 定期研討、評估、修正計畫內容

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

