

居家照顧服務員(3級)職能基準

| 版本 | 職能基準代碼 | 職能基準名稱 | 狀態 | 更新說明 | 發展更新日期 |
|----|---------------|-------------|------|----------------------|------------|
| V2 | PIC5320-001v2 | 居家照顧服務員(3級) | 最新版本 | 經檢視評估仍符合產業需求，辦理效期更新。 | 2019/12/26 |
| V1 | PIC5320-001v1 | 居家照顧服務員(3級) | 歷史版本 | 已被《PIC5320-001v2》取代 | 2016/12/30 |

| | | | | | |
|---------------|------------|---|-------------|--------------|------|
| 職能基準代碼 | | PIC5320-001v2 | | | |
| 職能基準名稱 | | 職類 | | | |
| (擇一填寫) | | 職業 | 居家照顧服務員(3級) | | |
| 所屬類別 | 職類別 | 個人及社會服務 / 個人照護服務 | | 職類別代碼 | PIC |
| | 職業別 | 個人健康照顧工作人員 | | 職業別代碼 | 5320 |
| | 行業別 | 醫療保健及社會工作服務業 | | 行業別代碼 | Q |
| 工作描述 | | 以關懷的心，運用照顧相關知識與技能，協助服務對象及其家庭，共同使其有安全與尊嚴的日常生活。 | | | |
| 基準級別 | | 3 | | | |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|----------|---|--------------|---|------|---|---|
| T1身體照顧服務 | T1.1個人照顧(日常生活活動之協助)，如更衣、如廁、盥洗、翻身、拍背、移位、擺位等。 | O1.1身體照顧服務紀錄 | <p>P1.1.1正確使用輔助用品，協助如廁及清潔，且妥適進行輔助用品的清潔與貯放。</p> <p>P1.1.2根據口腔清潔與保健需求，協助清潔口腔、假牙。</p> <p>P1.1.3協助穿脫衣物、鞋襪及整理儀容。</p> | 3 | <p>K01身體結構與功能相關知識</p> <p>K02舒適照顧輔助用品之應用知識與方法</p> <p>K03口腔衛生及清潔保健之知識與方法</p> <p>K04正確穿脫衣物鞋襪之知</p> | <p>S01 舒適照顧輔助用品應用之能力</p> <p>S02 協助清潔保健口腔之能力</p> <p>S03 協助穿脫衣物與鞋襪之能力</p> <p>S04 協助盥洗及整理儀容之能力</p> |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|---------|--------------|--------------|--|------|--|--|
| | | | <p>P1.1.4協助日常生活活動之移位。</p> <p>P1.1.5協助擺位、翻身、拍背。</p> <p>P1.1.6為維持生理機能、衛生及協助日常生活保健所需，依照服務對象要求使用成藥類別之甘油球浣腸劑，進行簡易、少量甘油灌腸。</p> | | <p>識與方法</p> <p>K05移位、擺位、翻身與拍背之知識與方法</p> <p>K06姿勢性低血壓之知識與預防方法</p> <p>K07拍痰之知識與方法</p> <p>K08 腸道及泌尿道排泄常見問題及相關照顧知識與方法</p> <p>K09 常見感染疾病預防知識</p> <p>K10 洗手之正確步驟與方法</p> <p>K11 執行甘油球浣腸劑之相關知識</p> | <p>S05 協助修剪與清潔指(趾)甲之能力</p> <p>S06 擺位、翻身與拍背之能力</p> <p>S07 拍痰之能力</p> <p>S08 腸道及泌尿道排泄照顧之能力</p> <p>S09 甘油球浣腸劑之使用能力</p> <p>S10服務人員執業風險預防與因應之技術</p> <p>SS04 正確傾聽</p> <p>SS06 成果導向</p> <p>SS08 表達說服</p> <p>SS10 時間管理</p> <p>SS12 問題解決</p> <p>SS16 溝通</p> <p>SS21 顧客導向</p> |
| T2清潔與沐浴 | T2.1 依需要準備輔具 | | P2.1.1正確使用輔助用品，協助服務對象清潔與沐浴。 | 3 | K12相關輔助用品、用具之相關知識與方法 | S11相關輔助用品、用具應用之能力 |
| | T2.2準備清潔用品 | | P2.2.1準備服務對象所需的清潔與沐浴用品。 | 2 | K13清潔與沐浴用品之相關知識與方法 | S12清潔與沐浴用品應用之能力 |
| | T2.3身體清潔與沐浴 | O2.3身體照顧服務紀錄 | P2.3.1協助服務對象至浴室淋浴或盆浴。 | 4 | K14身體清潔之知識與方法 K15洗頭、擦澡、洗澡之知識與方法 | S10服務人員執業風險預防與因應之技術 S13身體清潔之能力 |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|--------|---------------------|-------------------------|--|------|---|---|
| | | | <p>P2.3.2 協助完成清潔與沐浴的前置準備。</p> <p>P2.3.3協助床上洗頭、擦澡，並視情況協助更換床單。</p> <p>P2.3.4協助外生殖器清潔並保持乾燥。</p> <p>P2.3.5協助確認皮膚狀態，以避免病變或造成感染。</p> | | <p>K16外生殖器常見問題及相關照顧知識與方法。</p> <p>K17皮膚異常觀察及相關照顧知識及方法</p> | <p>S14 協助洗頭、擦澡、洗澡之能力</p> <p>S15 協助外生殖器清潔之能力</p> <p>S16 皮膚異常觀察及照顧能力</p> <p>SS04 正確傾聽</p> <p>SS06 成果導向</p> <p>SS08 表達說服</p> <p>SS10 時間管理</p> <p>SS12 問題解決</p> <p>SS16 溝通</p> <p>SS21 顧客導向</p> |
| T3健康維持 | T3.1生命徵象之測量與疾病徵兆之偵測 | O3.1生命徵象測量紀錄(含體溫、脈搏、血壓) | <p>P3.1.1協助進行生命徵象測量與紀錄。</p> <p>P3.1.2觀察健康狀況，如飲食、睡眠、血壓、排便等情形。</p> <p>P3.1.3為維持生理機能、衛生及協助日常生活保健所需，協助使用市售血糖機採血及偵測血糖。</p> | 4 | <p>K18疾病徵兆相關知識</p> <p>K19體溫、脈搏、呼吸、血糖、與血壓相關知識與測量工具之使用方法</p> <p>K20姿勢性低血壓之知識與預防方法</p> <p>K21影響睡眠的相關知識</p> | <p>S17 生命徵象測量工具之操作及解讀能力</p> <p>S18知覺及意識評估之知識與方法</p> <p>S19判別健康狀況的能力</p> <p>SS04 正確傾聽</p> |
| | T3.2協助服用藥物 | | <p>P3.2.1依照藥袋指示釐清藥品的藥效、服用方法、用藥時間和劑量。</p> <p>P3.2.2協助進行分藥，並告知服務對象或家屬分藥之方式。</p> | 4 | <p>K22 服藥相關知識</p> <p>K23 藥物保管及儲存之知識</p> | <p>S20 協助遵照醫囑依時依量服藥之能力</p> <p>SS08 表達說服</p> <p>SS16 溝通</p> |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|------------------------|-----------------|-----------------------|--|------|--|---|
| | T3.3感染預防與處理 | | P3.3.1發現服務對象或家屬疑似患有傳染疾病，立即回報居服單位協助處理。 P3.3.2正確執行感染控制流程(如正確洗手、環境與物品清潔消毒技巧、口罩與手套使用方式與時機等)。 | 3 | K24 常見傳染疾病之知識 K25 常見感染疾病預防知識 | S21常見感染疾病照顧及預防之能力 SS11 問題分析 SS12 問題解決 |
| | T3.4陪同就醫或聯結醫療機構 | O3.4陪同服務紀錄 | P3.4.1協助安排適當交通工具抵達就醫地點。 P3.4.2協助攜帶就醫所需之文件物品。 P3.4.3協助記錄就醫情形(如醫院名稱、就醫科別、就診時間)與居家照顧重點注意事項(醫師交代的居家起居、藥物或飲食等重點事宜)。 | 3 | K26 就醫程序及注意事項之知識 | S22 陪伴安全就醫之能力 SS06 成果導向 SS07 有效聯結 SS22閱讀能力 SS23詞彙編撰能力 |
| T4協助服務對象日常生活活動能力之維持或增進 | T4.1協助簡易式被動關節運動 | O4.1日常生活活動紀錄-被動關節運動內容 | P4.1.1協助進行簡易式被動關節運動。 | 3 | K27基本肢體關節活動的被動關節運動原則、種類與方法 K28運動障礙之原因 | S23 協助上下肢被動關節運動之能力 SS16溝通 |
| | T4.2陪同運動 | O4.2日常生活活動紀錄-陪同運動內容 | P4.2.1陪同進行合適的活動與運動。 P4.2.2陪同運動過程中確保人身安全。 P4.2.3鼓勵或協助從事運動。 | 2 | K29日常生活活動及休閒運動之知識與資源 K30服務對象活動及休閒運 | SS11問題分析 SS12問題解決 SS13組織計畫 |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|-----------|-----------------|---------------------|---|------|---|---|
| | | | | | 動之策略 K31滯動之原因及對人體健康影響之知識 | SS16溝通 SS19影響力 |
| | T4.3協助使用日常生活輔具 | | P4.3.1協助服務對象正確使用日常生活輔具，儘量維持其獨立執行日常生活活動的能力。 P4.3.2協助安全移位、平地走動、上下樓梯。 | 3 | K32 日常生活輔具之種類、功能與使用方法及時機 K33 常見之移動、活動輔具的使用對象、操作方法與使用注意事項 K34 姿勢及支托身體移位運用之原理與注意事項 K35 協助上下床之方法與步驟 | S24 協助安全上下床之能力 S25 協助輪椅患者安全上下床之能力 S26 單、雙人搬運能力及運用身體力學之能力 S27 常見之移動、活動輔具之使用能力 |
| | T4.4維持與促進自我照顧能力 | O4.3日常生活活動紀錄 | P4.4.1鼓勵或協助執行日常活動。 | 3 | K36 移位及行進活動之安全保護知識 | SS16溝通 SS18彈性思考 SS19影響力 |
| T5家務和庶務服務 | T5.1環境清潔與整理 | O5.1家務處理工作紀錄-環境清潔項目 | P5.1.1協助進行生活起居空間的環境清潔、整理 | 2 | K37維護居家環境衛生之知識與方法 K38過敏原因及改善過敏環境之相關知識與方法 | S10服務人員執業風險預防與因應之技術 S28清潔、整理居家環境之能力 |
| | T5.2居家安全維護 | | P5.2.1協助維持居家環境之安全。 | 2 | K39維護居家環境安全之知識與方法 | S10服務人員執業風險預防與因應之技術 S29維護居家安全之能力 |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|--------|-------------------|------------------------|--|------|-----------------------------------|---|
| | T5.3衣物洗滌及修補 | | P5.3.1 協助清洗、收曬及整理歸放衣物。 P5.3.2 協助縫補破洞的衣物或脫落的扣子。 | 2 | K40處理衣物洗滌及修補之知識與方法 | S30洗滌、修補與整燙及收納衣物之能力 |
| | T5.4文書服務 | O5.4家務處理工作紀錄-庶務內容 | P5.4.1代寫信件或聯絡親友。 P5.4.2協助處理庶務工作，如代繳費用或代領物資。 | 2 | K41書信撰寫知識與方法 K42生活庶務處理相關知識 | S31閱讀與文書處理能力 S32提供電話及庶務處理服務之能力 SS04 正確傾聽 SS06 成果導向 SS12 問題解決 SS16 溝通 |
| | T5.5陪同或代購日常生活必需用品 | O5.5陪同服務紀錄-簡易財物處理清單與明細 | P5.5.1 考量習慣購物的場所，安排適當交通工具抵達購物地點。 P5.5.2 確認及釐清購買物品的品項及金額，並列出購買清單。 P5.5.3 協助記錄購物的明細。 | 2 | K43財務處理相關知識 | S33陪同或代購生活必需用品之能力 SS04 正確傾聽 SS06 成果導向 SS10 時間管理 SS12 問題解決 SS16 溝通 |
| T6餐食服務 | T6.1協助進食 | O6.1餐飲記錄-進食內容 | P6.1.1 執行餵食。 P6.1.2 若需協助用餐，用餐前協助服務對象清潔雙手。 P6.1.3 提供正確管灌流質製作、灌食與相關灌食器具的清潔。 | 3 | K44餵食的方法及注意事項 K45灌食之種類、方法與注意事項 | S34 協助進食、餵食或灌食之能力 S35協助服務對象清潔雙手之能力 S36管灌器具清潔與消毒之能力 |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|------------------------|---------------|--|---|------|---|---|
| | T6.2備餐服務 | O6.2餐飲記錄-備餐內容 | <p>P6.2.1考量身體狀況與喜好，製備或購買適當的餐食。</p> <p>P6.2.2注意食材的安全性，確認食品是否過期、變質或腐敗，如果要丟棄食材或食品，需事先徵求服務對象或家屬之同意。</p> <p>P6.2.3完成備餐後，協助相關物品歸位及存放。</p> | 3 | <p>K46均衡飲食之意義、國民飲食指標及主要營養素來源知識</p> <p>K47生理變化及其營養需求知識</p> <p>K48常見疾病之飲食原則知識</p> <p>K49食物原料性質及烹調製造之知識</p> <p>K50正確使用爐火安全之知識</p> <p>K51餐具清潔與消毒的注意事項</p> | <p>S37烹煮適當料理之能力</p> <p>SS04 正確傾聽</p> <p>SS06 成果導向</p> <p>SS16 溝通</p> <p>SS21顧客導向</p> |
| T7緊急/意外/特殊/異常事件處理與安全維護 | T7.1發生意外事件時處理 | O7.1.1通報紀錄-內部通報 O7.1.2通報紀錄-外部通報單，如警政、司法...等) | <p>P7.1.1發生意外緊急事件應立即處理，並聯繫相關單位，詳細紀錄並回報居服單位。</p> <p>P7.1.2發現呼吸道異物阻塞、休克、出血、肌肉骨骼損傷、燒燙傷等緊急狀況時，能夠提供立即性簡易處理與撥打119協助送醫。</p> | 4 | <p>K52呼吸道異物哽塞之預防、處理方法與注意事項</p> <p>K53簡易急救相關知識</p> <p>K54常見急症與急救相關知識及相關資源</p> <p>K55休克的原因、種類、徵狀與預防及立即處理之要領</p> <p>K56肌肉、關節與骨骼損傷</p> | <p>S10服務人員執業風險預防與因應之技術</p> <p>S38 緊急應變(含通報警政消防等單位與相關人員、協助送醫)之能力</p> <p>S39 處理呼吸道異物哽塞之能力 (如維持呼吸道暢通、哈姆立克法等)</p> <p>S40簡易急救的能力</p> <p>S41常見急症之處理能力</p> |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|------|------------------------------|---------------------|--|------|---|--|
| | | | | | 種類之知識 K57 跌倒、損傷之預防及初步處理的相關知識與注意事項 K58 燙傷初步處理步驟與方式 | S42 處理休克之能力 S43 初步判斷並處理肌肉骨骼損傷之能力 S44 燒燙傷之立即處理能力 |
| | T7.2 在災害發生時 (如火災、水災、地震) 緊急處理 | O7.2.1 緊急/意外事件之處理紀錄 | P7.2.1 依照災害 (如火災、水災、地震) 處理程序，協助避免災害的損害，並安撫其情緒。 | 4 | K59 災害發生之緊急疏散方法 K60 情緒安撫之相關原則 | S10 服務人員執業風險預防與因應之技術 S45 操作滅火器之能力 S46 危機處理之能力 SS16 溝通 |
| | T7.3 協助緊急就醫 | | P7.3.1 留意身心異常狀況，若有緊急情形，撥打119聯繫醫療單位。 P7.3.2 視情況陪同就醫，或告知其家屬進行後續處理。 | 4 | K61 緊急醫療資源使用之知識 | S47 危機處理之能力 |
| | T7.4 協助維護人身與財產安全 | | P7.4.1 發現遭受人身、財物受損或詐騙、死亡，須立即撥打119或110(報警)。 P7.4.2 覺察疑似出現自殺、疏忽、受虐等情形，立即通報相關單位。 | 4 | K62 釐清詐騙手法的相關知識 K63 自殺及受虐相關預防與處理知識。 | S10 服務人員執業風險預防與因應之技術 SS02 分析推理 SS07 有效連結 |

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和關係

職能內涵 (A=attitude 態度)

A02主動積極
A03正直誠實
A04自我管理
A05自我提昇
A06自信心
A07壓力容忍
A08謹慎細心
A10團隊意識
A11彈性
A12應對不明狀況
A15樂於助人
A16關懷
A17尊重

說明與補充事項

- 「居家照顧服務員(3級)」職能基準主要職責為「T1~T7」，4級則為「T8~T10」開始，可另詳閱「居家照顧服務員(4級)」職能基準。
- 本職能基準之級別訂為【3級】，有關職能級別共分6級；詳如下表：

| 級別 | 能力內涵說明 |
|----|--|
| 6 | 能夠在高度複雜變動的情況中，應用整合的專業知識與技術，獨立完成專業與創新的工作。需要具備策略思考、決策及原創能力。 |
| 5 | 能夠在複雜變動的情況中，在最少監督下，自主完成工作。需要具備應用、整合、系統化的專業知識與技術及策略思考與判斷能力。 |

說明與補充事項

| | |
|---|--|
| 4 | 能夠在經常變動的情況中，在少許監督下，獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技術，及作判斷及決定的能力。 |
| 3 | 能夠在部分變動及非常規性的情況中，在一般監督下，獨立完成工作。需要一定程度的專業知識與技術及少許的判斷能力。 |
| 2 | 能夠在大部分可預計及有規律的情況中，在經常性監督下，按指導進行需要某些判斷及理解性的工作。需具備基本知識、技術。 |
| 1 | 能夠在可預計及有規律的情況中，在密切監督及清楚指示下，執行常規性及重複性的工作。且通常不需要特殊訓練、教育及專業知識與技術。 |

● 擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：

年滿16歲且具有下列條件之一者：

1. 高中(職)以上照護相關科系所(含高中相關學程)畢業。
2. 大專校院相關科系所學生，取得照顧服務理論與實務相關課程各2 學分及照顧服務員40 小時實習時數證明(由就讀學校開具學分證明及符合規定之實習單位開具之實習時數證明)。
3. 民國92年2月13日以前之居家服務員、病患服務員或照顧服務員訓練結業證明文件(該訓練應經政府機關同意備查)。
4. 民國92年2月13日後之照顧服務員結業證明書(內容需記載地方主管機關同意備查之日期、文號、訓練課程及時數)。