

### 居家照顧服務員（4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
V3	PIC5320-002v3	居家照顧服務員（4級）	最新版本	略	2022/12/29
V2	PIC5320-002v2	居家照顧服務員（4級）	歷史版本	已被《PIC5320-002v3》取代	2019/12/26
V1	PIC5320-002v1	居家照顧服務員（4級）	歷史版本	已被《PIC5320-002v2》取代	2016/12/30

職能基準代碼		PIC5320-002v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	居家照顧服務員（4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		4			

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)
T8 提供服務對象及其家庭照顧者個別化需求協助	T8.1 視服務對象及其家庭照顧者的需要提供關懷服務	O8.1.1 家庭照顧者服務紀錄	P8.1.1 傾聽、同理服務對象及家庭照顧者的負荷。	4	K64 服務對象及其家庭照顧者生、心理及情緒反應的知識 K65 壓力源與紓壓方式之知識	S48 初層次同理心的能力 S49 能判斷服務對象及其家庭照顧者照顧狀態的能力 SS04 正確傾聽 SS16 溝通 SS20 衝突管理 SS21 顧客導向

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 )
	T8.2 增進服務對象、家庭照顧者與居服單位的合作		P8.2.1 運用溝通的方法，落實服務符合照顧計畫。	4	K66 口語與非口語的溝通相關知識及技巧	SS16 溝通
	T8.3 對家庭照顧者之照顧技巧說明與示範		P8.3.1 提供家庭照顧者照顧方法的示範。	4	NK02 將純熟照顧技巧轉換成示範教學的知識與方法	S50 照顧技巧說明與示範能力 SS08 表達說服
	T8.4 依照服務對象及其家庭照顧者之需要，提供適合之資訊或回報居服單位進行轉介服務	O8.4.1 家庭照顧者服務紀錄	P8.4.1 蒐集提供有助於家庭照顧者的資訊。 P8.4.2 判斷相關資源之適合性並給予服務對象或家庭照顧者。 P8.4.3 適時向提供單位回報服務對象與家庭照顧者之所需。	4	K67 社會資源的類型及運用方式	S51 正確回報服務對象及其家庭照顧者需求的能力 SS07 有效連結 SS08 表達說服 SS16 溝通 SS21 顧客導向

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 )
	T8.5 依照服務對象之特殊需要，提供足部照護及氣道口腔分泌物抽吸	O8.5.1 足部照護及氣道口腔分泌物抽吸服務紀錄	P8.5.1 評估足部皮膚、趾甲健康，並修剪皮繭與趾甲，以及足部按摩保養，足部如有皮膚病建議轉介專業醫師。 P8.5.2 協助消毒清潔氣切口並評估氣切口皮膚狀態，協助口腔內懸壅垂前與氣切人工氣道分泌物的抽吸。	4	K17 皮膚異常觀察及相關照顧知識及方法 K25 常見感染疾病預防知識 NK03 足部護理概論 NK04 認識口腔、喉嚨、氣管解剖學 NK05 認識氣切傷口造口及口腔內懸壅垂之前分泌物之清潔與處理簡單護理	S05 協助修剪與清潔指（趾）甲之能力 S16 皮膚異常觀察及照顧能力 S21 常見感染疾病照顧及預防之能力 NS01 足部照護技術指引 NS02 氣切造口及口腔內懸壅垂前分泌物清潔、抽吸及移除 SS06 成果導向 SS07 有效連結 SS11 問題分析 SS12 問題解決 SS16 溝通 SS21 顧客導向
	T8.6 因為服務對象之特殊疾病與身體狀況增加照顧困難度，提供進階照顧服務	O8.6.1 特殊疾病紀錄 O8.6.2 特別身體狀況記錄	P8.6.1 提供因特別身體狀況導致照顧困難度增加之進階照顧服務，如具攻擊性、傳染病、慢性精神病、脊髓損傷、植物人、智能障礙、腦性麻痺者。 P8.6.2 提供因特別身體狀況導致照顧困難度增加之進階照顧服務，如有管路、燒燙傷、體重大於 70 公斤的移位，年齡 12 歲（含）以下。	4	K60 情緒安撫之相關原則 K64 服務對象及其家庭照顧者生、心理及情緒反應的知識 K65 壓力源與紓壓方式之知識 K70 特殊或困難服務對象肢體關節活動的被動關節運動原則與方法 K71 特殊或困難服務對象肌肉放鬆原則與方法	S11 相關輔助用品、用具應用之能力 S52 協助特殊或困難服務對象肢體被動關節活動能力 S53 協助特殊或困難服務對象肌肉放鬆（肢體、顏面等）之能力 SS07 有效連結 SS11 問題分析 SS12 問題解決

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 )
					K72 不當被動關節運動之可能傷害 K73 不當肌肉放鬆之可能傷害 K75 適當輔具之種類及運用	SS16 溝通 SS18 彈性思考 SS21 顧客導向
T9 預防引發其他失能或加重失能之服務	T9.1 服務對象大小便自主能力訓練	O9.1.1 特殊照顧服務紀錄	P9.1.1 依專業人員擬定計畫，協助服務對象大小便自主能力訓練。	4	K74 大小便訓練之知識與方法 K75 適當輔具之種類及運用	SS08 表達說服 SS16 溝通
	T9.2 服務對象自主移位能力訓練	O9.2.1 特殊照顧服務紀錄	P9.2.1 依專業人員擬定計畫，協助訓練服務對象自主移位能力訓練。	4	K76 移位對居家生活自立之重要性 K77 自主移位及行進活動之安全保護知識 K78 生活起居動作能力恢復之指導與訓練方法	S54 協助及保護服務對象執行移位訓練（如坐到站、行走等）的能力 SS08 表達說服 SS16 溝通
	T9.3 依服務對象需要，執行健康促進活動	O9.3.1 活動紀錄	P9.3.1 依專業人員擬訂之健康促進活動方案，帶領服務對象從事健康促進活動。	4	K79 健康促進相關之知識 K80 活動帶領之知識	S55 健康促進活動方案執行與帶領之能力 SS18 彈性思考
T10 失智症問題行為對應服務	T10.1 失智症問題行為之因	O10.1.1 特殊照顧服務紀錄	P10.1.1 觀察、瞭解失智症者常見問題行為之反應、原因與需求，並接納失智行為。	4	K81 失智症成因、問題行為之知識 K82 失智症者生理、心理與社會	S56 因應失智症者問題與行為的能力 S57 與失智症者及其家庭照顧者

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 )
務	應		P10.1.2 運用不同照顧技巧處理個別失智症者特殊問題行為。 P10.1.3 運用不同照顧技巧處理失智症者特殊問題行為。		面之知識 K83 失智症者照顧技巧、溝通與因應之知識	溝通與互動的能力 S58 傾聽、接納與建立關係的知識與技巧 SS11 問題分析 SS12 問題解決 SS16 溝通 SS18 彈性思考 SS20 衝突管理
	T10.2 針對服務對象及其家庭照顧者之溝通與教育	O10.2.1 特殊照顧服務紀錄	P10.2.1 能運用溝通技巧與失智症者及家庭照顧者建立良好信任關係。 P10.2.2 提供家庭照顧者有關失智者問題行為與處理之教育資訊。	4	K84 失智症社會資源類型與運用之知識	S57 與失智症者及其家庭照顧者溝通與互動的能力 S58 傾聽、接納與建立關係的知識與技巧 SS04 正確傾聽 SS07 有效連結 SS08 表達說服 SS16 溝通 SS19 影響力 SS20 衝突管理

職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 親和關係

A02 主動積極

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

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

● **擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：**

具下列資格之一：

- 具備居家照顧服務員 ( 3 級 ) 者。
- 任職居家服務提供單位之照顧服務員滿 1 年以上者。
- 大專校院老人照顧、護理相關科系所畢業者。

● **其他補充說明**

- 因「居家照顧服務員 ( 3 級 )」職能基準主要職責為「T1~T7」，故「居家照顧服務員 ( 4 級 )」職能基準主要職責序號由「T8」開始編列。
- 本職能基準之級別訂為【4 級】，有關職能級別共分 6 級；詳如下表：

說明與補充事項

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。
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。

- NK=NewKnowledge 本次新增之知識。