長期照護機構在職教育訓練計畫訂定及辦理情形

講師：成茵茵

財團法人高雄市私立典寶社會福利慈善事業基金會

課程目標

- 了解長期照護機構在職教育訓練的法規要求與重要性。
- 掌握進行教育訓練需求評估的方法。
- 具備訂定符合機構目標之訓練計畫的能力。
- 提升照護服務的專業知識、技能及服務品質。
- 掌握核心照顧技術與復能輔助技巧，促進個案生活自理能力。
- 熟悉訓練計畫執行、記錄與成果評估的標準流程。

大　綱

- 教育訓練的重要性與法源依據
- 繼續教育課程內容與積分要求訓練需求評估與計畫訂定
- 在職教育年度計畫訂定
- 職前教育訓練
- 在職教育訓練需求評估：

1. 機構層面：評鑑指標、政策更新、 風險事件分析。
2. 職位層面：職責差異、新增業務需求。
3. 人員層面：個案能力測驗結果、員工意見回饋。

- 課程主題設計：法規必修、專業選修、核心能力、復能計畫與功能性訓練
- 訓練實施與行政管理
- 成效評估與持續改善
- 在職教育年終成果報告

教育訓練的重要性與法源依據

一、在職教育訓練的重要性

長期照護機構的在職教育訓練對於**提升服務品質**、**保障服務對象權益**及**符合法規要求**至關重要。主要體現在以下幾個方面：

- **提升專業知能與技能：**
  - 隨著**長期照護知識和技術的不斷發展**，透過教育訓練，長照人員能學習最新的照護方法、專業知識（如：失智症照護、感染管制、特殊族群支持服務）及實務操作技能，確保服務的專業性。
- **確保服務品質與安全：**
  - 定期的訓練，特別是**消防安全**、**緊急應變**及**感染管制**等課程，能有效提升機構應對突發事件的能力，保障住民及工作人員的安全。
- **符合專業倫理與法規：**
  - 透過**專業倫理**、**專業法規**、**性別敏感度及多元族群文化**等課程，強化長照人員的倫理觀念，使其瞭解並遵守相關法令，保障服務對象的權益。
- **維持長照人員資格：**
  - 根據法規要求，長照人員必須完成一定時數的繼續教育訓練，才能維持其**認證資格**及**登錄**，確保其合法執業。
- **應對複雜與個別化的需求：**
  - 長照服務對象的需求日益複雜且個別化，在職訓練有助於人員具備**跨專業知能**，能更好地評估與提供符合個別需求的照護計畫。

二、 法源依據

長期照護機構在職教育訓練的法源依據主要來自於《**長期照顧服務法**》及其相關子法規：

主要法規	條文內容摘要	關鍵要求
長期照顧服務法	**第18條**：明定長照人員應經訓練、認證，領有證明並**應接受繼續教育**，始得提供長照服務。	長照人員必須接受繼續教育。
長期照顧服務人員資格訓練認證繼續教育及登錄辦法	**第9條**：長照人員應自認證證明文件生效日起，**每六年接受繼續教育課程，積分合計達一百二十點以上**。	**每六年**須完成**120點**繼續教育積分。
	第9條第2項：繼續教育積分應包括**專業課程、專業品質、專業倫理、專業法規**四類。其中專業品質、專業倫理及專業法規合計至少**24點**，並應包括**消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度**等課程至少**10點**。	明定繼續教育的**課程類別**及**最低時數要求**（如：消防安全、感染管制等）。
	第20條：長照人員有應接受**特殊訓練**之規定。	**要求特定人員**（如：失智症、身心障礙支持服務、精神病長期照顧服務等）需完成**特殊訓練**。
長期照顧服務機構設立許可及管理辦法	規範機構設立、管理及人員配置等相關事項，間接要求**機構須確保所屬人員符合長照法規定的資格與繼續教育要求**。	**機構需確保所聘僱人員的資格符合規定（含繼續教育）**。

長照人員繼續教育課程內容與積分要求

- 長照人員每**六年**必須完成積分合計達 **120 點**以上的繼續教育課程。這 120 點積分必須依循以下四大類別來分配：

1. 專業課程（最多可佔 96 點）

- 這類課程旨在提升長照人員的**核心照護知識與專業技能**，內容非常多元，涵蓋了最新的照護模式、特殊疾病照護等。

課程類別/主題	具體內容舉例
一般專業知能	老年人身心靈變化與照護需求、溝通技巧、營養膳食、復健運動指導、常用輔具介紹與應用等。
特殊疾病照護	**失智症照護服務**（必修特殊訓練）、精神疾病照護、巴金森氏症照護、癌症末期照護、慢性病管理等。
特殊族群照護	**身心障礙支持服務核心課程**（必修特殊訓練）、原住民族文化敏感度及能力（必修時數）等。
特殊技術服務	**BA08 足部照護**、**管路照護**（如：口腔內/人工氣道分泌物之清潔、抽吸與移除）等。
新興照護模式	**復能實務專業服務基礎訓練**、居家服務模式、預立醫療決定及病人自主權相關議題。

2. 專業品質、專業倫理、專業法規（合計至少 24 點）

- 這三類課程旨在**強化長照人員的職業道德、法律認知及服務執行標準**，對於**保障服務對象權益**至關重要。

課程類別		具體必修內容舉例（必修時數合計至少 10 點）
專業品質	最低積分要求（三類合計至少24點，最多36點）	**感染管制**（含傳染病防治）、**居家照護品質管理**、服務標準化作業、壓力性損傷（壓瘡）照護。
專業倫理		**性別敏感度**（含多元性別照顧）、**人性尊嚴與倫理兩難**、長照服務人員工作倫理與守則、約束的倫理問題探討、原住民族文化敏感度及能力、多元族群文化敏感度及能力 。
專業法規		**消防安全**、**緊急應變**（如：急救技術、成人異物梗塞急救法）、**長期照顧服務法**及相關子法、老人福利法、個資法簡介。

在職教育年度計畫

- 當年度機構之教育訓練計畫建議應於前一年底撰寫完成，以利於當年度執行所訂定之教育訓練目標。
- **年度計畫之內容**

1. **目的**：可闡述機構住民型態及此計畫之目的
2. **現況分析/需求評估**：可針對機構內外部資源與教育訓練規範及相關狀況進行分析
3. **年度目標**：可依據現況分析之結果，排列出優先順序，訂定機構年度教育訓練目標
4. **執行措施及預期成效**：可依照所訂定之年度教育訓練目標，規劃執行措施。具體描述目標之預期成效，可測量的
5. **計畫預算**：規劃此計畫所須預算之內容，可包含行政費用預算及專案費用預算
6. **預期執行進度**：可透過甘特圖方式擬定本計畫預期執行之進度

訓練需求評估與計畫訂定

1. 訓練需求評估

- 需求評估是訓練計畫的基礎，目的是找出「現狀」與「目標」之間的差距，確保訓練資源投入在最能提升服務品質和符合法規要求的領域。

訓練需求評估

評估面向	目的與提問	常用評估方法
法規與政策需求（必須優先滿足）	**目的：**確保所有長照人員的資格、繼續教育時數及必修課程皆符合法規要求。	查核長照人員認證證明文件、檢視個人繼續教育積分紀錄（6年120點、必修10點是否完成）、確認是否具備特殊訓練證書（如失智症、身障支持、精神病照顧服務）。
機構目標與服務品質	**目的：**確保訓練能支持機構的發展方向（如擴展新服務項目、改善顧客滿意度）。	**服務滿意度調查**（住民/家屬意見）、**異常事件與客訴紀錄分析**（如跌倒、約束、壓瘡、用藥錯誤等）、**主管或機構評鑑結果**。
人員能力與績效	**目的：**識別員工現有技能與執行標準之間的差距。	**員工問卷調查**（自我評估對特定技能的掌握度）、**工作績效考核**（找出共通弱點）、**技能考核/稽核**（例如：稽核餵食、輔具操作、緊急應變流程）。
服務對象需求變化	**目的：**識別住民群體結構的改變（如失智症比例增加、臥床比例增加等）所需的新知識。	**住民結構分析、個別化服務計畫（ISP）執行困難度分析**。

2. 教育訓練計畫訂定

- 在完成需求評估後，即可根據評估結果，系統性地規劃訓練計畫。

A. 確立訓練目標與對象

- **SMART原則設定目標：**訓練目標必須**具體、可衡量、可達成、具相關性、有時間性**。如：降低本季住民跌倒率10%(具體、可衡量、有時間性)。
- **適用對象：**明確指出課程是針對所有照服員、新進人員、特定護理人員，或是管理階層。
- **法規核心目標：** 確保訓練內容能滿足法規要求的 **120 點積分**及**必修課程**（如：消防、緊急應變、感染管制、性別敏感度等）。

2. 教育訓練計畫訂定

B. 課程設計與內容規劃

- **訓練項目：** 根據需求評估結果排定優先順序。
  - **高優先度： 法規必修（消防、感控）**、機構重大缺失項目（跌倒、壓瘡、約束）。
  - **次優先度：** 新知學習（新興輔具、復能概念）、專業技能提升（溝通、管路照護）。
- **課程形式：** 依據內容性質選擇最適合的方式。
  - **理論性知識：** 講座、線上課程（可計入網路積分上限）。
  - **操作性技能：** 實務操作、情境模擬、工作坊、案例討論。
  - **倫理法規：** 案例研討、專題講座。
- **師資安排：** 聘請符合**繼續教育認可規定**的外部專家，或培訓具備實務經驗的內部優秀人員擔任講師。

2. 教育訓練計畫訂定

- **C. 執行與時間安排**
- **年度排程：** **制定年度訓練行事曆**，將課程分散在不同月份，避免人員工作負擔過重。
- **時段考量：** 應考量機構**排班特性**，盡量安排在**不影響**基本照護人力排班的時間（如排休或夜間時段）。
- **地點資源：** 確定適合的訓練場地、設備（如投影設備、教學輔具等）。
- **學員管理：** 建立嚴謹的**簽到退及時數紀錄**，以利後續積分計算與查核。

2. 教育訓練計畫訂定

D. 成效評估與回饋機制

- **即時評估：** 課程結束時發放**滿意度問卷**，評估課程內容、講師、教學方式的有效性。
- **學習成果評量（短期）：**
  - 針對知識類：可採**課後測驗或報告**。
  - 針對技術類：可採**實務操作考核**（Checklist）。
    採取技術教學→回覆示教→技術考核→稽核
- **應用成效評估（長期）：**
  - 追蹤訓練後一段時間（如：每三個月）的**績效指標**。
  - *範例：* 實施正確移位訓練後，機構的「不當約束率」或「住民跌倒率」是否有所下降。
- **回饋循環： 至少每季、每半年根據成效評估結果修正需求評估與訓練計畫，年終成果評值再修正下一年度的需求評估與訓練計畫，形成持續改善的 PDCA 循環。**

SMART 目標設定實際案例應用

領域	原始需求 （太籠統）	SMART 目標 具體的(S)、可衡量(M) 、可達成(A)、具相關性(R)、有時間性(T)
感染管制	改善洗手習慣。	**所有**照服員（S）必須在**第三季（T）**透過實地觀察考核（M），達到 **100%**（A）**遵從洗手五時機及正確執行手部衛生洗手步驟**（S），以符合**手部衛生標準**（R）。 ■**明確界定了目標必須於第三季前完成的時間限制**
緊急應變	讓員工知道發生火災時怎麼辦。	**所有**員工（S）必須在 **9 月底前（T）**完成 **4 小時**的消防訓練（M），並在火災情境模擬中，**正確執行**（M）**逃生與滅火**（S）流程，以**保障住民安全**（R）。
服務品質	提升輔具使用效率。	**所有**護理及照服人員（S）必須在 **11 月底前（T）**完成**輔具應用及維護**課程（S），並在**實務操作考核**中（M），達到 **95%**（A)的正確率，以**減少設備損壞和住民風險**（R）。

範例一：感染管制（專業品質）

課程模組	內容重點（教學內容）	教學方式	評量方式 （對應 M）
理論基礎	1. 感染鏈的組成與中斷點（長照機構常見的感染源）。 2. 手部衛生的**法規要求**與**專業品質**的重要性。 3. 長照機構**感染管制概論**。	講授、 案例討論	課後**紙筆測驗**（知識點檢核）。
實務操作	1. **酒精性乾洗手**與**肥皂濕洗手**的正確時機（五時機）。 2. **洗手五時機及洗手步驟**技巧分解示範與練習。 3. **防護裝備（PPE）**穿脫與手部衛生的結合時機。	講師示範、 **小組練習** （每位學員必須親自操作）。	**技能考核/稽核清單(Checklist)**：觀察每位學員洗手遵從性與正確性，流程是否 100% 正確。
應用情境	1. 臨床照護實務情境模擬：鼻胃管灌食前後、更換尿布前後、接觸不同住民前後等。 2. **手部衛生稽核**的重要性與執行。	角色扮演、 情境模擬	主管於訓練後一週內進行**隨機抽查觀察**，追蹤達成率（100%目標）。

範例二：輔具應用（專業課程）

目標： 所有護理及照服人員（S）必須在 11 月底前（T）完成**輔具應用及維護**課程（S），並在**實務操作考核**中（M），達到 95%（A）的正確率，以**減少設備損壞和住民風險**（R）。

課程名稱：常用移位輔具的正確操作、維護與應用

時數建議： 4 小時（可計入專業課程積分）

課程模組	內容重點（教學內容）	教學方式	評量方式（對應 M）
輔具介紹與選擇	1. 介紹長照機構常見的**移位輔具**（移位板、移位腰帶、電動移位機等）。 2. 輔具選擇的原則：**以人為本**，評估住民的身體功能與需求。 3. 移位技巧與輔具的結合：**省力、安全、人性化**的原則。	講授、案例分析	課後簡短問答：針對不同個案情境，選出最適合的輔具。
實務操作與移位技巧	1. **移位腰帶**的穿戴與固定技巧。 2. **床邊-輪椅**移位的正確技巧（使用移位腰帶）。 3. 協助跌倒住民**返回輪椅/床上**的技巧（使用輔具）。	**分組實作**、講師一對一指導，強調**正確操作順序**。	**技能考核**：講師使用**操作評分表**，考核學員移位操作的**標準流程**，要求正確率達 95%。
輔具維護與故障排除	1. 輔具**日常清潔、消毒與檢查**的標準作業程序（SOP）。 2. 輪椅**煞車、輪胎、腳踏板**等常見故障的簡易排除與回報機制。	實物展示、步驟說明	實地觀察：要求學員能說出並示範**檢查輪椅煞車**是否正常。

長照住民復能計畫與功能性訓練課程及成果評值表

- **復能（Reablement）**是長照服務的核心理念，強調「**做中學**」和「**功能導向**」。設計復能計畫的教育訓練課程，目標是讓長照人員從「**代償式照護**」轉變為「**支持性引導**」。
- **復能計畫的擬定步驟包含：確定需求與目標、議定個人化目標與計畫、執行訓練、結案評值**等。**這五個步驟可以概括為：**
  - **需求判定→**由照專或個管師初步評估
  - **目標與計畫議定→**與個案、家屬討論，共同訂定目標和訓練細節
  - **執行復能訓練→**專業團隊進行指導
  - **持續評值→**觀察進步情況
  - **結案→**達成目標或評估不再有進步潛力時

長照住民復能計畫與功能性訓練

- **SMART訓練目標**
- **知識面（S）：** 所有受訓人員能理解復能與傳統照護的**核心差異**，並掌握復能計畫擬定的**五大步驟**。
- **技能面（M/A）：** 受訓人員能在**實務考核**中，針對特定住民個案，正確設計出**至少 3 項**功能性訓練的**引導指令及環境調整建議**，達成率達 85%。
- **行為面（T/R）：** 受訓人員能將復能理念**持續應用**於日常照護，**目標在下一季**將機構住民的ADL/IADL**退化率降低 5%**。

範例：課程大綱

（建議時數：6 小時，可計入專業課程積分）

主題名稱	內容重點	授課方式
復能理念與照護意識轉變(1˚)	1. **復能的核心價值：** 從「服務提供者」轉為「教練與支持者」。 2. 傳統照護（代償）與復能照護（支持）的差異比較。 3. 復能成功的**關鍵要素**：多專業團隊合作與案家共識。	講授、影片觀賞、團體討論（打破代償思維）
復能計畫評估與擬定實務(2˚)	1. **功能性評估工具應用：** ADL/IADL 評估、巴氏量表、簡易認知功能評估的復能解讀。 2. **復能目標設定：** 如何與住民、家屬共同設定「**有意義且可達成**」的目標（目標需是**生活活動**而非基本能力）。 3. **復能計畫擬定五步驟**：目標設定 →復能活動設計 →環境調整 →照護員引導 →成效追蹤與修正。	講師講解、案例分析與分組演練
功能性訓練與引導技巧 (2˚)	1. **功能性訓練設計：** 將日常生活動作融入訓練，例如：從「手抬高」轉為「拿取櫃子裡的物品」。 2. **情境化訓練實作： 坐到站、移位、穿衣、進食**等常見 ADL 的引導技巧與輔具應用。 3. **環境支持策略：** 如何利用扶手、椅子高度、光線等**環境改造**來支持住民功能獨立。 4. **動機引導技巧：** 激勵住民參與、正向回饋、處理住民的抗拒行為。	實務操作（使用機構內輔具）、講師回饋、角色扮演
成效追蹤與溝通回饋 (1˚)	1. **復能成效的紀錄與追蹤**：記錄**進步的過程與困難**，而非僅紀錄「協助事項」。 2. **定期再評估 (Rethink)：** 每 3-4 次訓練後的**目標達成度檢核**與計畫修訂。 3. **多專業團隊溝通**：如何將復能成果與難點，有效回饋給護理師、物理治療師等專業人員。	討論、成果評值表說明、結案原則與轉銜。

成果評值表設計：
知識、技能與應用成效

- 為了達成 SMART 目標，評值必須包含知識、實務技能以及長期應用成效三個層面。
- **I. 課程結束成果評值（知識與技能）**

評量項目	評量內容（對應 S & M）	評量方式	評分標準（滿分 100）
A. 知識測驗（30%）	1. 判斷題：判斷「代償」與「復能」照護的差異。 2. 問答題：復能目標設定的 SMART 原則。	紙筆測驗 / 線上測驗	**合格標準：** 80分以上。
B. 技能實作考核（70%）	**個案情境設計與引導**：針對一個模擬住民（例如：膝關節置換後、輕度失智），設計一項 ADL 的功能性訓練。	實務操作考核 / 角色扮演	**合格標準：** 總分達85 分以上。

範例：技能實作考核清單

針對 **B. 技能實作考核**，可使用以下清單進行量化評分：

評量項目	評量標準（0–5 分）	滿分	權重
1. **目標設定適切性**	訓練目標是否為**生活活動導向**且符合個案現有能力？	5	25%
2. **功能性活動設計**	設計的訓練內容是否**融入日常生活情境**？指令是否清晰易懂？	5	30%
3. **環境調整建議**	是否能正確指出並利用**環境資源**（如床欄、扶手、高背椅）支持訓練？	5	25%
4. **引導與激勵態度**	態度是否**支持、正向**？是否能適時給予口語提示而非直接協助？	5	20%
總分		20	100%

II. 長期應用成效追蹤（行為與成果）

- 課程結束後，必須追蹤訓練目標是否在日常服務中被落實，以及是否對住民產生實質影響。

追蹤項目	追蹤週期	數據指標與標準
1. 照護計畫修正率	訓練後 1個月	檢視修正後照護計畫中，是否將代償照護項目轉換為復能引導項目（目標轉換率≧80%）
2. 住民功能性變化	訓練後 3個月 （短、中、長程目標評值）	追蹤機構住民的ADL/IADL評估分數。 目標為整體住民的 ADL/IADL 退化率降低5%，或至少 50% 的目標住民功能有所維持或進步。
3. 督導觀察回饋	不定期 稽核	督導隨機觀察照服員在移位、進食、穿衣等 ADL 情境中，是否主動使用引導式語言而非直接提供服務。

轉換步驟

將SMART目標轉換為具體課程內容的步驟如下：

- **鎖定目標的核心行動（S）：**例如「正確執行內、外、夾、弓、大、立、完洗手步驟」或「正確使用輪椅移位」。
- **確定法規要求（R）：**判斷該行動屬於專業課程、品質、倫理或法規類別。
- **拆解學習類別：**將核心行動拆解成**理論知識、實務技能、應用情境**三類。
- **連結衡量標準（M）：**在每個模組中，設計可被**測驗（知識）**或**觀察（技能）**的評量方法，以達成 SMART 目標中設定的數字標準（例如 85 分、95% 正確率、100% 達成率）。
- **設定時程（T）：**確保課程時數合理，並能配合 SMART 目標的截止日期。

教育訓練需求評估

一、機構層面：

機構層面的需求評估旨在識別**整個組織**在專業能力和制度執行上存在的**系統性差距**。

核心項目：「**評鑑指標**」、「**政策更新**」和「**風險事件分析**」，確保訓練計畫能與機構的整體營運目標、服務品質和風險管理緊密結合的基礎。

二、長照人員層面分析

長照人員層面分析**著重於個別或群體員工**在**知識、技能和態度上**的現有能力與職位要求之間的差距。

一、機構層面：

1. 評鑑指標分析

長期照護機構通常會面臨中央或地方主管單位的定期督考與評鑑。評鑑結果是衡量機構服務品質和符合法規程度的權威指標。

評估目的	具體做法與應用
識別弱項	分析最近一次或歷次評鑑結果中被列為待改善項目或不符合標準（缺失）的指標。這些缺失往往是系統性問題，需要透過訓練來全面提升。
重點強化	針對評鑑中與人員專業能力、教育訓練執行、文件紀錄、照護流程SOP相關的指標，將其納入訓練計畫的核心內容。
持續準備	將評鑑標準（特別是新的或變動的標準）作為常規訓練內容，確保所有員工都瞭解並能執行。
範例應用	若評鑑結果指出「感染管制措施執行不確實」或「緊急應變流程演練不符合標準」，則需將感染管制及緊急應變實作列為高度優先的訓練項目。

2. 政策與法規更新

長照領域的法規、指引和政府政策會不斷變化，機構必須確保其服務符合最新的規範。

評估目的	具體做法與應用
法規符合性	追蹤《長期照顧服務法》、相關子法規、衛福部或地方政府公布的**最新政策與指引**。所有**法規必修課程**的變動（如積分要求、必修時數調整）必須立即納入訓練計畫。
新興服務模式	針對政府推動的**新服務模式**（如：復能服務、居家醫療整合、長照支付基準變動）進行訓練。如果機構決定導入這些新服務，則相關的專業知識和技能訓練是必須的。
內部規範修訂	由於外部法規的變動，機構必須修訂**內部作業標準**（SOP）、護理或行政流程。訓練的目的就是確保員工能迅速且正確地執行新的 SOP。
範例應用	若長照法規要求「所有提供失智症服務者須完成特殊訓練」，則機構需立即盤點未完成訓練的人員，並安排**失智症照護特殊訓練課程**。

3. 風險事件分析

風險事件（或稱異常事件、客訴、不良事件）是機構服務流程中**實際發生的錯誤或缺失**，是識別立即性訓練需求最直接的證據。

評估目的	具體做法與應用
找出高頻率風險	收集並分析一段時間內（如近一季或半年）發生的**異常事件紀錄**（如：跌倒、壓瘡、藥物錯誤、不當約束、住民間衝突、傳染病群聚）。
識別潛在原因	透過**根本原因分析**（Root Cause Analysis, RCA）找出事件發生的原因，判斷是「知識不足」、「技能操作錯誤」還是「SOP 未執行」。如果是前兩者，則需要安排訓練。
立即應對訓練	將導致風險事件發生的**具體技能或流程**，設定為必須立即進行的在職教育訓練。
範例應用	*若機構跌倒事件頻傳，顯示員工**移位技巧**或**風險評估能力**不足，則需安排**正確移位技巧實作**和**跌倒風險評估訓練**。 ***若發生用藥錯誤**，則需安排**藥物管理流程**及**給藥核對三讀五對**的教育訓練。

- 透過上述三個層面的分析，長照機構可以從「**外部要求（評鑑/法規）**」和「**內部實際營運狀況（風險事件）**」兩方面，全面且系統化地**確定教育訓練的優先順序和必要性**，確保訓練資源投入最具效益的領域。

二、「長照人員層面」與「服務對象層面」的分析

- 這兩個層面是機構層面的補充，它們聚焦於**個體執行能力**與**服務需求差異**，使訓練計畫更具針對性和實用性。

1. **長照人員層面分析**
2. **服務對象層面分析**

1. 長照人員層面分析

長照人員層面分析**著重於個別或群體員工**在**知識、技能和態度**上的現有能力與職位要求之間的差距。

評估項目	目的與具體做法	訓練需求的識別
績效考核結果	觀察員工在日常工作中的**績效評估**，找出普遍或特定的弱項。特別關注與服務品質、安全和SOP執行相關的評分。	考核發現：照服員普遍在「書寫紀錄的邏輯性」方面評分較低→需安排**專業書寫及記錄撰寫訓練**。
員工問卷調查與自我評估	讓員工**自我評估**對特定技能或知識的掌握度與自信心。這能揭示員工**自覺**的弱點，有助於提升訓練的參與度。	問卷顯示：許多員工對「身心障礙支持服務」感到不熟悉→需安排**身心障礙支持服務核心課程**。
能力/技能測驗	針對**關鍵技能**進行測驗或觀察（例如：換藥技術、緊急搬運、認知功能評估）。這能提供**客觀**的能力數據。	測驗結果：超過 30% 的護理人員在「壓傷分級與護理」測驗中未達標準→需安排**壓傷照護進階實作訓練**。
新進與在職員工差異	針對**新進員工**制定**職前和導入訓練**，確保他們具備基本知識和機構SOP；針對**資深員工**則需提供進階或督導管理訓練。	**新進人員**：必須先完成**共通性核心課程**與**機構SOP**訓練。**資深人員**：安排**個案管理**或**臨床指導者訓練**。

範例：長照機構人員職前教育訓練手冊

（到職一月內完成）

- **第壹章　機構/中心簡介**
  - 一、機構/中心服務宗旨、理念及目標
  - 二、機構/中心樓層、住民簡介
  - 三、緊急通報避難逃生路線
  - 四、中心組織架構圖
  - 五、緊急通報暨分機電話
  - 六、合約醫療院所

範例：長照機構人員職前教育訓練手冊

（到職一月內完成）

- **第貳章　設備、儀器定期維護相關作業及人員操作訓練辦法**
  - 一、電子血壓計使用說明
  - 二、體溫測量儀器使用說明
  - 三、抽痰機使用說明
  - 四、蒸氣吸入設備使用說明
  - 五、供氧設備使用說明
  - 六、智慧照顧系統簡介
  - 七、衛材、表單及文具申請流程
  - 八、設備請送修辦法及流程

範例：長照機構人員職前教育訓練手冊

（到職一月內完成）

- **第叁章　護理師 照護技術**
  - 一、洗手技術
  - 二、抽痰術
  - 三、導尿管置放術
  - 四、氣切管、造口護理
  - 五、傷口換藥術
  - 六、鼻胃管灌食技術
  - 七、扣背及噴霧治療技術
  - 八、脫穿衣褲及翻身擺位支托技術
  - 九、灌腸及更換尿布技術
  - 十、沐浴技術
  - 十一、上下床及坐輪椅技術

範例：長照機構人員職前教育訓練手冊

（到職一月內完成）

- **第叁章　照顧服務員　照護技術**

一、洗手技術

二、脫穿衣褲及翻身擺位技術

三、鼻胃管灌食技術

四、扣背及噴霧治療技術

五、灌腸及更換尿布技術

六、沐浴技術

七、上下床及坐輪椅技術

範例：長照機構人員職前教育訓練手冊

（到職一月內完成）

- **第肆章　人員工作常規及職責**

一、護理師、照顧服務員職責

二、三班交班流程

三、當班工作人員照護相關紀錄書寫

四、備藥及協助給藥流程

五、沐浴流程

範例：長照機構人員職前教育訓練手冊

（到職一月內完成）

- **第伍章　重要工作流程**

一、新個案受托流程

二、轉介流程

三、暫停受托／結案服務流程圖

四、異常事件處理流程

五、緊急送醫流程

六、一般送醫暨回診流程

七、跨專業照會流程

八、品質指標統計及分析

範例：長照機構人員職前教育訓練手冊

（到職一月內完成）

- **第陸章　各類表單（附件）**
  - 附件一　新進人員~基礎課程評值表
  - 附件二　新進人員學習檢核表－社工及照顧服務員
  - 附件三　照顧服務員技術考核表
  - 附件四　洗手技術考核表
  - 附件五　穿脫衣褲及翻身擺位技術考核表
  - 附件六　鼻胃管灌食技術考核表
  - 附件七　扣背及噴霧治療技術考核表
  - 附件八　灌腸及更換尿布技術考核表
  - 附件九　會陰沖洗技術考核表
  - 附件十　沐浴技術評分表
  - 附件十一　協助上下床及坐輪椅技術評分表
  - 附件十二　新進人員基礎課程考題

2. 服務對象層面分析

服務對象層面分析聚焦於**住民群體結構的變化**及其帶來的**特殊照護挑戰**。當住民的需求改變時，員工的專業能力必須同步提升。

評估項目	目的與具體做法	訓練需求的識別
住民結構分析	分析服務對象的**疾病類別、失能等級、認知功能狀況**等數據變化。	數據顯示：機構住民中**失智症**或**管路留置**（如鼻胃管、導尿管）的比例在上升→需加強**失智症照護專業訓練**和**管路照護技能實作**。
個別服務計畫（ISP）困難度	檢視員工在執行**個別化服務計畫（ISP）**時經常遇到的困難、障礙或無法達成預期目標的項目。	ISP執行困難：多位照服員反映難以應對**情緒行為障礙（BPSD）**住民的照護→需安排**非藥物行為介入**訓練。
家屬或住民意見	透過家屬座談會、意見箱或申訴管道，直接了解服務對象對**特定照護項目**的滿意度或需求。	家屬意見：對「口腔清潔與假牙照護」的品質有疑慮→需安排**口腔衛生與照護實務課程**。
特殊需求趨勢	識別未來可能出現的特殊照護需求，進行**預備性訓練**。	趨勢預測：政府鼓勵**在地老化與出院準備**，機構需具備**居家復能**概念 →安排**復能實務專業服務基礎訓練**。

失能者照顧問題清單

編號	照顧問題	編號	照顧問題
1	進食問題	18	疼痛問題
2	洗澡問題	19	不動症候群風險
3	個人修飾問題	20	皮膚照護問題
4	穿脫衣物問題	21	傷口問題
5	大小便控制問題	22	水份及營養問題
6	上廁所問題	23	吞嚥問題
7	移位問題	24	管路照顧問題
8	走路問題	25	其他醫療照護問題
9	上下樓梯問題	26	跌倒問題
10	使用電話問題	27	安全疑慮
11	購物或外出問題	28	居住環境問題
12	備餐問題	29	社會參與需協助
13	處理家務問題	30	困擾問題
14	用藥問題	31	照顧負荷過重
15	溝通問題	32	輔具使用問題
16	處理財務問題	33	感染問題
17	短期記憶障礙	34	其他問題

範例：長照機構在職教育訓練課程表

（依據失能者照顧問題清單設計）

- 本課程表將 **34 項照顧問題** 分組為 5 大模組，確保訓練的系統性。
  - **A. 日常生活與自立支援**（ADL/IADL 核心）
  - **B. 身體功能與醫療照護（專業技術）**
  - **C. 安全風險與緊急應變（安全與法規）**
  - **D. 認知、心理與社會支持（倫理與溝通）**
  - **E. 倫理、法規與自我照顧（管理與支持）**

實施重點與建議

- **必修課程含蓋法規規定的五大必修主題：**
  - **感染管制：**融入 B 模組（傷口照護）。
  - **消防安全/緊急應變：**融入 C 模組（安全風險）。
  - **性別敏感度/多元族群文化：**融入 D 模組（溝通與社會支持）。
- **復能優先：**著重於**A模組**的**復能理念**，將所有 **ADL/IADL 問題（1-16）視為復能訓練的目標**。
- **技能實作：B、C 模組**應以**實務操作、情境模擬和演練**為主，確保人員能應對高風險事件。
- **彈性調整：**機構應根據**風險事件分析**（如：若跌倒問題 26 發生頻率最高），調整 B、C 模組的訓練時數與強度。

課程模組	問題編號 （問題清單）	課程類別 （長照積分）	課程主題及內容重點	建議 時數
A. **日常生活與自立支援**（ADL/IADL 核心）	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	專業課程 / **復能訓練**	1. **復能實務應用與 ADL/IADL 訓練：** 進食、洗澡、穿脫衣物、移位、行走等活動的**支持性引導技巧**（而非代償）。 2. **個案管理與目標設定：** 依問題評估擬定**個別化復能ISP計畫**。	8小時
B. **身體功能與醫療照護**（專業技術）	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 32	**專業課程** （高階技術）	1. **高風險傷口照護與感染管制：** 壓傷預防分級、皮膚照護、傷口處理SOP、**PPE穿脫**（同時計入**感染管制**必修）。 2. **特殊技術實務：** 管路（鼻胃管、導尿管）清潔與照護、**口腔清潔、**吞嚥問題的飲食質地調整。 3. **輔具應用：** 移位、行走輔具的正確選擇、使用、維護與評估（問題 32）。	10小時
C. **安全風險與緊急應變**（安全與法規）	18, 26, 27, 28, 33, 19	**專業品質 / 專業法規** （必修）	1. **跌倒與不動廢用症候群預防：** 跌倒高風險因子評估、預防措施、跌倒後處理流程。 2. **環境與安全管理：** 居室環境整理（問題 28）、安全疑慮處理（問題 27）、環境**約束的倫理與管理**。 3. **威脅事件應對**（問題 33）：EOP緊急應變流程、衝突處理與暴力預防。	6 小時

課程模組	問題編號（問題清單）	課程類別（長照積分）	課程主題及內容重點	建議時數
D. 認知、心理與社會支持（倫理與溝通）	15, 17, 29, 30	專業倫理 / 專業課程	1. **認知功能退化照護：** 短期記憶障礙（問題 17）的溝通技巧、輕度失智症的情緒支持與介入。 2. **溝通與情緒支持：** 失能者及家屬的有效溝通技巧（問題 15）、**性別與多元文化敏感度**。 3. **社會參與支持：** 處理社會參與或損害協助（問題 29）、解決困擾（問題 30）的技巧。	6小時
E. 倫理、法規與自我照顧（管理與支持）	31, 14, 16, 25, 34	專業倫理 / 專業法規	1. **照護倫理與法規：** 用藥安全法規（問題14）、個資及**老人保護、安寧緩和療護 、病人自主權利法**、**約束倫理**、專業責任與權益。 2. **財務與行政協助**（問題 16）：處理家務與財務的界線與倫理。 3. **照護人力管理與支持**（問題 31）：**照護者負荷適當性**的評估與壓力調適、機構內部資源轉介。	4小時
總計	**34項問題**		**34 小時**（可彈性調整）	

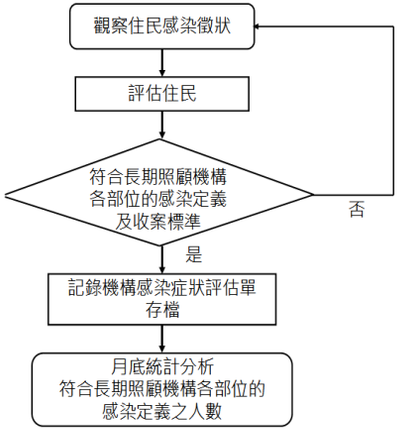
在職教育年終成果報告

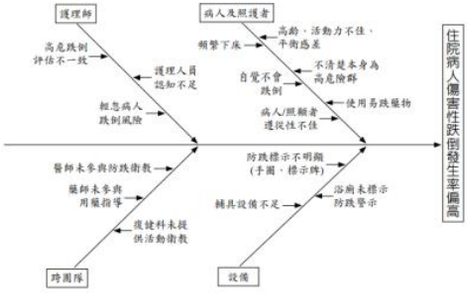
- 依據當年度所訂定之教育訓練年度計畫目標，撰寫教育訓練年終成果報告，建議應於當年底完成，以利有效地評值目標之成效，並規劃次年度之教育訓練年度計畫。

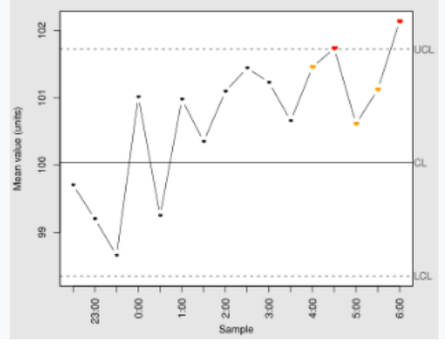
- **年終成果計畫之內容**

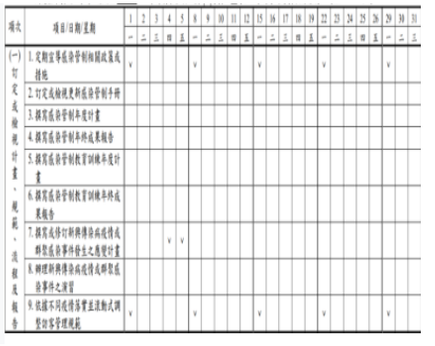
1. **目的**
   - 可闡述機構**住民型態**及**計畫之目的**
2. **年度計畫目標**
   - 當年度教育訓練年度**計畫之年度目標、執行措施及預期成效表**
3. **執行情形**
   - 依據年度計畫所訂定之**預期執行進度**，描述**實際執行**之情形
4. **成效評值及總結**
   - 針對目標進行成效評值，評估**是否達成**預期成效，建議**成效為可測量的**
5. **標準化規範**
   - 可將**執行措施列為常規之流程、規範、稽核等方式**，以利**持續性落實**
6. **建議與討論**
   - 描述**成效以及可改進之處**，建議**次年度教育訓練計畫可執行之目標**

品質指標常用的品管工具

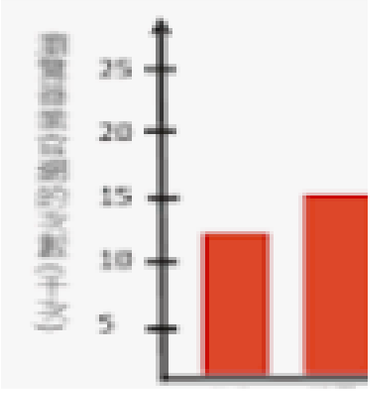


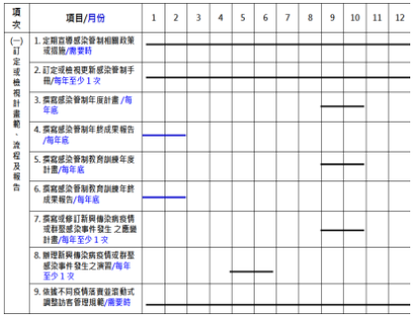


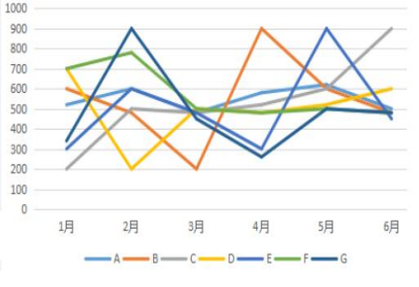




流程圖	特性要因圖	管制圖	檢查表



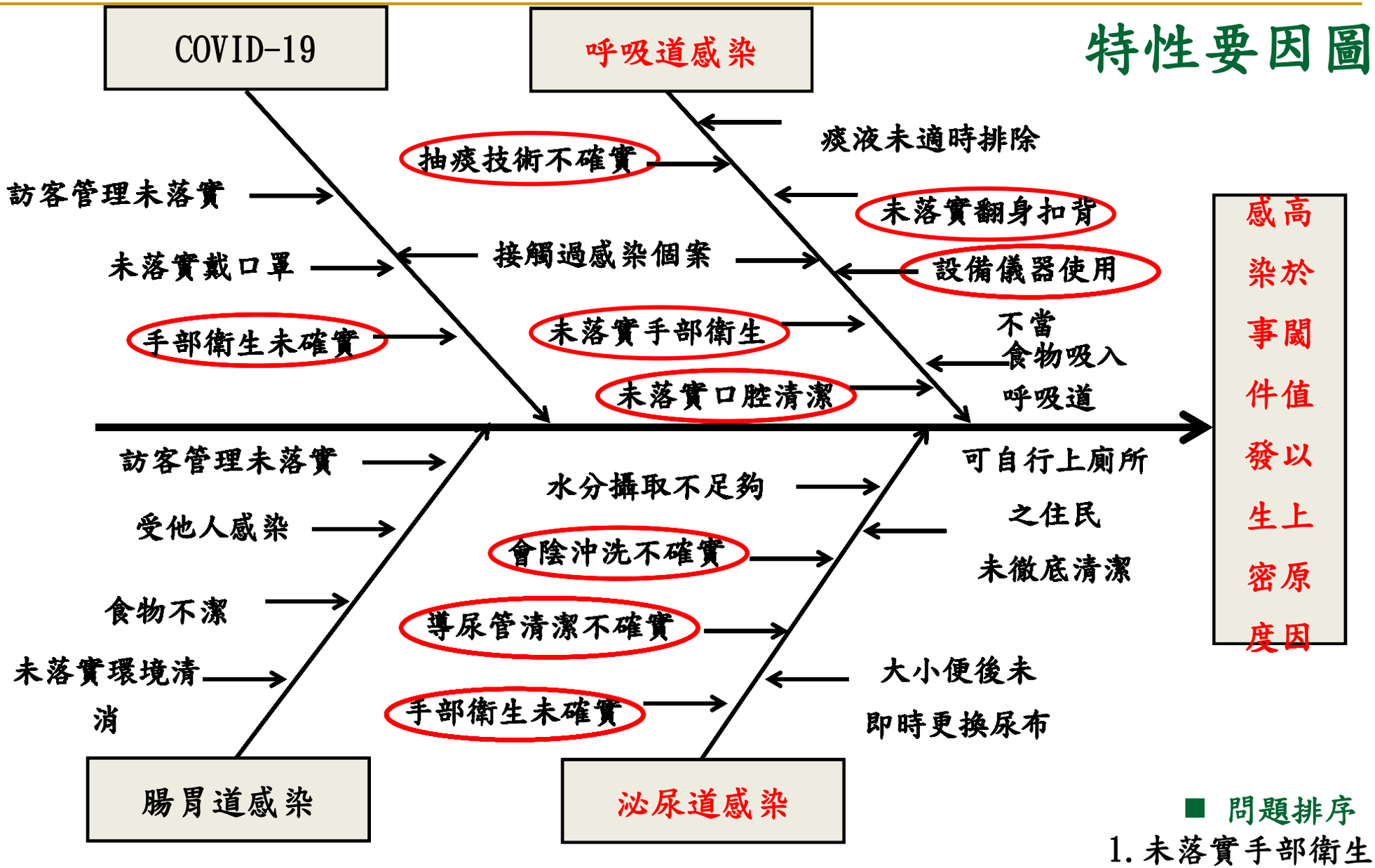






直方圖	甘特圖	曲線圖	PDCA

特性要因圖



■PDCA分析導致問題的各項原因，尋找解決方案：

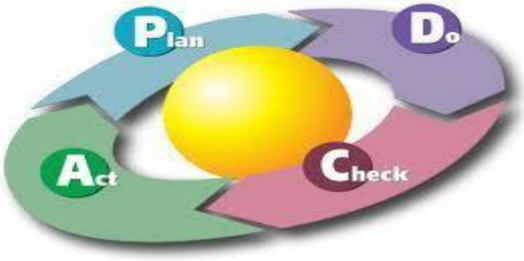
1. 呼吸道感染
2. 泌尿道感染

- 人：護理、照服員、個案、家屬
- 事：管理、技術、照顧
- 時：時間
- 地：環境
- 物：設備

■ 問題排序

1. 未落實手部衛生
2. 抽痰技術不確實
3. 導尿管清潔不確實
4. 會陰沖洗不確實
5. 未落實口腔清潔
6. 未落實翻身扣背
7. 設備儀器使用

品質提升監控策略



- PDCA（Plan-Do-Check-Act的簡稱）循環式品質管理
- 針對品質工作按規劃、執行、查核與行動來進行活動，以確保可靠度目標之達成，並進而促使品質持續改善。
- 透過規劃（Plan）、執行（Do）、查核（Check）、行動（Act）四階段，確保每次的目標都能達成。
  - PLAN計畫：確定方針和目標，確定計畫
  - DO執行：實地執行，實現計畫中的內容
  - CHECK檢查：總結執行計畫的結果，瞭解效果為何，找出問題點
  - ACTION行動：根據檢查的問題點進行改善，將成功的經驗加以適當推廣、標準化，以免重複發生，尚未解決的問題再進行RePDCA.

結語

- 教育訓練計畫及品質管理規劃時，應注意以下原則:
  - 從住民/家屬立場著想
  - 環境：硬體、軟體
  - 護理專業能力：判斷力、緊急處理能力
  - 工作管理：工作流程、監督
  - 提供照護者的態度
  - 社會互動
  - 需求的滿足

感謝聆聽

