

家庭托顧營運手冊

前言

行政院於 2007 年核定「我國長期照顧十年計畫」的家庭托顧照顧服務，屬创新型的小型服務照顧。照顧服務員像在自己家裡照顧自己的家人，以溫馨的、具親和力的、有耐心的對待，送到家裡來接受白天日常生活照顧的失能或身障的老人；提供在地的可及性的照顧服務，使有意願接受長期照顧服務者有更多元的服務選擇以及更周延的照顧。對於人口不集中地域，如偏遠地區、鄉下農村、山地鄉原住民部落以及尚未開發設置日間照顧中心的地區，家庭托顧足可提供適當的替代服務，而照顧者與被照顧者之間，可以是鄰居、也可以是朋友、親戚等，以社區互助之精神設計似家的照顧，創造出有別於其他社區式的照顧服務模式。

此服務模式在美國 Oregon 與 Washinton 州於 30 年前開始推展成人托顧服務 (Adult Foster Care, AFC) (Mollica et al, 2009)；該服務模式首度出現於台灣，係在行政院社會福利委員會於 2000 年核定，由衛生署與內政部委託台灣大學執行的「建構長期照護體系先導計畫」新型服務模式之一（吳淑瓊 et al, 2004）。吳淑瓊在所寫的「家庭托顧服務營運手冊」裡，定義家庭托顧為「家庭托顧服務就像褓母在自己的家裡照顧小孩一樣，我們將不放心一個人在家裡的老人或身心障礙者，送到托顧家庭，讓他們得到良好的照顧或陪伴，而托顧時間可以是白天也可以是日夜托，雙方可商量」（曹愛蘭等，2003）。但依目前之規定托顧家庭沒有夜托服務，只有白天的照顧，且時間最長為 12 小時。

南投縣政府指出本縣老年高齡化程度較鄰近縣市嚴重，老人長期照顧需求日漸重要。於 97 年 8 月起正式開辦家庭托顧服務並委託三個民間單位提供服務。而 97 年底止本縣共有 1,987 人受過

照顧服務專業訓練，但實際從事居家服務者僅 318 人，其餘大多從事醫院看護、未就業或其他行業。透過本會極力推動，期能促進照顧服務員在家創業的機會，運用家庭托顧在職教育宣導設立家庭托顧的流程與照服員間之經驗分享、外部觀摩、居家設備現況視察，以及運用社區活動如里民大會、鄉公所舉辦的村民大會甚至與村長直接接觸等，以不同之社會資源連結的面向來進行，使提高托顧家庭之設立意願，並提供失能者社區照顧服務更多元的選擇，且滿足有照顧服務需求者。

依據詹火生等人 (2009) 指出家庭托顧之執行困境，有民眾對家庭托顧的接受度不若居家式照顧服務、家托支持系統及資源網絡不健全、接受托顧之老人來源不固定，服務單位承接意願不高、設施地區因風情及文化因素等。

在 2010 年期間，全國 25 個縣市當中只有三個縣市台中市、嘉義市、南投縣開辦家庭托顧，直至 2011 年 6 月 30 日家庭托顧服務的執行狀況，全國總共增加 9 縣市。以目前南投縣有四個服務提供單位，愚人之友有 3 個托顧家庭且受托人數有 17 人，比較另外三個服務提供單位之托顧家庭數和受托之人數最多。

值得一提的是在本單位努力推動與營運之下，2010 年 11 月 15 日在原鄉仁愛鄉南豐部落，於此誕生了「全國原鄉第一」個托顧家庭住所；又於今年 2011 年 03 月在埔里地區增加一家托顧家庭。

經過本單位的不斷努力推動、南投縣政府的協助、以及托顧家庭服務員的努力，使得我們的托顧家庭數一直增加，並持續朝單位所訂定之目標進行。喜見失能者和身障者除了可以享有更多元的照顧服務選擇之外，也可以在自己熟悉的、所喜愛的地方安心的過有尊嚴的生活。

目 錄

前言

第一章 家庭托顧簡介

第二章 家庭托顧住所設置的條件

第三章 建築物修繕及環境空間規劃

第四章 家庭托顧服務操作流程

第五章 家庭托顧服務內容與步驟

第六章 人力資源管理

第七章 責任與契約

第八章 相關法令

第九章 財務管理

第十章 倫理守則

第十一章 家庭托顧營運之經驗以及特色

第一章 家庭托顧服務簡介

壹、甚麼是家庭托顧

家庭托顧服務是一種類似褓母的支持服務模式，照顧服務員提供自家住宅，照顧住家鄰近失能老人或身心障礙者，讓他們得到良好的照顧或陪伴，進而改善日常生活品質、落實在地老化、提升家庭支持系統，減輕家庭照顧者負擔。

同時，此項服務不但可以提供被照顧者另一種社區式照顧的選擇，亦可增加提供家庭托顧服務者就業機會。家庭托顧是一種介於正式及非正式之間的照顧服務模式，透過鄰近社區之托顧家庭來服務社區老人及身心障礙者，提供其家庭支持性與補充性的協助，以減輕家庭照顧者的照顧壓力。這種服務模式很類似日間照顧中心，



家庭托顧就是將老人／身障者，送到托顧家庭交給托顧員照顧。

但是家庭托顧服務強調社區內鄰近街坊的互相照顧，而不必送至市區的照顧中心。

貳、家庭托顧服務營運理念

家庭托顧係依據「長期照顧十年計劃—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫」與老人福利法，實施進行長期照護網的實驗計畫，期望能尋求符合社區照顧的另一種可近性又持續性的照顧方式。長期照顧十年計畫的基本目標為「建構完整之我國長期照顧體系，保障身心功能障礙者能獲得適切的服務，增進獨立生活能力，提升生活品質，以維持尊嚴與自主」。

為求總目標的達成，再訂六項子目標，其中第一項以全人照顧、在地老化、多元連續服務為長期照顧服務原則，加強照顧服務的發展與普及。二、保障民眾獲得符合個人需求的長期照顧服務，並增進民眾選擇服務的權利。三、支持家庭照顧能力，分擔家庭照顧責任。其他子目標：透過政府的經費補助，以提升民眾使用長期照顧服務的可負擔性等。

「家庭托顧服務」即是長期照顧十年計畫中的一項創新服務項目，目的在社區照顧網絡中，提供有需求之民眾，多元又周延之照顧服務選擇，另一個目的為使照顧服務員可以在家創業。

一、家庭托顧服務之核心價值：

- (一) 多元化照顧服務：除了機構安置、居家服務外，家托是一種有人陪伴之家庭式照顧服務。
- (二) 去機構化的照顧：人性化的照顧理念，以家庭式的照顧環境照顧長輩，符合在地老化的理念。

- (三) 落實社區照顧：由社區中具有照顧服務經驗之居民，提供適宜之場地，協助老人及行動不便者身體照顧及日常生活照顧服務。
- (四) 照顧環境單純、生活化、保障隱私：小規模、令人安心的、似家的場域，讓長者 / 身障者，在社區之中獲得妥善照顧不是夢想。
- (五) 降低照顧服務成本：節省大型硬體建築物設施設備之投資，以及行政管理的成本之負擔。
- (六) 以客戶為導向的福利服務輸送系統：由受托顧者與托顧家庭一起思索服務內涵，提升受照顧者尊嚴。
- (七) 在家創業維持家庭功能的完整性：家庭托顧服務員可以同時有經濟之效益，並能夠兼顧家庭生活。
- (八) 家庭照顧者的福音：減輕家庭照顧者的照顧壓力，另外，家庭成員可以放心外出工作。
- (九) 縮短城鄉差距：推廣老人保姆，讓長者希望得到的照顧，不是只有都市或經濟較優者才購買得到。
- (十) 重視多元文化的專業服務：因應不同文化族群各自具有不同的特質，提供不同的服務方式；使溝通無障礙、人與人相處具親切感。
- (十一) 照顧時間有彈性、連續性（長時間）：照顧服務時間視個案之需求為主，最長可規劃至 12 小時之服務。
- (十二) 具有便利性的服務：在住家附近即可取得照顧服務。

二、家庭托顧服務是除了機構之外的另外一種選擇。

家庭托顧的優勢，就是去除機構全控式生活之缺點，又能享有連續性照顧的好處（時間長）；小型、有彈性、又適應個別化的服

務需求；熟悉而親切的特質。讓有長期照顧服務需求的社區民眾，有更多的服務選擇方式。

參、家庭托顧、居家服務、機構照顧、外勞照顧之比較

依照家庭托顧、居家服務、機構照顧、外籍照顧進行比較，可說明家庭托顧與其他照顧的差異點：

◎照顧差異表

項目	家庭托顧	居家服務員	失能 / 失智日間照顧	機構照顧	外籍看護工照顧
時間	白天在托顧家庭，晚上返家。時間有彈性，最長 12 小時。服務時數可協商。	部份時間來家中一週約二次，一次約二小時時間有限。	時間固定：如下午五點則需返家。	住宿 - 居住機構日間 - 日照機構	全天候的照顧
受托人數	可採 1:4 人（同一時段不可超過 4 人）	採一對一方式	失能：1:10 人失智：1:6 人	1:8 人	採一對一方式
飲食	因為成員不多，飲食上較方便，可調整。	可適度討論調整但不一定有飲食此項服務	視單位規模人數而定，人數多則煮大鍋菜。	大鍋飯菜	較不會料理家常菜
安全	白天有專業人員協助，可以在安全上有妥善的照顧。	部份時間來，居輔到時，安全有照顧，但居輔不在時安全就無法掌控。	白天有專業人員協助。	全天候有人照顧，較為安全。	全天候有專人照顧，較安全，但有時會出現不理性行為。
費用 / 經濟	以小時計費 / 部份時間有長照時數補助 70%	以小時計費 / 有長照時數補助 70%	以小時計費 / 部份時間有長照時數補助 70%	住宿：2-3 萬元 / 依家庭符合低收、中低收收入給予不同補助比例。	一月 2 萬，並需提供外籍看護工吃住。

項目	家庭托顧	居家服務員	失能 / 失智 日間照顧	機構照顧	外籍看護工 照顧
與家人的情感聯結	因為白天在托顧家庭，晚上才返家。因此和家人相處時間只有晚上，減少磨擦，又有情感的支持。像家的情境中學習與修正社會互動技巧，有助於與家人相處模式改善。	因為 24 小時長期與家人相處，容易有磨擦。	白天照顧，晚上才返家。	如果是住宿型機構和時間少，情感連結少，服務對象會思念家人，而家人日久會對服務對象態度變冷淡。	因為 24 小時長期與家人相處，容易產生磨擦。
環境	人數少，生活較單純，較能考慮個別化需求，天天有社區互動機會。	在自己家中，生活環境侷限在家中居多。	視單位規模之大小決定服務人數之多寡。	人數多，為團體生活較沒有個人化生活空間。	在自己家中，生活環境僅侷限在自家中居多。
溝通	具有共同文化習俗及共通語言，台灣在地人溝通上較無障礙。	具有專業知識及台灣本地人溝通上較無障礙。	具有專業知識及台灣本地人溝通上較無障礙。	具有專業知識及台灣本地人，溝通上較無障礙。	文化習俗落差大，溝通上有困難，因為語言文化不同。
地區	在地老化，在社區中鄰里的照顧。	在地老化，在社區中。	在地老化，在社區中。	不一定能在自己社區中找到合適的機構。	在地老化，在自宅中。
創造就業	台灣本地中高齡者在家創業的新契機，只要肯打拼，生活一定可以溫飽。				創造外籍工作者的機會，減少本地人的工作機會。
專業	1000 小時以上照顧經驗的照顧服務員，且有社工及照顧專員的介入，透明責任。	專業人員的照顧。	專業人員的照顧。	專業人員的照顧。	照顧者的素質不一，可能在家屬前後之表現不一樣。
特殊 & 多元族群	偏遠地區或原住民或離島適用，身心障礙族群適用。	交通不便，偏遠地區個案數不足。	此照顧模式未設置於偏遠地區，或原住民地區。	完全沒辦法考量。	沒辦法考量。

肆、家庭托顧與日間照顧在硬體設備方面之比較

依據內政部 100 年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準，在硬體上補助設施設備費比較家庭托顧較日間照顧之成本相對低很多，兩者比較如下：

一、家庭托顧住所硬體設備成本：

照顧服務員提供之托顧家庭住所，設施設備改善費用為最高 50,000 元，換算一家庭托顧服務之單位成本僅 12,500 元。

二、設置日間照顧（失智 / 失能）之成本：

（一）失能日間照顧：

1. 開辦硬體設施成本：新成立一服務規模為 30 人的日間照顧服務單位，最高補助新台幣 200 萬元，換算照顧一位老人的服務硬體單位成本需 66,000 元。補助項目以辦理日間照顧服務必要之設施設備（含公共安全設施設備費）為限。
2. 充實設施設備：每位失能者最高補助新台幣 30,000 元，最多補助 30 人（含公共安全設施設備費）。五年補助額度以每人新台幣 30,000 元與實際收托數之乘積為限。
3. 修繕費：每位失能者最高補助 6.6 平方公尺，每平方公尺最高補助新台幣 4,500 元，每單位每五年最高補助 198 平方公尺，超過部份不予補助；未達 198 平方公尺，按實際面核算。

（二）失智老人日間照顧：

1. 開辦設施設備費：最高補助新台幣 250 萬元，服務硬體單位成本約 83,000 元。補助項目以辦理失智症老人日間照顧服務必要之設施設備（含公共安全設施設備費）為限。
2. 充實設施設備：最多補助 30 人，每位老人最高補助新台幣 50,000 元（含公共安全設施設備費）。五年補助額度以每人新

台幣五萬元與實際收托數之乘積為限。

3. 修繕費補助，每位失智者最高補助 6.6 平方公尺，每平方公尺最高補助新台幣 4,500 元，每單位每五年最高補助 198 平方公尺，超過部份不予補助；未達 198 平方公尺，按實際面核算。

伍、政府對家庭托顧服務的補助

依據內政部 100 年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準（中華民國 100 年 12 月 28 日台內社字第 0990246128 號令）；我國長期照顧十年計畫－照顧服務（含居家服務、日間照顧、家庭托顧）。

補助對象：直轄市、縣（市）政府。針對家庭托顧服務提供單位：

- 一、專業服務費：社工人員每單位限補助一人，其職責應包含擬定年度工作計畫、托顧家庭專業督導服務、照顧方案之設計與執行、社會資源之連結與運用、教育訓練等，申請時應檢附相關資料。
- 二、家庭托顧督導費：托顧家庭達三十個以上者，限補助一人。
- 三、辦公設施設備費：每單位最高補助新臺幣十萬元。每單位每年度以補助一個案件為限，歷年補助金額累計達新臺幣二十萬元時，不再補助。同時辦理二項以上照顧方案者（居家服務、日間照顧、營養餐飲、家庭托顧），不得重複申請。
- 四、辦公室租金：補助對象以立案之社會福利團體為限，每月最高補助新臺幣一萬元。同時辦理二項以上照顧方案者（居家服務、日間照顧、營養餐飲、家庭托顧），不得重複申請。
- 五、業務費：每月最高補助新臺幣一萬元。項目含水電費、電話費、網路費、書報雜誌、瓦斯費、文具、電腦耗材、文宣印刷費、教育訓練講師費、器材租金及維護費。

- 六、照顧服務員提供家庭托顧之住所設施設備改善費：含衛浴設備之防滑措施及扶手等裝備，每一住所最高補助新臺幣五萬元。

陸、家庭托顧服務需求評定助

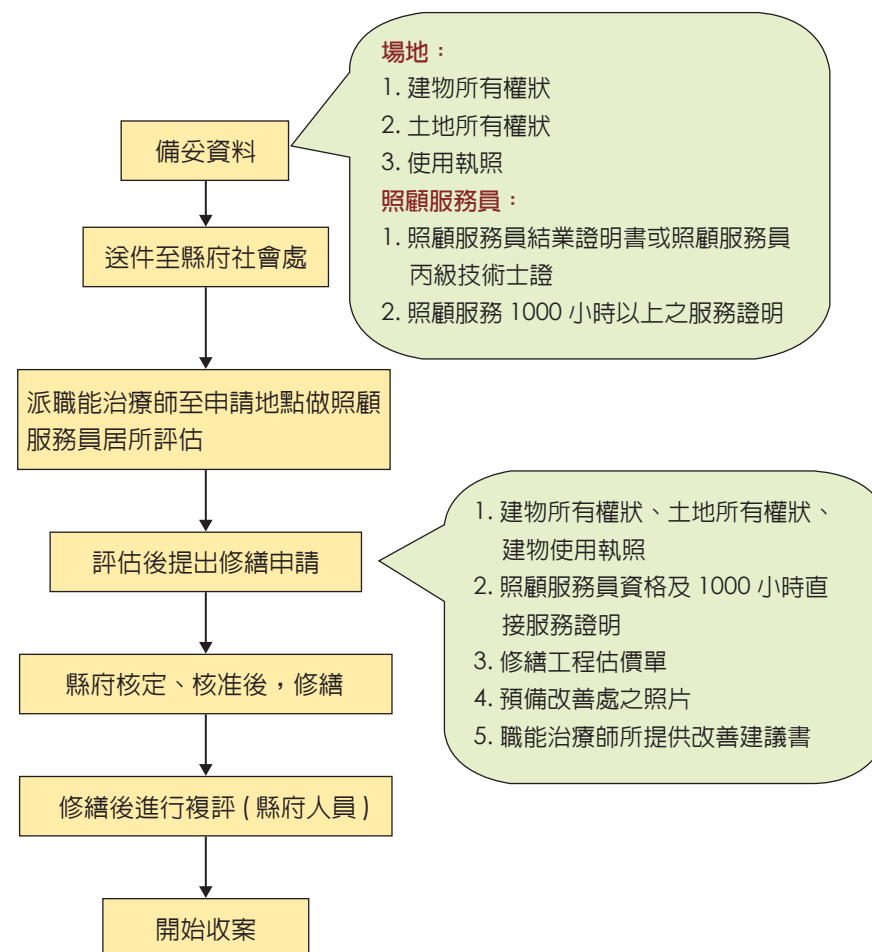
- 一、家庭托顧照顧服務需求評定：由案家向縣政府長期照顧管理中心提出「長期照顧服務申請書」，照管中心會派長照管理專員到宅評估照顧需求，以做為評定服務內容及核定補助時數之依據。
- 二、未接受機構收容安置、未聘僱外籍看護工或幫傭者、未領有政府提供之特別照顧津貼或其他照顧費用補助者（居家服務及日間照顧費用除外）。但接受衛生單位之機構喘息服務補助者，不在此限。
- 三、設籍居民，以日常生活需他人協助者為主（經 ADLs，IADLs 評估），包含下列四類失能者為主要服務對象：
 - （一）65 歲以上老人。
 - （二）55 歲以上山地原住民。
 - （三）50 歲以上之身心
 - （四）僅 IADLs 失能且獨居之老人。
- 四、依據內政部老人福利服務提供者資格要件及服務準則，第六十四條第八款所稱家庭托顧服務，指照顧服務於住所內，提供失能老人身體照顧、日常生活照顧與安全性照顧服務，及依失能老人之意願與能力協助參與社區活動。
家庭托顧服務內容如下：
 - （一）提供身體照顧：包含協助如廁、協助沐浴、進食、服藥、協助翻身拍背、肢體關節活動、協助上下床、陪同運動散步、使用輔具器具，及其他服務；

- (二) 日常生活照顧服務：包含換洗衣物洗滌縫補、文書服務、備餐服務、陪同代購生活必需品、陪同就醫或聯絡醫療機構、文康休閒、協助餐與社區活動；
- (三) 安全性照顧：注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務。



點心時間—原鄉南豐村家庭托顧，都是賽德克族人，長輩與他人愉悅互動。

五、設立家庭托顧住所評定流程



※ 內政部家庭托顧服務個案申請流程表

柒、家庭托顧服務社區宣導

一、目的

- (一) 使社區居民認識家庭托顧之意涵與服務內容，使長輩選擇家庭照顧服務。
- (二) 宣導家庭托顧的優點與其他照顧方式的差異點，增加長輩多元照顧的選擇。
- (三) 經由宣導活動，了解可能的家庭托顧服務使用者，及尋求在地有意願成立庭托顧中心的照顧服務員。
- (四) 為宣導家庭托顧服務而辦理家庭托顧服務員相關培訓課程。
- (五) 使各托顧家庭之個案來源充足、供需平衡，而使能持續經營。



於廟宇老人聚會所—宣導家庭托顧服務



於仁愛原鄉賽德克族教會—宣導家庭托顧服務



宣導家庭托顧服務－辦理家庭托顧服務人員職前訓練。

第二章 家庭托顧住所設置的條件

托顧服務員欲申請托顧家庭，對於照顧服務員本身，需具備場地以及照顧服務員資格要件（即依據老人福利服務提供者資格要件，及服務準則第 67 條規定）；因房舍須符合安全設施設備，就會有房屋修繕的問題；由縣市政府委派當地復健醫療輔具中心（醫院）職能治療師評估住所的安全設施並修繕處。後住所修繕完成，托顧家庭始可接受受托者之照顧服務。（舍若屬承租，則應與屋主簽訂同意書：如附表七 住屋修繕同意書）

壹、家庭托顧住所設置的步驟：

一、場地方面：

- （一）建物所有權狀
- （二）土地所有權狀
- （三）使用執照
- （四）租賃契約（房舍若屬承租，則須附上租賃契約書）



設施設備的修繕－修改房間門寬度。



貳、照顧服務員資格方面：

參考修改自老人福利服務提供者資格要件及服務準則第六十七條家庭托顧之照顧服務員及其住所，應符合下列規定：

- 一、應具備照顧服務員資格，即 1000 小時以上直接服務失能者之經驗。
- 二、具有照顧服務員資格之替代照顧者。
- 三、健康檢查合格。
- 四、住所之設施設備：
 - 1. 提供受照顧者使用之樓地板面積，平均每人應有八平方公尺以上；其家庭私人空間不計算在內。
 - 2. 玄關及門淨寬度應在八十公分以上，足以讓輪椅使用者通過。
 - 3. 設備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。
 - 4. 置午休設施或寢室，且不得設於地下樓層，並保障個人隱私。
 - 5. 建築物配置、構造及設備，應充分考慮日照、充足光線、通風等有關老人健康及防災事項。
 - 6. 提供基本且在有效期限內之急救箱和滅火器。

貳、服務申請資格

進行至住所之設施設備的同時，即可開始接受個案之申請服務；而接受申請之管道有多種，例如，社會福利服務中心、衛生所、鄉鎮公所、各大醫院等皆可受理。

符合全民健康保險收案條件，以日常生活需他人協助者為主（經 ADLs，IADLs 評估），包含下列四類失能者為主要對象：

- 一、65 歲以上老人
- 二、55 歲以上山地原住民

- 三、50 歲以上之身心障礙者
- 四、僅 IADLs 失能且獨居之老人

參、補助標準

失能老人及身心障礙者，因身心功能受損至日常生活功能需他人協助，其認定標準應符合下列情形之一：

- 一、輕度失能：一至兩項 ADLs 失能項目者，僅 IADLs 失能且獨居之老人，核定時數最高 25 小時。
- 二、中度失能：三至四項 ADLs 失能項目者，核定時數最高 50 小時。
- 三、重度失能：五項以上 ADLs 失能項目者，核定時數最高 90 小時。

肆、補助原則

符合長照十年計畫者，長照之「照顧專員」會依受服務者之身分與身體功能，給予補助時數如下：

- 一、低收入戶由政府全額補助
- 二、中低收入戶由政府補助 90%，民眾自行負擔 10%
- 三、一般戶由政府補助 70%，民眾自行負擔 30%
- 四、超過政府補助時數者，則由民眾全額自行負擔。至於每小時的服務經費，則是以每小時 180 元計。

第五節 服務申請受理窗口

服務申請之受理窗口如下：

- 一、各縣市政府長期照顧管理聯合服務中心
- 二、受託之社會福利服務機構（如：基金會、協會 等）
- 三、鄉鎮公所

- 四、衛生所（室）
 - 五、各大醫院
 - 六、社區照顧關懷據點
- （可由本人或家屬民眾、或社福單位轉介等方式，向長照中心提出電話、或親洽通報申請即可）

第三章 建築物修繕及環境空間規劃整建

壹、托顧家庭設置條件：

- 一、提供受照顧者使用之樓地板面積，平均每人應有八平方公尺以上；其家庭私人空間不計算在內。



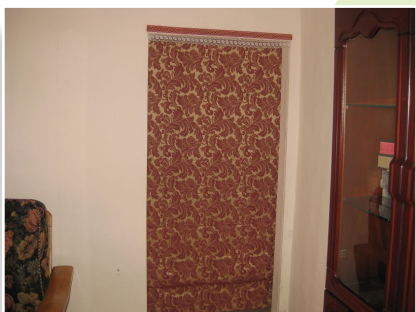
寢室（休息室）—每人有八平方公尺的空間，可提供老人休息，室內通風佳、舒適又安靜。



- 二、玄關及門淨寬度應在八十公分以上，足以讓輪椅使用者通過。



衛浴設備－馬桶旁和淋浴處皆設置安全扶手，防止跌倒。



- 三、衛浴設備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。
- 四、置午休設施或寢室，且不得設於地下樓層，並保障個人隱私。
- 五、建築物配置、構造及設備，應充分考慮日照、充足光線、通風等有關老人健康及防災事項。
- 六、提供基本且在有效期限內之急救箱和滅火器。

貳、因應家庭托顧三大主要服務

服務內容：身體照顧服務、日常生活照顧服務、安全性照顧。

- 一、身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡易被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。
- 二、日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗滌及修補、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或連絡醫療機構、文康活動及協助參與社區活動等服務。
- 三、安全性照顧：注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務。

參、因應失能高齡者的無障礙環境

一、依建築物無障礙設施設計規範

97 年 4 月 1 日台內營字第 0970802190 號令訂定發布

97 年 4 月 1 日台內營字第 0970802190 號令訂定發布

97 年 12 月 19 日台內營字第 0970809360 號令修正發布版本，整理高齡者無障礙空間。

二、無障礙環境之意義

- （一）行動不便者：個人身體因先天或後天受損、退化，如肢體障

礙、視障、聽障等，導致在使用建築環境時受到限制者。另，因暫時性原因導致行動受限者，如孕婦及骨折病患等，為「暫時性行動不便者」。

- (二) 無障礙設施：又稱為行動不便者使用設施，係指定著於建築物之建築構件，使建築物、空間為行動不便者可獨立到達、進出及使用，無障礙設施包括室外通路、避難層坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、室內通路走廊、樓梯、昇降設備、廁所盥洗室、浴室、輪椅觀眾席位、停車空間等。
- (三) 無障礙設備：設置於建築物或設施中，使行動不便者可獨立到達、進出及使用建築空間、建築物或環境。如昇降機之語音設備、廁所之扶手、有拉桿之水龍頭等。
- (四) 無障礙通路：符合本規範規定的室內或室外之連續通路可使行動不便者獨立進出及通行。

肆、家托點服務場所空間規劃整建修繕理念

一、設置規模：H2 類組，服務地點面積 $8 \text{ M}^2 \times 4 = 32 \text{ M}^2$ ，每日同一服務時間以 4 人為上限。

二、規劃設計原則

- (一) 去機構化 -- 強調像家般的布置及溫馨氣氛，維護人性尊嚴，使利用者能感受到與原有社區和居家生活是有延續性的；注重與周圍社區居民的互動與融合及個別性照顧，避免專業權威及全控機構予人們的負面感受；為永續經營加分。
- (二) 滿足利用者的多樣性 -- 依據失能老人屬性，而非全體一致性的安排。如下肢復健、講台語的、喜歡音樂的、愛好料理的。
- (三) 適當的豐富其生活內容 -- 規劃生活重心，安排適宜、吸引老

人的活動或增強其日常生活自立的意願，善用社區的人文與環境資源，如分享彼此生命故事、社區懷舊電影院，及節期活動（走標 大腳小腳快樂走）；能歡迎鄰近居民一起參與互動。

- (四) 空間環境利用便於提供各式各樣服務，使有限的空間做最大彈性的應用；且不致於利用者集中時呈現擁擠。如午休場地與多功能活動室併用。

三、室內外空間配置計畫：

- (一) 室內空間：包括多功能活動室、餐廳、廚房、無障礙衛浴設備、午休設施。
- (二) 戶外及半戶外空間：設置花園區及陽光球場、交通接送區，配置伸縮布棚並加以適度修飾美化，以改善外觀吸引利用者及社區居民。
- (三) 環境公共安全 結構合乎公共安全規範、每季定期公安自我檢視，並投保公共意外險。落實預防跌倒及意外事件。提供基本且在有效期限內之急救箱。
- (四) 環境消防安全
 - 1. 硬體：提供基本且在有效期限內滅火器，及逃生避難設施設備合乎 3 樓以下消防安全要求。
 - 2. 軟體：每半年定期消防演練及講習，聘請消防檢查維護、確保消防安全。
- (五) 無障礙環境 -- 去除出入口及通道之高低障礙、改善排水以維持地面乾燥不濕滑。
 - 1. 出入口及通道 -- 去除出入口及通道之高低障礙，確保所有通道淨寬 80 公分以上。目前居家常用之前後開的門及紗門，宜將之改為左右開的拉門便於輪椅通行及安全。出入口高低差改以

1/12 斜坡道。

2. 扶手 72-75cm 處加設扶手，端部防鉤撞處理。
3. 無障礙衛浴設備 -- 提供行動不便者及協助如廁及協助坐著沐浴服務。地面防滑，裝置扶手等裝備，並保障個人隱私。
4. 置午休設施或寢室，且不得設於地下樓層，並保障個人隱私。左右開拉門及午睡區隔簾。

(六) 綠能環境永續建築節能減碳 -- 應充分考慮日照、充足光線、通風等有關老人健康事項。家庭托顧所之環境綠美化與溫馨氣氛營造。

(七) 空間規劃整建修繕內容：

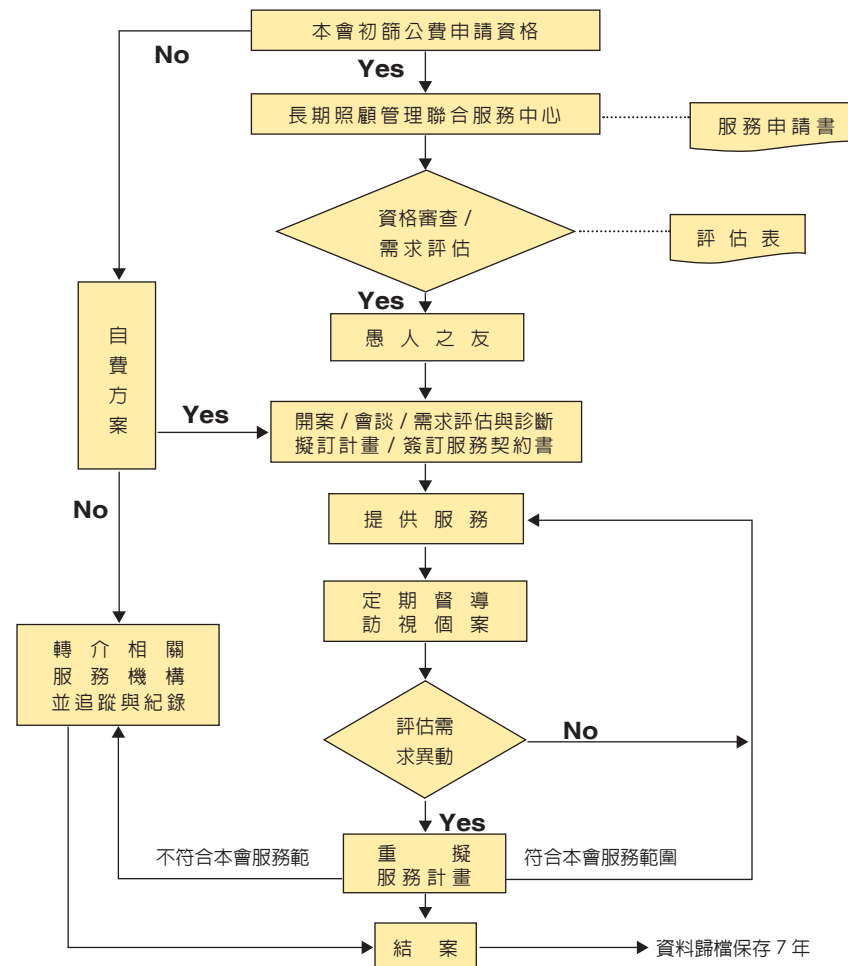
1. 行動障礙之利用者便利接近服務，從入口門廳可一目了然看到設施的大部分，可輕易的到達各處設施，服務人員在公共空間可以關照到利用者；使服務輸送安全人性更有效。
2. 無障礙衛浴及無高低差通道及扶手。
3. 為環境永續節能減碳，善用自然環境陽光綠能，增建太陽能熱水設備。

伍、由環境設施來達成家庭托顧成效的策略

項目	基本性指標	參考性指標	由環境設施來達成的策略
無障礙環境	安全實用無障礙	安全裝修 無障礙衛浴設備	無障礙通道，扶手 通道淨寬 80 公分以上 去除出入口及通道之高低差 左右開的拉門 無障礙衛浴設備
設施設備	消防安全	合法	消防滅火器 逃生避難措施
環境與布置	家的感覺	環境布置	多功能活動室、餐廳、 廚房及海島式流理台、 無障礙衛浴設備、午休 設施。 環境綠美化與溫馨氣氛 營造。
案主部份	案主情緒狀況變穩定 案主人際互動狀況變好 案主精神狀況變好 活動參與程度有提升 飲食狀況變好 生活作息變固定 覺得生命有意義 (生命期待與活力) 感覺有歸屬感(未入住以前會期望到老友家聊天排除寂寞) 身體的安全被注意	案主有自發性意願來改變現況 覺得家庭關係變好 覺得被需要 生活壓力有減輕 思想有正向的改變(受他人影響)	使利用者能感受到與原有社區和居家生活是有延續性的；注重與周圍社區居民的互動與融合及個別性照顧，避免專業權威及全控機構予人們的負面感受；為永續經營加分。
	案主生活自理能力有提升	失能程度有減輕	不擁擠

第四章 家庭托顧服務操作流程

壹、服務操作基本架構圖



※ 根據家庭托顧服務個案申請流程表

項目	基本性指標	參考性指標	由環境設施來達成的策略
家屬部份	家屬的照顧壓力減輕 (如喘息、有自己的空間與時間放心工作) 家屬的照顧意願提高 (如願意照顧案主、延緩讓案主進入機構式照顧體系等) 照顧知識增加 覺得在照顧上有支持	照顧態度變積極	避免專業權威及全控機構予人們的負面感受；為永續經營加分。
	家屬對家庭托顧服務肯定	家屬的生活品質提升 (含生活變規律、與社會保持互動) 願意協助服務單位宣傳 願意提供資源給服務單位 願意擔任服務單位志工	
社區部份	社區對服務單位提供家庭托顧服務表肯定 社區參與服務單位活動增加	社區提供資源支持服務單位的數量增加	注重與周圍社區居民的互動與融合

貳、家庭托顧服務操作流程

訂定清楚明確的家庭托顧服務流程，使受照顧者明白如何來使用這項服務，而服務提供單位更能了解整個服務運作的程序，並掌握自己各項步驟的職責、工作時限，使得整個照護流程更為順暢有效率，服務流程見表（如表），分述如下：

一、長期照顧管理聯合服務中心

（一）申請家庭托顧服務：透過各縣市的長期照顧管理中心單一窗口，凡因身心功能受損以致日常生活自理能力缺損的老年及身心障礙者、或剛出院回家尚未復原的病患，欲申請之受服務者檢具申請書一份及相關文件影本，如：（二），經長期照顧管理中心之照顧經理評估是否符合條件而認定之。

（二）申請者的相關文件資料：

- （1）身分證影印一張。
- （2）身心障礙手冊（有手冊者附上）。
- （3）體檢表（經認定符合收案條件之後再附上）。

二、資格審查 / 需求評估

長期照顧管理中心照顧經理，會依據服務申請表的內容資料去彙整；初步篩選需要到訪視的個案；安排到案家訪視會談；最後評估申請者的需求、問題與程度。

三、補助標準

經長期照顧管理中心認定，申請者是否符合標準，而給予核定補助時數以及額度，再彙整安排服務提供單位，提供照顧服務。

四、照會各服務提供單位，提供家庭托顧服務

長期照顧管理中心將符合補助標準的申請服務者，委由民間單

位來提供家庭托顧服務。

五、開案：擬定服務計畫，簽訂服務使用契約書

- （一）民間服務提供單位與受托顧者及其家庭三方共同研讀、經確認之後再行簽訂此約。
- （二）契約書內容：對於契約內容雙方之權利、義務關係、服務計畫內容和收費標準、規範等應詳讀並瞭解。
- （三）按長照中心所核定的服務項目和時數，來擬定受托顧者的服務計畫。
- （四）服務提供單位填寫「個案管理表」存檔。
- （五）受托顧者在入住托顧家庭之前，須安排其至醫院做健康檢查。

六、提供服務

- （一）依據照顧服務計畫內容開始提供服務。
- （二）托顧員的照顧比是 1:4 位，即 1 位服務員照顧 4 位個案，但在同一時段，最多安排 4 人接受服務。
- （三）為能滿足服務使用者需求，托顧家庭得另有一位輪替服務員來協助，例如托顧員陪伴個案就醫或購物時之協助。

七、定期督導家托住所，訪視個案

服務提供單位應定期督導家托住所，至少每三個月一次訪（或電話）個案，瞭解案況。

八、評估需求異動

應滿足受托者或受托顧家庭之需求，服務提供單位應隨時或定期檢視個案之需求，個案若欲更改原訂之照顧服務內容，則服務提供單位應將異動之服務計畫內容，告知長期照顧管理中心，俾利於管理。

九、重新擬定服務計畫

服務計畫項目經變動，則須重新擬定原來的服務計畫。

十、結案

結案 (termination) 是個案工作的最後一項程序，是指社會工作者與受助者專業關係結束的處理工作（廖榮利，1986）。如下列狀況發生，則可對個案予以結案，也就是社會福利機構與社工不再對案主提供服務，並進行結案，如下：

- （一）個案死亡
- （二）進入安養機構達一個月以上
- （三）暫停服務超過兩個月
- （四）案家聘僱看護
- （五）案主遷出機構服務範圍
- （六）自我照顧能力改善致不符合補助標準
- （七）個案要求
- （八）個案缺乏求助意願甚至不願意合作
- （九）案主親友自行照顧
- （十）案主失聯達一個月以上
- （十一）其他因素導致機構無法提供服務

十一、追蹤

- （一）一般結案後需進行追蹤至少 3 個月
- （二）個案死亡或特殊情形之結案，得視案家情況追蹤，不受 3 個月之規範。

第五章 家庭托顧服務內容及執行步驟

壹、身體照顧服務

一、協助如廁

（一）目的：

- 1. 平時訓練案主有規律的排空腸道習慣。
- 2. 避免案主便秘及腸阻塞。

（二）設備：安全扶手、馬桶底墊高（若經濟許可修繕）。

（三）準備用物：衛生紙。

（四）步驟：

- 1. 依上下床移位法，協助案主下床。
- 2. 案主坐上輪椅後推入廁所，將輪椅靠近馬桶處，固定輪椅。
- 3. 照顧服務員繞到案主前面，案主雙手放在照顧服務員的肩上。
- 4. 照顧服務員雙手環抱案主腰部。
- 5. 照顧服務員膝蓋頂住案主的膝蓋，協助案主站立。
- 6. 將案主轉向馬桶前面，請案主健側手抓住馬桶旁邊的扶手。
- 7. 協助案主脫下褲子。
- 8. 將案主慢慢扶坐於馬桶上面；案主站起來或坐下時，應給予扶持、預防跌倒。
- 9. 當案主如廁時，避免催促，應給予充分的時間。照顧服務員勿離開，獨自留下案主於廁所內。
- 10. 以衛生紙，清潔案主臀部。
- 11. 協助案主站立後，以轉身力量扶助案主，坐入輪椅。
- 12. 注意事項：
 - （1）案主因疾病致排便困難，可使用甘油球，灌入其肛門刺激

排便；若還未解便，案主身體採右側臥，照服員戴手套，並塗上潤滑劑伸入案主肛門協助挖便，輕輕的挖出糞便，可給予便盆使用。

(2) 為了使案主平時有排變的習慣，應增加纖維的攝食，如糙米、全麥麵包、全穀類、葉菜類。水果有有梅子、木瓜、香蕉、柳丁等，可幫助排便。

(3) 成人每日應攝取 2000-2500cc 的水，適度軟化糞便；杏仁汁、檸檬水、高纖飲料都能刺激腸蠕動。

二、協助沐浴

◆ 採坐姿沐浴方法

(一) 目的：

1. 沐浴可保持皮膚的清潔，可清除身體的污垢、細菌。
2. 溫熱的水可增進皮膚及血液循環，促進身體舒適感，可放鬆身體肌肉。
3. 維護案主自尊。

(二) 用物準備：

1. 乾淨衣物、肥皂（含乳霜為佳）、洗臉毛巾 1 條、洗澡毛巾 1 條、大浴巾、潤滑劑（乳液或嬰兒油或凡士林皆可）
2. 盛水之臉盆水溫為 41℃～43℃、以手腕內側試水溫度。
3. 浴室內若有蓮蓬頭，先將水溫調節至適合沐浴的水溫。
4. 準備有扶手的沐浴椅或便盆椅。

(三) 步驟：

1. 關閉門、窗，維護案主隱私權，防止陣風，避免受涼。若有空調，調整適溫（在 22℃～27℃間）。
2. 協助如廁：沐浴前先協助案主如廁（如：協助如廁），協助案主坐於便盆椅、或有扶手的椅子上。

3. 脫衣：協助案主脫除衣褲（如：協助穿換衣服）。

4. 取蓮蓬頭，先開冷水，再開熱水，慢慢將水調至適合沐浴的溫度（在手腕內側測試水溫）。

5. 協助清洗臉、頸部：取洗臉毛巾，將洗臉毛巾沾濕稍擰乾，清洗眼部時以毛巾的一角只能擦拭一次，換邊亦如此；依序清洗眼睛、額頭、臉頰、鼻部、耳部、頸部。

6. 協助清洗身體：將洗澡毛巾沾肥皂呈泡沫狀（視需要使用清潔用品），將沾了肥皂的毛巾，擦拭上肢、胸部與腹部下肢至背部，動作要溫和平穩。最後，以溫水將全身肥皂沖洗乾淨。

7. 注意腋下、腹股溝、會陰部（由案主自己清洗）、皺褶處、足部及趾間的清潔。

8. 取大毛巾助擦乾案主全身。

10. 協助案主穿上乾淨的衣服（如：協助穿換衣服）。

11. 協助案主坐回輪椅（如：上下床移位）。

12. 將案主推回床上（如：上下床移位）。

13. 協助案主維持舒適的臥床姿勢（呈 45 角度）。

14. 照顧服務員清理浴室，將潮濕的地板擦乾，以維持浴室的整潔，也為輪到下一位沐浴的案主而準備環境。

15. 注意安全原則：維護案主安全，預防跌倒。

◆ 採床上擦澡方法

(一) 目的：

1. 協助無法下床沐浴的案主。
2. 保持皮膚的清潔，清除身體的污垢、細菌。
3. 增進皮膚及血液循環，促進身體舒爽，可放鬆身體肌肉。
4. 維護案主自尊感。

(二) 用物準備：

1. 乾淨衣物、乾淨被單、肥皂或沐浴乳、洗臉毛巾 1 條、洗澡毛巾 1 條、大浴巾、浴毯、潤滑劑（乳液或嬰兒油或凡士林皆可）、手套。
2. 盛水之臉盆水溫為 $41^{\circ}\text{C} \sim 43^{\circ}\text{C}$ ，以手腕內側來測試水溫；為防水溫下降，可預備溫度約為 $43^{\circ}\text{C} \sim 46^{\circ}\text{C}$ 的溫水。

(三) 步驟：

1. 將盛溫水之水盆放在床旁椅上（水溫 $41^{\circ}\text{C} \sim 43^{\circ}\text{C}$ ），為防水溫下降，可準備 $43^{\circ}\text{C} \sim 46^{\circ}\text{C}$ 之間的溫水。
2. 拉上布簾，室內若有空調，調整室溫在 $22^{\circ}\text{C} \sim 27^{\circ}\text{C}$ 之間。
3. 調整床的高度（若有調整高低功能）。

4. 協助清洗臉、頸部：

- (1) 取洗臉毛巾，將洗臉毛巾沾濕稍擰乾。
- (2) 清洗眼部時，請案主閉上眼睛，以毛巾的一角由眼內側往外側擦拭只能擦拭一次，需換毛巾的另一角。
- (3) 依序清洗眼睛（上眼臉及下眼臉）、前額、臉頰、鼻部、耳部、頸部。

5. 身體部位擦洗順序：

(1) 協助清洗上肢（包括腋下）：

- a. 協助脫下案主上衣（如：協助穿換衣服），將大毛巾鋪在遠側手臂下。並蓋上浴毯、避免案主著涼。
- b. 以沾濕微乾的擦澡毛巾，擦拭遠側手臂，由手指端往頸尖端擦拭。
- c. 手臂高舉，擦洗腋下。（擦洗順序為清水→肥皂→清水）
- d. 遠側手掌浸入於溫水中擦洗，並以大毛巾擦乾遠側手臂。
- e. 以同樣方法擦洗近側手臂、腋下、手掌。

(2) 協助清洗胸部及腹部：

- a. 大毛巾蓋上胸部、腹部，以沾濕微乾的擦澡毛巾，掀起大毛巾拭淨。
- b. 以大毛巾擦乾胸部及腹部。
- c. 蓋上浴毯。

(3) 協助清洗下肢：

- a. 先將大毛巾蓋住案主下半身。
- b. 協助脫下案主褲子，將大毛巾鋪在遠側腿下。
- c. 以沾濕微乾的擦澡毛巾，擦拭髖部、大腿及小腿，以大毛巾擦乾。遠側蓋上大毛巾。
- d. 以同樣方法擦洗近側下肢。
- e. 清洗雙足：大毛巾鋪在案主雙足下，臉盆置上，使用肥皂清洗案主遠側足部及趾間，用臉盆溫水洗淨，大毛巾擦乾，以浴毯蓋好。
- f. 以同樣方法擦洗近側足部。

(4) 清洗背部：

- a. 協助案主側臥或俯臥。
- b. 擦拭清潔案主背部。
- c. 協助案主平躺。

(5) 協助清洗會陰部：

- a. 男性案主：將陰莖包皮往後推，輕輕擦淨尿道口、龜頭。接著依序擦淨陰莖、陰囊、皺褶處。
- b. 女性案主：由恥骨縫合處往肛門方向，由前往後清洗乾淨，避免重複擦拭，使肛門處的污物、細菌進入尿道及尿道。

(6) 協助案主穿上乾淨衣褲，並梳理頭髮。

(7) 注意安全原則：維護案主安全，預防跌倒。

三、協助穿換衣服

(一) 目的

1. 更換衣物促使案主舒適、愉悅。
2. 維持案主清潔及形象。

(二) 用物準備：乾淨及配搭合宜的衣服、浴毯

(三) 步驟

1. 關閉門、窗，拉上布簾。

◆ 更換套頭衣服方法

(1) 脫衣：

- a. 先脫下健側或沒有注射點滴的衣袖。
- b. 再脫下患側的衣袖。
- c. 從頭部將整件衣服脫除。

(2) 穿衣：

- a. 將案主兩手同時穿上衣袖或先穿上患側、有注射點滴側的衣袖，再穿另一側。
- b. 再從頭部頸部套下整件衣服。
- c. 將衣服往下拉妥、整理皺摺處。特別注意臥床者背後衣服必須拉平。

◆ 更換開襟衣服方法

(1) 脫衣：

- a. 解開衣服鈕扣或帶子。
- b. 協助脫下健側（有力氣未受傷）或沒有注射點滴的衣袖。
- c. 協助案主微側臥，將脫下的衣袖塞入背下，翻身後由未脫的一側拉出。
- d. 再協助脫除患側或注射點滴的一側衣袖。

(2) 穿衣：

- a. 先穿遠側、患側或注射點滴的一側衣袖。
- b. 協助案主翻向健側，將衣袖塞入背下。
- c. 再協助翻向患側，穿上近側、健側或未注射點滴側，穿上健側的衣袖。
- d. 扣好鈕扣，或繫上帶子，整理好案主衣服。

◆ 更換褲子方法

(1) 脫褲子：

- a. 解開褲子的鈕扣、拉鍊或帶子。
- b. 請案主抬高臀部，將內、外褲同時拉下來，脫去褲子。
- c. 若案主無法抬高臀部，應將案主翻向一側，褲腰由腰部位向下臀部拉下。
- d. 再翻向另一側，將另一邊褲腰也拉下。
- e. 協助案主平躺，將褲子脫除。

(2) 穿褲子：

- a. 先穿遠側、患側或注射點滴一側褲管。
 - b. 再穿近側、健側褲管。
 - c. 協助抬高案主臀部，以便將褲子拉到腰部。
 - d. 拉妥褲子後，拉上拉鍊或繫上褲帶，整理妥當。
2. 協助案主採取舒適臥姿，並蓋上被子。
 3. 拉開布簾、打開門、窗。
 4. 協助洗滌髒衣物，或交由家屬處理。

四、口腔清潔

(一) 目的

1. 可使維持口腔清潔與健康、美觀。
2. 口腔清潔可預防蛀牙、預防感染、口腔黏膜發炎。

（二）用物準備

- 牙刷、牙線、牙膏、漱口水、毛巾或紙巾。

（三）步驟

1. 一般口腔清潔

- 牙刷選擇大小、適中為佳，為避免牙刷毛變形孳生黴菌細菌，牙刷應每個月更換一次。刷牙時牙刷以旋轉方式由牙齦向牙刷冠，每次刷 2 到 3 顆牙齒，每部位刷約 10 次，上下牙齒及牙齒內外面都要刷到。用牙刷清除舌苔。早、晚各刷一次、每餐飯後 5 分鐘內刷牙或漱口效果佳。（擺放牙刷：將牙刷毛朝上，通風並瀝乾）

2. 活動式假牙的清潔

- 以牙刷、牙膏協助清潔假牙的內、外面兩面，以冷水沖洗乾淨，並適當存放。若屬橡膠製品，則浸泡於漱口劑內，若為塑膠製品，以乾早保存可。在睡覺前取出假牙存放。

3. 特別口腔清潔

- 對於較重症的而無法自己清潔口腔的案主，協助其執行特別口腔清潔；白天時需每隔 2 小時執行一次。

在案主頸下圍住一條乾淨毛巾，協助案主張開嘴巴，一手持壓舌板，另一手持口腔棉籤棒沾清水，在口腔及牙齒內外面、上下顎、牙齦、舌苔、口腔內頰等，清潔數次，若清潔較多的舌苔時，以包著紗布端的壓舌板協助案主刮除舌苔。清潔完畢，以毛巾或紙巾擦淨嘴巴周圍。協助其採舒適的臥姿，整理並蓋上被子。

五、進食服務

◆ 以口進食

（一）目的

- 協助軟弱無力或自己無法進食的案主進食，使身體獲得營養。

（二）準備用物

- 食物、毛巾或圍兜、筷子、湯匙、吸管（視需要）、牙刷漱口用具。

（三）步驟

1. 將案主床頭搖高，約 45 ~ 90 度角，或者在案主背後墊枕頭，讓案主採適當的坐姿進食；並在其胸前圍上一條毛巾。
2. 照顧員測試食物的溫度，詢問案主食物的溫度、口味、食物內容，並請細嚼慢嚥，注意案主嚥下一口後才繼續餵食下一口，避免催促案主噎到食物。
3. 案主進食完畢之後，保持原來的坐姿約 20 ~ 30 分鐘以內，不可立即讓案主平躺。
4. 協助案主口腔清潔。
5. 處理用物，收拾餐盤、菜餚處理、清洗餐具瀝乾並歸位、清理水槽、案主環境等。

◆ 以鼻胃管進食

（一）目的

1. 提供有吞嚥機能障礙、不能經口進食或食慾極差，但具有足夠的腸胃功能患者之營養均衡之流體食物，使身體獲得營養。
2. 從鼻胃管進食流體食物，使易於消化及吸收。

（二）準備用物

- 灌食食物（溫度 37.8 ~ 40.5℃）、灌食空針、毛巾、20 ~ 30cc 溫開水

（三）步驟

1. 可拉上圍簾，事先協助案主如廁或更換尿布。
2. 照顧員洗手，準備用物；使灌食環境有愉悅的氣氛，促進案主

食慾。

3. 將案主床頭搖高或在頭部墊上枕頭，抬高約 30 度角，使灌時之溶液食物順利流入胃內。
4. 在案主頸、胸前圍上毛巾。
5. 先反抽：將鼻胃管反折，套上灌食空針後，慢慢反抽胃內食物之殘留量（若反抽超過 100cc 的液體，則表示之前灌食的東西尚未完全消化，故需暫停本次的灌食）。
6. 將反抽出來的胃液，事先排出空氣，再將胃液重新灌入胃內，以避免空氣進入胃內，造成腹脹。反折鼻胃管末端，取出灌食空針。
7. 協助灌食食物：灌食空針接在鼻胃管的末端，倒入約 20cc 的溫開水，讓水慢慢的流入鼻胃管內；當溫水快流到灌食空針之頸部前，開始將灌食之食物溶液慢慢地倒入針筒內。
8. 灌食速度：灌食空針應距離案主的胃，約為 30 ~ 45 公分，使能控制溶液之流速，讓其緩緩的流入胃內；若距離過高，則會使流速過快。
9. 管灌食量和時間：每次灌食約 250 ~ 300c.c.，餵食的時間不得少於 15 ~ 20 分鐘。
10. 管灌溫水：灌入約 20 ~ 30 c.c. 的溫開水。
11. 注意鼻胃管內不可有任何剩餘物（如溶液或藥粉），保持鼻胃管的清潔（管內的水看起來顯得很清澈）。
12. 將鼻胃管反折，或塞上栓子。將管子用別針固定於案主衣服上。或擺放枕頭旁邊。
13. 維持案主原來的臥姿約 30 分鐘。
14. 整理用物，以保持環境整齊乾淨。

六、協助服藥

每位在托顧家庭的受托者，都有各自擺放個人藥物的固定位置（櫃子），並且標示出名字，避免錯吃別人的藥物。服藥前執行五對：病人正確、藥物正確、劑量正確、給藥時間正確、給藥途徑正確。

◆ 以口服用藥法

（一）目的

- 協助案主正確食用藥物，提供案主獲得所需藥物。

（二）準備用物

- 藥物、溫開水（溫度大約 37.8 ~ 40.5℃）

（三）步驟

1. 照顧服務員在案家服務時，需協助案主用藥。在給藥時應先做五對法，即核對藥病人相符、藥物的名稱、劑量、給藥時間、經由正確的途徑給藥。
2. 檢視藥物沒有過期或受污染，且藥物是安全的。
3. 服藥時間：飯前或飯後 30 分鐘。

◆ 以灌食器協助用藥

（一）目的

- 協助從鼻胃管灌食藥物，提供案主獲得所需藥物。

（二）準備用物

- 藥物、灌食空針、毛巾、50cc 溫開水（溫度大約 37.8 ~ 40.5℃）

（三）步驟

1. 將粉末狀的藥粉使用開水溶解（需完全溶解）。
2. 取灌食空針筒接到鼻胃管末端。
3. 先反抽，再將抽出來的溶液重新灌入胃內。
4. 再用左手反折鼻胃管，空針內倒入約 20c.c. 溫開水，放開反折處，將灌食空針提高（確定鼻胃管是否通暢，以及鼻胃管的

位置確定在胃裡)。

5. 當開水快流到灌食空針之頸部時，反折鼻胃管末端，倒入已溶解的藥物。
6. 藥物快灌完時，再反折鼻胃管末端，倒入約 20c.c. ~ 30c.c. 的溫開水。
7. 鼻胃管必需沒有任何剩餘藥物（若還有剩餘藥物再繼續以溫開水沖淨，注意灌水量一次不要太多）。
8. 而當開水快流到灌食空針之頸部時，將鼻胃管末端反折，取下空針筒，再將鼻胃管的末端塞上栓子。將管子用別針固定於案主衣服上。或擺放枕頭旁邊。
9. 維持案主原來的臥姿約 30 分鐘。
10. 整理用物，以保持環境整齊乾淨。

七、協助翻身、拍背、簡易式肢體關節活動

◆ 協助翻身、拍背

（一）目的

1. 協助案主改變臥姿勢、預防皮膚受壓產生壓瘡，促進舒適感。
2. 可以每天檢查受壓皮膚及全身皮膚。
3. 協助拍背，使案主咳出痰液。

（二）用物準備

- 小枕頭數個、長圓枕數個、毛巾捲

（三）步驟

1. 協助移位

- (1) 照顧服務員站到欲移位之床側。
- (2) 將案主雙手置於腹部，並將枕頭下移至上背部，可增加挪移時的助力。
- (3) 用枕頭將案主挪向照顧服務員站立之床側。

- (4) 照顧服務員一手伸入案主腰下，另一手繞過案主，兩手環報案主的腰，將案主往床邊挪移，雙手挪動案主兩腳挪至床側。

(5) 將枕頭放到案主頭部。

2. 協助翻身（左側臥）拍背

(1) 協助案主側臥法（左側臥）：

- a. 照顧服務員站在案主左側，一手抓住左側，一手抓住髖部，雙手同時用力將案主轉向照顧服務員站著的位置。
- b. 將案主左側肩膀稍拉出來，避免左肩受壓。

(2) 協助案主拍背：

- a. 照顧服務員將手握成杯狀、保持手彎曲、五指併攏、兩手腕交互地，且有節奏地叩擊案主之背部。拍擊時間約為 15 分鐘
- b. 以此方法，可以拍落黏附在氣管壁的黏稠分泌物，以使患者咳出痰液。
- c. 注意：勿於用餐後半小時內執行。

- (4) 側臥法：協助拍背之後，於案主的背後墊一長圓枕，以支撐並固定案主側睡；在兩腿間夾一枕頭（避免兩腿交疊時，造成左腿受壓迫）；踝下墊一枕頭。

- (6) 讓案主胸前環抱一枕頭。若手指僵硬攣縮，可手握毛巾捲。

- (7) 注意：每 2 小時協助翻身一次，案主姿勢最好輪流採仰臥或側臥式，骨突處墊以枕頭，避免受壓。

- (8) 床單要平整，免產生受壓皺摺。

(9) 仰臥：

- a. 使用枕頭墊高案主頭部、頸部、肩部。
- b. 以小枕支托腰部；雙膝下置一小枕；兩小腿下置一小

枕支托雙腿（讓足跟懸空，避免足跟及床墊摩擦造成壓瘡）。

- c. 在雙腿外側放長圓枕給予支撐，預防下肢外翻。
- d. 雙足抵住枕頭（最好枕頭抵住床尾），以支撐腳底預防垂足。

◆ 肢體關節活動

（一）目的

- 1. 可維持關節最大活動度，並預防關節僵硬、攣縮及增強肌肉的張力與強度。
- 2. 可刺激肌肉靜態時的長度，預防萎縮。
- 3. 可促進肢體末端的血液循環與淋巴循環。

（二）用物準備：無

（三）步驟

1. 主動運動

◆ 協助主動運動

- (1) 肘部運動 健側手握住患側手臂；將患側手臂盡量拉高；將患側手臂移至頭上後回復原位；健側手握住患側手腕，使肘往頭部方向屈曲；將患側手臂拉高，肘伸展後回復原位。
- (2) 手指運動 健側手握主患側手置於腹上，將患側手掌旋轉向臉的方向；再將患側手掌轉向腳的方向；健側手疊握住患側手背，施力使患側手指彎曲；使患側手指伸張，將首長壓向手臂；握住患側大拇指，巷內側和外側活動。
- (3) 腳部運動 病人健側手握住床欄或照顧服務員；健側腳置於患側腳踝下；健側腳用力將患側腳抬起；回原位，健側腳將患側腳往左側、右側移動。

◆ 等張運動

-- 收縮一個或一個以上的肌肉，並移動一身體部位，規律的做此運動。

◆ 阻力運動

-- 案主運動某部位肌肉時，給予外加相反的力量，讓案主常是去克服阻力，使各部位肌肉發揮最大能力，始增強肌肉。例如比腕力或以砂袋、眾勿施行遠端。

◆ 等長運動

-- 為一靜態運動，即以肌肉緊縮至最大程度，維持數秒，然後肌肉放鬆，深呼吸。此可增強肌肉緊張度，使案主保有肌力。但等長運動不能維持關節的功能，因無肌肉長度的改變與關節的移動。

2. 被動運動

- (1) 向案主說明關節運動的重要性，並可以放鬆心情。
- (2) 照顧服務員所有的動作、力量須溫和、速度慢一些、方向要正確，避免過度疼痛。
- (3) 肩部運動 -- 照顧服務員握住案主的手臂，使與身體呈一直線，抬高手臂保持肘伸展，將手移到案主的頭上，使肘彎曲。
- (4) 肩肘內收、彎曲 -- 伸展案主手臂與身體成直角、肘伸展，抬高手臂至胸前，移至對側肩部。
- (5) 肩部旋轉 使手臂外展與身體成90度角，外旋轉，內旋轉。
- (6) 腕、手部 使手掌往手臂彎曲，使手指向手掌折曲，大拇指運動（像手掌內側彎曲），拇指往手臂伸展。
- (7) 髖關節運動 -- 照顧服務員兩手各置於膝下與腳跟，抬起大腿曲向腹部方向推移，使髖關節屈曲達到最大運動範圍，

兩腿伸直平放回復原位（一手置於腳跟，一手在膝蓋上），彎曲並支托膝蓋將腳往外側旋轉，回原位將腳往內側旋轉，兩腿伸直平放，髖關節外展達最大運動範圍。

- (8) 腳踝、趾關節屈曲運動 向腳底施壓使腳踝背屈（照顧服務員一手前臂，往案主腹部方向壓住案主腳指），使腳踝背屈；向腳背施壓，使腳趾屈曲；握住腳掌，將腳趾伸展；將腳趾屈曲。
- (9) 原則：每一關節每次要作 10 至 20 次，約每 5 次要 1 次做到關節角度的極限，在施予小壓力已超過原有關節的角度達到矯正的效果，案主可能會覺得疼痛，但只要一停止後疼痛就會消失，可繼續做下去。在作被動運動時，要先固定所有的近側肢體。有規律的做，每個關節都必須做到，不能中斷。

八、協助上下床

（一）目的

1. 協助案主移位，可增加其活動範圍或與他人的互動關係。
2. 增強恢復案主體力。

（二）用物準備

-- 輪椅（或椅子）

（三）步驟

1. 下床坐上輪椅（或椅子）方式

- (1) 檢視輪椅、輪子、煞車等功能是否良好。
- (2) 將輪椅推到案主坐於床緣邊之健側床尾，使輪椅與床尾彼此成 45 度角置放。
- (3) 收起腳踏板，固定輪椅。
- (4) 將床頭抬高，協助案主坐起。

(5) 面對案主，照服員站在床邊。

(6) 用手托住案主的頭，移開枕頭，並將案主雙腳移向床緣邊，將案主移向照服員，協助案主坐起。

(7) 案主雙手放在照顧員頸後，照顧員雙手環抱住案主的腰部，雙膝頂住案主的雙膝，使案主慢慢坐於輪椅上。

(8) 放下輪椅腳踏板（腳踏板須案主坐入輪椅後，再放下，避免刮傷案主之足部），固定輪椅煞手。

(9) 注意安全原則：

- a. 坐輪椅時，不可讓案主獨處。
- b. 切勿讓案主雙手垂下輪椅，避免行進時雙手受傷。
- c. 注意案主臉色蒼白（姿位性低血壓）、頭暈、疲倦等狀況發生，應立即讓案主返回床上休息。

2. 離開輪椅（或椅子）上床方式

- (1) 協助案主由輪椅（或椅子）返回床上。
- (2) 將輪椅推至床尾。
- (3) 使案主的健側靠近床鋪，使輪椅與床尾成 45 度攪或平行。
- (4) 固定輪椅之手煞車，將腳踏板收起。
- (5) 照顧服務員面向案主，案主雙手放在照顧員頸後交握住。
- (6) 照顧服務員一腳在前，一腳在後，照顧服務員雙手臂夾住案主腰部，並膝蓋彎曲，利用身體一起轉向的力量，將案主移位到床緣。
- (7) 照顧服務員協助案主脫下外套及鞋子。
- (8) 協助案主採取舒適的臥姿。

九、陪同運動、散步

（一）目的：

1. 可使案主放鬆，達愉悅的心情，促進身心舒適健康。

2. 讓案主參與能力範圍可及的生活活動，可維護其原有的身體功能。

(二) 準備用物：輔具

(三) 步驟：

1. 由照顧服務員陪同，帶案主到附近散步活動。
2. 可參與社區的日托站活動，與其他長輩互動，促進案主身心健康與獲得社會支持。
3. 選擇合適的輔助器（如手杖、拐杖、四腳拐杖、輪椅、附滑輪型步行器等），提供案主使用。
4. 外出時應以案主安全為主，照顧服務員要隨時注意案主反應，若感覺身體疲倦或不適，則返回住所休息。
5. 若有異常狀況，視案主狀況處理，嚴重者則應緊急通報醫療機構或救護車。
6. 照顧服務員外出時，應留有一位「輪替者」在托顧家庭住所，協助照顧其他未外出的個案。

十、協助使用輔具器具

(一) 目的

1. 可以預防肢體攣縮、變形。

(二) 用物準備：輔具如拐杖、手杖、四腳助行器、支架

(三) 步驟

1. 依案主的失能狀況、所需支托的程度，予合適案主使用的助行器、教導正確使用方法。
2. 可維持案主的平衡、能夠分擔下肢、支撐承受體重的壓力的助行器，如拐杖、手杖、四腳助行器、支架。

◆ 拐杖：適用於一腳無法用力，或雙腿皆需訓練力量的案主。

1. 拐杖長度測量：(1) 身體 77% (2) 身高－40 公分 (3) 案主平躺，

從腋下垂至腳跟再加 5 公分 (4) 案主站立，從腋下 5 公分處量至第五足趾外 15 公分處。

2. 拐杖行走型式：

(1) 四點式步伐：

- a. 為安全性較高、適合身體虛弱、雙腿可以支撐重量時的步態。
- b. 健側拐杖前進→患腳前進→患側拐杖前進→健腳前進。

(2) 三點步態：

- a. 案主必須能以他的手臂力量支撐整個身體的體重，需要更有力和平衡感。
- b. 順序：患腳和兩側拐杖一起前進→健腳跟進→患腳和健側拐杖一起前進→健腳和患側拐杖前進。

(3) 兩點步態：

- a. 適合身體控制較好的案主，因為只有兩點著地，故行走速度較快，但穩定性低。
- b. 順序：患腳和健側拐杖一起前進→健腳和患側拐杖再前進。

(4) 搖擺步態：

- a. 適用於雙下肢麻痺案主使用，穩定性低。
- b. 兩側拐杖同時前進→雙腳在同時邁出。

(5) 上下樓梯：

- a. 持拐杖上樓梯法：健腳先上→患腳和兩側拐杖再一同上。
- b. 持拐杖下樓梯法：兩側拐杖先下至較低的樓梯，患腳再下→健腳再跟著下來。

◆ 手杖：手杖可分擔案主腳步載重，或是減少走路轉彎時肌肉要使用的力量，減輕下支血液循環的壓力。有手杖、四腳拐、手

杖椅。

1. 長度測量：案主身體站直，手肘微彎 20°，測量從手掌到第五腳趾外側的 15 公分處，

2. 手杖行走：

a. 上樓梯時：健腳先上→手杖和患腳再一起上。

b. 下樓梯時：手杖和患腳一起下杖長度測量→健腳再下來。

◆ 四腳助行器：助行器 (walker) 或稱為步行器，為堅固的四腳架，適合於室內、較平坦的路面，讓行動不便或下肢軟弱無力的案主行動時，感覺到有安全感和穩定度夠。但不適合上下樓梯。

1. 長度測量：四腳助行器長度測量與手杖類似，扶手處應能維持手肘彎曲 20°，材質應堅實、質輕為佳。

2. 使用四腳步行器行走方法：

a. 案主將注行器放前面 15 公分處→患腳先往前進→健腳再跟進。

b. 若案主無法輕舉步行器，則可選擇使用附滑輪型者。

◆ 支架：可用於支托軟弱無力的身體部位、有預防或矯正畸形，或預防某個關節的挪動。

1. 支架的功能：可用於足踝、膝蓋或背部。支架下方的骨突處，應以棉墊或軟質布加以襯托，以防皮膚受損。

2. 支架的種類：塑膠短腿支架、和長腿支架。

(二) 用物準備：洗衣機、溫水、洗衣劑（洗衣精或洗衣粉）、氨水、漂白水、手套

(三) 步驟

1. 案主於家托住所沐浴之後，其換洗之衣物就在托顧家庭由家托照顧員協助洗滌，故在托顧家庭裡，應備有幾件案主的換洗衣物。

2. 將需要清洗的衣物分類，挑選適當的洗衣劑或水溫來清潔衣物。視衣物多寡調整調整洗衣強度、時間、洗衣劑量的多寡。

3. 衣物不多或衣物較薄時，用手洗較方便。質地細柔衣物裝入衣網套內，防衣物手損。

4. 將髒衣物先用清水洗滌，再放洗衣劑，可加強去汙效果。

5. 衣服的領口、袖口及其他特別髒污的地方，可用衣領精洗刷乾淨再放入洗衣機，或加入漂白水殺菌。

6. 洗衣前將口袋內的物品取出，避免案主的財物受損，或傷害洗衣機。

7. 沾有尿液、糞便、血液的衣物，應先除去髒汙後再清洗（照顧服務員可戴上手套）：

(1) 清除衣物中的尿液：

a. 先浸泡於溫水中 30 分鐘，水中加入半湯匙洗衣劑和一湯匙的氨水。

b. 以冷水沖淨。

c. 以溫水加入一湯匙的醋，再將衣物浸泡 1 小時。

d. 清洗乾淨後晾乾。

(2) 清除衣物中的糞便：

a. 浸泡衣物於溫水中 30 分鐘，水中加入半湯匙洗衣劑和一湯匙的氨水。

貳、日常生活照顧服務

一、換洗衣物洗滌及修補

(一) 目的：

1. 可改善、提昇案主的生活品質。

2. 確保案主衣物的整潔，使感覺舒適，並減少感染。

- b. 清洗乾淨後晾乾。
- (3) 清除衣物中的血液：
 - a. 浸泡衣物於溫水中 15 分鐘，水中加入半湯匙洗衣劑和一湯匙的氨水。
 - b. 將血跡搓揉掉。
 - c. 再重複第一步驟，再浸泡 15 分鐘。
 - d. 清洗乾淨後晾乾。
- (4) 修補衣服：在工作中若發現衣物鈕扣脫落或破損，應協助縫補。
- (5) 晾曬的方法：
 - a. 絲織品、尼龍、毛線衣類，放在陰涼處晾乾（陽光直曬顏色會變黃）。
- 8. 洗衣後打開洗衣槽蓋，可除去槽內濕氣，維護洗衣機的清潔。
- 9. 在過程當中，照顧員需眼觀四方，隨時注意幾位受托顧老人或失能者之情況。
- 10. 在托顧家庭所裡的個案，備有置放個人衣物的櫃子；可將曬乾後的衣物分類、摺疊好之後，置放於固定的櫃子，方便找尋。

二、文書處理

（一）目的

- 1. 為因應案主日常生活上之需求而協助其處理簡單帳務，或繳交帳單。

（二）準備用物

（三）步驟

1. 寫信：

- (1) 協助書信、卡片的撰寫，案主可用口述，照顧員代筆將案主意思表達完整、正確；

- (2) 寫完之後「唸」給案主，確認案主的意思無誤，是否需要修改，若識字者則讓其過目並簽名。
- (3) 準備一本「簿本」：將案主的信件或帳務等分類並登記，如收發日期、收信者或來信者姓名、住址、內容摘要等，提供核對或查閱。

2. 代讀信件：

- (1) 唸信給案主聽時，需一句一句口齒清晰，慢慢地唸，瞭解案主是否重聽並調整聲調。
- (2) 確認案主是否明白信的內容。

3. 以電話聯繫親友：

- (1) 協助無法以電話交談的案主，例如重聽、口齒不清或其他因素時，應表達案主的意見，勿將個人的意見當成案主的意見。
- (2) 將對方的談話內容，充分轉達案主。

4. 處理案主文件：

- (1) 相片、信件（如電話費、手機費用、水電費等）、文件等分類整理，固定的整齊的擺放一處容易取閱的地方。
- (2) 任何信件文件等欲丟棄，需經案主或家屬的同意，或交由家人處理。
- (3) 平時用到印章的機會多，如括號信的印章和重要文件的印章，各分開使用。

5. 代領金錢、物品及代繳費用：

- (1) 各鄉鎮公所或各發放單位之作業方式不盡相同，故需先瞭解，再備齊規定之文件。
- (2) 東西領取之後，將證件、印章立即交還給案主，收據收好放到固定的地方，勿丟棄。

6. 代領繳各式帳單，如：
 - (1) 代領款項：協助案主領錢之前，先備齊證件，領出款項之後，當天且當面點交清楚，避免未來發生不必要的問題。
 - (2) 繳交帳單：協助案主繳交，並將收據收好，並固定存放，不可以將收據丟棄。
7. 每月固定應繳費用，如水電費、電話費、手機費用、報費等代繳的費用，於繳費當天才向案主拿，將收據、相關證件、或有剩餘的金錢，當面點清，可協助整理收好。
8. 協助辦理各項社會福利：協助申請或代領相關社會福利的文件時，備齊證件於規定時間內辦理，如急難救助金、低收入戶的申請、交通接送等。
9. 家托照顧員外出辦理事務時，輪替者照顧服務員必須留在托顧住所，照顧家裡的個案。

三、備餐服務

(一) 目的

1. 協助案主妥適的餐食，使獲得乾淨有營養得食物。
2. 協助吞嚥困難、軟弱或無法進食的案主，經由口獲得營養。

(二) 準備用物：食物、餐盤器皿、圍裙、筷子、湯匙、吸管、圍兜或毛巾。

(三) 步驟

◆ 準備食物：

1. 備餐之前先洗手。注意器皿、刀、砧板的衛生。
2. 以流動的水洗滌食物與器皿。整個烹調過程符合清潔原則。
3. 若情況許可，鼓勵案主一起準備膳食。

◆ 烹煮食物：

1. 準備案主喜歡吃的菜色，且食材要新鮮。

2. 將食物分類做最適當的烹調方式，掌握烹煮蔬菜和肉類的時間，以保持菜葉的翠綠和肉類的滑嫩度，食物柔軟易嚼。
3. 肉類用烤或煎，比用油炸來的好。
5. 蔬菜類盡量以水川燙，清淡食物為主。遵守低油、低鹽的原則。
6. 吞嚥困難者，將準備好的食物用果菜機打成糊狀，便於吞嚥。
7. 若需使用油煎炒食物時，油溫避免冒白煙過熱；勿將舊油和新油混合後一起使用。
8. 餐食的烹煮方式需依案主的需求做調整。
9. 注意衛生：試嚐餐食時，勿直接用手沾嚐，應使用餐具試。

◆ 食物的盛裝與保存：

1. 不可把煮熟的食物放到裝過生肉類，或尚未洗乾淨的碗盤裡。
2. 若準備的食物需分數餐食用，將食物置於容器，存放冰箱備用。
3. 使用外觀清爽乾淨的器皿盛裝煮好的食物，將也缺角的器皿丟器，勿再使用。不可用盛裝餐食的碗盤用抹布擦拭。
4. 凡是溫度在 40 ~ 65℃ 之間，已超過 4 小時以上的食物，只要經過細菌汙染，都可能發生食物中毒，故需要注意食物衛生問題。
5. 冰箱裡冷藏的食物若過期，以不超過 3 天為原則，否則食物易變質。

◆ 用具使用與安全：

1. 加熱飲料或食物，食物上應加蓋專用的蓋子，以免水分蒸發，但牛奶不宜使用微波爐加熱。
2. 清除微波爐異味法：用一杯水加檸檬水，在微波爐內加熱，即可除臭味。
3. 膳食備妥後，關閉瓦斯及各種電器的電源，清理並歸位使用過的器皿。

4. 清理瓦斯爐面的油漬等，趁瓦斯爐尚留餘溫而拭淨；清洗並清除疏理台和廚餘，將廚餘分類好。

四、陪同或代購生活必需品

（一）目的

1. 滿足案主日常基本生活所需，以提升其生活品質。
2. 紓解案主家庭照顧人力的困境與減輕照顧者的負擔。

（二）用物準備

（三）步驟

◆ 陪同購物

1. 注意案主身心狀況、行的安全。外出前先請案主如廁，並穿著保暖適當的衣鞋。
2. 陪同案主外出購買食物及日常生活用品。告知案主出門購物時間。
3. 出門之前先列一購物清單，包含數量及價錢格。瞭解案主經常購物的地方。
4. 可請案主幫忙提輕便的東西。
5. 準備一本家計簿本，記載購物日期、名稱、數量、價格、店名、電話，以便打電話叫貨或查帳目明細。

◆ 代購物品

1. 代購食物及物品的地點，以附近的住家為原則。
2. 購物前先與案主或家屬討論，並列一購物清單，包括物品、品牌、數量、價格等，需經同意後才購買。
3. 物品若沒有案主指定的東西，先請示案主是否不買，或換其他的東西代替，以防紛爭。
4. 不代購為經醫師開據的藥品、成藥、菸酒類、檳榔以及毒品等。
5. 東西買回來之後，立即將錢財、物品、收據等與案主一點清

確認，需要時寫一支出清單一齊交付。

6. 避免以案主或服務員名義賒帳或簽帳。
7. 家托照顧員外出時，應有「輪替」的服務員在家裡照顧個案。
8. 另外，當照顧服務員使用自己的時間，外出購物時案主亦可委託服務員，案主需要的物品。

五、陪同就醫或聯絡醫療機構

（一）目的

- 協助案主獲得醫療照顧，以維護其身體健康。

（二）用物準備

（三）步驟

1. 陪同案主就醫或定期回院檢查，需隨時注意觀察案主的身體狀況，以確保安全。
2. 掛號：
 - (1) 選擇合格醫院、聯絡電話、使用的交通工具、事先預約掛號、就診科別、醫師及時間等。
 - (2) 若案家距離醫院不遠，照顧服務員可先到醫院為案主現場掛號，再接案主到醫院就醫。
 - (3) 請醫師將檢查項目與就診時間安排在同一天，以減少案主往返醫院舟車勞苦，尤其對於住在偏遠地區的長輩。
3. 案主方面：
 - (1) 檢查項目應有的準備，例如抽血時記得空腹等。該攜帶的相關證件，包括健保卡、身分證、重大傷病卡、福保卡、印章、預約單或檢查單等。
4. 就醫：
 - (1) 就醫時的交通工具以計程車、也可預約縣溫馨巴士（一週前）、長照的交通接送服務。

- (2) 注意上下車時的安全，上車時應讓案主臀部先坐進車內，照顧員用手保護案主的頭部進入車內，隨後移入案主的腳到車內。
 - (3) 小心案主在醫院內上、下樓梯、電梯及行動時的安全。
 - (4) 看診時需陪同案主進入診間，協助案主提供診斷的資料，同時聽醫師的吩咐，有關疾病上的照顧，以協助案主的日常生活起居。
 - (5) 案主在做檢查應在旁協助，例如，上下床移位（有坐輪椅者）、更換衣服、上、下檢查抬等。
 - (6) 陪同案主復健時，亦可在旁學習復健方法，以便回家後，也可協助案主做簡單的復健運動。
5. 藥物的使用：
- (1) 將藥物分裝每次服用的小包裝，可準備一星期份。
 - (2) 確定案主已經瞭解服藥的使用和應注意事項。

六、文康休閒

（一）目的

1. 提供案主支持關懷。
2. 增進案主手、眼協調能力，手部肌肉、關節的靈活度等。

（二）準備用物

（三）步驟

1. 視案主情況與需求適時提供文康休閒活動。
2. 以溫暖、同理、尊重、傾聽的態度來關懷案主，接受其情緒，不要給任何的建議與辯駁。
3. 文康休閒性工作包含：
 - (1) 動態性活動：若案主身體許可，鼓勵做一些適當的運動，如健康操、音樂療法、陪同散步、上教堂、社區團體性的

活動等。

- (2) 靜態性活動：訓練案主的手、眼、腦部活動，例如，教導個案們製作精美卡片、黏土、畫畫 等；陪同案主聊天、閱讀書籍、上網、下棋、唱歌。
4. 家托照顧員與從交談中，瞭解案主目前的身心狀況、及生活經歷，若發覺問題可隨時向社工員反應，由社工員予以處理。

七、協助參與社區活動

憂鬱症是 21 世紀三大疾病之一，隨著老年人口快速的成長，罹患憂鬱症的老年人也愈來愈多，根據調查顯示，台灣一般人自殺死亡率為百分之五，二十四歲以下自殺死亡率只有 0.5%，老年人卻是高達 25%。統計顯示，有兩個自殺高危險群：二十五歲至四十四歲；六十五歲以上的銀髮族。八十五歲以上的老年人的自殺人數增加最多。而老年人自殺的主要原因是精神疾病，其中憂鬱症佔了百分之七十八，所以，罹患憂鬱症的老年人自殺風險，比一般老年人高出六十倍。為了預防老年人因憂鬱症，進而自殺，不妨多鼓勵老年人參與社會團體的活動、培養出個人的興趣，或者走出去接觸宗教信仰，以建立精神上的寄託，讓老年人不再覺得生活無趣，憂鬱症絕對是可以預防的。

然而老年人在參與社區活動方面，依據統計，僅約一成左右的老年人平常有參與社區的活動，但活動頻率仍偏低，至於無特別感興趣之活動或嗜好者，仍高達 65%。台灣成功大學精神科曾經針對嘉義縣進行「提高老人活動參與」的研究，發現經常參與社區活動的老人，可以大幅改善憂鬱的症狀。所以，活絡社區老人的鄰里關係與人際互動，提升社區的活動，如志工團體、休閒活動、宗教活動等社區活動的參與，以增加社會支持，亦是促進心理健康的重要

因素之一。換言之，「社區參與」是影響老人心理健康的重要因素，經常規律地參與社區活動的老人，會有較好的心理健康。

因此，鼓勵老人參加社區活動，充實其生活內涵，讓生命更有意義，疾病罹患風險低，有助於身體健康成功老化，又能拓展老人社交範圍以及人際關係，提高他們的自信心。

如清早到社區公園散步、運動，與其他熟識的親友交流，參與里民大會，選舉日協助個案前去投票所投票，以及公所活動參與等。

參、安全性照顧服務

案主在托顧家庭時，當遇到因生理問題導致意外發生，是因為老人多數有多重慢性疾病之存在；例如，有吞嚥困難的老人，因容易噎住而導致呼吸困難、有肢體障礙者之照顧、或因病體力較差者，如心臟、腎臟、肝臟、呼吸器官、腸道、造血機能 等等，以上皆易衍生安全上之照顧問題發生。另外，遭遇火災、地震等天災人禍，亦能威脅到照顧的安全性。

而托顧家庭也包含安全性的照顧服務，如注意案主的異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故之處理等；受托顧者若遇有緊急事件時，托顧服務員必需有立即因應意外事故之能力。並適時向專案社工求助，於事後檢討改進。

一、遇到個案跌倒或病發時 --

- (一) 應先檢查個案狀況，判斷個案情況，是否須至醫院檢查。
- (二) 如個案狀況緊急，應馬上打 119 叫救護車，並通知家屬及緊急連絡醫療機構。
- (三) 如無人陪個案至醫院，需陪個案至醫院急診，等到家屬至醫

院後，才離開。此時必須有輪替照顧人手，接替托顧住所其他受托者的照顧。

二、火災時應變措施 --

(一) 平時：

在平時即要有危機意識，多利用機會瞭解消防安全常識及逃生避難方法，另外，認識個案居住環境之消防設施及逃生避難設備，事前擬妥逃生避難之計畫，並每半年加以預習演練，於狀況發生時，方能從容應付，順利逃生。

(二) 發生火警時：

可採取下列三項措施：(1) 滅火 (2) 報警 (3) 逃生

1. 滅火：

滅火最重時效，能於火源初萌時，立即予以撲滅，即能迅速遏止火災發生或蔓延，此時可利用就近之滅火器、消防栓箱之水瞄，從事滅火。如無法迅速取得這滅火器具，則可利用棉被、窗簾等沾濕來滅火。但如火有擴大蔓延之傾向，則應迅速撤退，至安全之處所。

2. 報警：

發現火災時，應立即報警，打 119 報警，同時亦可大聲呼喊、敲門、喚醒他人知道火災之發生，與個案逃離現場。如打 119 報警，切勿心慌，一定要詳細說明火警發生之地址、處所、建築物狀況等，以便適切派遣消防車輛前往救災。

3. 逃生：

當火災發生時，掌握契機，迅速判斷，正確的逃生，保全性命是最佳之道。逃生時，務必保持鎮定，切勿心慌，以致張惶失措，更勿為攜帶貴重財物，而延誤了逃生的時機。

三、地震時應變措施

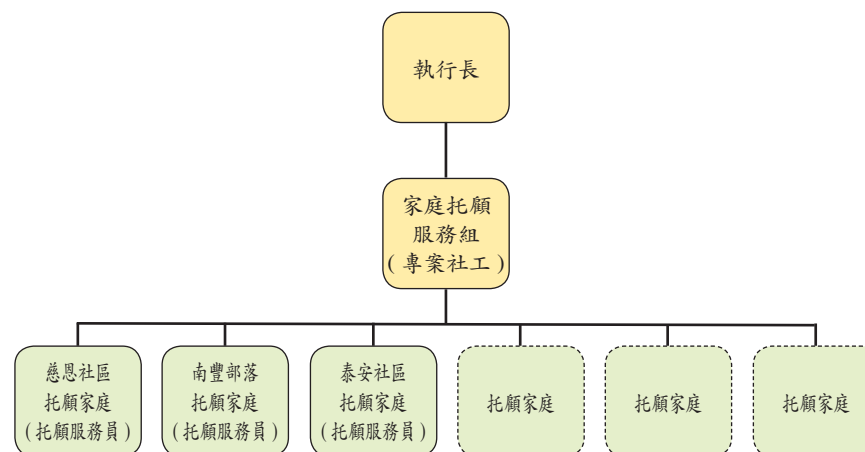
- (一) 在任何地點都要了解所處的環境，並注意逃生路線。平時需做事發的演習。
- (二) 避免發生附帶的災害：尤其是火災，所以應緊急關閉所有的火源，包括電源和瓦斯。順手將門或窗打開，避免因地震變形而無法逃生。
- (三) 就地尋找安全的庇護處：千萬不要慌張地奔跑。在住所時，立即遠離架子或櫃子，背對窗戶，躲入堅固的桌下。若你在郊外，則找尋空曠的地點，遠離崖邊、水邊、車子。若你在街上，迅速躲到騎樓的支柱，遠離玻璃、加油站、建築工地及天橋，並注意保護頭部。
- (四) 地震容易引起火災，若發現任何災害，要緊急求援。若不幸受困，千萬要保持清醒，及冷靜以敲打器物代替喊叫，絕對不要放棄求生意志。
- (五) 地震過後檢查是否有人受傷。幫忙進行急救或治療，並連絡救護單位。
- (六) 檢查水管、瓦斯和電源。在未檢查修復前不要使用。若有瓦斯異味，立即開門窗通風，千萬不可使用電器或火。

第六章 人力資源管理

壹、組織架構

為保障家庭托顧之服務品質和營運，應成立一服務組專責辦理家庭托顧各項業務。服務組將負責服務提供過程中所有之業務包含行政工作。若未來業務量增加，則應擴編行政組，以利於提供完整之服務，而服務組則專責於服務之提供。

基本組織架構如下：



貳、家庭托顧服務組人力資源管理

一、服務組應配置一位專案經理（社工），其資格與職責如下：

- (一) 應具備社會工作人員下列資格之一：（老人福利服務專業人員資格及訓練辦法 第二十條第二項 第四條）

1. 領有社會工作師證照。

2. 高等考試或相當高等考試之特種考試以上社會行政職系考試及格。
3. 普通考試或相當普通考試之特種考試社會行政職系考試及格，並領有照顧服務員訓練結業證明書。
4. 具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格。

(二) 其職責如下：

1. 負責專案之計劃及執行、專案之核銷、製作報表。
2. 負責業務之推動和發展，如宣導相關業務、招募托顧家庭、與發掘新個案。
3. 行政工作執行：如文書工作之收發文、文件整理、分類、並歸檔等。
4. 發掘潛在托顧家庭：評估合適之照顧服務員成為托顧家庭，並協助改善。
5. 個案需求規劃：負責評估個案之需求。
6. 處遇計畫：協助案主之個別化服務。
7. 連結資源與轉介：協助個案資源連結與轉介之工作。
8. 確保家庭托顧服務運作流暢，使服務對象獲得適切之服務。
9. 督導：負責督導托顧服務員及協助服務工作。
10. 考核：負責考核家托服務員。
11. 職前訓練與在職訓練：負責訓練之規劃訓練內容並執行。
12. 協助托顧服務員與替代服務員的人力調配。
13. 負責諮詢、協調等工作。
14. 協助申請個案之服務。
14. 協助各項申訴處理。
15. 負責各項服務報表與個案管理記錄。
16. 參與相關在職教育、學術和業務會議。

參、托顧家庭之人力資源管理

每家托顧家庭的人力應有一位主要的托顧服務員，和至少一位輪替的托顧服務員負責提供服務，輪替者可以是托顧服務員的家屬，也可以是親友鄰居。

一、托顧服務員其資格與職責如下：

一、應具備下列資格之一：（老人福利服務專業人員資格及訓練辦法 第二十條第二項 第五條）

- (一) 領有照顧服務員訓練結業證書。
- (二) 領有照顧服務員職類技術士證。
- (三) 高中（職）以上學校護理、照顧相關科（組）畢業。

* 老人長期照顧失智症行機構照顧服務員除應具前項資格外，並應取得失智症相關訓練證明文件。

二、其職責如下：

- (一) 提供受託顧者（案主）照顧服務與保護性之照顧。
- (二) 發掘社區潛在個案。
- (三) 服務計畫：執行社工擬定對於案主之服務計畫。
- (四) 維護案主之安全與其家庭隱私。
- (五) 個案服務有異常時，應回報社工。
- (六) 需求：反應案主和社區之需求。
- (七) 全程性看視：提供服務時托顧服務員應全程看顧，若因外出或臨時有緊急事件時，應請輪替者協助因應。
- (八) 接受督導。
- (九) 參與相關在職教育、和業務會議。

肆、在職教育訓練

為促進工作人員的知識技能，應持續接受於機構內或在外的訓練，使提升服務品質，以滿足個案之需求。

依老人福利服務專業人員資格及訓練辦法 第二十條第二項 第十二條：

第十二條 社會工作人員、照顧服務員、居家服務督導員及老人福利機構院長

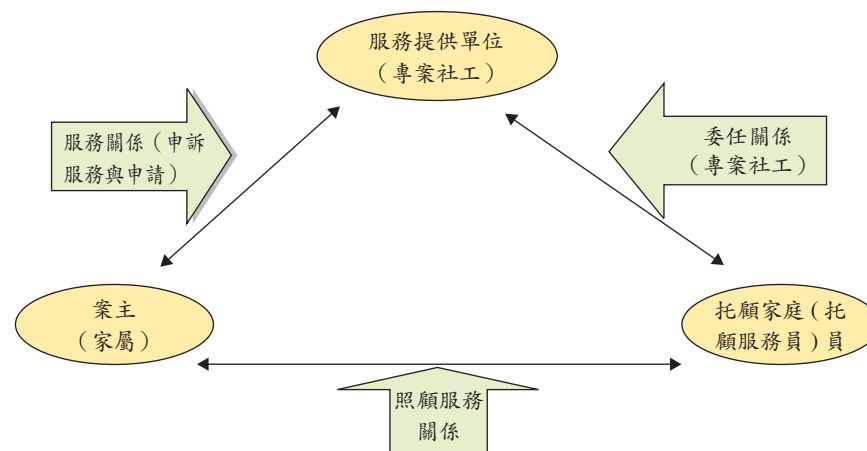
（主任）每年應接受至少二十小時在職訓練，訓練內容包括下列課程：

- 一、老人福利概述。
- 二、老人照顧服務相關法令。
- 三、老人照顧服務工作倫理。
- 四、老人照顧服務內容及工作方法。
- 五、其他與老人照顧服務相關課程。

前項在職訓練，由主管機關自行、委託或由經主管機關審查核定之機構、團體及學校辦理。訓練成績合格者，訓練主辦單位應發給結業證明文件，並載明訓練課程及時數。

第七章 責任與契約

壹、家庭托顧服務權利義務關係



- 一、服務提供單位（專案社工）與案主（家屬）-- 因為服務之申請與介入，而產生服務之關係。
 - 二、服務提供單位（專案社工）與托顧服務員（托顧家庭）-- 因為委任業務，而產生委任關係。
 - 三、托顧服務員（托顧家庭）與案主（家屬）-- 服務員在托顧家庭內提供專業服務，而產生照顧服務之關係。
- （參考修改自曹愛蘭、王增勇等.(2003). 家庭托顧服務營運手冊。）

貳、機構、專案管理人、托顧服務員之責任、受托顧家庭之責任

一、機構之責任

- (一) 揭示機構的宗旨、服務範圍、與家庭托顧指引、信念、願景與目標，接受機構賦予之角色，倡導對於弱勢族群友善有利之社會風氣。
- (二) 因服務之對象以失能老人或身心障礙者為主，其健康或社會問題居多，故應能遴聘合適之工作人員，如大學護理或社工相關科系畢業者較能勝任，以維護服務品質，滿足個案之需求。

二、服務單位（社工）之責任

- (一) 拓展家庭托顧點（住所）：能評估、輔助合宜之服務員，使發展出新的家托服務、實施軟硬體之預備及佈署，並善加督導以維護家庭托顧之服務品質。
- (二) 招募照顧服務員：招募有臨床經驗與有意願從事家庭托顧服務之照顧服務員，使持續維持托顧家庭的服務品質。
- (三) 社工員應協助案主（家屬）與托顧家庭之間相互認識，在服務方面有充分的溝通而取得共識，必會使服務更為順暢。
- (四) 收費標準：
 1. 對案主：應使案主（家屬）瞭解收費方式，始清楚了解公費補助和自付額的部分，避免未來橫生枝節。
 2. 對托顧服務員：使其清楚對案主收費標準，應付案主（家屬）之提問。
- (五) 定期召開會議：如，每月定期召開家托服務員月會一次；不定期、或至少三個月一次召開個案研討會，讓每家「托顧家

庭」之家托服務員，彼此分享經驗，解決服務時遭遇的各種問題，藉此來修正服務模式。

(六) 準確完整之服務紀錄：服務提供單位的服務紀錄，包括：

1. 個案管理記錄：包括個案姓名、年齡、性別、族別、宗教信仰、教育、疾病史、核定時數、身分別、支持系統、擬定服務計畫、問題與需求、處遇等。
2. 督導記錄：將案主之生理、心理、案主目前狀況等，重點紀錄，可協助社工當處遇案主之相關問題。
3. 申訴和處理情況紀錄：因為不當的服務而引起的抱怨，例如，案主對托顧家庭、托顧服務員或其他工作人員的申訴記錄，填寫申訴處遇記錄表，藉此監督評估以減少錯誤，改善現有的服務模式紀錄。
4. 與個案簽立服務契約書（如：附表一「個案服務契約書」）：明訂權利義務關係和服務之內容。例如，服務提供單位與案主訂定「服務契約書」，設計個別化服務計畫，包括：
 - (1) 服務內容；
 - (2) 服務時間；
 - (3) 請繳交個案之「健康檢查報告」（如：「家庭托顧體格檢查表」）；
 - (4) 服務方式；
 - (5) 費用之支付，如政府補助額度以及自費多少；
 - (6) 繳付方式；
 - (7) 釐清個案之特殊生理心理狀況，隨時注意案況並責任歸屬；
 - (8) 安全性照顧：提供服務單位有能力且能立即協助危機事故的處理；
 - (9) 雙方遵守規定：

- a. 推銷商品、借貸、金錢往來；
 - b. 家托服務員依契約內容服務；
 - c. 服務提供單位對於家托服務員應盡考核、督導之責任；
 - d. 服務取消否？
 - e. 對於家托服務員與案主：雙方應遵守服務規定；
 - d. 暫停服務之規定：如案主住院、案主已接受機構照顧、出國、非本契約書之服務內容、其他不宜之行為 等；
 - f. 緊急事件之主要聯絡人。
5. 維護申訴機制之有效性：在提供服務期間，當受托顧者（案主）與托顧家庭發生糾紛時，提供申訴諸管道，使雙方協調溝通的機制。申訴方式有：(1) 以電話申訴 (2) 以書面申訴 (3) 面談申訴方式，進行申訴調查，調查完成後應給申訴人完整之回覆，回覆內容需包括：處理方式、依據相關法令、調查結果。結案：事件處理完畢後，檢討應改進之處，並結案。記錄並歸檔。
6. 評估服務績效與滿意度：為確保提供服務品質，應建立服務品質管理系統，使滿足個案之需求。如家庭托顧服務滿意度調查表，每年至少一次評估服務品質，收集受托顧者（案主）或受托顧家庭，對於機構、對於家托服務員或其他工作人員、對目前的服務是否符合個案之需求，其看法和滿意度等，瞭解提供服務的實際面與目標的差距，以監控服務品質。
- (七) 托顧家庭之危機處理：家庭托顧服務有一項安全性的照顧，例如：
- (1) 應注意案主的異常狀況，並妥為預防及早處理；
 - (2) 緊急通報醫療機構和協助危機事故處理等；
 - (3) 因應托顧家庭遇有危機事件時；
- 因此，對於照顧案主之意外事件、住所設備安全之意外事

件，及其它自然或人為之災害等；托顧家庭應有能力且能立即協助危機事故的處理。

- (八) 與托顧家庭訂定委任契約：如，家庭托顧照顧服務員自律同意書。
- (九) 給予托顧服務員於工作執行過協助與輔導。
- (十) 在職訓練：規劃及提供照顧服務相關之課程，以提升家托服務員之照顧技巧與能力。
- (十一) 協調糾紛：協調案主（家屬）與托顧服務員之間的糾紛，或其他無法預期之糾紛（限屬案主（家屬）或托顧服務員）。
- (十二) 評估案主與受托顧的家庭狀況：充份評估案主之家庭和身體之評估，如疾病史、法定傳染疾病、有無侵犯他人行為等，將評估資訊提供給托顧服務員。

三、托顧服務員之責任

- (一) 應履行與實踐服務提供單位宗旨。
- (二) 應接受服務提供單位之督導與遵守工作規範。
- (三) 在職訓練：應依服務提供單位之規定參加在職訓練。
- (四) 工作指派：應配合服務提供單位之工作指派。
- (五) 填寫相關紀錄：
 - 1. 需求紀錄表單：（如：附表九「家托個案個別化需求記錄表」）；
 - 2. 個案記錄：如附表十「照顧服務員個案工作紀錄表」，包含人、事（服務內容）、時、地、物、意外記錄等；
 - 3. 工作時數記錄：如附表十一「照顧服務員工作時數紀錄表」，明確記錄工作時數，應與排班表核對無誤。
 - 4. 服務紀錄：如附表十二「家托點個案服務排班紀錄」表單，勾畫被服務時間。

5. 菜單：如附表十三「每日菜單」，預先擬定每月菜單，可提供案主合宜與均衡之營養，並可檢視菜單是否合適長輩之飲食原則。

- (六) 合作與通報：托顧服務員應與服務提供單位之間的合作、通報良好。
- (七) 全時間照顧：提供服務時應全時間在場，若托顧服務員不在場時，應有輪替者或托顧家庭的成員在場照顧受托顧者。
- (八) 收費標準：讓受托顧者和家屬了解收費標準，政府補助多少以及自費額度多少？
- (九) 住所規定：應建立托顧家庭之住所規定，當受托顧者進入家庭托顧時，就會收到應遵守住所之規定。
- (十) 對於受托顧者的安全、健康與福利，應提供適當的照顧。
- (十一) 懸掛排班表：於牆上佈告欄掛示班表，上有收托人數、每天正在服務的個案和時間、值班人員。

四、受托顧家庭之責任

- (一) 依契約訂定的時間接受托顧，若因故無法至托顧家庭時，應立即聯繫告知托顧服務員。
- (二) 依所訂定之收費標準繳交照顧費用。
- (三) 受托者其身體狀況有任何異狀，在接受托顧之前，應詳細告知托顧員以因應個案之安全性照顧。

第八章 相關法令

壹、法令依據

依內政部「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」第六十四條、第六十五條、第六十六條、第六十七條、第六十八條、第六十九條及相關法令規定，辦理家庭托顧服務業務。

一、第六十四條 本法第十八條第八款所稱家庭托顧服務，指照顧服務員於住所內，提供失能老人身體照顧、日常生活照顧與安全性照顧服務，及依失能老人之意願及能力協助參與社區活動。

家庭托顧服務提供內容如下：

- (一) 身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡易被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。
- (二) 日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗滌及修補、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或聯絡醫療機構、文康休閒及協助參與社區活動等服務。
- (三) 安全性照顧：注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務。

二、第六十五條 家庭托顧服務由下列單位提供服務：

- (一) 醫療機構、護理機構、醫療法人。
- (二) 老人福利機構、身心障礙福利機構。
- (三) 公益社團法人、財團法人、社會福利團體、照顧服務勞動合作社。
- (四) 社會工作師事務所。

前項服務提供單位應依第六十七條規定，招募遴選合格之照顧

服務員，並報經當地主管機關備查後輔導其提供服務。

三、第六十六條 家庭托顧服務提供單位應置專責督導人員，並得視業務需要，置專任或特約行政人員、醫師、護理人員、社會工作人員或其他工作人員。

四、第六十七條 家庭托顧之照顧服務員及其住所應符合下列規定：應具有照顧服務員資格，及一千小時以上直接服務失能者之經驗。

(一) 置具有照顧服務員資格之替代照顧者。

(二) 健康檢查合格。

(三) 住所之設施設備：

1. 提供受照顧者使用之樓地板面積，平均每人應有八平方公尺以上；其家庭私人空間不計算在內。

2. 玄關及門淨寬度應在八十公分以上。

3. 衛浴設備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。

4. 置午休設施或寢室，且不得設於地下樓層，並保障個人隱私。

5. 建築物應有良好通風及充足光線。

6. 提供基本且在有效期限內之急救箱。

五、第六十八條 家庭托顧之照顧服務員提供服務，應遵循下列事項：

(一) 服務人數含照顧服務員之失能家屬不得超過四人；除失能家屬外，每日收托時間以十二小時為限，並不得提供夜間住宿服務。

(二) 服務期間每年定期接受健康檢查。

(三) 接受家庭托顧服務提供單位之督導。

(四) 製作服務紀錄，並定期更新。

六、第六十九條 家庭托顧服務提供單位應辦理下列事項：

(一) 訂定工作內容及督導流程。

(二) 製作個案紀錄。

第九章 財務管理

壹、承辦單位之社工人力及行政成本

一、承辦單位推動家庭托顧服務固定之成本：

(一) 辦公必備設備：辦公桌、電腦、影印機、傳真機、冷氣。

(二) 交通工具：如公務車。

二、隨產出變化的變動成本：

(一) 人事費：編制一名社工人員（不論案量多寡）；未來若案量增加達三十個以上托顧家庭，則增加一位家庭托顧督導員。

(二) 專業服務費：

1. 薪資：社工人員薪資每月 32,000 元，政府補助 70% (22,400 元)，機構自籌 30%(9,600 元)。

2. 年終獎金：政府補助為 1.5 個月。

(三) 行政業務費以及業務項目內容：

1. 業務費：政府每月補助最高一萬元。

2. 業務項目內容：依目前規定之項目，含水電費、電話費、網路費、書報雜誌、瓦斯費、文具、電腦耗材、文宣印刷費、教育訓練講師費、器材租金及維修費等費用。

貳、家庭托顧服務員之成本

一、房屋修繕設備費用：如無障礙設施設備的修繕費用，或添購設備等。

二、休息室的使用：每一位受托者必須有可休息的寢室，並且要通風良好、舒適。托顧家庭須出讓以提供受托顧者午休用途。

三、照顧服務員的勞務費用。

四、供餐：營養膳食。

五、其他：水電、衛生紙。

參、補助標準：

照顧服務（照顧服務費，每小時以 180 元計算）

失能程度	一般戶	中低收入	低收入
輕度失能	補助額度：每月最高 25 小時 分攤比率：政府補助 70% 民眾自付 30%	補助額度：每月最高 25 小時 分攤比率：政府補助 90%， 民眾自付 10%	補助額度：每月最高 25 小時 分攤比率：政府全額補助
中度失能	補助額度：每月最高 50 小時 分攤比率：政府補助 70%， 民眾自付 30%	補助額度：每月最高 50 小時 分攤比率：政府補助 90%， 民眾自付 10%	補助額度：每月最高 50 小時 分攤比率：政府全額補助
重度失能	補助額度：每月最高 90 小時 分攤比率：政府補助 70%， 民眾自付 30%	補助額度：每月最高 90 小時 分攤比率：政府補助 90%， 民眾自付 10%	補助額度：每月最高 90 小時 分攤比率：政府全額補助

肆、收費標準與政府之補助

以日常生活需他人協助者為主（經 ADLs，IADLs 評估），包含下列四類失能者為主要服務對象：

- 一、65 歲以上老人。
- 二、55 歲以上山地原住民。
- 三、50 歲以上之身心
- 四、僅 IADLs 失能且獨居之老人。

表一：收費標準

	1 小時	4 小時	7 小時	8 小時	10 小時	11 小時	12 小時	膳食費	交通接送 (單趟)
輕度	50	200	350	400	500	550	600	50 元 / 天	50 元 / 天
中度	62.5	250	437.5	500	625	687.5	750	50 元 / 天	50 元 / 天
重度	75	300	525	600	750	825	900	50 元 / 天	50 元 / 天

表二：收費標準—以 8 小時，20 天計算為例（一般戶）

	服務費	餐費	交通接送費	政府補助最高上限 180 元 由政府補助 70% 民眾自行負擔 30%	自費
輕度	8,000	2,000	2,000	3,150	8,850
中度	10,000	2,000	2,000	6,300	7,700
重度	12,000	2,000	2,000	11,340	4,660

表三：收費標準—以 8 小時，20 天計算為例（中低收入戶）

	服務費	餐費	交通接送費	政府補助最高上限 180 元 由政府補助 90% 民眾自行負擔 10%	自費
輕度	8,000	2,000	2,000	4,050	7,950
中度	10,000	2,000	2,000	8,100	5,900
重度	12,000	2,000	2,000	14,500	1,500

表四：收費標準—以 8 小時，20 天計算為例（低收入戶）

	服務費	餐費	交通接送費	由政府全額補助	自費
輕度	8,000	2,000	2,000	4,500	視使用服務 天數收費
中度	10,000	2,000	2,000	9,000	
重度	12,000	2,000	2,000	16,200	

說明：

1. 服務時間：星期一～星期五（早上 8:00- 下午 20:00）。星期六～星期日休息。
2. 受托者亦可只使用政府補助費用接受照顧服務，並以實際服務天數計算收費。
3. 服務時數：可依受托家庭之服務需求使用，如表一 收費標準。

第十章 倫理守則

在照顧服務團隊中，社會工作和照顧服務員發展出個自的專業倫理。倫理的定義：「倫理 (ethics)」一詞源於希臘文，意指在多元社會中，由於價值觀念分歧，人的行為與該社會的一般道德標準常會發生衝突，此時「倫理」即被用來評斷人類行為的好、壞、是、非、對、錯、善、惡；因此，其為法律規範之外，個人行為的準據（蘇嘉宏，吳秀玲，2002）。

因此，倫理可規範人類的道德行為，並以此界定行為上的對或錯。社會工作和照顧服務人員在他們各自的工作領域內能夠負起責任，在能力所及範圍提供可能的服務，而在他們的專業屬性發展出自己的工作標準與倫理規範。

壹、社會工作倫理守則

95.12.22 第二屆第二次會員代表大會通過

97.03.28 內政部同意核備之社會工作倫理守則

依據社會工作師法第十七條社會工作師公會全國聯合會訂定社會工作倫理守則，作為實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎。

一、總則

（一）定義

社會工作以人的尊嚴與價值為核心，促進全民福祉，協助個人、團體、社區發展，謀求社會福利的專業工作。案主是指接受社會工作服務的個人、家庭、團體或社區。

（二）適用對象

社會工作師之服務機構及負有督導、考核、監督、協助社會工作職權者，均應尊重社會工作倫理守則。

（三）核心價值：

以人性尊嚴為核心價值，努力促使案主免於貧窮、恐懼、不安，維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活。

（四）社會工作倫理原則：尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業。

1. 社會工作師應尊重生命，力行平等、誠實、信用原則。
2. 應接納案主的個別差異和多元文化。
3. 在社會公平的基礎上，支持關懷案主表達需求、增強案主能力，努力實現自我。
4. 基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。
5. 應以堅毅的精神、理性客觀的態度幫助案主，協助同僚。
6. 應誠實、負責、自信、廉潔、守法自許，並不斷充實自我，提升專業知識和能力。

（五）社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，在社會公平與社會正義的基礎上，其作為：

1. 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。
2. 有多種達成目標的方法時，應選擇各案的最佳權益、最少損害的方法。
3. 保護案主的方法所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合。
4. 尊重案主自我的決定。

（六）社會工作師執業，應遵守法令、社會工作師公會章程及守則

二、社會工作倫理守則

（一）社會工作師對案主的倫理守則：

1. 應基於社會公平、社會正義，以促進案主福祉為服務之優先考量。
2. 應尊重並促進案主的自我決定權，除為防止步法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制案主自我決定權。案主為未成年人或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。
3. 服務時，應明確告之案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇。
4. 應與案主維持正常專業關係，不得與案主有不當關係或獲取不當利益。
5. 基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務案主時，應事先明確告之案主，並為適當必要之轉介服務。
6. 應保守業務秘密；案主縱已死亡，社工師仍須重視其隱私權利。案主或第三人聲請查閱個案個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：
 - a. 隱私權為案主所有，案主有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
 - b. 涉及有緊急的危險性，基於保護案主本人或其他第三者合法權益時。
 - c. 負有警告責任時。
 - d. 負有法律規定相關報告責任時。

e. 案主有致命危險的傳染疾病時。

f. 評估案主有自殺危險時。

g. 評估涉及刑案等。

7. 社會工作師收取服務費用時，應事先告知案主收費標準，所收費用應合理適當並符合相關法律規定，並不得收受不當的餽贈。

（二）社會工作同僚的倫理守則：

1. 應尊重同僚，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他專業同僚合作，共同增進案主的福祉。
2. 不宜或無法提供案主良好服務時，應透過專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護案主權益；轉介時應充分告知案主未來轉介服務方向，並將個案服務資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。
3. 當同僚與案主因信任或服務爭議，社會工作師應尊重同僚之專業知識及案主合法權益，公正客觀釐清問題，以理性專業的思維、客觀的分析，維護案主權益與同僚之專業信任。
4. 為維護社會工作倫理，應協助保障同僚合法權益，面對不公平或不合倫理規範之要求，當事人或代理人應向服務機構，或各地區社會工作師公會、中華民國社會工作師公會全國聯合會、社會工作主管機關申訴，以保障社會工作師合法權益，落實社會工作師專業倫理。

（三）社會工作師對實務工作的倫理守則：

1. 應致力社會福利政策的推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。
2. 應具備社會工作專業技能，不斷充實自我；擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導

時應理性、自省，接納批評與建議。

3. 社會工作的服務紀錄應依法令及相關規範正確、客觀的記載；服務紀錄應適當妥善保存，保護案主隱私權益及後續服務輸送。
4. 在轉介個案或接受個案轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供案主轉介諮詢服務。
5. 應恪遵法律規範，忠實有效呈現工作成果，協助社會工作延續教育與人力發展；爭取社會工作師公平合理的工作環境。
6. 應在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對案主、社會大眾所衍生可能利益與風險。

（四）社會工作師作為專業人員的倫理責任：

1. 應不斷進修努力，提升社會工作專業知能，以服務案主及推展社會福利服務。
2. 社會工作師應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。
3. 嚴禁參與違法之活動，並注意自我言行對案主、服務機構、社會大眾所生影響。
4. 應加入社會工作師公會，共同推動社會工作專業發展。

（五）社會工作師對社會工作專業的倫理守則：

1. 應致力提升社會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。
2. 應致力社會工作專業的傳承，忠實評估社會工作政策、方案的執行，促進社會福利公正合理的實踐。
3. 應致力於社會工作專業知能的發展，尊重智慧財產權，樂於分

享研究成果予同僚、學生及社會大眾。

4. 應致力於促進社會工作專業制度建立，發展社會工作的各項措施與活動。

（六）社會工作師對社會大眾的倫理守則：

1. 應促進社會福利的發展，倡導人類基本需求的滿足，促使社會正義的實現。
2. 應致力於社會公益的倡導與實踐。
3. 社面對因災害所致社會安全緊急事件，應提供專業服務，以保障弱勢族群免於生命、身體、自由、財產的危險與意外風險。
4. 應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的保障，協助受壓迫、欺凌者獲得社會安全保障。
5. 應促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實案主合法權益保障。

三、 附則

- （一）社會工作師違反法令、社會工作師公會章程或本守則者，除法令另有處罰規定者外，由所屬之社會工作師公會審議、處置。
- （二）本守則經中華民國社會工作師公會全國聯合會會員代表大會通過後施行，並呈報內政部備查，修改時亦同。

貳、照顧服務員工作倫理守則

一、照顧服務員的基本倫理守則

- （一）尊重生命：保護生命、促進健康、提升生活品質、協助瀕臨死案主安祥死亡，尊重死亡是自然過程。
- （二）人生而平等但互異：
- （三）對案主資料守密：

- (四) 盡最大的能力正確而小心的完成所交付的工作，：案主的需要應優於工作人元個人的需要。
- (五) 基於案主的需要給於照護。
- (六) 隨時都是一個有責任感的公民。
- (七) 為自己的行為負責。

二、照顧服務員的一般工作守則

- (一) 認知自己的角色與權限：就職前應要求工作單位給予書面的「工作職責」，明列所負的職責與功能，若規定超出了照顧服務員應有的權限或違反倫理道德，應予以拒絕。
- (二) 是護理人員的助手，護理人員決定並督導你的工作：依督導你的護理人員的指示行事，，若命令或要求超出權責或無法執行時，應立即解釋不能執行的原因，不能置之不理，因若不說明，護理人員會以為你已執行，而耽誤了案主照護的要求。

應當說明並拒絕執行之情況：

- 1. 你沒有充分的準備可以安全的執行該項時。
- 2. 確知此只是將對案主造成傷害時。
- 3. 指示事為反倫理的、犯法的或與機構政策相違背時。指示不清楚或不完整時，一定要先問清楚了在提供給案主。
- (三) 不做超越法律權限範圍的事：
 - 1. 不要決定案主需要獲不需要怎樣的照顧。
 - 2. 不做有關案主檢查結果與病情的解釋，或案主死亡通知，這些事應轉給醫師或護理人員處理。
 - 3. 沒有醫師處方或沒有戶理人員督導下，覺不要給藥。
 - 4. 不要幫案主插入或拔除任何管子，如鼻胃管、導尿管、引流管等。

- 5. 不要接受醫師口頭或電話醫囑，，應表明身分並請護理人員接聽。
- 6. 不要單獨執行須無菌技術之護理活動，因稍不留意可能引發感染。但若護理人員在場而要求協助時，你應該幫忙。
- 7. 不要告訴案主或其家屬有關案主的診斷與治療計畫，這是醫師的專責。
- 8. 不要為案主下診斷或醫療處方，這是醫師的專業範圍，如此做將觸犯「醫師法」第二十八條。
- 9. 不要去督導其他的「照顧服務員」，這是護理人員的職責。
- (四) 尊重工作同仁，不要超越權責，做了其他同仁領域的是或批判他。
- (五) 當報告的資料很重要或嚴重時，例如案主被其他工作人員疏忽可能影響到他的安全，應立即向督導你的護理人員報告，若他置之不理，應再試，若仍不理，則應項更高層級報告。
- (六) 對雇主和上司忠心，遵守機構單位的規章守則及上級的命令，準時上班，使人覺得可信賴。
- (七) 節約使用設備及消耗器材。
- (八) 不要和案主討論你個人的問題。
- (九) 案主與家屬須要為最重要的考量：案主有權利得到穩重而不匆忙的照護，同時一個好的照顧服務員會透過熱心的服務與溫柔的觸摸讓案主感受到他的善解人意與同理心。
- (十) 表現自己和機構最整潔美好的外表：住重維護自己的健康及個人衛生，外表宜整潔大方，制服應整潔。
- (十一) 適當的減低壓力以避免職業倦怠，可利用下列方法減低壓力：

- 1. 充分休息、足夠的營養、適當的休閒活動。

2. 與你的督導談談或參加小組討論。
3. 試著腳抬高坐一會兒、閉眼深呼吸幾下及想像你就在你期望或喜歡的地方。
4. 洗一個溫暖、讓你全身鬆弛的澡。
5. 聽聽使人平靜的音樂。
6. 做做鬆弛運動。
7. 慢慢的喝杯茶。
8. 運動、散散步。
9. 培養些嗜好，如縫紉、繪畫等。

（胡月娟、何文男、李復惠等 (2010)。照顧服務員訓練指引四版：照顧服務員的工作倫理守則，第 1 章，12-14）

第十一章 家庭托顧營運之經驗以及特色

壹、家庭托顧的設立過程和經驗

對於一般民眾來說，「長期照顧服務十年計畫」的家庭托顧服務是相當陌生的；因此，在說明時必須很有耐心的告訴對方這項創新的服務模式。就是在這樣的方式之下，一步一腳印的推展進行。依內政部資料統計，家庭托顧照顧服務，截至 98 年底全國計有台中市、南投縣、嘉義市等三縣市有開辦家庭托顧服務。直至民國 100 年 6 月 30 日為止，全國已增加開辦家庭托顧服務的縣市，共有台北市、台中市、高雄市、彰化縣、南投縣、台東縣、基隆市、嘉義市等八個縣市，顯見此項新型的照顧服務產業是不斷的在成長。在此將服務過程的實務經驗一起分享，將優點持續地傳承下去，並修正不足之處。

南投縣政府委託愚人之友基金會辦理「長期照顧十年計畫 - 家庭托顧服務」，在南投縣負責提供二個區域的服務，包括埔里鎮、國姓鄉、魚池鄉、仁愛鄉、水里鄉、集集鎮、信義鄉等共七個鄉鎮。本單位在負責辦理的區域內已有埔里鎮與仁愛鄉兩個鄉鎮，已成功開辦三個托顧家庭；即埔里鎮成立兩個托顧家庭住所，原鄉部落仁愛鄉南豐村則有一托顧家庭住所。自民國 97 年至 100 年為止，本會成功開展了三個托顧家庭住所，目前實際受服務者人數計 17 人。

縣內還有其他三個服務單位提供家庭托顧服務，即紅十字會、基督教青年會、伊甸基金會等各負責一區域，三個單位在托顧家庭方面，各開展一個托顧家庭，在受托人數方面至目前為止各有 1～2 人。中國文化大學社會福利學系陳正芬助理教授，根據其在 2011 年所著的「家庭托顧服務發展狀況及其評估」的研究，分析目前發

展最成功的兩個縣市，托顧家庭數最多的是台中市，受托顧人數最多的是南投縣。而南投縣的受托人數，則屬愚人之友所屬的托顧家庭受托人數佔最多，又在托顧家庭方面已有三家佔最多。亦是全國第一個在原鄉部落，成功開拓托顧家庭的服務提供單位。

一、家庭托顧住所成立過程

（一）埔里鎮第一家：慈恩社區家庭托顧住所成立過程

始於民國 97 年 11 月在埔里鎮成立「慈恩家庭托顧住所」，屬南投縣最早營運的托顧家庭；雖然初期個案人數總是無法增加，在 1 年期間始終維持在 1 位個案的尷尬期，但是托顧員仍然堅持到底。1 年之後個案數由 1 位逐漸增加到 6 人之間至今。托顧家庭的開展可謂筆路藍縷，備嘗辛苦，倒是由於照顧服務員小夫妻倆人的堅持服務照顧老人，才有今天的成果。

（二）仁愛鄉第一家：南豐部落家庭托顧住所成立過程

經過不斷努力宣導，直至 99 年 11 月 15 日終於在仁愛鄉南豐村



新竹縣政府相關單位，帶領當地擬提供服務之民間單位至南豐家庭托顧住所參訪。

成功推展「全國原鄉第一」個托顧家庭住所；此創新的服務模式，能夠在原鄉開展實屬不易。

南投縣政府因而擴大慶祝宣導，並將喜悅傳播全國民眾。揭牌當天長官雲集親臨會場，與會的來賓如縣長李朝卿、社會處處長熊俊平、張木斌科長、縣府相關人員、以及仁愛鄉公所的秘書卓上龍、鄉民代表等多位村長皆來參與。媒體有來自中國電視台以及多位平面媒體的報導，報導服務員在家創造就業機會和托老的新聞。

因為是在全國原住民部落成功開展的第一家托顧家庭，自然備受矚目。之後有慕名來參觀的外縣市政府單位（如新竹縣政相關單位），帶領欲開辦這項服務的服務提供單（如紅十字會等民間單位）、相關大專院校等（如國立中正大學的成教所）。但是托顧家庭經過半年的運作之後，屋主（托顧員前夫）違背當初與托顧員雙方所簽訂的房屋承租合約書，堅持要收回房屋，托顧員不堪其擾，最後於 100/02/15 結束托顧家庭的服務。



國立中正大學成教所至南豐家庭托顧所參訪。

此事事出突然，其結果令人跌破眼鏡，期間南投縣政府負責相關業務專員同來協調，但無所獲，最後還是尊重屋主的決定。這家原屬第二家的南豐家庭托顧住所因而結束，令人留下難以形容的遺憾。

（三）埔里鎮第二家：泰安社區家庭托顧住所成立過程

設置在埔里鎮泰安社區 即「泰安家庭托顧住所」，托顧員是一位資深退休護理人員，以其豐富的護理經驗和敬業精神，照顧三位重度失能的老人。並在她細心的照護之下，讓個案的身體維持穩定的狀態。而輪替服務員是托顧家庭裡最貼心的好幫手。



泰安家庭托顧住所，屋內全貌。

（四）仁愛鄉第二家：南豐部落家庭托顧住所成立過程

當結束掉南豐部落的第一家住所時，我並未因此被打擊而喪氣，反堅持持續尋找機會，我相信可以在此地會重新覓得好處所，因為我和托顧員不想放棄這幾位需要被照顧的失能老人，並衷心希望在他们們的最後人生，能夠留下一段美好快樂的回憶；何況這幾位老人也相信我們會做得到。我相信我們不能，但神能，秉著榮神益人的信念絕不放棄能夠幫助老人的任何機會。



南豐部落第二家住所之照顧服務員與受托老人。



職能治療師至欲設置托顧家庭之房舍進行規劃，和環境之評估。

結束第一家住所不久，托顧員長女婿突遭逢意外辭世，原與夫婿在北部經營「營造」工程的托顧員長女美齡（化名），因而帶著一位讀小學三年級學齡期女兒回鄉，其身無一技之長，且肩負教養孩子之責任；我便將想法和計畫告訴她，建議她與母親重新在部落設置托顧住所，除了不必離鄉背井找工作之外，還能在家照顧女兒，她很瞭解自己適齡中年又無一技之長，找工作不容易，因此她願意接受照顧服務員培訓以取得資格。適本會正在招訓照顧服務員，遂鼓勵其報名參加訓練。在上課期間，邊上課邊與母親尋覓適當地點，有時在部落有覓到理想的處所卻沒權狀，發現原鄉地區有建照的房舍比率實在不多，這問題也就是我們目前在原鄉發展托顧家庭窒礙難行的主要因素之一。當母女倆在灰心喪志的時候，終於找到靠近溪邊並且座落在山邊的一棟很舊很舊無人居住的小房子，一樣沒有建物所有權狀和使用執照，但此屋蓋在民國68年之前，聽說有希望，母女倆便帶著嚐試的心態開始積極的親自申請辦理，經過兩個月餘的時間終於完成，並且取得建物所有權狀和使用執照。後送件至縣政府，即建物、土地所有權狀、房屋使用執照、服務員資格和1000小時服務證明書等。經縣政府相關單位核定並核准之後，縣府即委派埔里基督教醫院復健科的職能治療師，至該房舍進行環境評估，規劃設計無障礙環境空間。

房舍經過職能治療師評估之後，再次向縣政府提出修繕申請書，如職能治療師提出的應改善建議書（如附表十三 照顧服務員住所評估表）、及應改善之照片等。這時可以聯絡土木工到房舍現場估價修繕工程費用。照顧服務員覺得價錢可以接受，修繕的工作就可進行。

改善工程都完成之後，始可請縣府相關人員到該處所進行複評，

所有的準備工作可以說才算全部結束，並開始收個案進行托顧家庭的營運。

在住所修繕的過程當中積極地協助監督、並修正從沒鬆懈過，在半個月左右住所修改全部完工。從申請權狀一直到房舍的設備修建，在費用上托顧員已花費十幾萬元；而在進度上三個月便完成計畫目標，速度快得連自己都嚇一跳。

房舍在修繕期間，原受托者或家屬三步五時會前來關心房屋修繕情況和進度，也隨時關心個人之權益。

這一路走來，不斷給予服務員鼓勵、打氣，讓她在忙錄期間沒有時間思及喪夫之痛。目前她與母親（托顧員）攜手共同經營托顧家庭，成為南豐托顧住所的輪替者。對於原來的七位受托者，其中有一位非常愛唱歌的獨居阿嬤已離開人世，一位個案因中風、洗腎變成多重重器障和其他的五位個案全又都回來接受服務，目前增加一位中風肢障的受托者。



縣政府人員測量休息室門淨寬，約85公分。



縣政府人員進行最後的修繕後複評－以門簾分別煮餐區和飯廳區。



住所在修繕期間受託老人不時來關心托顧家庭之改善進度。

100 年 06 月於南豐村再度成功開拓托顧住所，成為本單位設置的第三家「家庭托顧」，這是一家快樂、又溫馨的家庭，地親人親，親臨現場者很自然會感受到這個家庭的特點。

二、家庭托顧的特色

家庭托顧規模小、單純及服務可近性；它沒有機構式的照顧，因為人數眾多成為集體感染疾病之虞，例如感染 瘡等傳染疾病。家庭托顧也可與居家服務或日間照顧混搭使用，使服務有彈性。這些前後成立的三個托顧家庭屬多元文化，有著不同的族群、不同的語言、更有著不同之習性，我們會因應各家的文化和特性，在每天的生活上有個別化的、有彈性的照顧和管理。將家庭托顧服務以不同

的特色彰顯出來，並達到完善的照顧目標。

家庭托顧服務的特色有：

- （一）對於服務照顧：提供了多元的服務選擇；
- （二）對於照顧服務員：在職場上也提供更多元的選擇；
- （三）兼顧家庭與工作：而對於無法離開家庭外出工作卻又必須有收入，以維繫家庭生活者是福音，能同時兼顧家庭與工作；
- （四）照顧服務員在家創業，創造經濟效益：創業資金少，且可獲得政府之補助。在家就可創業有收入；
- （五）提升照顧服務員的收入：托顧員的收入比較一般居家服務員的收入較高；
- （六）家庭托顧服務含有日間照顧服務和居家服務所沒有之服務內容和方式，例如家庭托顧服務含括日間照顧服務所沒有的身體沐浴之項目，卻又比居家服務之照顧服務時間長。使家庭托顧服務彌補了其他兩種照顧服務無法提供之服務之不足之處；
- （七）偏遠地區或原住民地區在無法設置日間照顧服務的狀況之下，家庭托顧服務是最佳的替代考量之服務型態。讓居住於該地域之居民也能享有該項新型之照顧服務。
- （八）使長期照顧服務普遍被大眾所接受，是家庭托顧服務的核心價值。

貳、各家托顧家庭住所的運作與特色

一、第一家家庭托顧點：慈恩托顧家庭住所的運作與特色

97 年 12 月於埔里鎮枇杷里慈恩社區成立，是南投縣第一家開展的托顧家庭 慈恩家托住所，然期間人數只維持 1 人，個案量始

終無法突破。直至民國 99 年個案人數逐漸增加至 6 位。由於受托者之補助時數因人而異，所以他們可以在不同時段接受服務，惟同時段只能照顧 4 人。目前接受服務者人數平均維持在 4～6 人左右。托顧員家中有 3 個幼小孩子，有位阿嬤喜歡管小孩，讓她好像待在自己的家管自己小孩一樣，而托顧員的家人從未去阻擋或者表現出不悅，讓個案在家很自由自在。

（一）照顧服務員方面：

1. 托顧員及家屬人脈豐沛（父親職里長，並積極服務社區民眾），深知社區有照顧需求者，平時積極協助媒合個案，故個案量維持一定人數。即便有時人數減少，短點時間內會有新的個案遞補。
2. 托顧員的妻子因孩子還小而辭去醫院的護理工作，托顧家庭除了有輪替者之協助外，托顧員的妻子憑藉自己的專長也一起投



老人與小孩，阿嬤喜歡管孩子。

入照顧服務之行列，她對於紀錄個案的「生活紀錄」甚詳，並給予老人每天豐富的日常生活活動。

- （二）個案失能程度：有輕度、中度與重度，失能程度平均。
- （三）自費者：有自費的受託者，增加托顧員之收入。
- （四）輪替者：是托顧員的阿姨，工作能力強、服務態度佳，與托



照顧服務員協助案主服藥。



老人專心作畫，並互動促進社會支持。

顧員配合度佳。

(五) 每日活動：受托個案上午參與社區的「老人日托站」活動，平日與社區多數長輩互動；下午他們則各自回到托顧家庭休息或回到自己的家。

(六) 目前面臨之危機：

1. 與失智 / 失能日間照顧服務有重疊性：

家庭托顧與日間照顧服務質性相似，但也有相異之處，各有其長短，端視個人之需求而定。（在第一章第三節，「照顧差異表」之內容有詳細比較）。

2. 服務人數縮減，致影響托顧員的服務收入來源：

服務人數縮減原因，有因受託者身體病況惡化，轉而在由外籍看護工全時間的照顧。或另有受託者轉接受「日間照顧服

務」。

3. 危機就是轉機，對於慈恩家托住所更該有所警惕，平時用心來服務弱勢者，以便滿足個案之需求，並發揮住所不同之特色。

(七) 接受服務時間最長者：個案在此受托顧將近 3 年之久。

(八) 托顧家庭住所屬父母家人自有之房屋，托顧員無需承擔租屋費用。

二、第二家家庭托顧點：南豐托顧家庭住所的運作與特色（成立六個月後結束）

(一) 揭牌儀式活動，成立「全國原鄉第一」個家庭托顧住所 -

99 年 08 月開始，南豐家庭托顧因為四位案主早在揭牌儀式前一個月，已經有長照中心核定為托顧家庭之個案，所以在揭牌活動



到『老人日托站』參加社區活動，增進社會支持並使身體維持穩定狀態。



縣長李朝卿、社會處長熊俊平、琳麗雪執行長、蕭牧師、仁愛鄉公所卓秘書等共同揭牌。



在湛藍天空下矗立著『全國原鄉第一』個成立的家庭托顧。

之前已有四位個案即接受照顧服務。原因是為要配合縣府長官之行程，故揭牌儀式活動則延遲至 11 月 15 日舉行；當時仁愛鄉南豐村之托顧家庭，成為全國原鄉部落的「全國第一家」成立之家庭托顧住所。南投縣政府因而擴大舉辦揭牌活動儀式，來慶祝這第一個真正在原住民部落誕生，又屬賽德克族群的「南豐家庭托顧」住所。

（二）南投縣縣長李朝卿致詞 -

當天李朝卿縣長表示，成立住所非常難得，對於愚人之友的籌備和社會處的配合使能迅速成立長期照顧『家庭托顧住所』深感興奮。讓老人得尊嚴的照顧、年輕人可安心的上班、照顧服員有收入來彌補她的家庭使三方面都能受益。全國 25 個縣市（99 年）當中只三個縣市台中市、嘉義市、南投縣有開辦家托，而南投縣就有三個團體（即愚人之友、YMCA、紅十字會）開辦是少有的。全國原住民



李朝卿縣長說很高興愚人之友與縣政府社會處，經努力而成立全國原鄉第一家的托顧家庭，實屬難得。這服務模式可讓老人有尊嚴的照顧、年輕人可安心的上班、照服員友收幫助家庭。

區「全國第一個」成立的家庭托顧要感謝愚人之友，在最艱困環境之下，不畏艱難，更憑著大家抱著助人愛人的精神而成立。李縣長更表示希望未來有更多的善心團體一起來推動並擴大這項服務，使服務更多失能老人和身心障礙者，讓他們活得更有尊嚴。

（三）愚人之友基金會執行長林麗雪致詞

執行長也致詞表示，南豐村是個美麗的部落，埔里基督教醫院來自挪威的兩位宣教士阿工阿嬤，在五十年前就跟著德國宣教士來到南豐眉溪部落宣教，並開拓基督教教會。執行長告訴遠在挪威的阿公，我們將在南豐村設立『全國第一個』在部落裡面的家庭托顧的一個「家」，這個是非常有『指標性』的，非常創新的服務，讓部落的老人在社區裡面就能接受照顧，使社區照顧成為可能。執行長很感性的說從南豐村開始我們希望在全國的各個部落，都能夠成立，讓長輩得到適當的照顧。另代表埔里基督教醫院的蕭錦峰牧師說：「照顧服務不是只有我們在專業照顧上的技巧，而是我們還應該用心來照顧」。其他來自仁愛鄉公所卓秘書和鄉民代表們也輪流來致詞，感謝對於本鄉民的照顧服務。

（四）媒體報導

來自媒體方面有中國電視台的新聞報導，以及多家報社之報導，宣導家庭托顧服務的特色使更多的民眾知道政府目前正在推動的長期照顧服務，連續幾天的報紙報導托顧員「陳福枝」在家成功創業的例子。在活動方面，我得到本會多位同工的協助，使這次活動能夠順利進行。其實我更要感謝在個人獨力籌備活動過程當中，縣府承辦員廖碧蓮小姐給我更多的協助，因為有她才能圓滿達成活動。

（五）托顧家庭之特色與運作

1. 這家庭的特色是輪替服務員（為托顧員之么女）擅長於手工藝



李縣長接受中國電視台與平面媒體採訪並發表感言。

的製作，其作品常令人眼睛為之一亮，例如將可以吃的材料當手工藝品教材，豐富了受托者之生活。

2. 而案主大多為賽德克族耆老，他們生性開朗活潑，臉上始終笑臉迎人，當進入這個家庭時，你自然會感受到他們生活在輕鬆、滿足的氛圍。
3. 在環境方面也很理想，屋外寬敞，受托者活動自在安全。而休



花材是以枸杞等一些可以吃的食材老人的巧手來製作。老人邊吃邊作來完成它。

息室有兩個房間，每一房間可供兩位個案休息。

4. 失能程度：受托者有輕、中、重度，但多數屬中度失能，雖有肢障但能自行走動不需假手他人。
5. 家托住所設在原住民部落，故具有其不同的特色和魅力，讓參訪者深覺溫馨和喜愛。

（六）托顧家庭結束

可惜，半年之後由於屋主與照顧服務員產生嫌隙，屋主（為照顧服務員前夫）堅持收回房屋，而結束托顧家庭之營運。雖然雙方曾訂定承租房屋合約書，致屋主為毀約之一方，但照顧服務員不想追究，心中很不捨卻也身不由，而已必須結束服務。



內政部社會司老人福利科科長來參訪，深覺原鄉住所很溫馨並具特色。

(七) 揭牌儀式活動照片



社區媽媽用熱情的、有活力的舞蹈來助興。



部落婦女以賽德克族傳統舞蹈共同慶賀。



有原住民族委員會前主委：瓦歷斯貝林來參與。



長官觀賞影片—錄製老人在托顧家庭，與其他成員共同生活的快樂剪影。



基金會同工章甄珍老師帶活動，使現場氣氛更熱鬧。



得到基金會許多同工的協助，托顧家庭的揭幕活動才得以圓滿完成。會場後有豐盛午餐，同工們的搞笑鏡頭。

三、第二家家庭托顧點：泰安托顧家庭住所的運作與特色

泰安社區托顧家庭成立於 100 年 3 月，目前有 3 位個案接受照顧服務；他們多屬閩南籍，為重度失能程度者和失智症患者。

(一) 相關照顧服務員：

1. 主要托顧員：為退休的資深護理員，照護工作經驗豐富，家人可安心交托，受托顧者若有異常狀況時之緊急處置、或在用藥上的安全問題，照顧者會適時處理並保護受託者之安全。
2. 輪替服務員：工作能力及態度佳。

(二) 自費個案：由於照顧上獲得滿足，因此受托者家屬願自費以增加照顧服務時數，讓受托者獲整月之照顧，並增加托顧員之收入。

(三) 個案失能程度：受托者多屬重度失能，托顧員運用其專業服務能力，讓受托者盡量能夠以步行活動（需輔以輔具）。

(四) 每天的活動：社區有關懷據點，有時托顧員會以輪椅推個案參與社區活動，或者托顧員會親自設計活動教案，讓個案活動活動筋骨。

(五) 住所的建築物為透天的房屋，受托者的休息室擺在客廳，以



托顧員照顧失智的阿嬤。



大學實習生參訪受托者的生活。



托顧員陪伴受託者並與人互動。

拉簾保障個人隱私。由於住所本身受限於建築結構而無法有很大的改變，是其不足之處。

(六) 礙於房舍之結構，所以受託者之休息室在客廳是其不足之處，然照顧服務員曾為醫護人員，因有豐富經驗所以有能力照護重度之個案。

(七) 承租房屋：以承租房舍方式，來經營托顧家庭。

四、第三家家庭托顧點：南豐托顧家庭住所之二的運作與特色

南豐托顧家庭於今年的 100 年 6 月設立，目前有 6 位受託者，多數屬於賽德克族人。個案以中度失能或獨居者為主。

案例分享：住所裡有一位肢體功能障礙的受託者，善於製作即將失傳的原住民藤編工藝，他是托顧家庭的工藝指導老師；他因獨居而接受照顧，與成員間互動良好。其罹患大腸癌、且右側腿置換



受託者發揮個人潛能編織藤編，自助人助。

髖關節而行動不方便，致無法外出工作；但他會善用個人優勢，編織製作一些藤編作品，成為他小小的收入來源。他說因為獨居沒有很好的餐食，但是現在每天來到托顧家庭能夠與其他老人談笑互動，又有豐盛的午餐，讓他的病症沒有惡化，臉上也紅潤起來，醫生告訴他他的病情已經恢復不必再服藥，他很感謝在托顧家庭被照顧的生活。另外有位多年前中風個案，原來一直待在家裡不願意出門，剛開始到托顧家庭看他時，老是問甚麼時候上帝要把他接回家（表示自己活得不耐煩了）；之後再度探訪他時，他已變得很會說笑話，也會帶動其他成員說笑。

中秋節時大家在住所屋外的空地烤肉，有受託者帶來家人飼養的土雞，也有家屬帶來中秋月餅與大家分享，托顧家庭還因此特別搭蓋遮陽棚；凸顯托顧員對服務的用心，讓老人在托顧家庭裡享受溫馨的家庭生活，並且是生動有趣的。



大家一起吃飯是最享受的時間，食慾好。



托顧員注重老人的營養，有紅黃白菜色、溪魚和蓮藕土雞湯，希望老人吸收營養身體好。

- (一) 社區與托顧家庭之互動增加：鄰里長輩喜歡到住所談往事懷舊，祖先賽德克族與日本人打仗的史蹟，如電影正上演的「賽德克巴萊」，老人會彼此探討電影與真實的歷史差異，或者第二次世界大戰時長輩的真實經歷，彼此認真的提供自己所見所聞。
- (二) 中餐丙級證照：輪替服務員擁有丙級證照善於餐食之料理。照顧服務員會注意老人飲食應低鹽低糖、菜色的配搭、或有益於受托者飲食之選擇。有獨居的老人說，和別人一起吃飯食慾好、身體好。
- (三) 受托者常說笑話彼此娛樂，會說笑話說給來訪的客人聽。讓老人心情好增進身體健康。
- (四) 語言上的溝通：受托者與照顧員都屬賽德克族群，溝通無障礙。

- (五) 屋外有一大塊土地，讓老人種種菜，活動身體筋骨、學習互相幫助別人、食用自己種植的不含農藥的蔬菜。
- (六) 休息室：托顧家庭之休息室設在房間而非擺置客廳，使整體環境感覺舒適。讓受托者有家的感覺。
- (七) 案主多數來自原來第一家設置的住所，和賽德克族耆老，生性開朗，臉上笑臉迎人，你會感受到他們生活在輕鬆、自在、快樂、滿足的氛圍。
- (八) 環境理想，屋外有活動空間，使受托者活動安全自在。備有兩間休息室，每一房間可供兩位個案休息。
- (九) 每天的生活或活動：部落沒有關懷據點，所有活動由輪替服務員負責安排並設計教案。藉此豐富老人每天的日常生活。
- (十) 托顧服務員經歷：主要照顧服務員從事照顧服務年資深，照顧服務達 10 餘年。使有益於受托者之照顧。



松鼠溫暖的家。



牆上懸掛著老人的畫作。

(十一) 主要照顧服務員與輪替服務員關係：輪替者為托顧員長女。

(十二) 住所頗具特色，為參訪者所喜愛。

(十三) 本住所需改善之處：

1. 托顧住所成為鄰里愛來的地方，常常午餐時間到，托顧員會順便請他們留下來吃飯，若長此以往擔心造成托顧員的負擔。
2. 托顧員需要接受「在職教育」，並應充實學習與照顧服務相關的知識，研發具特色的動態活動如健康促進活動、靜態活動如手工藝和繪畫等。
3. 工作日誌之紀錄：主要照顧服務員不善於紀錄，目前由輪替服務員紀錄書寫。



雲林老人協會的社工與服務員的參訪。 來自各大學院校社工實習生的參訪。



4. 收費的問題：

(1) 輪替服務員對於照顧服務費的收費標準瞭解不足，其認為應比照 180 元 / 時為計算基礎，而目前政府尚未擬定統一之收費標準，雖開放各服務提供單位自行決定，但托顧員因瞭解不足產生誤解。輪替服務員認為服務單位規劃的收費標準，與政府提供一小時 180 元差距太大，認為應依照 180 元來計算收費。

(2) 政府補助方式，以一小時服務 4 人為例，照顧服務費之收費達 720 元 / 1 小時， 4 人 / 天 8 小時 / 天，則收費高達 5,760 元 / 天。因此本單位在計算收費時，則比政府的原補助費用低廉，以輕、中、重度為例，為 50 元 / 時、62.5 元 / 時、72 元 / 時。如此計算方式，較符合個案的負擔和需求。

(十四) 承租房屋：住所是以承租方式來經營托顧家庭。房租費用較低廉。



老人坐在屋外聊天互動增加社會關係。



看電視或者說說古時候祖先打仗的故事。

叁、歷來照顧服務員服務給付、受托人數、托顧服務員之資歷、設置地點

一、家庭托顧照服員服務給付—以 99 年～ 100 為例

99 年		一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
	潘頌暉	6300	6300	6300	25625	42275	47890	45895	53742	56742	51155	51827	52387
	陳福枝								26636	29480	46760	46760	46760
100 年	潘頌暉	60759	39832	47377	36850	40710	40150	42040	23795	37370	40242	41077	
	陳福枝	41500	8250				28875	28845	34614	34614	35164	43373	
	梁美英			8482	19457	29557	40667	40667	39657	39657	39657	39657	

二、住所成立與受托人數

	成立住所	成立日期	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
1	慈恩家托住所	97 年 12 月	6 人	6 人	6 人	5 人	5 人	5 人	5 人	3 人	8 人	7 人	7 人	
2	南豐家托住所	99 年 08 月	7 人	5 人	於 100 年 2 月初結束住所營運									
3	泰安家托住所	100 年 03 月	尚未成立		1 人	2 人	3 人	3 人	3 人	3 人	3 人	3 人		
4	南豐家托住所	100 年 06 月	尚未成立					5 人	5 人	6 人	6 人	7 人	7 人	

三、以 100 年為例，托顧服務員資歷

	姓 名	經 歷	備 註
1	潘 頌 暉	照顧服務員	慈恩家庭托顧住所
2	陳 福 枝	資深照顧服務員	南豐家庭托顧住所
3	梁 美 英	資深護士退休人員	泰安家庭托顧住所

四、設置地點

序	鄉 鎮	地 點	成立日期	備 註
1	埔里鎮	(1)慈恩家托住所(潘頌暉): 埔里鎮枇杷里 14 鄰九成街 116 號 (2)泰安家托住所(梁美英): 埔里鎮民族三街 1 號	97 年 12 月 100 年 03 月	
2	仁愛鄉	(1)南豐家托住所之一(陳福枝): 仁愛鄉南豐村 7 鄰松原巷 15 號 (2) 南豐住所之二(陳福枝): 仁愛鄉南豐村 7 鄰松原巷 69 號	99 年 07 月 100 年 07 月	房屋租約到期，於 100.03 結束家托住所

肆、當前的困境：

一、依據老人福利服務提供者資格要件與服務準則，規定托顧家庭須有合法的建物、土地使用所有權狀、使用執照，其嚴格規範的好像小型機構，然而原鄉部落的房舍多數未依規定申請，原因在於部落土地建地少，農地、旱地多，加上請建築師畫圖要花錢，除非屋主要向銀行貸款就需要合法申請，使得托顧家庭在部落推展窒礙難行。

二、家庭托顧住所設施設備修繕費之補助：依據補助項目每一住所最高補助新台幣五萬元。然至目前為止單位協助申請修繕費用補助金額未曾達到五萬元，如泰安托顧家庭曾補助 2 萬元。應有足額之修繕費落實補助有意願創業的服務員，藉此鼓勵他們。

三、照顧服務費：

(一) 托顧員自覺照顧服務費 180 元，含括照顧費、餐飲費、材料費用、交通費用等，對於托顧家庭負擔較重。其中材料費、交通費用能否另外補助？

(二) 如果照顧服務費是以 180 元 / 時之計算方式來收費顯見過高，雖然由服務提供單位來決定收費標準，但部分托顧員（輪替者）對於收費標準因為不瞭解而持有意見，認為應每小時以

政府補助之 180 元來計算（若以 8 小時計，180 元 ÷ 8 小時 = 22.5 元 / 人 / 小時；如此高昂的收入令人無法理解，造成本單位之困擾。

四、設置家庭托顧服務住所之限制：政府對於設置住所的規範過於嚴苛有若小型機構，若能放寬規定，家庭托顧服務則容易開展，同時創造婦女在地就業機會。

五、對於服務提供單位的補助項目與實際可執行有差距，依補助項目有六項：(1) 業務費 (2) 托顧家庭設施設備費 (3) 辦公室租金 (4) 辦公設施設備費 (5) 家庭托顧督導費 (6) 專業服務費；且同時辦理兩項以上照顧方案者，如居家服務、失智失能日間照顧、餐飲服務、家庭托顧，不得重複申請辦公室租金與辦公設施設備費；單位已承辦居家服務、失智失能日間照顧的服務，所以目前服務提供單位實際上可以執行的只有專業服務費和部分業務費用，設施設備費則是用來補助照顧服務員修繕住所的費用。這樣的補助方式對於推動這項方案的服務提供單位較難以伸展。

六、家庭托顧督導員補助門檻過高：政府之補助標準，規定服務單位必需輔導 30 個托顧家庭以上，始能提供督導員 1 人，要每一服務單位達成目標顯非容易之事。相對阻礙民間單位欲發展家庭托顧服務資源之意願。

七、99 年的成果報告中，在執行服務時的一年當中曾遭遇的困境再次一併敘述，將使問題之所在更加清楚：

（一）原鄉房屋合法率偏低

在原鄉部落合法的房屋率，信義鄉佔 30% 的合法率、仁愛鄉佔 10% 的合法率，這樣低的房屋及土地的合法性使得在家庭托顧執行上是相當大的一個阻礙。但礙於保護老人的安全，不得不讓我們遵

守並認同合法的必要性，不過政府可修正原先已制定的規定而降低標準，落實家庭托顧服務在原鄉順利推展，達到老人在地老化、照顧服務員就地創業的目標，提昇長期照顧服務在原鄉之可行性並茁壯。

（二）原服務單位不願出具服務證明書

照服員欲申請「1000 小時」以上之服務證明時，曾遇到原工作單位不願出具證明的狀況，因被拒絕致拖延設置托顧住所之進行，甚至剝奪案主的權益。（案例發生在縣原民局）

（三）原鄉老人付不出健康檢查費用 --

在入住所之前個案要先做健康檢查，然居住在部落的原鄉老人因家境清寒而繳不起健檢費用，事後經單位社工轉介至埔里基督教醫院社福室，醫院承擔全部的健檢費而得以幫助受托個案。

八、對於服務提供單位：

（一）在協助照顧服務員成立托顧家庭期間，過程確實相當困難，此項業務從頭到尾只有一位社工員的忙碌和應對，不但須要親自應付各種大小事件，甚至會遇到很不愉快的或想像不到的事情將會發生。例如，從找合適的托顧員、協助申請 1000 小時資格（若不給，要怎麼辦？）、是否為合法之



原鄉老人做健康檢查。

房舍（若不是，如何協助他們？）、「對建築法規的陌生（需要認識一些基礎的相關建築法規）」與公部門的行政作業往返。

（二）托顧家庭的輔導與管理：

1. 當個案使用多項照顧服務時：個案同時使用居家和家庭托顧服務兩項服務時，托顧員與居家服務員之間、家庭托顧社工與居家督導之間，在服務個案時，雙方如何在工作上配搭取得協調一致，使照顧服務順利進行，是家托社工與居家督導間需要溝通並管理的問題。
2. 托顧員是資深的護理人員或資深的照顧服務員，他們各自擁有不同的學經歷而頗具主見，社工應善用溝通技巧給予不同的協助輔導並管理。

（三）對於承辦偏遠地區和原鄉地區的服務單位給予激勵：這兩區域位處偏遠山區，單位的付出較大，風險相對也高，促使服務單位對於照顧服務之資源應用，會有較多的顧忌而有所考量。

九、長照中心的部分照顧專員對於家庭托顧服務認識不足，且角色是被動的：

（一）目前家庭托顧服務費之收費標準，採由服務提供單位做決定，本單位以「小時」來計算收費標準，比原來 180 元 / 時之計算方式收費低廉，讓個案使用服務的時數增加。而照顧專員到個案家評估核定時，以 180 元 / 時來計算照顧服務費，與服務單位的收費計算方式相異，結果服務天數也不一樣，讓托顧員對服務單位產生誤解，造成單位社工的困擾。或許在社會處的承辦專員與照顧專員之間、照顧專員與服務提供單位社工間之連結有待加強致無法取得共識。有部分照顧專員

對於家庭托顧服務因瞭解不足，往往造成服務提供單位的困擾。

（二）角色被動：指的是部分照專不主動積極協助發掘個案。

伍、結論

由於老人的身體會隨著健康與體力的衰退而逐漸淡出社交生活，若老人能夠增加社交生活並能夠適應社會，則會得到自我滿足感。因此，Harvighurst 等人提出活動理論，老人雖然生理和健康逐漸退化，但須要成功老化，因此主張活動可帶來老人滿意的生活，因此人是需要成功老化。而生活在托顧家庭的老人，托顧員每天會幫助他們安排不同的活動，有靜態的和動態的活動，使活化老人的生理，並且豐富老人的白天生活。

家庭托顧服務方案已推動十年，雖不如居家照顧服務推展順利，但是以最近 100 年 6 月底止，內政部統計家庭托顧服務的執行狀況，目前全國已有 17 個服務單位提供服務。可是，要推展成功除了服務提供單位之外，還需加上中央政府、縣市政府、長期照顧管理中心、托顧家庭服務員、個案與家屬等相互配合、努力推展並提昇專業服務品質，家庭托顧服務才能不斷成長。

偏遠地區或者原鄉部落因為人口密度低適於設立有白天照顧服務的托顧家庭。期望未來托顧家庭能夠在原住民各個部落遍地開花。更期望政府對於成立托顧家庭的規範放寬，使有意願留在部落工作的原鄉婦女，或者有意願提供自家住宅來經營家庭托顧服務者，在家除了可以照顧老人或者小孩之外，也能夠在家創業有收入來維繫家人的生活。

家庭托顧是一項新型的照顧服務模式，未來該項服務勢必經過不斷的檢討修正後而廣被民眾所接受和肯定，尤其是對於距離都會

區較為偏遠的原鄉部落。而中央政府對家庭托顧服務政策的確認，更是本服務型態能否持續穩健發展的關鍵（2011, 陳正芬）。

文獻參考：

內政部（2008,3月28日）。社會工作倫理守則。摘自 <http://sowf.moi.gov.tw/08/b/b207.htm>。

胡月娟、何文男、李復惠、阮玉梅、林麗鳳等 (2010). 照顧服務員訓練指引 四版. 台北：華杏。

曹愛蘭、王增勇等 (2003). 家庭托顧服務營運手冊. 台北：行政院社會福利推動委員會長期照護專案小組。

陳正芬 (2011). 高齡化社會的來臨：為 2025 台灣社會規劃之整合研究. 家庭托顧服務發展狀況及其評估，台北。

附表一 個案服務契約書

財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會辦理家庭托顧服務 個案服務契約書

財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會接受南投縣政府（以下簡稱縣政府）委託辦理家庭托顧服務，以紓解家庭長期照顧壓力，減輕家庭負擔。有關財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會（以下簡稱甲方）與服務申請者 _____，身分證統一號碼：_____（以下簡稱乙方）就案主 _____ 相關托顧服務之權利與義務，經雙方同意訂定本契約條款如下：

第一條 乙方申請就案主 _____ 之家庭托顧服務，並經縣政府核定為：_____。

第二條 乙方向縣政府申請並經評估符合補助資格後，由甲方派社工員做家庭訪談與乙方確定服務內容、服務時間及其他相關事項，並依本契約之約定時數及項目提供服務。

第三條 乙方應繳交案主健康報告書，或應依甲方要求對案主做健康檢查並提供健康報告書，健康檢查費用由乙方負擔。乙方應儘可能說明案主身心狀況，以使案主獲得適當之服務。甲方應依案主身心特性及需要，訂定個別化服務計畫，提供妥適之服務，並建立個案資料及記錄。乙方應與甲方保持聯繫，並配合參與個別化服務計畫之訂定。甲方建立個案之檔案資料，應妥善加以保密。

第四條 甲方提供服務內容：

一、身體照顧服務：

☐協助如廁 ☐協助沐浴 ☐穿換衣服 ☐口腔清潔 ☐協助進食 ☐協助服藥 ☐翻身拍背 ☐上下床及移位 ☐陪同、協助運動 ☐協助使用日常生活輔助器具 ☐簡易被動式肢體關節活動（不含指壓、按摩） ☐其他服務 _____。

二、日常生活照顧服務：

☐換洗衣物之洗滌及修補 ☐文書服務 ☐備餐服務 ☐陪同或代

購生活必須品□陪同就醫或聯絡醫療機構□文康休閒及協助參與社區活動等服務。

三、安全性照顧：

□注意異常狀況緊急通報醫療機構□協助危機事故處理□其他安全性照顧相關服務_____。

四、案主之失能狀況與需求改變時，服務內容得經甲乙雙方或並與案主協調後進行增減。

第五條 服務方式：案主至甲方家庭托顧服務地點接受照顧服務。

第六條 家庭托顧服務計費與繳付方式：

計費方式以經乙方或案主及甲方照顧服務員共同確認簽名之工作時間紀錄表為準。甲方依補助標準向縣政府申請補助，超出縣政府補助金額之費用由乙方與案主連帶支付：

一、計費標準：

(一) 服務費計算方式：

甲方以輕、中、重度三種不同障礙等級計算（餐費、車馬費、其他雜費等費用另計）。

(二) 乙方或案主接受甲方服務之計費如下：

服務費_____元/月 + 餐費_____元/月
+ 車馬費_____元/月 + 其他雜費(_____)
_____元/月，乙方或案主每月應繳付甲方費用為_____元。

二、縣政府核定補助費用：

補助百分之____× 每小時 180 元 × 核定補助時數為_____小時，共補助金額為_____元。

三、乙方需自行支付金額：_____元/月。

四、乙方可依案主實際需求，變更服務天數，增加服務天數之費用由乙方或案主自行負擔。

五、繳付方式：於服務當月月底繳清當月之服務費、車馬費、

餐費及相關實報實銷之代墊費用。

第七條 乙方及案主於申請及接受服務期間，應詳細說明案主之特殊生理（含罹患傳染病防治法所規定之傳染性疾病）疾病及心理狀況，倘未予以說明而發生意外事故時，甲方一概不負任何法律上或道義上之責任；如致甲方人員受有損害，乙方及案主連帶對甲方人員負損害賠償責任。

第八條 案主有傷病或事故時，甲方應採取適當救護措施，其須送醫治療者，並應送醫治療。案主住院或罹患重大傷病時，甲方應立即通知乙方或案主之監護人或代理人。除可歸責於甲方之事由外，醫療費用由乙方及案主連帶負擔。

第九條 家庭托顧服務提供期間，甲乙雙方及案主應遵守之規定如下：

一、甲方

- (一) 甲方提供服務過程嚴禁向乙方推銷、借貸及金錢往來之行為。
- (二) 照顧服務員之服務範圍及項目，依本契約之服務內容為限。
- (三) 甲方對於家庭托顧服務之照顧服務員應盡考核、督導之責任。
- (四) 照顧服務員請假時，甲方應於服務時間前二十四小時通知乙方（不含例假日及國定假日）。
- (五) 遇天然災害期間（颱風、地震等），提供服務與否，依行政院人事行政局頒布之規定辦理。

二、乙方及案主

- (一) 乙方或案主要求陪伴就醫或代購物品等所需費用，由乙方及案主連帶支付。
- (二) 乙方或案主欲取消服務時，應於服務時間前二十四小時通知甲方（不含例假日及國定假日）。
- (三) 乙方對於甲方之服務有任何問題時，應直接向甲方指定之人員聯繫處理，不得與照顧服務員私下協議處理，若因此產生糾紛，概與甲方無關。

- (四) 為減少服務糾紛與危險，乙方或案主均不得要求甲方照顧服務員從事具有危險性之工作、購買任何成藥、含酒精或刺激性的飲料、推薦之密方等情事。
- (五) 乙方或案主不得於本契約書所定之費用以外，另行贈與財物予甲方或照顧服務員。

第十條 乙方或案主若有下列情況之一者，甲方得立即辦理暫停服務：

- 一、案主住院（住院日起至二個月內，超過二個月以上者則結案）。
- 二、案主接受機構式照顧服務。
- 三、案主出國或暫住他地（異動日起至二個月內，超過二個月以上者則結案）。
- 四、實際要求服務之內容與本契約書所定之服務內容不符者。
- 五、未依本契約書所定之時間及金額繳納費用者。
- 六、有其他欺騙或不合宜行為者。

第十一條 乙方若有下列情形之一者，甲方得終止服務：

- 一、乙方或案主前條第四至六項規定情事，經甲、乙雙方協調仍未改善者。
- 二、乙方或案主嚴重違反家庭托顧服務使用須知相關規定，經甲、乙雙方協調仍未改善者。
- 三、甲方依前條規定暫停服務達二個月以上者。
- 四、案主已經接受相關機構安置者。
- 五、案主經縣政府評定已有專人照顧（如外籍監護工等）、得自行照顧或僱傭每日超過八小時者。
- 六、案主經縣政府評定身體狀況已恢復或死亡者。
- 七、案主遷離甲方服務區域。
- 八、乙方或案主無配合甲方服務意願者。

第十二條 案主發生緊急事件時之緊急聯絡人如下：

一、姓名：_____ 與乙方之關係：_____

電話：_____ 地址：_____

二、姓名：_____ 與乙方之關係：_____

電話：_____ 地址：_____

服務期間若發生緊急狀況時，甲方提供服務之照顧服務員僅負通知緊急聯絡人及緊急協助就醫之責任。

第十三條 乙方或案主於服務期間有本契約上之任何問題，應逕向甲方或縣政府提出申訴。甲方申訴電話：(049)291-8500。縣政府申訴電話：(049)224-4221。

第十四條 甲、乙雙方應遵守本契約約定之內容，非經他方書面同意，不得更改本契約書。本契約書所定事項有未盡事宜者，甲乙雙方應本於誠信原則，悉依照有關法令及一般作業程序及須知處理。

第十五條 本委託服務有效期間：民國_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

第十六條 乙方因故無法自行簽署本契約書，而由代理人代理乙方簽署本契約書時，代理人保證其確有代理乙方簽署本契約書之權限。如有違反致生甲方損害（含所失利益），代理人_____（姓名）願負一切賠償責任。

第十七條 保證人_____（姓名）願就乙方之付費義務負連帶給付之保證責任。

第十八條 本契約所生之爭議，甲、乙雙方合意以台灣南投地方法院為第一審管轄法院。

第十九條 本契約書一式二份，分由甲、乙雙方各執一份為憑。

立契約書人

甲 方：財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會

負 責 人：趙文崇

機構地址：南投縣埔里鎮鐵山里鐵山路 6 號

電 話：049-2918500

乙 方：_____（簽章）

身分證統一號碼：

住 址：

乙方代理人：_____（簽章）

身分證統一號碼：

住 址：

電 話：

保 證 人：_____（簽章）

身分證統一號碼：

住 址：

案 主：_____（案主與乙方同一人時，免簽）

身分證統一號碼：

住 址：

電 話：

中 華 民 國 年 月 日

附表二 長期照顧服務申請書

南投縣長期照顧管理中心個案轉介單 / 通報單

轉介單位：_____ ☐ 醫院/出院準備服務 ☐ 護理之家 ☐ 居家護理所 ☐ 衛生所 ☐ 鄉鎮公所 ☐ 安養機構

☐ 其他

☐ 轉介日期： 年 月 日 轉介者：_____ 電話：_____ 傳真：_____

基 本 資 料	個案姓名：_____ 身份證字號：_____	
	出生日期：民國（1.前 2.國） 年 月 日 性 別： ☐ 男 ☐ 女	
	電 話：_____ 手機：_____	
	現居住址：_____ 縣市_____ 鄉鎮_____ 村里_____ 鄰_____ 路街_____ 段_____ 巷_____ 弄_____ 號_____ 樓_____	
疾 病 與 健 康 狀 況	身份別	☐ 一般 ☐ 低收入戶 ☐ 中低收入戶 ☐ 其他 健保： ☐ 有 ☐ 無
	障礙別	身心障礙類別：_____ ☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 重度 ☐ 極重度
	常用語言	☐ 國語 ☐ 台語 ☐ 客家語 ☐ 原住民語 ☐ 其他
	教育程度	☐ 研究所 ☐ 大專 ☐ 高中 ☐ 國中 ☐ 國小 ☐ 識字但未就學 ☐ 不識字
服 務 項 目 需 求	聯絡人	電話 _____ 手機 _____
	與案主關係	居住安排 ☐ 獨居 ☐ 家屬同住 ☐ 輪住
	主要診斷： ☐ 高血壓 ☐ 心臟病 ☐ 糖尿病 ☐ 中風 ☐ 巴金森氏症 ☐ 失智症 ☐ 精神疾病 ☐ 慢性阻塞性肺疾病 ☐ 氣喘 ☐ 肺結核 ☐ B 型肝炎 ☐ 癌症 ☐ 腎臟疾病 ☐ 泌尿道疾病 ☐ 關節炎 ☐ 免疫疾病 ☐ 其他呼吸系統疾病 ☐ 其他 _____	
	意識狀態： ☐ 清醒 ☐ 嗜睡 ☐ 混亂 ☐ 昏迷 ☐ 其他 _____	
個 案 狀 況 簡 述	飲食型態： ☐ 一般飲食 ☐ 軟質 ☐ 流質	
	治療飲食： ☐ 無 ☐ 管灌配方飲食 ☐ 糖尿病特別飲食 ☐ 低鈉飲食 ☐ 其他 _____	
	管路留置： ☐ 無 ☐ 鼻胃管 ☐ 導尿管 ☐ 氣切 ☐ 呼吸器 ☐ 傷口引流 ☐ 其他 _____	
	壓 瘡： ☐ 無 ☐ 破損（部位、大小、等級：_____）	
個 案 狀 況 簡 述	巴氏量表：_____ 分	
	日常生活活動失能項目： ☐ 進食 ☐ 穿脫衣服 ☐ 上廁所 ☐ 洗澡 ☐ 移位 ☐ 行走於平地 ☐ 上下樓梯 ☐ 大便控制 ☐ 小便控制	
	工具性日常生活量表失能項目： ☐ 食物烹調 ☐ 家務維持 ☐ 購物 ☐ 外出 ☐ 使用電話能力 ☐ 服用藥物	
	服務項目需求： ☐ 居家服務 ☐ 居家護理 ☐ 喘息服務 ☐ 居家復健 ☐ 居家安寧療護 ☐ 其他 ☐ 居家無障礙環境評估	
個案狀況簡述：		

個案處理回覆： 南投縣長期照顧管理中心 聯絡電話：049-2209595 傳真 049-2205887

接案結果：☐提供服務情形：_____ ☐無法提供服務原因：_____ ☐轉介之建議：_____ 接案者：_____ 日期：_____

附表三 個案管理表

個案管理表

區域：

開案日期： 年 月 日

案號：

填表(更新)日期： 年 月 日

■ 社會福利身分別：		核定時數： 小時	
■ 個案來源：			
個案基本資料	姓名：	身分證統一編號：	聯絡電話：
	性別：	出生日期：	行動電話：
	婚姻狀況：	常用語言：	經濟來源：
	宗教信仰：	教育程度：	
	戶籍地址：	保險種類：	
	居住現址：		
緊急連絡人	姓名	關係	聯絡/行動電話 聯絡地址
	主要照顧者：		
居住環境	居住狀況：		
	住宅種類：	環境評估	
	現住房屋所有權：		
疾病與生理狀況	白天是否常單獨在家：		
	其他環境狀況：		
	疾病史：		
	是否曾經住院/手術(時間、原因、醫療院所)：		
	經常就診之醫院/診所：		
	輔具使用：		
資源管理	管路：		
	過敏史：		
	視力：	聽力：	說話： 意識狀態：
	生活功能：		
資源管理	正式資源：		
	非正式資源：		

家托督導員：

社工督導(社工員)：

單位主管：

案號：

個案姓名：

案況描述	
需求摘要處遇計劃處遇結果	

家托督導員：

社工督導(社工員)：

單位主管：

案號： 個案姓名：

家系暨生態圖	生態資源線條表示：單實線(案家原有資源) 單虛線(本會引進資源) 雙實線(案家自掘資源)
	介入前
家系暨生態圖	介入後

家托督導員：

社工督導(社工員)：

單位主管：

附表四 照顧服務員服務證明書

服務證明書

姓 名		身分字號	
出生年月日	年 月 日	性 別	
服務部門及 工作性質		職 稱	
服務年資	自民國 年 月 日至民國 年 月 日止		
備 註	服務時數達壹仟小時以上		
請加蓋關防 或 公司印鑑	證明機構全銜： 負責人： 機構地址： 聯絡電話： 服務機構關防： 機構登記或立案字號： (機關及公營機構免填)		

中 華 民 國

年

月

日

附表五 體格檢查表 (入托顧家庭之前至醫院檢查用)

愚人之友基金會-家庭托顧體格檢查表

姓名: _____ 住所點: _____ 個案申請號碼: _____

姓名		性別	☐ 男 ☐ 女	出生日期	年 月 日
身分證字號				填寫日期	年 月 日

既往病歷 ☐無 ☐有

自覺症狀 ☐無 ☐有

系統	呼吸系統	☐ 正常 ☐ 異常:
	血液循環系統	☐ 正常 ☐ 異常:
物理	泌尿系統	☐ 正常 ☐ 異常:
檢查	消化系統	☐ 正常 ☐ 異常:
	神經系統	☐ 正常 ☐ 異常:
	皮膚系統	☐ 正常 ☐ 異常:

肺結核病 ☐無(正常) ☐有(服用抗結核藥物中) 身高 _____ 公分 體重 _____ 公斤

☐服用抗結核藥物者須有近二個月的 AFS 痰液報告三套: _____ / _____ / _____

胸部 X 光檢查 ☐正常 ☐異常:

血液常規檢查 CBC	日期	血液生化檢查	日期		
紅血球 RBC	4-5.5x萬/dl	x萬 / dl	肝功能 GOT	<40 U / L	U/L
血色素 Hb	12-16, 13-18g/dl	g / dl	肝功能 GPT	<40 U / L	U/L
血比容 HCT	34-45, 38-52%	%	膽固醇 Chol	<200mg/dl	mg/dl
平均血容積	MCV 80-98 fl	fl	三酸甘油 Tg	50-150 mg/dl	mg/dl
血球血紅素	MCH 27-34pg	pg	尿素氮 Bun	8-20 mg/dl	mg/dl
血紅素濃度	31.5-36.5 g / dl	g / dl	肌酸酐 Cr	0.5-1.5 mg/dl	mg/dl
MCHC					
血小板 Plt	14 - 40x萬 / u1		CRP	<0.5	mg/dl
白紅球 WBC	4000-10000 / u1	u1	飯前血糖	70-120 mg/dl	
Band	2-6 %		梅毒 VDRL	☐ 陰性 ☐ 陽性	
Seg	55-75%		B 肝抗原 (HBsAg)	☐ 陰性 ☐ 陽性	
Lymphocyte	20-35%		C 型肝炎(HCV)	☐ 陰性 ☐ 陽性	
Monocyte	2-10%		AIDS	☐ 陰性 ☐ 陽性	
尿液檢查	日期: _____		Albumin 白蛋白	3.5-5.0g/dl	g/dl
酸鹼度 PH	5.0-8.0		Na	130-145	
尿蛋白 Prot	陰性(-)		K	3.5-5.0	
尿潛血 OB	陰性(-)		Bacteria	陰性(-)	
Urine Nitrite	陰性(-)		Sed.WBC	0-5 HPF	
尿糖 glu	陰性(-)		Sed.RBC	0-5 HPF	
腸胃道傳染病檢查:日期			阿米巴性痢疾	陰性(-)	
寄生蟲感染	陰性(-)		桿菌性痢疾	陰性(-)	

醫師總評估 (應處理及注意事項): _____

醫師簽章: _____

附表六 家庭托顧照顧服務員自律同意書

家庭托顧照顧服務員自律同意書

本人 _____ 願意投身愚人之友基金會擔任家庭托顧照顧服務員,同意竭力以「服侍善工」心志服務關懷社區中老人,並依以下公約自律以確保服務品質。

公約內容:

一、服務項目:

依服務契約內容為:個案管理照顧、生活照顧服務、機能回復運動、保健服務、身體照顧服務。提供教育、文康休閒、諮詢等服務協助增進老人自我照顧能力。

二、服務範圍:

- 不得留個案獨自在住所,避免個案發生意外時,無法於黃金救援時間做緊急處理,輪替者或主要照顧者需有一人在家托住所照顧個案。
- 不可任意更改服務內容、時間、服務間隔。
- 若家屬對照顧需求有意見請家屬或服務員回報本會,由社工員進行服務需求評估與異動。

三、定期參與單位在職教育、個案研討會及例會。

四、就職準備:正式提供服務前及往後每年需做一次健康檢查,並將檢查報告影本留存本會。

五、每日工作時數以不超過 12 小時為原則,以確保服務品質。

六、於社區中發現符合收案之個案主動與本會連絡。

七、服裝儀容要端莊。

八、服務個案時向個案及家屬自我介紹,並介紹本機構是愚人之友基金會;接受不定期抽查。

九、每月最後一週「星期五」將服務報表送至本會,以利核算薪資。

十、據實填報工作服務表,經查出不實者,納入考核。

十一、除本會服務項目外不得有其他商業行為(如保險、其它仲介、商品直銷...等)。

十二、離職:請一個月之前以書面提出申請手續,社工員將住所之個案安置完成後,簽准後依規定辦理移交。

十三、請假應事前三天向本會請假,並安排輪替服務員接班,以免服務中斷或影響服務品質。

十四、願示範正向保健典範,不抽煙、不喝酒、不介紹偏方.....等,有損基金會名譽之情事。

十五、工作有困難時請隨時主動與社工員聯絡,確保雙方權益及服務品質。

十六、工作表現欠佳者,連續三次紀錄者,經規勸未見改善,同意接受基金會之處分,情節重大者,願接受家托住所暫時停止服務或不得再服務之處分。

十七、本契約一式二份由雙方各存一份。

同意人簽名: _____ 身分證號: _____

住 址: _____ 電 話: _____

單位:財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會

執行長:林麗雪

中 華 民 國 年 月 日

附表七 住屋修繕同意書

住 屋 修 繕 同 意 書

立同意書人 _____（房屋或土地所有人），茲為辦理長期照顧十年計畫-家庭托顧服務計畫家庭托顧服務住所修繕、設施設備改善之需，本人座落於_____之土地及地上建築物（房屋係合法房屋），願無償提供_____（申請人）作為修繕及改善使用。

此 致

南投縣政府

立同意書人：

身分證字號：

住 址：

中華民國 年 月 日

備註：直系親屬不需檢附切結書

附表八 無償提供申請人使用切結書

無償提供申請人使用切結書

本人_____（房屋或土地所有人）之房屋（係為合法房屋）確為無償提供_____（申請人）使用，並無租賃房屋之關係，恐空口無憑，特立此切結書。

此 致

南投縣政府

切結書人：

身分證字號：

住址：

中華民國 年 月 日

備註：直系親屬不需檢附切結書

附表九 個別化需求記錄表

家托個案個別化需求記錄表

(服務人員請詳閱內容)

個案姓名：

性別：☐男 ☐女

1. 個案過去病史：
(1) _____ (2) _____ (3) _____ (4) _____ (5) _____
2. 目前罹患疾病：
(1) _____ (2) _____ (3) _____ (4) _____ (5) _____
3. 飲食習慣：
(1) 中餐及晚餐：_____ (a. 稀飯 b. 乾飯 c. 搗碎，可複選)
(2) 其他特殊飲食狀況(請詳細註明)：_____
4. 活動參與意願及其他相關照護項目
(1) 參與社區日托老人關懷活動：a. 有意願 b. 無意願
(2) 參與志工到家托點關懷活動：a. 有意願 b. 無意願
(3) 參與其他活動 _____ (請註明)：a. 有意願 b. 無意願
5. 口服藥物使用狀況
服用時間：_____ (飯前或飯後)；服用藥名：_____
服用時間：_____ (飯前或飯後)；服用藥名：_____
服用時間：_____ (飯前或飯後)；服用藥名：_____
6. 其他非口服藥物使用方式
服用時間：_____；服用藥名：_____；服用身體部位：_____
服用時間：_____；服用藥名：_____；服用身體部位：_____
7. 平時定期就醫指定醫院
☐ (1) 埔里榮民醫院 ☐ (2) 埔里基督教醫院 ☐ (3) 其他：_____ (註明醫院)
8. 緊急狀況時就醫指定醫院
☐ (1) 埔里榮民醫院 ☐ (2) 埔里基督教醫院 ☐ (3) 其他：_____ (註明醫院)
9. 個案特殊狀況(身體、心理、其他)需求告知：_____
10. 身體照顧服務需求(有需求的項目請打勾)：
☐ 協助如廁 ☐ 協助水浴 ☐ 協助穿換衣服 ☐ 口腔清潔 ☐ 進食服務 ☐ 協助服藥
☐ 協助翻身 ☐ 協助拍背 ☐ 協助上下床 ☐ 陪同運動 ☐ 陪同散步
☐ 協助使用輔具器具 ☐ 協助簡易式肢體關節活動 ☐ 其他相關之身體照顧
11. 日常生活照顧服務
☐ 換洗衣物洗滌及修補 ☐ 文書服務 ☐ 備餐服務 ☐ 文康休閒療構
☐ 陪同或代購生活必須品 ☐ 陪同就醫或聯絡醫院 ☐ 協助參與社區活動
12. 安全性照顧：
☐ 注意異常狀況 ☐ 緊急通報醫療機構 ☐ 協助危機事故處理 ☐ 其他相關服務
13. 服務人員需個別化照顧個案的服務：

以上內容請服務人員留意個案之個別需求照顧並給予個別化的照料

記錄社工：

記錄日期： 年 月 日

附表十 照顧服務員個案工作紀錄表

照顧服務工作紀錄表

案號：

個案姓名：

性別：

照顧服務員：

年 月

[illegible]

督導建議：

照顧服務員：

社工督導（社工員）：

單位主管：

附表十一 照顧服務員工作時數紀錄表

照顧服務員工作時數紀錄表

☐ 65 歲以上老人 ☐ 55 歲以上山地原住民 ☐ 50 歲以上之身障 ☐ 僅 IADL 失能且獨居之老人
☐ 輕度 ☐ 中度(失智) ☐ 重度
☐ 低收入 ☐ 中低收入戶 ☐ 一般戶

案號：_____ 個案姓名：_____ 核定時數：_____ 小時 性別：☐男☐女

日 期											
星 期											
到 離 時 間		?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
時 數											
身 體 照 顧 服 務	1. 協助如廁										
	2. 協助沐浴										
	3. 協助穿換衣服										
	4. 口腔清潔										
	5. 進食服務										
	6. 協助服藥										
	7. 協助翻身、拍背、簡易式肢體關節活動										
	8. 協助上下床										
	9. 陪同運動、散步										
	10. 協助使用輔具器具										
日 常 生 活 照 顧 服 務	11. 其他相關之身體照顧										
	12. 換洗依物洗滌及修補										
	13. 文書服務										
	14. 備餐服務										
	15. 陪同或代購生活必須品										
	16. 陪同就醫或聯絡醫療機構										
	17. 文康休閒										
	18. 協助參與社區活動										
安 全 性 照 顧	19. 注意異常狀況										
	20. 緊急通報醫療機構										
	21. 協助危機事故處理										
	22. 其他相關服務										
案主簽章											

◎與案主關係：_____ (非案主本人簽章請註明此項)

項目	身體照顧服務人次	家務及日常生活照顧服務人次	安全性照顧服務人次	總天數	總時數
總計					

照顧服務員：_____ 社工人員：_____ 單位主管：_____

附表十二 家托點當月個案服務排班總紀錄

年 月份~家托點當月個案服務排班總記錄

編號 / 個案 姓名	服務時間	____月份服務日期										當月 服務 總天數	住 所點
		1天	2天	3天	4天	5天	6天	7天	8天	9天	10天		
		11天	12天	13天	14天	15天	16天	17天	18天	19天	20天		
		21天	22天	23天	24天	25天	26天	27天	28天	29天	30天		
		天 數 對 照 表											
(1)													
(2)													
(3)													
(4)													
(5)													
(6)													
(7)													
(8)													

備註：

愚人友基金會

附表十三 照顧服務員住所評估表

照顧服務員：_____ 聯絡電話：_____

服務地址：_____

項次	項目	是否 符合資格	建議及說明
1	提供受照顧者使用隻樓地板面積平均每人達 8 平方公尺以上；其家庭私人空不算在內。	☐ 是 ☐ 否	
2	玄關即門淨寬應在 80 公分以上。	☐ 是 ☐ 否	無玄關則免
3	衛浴設備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。	☐ 是 ☐ 否	
4	置午休設施或寢室，且不得設設於地下樓層，並保障個人隱私。	☐ 是 ☐ 否	
5	建築物應有良好通風及充足光線。	☐ 是 ☐ 否	
6	提供基本且在有效期限內之急救箱。	☐ 是 ☐ 否	
7	其他建議事項	☐ 是 ☐ 否	

評估人員：_____ 填寫日期：_____

照顧服務員簽名：_____

附表十四 每日菜單

午、晚餐者(受托者)：_____

午餐者(受托者)：_____

午餐 日期：_____ 製作人：_____	午餐 日期：_____ 製作人：_____
午餐 日期：_____ 製作人：_____	午餐 日期：_____ 製作人：_____
午餐 日期：_____ 製作人：_____	午餐 日期：_____ 製作人：_____
午餐 日期：_____ 製作人：_____	午餐 日期：_____ 製作人：_____
午餐 日期：_____ 製作人：_____	午餐 日期：_____ 製作人：_____

照顧服務員：

社工(督導)：

