



居家服務營運手冊





各



面

第一章 認識居家服務	6	第六章 人力資源管理	46
第一節 居家服務的沿革.....	6	第一節 人員招募與職責.....	46
第二節 服務的目的.....	7	第二節 教育訓練.....	48
第二章 居家服務內涵與執行步驟	9	第三節 人員考核.....	49
第一節 身體照顧服務.....	9	第七章 事件處理	50
第二節 家務服務.....	24	第一節 申訴事件.....	50
第三章 服務輸送	34	第二節 緊急事件.....	51
第一節 輸送流程圖.....	34	第八章 倫理守則	54
第二節 評估使用居家服務資格階段.....	35	第一節 專業人員.....	54
第三節 收案階段.....	35	第二節 照顧服務員.....	58
第四節 開案階段.....	35	第九章 辦公室設備管理規則	62
第五節 派案階段.....	36	第十章 居家照顧服務法源依據	63
第六節 服務提供階段.....	37	第十一章 居家服務基本法律認知	68
第七節 轉介時機.....	38	附 錄	76
第八節 結案階段.....	39	居家服務條件評估表・長期照顧服務申請書・個案服務契約書・個案管理表	
第四章 收費模式與標準	40	照顧服務員工作時數紀錄表・照顧服務工作紀錄表・督導紀錄表・個案轉介單	
第一節 長期照顧計畫.....	40	居家照顧服務需求異動表・居家服務滿意度調查表・個案結案表・申訴表	
第二節 失能身心障礙者補助計畫.....	41	申訴處遇紀錄表・個別督導紀錄表・會議紀錄	
第三節 自費.....	42		
第五章 督導管理	43		
第一節 督導員的角色與功能.....	43		
第二節 個別與團體督導.....	43		
第三節 訪視督導.....	44		

第一章 認識居家服務

第一節 居家服務的沿革

居家服務早期由在地民間團體提供，至台灣政府於民國70年由內政部『老人福利機構設立標準』中明訂老人服務機構應辦理在宅服務。

民國91年之前『居家服務』一詞有「在宅服務」、「居家照護」或「居家照顧」等稱之，服務提供者稱為「家事服務員」、「家務服務員」、「居家服務員」不一，民國91年『照顧服務福利及產業發展方案』結合「病患服務員」及「居家服務員」，稱之為「照顧服務員」，並設計職前訓練課程，一般民眾經受訓取得合格之結業證書後，始可從事照顧服務產業之照顧工作。

居家服務的經費，一般民間單位多以自籌或募款方式辦理弱勢民眾之居家服務，早期中央編列補助地方政府辦理居家服務，以補助列冊之低收入戶及中低收入戶為主，至民國91年『照顧服務福利及產業發展方案』後將補助對象擴及一般戶之失能老人及身心障礙者，其補助依ADL及IADL評估之失能結果給予補助免費之時數，超過免費時數，後續補助時數一般戶需部分負擔50%而列冊之低收入戶與中低收入戶需自付30%。

行政院於96年3月14日通過「我國長期照顧十年計畫」，估計十年內政府將投入817億3,566萬元，這是我國因應高齡社會來臨，除國民年金制度之外，最龐大的社會福利計畫。本計畫已列為「大溫暖社會福利套案」的旗艦計畫。此照顧服務補助對象在補助額度下使用各項服務時，仍需部分負擔費用，部分負擔的費用則與失能者之經濟狀況有關，家庭總收入未達社會救助法規定最低生活費用1.5

倍者政府全額補助；家庭總收入符合社會救助法規定最低生活費用1.5倍至2.5倍者政府補助90%（自付10%）；而一般戶則補助60%（自付40%）。

而99年依98年執行情況將補助與自籌比率進行調整為；家庭總收入未達社會救助法規定最低生活費用1.5倍者政府全額補助；家庭總收入符合社會救助法規定最低生活費用1.5倍至2.5倍者政府補助90%（自付10%）；而一般戶則補助70%（自付30%）。

第二節 服務的目的

一、維持案主尊嚴

居家服務提供之身體照顧服務，包括：協助沐浴、個人清潔、刷牙、洗臉、洗頭髮、刮鬍子、大小便處理等等之身體清潔，以維持其適當之舒適度，身體的清潔會為人帶來愉悅的感覺，亦讓案主保有基本之尊嚴。

二、提升案主生活品質

協助維持環境之清潔、陪同散步、協助購買生活之所需，滿足案主之日常基本所需。

三、紓解家屬照顧壓力

家庭照顧者多為長期照顧家中之失能者，居家服務的介入可紓解其照顧負荷，家屬可於居家服務之時間，外出辦理私人事宜。

第三節 服務的對象

一、老人或行動不便者獨自在家中，需有人陪伴、協助購物、煮食、就醫。

- 二、被照顧者為重度癱瘓，需有人從旁協助沐浴、穿換衣服、翻身拍背。
- 三、希望維持身體基本功能者，需有人協助簡易肢體關節活動、陪同散步與運動。
- 四、手術後病人，需有人協助整理家務、陪伴就醫、運用輔助器具。
- 五、慢性病患者，需有人提醒用藥、協助取藥、測量血壓、脈搏。
- 六、長期照顧家人，想要短暫休息需有人代替照顧家人。

第四節 服務方式

由居家服務提供單位依案家需求派任合宜之居家服務員，以一對一方式到宅提供居家服務，期間並有主責督導員管理服務品質與服務頻率。

第二章 居家服務內涵與執行步驟

第一節 身體照顧服務

一、協助沐浴

(一)準備物品：乾淨衣物、潤膚用品、圍裙、手套、拖鞋(雨鞋)。

(二)步驟：

- 1.觀察案主精神及身體狀況，判斷是否適合沐浴或擦澡。
若案主完全無法行走，或是體重太重、身體虛弱的案主到浴室盥洗，需家人陪同在旁協助(擦澡例外)。
- 2.注意浴室環境是否有通風、關上浴室門，確保案主在沐浴過程中，獲得安全舒適的空間。
- 3.備齊乾淨的衣物與沐浴使用之物品，居服員須穿上防水圍裙、手套、拖鞋(雨鞋)。
- 4.居服員先試水溫，再詢問案主水溫狀況(一般以41~43度c為宜)。
- 5.脫下案主的貼身衣物，如:手錶、手飾、戒指、耳環、尿布。
- 6.依照案主個人習慣，協助清潔案主身體且沐浴時，動作需快速且輕柔，不可讓案主感到疼痛或不適。
- 7.結束沐浴後，以乾淨毛巾擦乾案主身體及穿上乾淨的衣物，並協助整理儀容。若案主有皮膚乾燥之情形，可協助擦拭乳液，滋潤皮膚。
- 8.協助案主離開浴室，恢復其原來舒適的姿勢。並盡量維持浴室的整潔及擦乾地板。

二、個人清潔

(一)會陰沖洗

- 1.需求對象：需做會陰部沖洗的情況 (1)有存留導尿管病人；(2)生殖泌尿道發炎病人；(3)產後婦女；(4)大小便失禁病人；(5)長期臥床病人。
- 2.準備物品：浴巾或被單、便盆、彎盆、沖洗壺、無菌沖洗棉棒、衛生棉、手套。
- 3.步驟：
 - (1)注意地板有無濕滑及注意用品之有效日期。若非於浴室進行個人清潔，需關上門或窗簾，確保案主之隱私。
 - (2)居服員應洗手，視情況而定可戴手套。再向案主打招呼，說明即將服務之意。在過程中，確保案主的坐姿或站姿安全。
 - (3)協助案主脫除褲子，並以浴巾或被單覆蓋。
 - (4)協助案主抬高臀並於臀下置放便盆，將彎盆放置於近便盆處。正確打開沖洗棉棒包：經由沖洗棉棒末端處將沖洗棉棒包打開，一手持沖洗壺及所有棉棒，另一手取一支棉棒準備沖洗。
 - (5)以沖洗壺進行沖洗，以手腕內側測試沖洗壺外側溫度以不燙為原則及以少量水於案主大腿內側並詢問案主對水溫的感受，壺嘴朝向床尾：使用沖洗棉棒依序清洗尿道口→遠側小陰唇→近側小陰唇→遠側大陰唇→近側大陰唇。
 - (6)使用另外沖洗棉棒依序輕輕擦乾小陰唇→大陰唇→會陰部周圍。沖洗時應隨時觀察病人的反應及分泌物的量與性質。避免沖洗時，水倒流於腹股溝而弄濕床褥。
 - (7)最後以衛生紙擦乾臀部，協助案主穿好褲子，並採取舒適的臥位。
 - (8)整理、清潔用物並歸回原位。

(二)刷牙

- 1.準備物品：漱口杯、牙刷、牙膏、漱口劑、
- 2.步驟：

- (1)協助清潔活動式假牙，以冷水沖淨，適當存放。
- (2)協助案主整理儀容，後將清潔用品置於原位。

(三)洗臉

- 1.準備物品：香皂或洗面乳、毛巾、臉盆、潤膚用品。
- 2.步驟：

- (1)先清洗眼部，毛巾的一角先由眼內側往外側擦拭，再延鼻樑自上往下擦，鼻翼鼻尖對側擦，口角八字型擦拭，接著是臉頰、前額、耳後及頸部
- (2)視需要重覆上述步驟直至臉部洗淨為止。
- (3)協助案主整理儀容，後將清潔用品置於原位。

(四)洗頭髮

- 1.準備物品：洗髮精、毛巾
- 2.步驟：分為

- (1)試水溫，門窗關上，確保案主之隱私。
- (2)對於能下床活動且身體狀況許可者，可協助盥洗室採坐姿洗髮，活動不便或身體虛弱者，則採床上洗髮。
- (3)居服員事先應將指甲剪短，避免使用指甲抓頭皮，以免案主頭皮受損。
- (4)正確洗髮方式應是以指腹搓揉頭皮。
- (5)採取床上洗髮者，協助案主採斜躺，頭部盡量移近床緣，將洗頭槽置於頭下，使頸部靠放在洗頭槽凹緣處，洗頭槽開口向床緣，下接污水桶。
- (6)於頸部圍一條毛巾，以水沾濕頭髮，倒適量洗髮精於手掌

並進行洗髮。再利用水杓或沖洗壺取水沖淨頭髮，以除污垢。

(五)刮鬍子

1.準備物品：刮鬍刀、電動刮鬍刀、潤滑劑。

2.步驟：

(1)先於臉部塗上肥皂水，一手持剃鬍刀，使刀刃與皮膚呈45度角，另一手繃緊皮膚，順著毛髮生長方向剃，需注意避免剃破皮膚。若使用電動刮鬍刀則不需塗肥皂水，只需繃緊皮膚即可。

(2)剃鬍完畢後，視案主之個人習慣，予以潤滑劑擦拭，助於增進舒適。

(3)協助案主整理儀容，後將清潔用品置於原位。

三、大小便處理

(一)準備物品：尿布、看護墊、便盆椅、倒尿壺(袋)、濕紙巾、衛生紙。

(二)步驟：

1.將門或窗簾關上，保護案主隱私。注意案主身體保暖，勿將衣物拉太高。

2.視弄髒的情況而定，可進行沐浴，有助於案主感到清爽舒適。

3.案主若有留置導尿管的話，需檢查有無漏尿，清潔完後，需擦拭尿管的外部，保持乾淨。而協助倒尿壺(袋)的話，將裡面的尿液倒至馬桶，再將尿袋裝回原位。

4.以適當的水量及清潔劑沖洗器具，避免產生異味。

5.須將換掉的尿布放進垃圾桶或換掉沾有污垢的衣物、被單放入污衣袋或家屬指定之置放位置。

四、協助穿換衣服

(一)準備物品：乾淨衣物、視個人需要備好暖爐。

(二)步驟：

1.檢示地面有無濕滑、關上門或窗簾，以保護案主的隱私。

2.考量案主安全及習慣位置，以站立、坐下或臥床的方式進行服務。需先穿患側，再穿健側，且在穿脫的過程中，盡量減少對案主的拉扯。

3.整理案主的服裝儀容，協助恢復其原來舒適的姿勢。

4.將換下的衣物放置於案家固定置放之處或進行衣物洗滌。

五、協助進食

(一)以口進食者

1.準備物品：餐食、圍兜(毛巾)、溫開水

2.步驟：

(1)確認案主所處環境適合用餐，須注意環境的清潔性與隱蔽性，檢查案主的身體狀況及姿勢是否適合進食；若案主身體狀況不適則須馬上告知案家屬請之處理；而臥床的案主則須避免使其平躺進食，應使案主採坐姿且上身仰起角度至少達30度，以免食物噎住呼吸道，以利吞嚥，避免哽噎。

(2)檢查案主身體是否清潔與尿布是否須更換、雙手及口腔是否清潔，以增進案主用餐時的舒適感。

(3)服務員也須留意自身清潔，事前須卸除手套或圍裙等防護措施並洗淨雙手，確保案主的飲食衛生。

(4)案主的餐食以清潔的碗盤盛裝並準備乾淨的餐具以利案主用餐。

(5)評估案主的是否須餵食。

- (6)可將餐食擺放於適當位置以利案主自行用餐，於過程中服務員不得離開，須陪伴在側並留意案主的進食安全；案主若食慾不振或缺乏自行進食之意願，服務員可適當地給予情緒支持與鼓勵。
- (7)依照案主的餐食選擇合適的餵食餐具，並為案主圍上餐巾以避免食物滴落；餵食中需確認案主已將口中食物完全吞嚥後再餵下一口，並告知案主菜色以促進食慾。
- (8)餵食結束後以溫開水讓案主漱口以確保口腔清潔；必要時協助案主將假牙卸下清洗。
- (9)避免讓案主於進食後馬上躺臥，至少維持坐姿20分鐘以利食物消化。
- (10)恢復用餐環境並清洗案主使用的餐具。

(二)以鼻胃管進食

1.準備物品：餐食、圍兜(毛巾)、溫開水

2.步驟：

- (1)確認案主所處環境是否適合用餐，且須留意環境的清潔性與隱密性，檢查案主的身體狀況是否適合進食，若案主身體狀況不適則須馬上告知案家屬請之處理。
- (2)避免讓案主平躺進食，應使案主採坐姿或頭部抬高至少達30度，以利食物到達胃部，而不會誤吸入肺部導致吸入性肺炎。
- (3)服務員也須留意自身清潔，事前須卸除手套或圍裙等防護措施並清洗雙手，確保案主的飲食衛生。
- (4)備妥案主欲灌食的食品及乾淨的灌食針筒。
- (5)將鼻胃管末端的栓子移除，並將之與灌食空針的針頭連結在一起。

- (6)先將灌食空針反抽確認是否為胃液，並觀察其容量有無達100 C.C以上，須注意：若反抽物質非正常胃液須馬上停止動作並告知家屬；反抽物質容量若達100 C.C以上代表案主胃中的食物尚未消化，服務員須告知案主或案家屬，並停止此次灌食。
- (7)為使管壁濕潤且確認其通暢，先於灌食針筒內注入溫開水後鬆開管路使其自然流入，而後將欲餵食的食物倒入灌食針筒，第一次先倒入30 C.C，觀察食物的流速後加以調整；另外，食物液面需高於案主胃部30~45公分，使食物藉重力自然流入胃中；每次灌食的總量不得超過500C.C，時間也不得低於20分鐘以避免消化不良。
- (8)待食物快灌完時反摺管路末端。針筒內注入20 C.C的溫開水，再將管路鬆開使其自然流入，以清除管壁的殘存食物並防止發酵；待溫開水皆流完後將管路末端反摺，並把針筒拔離管路，再將鼻胃管末端的栓子塞回。
- (9)管路簡單纏繞後以別針固定於案主的左胸衣物上。並檢查案主黏於鼻子上的透氣膠帶是否有缺損或黏力不足，若有其現象則協助更換透氣膠帶以避免鼻胃管容易拉扯；須留意案主黏貼透氣膠帶處的皮膚是否有磨損，若有則須避開患處並告知家屬請之處理。
- (10)案主進食後避免馬上平躺，須維持坐姿至少20分鐘以利消化並防止逆流性嘔吐。
- (11)恢復用餐環境並清洗案主灌食用器具。

六、翻身拍背

(一)準備物品：無

(二)步驟：

- 1.執行拍背前，先評估案主是否有以下症狀：(1)飯後二小時內。(2)肺癌或肺轉移性疾病者。(3)肺部有腫瘤及出血的情形。(4)有病理性骨折或骨質疏鬆，若評估有以上其中一項症狀，則不宜執行翻身拍背。
- 2.協助案主翻身之前，確定環境的保暖，以及可能使用到的輔助物品。
- 3.協助病人側臥法：服務員在個案欲轉向之手側，協助個案兩腳交叉，遠側的腳在上，遠側的手置於胸上，另一手置於枕頭旁，服務員兩手分別置於案主遠側的肩與臀，然後一起用力，助個案移轉成側臥。
- 4.安排案主採適當體位後，注意脊椎挺直，以利胸腔擴張。服務員以五指併攏弓起杯狀，掌心朝下扣背，扣擊的頻率約3~5次/秒，不同部位共拍10-15分鐘。注意：執行時造成支氣管痙攣或疼痛者。過度肥胖者由於震動波無法完全穿透脂肪組織將使效果減弱。在過程中若案主出現疼痛現象，則應立即停止並回報家屬。
- 5.將案主身體恢復原來舒適姿勢。

七、肢體關節活動

(一)準備物品：無

(二)步驟：

視案主狀況而定，若案主意識清醒，體力恢復時，使用健側自我訓練患部的運動。若案主無主動運動能力，則由服務員協助被動關節活動。

1.主動運動：

- (1)肩部運動：由健側的手握住患側的手腕，拉舉患側的手，設法將肘拉到頭的旁邊，然後再恢復原位。另一方法可將

患側的手拉向對側，盡自己的力量切莫勉強，再恢復原位。

- (2)肘部運動：健側的手握住患側的手，肘靠住床褥，將手腕垂直的拉起，不動肘部，將手腕盡量慢慢拉到頭的方向。另外也可以用健側的手握住患側的手腕，使患側的手腕盡量彎曲到肩，拉患側的手向上舉，直到肘部成伸直狀，使肘部靠近床褥後，回復原位。
- (3)手腕迴轉運動：健側的手緊握患側的手，使患側的手掌轉向臉的方向，然後使患側的手掌轉向腳的方向，重複做約五次。
- (4)手指運動：將健側的手放在患側手背上，如抓握狀，做患側手指彎曲及伸張動作並將手指壓向手臂，以及拿住患側的大拇指，如畫圓形，將拇指轉向內側和外側。
- (5)腳部運動：在床頭往上綁一繩子，以健側的手抓住繩子，健側的腳置於患側膝下，健側的腳從膝部往腳踝方向移動，用健側的腳將患側的腳提起，且患側腳也須出力。另外也可側躺將健側的腳置於患側的腳踝外，將患側腳提高約5公分，健側的腳將患側腳盡量向左側、右側移動，患側也需自行用力，將此動作重複做約3~5次。

2.被動運動：

- (1)手自前方舉起運動：一手握緊患者手肘，一手握住個案的手心，將個案手臂伸直從身旁向上舉起，並慢慢放到耳旁，將肘彎曲後越過頭頂，恢復到原始位置。
- (2)手臂橫舉運動：將個案的手平面伸展與身體成直角，再向上舉起，並將手帶到額上，然後做如同「手自前方舉起運動」。

- (3) 手臂與肩平行向內側彎曲運動：將手臂帶到胸前，與身體成直角，繼續將手帶至對側肩部，回復原位。
- (4) 肩關節迴轉運動：一手壓住個案之手肘，另一手握住個案手腕，上臂橫伸，肘為軸，肘腕直立後舉向頭部，並使個案手觸及床舖。將手腕再倒向腳方，並觸及被褥。
- (5) 手腕迴轉運動：用兩手分別握住個案的手腕，旋轉個案手掌，轉向臉部然後轉向腳部。
- (6) 手腕前後彎曲運動：一手握住個案手腕關節，另一手握住手指，伸展個案手指使手掌往手彎曲。手腕恢復到原位，使手指向手掌彎曲（如握拳狀），做如上述之相反動作。
- (7) 大拇指運動：一手握住個案四指，另一手握住拇指，使拇指向手掌內側彎曲。使拇指往手背伸展，將拇指可圓形的迴轉。
- (8) 肩部運動：使個案俯臥，手腕伸張的姿勢，服務員一手扶助個案上臂，一手扶著個案的手腕，將手向後上方舉起至個案不痛程度。
- (9) 股關節彎曲運動：服務員一手深入腳裸，一手伸入膝關節下，將踝、膝兩關節握緊，使腿部做伸直抬起動作後，彎曲膝關節使慢慢充分朝向個案對側肩部。將腿部伸直，回復到原位。
- (10) 股關節迴轉運動：將手分別置於踝、膝兩關節下，握緊此兩處關節後將腿部伸直，彎曲膝關節。膝部做彎曲狀後將足部、小腿一起向外側旋轉。回復至原位，再向內側旋轉。
- (11) 腳的開合運動：服務員雙手分別握住個案踝膝兩處關節，腳伸直不可彎曲，助下肢（腿部）向外側展開。回復至原

位。

- (12) 踝關節彎曲運動：將個案腳跟置於服務員手心，腳趾靠近服務員的前臂內側，用手臂內側加壓於個案腳趾及腳底部，使向臉的方向彎曲。移開手臂，使個案足部恢復原位，然後在向內側旋轉。
- (13) 腳趾彎曲運動：一手抓住個案腳底中心（足弓），另一手一起將腳趾向個案臉部方向壓。回復原位後，再往相反方向，將腳趾向下彎曲。
- (14) 將案主還原舒適姿勢，若案主有流汗，應協助擦拭並更換乾淨衣物。

八、上下床及移位

(一) 準備物品：輔具

(二) 步驟

1. 評估自己能力，否需找尋案家一起協助，並準備案主即將使用的輔具（輪椅、便盆椅等）置於適當位置，最後告知案主或案家相關程序，讓服務員在移位過程順暢。
2. 依照案主身體情況，採用不同的移位技巧來協助移位。在過程中需特別注意安全，注意案主的舒適，有無被牽扯的感覺。
 - (1) 協助病人左右移位法：使病人俯臥，服務員要在移動之床側，然後托扶頭，將枕頭先移動至要移動側，一手抱住病人的頭，另一手抱住腰，將上半身先向服務員側移動，一手抱住腰，另一手撐起大腿，最後將下半身往服務員側移動。
 - (2) 協助病人側臥法：服務員在個案欲轉向之手側，協助個案兩腳交叉，遠側的腳在上，遠側的手置於胸上，另一手置

於枕頭旁，服務員兩手分別置於案主之肩與臀，然後一起用力，助個案移轉成側臥。

- (3)協助個案移向床頭：最好有家屬一同進行，兩人分別站在案主的左右側，個案一手繞過服務員腋下搭在服務員對側肩背上使案主屈膝，以便協助向上移動，服務員一手托住案主頭頸部，一手托住肩部，家屬一手托住案主背部，一手托住臀部，一人發令，兩人同時將案主抬向床頭。（可使用中單協助）
- (4)協助個案坐起法：使個案仰臥，屈曲雙膝，個案雙手抱住服務員頸後，服務員一手托住案主肩部，一手托住腰部，和個案同步使力使個案坐起。

3.協助案主上下床及使用輪椅

- (1)下床方式：將輪椅推至床邊，並鎖上輪椅煞車，服務員拿起腳踏板，將輪椅斜放於案主健側，並盡量靠近床緣，服務員一手扶著案主患側，一手拉住案主褲頭，輕輕將案主扶起。之後服務員把膝蓋放在案主患側膝蓋前，擋住其膝關節，避免案主突然無力跌倒。而案主用健側的手扶在輪椅扶手上，以腳為支點轉動身體。最後協助案主慢慢彎腰坐到輪椅上。
- (2)上床方式：將輪椅推至床邊，並鎖上輪椅煞車，拿起腳踏板，服務員一手拉住案主褲頭，另一手扶助案主外邊，協助案主緩緩離開輪椅，慢慢移動身體坐在床上。

九、陪同散步、運動

(一)準備物品：輔具

(二)步驟

- 1.評估當日天氣及案主的精神、身體狀況是否適合外出散步。

- 2.準備適合的輔助器具(如:單手拐杖、腋下拐杖、ㄇ字型助行器、輪椅)，調整適合的高度，便於案主使用。並準備個人物品，例如:水壺、禦寒衣物、尿壺(袋)。
- 3.與案主討論散步路線，必要時請告知家屬。
- 4.陪同散步請攜帶行動電話，預防意外發生時求救之用。過程中需留意案主的身體狀況與服務時間。期間若案主感到不適，評估其情況返家休息或叫救護車。
- 5.於服務時間內返回案主家中，並將物品歸位或清洗。

十、協助運用輔助器具

(一)準備物品：輔具

(二)步驟

- 1.準備適合的輔助器具，調整適合的高度，確認輔助器具是否穩固，便於案主使用。
- 2.協助案主運用輔具，並在過程中注意其安全。
- 3.拐杖測量的長度如下:身高乘以77%；或身高減去40公分；或讓案主平躺，從腋下量至腳跟再加5公分。
 - (1)輔具置於健側手使用。
 - (2)協助案主健側手握牢拐杖，四腳拐杖高度約為大腿最上方外側突出骨處。
 - (3)腋下拐杖最適合高度約為自地面至腋下6公分處。
- 4.手杖的正確長度是:案主站直手肘彎曲20度，由手掌量至第五腳趾外側15公分處。手肘彎曲成20度，手能自由向前，而不影響身體重心的改變。

用手杖行走時，需協助案主握住手杖後，適當地靠近身體以防傾斜，手杖握於健側手，手杖前進同時移動患肢，繼而健側邁出。

上樓梯時，健肢先踏上樓梯，手杖和患肢再跟進。下樓梯時，手杖和患肢先下，健肢再跟進。

5.運用助行器的用法是：案主輕舉助行器，置於身前約15公分處，繼而挪動患腳，健腳再跟進。

6.推進輪椅時，案主以健手放在輪圈上及健腳放在地板上以引導輪椅，當案主欲坐進輪椅時，其兩側皆須打上剎車。協助案主坐進輪椅時：

(1)先將輪椅置於案主健側。

(2)把腳踏板提起並將身體移向輪椅，重量放在健側上。

(3)協助其用健側推起身體。

(4)鎖緊患膝，使大部份體重在健側上以健側作軸心轉向，將患腿帶過健側前，保持數分鐘站姿利用健側逐漸降低身體入輪椅。

7.協助案主恢復舒適的姿勢，再將輔助器具歸位。

十一、測量血壓

(一)準備物品：血壓器

(二)步驟

1.在開始測量案主的生命徵象前，讓案主採取適當的姿勢，如臥姿或坐姿，以便測量時數值的精準度。

2.觀察案主的呼吸與情緒狀況，評估是否適合開始測量。

3.若不適合則讓案主在原位休息10分鐘，並且說服案主的情緒要保持平穩，等案主的身心較為平復，在開始測量。

4.開始測量前告知案主在測量過程中，需心情放鬆與保持安靜。

5.當測量結果出來，將實際的數值填寫在紀錄本上，以便家屬或就醫的參考資料。

6.而測量的數值若呈現異常，則立即告知案主與家屬，需注意案主身體的異常並且視情況建議就醫。

十二、修剪指甲

(一)準備物品：指甲剪、剉刀、必要時準備溫水

(二)步驟

1.若案主有灰指甲則服務員需戴上手套以防感染，之後將案主指甲泡溫水使其變軟，最後將案主雙手/雙腳擦乾。

2.協助剪指甲，手指甲剪成圓弧狀、腳指甲剪平，避免剪的太短，並以剉刀磨平手/足指甲邊緣。

3.最後將指甲剪消毒與清洗，並且歸位。

第二節 家務服務

一、換洗衣物洗滌與修補

(一)準備物品：清潔劑、需清洗之衣物

(二)步驟

1.向案主或案家屬確認欲進行清洗之衣物，限案主的個人衣物。

2.檢查衣物口袋內有無物品及衣物有無破損，若有物品則告知案主或案家屬並歸還之，破損則視情況進行修補。

3.與案主或案家屬討論衣物的洗滌方式(手洗或洗衣機)後進行分類；視案主或案家屬的需求再決定是否須將衣物放入洗衣網內清洗。

4.進行洗滌。

(1)手洗：將清水與清潔劑以適當比例混和，須洗滌衣物浸泡後再以搓、揉、刷的方式及清水洗淨後將衣物擰乾或脫水。

(2) 洗衣機：視洗衣機類型放入清水與清潔劑，設定後即進行清洗。

5. 將各件衣物分開晾曬於通風處，須注意不同材質衣物的晾曬方式。若衣物無法於服務時間內晾曬乾燥，需告知案主或案家屬請之自行收納。

二、居家環境改善(清潔)

(一)客廳

1. 準備物品：手套、圍裙、清潔用品

2. 步驟：

(1) 進行清潔工作前要先做好自身隔離措施，須戴上手套及穿上圍裙。

(2) 準備乾淨的抹布、水桶(必要時須用清潔劑)以擦拭桌面，及掃把、畚斗與乾、濕拖把各一以清潔地面。

(3) 清潔範圍以案主所處地點為限，例如：擦拭案主使用的座位及桌面，將桌面物品簡易整理，並請案主或案家屬陪同在側以防爭議。

(4) 清潔的地板範圍以案主的活動範圍為限，以掃把及畚箕將泥沙或垃圾清除，若無任何液態物或沾黏物於地板上，將隔次以拖把清理地板。

(5) 使用後的工具清理乾淨(必要時可使用清水與清潔劑)，而後將工具放置於原位。

(二)衛浴空間

1. 準備物品：手套、圍裙、清潔用品

2. 步驟：

(1) 因衛浴空間為排泄與清潔身體之處，故服務員於清潔前需戴上手套、穿起圍裙及雨鞋做好自身隔離，必要時可戴上

護目鏡及口罩。

(2) 依照案主對衛浴空間的使用狀況來準備工具，例如：案主每項設施皆有使用，則需準備馬桶刷、地板刷、菜瓜布及清潔劑，另外則可視個人需求準備乾燥的拖把。

(3) 於案主使用的設備灑上適量的清潔劑後以刷具刷洗，而後以清水將設備沖淨。

(4) 於地板噴灑適量的清潔劑後以地板刷刷洗乾淨，再以清水沖洗；可依個人需求已乾燥的抹布或拖把將地板吸乾以防滑倒。

(5) 使用後的工具清理乾淨(必要時可使用清水與清潔劑)，而後將工具放置於原位。

(三)地板

1. 準備物品：手套、圍裙、清潔用品

2. 步驟：

(1) 進行地板清潔前須與案主及案家屬進行討論並確認欲清理之範圍，其範圍為案主的主要活動空間，需留意服務時數與清理範圍是否符合。

(2) 進行地板清潔前須戴上手套且留意鞋子是否防滑。

(3) 將欲清潔範圍內會阻礙行動的物品移至不阻礙工作及行動的地方，移動前須徵求案主或案家屬的同意，且不搬動大型家具及貴重物品。

(4) 清潔地板必須準備的工具為掃把、畚箕及拖把，而抹布、水桶或清潔劑等物則可視個人需求而定。

(5) 地板清潔可分為不需用水與需用水兩種，確認後即可進行地板清潔。

a. 不需用水清潔：以掃把及畚箕將地板的泥沙和垃圾清除，

若於地方發現疑似非垃圾的物品需告知案主或案家屬並請之處理。

b.需用水清潔：將地板泥沙及肉眼可見的垃圾清除後，再把乾淨的拖把或抹布浸濕後擰乾(視個人需求增添清劑)，而後清潔地面；過程中需重複清洗拖地工具以維持清潔品質。

(6)地板以水清潔後呈現溼滑狀態，對案主行動造成極大危害，故需以乾淨的乾抹布或拖把將地板吸乾(必要時可使用電風扇)。

(7)使用後的工具清理乾淨(必要時可使用清水與清潔劑)，而後將工具放置於原位。

(四)臥室

1.準備物品：手套、圍裙、清潔用品

2.步驟：

(1)進行臥室清潔前需與案主或案家屬確認範圍，必須避開案主放置貴重物品地區，以防爭議。

(2)於清潔前戴上手套是必須的，其他防護措施則可視個人需求配帶。

(3)臥房中有數種家具，故須準備抹布及水桶擦拭(視案家需求是否需清潔劑)；臥室地板則須掃把及畚箕，若以水清潔則準備乾、濕拖把(或抹布)各一；若清潔臥室時須擦拭高處的家具，則可準備適當的器具輔助，但切記不可爬高與進行危險動作。

(4)確認案主床鋪是否清潔及乾爽，並將床鋪上的寢具折疊整齊。

(5)將乾淨的抹布沾濕後擦拭低矮家具的表面，過程中若需整

理桌面請案主或案家屬陪同在側以防爭議。

(6)以掃把及畚箕將地板的泥沙和垃圾清除，若地板沾有案主的排泄物或任何液狀體導致髒汙或沾黏，則須將拖把沾濕並清潔，再以乾燥的抹布或拖把將地板吸乾以防跌倒。

(7)使用後的工具清理乾淨(必要時可使用清水與清潔劑)，而後將工具放置於原位。

(五)廚房

1.準備物品：手套、圍裙、清潔用品

2.步驟：

(1)進行清潔工作前需配戴手套及圍裙以確保自身清潔及維護下一位個案的權益。

(2)準備乾淨的抹布及刷具以清潔環境或廚具；若需進行廚房設施及地板的清理還需準備清潔劑、掃把、畚箕及拖把。

(3)若服務員提供膳食服務或協助進食，服務員於案主用餐結束後須以抹布清理桌面(必要時可利用清潔劑)。

(4)將案主使用過的餐具以適量的清潔劑洗淨，並將之歸位。

(5)將洗完餐具或備妥餐食後留置流理台的油污或水分以抹布擦淨(必要時可利用清潔劑)。

(6)將地板的泥沙或殘留菜渣以掃把及畚箕清除，若地板沾有污垢且無法以掃把清除則以濕拖把混和清潔劑將之清除，並使其恢復乾燥確保案主行走安全。

(7)使用後的工具清理乾淨(必要時可使用清水與清潔劑)，而後將工具放置於原位。

三、文書服務

(一)準備物品

(二)步驟

- 1.向案主或案家屬確認所需處理之文件，須注意此文件不可與金錢有相關以避免雙方產生糾紛。
- 2.判斷需處理的文件中是否需要案主的個人資料或印鑑才得以辦理。
- 3.協助身體功能不便的案主完成指定的文書事務，例如：讀寫書信。
- 4.告知案主或案家屬代辦事項所需的文件及物品，請之準備齊全。此涉及案主的個人資料安全，故需將資料保管妥善。
- 5.服務員須於服務時間內協助案主辦理文書事務，但須事先向案主或案家屬說明辦理地點及所需時間，若有延遲須回報主責督導再轉告案家。
- 6.至文件中所指定的地點辦理事務。
- 7.將當初案主或案家屬交付的資料及辦理所得的文件一併歸還。

四、膳食服務

(一)協助加熱食物

- 1.準備物品：圍裙、食材。
- 2.步驟：
 - (1)服務員先洗淨雙手並圍上圍裙以確保衛生及避免食物濺到衣物。
 - (2)確認案主欲食用的食品是否新鮮，檢視其是否有異狀或異味。若欲加熱的食品已有異味則建議案主食用其他食品，或請案家屬為案主準備其他新鮮食品。
 - (3)以加熱器具將食品加熱至合適溫度。
 - (4)將食品舀至餐具內，並將手腕內側貼於餐具外側以評估食品溫度是否適當，以手腕內側皮膚無燒燙感為標準。

- (5)確認加熱器具開關確實關閉。
- (6)擦拭流理台並清洗使用後的廚具。

(二)協助煮食

- 1.準備物品：圍裙、食材。
- 2.步驟：
 - (1)服務員先洗淨雙手並圍上圍裙以確保衛生及避免食物濺到衣物。
 - (2)煮食膳食前先檢查案家的爐火及廚具是否正常及齊全。
 - (3)與案主或案家屬討論案主食用的菜色、份量及烹煮方式，且須考量案主的身體狀況及個人偏好，須於兩者之間取得平衡；若案主請服務員烹煮對身體有害的食品，服務員須拒絕、並回報主責督導。
 - (4)依討論結果確認案家是否有充足的食材可烹煮。
 - (5)案家內無充足的食材則可請案家屬代為購買，若案主獨居或請家屬購買較為不便，則回報主責督導經評估後可提供代購之服務。
 - (6)依循討論的結果煮食案主的餐食，並留意用火安全。
 - (7)煮食完畢確認瓦斯或電器的開關確實關閉。
 - (8)清洗煮食所使用的廚具並恢復廚房環境，防止油垢堆積。

五、陪同或代購生活必需用品

(一)準備物品：購物單、購物袋

(二)步驟：

- 1.向案主或案家屬確認所需購買的物品，限案主個人所使用的生活用品，且切忌代購菸、酒及成藥。
- 2.與案主或案家屬確認購買的地點，以可開立收據之商家為主以避免購物金額不清之疑慮。

3. 確認案主是否同去採買物品，且須留意案主的身心狀況及外在環境是否適合外出，若案主有其意願但身心或環境狀況不允許，則勸說案主並與案家屬溝通。
4. 於購買前須向案主或案家屬告知購買地點及所需時間，若有延遲須回報主責督導再轉告案家。
5. 告知案家屬購買地點及所需時間後即可陪伴案主外出購買生活用品，並做好外出的防範工作，例如：防曬或保暖。
6. 至確認地點購買案主或案家屬指定的生活用品，並於購買後開立收據。
7. 依照收據向案主或案家屬清點購買之物品，並向其收取花費的金額；若案主或案家屬已事先給予金錢，則依據收據金額多退少補。
8. 將收據交給案主或案家屬。

六、協助就醫

- (一) 準備物品：輔助器具、禦寒衣物、鑰匙、隨身安全藥物、健保卡、錢、回診單。
- (二) 步驟：
 1. 向合格醫院、診所預約掛號，以減少時間之耗費。並視掛到的號碼預估到醫院的時間，以免空等。
 2. 出門前確認案主個人裝備，包括輔助器具、禦寒衣物、鑰匙及隨身安全藥物。
 3. 陪伴案主的過程中，應留意其安全及身體變化。
 4. 若陪同搭乘溫馨巴士者，需於上下車時注意安全。上車應讓案主屁股先坐上，再以手護其頭然後在上腳；下車時以相反秩序執行並須確定案主已安全離開車子，才能讓車開走。
 5. 過程中，若案主遇到突發狀況，居服員需通知案家屬及基金

會。

6. 評估案主身體狀況無大礙後，仍需通知基金會的主責督導。
7. 須確認領取之藥物是否與案主使用之藥物吻合。

七、清理案主更替的衛生用品

(一) 準備物品：圍裙、手套、垃圾袋、口罩

(二) 步驟

1. 清理前需配戴手套及圍裙以確保自身清潔與其他案主的服務品質。
2. 準備乾淨的垃圾袋以更替，並可評估案主個人狀況準備乾淨的衛生用品。
3. 將案主使用後欲更替的衛生用品以污側朝內捲起，避免污物向外重複沾染。
4. 將此類垃圾集合於同個垃圾袋並包起。告知案家屬此為案主排泄物或體液，避免再次打開觸摸以免感染。
5. 於垃圾桶舖上預先準備好的乾淨垃圾袋。

八、垃圾清理

(一) 準備物品：圍裙、手套、垃圾袋、口罩

(二) 步驟

1. 打包垃圾前需配戴手套及圍裙以確保自身清潔與其他案主的服務品質。
2. 準備乾淨的垃圾袋以備更換。
3. 清理提供服務空間的垃圾並集結成袋。
4. 於垃圾桶舖上乾淨垃圾袋。

九、清潔寢具

(一) 準備物品：圍裙、手套、清潔用品、口罩

(二)步驟

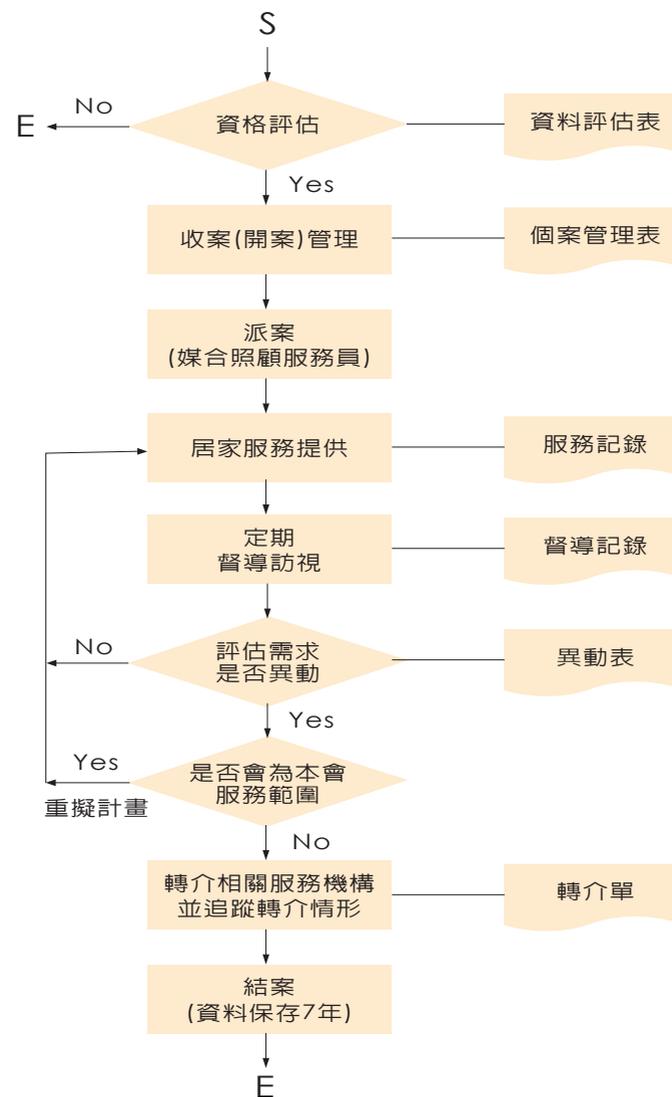
- 1.評估案主所使用的寢具是否有明顯的髒污或異味。
- 2.服務員須戴上手套並穿起圍裙，必要時可帶上口罩以隔絕寢具中的塵蟎或其他物質。
- 3.因寢具屬大型物件，服務員不以手洗方式協助清洗，故須檢視案家是否有洗衣機及清潔劑。
- 4.若案家無洗衣機則與案主討論是否須將寢具送至洗衣店清洗，此費用皆由案主個人負擔，服務員只協助送洗部分；若案主無法負擔費用且經評估後有所困難則回報主責督導，由主責督導聯繫案主親友或連結相關資源。

參考文獻

胡月娟等人(1997)。護佐訓練指引。台北：匯華。
 中華民國紅心字會主編(2001)。居家服務實物與技術。台北：合記。
 胡月娟等人(2004)。照顧服務員訓練指引。台北：偉華。
 王秀琬等人(2005)。居家照顧服務品質精緻化引導。台北：中華民國老人福利推動聯盟。

第三章 服務輸送

第一節 輸送流程圖



第二節 評估使用居家服務資格階段

- 一、有失能情形或行動不便者，即為居家服務之潛在使用者。
- 二、有意願使用居家服務者可透過自行申請、經其他機構或社區轉介及機構自行發掘等方式提出申請。
- 三、民眾親自前來本會、透過電話或其他機構照會洽詢申請居家服務之相關訊息，受理人員應進行會談，評估其是否符合居家服務之對象。
- 四、依評估結果協助申請公費補助或自費申請居家服務。

第三節 收案階段

- 一、收案管理之案源來自於：
 - 1.有意願自費購買居家服務者。
 - 2.經縣政府評核通過可公費補助使用居家服務者。
 - 3.縣內其他居家服務機構轉介正使用居家服務者。
- 二、經由上述3種管道而來之個案，專案經理須視督導人員之責任區域與督導之個案量，再酌予指派主責督導人員進行收案程序
- 三、指派後主責之督導人員須於3日內(不含假日)與案家聯繫家訪日期，以評估是否開案。

第四節 開案階段

- 一、首先須就雙方權利義務與服務範圍做一詳細說明，經雙方達成共識後簽立「個案服務契約書」。
- 二、契約簽訂後始蒐集案主之個人基本資料、生理、心理、家庭及社會資源等等之相關資料，並以簡明扼要為原則。
- 三、依案主與其家庭之需求擬定處遇(服務)計畫。
- 四、非特殊因素須於7日內(不含假日)完成開案並提供服務，未能於

期限內完成者須將其原因紀錄於個案管理表中之處遇結果中存檔。

- 五、無法進行開案者須簽立相關文件紀錄存檔。

第五節 派案階段

- 一、契約簽訂與處遇計畫擬定完成後即進入派案階段。
- 二、派案規則：
 - (一)首先檢視案主之居家服務頻率、時數與服務內容。
 - (二)依案主需求檢視線上居家服務員之排班表、特質及能力進行媒合，媒合時須注意下列事項：
 - 1.服務員總服務時數：以215小時為上限/月(公費以200小時為上限)。
 - 2.交通時間：居家服務範圍若包括一般鄉鎮、平地及山地原住民鄉，由於區域或村里幅員遼闊，故派案時須將交通因素納入考量。
 - 3.語言：居家服務員應熟悉或略懂案主習慣之語言。
 - 4.餐飲習慣：服務項目若有備餐服務，則須留意案主是否有特殊飲食習慣或禁忌，以配置適當之居家服務員。
 - 5.體型差異：為安全考量服務內容中有協助沐浴、上下床及移位，雙方之體型差異不可過於懸殊。
 - 6.雙方關係：案家與服務員關係過於親密或是熟識者，不宜成為服務之專業關係。
 - 7.身體照顧：服務項目中有沐浴或私密處清潔，若案主為女性則勿安排男性之居家服務員。
 - 8.宗教：以相同宗教信仰為佳。
- 三、依上述事項媒合適宜之居家服務員後，居服督導員應向照顧服

務員說明該案主之服務頻率、時數與服務內容。

四、無論是新案或是舊案轉案，當居家服務員首次前往案家時，居服督導員必須陪同前往向案家介紹居家服務員並於雙方在場時，再次說明服務頻率、時數與服務內容。

五、在整個服務過程中，除了首次開案須媒合居家服務員之外，期間有可能因為案家因素、居家服務員因素或其他相關因素，導致須更換居家服務員之情形，此時即須重新進行派案之流程。

第六節 服務提供階段

一、居家服務員依契約內容與班表時間提供居家服務。

(一)無論是新案或是舊案轉案，當居家服務員在首次前往案家時，必須由社工員/督導員陪同前往並向案家介紹居家服務員。

(二)居家服務員應依服務契約書所簽立之服務內容提供服務。

(三)居家服務員必須依照排班之時段前往案家。

(四)居家服務員在提供服務期間，須填寫服務當時縣政府所規定之時數表，並於月會中或月底前繳回中心。

二、定期督導訪視：督導員每月應以家庭訪視或以電話訪問之方式檢視服務之適切性，並作為處遇計畫之參考。

(一)電話訪視每月至少一次，但由於原鄉地區無電話或不使用電話之案家比率甚高，故可與當地之居家服務員或是在地之相關機構聯繫。

(二)家庭訪視每3個月至少一次。

(三)督導訪視之主要目的是希望能夠檢視居家服務之適切性、服務品質控管、服務的成效與滿意度及進行相關資源連結與轉介。

三、評估需求是否異動：

(一)於定期或不定期督導訪視過程中進行個案或案家之需求評估：

1.需求沒有改變：依原擬定之計畫繼續提供服務。

2.需求改變：重新擬定處遇之計畫，且在「居家照顧服務需求異動表」上重新勾選服務項目，並知會主責之居家服務員。若個案需求超出機構服務之範圍，經與個案或家屬說明並徵求同意後，協助尋找適當之相關機構並給予轉介，轉介後應繼續追蹤並紀錄轉介後之狀況。

第七節 轉介時機

一、轉介時機

(一)案主/案家問題有多重資源需求。

(二)需求超過機構可提供之範圍。

二、轉介方法

(一)以書面方式將案家需求問題與案況作一簡述，傳真至相關機構。

(二)以電話或是親洽方式：對於非專業之民間單位，有時礙於機構之人力非社工相關人員或無轉介之體系，此時應於口頭照會後，於個案之紀錄中描述紀錄相關轉介之情形與結果。

三、轉介注意事項

(一)由於轉介過程中，有時需將案家資料與情況對接受轉介之機構做一陳述，以釐清案家需求之處遇計畫，故除非攸關生命之情形下，需經與案家說明並徵詢同意，始進行轉介，以避免日後產生爭議。

(二)對於案家需求需經家庭訪視進行評估後，依其問題擬訂出相關之轉介計畫。

四、轉介追蹤

轉介後依其問題與接受轉介之機構作業時間，進行追蹤並紀錄。

第八節 結案階段

居家服務於服務過程中遇有下列情形得進行結案，結案後須將個案之服務資料進行保存7年：

- 一、個案死亡。
- 二、進入安養護機構達一個月以上。
- 三、暫停服務超過二個月。
- 四、案家雇用外勞照顧。
- 五、案主遷出機構服務區域。
- 六、自我照顧能力已改善以致於不符合補助標準。
- 七、個案要求(案主/案家主動申請終止服務，原因
 - A.不願等候
 - B.費用問題
 - C.服務未能符合需求)。
- 八、個案缺乏求助意願甚至不願意合作（案主違反居家服務使用須知，經協調處理後仍無法改善者）。
- 九、案主親友自行照顧。
- 十、案主失聯達一個月以上。
- 十一其它原因(需做說明)

第四章 收費模式與標準

第一節 長期照顧計畫

經日常生活活動功能(ADL)或工具性日常生活活動功能(IADL)評估，日常生活需他人協助之失能者，包含：

- (一)65歲以上之老人
- (二)55歲以上山地原住民
- (三)50歲以上之身心障礙者
- (四)僅IADL失能且獨居之老人

收費與補助標準(每小時以180元計算)

※失能程度與時數依縣政府核定為準

失能程度	一般戶	中低收入戶	低收入戶
輕度失能	補助時數：每月最高25小時 分攤比率： • 政府補助70% (126元/時) • 民眾自付30% (54元/時)	補助時數：每月最高25小時 經費分攤分攤比率： • 政府補助90% (162元/時) • 民眾自付10% (18元/時)	補助時數：每月最高25小時 經費分攤分攤比率： • 政府全額補助
中度失能	補助時數：每月最高50小時 分攤比率： • 政府補助70% (126元/時) • 民眾自付30% (54元/時)	補助時數：每月最高50小時 分攤比率： • 政府補助90% (162元/時) • 民眾自付10% (18元/時)	補助時數每月最高50小時 分攤比率： • 政府全額補助

重度失能	補助時數：每月最高90小時 分攤比率： • 政府補助70% (126元/時) • 民眾自付30% (54元/時)	補助時數：每月最高90小時 分攤比率： • 政府補助90% (162元/時) • 民眾自付10% (18元/時)	補助時數：每月最高90小時 經費分攤比率： • 政府全額補助
------	---	---	--------------------------------------

第三節 自費

- 一、不符合前二節計畫補助之有居家服務需求老人及行動不便者。
- 二、照顧服務費每小時180元，由購買服務者全額自行負擔。

第二節 失能身心障礙者補助計畫

(一)未滿50歲且領有身心障礙者手冊者

收費與補助標準(每小時以180元計算)

※失能程度與時數依縣政府核定為準

失能程度	一般戶	低收入戶、中低收入戶
輕度失能	政府全額補助時數：每月最高8小時 後續部份補助12小時(第9-20小時) 分攤比率： • 政府補助50%(90元/時) • 民眾自付50%(90元/時)	政府全額補助時數：每月最高8小時 後續部份補助12小時(第9-20小時) 分攤比率： • 政府補助70%(126元/時) • 民眾自付30%(54元/時)
中度失能	政府全額補助時數：每月最高16小時 後續部份補助20小時(第17-36小時) 分攤比率： • 政府補助50%(90元/時) • 民眾自付50%(90元/時)	政府全額補助時數：每月最高16小時 後續部份補助20小時(第17-36小時) 分攤比率： • 政府補助70%(126元/時) • 民眾自付30%(54元/時)
重度失能	政府全額補助時數：每月最高32小時 後續部份補助40小時(第33-72小時) 分攤比率： • 政府補助50%(90元/時) • 民眾自付50%(90元/時)	政府全額補助時數：每月最高32小時 後續部份補助40小時(第33-72小時) 分攤比率： • 政府補助70%(126元/時) • 民眾自付30%(54元/時)

第五章 督導管理

第一節 督導員的角色與功能

居服督導員在提供居家服務之過程中，對於機構、案家及居家服務員扮演著相當重要的角色與功能，居家服務的輸送能否落實機構宗旨、貼近社區需求及符合居家服務員之期待，居服督導員即為重要關鍵人，其角色與功能如下：

- 一、管理者：評估案主的需求，連結協調資源使案主獲得適切之服務。
- 二、協調者：介於社區、案家及居家服務員間之橋梁(調解者)。
- 三、倡導者：協助案主爭取權益、倡導國家新政策。
- 四、教育者：對於個案提供相關之訊息；教導正確之健康促進概念，對於服務員給予正確之服務態度並規劃適宜之在職教育訓練課程。
- 五、行政者：對於業務需要之文書處理，包括：紀錄撰寫、相關數據統計、居家服務員之工作排定及相關成果報告。
- 六、諮詢者：提供個案資源諮詢與服務員之工作相關問題解答。
- 七、支持者：服務過程中當居家服務員遭逢挫折給予情緒支持；而當服務員表現優良或是有進步給予鼓勵與讚賞。

第二節 個別與團體督導

一、個別督導：

- 1.新進人員前3個月須定期安排個別督導，以瞭解其工作適應情形。
- 2.平時對於人員應依其實務工作情況，安排個別督導，以瞭解實務運作情形。

二、團體督導：

- 1.每月定期透過會議、研討及在職教育訓練之方式進行。
- 2.方式有外部督導與內部督導二種方式。

第三節 訪視督導

一、訪視的方式

訪視的方式有：以家庭訪視與電話訪視為主；另外由於所服務之對象多為老人及身障者，遭逢身體不適住院時，可到醫院進行訪視，以瞭解其生理之變化。

二、訪視功能：

- (一)檢視機構所提供之服務與個案之需求是否符合。
- (二)評估個案之需求是否需進行調整與連結相關資源。
- (三)評估居家服務員所提供之服務是否於合理範圍之內。
- (四)個案對於機構所提供之服務其滿意度與成效為何。
- (五)訪查居家服務員是否依排班之時間前往案家服務。

三、訪視頻率

(一)新案訪視：

對於新接之個案，於提供服務前由主責督導員陪同居家服務員前往案家，介紹給案家認識並說明服務之範圍與內容。並應於第一次提供服務後，以電訪或是家訪詢問服務之狀況，第1個月服務期間依案家與居家服務員之特質，不定期關心雙方之適應問題，並進行紀錄。

(二)原案訪視

- 1.每月至少電訪案家1次。
- 2.每3個月至少家庭訪視1次。

3. 偏遠地區或未使用電話者，因受通訊因素限制，得視情況增加家訪次數。

四、訪視注意事項：

- (一) 遵守保密原則。
- (二) 據實並客觀紀錄訪視結果。
- (三) 訪視之路況或是對案家有安全疑慮者，應知會主管並結伴同行，必要時連結相關機構人員同行。

第六章 人力資源管理

第一節 人員招募與職責

為使居家服務能夠完整輸送，需依各職務與功能遴選人員，配置需要有專案經理、居服督導員、居家服務員，以下依職務需求與功能說明其資格與職責：

一、專案經理

(一) 應具下列資格之一：

1. 領有社會工作師證照。
2. 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) 需具備條件：

1. 具方案規劃與執行能力。
2. 具汽機車駕照。
3. 熟社區照顧服務、Word、Excel操作。

(三) 職責

1. 負責中心整體策劃及發展。
2. 對服務方案作經常性的評估及檢討，以確保服務。
3. 洞悉社區之需求，並發展新的服務方案以配合服務對象及社區之實際需求。
4. 負責整體預算、財務管制、中心行政整體運作，同時包括審查、批核對內對外的各項文件、方案報告、申請書等。
5. 人力資源管理；包括招募、培訓、激勵、考核督導員等。

二、居家服務督導員職責：

(一) 應具下列資格之一：領有居家服務督導員職前訓練結業證明書之資格。

(二)需具備條件：

- 1.具汽機車駕照。
- 2.熟社區照顧服務、Word、Excel操作。

(三)職責

- 1.負責個案服務資源聯繫與轉介。
- 2.個案服務需求規劃、行政工作執行及社區活動規劃與執行。
- 3.確保居家服務運作流暢，使服務對象獲得適切之服務。
- 4.發掘新個案、服務個案工作分派與個案管理。
- 5.社區資源網絡之連結。
- 6.居家服務員之居家服務工作督導與考核。
- 7.規劃與執行照顧服務員之職前與在職訓練需求。

三、居家服務員職責：

(一)應具下列資格之一：

- 1.領有照顧服務員訓練結業證明書。
- 2.領有照顧服務員職類技術士證。
- 3.高中（職）以上學校護理、照顧相關科（組）畢業。

(二)需具備條件：

- 1.具汽車或機車駕照。
- 2.識字且具有書寫紀錄之能力。

(三)職責

- 1.提供居家服務。
- 2.宣導居家服務與發掘社區個案。
- 3.個案服務或資料有異常時，回報機構主責督導員。

第二節 教育訓練

依老人福利服務專業人員資格及訓練辦法第12條規定社會工作

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。

第三節 人員考核

機構應訂定考核制度，以作為人員獎懲之依據：

- 一、考核方式：**分平時考核與年終考核
- 二、考評方式：**主要分為自我評核及主管評核。
- 三、考評內容：**

(一)居服督導員：

- 1.專業知識與技能15%
- 2.操行與品德10%
- 3.溝通與協調10%
- 4.創新與改進成效15%
- 5.工作熱忱、主動、積極10%
- 6.配合度10%
- 7.效率15%
- 8.精確15%

(二) 居家服務員

- 1.服務精神25%：包括--服務表現、責任感
- 2.工作品質30%：包括--工作成果、工作效率
- 3.團隊精神30%：包括--團隊參與、教育訓練
- 4.個人學養15%：包括--操行與品德

第七章 事件處理

第一節 申訴事件

一、申訴方式

服務期間案家對於機構所提供之服務有疑義，可透過書面、電話與面談三種方式，表達疑義之處。

- (一)書面申訴：機構於服務期間應置放申訴單於案家並告知案家申訴管道之使用。
- (二)電話申訴：案家於服務出現疑義，透過申訴專線電話，提出申訴。
- (三)面談申訴：案家可親洽或於督導員家庭訪視時，提出申訴。

二、申訴處理流程：

- 1.收件人於收到申訴表時需立即與主責督導知會，過程中正面回應及安撫申訴人情緒以避免事件擴大，並向申訴人說明處理流程及時限。
- 2.會談：召開申訴會談會議，紀錄會談討論結果並依結論處理。較單純之申訴事件通常可透過相關人員之溝通協調獲得解決，於處遇告一段落後將過程做一處遇紀錄(含結果)。
- 3.若申訴人不滿意此階段之處理結果或事件較為重大者，則須進一步進行申訴調查。
- 4.進行申訴調查：調查時應排除關係人加入，直接與申訴人進行訪談，且須約談當事人，聽取雙方觀點以釐清事件始末，訪談過程中避免給予任何一方承諾，處理態度須公正客觀，調查過程請詳實紀錄。
- 5.回覆：調查完成後應給於申訴人完證之回覆，回覆內容需包

括：處理方式、依據的相關法令及調查結果。

6.結案：申訴事件處置完畢後，檢討有無需要改進之處，並為事件做一結案。

7.紀錄歸檔：將相關資料完整保存及歸檔。

第二節 緊急事件

一、緊急事件的種類

(一)意外事件

1.遇到個案跌倒或病發時

(1)應先檢查個案狀況，判斷個案情況，是否須至醫院檢查。

(2)如個案狀況緊急，應馬上打119叫救護車，並通知家屬及本會。

(3)如無人陪個案至醫院，需陪個案至醫院急診，等到家屬或督導至醫院後，才離開。

2.火災時應變措施

(1)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，並加以預習，於狀況發生時，便能從容應付，順利逃生。

(2)發生火警時：

可採取下列三項措施：a.滅火、b.報警、c.逃生。

a.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。

b.報警：

發現火災時，應立即報警，如利用大樓內消防栓箱上之自動報警機，或是電話打“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。

c.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，切勿驚慌，以致張惶失措，更勿為攜帶貴重財物，而延誤了逃生的時機。

3.地震時應變措施

(1)在任何地點都要了解所處的環境，並注意逃生路線。平時須做事發的演習。

(2)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。

(3)就地尋找安全的庇護處：千萬不要慌張地奔跑。若在個案家，立即遠離架子或櫃子，背對窗戶，躲入堅固的桌下，不可搭乘電梯。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旁，遠離玻璃、加油站、建築工地及天橋，並注意保護頭部。

(4)地震容易引發火災，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。

- (5)地震過後檢查是否有人受傷。幫忙進行急救或治療，並聯絡救護單位。
- (6)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，千萬不可使用電氣或火。

(二)非意外事件

1.事件發生時盡速回報機構，由機構進行問題分析。

(1)屬機構服務範圍

- a.擬定處遇計畫。
- b.解決問題。
- c.相關人員將處遇過程做一摘要記錄。

(2)非屬機構服務範圍

- a.轉介相關單位並做一摘要記錄。

第八章 倫理守則

第一節 專業人員

(參考修改自97.3.28內政部同意核備之社會工作倫理守則)

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。凡執行社會工作包括：社會工作師，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。

- 一、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，維護案主基本之生存保障，享有尊嚴的生活。
- 二、社會工作倫理原則：尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業
 - 1.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。
- 三、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，應選擇個案的最佳權益、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。

四、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，除為防止不法侵權事件、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. 執行社會服務時，社會工作者應明確告知案主有關服務目標、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. 社會工作者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. 社會工作者基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務案主時，應事先明確告知案主，並為適當必要之轉介服務。
6. 社會工作者應保守業務秘密；案主縱已死亡，仍須重視其隱私權利。案主或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，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：
 - (1) 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。
 - (2) 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。

- (3) 社會工作者負有警告責任時。
- (4) 社會工作者負有法律規定相關報告責任時。
- (5) 案主有致命危險的傳染疾病時。
- (6) 評估案主有自殺危險時。
- (7) 案主涉及刑案時。

7. 社會工作者收取服務費用時，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，並不得收受不當之餽贈。

五、社會工作者對同僚的倫理守則：

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，應透過彼此分工，尋求資源整合或為適當之轉介；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，社會工作者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，以理性的思維、客觀的分析，維護案主權益與同僚合理之專業信任。
4. 社會工作者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社會工作主管機關申訴，以保障合法權益，落實社會工作專業倫理。

六、社會工作者對實務工作的倫理守則：

1. 社會工作者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. 社會工作者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. 社會工作者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. 社會工作者應恪遵法律規範，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；爭取社會工作者公平合理的工作環境。
6. 社會工作者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。

七、社會工作者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. 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. 共同推動社會工作專業發展。

八、社會工作者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。

九、社會工作者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. 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。

第二節 居家服務員

居家服務員是輸送照顧服務過程中極其重要的成員之一，為能提供適宜之服務以滿足案主之需求，且避免不必要之紛爭，宜在適當規範下執行居家服務，居家服務員職責為提供機構與案主/案家所簽定之居家服務項目、主動發掘個案、案主資料異動主動通報機構及宣導基金會事工。

一、倫理守則

(參考修改自照顧服務員訓練指引之第1章第六節-照顧服務員的工作倫理守則)

1. 尊重個案：人生而平等，服務過程中應尊重每一位接受服務案主之生命、宗教信仰、文化價值、生活背景等個人之特殊性之處。
2. 對案主的資料保密：非機構相關工作人員，不得與之討論案主資料。
3. 盡最大的能力正確完成所交付之工作。
4. 為自己的行為負責。
5. 態度為服務應有健康良好之態度。

二、工作守則

(一) 照顧服務過程

1. 服務時請穿著機構之制服，並配戴識別證。
2. 非案主/案家之因素，不得任意更改服務內容、時間及頻率，且不遲到與早退。
3. 協助家屬共同照顧個案，不以取代家屬工作為目標，服務過程中若發生意外或因照顧不當所引起之傷害，必須於第一時間向機構報告。
4. 依機構與案主/案家所訂定之契約提供服務，若案主/案家提出非契約內容之服務，必要時得以拒絕，待回報機構經督導員評估、修正契約後，始能提供服務。
5. 服務項目中若需要協助服藥，除依醫生處方提供之藥品給案主外，不可提供其他藥物或偏方給案主，亦不得替案主/案家購買任何成藥。
6. 陪同案主就醫或外出購物，應搭乘公共交通工具，不可使用

居家服務員本身之交通工具。

7. 提供服務時若發現案主狀況異於平日，即需告知家屬並向機構報告，以採取必要之措施。
8. 當個案住院或是暫時不住家裡，請回報機構並暫停提供服務。
9. 當案主或案家屬告訴你，他要外出或是沒有人在家，請你自己到他家裡去打掃，請回報機構並暫停服務。
10. 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。
11. 不得有任何竊取或是破壞案家物品之違法行為。
12. 除本會服務項目外不得有其他商業行為（例如：保險、其它仲介、商品直銷…等）。

(二) 居家服務員對機構

1. 每次服務完畢後，應據實填報照顧服務相關表單並由案主或是委託人簽名或蓋章。
2. 定期參與機構舉辦之在職教育訓練、個案研討會及月/例會。
3. 居家服務相關表單，應於該月月會繳回機構。
4. 遵守機構派班，不可私自更換個案或是私下接案。
5. 請事假應於三天前向機構請假，由主責督導員安排其他人員代班或更動服務時間，居家服務員不可私自換班與代班。
6. 對於接受服務之案主其資格發生異動時應主動通報機構，以利督導評估是否繼續提供服務。
7. 工作上若有困難隨時主動與督導員聯絡，以確保雙方權益及服務品質。

(三) 居家服務員對案主/案家

1. 尊重案主，不因案主之個人喜好及生活方式而有所差異對

待。

- 2.不介入案主/案家之家庭問題，亦不為其決定。
- 3.不得留私人電話給案家，有任何服務之問題，請其與機構反應，由機構協助處理。
- 4.不隨意使用案家之設備或物品，若有意外事件需借用電話與外界連絡不受此限。
- 5.不得與案主/案家有金錢往來及借貸之行為。
- 6.不得將案主/案家之隱私與他人討論，亦不得批評或散播案主/案家之生活習慣。
- 7.不將自己的情緒帶至案家，亦不將工作之情緒帶回家中影響個人之生活。

(四)居家服務員對同僚

- 1.相互支持與尊重，並時常關懷與鼓勵。
- 2.多以讚美取代批評。
- 3.每個人均有其專長，可以多分享彼此之工作經驗。

參考文獻

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

阮玉梅、胡玉娟(2004)。照顧服務員的工作倫理守則。於胡月娟等著，照顧服務員訓練指引。臺北：偉華。

第九章 辦公室設備管理規則

為維持機構設備正常運轉，延長其使用壽命，以達設備最高使用效能狀態，特定本管理規則。

一、管理人

居家服務方案管理者。

二、管理規則

- (一)各項設備依其屬性適當使用。
- (二)使用者應盡到維護與清潔之責。
- (三)設備若出現使用上之障礙問題，使用者應主動告知管理人員並依設備狀況進行處置與維護。
- (四)各項設備應以作為推展機構之相關社會福利事工之用，不可作為私人事務之用。

三、維護方式

- (一)每年由管理者進行設備盤點。
- (二)由所屬管理者、使用者負責設備維護，並設置設備保養紀錄卡。
- (三)設備維護週期為每半年定期維護一次，平時使用中因突發狀況而必須維護時，請管理者或使用者即刻維護。
- (四)依維護週期保養檢視設備並做成紀錄。

第十章 居家照顧服務法源依據

老人福利法 第三章 服務措施 (摘錄) 民國98年07月08日修正

第17條 為協助失能之居家老人得到所需之連續性照顧，直轄市、縣（市）主管機關應自行或結合民間資源提供下列居家式服務：

- 一、醫護服務。
- 二、復健服務。
- 三、身體照顧。
- 四、家務服務。
- 五、關懷訪視服務。
- 六、電話問安服務。
- 七、餐飲服務。
- 八、緊急救援服務。
- 九、住家環境改善服務。
- 十、其他相關之居家式服務。

老人福利服務提供者資格要件及服務準則 第二章 居家式服務 (摘錄)
民國97年03月20日發布

第三節 身體照顧及家務服務

第15條 身體照顧及家務服務內容如下：

- 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、家務服務：包含換洗衣物之洗濯及修補、服務對象生活起居空

間之環境清潔、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必需用品、陪同就醫或聯絡醫療機構及其他相關服務。

第16條 身體照顧及家務服務由下列單位提供：

- 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。

第17條 身體照顧及家務服務提供單位應置照顧服務員及居家服務督導員，並得視業務需要，置專任或特約行政人員、醫師、護理人員或其他工作人員。

第18條 身體照顧及家務服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、於提供服務前，與服務對象簽訂服務契約，明定雙方之權利義務。
- 二、擬定服務計畫。
- 三、訂定工作內容及督導流程
- 四、製作病歷或個案紀錄。

失能老人接受長期照顧服務補助辦法 (摘錄) 民國97年01月25日發布

第4條 身體照顧、家務服務及日間照顧服務之審核及補助基準如下：

- 一、家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達中央主管機關或直轄市主管機關當年公布最低生活費一點五倍，且未超過臺灣地區平均每人每月消費支出一點五倍之老人，全額補助。
- 二、家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月達中央主管機關或

直轄市主管機關當年公布最低生活費一點五倍以上，未達二點五倍，且未超過臺灣地區平均每人每月消費支出之一點五倍之老人，由直轄市、縣（市）主管機關補助百分之九十，老人自行負擔百分之十。

三、前二款以外之老人，由直轄市、縣（市）主管機關補助百分之六十，老人自行負擔百分之四十。

身體照顧、家務服務及日間照顧服務之補助時數如下：

- 一、輕度失能：每月最高補助二十五小時。
- 二、中度失能：每月最高補助五十小時。
- 三、重度失能：每月最高補助九十小時。

前項補助時數，以每小時補助新臺幣一百八十元為原則，直轄市、縣（市）主管機關得依中央主計機關發布之消費者物價總指數調整。使用時數超過補助時數部分，由老人自行負擔。

身心障礙者權益保障法 第五章 支持服務(摘錄) 民國100年06月29日修正

第50條 直轄市、縣（市）主管機關應依需求評估結果辦理下列服務，提供身心障礙者獲得所需之個人支持及照顧，促進其生活品質、社會參與及自立生活：

- 一、居家照顧。
- 二、生活重建。
- 三、心理重建。
- 四、社區居住。
- 五、婚姻及生育輔導。
- 六、日間及住宿式照顧。

七、課後照顧。

八、自立生活支持服務。

九、其他有關身心障礙者個人照顧之服務。

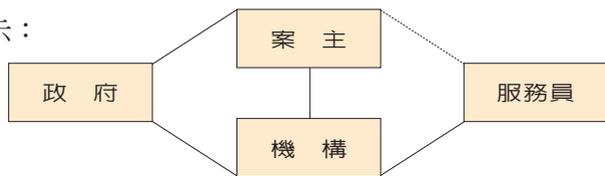
第十一章 居家服務基本法律認知

邱垂勳律師

一、探討服務體系中之法律連結關係：

(一)政府補助案主之服務類型：

1.圖示：

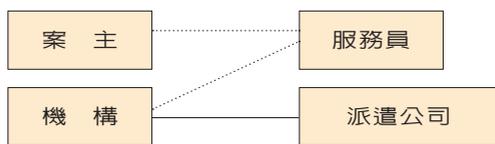


2.網絡關係說明：

- (1)政府與案主間—給付行政（福利行政）關係
- (2)政府與機構間—行政委託（公法上行政委任契約）關係
- (3)機構與案主間—委任契約關係
- (4)機構與服務員之間—僱傭契約關係
- (5)服務員與案主之間—？有無契約關係？
 - 服務上之事實關係。
 - ？服務員能否獨立與案主另行發展出一個委任契約或僱傭契約？的服務關係？

(二)派遣勞動之服務類型：

1.圖示：



2.網絡關係說明：

- (1)案主與機構間—委任契約關係
- (2)機構與派遣公司間—要派契約關係

(3)派遣公司與服務員間—派遣契約（含僱傭契約關係）關係

(4)機構與服務員間—？有無契約關係？

—人力使用（指揮監督）的事實關係

(5)服務員與案主間—？有無契約關係？

(三)案主雇用服務員之服務類型：

1.圖示：



2.關係說明：

案主與服務員間—僱傭契約關係

—？委任契約關係

二、照顧服務中可能面臨的爭議問題：

- 1.案主需用之必需品（例如尿布等衛生用品），服務員有無代購之義務？相關所需之費用，如何支應處理？（民545、546條1、2項）
- 2.案主每月月初即預付給服務員之全月份生活費用，服務員因個人急需而予以私用，可能面臨那些法律責任？（民542條）
- 3.服務員於照顧服務案主時，倘因故遭受意外傷害或損害，應由誰對服務員負擔此一損害賠償責任？是否因服務員本身有無過失而有不同之責任歸屬？（民483-1、487-1條；民546條2項）
- 4.案主因機構提供瑕疵之食物用品而造成身體健康上之損害與案主因服務員照顧失當所造成之意外傷害，其相關民事法律上之損害賠償責任有無不同？（民220、224條，民184、188條）

三、照顧服務中之不當行為可能觸犯之刑事罪責：

1. 業務過失傷害、致死罪（刑法第284條第2項、第276條第2項）
 - a. 業務過失致輕傷罪：處一年以下有期徒刑、拘役或一千元以下罰金
 - b. 業務過失致重傷罪：處三年以下有期徒刑、拘役或二千元以下罰金
 - c. 業務過失致死罪：處五年以下有期徒刑、拘役得併科三千元以下罰金
2. 洩密罪（刑法第316條）

醫師或其業務上佐理人或曾任此等職務之人，無故洩漏因業務知悉或持有之他人祕密者，處一年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。
3. 密醫罪（醫師法第28條）

未取得合法醫師資格，擅自執行醫療業務者，處一年以上三年以下有期徒刑，得併科新台幣三萬元以上十五萬元以下罰金，其所使用之藥械沒收之。
4. 恐嚇危害安全罪（刑法第305條）

以加害生命、身體、自由、名譽、財產之事，恐嚇他人致生危害安全者，處二年以下有徒刑、拘役或三百元以下罰金。
5. 業務侵占罪（刑法第336條第2項）

意圖為自己或第三人不法之所有而侵占自己對於業務上所持有之物者，處六月以上五年以下有期徒刑，得併科三千元以下罰金。
6. 背信罪（刑法第342條）

為他人處理事務，意圖為自己或第三人不法之利益或損害本

人之利益而違背其任務之行為，致生損害於本人之財產或其他利益者，處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科一千元以下罰金。

7. 違背義務之遺棄罪（刑法第294條）

對於無自救能力之人，依法令或契約應扶助、養育或保護而遺棄之或不為其生存所必要之扶助、養育或保護者，處六月以上五年以下有期徒刑。

四、照顧服務員能否執行護理人員業務：

1. 護理人員的分類：（護理人員法第2條）
 - a. 護理師
 - b. 護士
2. 護理人員之業務範圍：（護理人員法第24條）
 - a. 健康保健之護理評估。
 - b. 預防保健之護理措施。
 - c. 護理指導及諮詢。
 - d. 在醫師指示下之醫療輔助行為（例如：輔助實施侵入性檢查、輔助藥物之投與）。
3. 照顧服務員違法執行護理人員業務之懲處：
 - a. 護理機構容留違法者：撤銷開業執照（護理人員法第29條第1款）
 - b. 照顧服務員本人違法者：處一萬五千元以上十五萬元以下罰鍰（護理人員法第37條）
 - c. 僱傭機構與受僱之照顧服務員：各處一萬五千元以上十五萬元以下罰鍰（護理人員法第37條）

五、認識民法相關扶養之權利義務規定：

(一)互負扶養義務之親屬範圍（民法第1114條、第1116條之1）

1. 直系血親相互間
2. 夫妻之一方與他方之父母同居者，其相互間
3. 兄弟姊妹相互間
4. 家長家屬相互間
5. 夫妻相互間

(二)扶養義務人之順序：（民法第1115條第1項、第1116條之1）

1. 直系血親卑親屬及夫或妻
2. 直系血親尊親屬
3. 家長
4. 兄弟姊妹
5. 家屬
6. 子婦女婿
7. 夫或妻之父母

(三)受扶養權利人之順序：（民法第1116條第1項、第1116條之1）

1. 直系血親尊親屬及夫或妻
2. 直系血親卑親屬
3. 家屬
4. 兄弟姊妹
5. 家長
6. 夫妻之父母
7. 子婦女婿

(四)扶養權利義務之前提要件：

1. 受扶養權利者：（民法第1117條）
須符合「不能維持生活」及「無謀生能力」之事實要件，但

受扶養權利人為直系血親尊親屬者，只須有「不能維持生活」之事實要件即可，不須具備「無謀生能力」之事實要件。

2. 扶養義務人：（民法第1118條）

須符合「能維持自己生活」之事實要件，但扶養義務人為直系血親卑親屬或配偶者，縱有「不能維持自己生活」之事實，仍不能免除扶養義務，而僅能依法減輕扶養義務。

(五)扶養之程度與方法

1. 扶養之程度：應按受扶養權利者之需要與負扶養義務者之經濟能力及身分定之(民法第1119條)
2. 扶養之方法：應由當事人協議定之;不能協議時，由親屬會議定之;扶養費之給付，當事人不能協議時，由法院定之。親屬會議不能召開或不能決議時，聲請法院處理之（民法第1120條、第1132條）

六、認識老人福利法相關保護規定：

1. 有法定扶養義務之人應善盡扶養老人之責，主管機關得自行或結合民間提供相關資訊及協助（老30條）
2. 主管機關得依老人申請或職權對於因扶養義務人等之疏忽、虐待、遺棄等情事而致老人之生命、身體、健康、自由發生危難事件時，予以適當之短期保護及安置。（老41條）
3. 主管機關對於老人因無人扶養、致有生命、身體之危難或生活陷於困境者，應依老人之申請或依職權，予以適當安置。（老42條）
4. 主管機關對於違反老人扶養義務之人，可依法採取相關之處置措施：（老51、52條）
(1)處罰鍰（三萬元至十五萬元）

- (2)公告扶養義務人姓名
- (3)移送司法機關偵辦相關刑責
- (4)實施家庭教育及輔導（四小時至二十小時）

七、認識身心障礙者權益保障法相關規定：

(一)身心障礙者之定義：（※自民國101年7月11日起適用，在此之前適用舊法）

指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者：

- 1.神經系統構造及精神、心智功能。
- 2.眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。
- 3.涉及聲音與言語構造及其功能。
- 4.循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。
- 5.消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。
- 6.泌尿與生殖系統相關構造及其功能。
- 7.神經、肌內、骨骼之移動相關構造及其功能。
- 8.皮膚與相關構造及其功能。

※舊法列舉之身心障礙者範圍：（原第3條）

- | | |
|----------------|-------------|
| 1.視覺障礙 | 2.聽覺障礙 |
| 3.平衡機能障礙 | 4.聲音或語言機能障礙 |
| 5.肢體障礙 | 6.智能障礙 |
| 7.動要器官失去功能 | 8.顏面損傷 |
| 9.植物人 | 10.失智症者 |
| 11.自閉症 | 12.慢性精神病患 |
| 13.多重障礙 | 14.頑性癲癇症 |
| 15.罕見疾病致身心功能障礙 | |

16.其他經主管機關認定之障礙

(二)身心障礙者之安置：

1.喪失扶養能力之安置：（第77條）

對身心障礙者有扶養義務之人有喪失扶養能力致使身心障礙者有生命、身體之危難或生活陷於困境之虞者，主管機關得依申請或職權予以適當安置。

2.緊急保護之安置：（第78條）

身心障礙者遭受遺棄、虐待等不法行為，情況危急非立即給予保管安置或其他處置，其生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，主管機關應予緊急保護安置或其他必要之處置。

八、認識安寧緩和醫療條例之相關規定：

1.安寧緩和醫療之涵義：（第3條）

指為減輕或免除末期病人之痛苦，施予緩解性、支持性之醫療照顧，或不施行心肺復甦術。

2.制定安寧緩和醫療條例之立法精神：（第1條）

為尊重不可治癒末期病人之醫療意願及保障其權益。

3.不施行心肺復甦術之法定要件：（第7條）

- a.應由二位醫師診斷確為末期病人。
- b.應有意願人簽署之意願書。但未成年人簽署意願書時，應得其法定代理人之同意。又倘末期病人意識昏迷或無法清楚表達意願時，由其最近親屬（配偶、成年子女、父母等）出具同意書代替之。

居家服務條件評估表

受理人：

受理日期：

一、服務需求者資料

- 服務需求者姓名：_____ 2.年 齡：____ 歲(或出生年民國____年)
- 性 別： 1.男 2.女 4.電 話：_____
- 戶籍鄉鎮：_____ (鄉/鎮) 居住地：_____ (鄉/鎮)
- 目前之居住狀況： 1.獨居 2.固定與他人同住 3.輪流與他人同住
 4.其他_____
- 目前是否領有身心障礙者手冊： 1.否 2.是，障別：
- 社會福利身分別： 1.一般戶 2.中低收入 3.低收入戶
- 目前是否聘請看護幫忙照顧： 1.否 2.是 (a.本籍 b.外籍)
 3.申請中(c.本籍 d.外籍)

二、聯絡人資料

- 姓 名：_____
- 電 話：(H) _____ (O) _____ 手機：_____
- 與服務需求者的關係或身分：_____
- 通訊處：_____

三、是否符合服務對象

- 符合： 公費補助 自費購買
- 不符合，原因：_____

四、相關說明

南投縣政府長期照顧管理中心個案轉介單/申請單

轉介單位： 醫院出院準備服務 護理之家暨安養護機構 居家護理所 衛生所
 鄉鎮公所 居家服務單位 其他

申請日期： 年 月 日轉介者：_____ 電話：_____ 傳真：_____

個案基本資料 緊急連絡人 居住環境	個案姓名：_____ 身份證字號：_____ 性 別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女			
	出生日期：民國(1.前 2.國)_____年_____月_____日			
	電 話：_____ 手機：_____			
	現居住址：_____縣市_____鄉鎮_____村里_____鄰_____路街_____段_____巷_____弄_____號_____樓			
	戶籍地： <input type="checkbox"/> 同上_____縣市_____鄉鎮_____村里_____鄰_____路街_____段_____巷_____弄_____號_____樓			
	身份別	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 中低收入戶 <input type="checkbox"/> 低收入戶 <input type="checkbox"/> 其他 健保 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	障礙別	身心障礙類別：_____ <input type="checkbox"/> 輕度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 重度 <input type="checkbox"/> 極重度		
	是否為山地原住民	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	目前居住狀況	<input type="checkbox"/> 獨居 <input type="checkbox"/> 固定與他人同住 <input type="checkbox"/> 輪流與他人同住 <input type="checkbox"/> 其他
	常用語言	<input type="checkbox"/> 國語 <input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 客家語 <input type="checkbox"/> 原住民語 <input type="checkbox"/> 其他		
	教育程度	<input type="checkbox"/> 研究所 <input type="checkbox"/> 大專 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 國小 <input type="checkbox"/> 識字但未就學 <input type="checkbox"/> 不識字		
目前是否住機構	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是_____	3個月內是否有住院	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，原因：_____	
目前是否聘請看護	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 (<input type="checkbox"/> 外籍 <input type="checkbox"/> 本籍) <input type="checkbox"/> 申請中 (<input type="checkbox"/> 外籍 <input type="checkbox"/> 本籍)			
申請人或代理人簽章	與案主關係	手機/電話		
住址	<input type="checkbox"/> 同住_____縣市_____鄉鎮_____村里_____鄰_____路街_____段_____巷_____弄_____號_____樓			
服務項目需求： <input type="checkbox"/> 1.居家服務 <input type="checkbox"/> 2.日間照顧 <input type="checkbox"/> 3.家庭托顧 <input type="checkbox"/> 4.居家喘息服務 <input type="checkbox"/> 5.機構喘息服務 <input type="checkbox"/> 6.居家護理 <input type="checkbox"/> 7.居家職能治療 <input type="checkbox"/> 8.居家物理治療 <input type="checkbox"/> 9.老人營養餐飲服務 <input type="checkbox"/> 10.輔具購買、租借及居家無障礙環境改善 <input type="checkbox"/> 11.交通接送服務 <input type="checkbox"/> 其他_____				
個案狀況簡述： 				

➤ 請最後確認上述資料是否確實，如經查證以詐欺或不實之證明申請補助者，應負一切法律責任，並返還已支付之服務補助經費。

➤ 以下內容由照顧管理專員評估後填寫，其他單位請勿填寫

疾病與健康狀態	主要診斷： <input type="checkbox"/> 高血壓 <input type="checkbox"/> 心臟病 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 中風 <input type="checkbox"/> 帕金森氏症 <input type="checkbox"/> 失智症 <input type="checkbox"/> 慢性阻塞性肺疾病 <input type="checkbox"/> 氣喘 <input type="checkbox"/> 肺結核 <input type="checkbox"/> 癌症 <input type="checkbox"/> 腎臟疾病 <input type="checkbox"/> 泌尿道疾病 <input type="checkbox"/> 關節炎 <input type="checkbox"/> 免疫疾病 <input type="checkbox"/> 脊髓損傷 <input type="checkbox"/> 神經病變 <input type="checkbox"/> 其他 意識狀態： <input type="checkbox"/> 清醒 <input type="checkbox"/> 嗜睡 <input type="checkbox"/> 混亂 <input type="checkbox"/> 昏迷 <input type="checkbox"/> 其他 飲食型態： <input type="checkbox"/> 一般飲食 <input type="checkbox"/> 軟質 <input type="checkbox"/> 流質 治療飲食： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 管灌配方飲食 <input type="checkbox"/> 糖尿病特別飲食 <input type="checkbox"/> 低鈉飲食 <input type="checkbox"/> 其他 管路留置： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 鼻胃管 <input type="checkbox"/> 導尿管 <input type="checkbox"/> 氣切 <input type="checkbox"/> 呼吸器 <input type="checkbox"/> 傷口引流 <input type="checkbox"/> 造瘻口 <input type="checkbox"/> 其他 壓瘡、傷口： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 破損（部位、大小、等級：_____） 巴氏量表：_____分 ◎日常生活活動（ADL）失能項目： <input type="checkbox"/> 進食 <input type="checkbox"/> 穿脫衣服 <input type="checkbox"/> 如廁 <input type="checkbox"/> 洗澡 <input type="checkbox"/> 移位 <input type="checkbox"/> 平地走動 <input type="checkbox"/> 個人衛生 <input type="checkbox"/> 上下樓梯 <input type="checkbox"/> 大便控制 <input type="checkbox"/> 小便控制 ◎工具性日常生活量表（IADL）失能項目： <input type="checkbox"/> 食物烹調 <input type="checkbox"/> 家務維持 <input type="checkbox"/> 購物 <input type="checkbox"/> 外出 <input type="checkbox"/> 洗衣服 <input type="checkbox"/> 使用電話能力 <input type="checkbox"/> 服用藥物 <input type="checkbox"/> 處理財務
	是否符合收案條件： <input type="checkbox"/> 1.不符合 <input type="checkbox"/> 2.符合 → 轉介服務單位： 接案結果： <input type="checkbox"/> 提供服務項目：_____ <input type="checkbox"/> 無法提供服務原因：_____ <input type="checkbox"/> 轉介之建議：_____ 長期照顧管理中心照顧專員：_____ 日期：_____

南投縣長期照顧管理中心 聯絡電話：049-2209595 傳真049-2247343

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）委託辦理居家服務，旨在提供喘息式照顧服務，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）之權利與義務，經雙方同意訂定本契約條款如下：

- 第一條 乙方申請居家服務，並經縣政府核定為：_____。
- 第二條 乙方向縣政府申請並經縣政府評估符合補助資格後，由甲方派社工員或居服督導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 甲方提供服務內容：
- 一、家務及日常生活照顧服務：換洗衣物之洗滌與修補居家環境改善(清潔)文書服務膳食服務陪同或代購生活必需品協助就醫其他家務及日常生活照顧服務_____。
 - 二、身體照顧服務：協助沐浴個人清潔及盥洗大小便處理協助穿換衣服協助進食協助服藥翻身拍背肢體關節活動（不含指壓、按摩）上下床及移位陪同散步、運動協助運用輔助器具簡易護理其他身體照顧之相關服務_____。
 - 三、乙方失能狀況與需求改變時，服務內容得經甲乙雙方協調後進行增減。
- 第四條 服務方式：由甲方派照顧服務員到宅提供乙方一對一之服務。
- 第五條 計費與繳付方式：計費時數以經乙方及甲方照顧服務員共同確認簽名或蓋章之工作時數紀錄表為準。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支付：
- 一、計費標準：每小時180元計之。
 - 二、核定(補助)時數：(1)全額補助 _____小時；(2)補助百分之九十(乙方自行負擔百分之十) _____小時；(3)補助百分之七十(乙方自行負擔百分之三十) _____小時。

之三) _____ 小時；(4)補助百分之五十(乙方自行負擔百分之五十)小時；(5)乙方全額自行負擔 _____ 小時。

三、服務費計算方式如下列：政府補助：

乙方自付：

四、繳付方式：於服務當月月底繳清當月之服務費用，實報實銷。

第六條 乙方於申請及接受服務期間，應詳細說明特殊生理（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，乙方並應對甲方人員負損害賠償責任。甲方派遣照顧服務員提供服務亦須注意以上規定。

第七條 居家服務提供期間，甲乙雙方應遵守之規定如下：

一、甲方

- (一) 甲方應嚴禁照顧服務員留下自己的通訊號碼（含住家及手機等）。
- (二) 甲方照顧服務員之餐飲及車資均自理，照顧服務員不得以任何名目要求乙方額外付費。但照顧服務員應乙方要求陪伴就醫及代購物品等所需車資，由乙方支付。
- (三) 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。
- (四) 照顧服務員離職或請假時，甲方應告知乙方，並應於三日內儘速安排接替人員。
- (五) 照顧服務員之服務範圍及項目，依本契約之服務內容為限。
- (六) 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

- (一) 乙方若有事通知照顧服務員時，應透過甲方代為聯繫，乙方欲取消服務時，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）；若無法於前項時間以前通知甲方，至甲方無法連絡到照顧服務員取消服務時，乙方仍應給付原擬取消之服

務費用二分之一，並最高給付時數以1小時為限，並由乙方支付該項費用。

- (二) 甲方照顧服務員於原訂提供服務之時間內到達乙方處所，而乙方不在家逾半小時，甲方照顧服務員即可離開而不提供服務，但乙方仍應給付當日服務費用之二分之一，最高給付時數以1小時為限。
- (三) 乙方對於甲方之服務有任何問題時，乙方應直接向甲方指定之居服督導員聯繫處理，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，乙方不得要求甲方照顧服務員搬移大型傢俱、從事具有危險性之工作、為乙方購買任何成藥、含酒精或刺激性的飲料、推薦秘方或以任何交通工具載乘乙方。
- (五) 乙方不得於本契約書所定服務費用以外，另行贈與財物予甲方或照顧服務員。
- (六) 乙方不得指定特定之照顧服務員、居服督導員或社工員提供服務。

第八條 乙方若有下列情況之一者，甲方得立即辦理暫停服務：

- 一、住院（住院日起至二個月內，超過二個月以上者則結案）。
- 二、接受機構式照顧服務。
- 三、出國或暫往他地（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。

第九條 乙方若有下列情形之一者，甲方得終止服務：

- 一、前條第四至六項規定，經甲、乙雙方協調仍未改善者。
- 二、嚴重違反居家服務使用須知，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、違反下列縣政府居家服務補助規定

- (一) 已經接受相關機構安置者。
- (二) 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。
- (三) 經縣政府評定身體狀況已恢復或死亡者。
- (四) 乙方之低收入戶資格、具享領中低收入戶老人生活津貼資格或身心障礙之等級有異動且經縣政府評估失能程度之標準，不符合縣政府補助規定者。
- (五) 遷離甲方服務區域。

五、乙方數次以特定條件要求甲方更換照顧服務員，而甲方確已無所需人力可提供乙方之需求者。

六、乙方無配合意願者。

第十條 經甲方評估乙方之狀況是無法由照顧服務員一人獨自完成服務內容或獨自提供服務有危險性時，得請求乙方家屬在場協助，乙方家屬若未能配合，則甲方有權停止服務。

第十一條 乙方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。

第十二條 乙方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：_____。縣政府申訴電話：_____。

第十三條 甲、乙双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。

第十四條 本委託服務有效期間：民國 年 月 日起至 年 月 日止。

第十五條 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。

第十六條 保證人_____（姓名）願就乙方之付費義務負連帶給付之保證責任。

第十七條 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：
負責人：
機構地址：
電 話：

乙 方：
身分證統一號碼：
住 址：
乙方代理人：
身分證統一號碼：
住 址：
電 話：
保證人：
身分證統一號碼：
住 址：

中 華 民 國 年 月 日

案號： 個案姓名：

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

<input type="checkbox"/> 社會福利身分別： 核定時數： 小時 <input type="checkbox"/> 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： 宗教信仰： 教育程度： 經濟來源：
	戶籍地址： 保險種類： 居住現址： 同上
	姓名 關係 聯絡/行動電話 聯絡地址
緊急連絡人	主要照顧者：
居住環境	居住狀況： 住宅種類： 環境不良： 現住房屋所有權： 評估 良好： 白天是否常單獨在家：
疾病與生理狀況	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： 管路： 過敏史： 視力： 聽力： 說話： 意識狀態： 生活功能：ADL/項數： IADL： 失能程度：
資源管理	正式資源： 非正式資源：

居服督導員： 社工督導(社工員)： 單位主管：

案號： 個案姓名：

案況描述	1. 個人介紹： 2. 生理狀況： 3. 心理狀況： 4. 家庭狀況： 5. 經濟狀況： 6. 社會支持： △正式資源： △非正式資源：
需求摘要／處遇計劃／處遇結果	// 需求摘要： 1. 家務照顧： 2. 身體照顧： 3. 服務時間： 處遇計畫： 1. 依核定時數與案主及家屬討論每週服務頻率與時數。 2. 擬定服務項目： 處遇結果： 1. 居家服務的時間： 2. 服務項目：

居服督導員： 社工督導(社工員)： 單位主管：

個案轉介單

受理轉介單位：	
個案姓名：	出生年月日： 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
籍貫：	身分證字號： 習慣語言：
地址：	電話：
緊急連絡人：	關係： 電話：
經濟狀況： <input type="checkbox"/> 低收入戶 <input type="checkbox"/> 中低收入戶 <input type="checkbox"/> 一般戶	
個案狀況簡述：（包括家系圖、經濟、健康、居住、社會心理、社會資源使用等狀況。可視案主實際情況擇要說明。）	
主要問題	
處理經過	
轉介原因	

轉介單位電話： 傳真： 轉介日期：
 居服督導： 社工督導(社工員)： 單位主管：

個案轉介回覆單

個案姓名：	回覆人：	回覆日期：
回覆機構：	電話：	
處理情形		
備註		

居家照顧服務需求異動表

案號： 個案姓名：

服務需求項目	日期(異動日期)											
一、家務服務												
1.換洗衣物洗滌與修補												
2.居家環境改善(清潔)												
3.文書服務												
4.膳食服務												
5.陪同/代購生活必需用品												
6.協助就醫												
7.家務服務-其他												
二、身體照顧服務												
8.協助沐浴												
9.個人清潔及盥洗												
10.大小便處理												
11.協助穿換衣服												
12.協助進食												
13.協助服藥												
14.翻身												
15.肢體關節活動												
16.上下床及移位												
17.陪同散步、運動												
18.協助運用輔助器具												
19.簡易護理												
20.身體照顧-其他												
照服員簽章												
居服督導員簽章												

※請不定時檢視個案之居家照顧服務需求
 ※若遇服務需求有異動，請與案主或家屬溝通後知會照顧服務員

填卷日期：

編號：

居家服務滿意度調查表

您好：

本會為瞭解您所接受的居家照顧服務使用情形，也期望可以提供更完善的居家照顧服務，請就您或家人接受服務至今之實際狀況，給我們回應及意見，此問卷僅作為本會提供居家照顧服務改善之參考，絕不做其他用途，對於您的資料我們將絕對保密，請放心作答，在此誠摯的謝謝您的參與。

敬祝您

身體安康 萬事如意

愚人之友基金會
全體同工 敬上

第一部分 基本資料

一、個案基本資料

1. 區域：仁愛鄉 水里鄉 信義鄉 埔里鎮 國姓鄉 魚池鄉 集集鎮 其它
2. 福利別：低收入戶 中低收入戶 一般戶
3. 身份別：老人 身障者 原住民（可複選）
4. 失能程度：輕度 中度 重度
5. 性別：男 女
6. 年齡：民國____年出生
7. 教育程度：不識字 非正規教育 國小 國中 高中/高職 大學/大專 其它
8. 婚姻狀況：未婚 已婚 離婚 喪偶 其它
9. 身心障礙狀況：非身心障礙者 領冊身心障礙手冊
10. 宗教信仰：無 道教 一貫道 佛教 基督教 天主教 其它
11. 您共有幾位子女？____
12. 您目前主要的經濟來源：無 子女奉養 退休金 平時儲蓄 政府津貼 其它
13. 您是否與主要照顧者同住？是 否 其它

（以下是”主要照顧者”填答）

二、主要照顧者基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：民國____年出生
3. 教育程度：不識字 非正規教育 國小 國中 高中/高職 大專/大學 其它
4. 婚姻狀況：未婚 已婚 離婚 喪偶 其它
5. 宗教信仰：無 道教 一貫道 佛教 基督教 天主教 其它
6. 是否因照顧個案而得到親屬間固定的經濟支援：是 否
7. 您家庭每月總收入：無 10000元以下 10001~20000元 20001~30000元
30001~40000元 40001~50000元 50001元以上
8. 您是否有經濟壓力：是 否
9. 您與個案之親屬關係：____
10. 您是否與個案同住：是 否 其它
11. 您接觸案主的頻率：每天 一星期2~3天 一星期1次 少於一星期1次
12. 您的就業狀況：專職工作 兼職工作 因照顧而辭去工作 退休 本來就無工作
其它
13. 您覺得您目前的健康狀況如何：非常健康 健康 普通 不健康 非常不健康
14. 是否有其它的家人或朋友可以輪流照顧個案？是（有____人可輪流照顧）否
15. 您持續照顧個案是出自於：自願 非自願

三、目前接受的居家服務內容有：（可複選）

1. 家務服務
換洗衣物洗滌與修補 居家環境改善(清潔) 文書服務 膳食服務
陪同或代購生活必需品 協助就醫 其它
2. 身體照顧服務
協助沐浴 個人清潔及盥洗 大小便處理 協助穿換衣服 協助進食
協助服藥 翻身拍背 肢體關節活動 上下床及移位 陪同散步、運動
協助運用輔助器具 簡易護理 其它

第二部分 居家服務狀況

一、對於機構

1. 您是從何時開始使用居家服務？民國____年____月
2. 您知道所接受的居家服務是由內政部及南投縣政府補助的嗎？知道 不知道
3. 您知道現在提供居家服務的單位名稱嗎？知道 不知道
4. 您知道本會的居家服務專線電話嗎？知道 不知道

二、對於照顧服務員

	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1. 照顧服務員是很親切的、很好鬥陣	<input type="checkbox"/>				
2. 照顧服務員是誠實、值得信賴的	<input type="checkbox"/>				
3. 照顧服務員以尊重的態度對待被照顧者	<input type="checkbox"/>				
4. 照顧服務員提供服務時是熟練的	<input type="checkbox"/>				
5. 照顧服務員對我及被照顧者的需求是瞭解的	<input type="checkbox"/>				
6. 我會介紹此服務(包括服務和照服員)給其他人	<input type="checkbox"/>				
7. 照顧服務員所做的是被照顧者要他做的	<input type="checkbox"/>				
8. 對照顧是滿意的	<input type="checkbox"/>				
9. 照顧服務員會依據服務契約所該提供的服務	<input type="checkbox"/>				
10. 如果被照顧者提出問題，照顧服務員會傾聽	<input type="checkbox"/>				
11. 照顧服務員會給被照顧者足夠有關照顧的訊息	<input type="checkbox"/>				
12. 照顧服務員會依照排班的時間提供服務	<input type="checkbox"/>				
13. 照顧服務員在服務過程中是有耐性的	<input type="checkbox"/>				

第三部分 居家服務費的部分

一、失能身障計畫的個案請填答：

目前有使用到部分負擔的時數嗎？

- 有（費用由誰支付：案主 配偶 父母 子女 兄弟姊妹 親友 其他）
(可複選)

沒有（原因：經濟問題 目前時數足夠 其他）

二、長期照顧十年計畫的個案請填答：

目前居家服務費自付額的部分是由誰支付？

- 案主 配偶 父母 子女 兄弟姊妹 親友 其他
(可複選)

第四部分 社會支持量表

下列的陳述可能符合或不符合您的狀況，請您告訴我們最適合您的答案。

	非常不足	不足	普通	足夠	非常足夠
1. 有人協助跑腿、購物	<input type="checkbox"/>				
2. 有人協助清潔工作	<input type="checkbox"/>				
3. 有人提供經濟(包含金錢和物質)協助	<input type="checkbox"/>				
4. 有人協助照顧他(她)	<input type="checkbox"/>				
5. 有人可陪伴我	<input type="checkbox"/>				
6. 有人協助三餐的準備	<input type="checkbox"/>				
7. 有人協助帶他(她)去看醫生	<input type="checkbox"/>				
8. 有人可提供經濟、財務處理的建議	<input type="checkbox"/>				
9. 有人可告訴我照顧他(她)的方法	<input type="checkbox"/>				
10. 有人會與我溝通、討論照顧時的疑惑	<input type="checkbox"/>				
11. 有人提供有關照顧所需的資訊	<input type="checkbox"/>				
12. 遇到困難挫折時，有人可傾訴	<input type="checkbox"/>				
13. 有人可讓我隨時打電話求助	<input type="checkbox"/>				
14. 沮喪時，有人會鼓勵我振作起來	<input type="checkbox"/>				
15. 有人欣賞及肯定我所做的事情	<input type="checkbox"/>				

第五部分 家庭互動行為量表

	一點也沒有	一點點	有一些	相當多	非常多
1. 你們常因某件事情而爭執嗎？	<input type="checkbox"/>				
2. 您覺得與他(她)有多親近？	<input type="checkbox"/>				
3. 您有多喜歡和他(她)分享過去的經驗？	<input type="checkbox"/>				
4. 他(她)有多少時候對您和您所做的事表達謝意？	<input type="checkbox"/>				
5. 他(她)幫了您多少？	<input type="checkbox"/>				
6. 您喜歡坐下來和他(她)談話的程度有多少？	<input type="checkbox"/>				
7. 您覺得您有多愛他(她)？	<input type="checkbox"/>				
8. 當您真正需要時，他(她)會安慰你嗎？	<input type="checkbox"/>				
9. 你們多常笑在一起？	<input type="checkbox"/>				
10. 他會對你說內心話嗎(有些事只會告訴他，不會告訴別人)？	<input type="checkbox"/>				
11. 您有多珍惜和他(她)在一起的時光？	<input type="checkbox"/>				
12. 他(她)多常表達對您的體貼？	<input type="checkbox"/>				

第六部分 主要照顧者負荷量表

以下是想要了解您在照顧家中的長輩所經歷之感受，請您在閱讀完每一個問題之後，選擇一個最合適您的答案。

	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1. 我覺得疲倦	<input type="checkbox"/>				
2. 我的睡眠受到影響	<input type="checkbox"/>				
3. 我覺得食慾不振	<input type="checkbox"/>				
4. 我的飲食習慣受到影響	<input type="checkbox"/>				
5. 我的大便習慣受到影響	<input type="checkbox"/>				
6. 我覺得家中氣氛沉重	<input type="checkbox"/>				
7. 我覺得心情沉悶	<input type="checkbox"/>				
8. 我感覺很不耐煩	<input type="checkbox"/>				
9. 我感覺無助	<input type="checkbox"/>				
10. 我感覺生氣	<input type="checkbox"/>				
11. 我感覺被過度依賴	<input type="checkbox"/>				
12. 我感覺被過度要求	<input type="checkbox"/>				
13. 我覺得對家中其他成員的照顧減少	<input type="checkbox"/>				
14. 我覺得被指揮	<input type="checkbox"/>				
15. 我覺得出外旅行受到影響	<input type="checkbox"/>				
16. 我覺得逛街購物的時間受影響	<input type="checkbox"/>				
17. 我覺得家庭活動、計畫受到阻礙	<input type="checkbox"/>				
18. 我覺得與親朋交往受到影響	<input type="checkbox"/>				
19. 我覺得家務常規受到影響	<input type="checkbox"/>				
20. 我覺得休閒活動受到影響	<input type="checkbox"/>				
21. 我覺得參與社團(區)活動受到影響	<input type="checkbox"/>				
22. 我參與宗教活動受到影響	<input type="checkbox"/>				

第七部分 憂鬱量表

以下主要是在瞭解您過去一週對自己的情緒感受的狀況，其中“沒有或極少”表示過去一週內 1 天以下有此情況；“有時候”表示過去一週內1-2天有此情況；“時常”表示過去一週內有 3-4 天有此情況；“經常”表示過去一週內有 5-7天有此情況。

	沒 有 或 極 少	有 時 候	時 常	經 常
1.原本不介意的事，最近竟然會困擾我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.我的胃口不好，不想吃東西	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.就算有親友的幫忙，我還是拋不開煩惱	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.我覺得我和別人過得一樣好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.我做事無法專心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.我覺得悶悶不樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.我做任何事都覺得費力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.我對未來充滿希望	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.我覺得我的人生是失敗的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.我覺得恐懼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.我睡得不安寧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.我是快樂的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.我比平日不愛講話	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.我覺得寂寞	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.人們是不友善的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.我享受了生活的樂趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.我曾經痛哭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.我覺得悲傷	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.我覺得別人不喜歡我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.我缺乏活力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～再次謝謝您的參與

個案結案表

填表日期： 年 月 日

案 號	個案姓名	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
開案日期	年 月 日	結案日期	年 月 日
服務紀錄： 年 月 日至 年 月 日		重要事項概要說明	
訪視會談： _____			
電話聯繫： _____			
轉 介： _____			
其 它： _____			
結案原因：			
<input type="checkbox"/> 1.個案死亡。			
<input type="checkbox"/> 2.進入安養護機構達一個月以上。			
<input type="checkbox"/> 3.暫停服務超過二個月。			
<input type="checkbox"/> 4.案家雇用外勞照顧。			
<input type="checkbox"/> 5.案主遷出機構服務區域。			
<input type="checkbox"/> 6.自我照顧能力已改善以致於不符合補助標準。			
<input type="checkbox"/> 7.個案要求(案主/案家主動申請終止服務，原因 <input type="checkbox"/> A.不願等候 <input type="checkbox"/> B.費用問題 <input type="checkbox"/> C.服務未能符合需求)。			
<input type="checkbox"/> 8.個案缺乏求助意願甚至不願意合作(案主違反居家服務使用須知，經協調處理後仍無法改善者)。			
<input type="checkbox"/> 9.案主親友自行照顧。			
<input type="checkbox"/> 10.案主失聯達一個月以上。			
<input type="checkbox"/> 11.其它原因 _____。			
後續追蹤：			

居服督導員： _____ 社工督導(社工員)： _____ 單位主管： _____

申 訴 表

申訴日期： 年 月 日 時 分

申訴申請人		與服務使用者關係	
申訴方式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 信件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
申訴人聯絡方式	電話：宅()	行動電話：	
	地址：		
	e-mail：		
申訴內容	服務使用者姓名： 事件發生時間： 事件經過：		

收件人： 收件日期： 年 月 日 時 分
 受理人： 受理日期： 年 月 日 時 分

申訴處遇紀錄表

申訴日期： 年 月 日 時 分

申訴申請人		與服務使用者關係	
申訴方式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 信件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
申訴人聯絡方式	電話：宅()	行動電話：	
	地址：		
	e-mail：		
處遇過程	服務使用者姓名： 事件發生時間： 事件經過簡述： 處遇經過：		
	處遇結果：		

主責督導： 社工督導(社工員)： 單位主管：

個別督導紀錄表

組別：居家服務組
 受督導者：
 職稱：照顧服務員

督導種類：

督導方式：面談 電訪

督導日期：

督導目標：

督導事由：

督導過程：

受督導者簽名：

督導員：

社工督導(社工員)：

單位主管：

會議紀錄

開會時間：

開會地點：

主 席： 紀 錄：

出席人員：

請假人員：

列席人員：

議 程：

壹、主席報告：

貳、報告事項：

一、宣讀前次會議紀錄：

二、上次會議紀錄與執行情形：

三、業務報告：

參、討論事項：

一、上次會議保留討論事項：

二、本次會議預定討論事項：

肆、臨時動議：

伍、聽讀會議紀錄：

陸、散會

紀錄：

單位主管：

