

職能單元代碼	PIC4R0662v2
職能單元名稱	提供長者複合需求服務工作
領域類別	個人及社會服務/個人照護服務
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、評估及排定<u>具有複合照護需求的長者</u>【註1】之需求優先順序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展示對於雙或多重診斷影響之理解，確認並排定優先需求。 2. 根據工作角色和職責使用目的導向工具，以評估長者的具體問題。 3. 若有需要，向健康專業人員徵求建議，以分析和解讀評估數據。 4. 若有需要，向<u>適當人士</u>【註2】徵求建議，以決定與評估資訊相關之服務問題。 5. 辨識複合照護問題對照顧服務員的影響。 6. 確定虐待或疏於照顧長者的指標，根據組織指導方針作出適當的回應。 <p>二、在擬定長者服務提供計畫時，與適當人士聯繫、協商</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用最佳實務方針來選定解決複雜或特殊需求的策略。 2. 擬定服務提供計畫時聯繫相關專業人士。 3. 與長者及其監護人和或其重要的人士協商和建立目標，目的在於實現提供長者最佳的生活品質。 4. 接洽或連結資源，以提供辨識服務。 5. 接洽社區支援機構以促進服務計畫目標的實現。 <p>三、協調服務提供計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 將服務與照護活動委託給適當的照護技術工作者。 2. 辨識服務提供者是否無法繼續提供所需要的服務水平。 3. 提供照護服務者支持和休息。 4. 確定所有服務提供者對於服務提供計畫的理解，以及其在該計畫中之角色和職責。 <p>四、協調服務提供計畫的監督、評估和審查</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確定所有服務提供者理解服務提供計畫的效度回饋與機制。 2. 評估服務提供計畫和重新訂立照護需求優先順序時，向所有的服務提供者尋求回饋。 3. 評估服務提供計畫效度時，向長者或其監護人尋求回饋。 4. 當長者的目標未達成時，向相關健康專業人員尋求建議和幫助。
工作產出	服務提供計畫
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、職業安全衛生相關法規 二、相關政策、法規、作業規範和國家標準 三、基礎生理與老化理論 四、照護管理概論 五、老人權益與保障原則 六、健康專業人員的角色和功能 七、社區資源與服務類型 八、個案管理的實務及原則
職能內涵 (S=skills 技能)	一、溝通協調能力 二、長者複合需求服務計畫擬定能力 三、長者照顧服務的社會資源之蒐集與研究能力 四、虐待或疏於照顧長者的指標之評估判斷能力 五、適當的服務與照護活動之工作者遴選能力 六、照護服務品質審核與風險管控能力 七、照顧服務紀錄撰寫能力
評量設計參考	一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 能遵守相關法規、標準、組織要求，制定並管理個人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序。 2. 能提供長者複合需求服務之作業。 3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。 2. 相關軟硬體設備。 3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。

	<ol style="list-style-type: none"> 4. 視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。 5. 評量歷程需符合職業安全衛生相關法規及作業程序。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行提供長者複合需求服務任務。 2. 口頭提問，確認受評者能持續辨認出並正確解讀實作時所需的基本基礎知識。 3. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。 4. 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。 5. 檢視受評者製作的工作場域報告紀錄。
說明與補充事項	<p>【註1】 具有複合照護需求的長者：如精神健康問題、癡呆、末期疾病、慢性疼痛、發育或後天身心障礙、吞嚥困難、腦損傷、酒精和其他藥物誤濫用問題、慢性健康問題等。</p> <p>【註2】 適當人士：如照顧服務員、營養師、綜合治療師、藥物和酒精工人、老年醫學等。</p>

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。