

職能單元代碼	PIC3R0671v2
職能單元名稱	為身心障礙人士提供服務
領域類別	個人及社會服務/個人照護服務
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、了解身心障礙人士所需的服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解身心障礙人士與其照顧者面臨的主要議題。 2. 了解身心障礙人士相關的政策、規範及法規。 3. 展示致力於取得和公平原則。 4. 規劃和發展與身心障礙人士工作時，考慮個人對於身心障礙的價值觀和態度。 <p>二、與身心障礙人士有效溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別身心障礙人士所需的<u>特定溝通情況</u>【註1】。 2. 識別可能需要解決的不信任和衝突之處。 3. 選擇和應用各種適當的溝通策略，如建立關係、交換訊息、加速問題【註2】的解決、化解潛在的困難情況。 4. 在與身心障礙人士溝通時，充分考慮到個體差異、需要和權利。 5. 在適當情況下轉介予其他工作人員、主管或專業服務，以確保在溝通出現障礙時滿足照顧責任義務。 <p>三、支持身心障礙人士的權利、利益和需要</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 認知不同身心障礙人士的需求，調整方法解決每個人的具體需求。 2. 符合法律責任和注意義務。 3. 依組織程序，報告可能構成健康或安全問題的情況。 4. 應用不同的工作型態，以滿足身心障礙人士之需求。 <p>四、提供支持給不同之身心障礙形態</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應用<u>人類發展</u>【註3】的生理和心理階段的基礎知識。 2. 應用可能會增強或減弱人類發展因素的相關知識。 3. 理解和應用對於各種身心障礙類別進行的支持措

	<p>施。</p> <p>五、對身心障礙人士具風險或潛在之風險情形做出回應</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別和對風險狀況作出反映，並呈報相關人員。 2. 報告異常行為和需要給予關切的行為。 3. 報告可能對身心障礙人士的健康造成不利影響的風險情況。 4. 識別可能的傷害，並根據組織的政策和規定提出報告。
工作產出	風險評估與報告
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業衛生安全相關法規</p> <p>二、相關政策、法規、作業規範和國家標準</p> <p>三、生理學概論</p> <p>四、心理學概論</p> <p>五、身心障礙型態與特徵</p> <p>六、身心障礙人士的社會資源與權利</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、潛在風險的判定與因應能力</p> <p>三、工作報告紀錄撰寫能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <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. 能執行對身心障礙人士提供服務之作業。 3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。 <p>二、評量情境與資源</p> <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。 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對身心障礙人士提供服務之任務。

	<p>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。</p> <p>3. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。</p> <p>4. 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。</p> <p>5. 檢視受評者製作關於任務的工作場域報告紀錄。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】 特定溝通情況：如識別並對每個身心障礙人士使用技術、設備和輔助器材、翻譯和語言口譯、文化翻譯、轉介給專家等。</p> <p>【註2】 問題：如身心障礙人士與其照顧者可獲得的服務、家庭與照顧者問題、悲傷與失落、協助達到個人需求與身心障礙者的個人目標等。</p> <p>【註3】 人類發展：如認知發展的階段、身體發展的階段、心理發展的階段等。</p>

更新紀錄

2023 年修訂職能內容。