

職能單元代碼	PIC4R0669v2
職能單元名稱	督導照顧服務工作
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、引領及指導照顧服務員</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立並維護與照顧服務員的工作關係。 2. 提供新進照顧服務員對組織、團隊工作小組的資訊，及其角色和責任。 3. 提供照顧服務員資源、支持及職務所需網絡。 4. 確保新進照顧服務員取得工作描述和工作計畫。 5. 提供新進照顧服務員有關技術發展選擇的資訊。 <p>二、與照顧服務員、或團隊工作小組一同闡明及檢視工作計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從工作計畫、照顧服務員、組織和個案的觀點，討論和澄清預期和潛在的問題。 2. 諮詢個別照顧服務員及相關工作小組，闡明工作計畫如何執行，提出確定目標，並與組織價值、標準、指導方針和具體工作角色要求一致。 3. 在適當情況下與照顧服務員和工作小組一同討論，定期檢視工作計畫。 4. 討論工作角色、功能和議題，並在必要時調整工作計畫。 <p>三、以諮詢照顧服務員來監督績效【註1】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認、同意並建檔績效目標。 2. 根據組織指導方針議定的指標與期待，定期檢視照顧服務員績效。 3. 針對工作績效提供回饋給照顧服務員並進行討論。 4. 與照顧服務員協商，確認短、長期技能和知識發展的需要或喜好。 5. 與照顧服務員共同協商，發展及建檔個人訓練及發展計畫。 6. 開發策略，提供支持以幫助照顧服務員或工作小組的持續發展。

	<p>四、支持照顧服務員及其角色</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與照顧服務員定期討論工作量和和其他相關的問題。 2. 在個人、工作小組和組織的基礎上，探索和實施支持機制以提出相關議題。 3. 支持照顧服務員和工作小組以識別和解決工作相關的問題。 4. 在工作職務範圍內，支持照顧服務員建立和維持與同事、個案、社區和其他服務供應者的關係。 5. 確認關係緊張和衝突區，並採取措施解決影響因素和問題。 6. 依需求提供指導，以發展和增強照顧服務員在職務內的技能和知識。 <p>五、提供團隊領導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助團隊確定工作目標及方向，並符合組織的價值及走向。 2. 提供團隊支持和鼓勵，並採取措施以維持或改善合作及凝聚力。 3. 確認障礙、團隊效率和導致這些障礙潛在的成因或因素。 4. 解決已確認的障礙，實施策略以提高團隊效能。 <p>六、協助照顧服務員進行職涯規劃</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 討論照顧服務員的職業選擇和偏好。 2. 確認職業發展或進修機會。 3. 針對個人喜好和組織的要求確認培訓和發展需求。 4. 發展及記錄個人培訓發展計畫，以反映個人和組織的要求。 5. 依照個人和組織指導方針，幫助照顧服務員發展技能和知識。
工作產出	照顧服務員培訓發展計畫
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關法規</p> <p>二、相關政策、法規、作業規範和國家標準</p> <p>三、團隊管理概論</p> <p>四、勞資關係的處理原則和相關議題</p> <p>五、照顧服務員生涯規劃與職涯發展之管理思維</p>

職能內涵 (S=skills 技能)	一、溝通協調能力 二、督導照顧服務工作之任務專案擬定能力 三、團隊流程和工作功能分析能力 四、專案管理與衝突解決能力 五、專案紀錄撰寫能力
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. 能執行督導照顧服務工作之作業。 3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。 4. 能與相關人員進行溝通，含呈報問題及修正紀錄。 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。 4. 評量歷程需符合職業安全衛生相關法規及作業程序。 三、評量方法 <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督導照顧服務工作之任務。 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	【註1】 監督績效：如同時考量員工和督導間的討論、確認培訓和發展需求、檢視和討論影響個人工作計畫的有關因素、檢視個人工作計畫等。

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。