



研究論文

「C 級巷弄長照站」照顧服務員專業知能及其內涵之探究

*林麗惠¹ 張智翔² 林宜萱¹

¹國立中正大學 成人及繼續教育學系

²國立中正大學 高齡者教育研究所

摘要

我國隨著社會變遷與醫療衛生的進步，生育率與死亡率雙雙出現下降的趨勢，整體人口結構快速趨向高齡化，使得長期照顧（以下簡稱長照）需求人數也同步增加。為回應此一需求，衛福部提出長照 2.0，以期建立在地老化的整體照顧體系，其中，C 級巷弄長照站作為民眾尋求社區照顧服務的最前端，能影響整個社區照顧模式，不但肩負強化初級預防照顧服務的重責，更是提高地方照顧服務質量的開始，實現在地老化的重要里程碑。因此，本研究旨在探討 C 級長照站照顧人力的專業知能，透過文獻梳理、專家建議及實務工作者訪談，探索 C 級長照站照服員之專業知能及內涵，並具體提出 C 級長照站照服員專業知能應包含知識、技能、態度三大面向，其下包含十個項目、三十五項內涵。

關鍵詞：長期照顧、C 級巷弄長照站、照顧服務員、專業知能

1. 緒論

臺灣社會正在快速老化，國發會(2020)推估臺灣在 2025 年時，老化人口比率將達 20.86%，正式邁入超高齡社會。如此程度大、速度快的演進，使得政府在各項因應對策的準備時間非常短；而其中最大的挑戰應屬長期照顧（以下簡稱長照）議題。因應高齡社會長照需求的持續增加，目前政府制定長照 2.0 政策，針對 1.0 進行優化、擴大，其目的與特色在於「建立在地化社區的整體照顧體系」，使長照概念普及社區，民眾更容易取得資源；其中新增了 C 級長照站的機制，作為整個社區照顧體系的最前端，提供當地居民最直接的服務與照顧，政府規劃每 3 個村里設置 1 處巷弄長照站，讓長照的觸角能延伸至各個村落。目前 C 級巷弄長照站由現行長照服務單位辦理，或由社區的基層單位，提供社區具近便性的照顧、喘息服務，強調的是「看得到、找得到、用得到」的彈性照顧，根據衛福部(2020) 12 月資料，目前已佈建 3,156 個 C 級長照站，遍佈臺灣各個鄉鎮市區，也因此，C 級長照站成為民眾尋求照顧服務的最前端。

相較於以往傳統型的照護機構，C 級長照站更注重預防失能及延緩老化，並提供高齡者社會參與及促進身心健康等活動，而照顧單位提供的服務品質良莠絕大部分取決於照顧服務員（以下簡稱照服員）的照顧質量，因為照服員必須運用他們的專業知識給予高齡者協助並提供精神上的支持，另外也須將高齡者的需求傳達給不同的專業人員，意即，在提供照顧服務的基礎上，須兼顧 C 級照顧站之預防、延緩失能的目標任務，也要兼備轉介單位、提供資源的功能，從而凸顯照服員在長照體系中的特殊角色。

C 級長照站的服務對象為健康和亞健康的高齡者（衛福部，2016a），在功能取向上與以往機構型照護大相逕庭，目標任務也截然不同。在這裡，延緩長者生心理的老化是相當重要的一項工作，照服員除了必須提供高齡者日常生活之照顧，同時也被賦予教學者的角色，在進行這些服務內容的同時，也須讓高齡者以及其家屬學習基本照顧知識，加強其了解問題的應對措施，並能夠自理，使得 C 級長照站之照服員在服務的內容和重點與一般照服員有所不同。

然而，從人才培育的觀點檢視國內長照 2.0 政策中所提供的照服員專業知能培訓可以發現，不論是社區整合型服務中心（A 級長照旗艦店）、複合型日間服務中心（B 級長照專賣店）與巷弄長照站（C 級長照柑仔店），在培訓上皆是提供同一套培訓課程及考核標準，缺乏分流式、對應單位需求所設定的專業知能指標。此外，從長照主責單位的觀點來看，目前我國地方長期照顧管理中心組織定位並不明確，非屬正式單位，業務又分別來自於社會福利與衛生行政體系，因此並無跨局處整合之權責與能力，亦無獨立之預算與人事，在資源整合困難又缺乏統一管理系統的情況下，不僅組織內部認同不足，各單位間的運作也不盡相同，資源連結情形亦有待加強。不僅在政策設定、管考機制上尚在調整中，就現況而言，C 級照顧單位正處於積極拓點的時期，許多社區發展協會、村（里）辦公室、老人服務中心等皆開始轉型為 C 級長照站，其照顧人力的籌備便會從過往的社區志工、原單位工作人力一併轉型，這些照顧人力的專業知能是否符合需求？在人力管理上是否有依規定參與培訓？是否有考取證照？另從培訓成效來看，其培訓內容是否服膺 C 級長照站的目標任務？是否有學用落差？在在凸顯 C 級長照站的照顧人力專業知能缺乏一套能確保服務品質以達成照顧服務預期目標的評鑑標準與機制。

綜合以上所述，由於照顧人力需求提升、照服員專業知能為服務品質之關鍵、且 C 級長照站與其他長照機構的功能任務皆有所不同，其照服員所需的專業知能是否有差異有待深入探討。此外，陳麗津、林昱宏(2011)梳理過去文獻，發現針對照服員的相關研究大多在探討其工作滿意度、工作壓力、留任措施等議題，僅有少數針對照服員工作能力或整體工作表現；更少有區分不同場域或服務模式的照服員進行研究。由於 C 級長照站照服員是最貼近社區居民的照顧人力，同時也會直接影響民眾對於在地老化政策的感受，可說是 C 級長照站推動成功之基石，因此，有必要針對這群實現在地老化的第一線尖兵，所應具備的專業知能做進一步探究。

2. 文獻探討

本研究旨在探討 C 級長照站照顧人力的專業知能，本章據此探討，分析相關文獻，共分為三段：第一段探討長期照顧之意涵、第二段論述 C 級巷弄長照站之特性、第三段探討照服員之專業知能。

2.1 長期照顧之意涵

長期照顧係指針對因身體或心智失能而需要協助的個人提供多元性的、持續性的健康及社會服務，協助受照顧者進行日常生活之事務，並提升或維持其身心狀態以及社會參與。提供此類服務的場域包括了機構、護理之家或社區等。臺灣自 1990 年代開始改變過去由家庭承擔照顧責任的作法，推動一系列計畫以完善老人照顧體系與服務（陳正芬，2011），有鑑於長者對機構式照顧的接受度偏低，「社區化」或「在地老化」(aging in place)的照顧模式成為後續相關計畫之規劃主軸。

2.2 C 級巷弄長照站之特性

衛福部(2016b)在長照 2.0 中提出「社區整體照顧服務體系」的概念，其精神在於透過佈建綿密的照顧服務資源，發揮互助、共助精神，提供民眾預防性健康服務以及在地、即時、便利的社區照顧，落實在地老化政策目標，透過 A（社區整合型服務中心）、B（複合型服務中心）、C（巷弄長照站）來銜接原本毫無關聯的服務單位，建構綿密的照顧資源網絡，打造以社區為基礎之照顧型社區(caring community)，進而提升長期照顧需求者與照顧者之生活品質。

其中，C 級長照站為長照 2.0 中新增之服務型態，作為向社區延伸，強化社區初級預防功能的主要機構，如同「高齡者的安親班」一樣，是相當新型的服務功能定位。衛福部(2017)在長照政策專區的敘述指出，C 級長照站以「每三個村里 1 處」為目標，由現行長照服務單位或社區的基層單位辦理，例如社區發展協會、村（里）辦公室、老人服務中心等轉型設置，以一名照服員與一到兩名儲備照顧人力的配置，提供近便性的照顧服務。在衛福部(2016a)長照 2.0 核定版中指出巷弄長照站設立的任務包括：(1)由長照服務提供單位廣為設置，並鼓勵社區基層單位投入辦理，充實初級預防照顧服務；(2)提供社區具近便性的臨托服務；(3)促進中高齡人力資源再利用、儲備照服員人才；(4)服務內容：短時數照顧服務或喘息服務（臨托服務）、營養餐飲服務（共餐或送餐）、預防失能或延緩失能惡化服務、就近提供可促進社會參與之活動。

2.3 照顧服務員之專業知能

照服員的專業知能在長照服務中扮演著重要的角色，Kusmaul (2016)認為照服員為照顧人力中最關鍵的一環，他更極力強調照服員必須具備一定的知識與技能，才能提供高齡者真正有幫助的服務，Erica (2017)於此亦有同樣的見解，他認為高齡者的照護品質仰賴著照服員的知識，來提供他們一定的安全與保障，因此主張實施明確的培訓制度將使照服員能夠提供更完善的照顧，國內

學者亦提出相同觀點，認為第一線的照服員為長照體系中之骨幹，照服員的專業知能良莠是能否提供良好照顧服務的重要關鍵（吳淑瓊、張文瓊，2016）。目前有些國家如日本、韓國、德國已將照服員本身的專業知能設計晉級制度，並依照分級方式設定不同工作與職業位階，藉此提升照服員之照顧能力（吳肖琪等人，2015）。國內在勞動部(2007)的照服員技術士技能檢定規範中，照服員的工作項目應包含身體照顧、生活照顧、家務處理、緊急及意外事件處理、家庭支持、職業倫理六大類型，此六大工作項目又細分為 35 種技能種類，從其工作的內容中可看出政府期望照服員所需具備的職責、工作重點與服務範圍都能以生活照顧為基底。在專業知能相關文獻中可知，專業知能應包含知識、態度、技能三面向，且對照顧服務品質有顯著影響（龔玉齡等人，2009）。而不同長照機構因任務、服務不同，其照服員所需之專業知能也有所不同，因此更需要根據不同場域之照服員專業知能進行進一步探索，以確保服務品質，達成在地老化的目標。

此外，一般的照服員除了基本照顧以外，還需要有溝通、評估、團隊合作、文化照顧以及支持照顧者等能力（陳惠姿、李光廷，2012）。陳麗津、林昱宏(2011)則認為照服員應具備工作倫理、人際溝通、問題解決、自我及專業成長、管理、健康促進與安全維護、活動設計七大能力範疇，而健康促進與安全維護的需求高於其他層面。龔玉齡等人(2009)調查照服員之需求包括基礎與專業兩方面，專業能力係指溝通表達、問題解決、物料管理與環安管理，專業能力則為知識、態度和技巧。王怡分(2019)梳理過去有關探討照服員工作能力的文獻，將結果歸納為能力與態度兩方面，能力係指身體照顧、安全維護、日常生活、心理衛生、健康促進、工作倫理、自我及專業成長、資訊及管理，態度則包括禮貌、自主性、人際溝通、共同決策、問題解決及人力可用性；其中又以工作倫理、健康促進與安全維護、人際溝通等排序較前。

照服員的工作內容複雜且多樣性，且服務對象又具有個殊性，必須針對每位高齡者之需求給予不同程度和不同需要的服務。陳惠姿、李光廷(2012)認為老人照顧能力在不同的場域需要有不同的能力，使用長期照顧的老年人與醫院或是門診所照顧的老年人特質不盡相同。賴素月、陳毓環(2014)以雲林縣居家服務提供單位之 264 位居家照服員為研究對象，探討居家照服員應具備的核心能力，研究結果彙整為人格特質、服務態度、人際溝通、問題解決、專業知識、專業技能、工作倫理、自我及專業成長等八大核心能力。王怡分(2019)探索我國機構式照服員職能模型之相對權重體系指出，在第一層級（職能集群）的排序為緊急狀況處理、身體照顧、生活照顧、職業倫理、心理支持、活動帶領，前三項職能集群占全部權重的 73.6%。

此外，照服員的人格特質、態度及價值觀與其提供服務的品質有顯著的關係。Piercy 在其 2000 年的研究指出，照服員是否善於體察人心或容易溝通，會影響其與被照顧者之間的關係；而相關的服務滿意度調查中，被照顧者認為照服員的個人特質比他們所受的專業訓練更為重要（王怡分，2019）。戴瑩瑩、黃源協(2009)從服務使用者的角度建構出照顧服務品質要素，包含關心關懷、準時、回應需求、服務彈性或個別化、可靠穩定、誠信要求等，其中以能夠照顧不同需求的高齡者並獨立陪同外出最受到肯定。

而提升照服員的專業知能對於整個長照體系的服務品質勢必有一定程度的提升，紐約知名高齡照顧機構 Hometeam (2014) 的理念落實了這樣的想法，認為照服員是整項照顧工作的核心人物，若想提供高齡者安全與生活質量，每位照服員都應定期接受評估與制定新的照顧計畫，並對自身照顧品質滿意度達 95% 以上，以持續培訓、進行精進的態度來看待「照顧工作」這件事。在 Figueiredo 等人(2013) 的研究亦認為支持照服員培訓是非常重要的任務，進一步從培訓照服員核心能力之觀點論述，該如何界定這些照服員的專業知能便須仰賴一個評鑑的標準和機制，然而目前長照服務的辦理單位多為民間機構，對於照服員的專業知能並沒有建構相關的具體評估指標，遑論針對 C 級照服員的工作內容提出其應具備的專業知能。

2.4 小結

綜上所述，從長期照顧的內涵來看，比起過往的機構式長照服務，「社區化」或「在地老化」的照顧模式為目前推動長照政策的主軸概念，而位處第一線的 C 級長照站更有其重要性，其發揮的功能將會左右長照 2.0 能否達成在地老化的執行成效。而就其照顧內涵及目標而言，相較於以往傳統型的照護機構，C 級長照站更注重於預防失能或延緩老化，亦提供高齡者社會參與及促進身心健康的活動，若能有效發揮其角色功能，將是提高照顧服務質量、實現在地老化的關鍵角色之一。最後，就現行 C 級照服員之專業知能來看，除了缺乏針對 C 級照服員專業知能的具體評估指標外，其單位組成多由社區轉型，照顧專業度不如 A、B 級之長照點，因此，研究者認為，鑒於 C 級長照站位於長照服務的最前端，其照顧質量既影響長照政策成效，亦涉及個體的健康狀態，在現行培訓規劃不夠具體、未有分流及對應單位的情況下，確立 C 級長照站照服員的專業知能內涵與其他單位之差異便有其必要性，使在地化的照顧服務能發揮更佳的成效，進而回應台灣邁向高齡社會的快速變遷。

3. 研究方法與對象

本研究使用訪談法，針對在 C 級長照站工作的照服員及長照站經營者進行訪談，以確切了解 C 級長照站照服員需具備哪些專業知能。訪談法係指面對面的言辭溝通，目的在於其中的一方企圖了解他方的想法或感觸，強調有一定目的，且集中於某特定主題上的對話，同時也包括非語言的交流。在各種非量化的研究方法中，訪談法被廣泛應用，因為在訪談的過程中，往往將訪談視為一種交談事件，而且強調訪談者與受訪者雙方，共同進行意義建構的過程，期待透過雙方的互動共同去經歷或感受，進而建構出具有共識的意義。

考量照服員及督導在 C 級長照站的運作過程中均扮演重要角色，再加上督導通常也兼具指導者，較能提供多元且豐富的受訪資料，因此本研究以第一線提供服務之照服員以及長照站經營者為訪談對象，共三位。針對訪談大綱之設計，根據勞動部(2007)技能檢定中心的照服員技術士技能檢定規範，將照服員所需具備的照顧服務分成知識、技能、態度三項基本標準，從勞動部(2018)的職能基準表亦可得知各項職業的職能內涵皆包含知識、技能、態度，因此本研究將 C 級長照站

照服員的專業知能以知識、態度、技能為三大面向來編制訪談大綱，以了解 C 級長照站照服員需具備之專業知能。

本研究在徵得訪談對象的同意後，採一對一訪談並全程錄音。在訪談結束後，隨即把內容（包括非語言訊息）以逐字稿方式謄寫在訪談記錄上；當所有受訪者的訪談記錄完成後，即進行資料分析，包括：逐字稿的編碼，待編碼完成後，再把訪談內容逐步還原其真實的意義。茲將資料分析的步驟，進一步說明如下：

(1) 開放性編碼：以發展出核心概念

閱讀逐字稿內容，並加以逐句分析、檢視、比較、概念化，進而找出與研究問題或文獻有關的關鍵字句，並將之稱為有意義的單元，以利發展出核心概念。

(2) 主軸性編碼：以形成分項主題

根據研究的主要內涵，尋找有關因果條件、情境脈絡、互動策略與過程的問題，進而找出有群聚特性的類別或概念，並將各範疇聯繫起來，以形成分項主題。

(3) 選擇性編碼：以進行分類與歸納

在形成分項主題之後，進一步有系統地將這些分項主題和其他主題予以聯繫，並探究其間之關係，以利藉由反覆分析、比較訪談資料的內容，而將相同或相關的意義單元進行分類與歸納。

舉例而言，研究者會先將有關研究主題（C 級長照站照服員之專業知能）的類別界定清楚，從訪談者的發言開始，逐將所有的逐字稿混合在一起做歸類，以便將各類別的文本從整體文本中摘取出來，使其歸類到不同的類別裡，進而形成內容類別，並以訪談者代碼-逐字稿頁數-逐字稿行數標註每一單位文本之來源，如表 1 所示。

表 1. 資料分析範例表

面向	項目	內涵	收斂概念	逐字稿	來源
知識	老化知識	高齡生理	照服員應對高齡者生、心理都要有所了解	對老人的個性和習性都要很了解	A-02-17

本研究採三角檢核的方式來提高研究嚴謹度，首先反覆閱讀訪談文本，以精鍊出主題、局部與整體的關係；其次藉由撰寫研究反思手札/訪談日誌以及每次訪談結束前與參與者一同整理訪談內容，以增加理解的深度，接著檢視分類架構的連貫性及適切性；再邀請參與者閱讀以核對研究者的理解是否為受訪者想要表達的內容；最後，盡量將研究過程完整呈現，以提供未來研究之參考。

本研究旨在探究 C 級照服員之專業知能的內涵，由於過往有關照服員專業知能之研究皆未以 C 級長照站為研究場域，使得研究主題與本研究並不相同，從而限制了本研究與其他相關研究成果之對話與討論，此乃研究限制之一；另外，在蒐集訪談資料的過程中，礙於時間與人力之考量，僅訪談 3 位受訪者，在樣本的數量及代表性上略有不足之處，此乃研究限制之二，因此研究者以初探之角度，試圖找出 C 級照服員之專業知能的內涵，並希冀未來研究能以此初探之專業知能內涵，進一步透過指標建構等方式，發展出更為完整的專業知能指標或培訓指引。

4. 結果分析與討論

4.1 C 級長照站照服員的專業知能

本研究將 C 級長照站照服員的專業知能以知識、態度、技能為三大面向展開訪談，並將結果進行細部分類，梳理出數個項目、其下再展開數項內涵，分析內容如下。

知識面專業知能

訪談結果發現，C 級長照站照服員的「知識」面專業知能包括：老化知識、健康照護知識、法律知識與工作理解三項。其中，「老化知識」係指依據老化的定義及觀念所組成的一種知識，包含高齡者生理、心理狀態及社會之相關知識。「健康照護知識」係指有關照顧服務所需知識，內容包括基礎護理、照顧環境、用藥安全、膳食營養。此外，C 級長照站是「長照 2.0」政策中的新型照顧服務單位，任職於此的照服員亦應具備「法律知識與工作理解」，內容包括角色定位、工作職責、法令政策。「知識」面專業知能下的三項目及其展開之十項內涵彙整如表 2 所示。

態度面專業知能

C 級長照站照服員的「態度」面專業知能包括自我發展、情緒與壓力調適、人際互動三項。其中，「自我發展」係指照服員本身對照服工作的認同與身心靈、技能方面的成長，內容包括自我認同、自我成長、跨域學習；此外，照服員應在職場中做好「情緒與壓力調適」，並善用社會及親友間的支持系統，以調適照顧的壓力，保持心理健康，內容包括自我覺察、情緒管理、壓力調適。「人際互動」指照服員與個案之關係，內容包括同理尊重、友善親切、隱私倫理。態度面向的三項目及其展開之九項內涵彙整如表 3 所示。

表 2. C 級長照站照服員之「知識」面專業知能

項目	內涵	說明	相關依據
老化知識	高齡生理	指高齡者因年齡增加而產生的內外任改變相關知識及慢性疾病、失智症等概念。	「會隨時注意個案的那個身體的狀況(B-01-28)」 「因為老人家畢竟說眼睛啊或是行動上會比較遲緩一點(C-02-25)」
	高齡心理	包含高齡者的個性、情緒與心智發展之相關知識，以及因生理影響心理的疾病等概念。	「我覺得心理很重要，我們可以去探討老人心理這一塊(A-03-01)」 「了解個案的一些那個心裡的需求(B-01-28)」
	社會參與	指高齡者的社交關係、社會參與模式，以及如何與高齡者建立良好關係、化解衝突技巧等。	「有時候老人跟老人之間有衝突的時候是很難去克服(A-04-24)」 「他們的生活的環境所造成各自的個性都是不同的，所以你如何讓他們能夠都彼此放下來(A-04-33)」
健康照顧知識	基礎護理	包含健康保健、衛生安全知識，以及護理工作的特性、疾病症狀與生命徵象等概念。	「C點的工作內容基本就是老人的照顧嘛，注意安全嘛(A-02-01)」 「保健保護他們的健康嘛，就是保持他們永遠身體就是能夠平準而不下滑，當然能提升一點當然是最重要啊(A-02-29)」
	照顧環境	包括高齡者對環境的需求與考量因素，以及設備防護措施與輔具功能的概念。	「像你看我們都會做這些扶手……如果行動比較不好走的話，就要做扶著扶手這樣子(C-03-21)」
	用藥安全	指藥物儲存安全、正確服藥方式等知識，以及具備藥物副作用的概念。	「如果要吃藥的話，我們這邊如果他需要吃藥，我可以幫他們配合沒問題(C-04-01)」
	膳食營養	係指飲食衛生安全與食物來源等知識，及影響食物攝取的因素、營養狀態與特殊飲食種類、目的等概念。	「中午吃飯……盡量以健康考量的那些菜，也不要太油的，然後搭配他們一些食物這樣(C-01-25)」 「會很認真的對他們的營養要求(B-03-15)」
法律知識與工作理解	角色定位	包括照服員本身的定位、功能與意義，及其應具備特質與條件。	「我覺得可能是自己的心理如果準備好了，覺得說夠健康了，我覺得從事這個行業應該是不難(A-08-08)」
	工作職責	係指照服員的基本工作倫理與工作守則之內容，以及工作場所、服務範圍與對象的認識。	「再來就是能夠保持他們的功能，我覺得走路的功能是最重要的(A-02-03)」
	法令政策	包含與照服員相關的法律規範與保障（如長照相關法規、刑法、民法），以及與服務對象相關法律（如老人福利法、身心障礙者保護法）。	AARP (2015)照顧者手冊(Caregivers' Handbook)亦有提到與服務對象有關的社會政策，及照服員如何以法律保障自身權益等。

表 3. C 級長照站照服員之「態度」面專業知能

項目	內涵	說明	相關依據
自我發展	自我認同	包含遵守職場倫理、尊重臨終關懷與安寧照顧，以及擁有照顧服務的敬業精神，進而產生認同感。	「照服員要本身的那個心態跟心理是最重要的，觀念是最重要的，本身要保持有一個健康的那個觀念和心態你才能夠去把老人帶得很好(A-02-10)」
	自我成長	係指具備積極主動與充實自我的態度，保持對照顧服務工作的熱忱與高度學習興趣，並從中獲得成就感。	「做好一個照服員，就是必須一直在充實自己(A-06-32)」 「我覺得這個行業，你就是不斷的要學、去懂所有的東西，技術、專業這樣，你才能夠做得好(A-09-07)」
	跨域學習	指多方關注其他與照顧服務相關的專業領域，並保有吸收跨領域的心態。	「還有音樂輔療這些，我覺得還蠻需要的(A-05-27)」 「就是跟著時代，跟著走，這樣才能夠怎麼去帶老人，才不至於說哪一個技術，哪一個專業你沒有跟上(A-06-23)」
情緒與壓力調適	自我覺察	係指照服員應具備察覺與評估自身的生、心理狀態與能力之態度，並保持健康狀態。	「本身要保持有一個健康的那個觀念和心態你才能夠去把老人帶得很好(A-02-11)」
	情緒管理	係指照服員應能在工作場域中具備自我情緒管理的態度，不受他人情緒影響，盡力完成照顧工作。	「其實耐心還是真的很重要，對老人那個耐心真的要很重要(A-05-22)」
	壓力調適	包含照服員自我調適照顧所產生的壓力，以及善用社會和親友間的支持抒發壓力。	衛福部(2018)照服員訓練實施計畫之核心課程中亦有規劃「心理健康與壓力調適」單元，讓照服員瞭解壓力調適之相關內容與重要性，具體而言，照服員應具備做好壓力調適的態度，以維持照顧服務的品質。
人際互動	同理尊重	係指對高齡者展現尊重與同理的服務態度，並站在高齡者的位置思考，嘗試理解且尊重其想法，以及瞭解各族群間的文化差異。	「那我也希望說看到他們，就看到我父母親一樣，就這種心態(C-02-08)」
	友善親切	係指照服員應以關懷、親切和真誠的態度服務高齡者及其家屬，亦能樂意傾聽、與其互動的態度。	「比較容易跟他們打成一片，這是最重要的(B-02-31)」 「像家人，因為老人的心態很簡單，你對他好他就會對你很好，老人真的是這個樣子(A-02-23)」
	隱私倫理	照服員應注重高齡者及家屬的個資與隱私，非經同意不得洩漏個案的秘密。	「所以我們都希望說出去不要講這些個案的東西，要讓他有個尊嚴(B-08-32)」

技能面專業知能

照服員與其督導普遍重視的技能包括日常生活照顧、個案應對、活動規劃、關懷與陪伴。其中，「日常生活照顧」係指照服員實際執行日常照顧服務時所需具備的能力，內容包括診療協助、衛生清潔、文書處理、家屬互動、移動協助、觀察記錄、緊急應變。「個案應對」係指照服員與各個高齡者的應對方式，內容包括溝通表達、問題解決、團隊合作。「活動規劃」係指照服員應具備安排及帶領所辦理的活動操作能力，內容包括活動帶領、活動安排、氛圍營造。「關懷與陪伴」係指照服員藉由互動與陪伴的過程，使高齡者能得到心靈上的支持，並認同自己生命的價值，也提供高齡者一個抒發情緒的管道，內容包括正向引導、心靈支持、情感抒發。技能面向的三項目及其展開之十六項內涵彙整如表 4 所示。

表 4. C 級長照站照服員之「技能」面專業知能

項目	內涵	說明	相關依據
日常生活照顧	診療協助	係指照服員應能協助高齡者進行就醫，並瞭解與使用專業術語告知醫師高齡者的狀況。	龔玉齡等人(2009)在技能面向同樣提及照服員應能協助醫師會診與門診。
	衛生清潔	照服員應具備維持環境衛生的能力，清潔與消毒場所內的軟硬體設備，以及高齡者在如廁後、用餐前的洗手等清潔工作。	Schenk 與 Harrah (1988)、Harve (1990)的照服員工作內容皆包含上述內容。
	文書處理	係指照服員應具備基本文書處理能力，並協助基礎行政工作。	「像我們基本上這些 word、office 這些，windows 這些，基本的操作，文書處理的，你一定要會嘛(C-05-05)」 「文書處理的那個能力……包括每個月都要回報一次那個 C 級長照站的服務的表單(B-01-19)」
	家屬互動	協助高齡者與其家屬聯繫，並告知高齡者的生理、心理狀況。	「如何成為就是說老人跟兒子之間的那個溝通(A-07-11)」
	移動協助	照服員應具備協助高齡者移動的能力，瞭解輔具使用方法，以協助高齡者順利移動與預防跌倒。	「我覺得重要的是老人的安全最重要，對，跌倒、預防跌倒這個是真的很重要(A-02-03)」 「因為老人家畢竟說眼睛啊或是行動上會比較遲緩一點……都要特別去當心(C-02-25)」
	觀察記錄	係指照服員應觀察高齡者每日的身心狀態，並記錄血壓及基本生命徵象等基本數值的能力。	「如何跟老人在平常接觸中觀察能力，就跟他們接觸當中，你要從你的觀察能力去注意到老人今天有哪裡不對勁，在對談之中，你就應該要可以去了解到(A-02-14)」
	緊急應變	照服員應具備基本急救技術與意外災害應對措施，如心肺復甦術(CPR)、成人異	「如何幫這些做一些老年人家的那些急救啊什麼，這個都有類似這樣的課程(C-04-26)」

		物梗塞急救法、使用自動體外心臟電擊去顫器(AED)	
個案應對	溝通表達	照服員應具備與高齡者進行語言和非語言溝通的能力。	「他們有自己的有些想法，有時候思想也會比較我執，所以要怎麼跟他溝通，教他如何來改變自己(A-03-08)」
	問題解決	係指照服員應能瞭解高齡者的需求並提供協助；面對問題時亦能從中學習解決的方法。	「由他們的經驗來讓我們自己預防一下，如果我們這邊陸續有這種情形的話，要怎麼去處理，這個蠻重要的，所以他們的經驗就是做為我們以後的那個借鏡(C-04-08)」
	團隊合作	係指照服員應具備與同仁、家屬建立共同照顧模式的能力，並嘗試與跨專業領域的人員合作。	「我們就曉得志工的聯繫這些……那個雜事，什麼照護也要協助一下這樣(B-02-09)」
活動規劃	活動帶領	係指照服員應具備成人教育的基本素養，帶領團體活動時，應嘗試使高齡者擁有更多參與學習的動力。	「我就要帶他們要做什麼樣的體適能，做一些關節的活動或是說拉筋或是做什麼頸椎的(C-05-19)」
	活動安排	係指照服員應能依據高齡者所需，安排適當的課程與活動。	「個案在素描，就是增進他們腦的活動，對他們很好(B-04-09)」 「讓他們能夠手腳，手啊、頭腦都能夠並用啊！……其實真正要讓這些老人家腦筋多動的話，麻將是一個很好的選擇(C-03-16)」
	氛圍營造	照服員應能按照課程或活動所需，提供適合設備與安排良好環境。	周傳久(2018)提及英國學者在照顧失智者時應運用「乒乓方法」，耐心等待對方回應再繼續，營造快樂氛圍，讓對方願意分享自身故事。
關懷與陪伴	正向引導	照服員能瞭解高齡者的內心想法，並予以正向思考之引導，拋開負面情緒。	陳燕禎(2015)提到高齡者邁向成功老化的要素包含高程度的情緒安適狀態、提升心理與精神的健康層次。
	心靈支持	係指照服員應能依據不同心理特質的高齡者，給予適當的鼓勵與讚美。	「有些老人家他並不一定說是要怎麼樣，但他需要人陪伴，每次跟他講，他越講越高興，這種是一種陪伴的(B-05-26)」
	情感抒發	係指照服員應具備傾聽的能力，並嘗試讓高齡者抒發自己的情感與內心想法。	洪蘭(2008)曾提到預防高齡者罹患失智症最有效的方法是讓他說話，因為說話的同時不斷在使用與活化大腦，因此，照服員在傾聽的同時，亦是給予高齡者用語言表達想法的機會，以達到動腦的目的。

綜上所述，C級長照站照服員應具備的專業知能可由知識、態度、技能三大面向展開十個項目，再進一步發展出三十五項內涵，如表5所示。

表 5. C 級長照站照服員專業知能彙整

面向	項目	內涵
知識	老化知識	高齡生理、高齡心理、社會參與
	健康照護知識	基礎護理、照顧環境、用藥安全、膳食營養
	法律知識與工作理解	角色定位、工作職責、法令政策
態度	自我發展	自我認同、自我成長、跨域學習
	情緒與壓力調適	自我覺察、情緒管理、壓力調適
	人際互動	同理尊重、友善親切、隱私倫理
技能	日常生活照顧	診療協助、衛生清潔、文書處理、家屬互動、移動協助、觀察記錄、緊急應變
	個案應對	溝通表達、問題解決、團隊合作
	活動規劃	活動帶領、活動安排、氛圍營造
	關懷與陪伴	正向引導、心靈支持、情感抒發

4.2 C 級長照站與其他場域照服員專業知能之比較

由政府設置與規範角度進行比較

依據英國成人教育學者 Jarvis (1990)所定義，「專業知能」是指專門行業的從業人員欲成功扮演該職務的角色，在工作上發揮其功能時，所必須具備的專業知識、技能與態度。而不同場域的「照顧服務員」，名稱雖然一樣，但其服務的對象不同，被賦予的任務不同、甚至在政府相關單位所規劃之人力資源取得管道上亦有所差異（如表 6），因此，要在不同場域扮演好照服員這項「職務」所需的知識、技能與態度也會不同。

表 6. 不同長照場域之服務對象、職責與人力資源管道比較

	C 級巷弄長照站	居家或機構式照顧服務
服務對象	亞健康長者	ADLs 或 IADLs 有障礙或缺乏自我照顧能力者
任務、職責	短時數照顧服務或喘息服務（臨托服務） 營養餐飲服務（共餐或送餐） 預防失能或延緩失能惡化服務 就近提供可促進社會參與之活動	(1)身體照顧服務 (2)清潔與沐浴 (3)健康維持 (4)協助服務對象日常生活活動能力之維持或增進 (5)家務和庶務服務 (6)餐食服務 (7)緊急/意外/特殊/異常事件處理與安全維護
照服員人力資源管道	中高齡人力資源再運用，儲備照服員人才	主要為正規教育體系及職業訓練體系
政府相關規範或檢定	使用與機構及居家照服員相同之規範與檢定，無特別針對 C 級巷弄長照站之任務職責進行設計	勞動部已制定「居家照服員」之職能規範及照服員技能檢定

資料來源：衛福部(2016a；2016b)、勞動部(2007)

將本研究歸納出來的 C 級長照站照服員專業知能與居家照服員勞動部職能規範及照服員技能檢定種類做一比較，可發現勞動部的照服員規範偏向「硬技能(hard skills)」，意即完成任務所需之知識、能力，例如「照護工作」與「事務性工作」(身體照顧、緊急及意外事件處理、生活照顧、家務處理)，與 C 級長照站照服員所需之「軟技能(soft skills)」意即與工作方式有關，指的是行為、思考模式，偏向個人特質的一面（如協作、溝通、活動帶領、壓力調適等）有較大差距。

與不同場域照服員相關研究結果進行比較

如前所述，目前有關照服員的研究大多探討其工作滿意度、工作壓力、留任措施等議題，僅有少數針對其工作能力或整體工作表現進行研究；以不同場域或服務模式照服員進行研究者又更為少數。本研究回顧近六年之相關文獻，選擇以不同場域（機構式、居家式）照服員專業知能為主題、並使用較嚴謹方法進行驗證之研究各一作為代表，與本研究結果進行比較，結果彙整如表 7 所示。

表 7 以本研究採用的「知識」、「態度」、「技能」三面向來進行比較，可發現機構式照服員與勞動部規範檢定種類較為相近，偏向身體方面的「照護」；而居家照服員則是「照護」、「溝通」兩方面並重；至於 C 級長照站照服員專業知能則明顯較為多元，尤其是「人」的部分：包括對外的人際互動技巧以及對內的自我察覺、情緒管理、壓力調適等。

表 7. 由相關研究結果進行 C 級長照站、機構與居家照服員之專業知能比較

	C 級巷弄長照站照服員專業知能	機構式照顧服務照服員應備知能	居家照服員核心能力
研究方法	以文獻梳理、專家建議及實務工作者訪談進行初探	以德懷術及階層程序分析完成機構式照服員職能模型建構	針對 264 位居家照服員進行問卷調查
研究結果	由三面向展開十個項目	六項職能	八大核心能力
知識面專業知能	老化知識、健康照顧知識以及法律面知識三面向均需重視	研究彙整之六項職能無特別強調知識面專業知能	八大核心能力之一為專業知識，且以照護相關知識為主
態度面專業知能	自我發展、情緒與壓力調適、人際互動三面向的態度均需重視	研究彙整之六項職能中，有兩項與態度面有關（職業倫理與心理支持）但權重僅占 21%	在研究總結之八大核心能力中，有五項與態度面有關（自我及專業成長、人際溝通、服務態度、人格特質、工作倫理）；且重要性排序最高前兩名均為態度面（工作倫理及自我專業成長）
技能面專業知能	日常生活照顧、活動規劃、個案應對、關懷陪伴四面向的技能均需重視	研究彙整六項職能中，緊急狀況處理、身體照顧、生活照顧三項占比達全部權重之 73.6% 活動帶領為六項職能之一，但權重僅占 5.4%、且實務上以協助角色為主，非主動規劃	八大核心能力之一為專業技能，最重要項目為「生命徵象測量」；而「問題解決」之重要性排序最低

資料來源：彙整自本研究結果；王怡分(2019)；賴素月、陳毓璟(2014)

4.3 C 級長照站照服員專業知能對長照服務之意涵

綜合以上比較可發現，不同場域照服員在服務對象、任務職責、招募管道上均有不同；而比較不同場域照服員專業知能之相關研究也可發現，其所需知識、態度、技能的側重點各有不同。以上結果對長照服務體系的運作有兩方面的意涵：

- (1) 為能因應不同長照場域的任務以提供適切服務，必須以各場域照服員所需之專業知能為基礎，進行差異化的培訓與職涯規劃。如 Erica (2017)在有關照服員專業知能之相關研究所提：若要提升照服員的服務品質，照服員的相關能力是必須考慮的面向，而戴瑩瑩、黃源協(2009)亦指出，有品質的服務必須具備提供服務所需之知識與技能，然實務上各式

服務方法常瞬息萬變，如相關訓練課程未能即時回應實務需求，則服務提供者將無法妥當回應服務使用者的需求。因此，應依據服員個人之學經歷、工作年資、工作內容、績效考核等，建立「差異化」的職涯規劃及發展方向（明勇，2017），強調針對照服員之專業能力建立完整的培訓系統以及參考標準。

- (2) 為確保長照品質，必須有健全的品管與評鑑制度，而這有賴於區分不同照服員專業知能以建構相對應的指標。當長照服務需求愈來愈高，完備的長照服務體系及網絡建置有其急迫性；提升及維護長照機構品質，則是確保被服務者安全及服務內容的重要議題。而機構品質促進與維護可藉由內部品管系統的建立與外部評鑑機制兩方面達成，其中外部評鑑制度也可帶動內部品管系統的改善。談到長照服務評鑑機制，目前台灣長期照顧資料尚未建立完整資料庫檔；國際非營利組織——interRAI 長期致力鼓勵使用統一評估的方法，建立共同核心能力指標，期以改善老人、衰弱者、身心障礙者的照顧素質，interRAI (2018)認為收集和解釋有關各種健康和社會服務環境中，服務人員的特徵和結果的高質量數據，能夠促進臨床實踐和政策決策，反觀國內，實應考量是否要發展一套共同的評鑑系統，以提升照顧服務的整體素質，有鑑於此，本研究認為 C 級長照站為在地性最前端的第一線實務場域，凸顯建構指標系統以作為照服員專業知能引導方針的重要性。

綜合上述，照服員在 C 級巷弄長照站扮演著重要的角色，而由於長照場域的任務不同，依照不同場域進行照服員專業知能的界定，並依此進行分類、分級之管理評鑑與培訓，就顯得更為重要。游曲容(2016)的研究也提到未來建構照服員職能應該設定明確的分級架構與各級能力的標準，不但有助於改善長期照護機構的內部能力，另外設置完善的培訓制度也能提高照服員留任的意願，並且提升照顧的服務品質。因此本研究認為提升照服員的素質、建構照服員完善且明確的專業知能內涵乃是目前當務之急的工作，從而凸顯本研究的意義與價值。

5. 結論與建議

本章依據研究結果與研究目的提出結論與建議，共分成二節，5.1 節為研究結論，以研究目的為基礎，歸納整理分析結果及討論的內容；5.2 節則是根據結論，提出具體建議，以供日後相關研究參考。

5.1 研究結論

C 級長照站照服員的「知識面」專業知能可分為老化知識、健康照護知識及法律知識與工作理解三項。C 級長照站照服員的專業知能在「知識」面可分成老化知識、健康照護知識及法律知識與工作理解三個項目。老化知識包含高齡生理、高齡心理、社會參與三項；健康照護知識包含基礎護理、照顧環境、用藥安全、膳食營養四項；法律知識與工作理解包含角色定位、工作職責、法令政策三項。

C 級長照站照服員的「態度面」專業知能可分為自我發展、情緒與壓力調適及人際互動三項。C 級長照站照服員的專業知能在「態度」面可分成自我發展、情緒與壓力調適及人際互動。其中自我發展之內涵包括自我認同、自我成長、跨域學習三項；情緒與壓力調適包含自我覺察、情緒管理、壓力調適三項；而人際互動則包含同理尊重、友善親切、隱私倫理三項。

C 級長照站照服員的「技能面」專業知能可分為日常生活照顧、個案應對、活動規劃、關懷與陪伴四項。C 級長照站照服員的專業知能在「技能」方面則包括日常生活照顧、個案應對、活動規劃、關懷與陪伴四個項目，日常生活照顧的內涵包含診療協助、衛生清潔、文書處理、家屬互動、移動協助、觀察記錄、緊急應變七項；個案應對包含了溝通表達、問題解決、團隊合作三項；活動規劃包含活動帶領、活動安排、氛圍營造三項；而關懷與陪伴則包含正向引導、心靈支持、情感抒發三項。

C 級長照站照服員在「知識面」及「態度面」的專業知能需求比其他場域更多元。由於 C 級長照站被賦予的任務較為多元，因此照服員在知識面所需專業知能也較高，除原本照服員所需具備的一般照護相關知識之外，還需要重視老化知識以及法律工作相關知識。此外，由於 C 級長照站的服務項目中，有一大部分是在與長輩進行日常互動，因此人際溝通技巧更為重要；此外也會隨之帶來有關情緒、壓力管理方面的知能需求，在態度面專業知能的需求明顯比其他偏重照顧、較少互動的照顧服務場域，例如設立在醫院、以重症長輩為主的 A 據點來得較為多元。

C 級長照站照服員的「技能面」專業知能偏重「照顧」之綜合能力，與一般照服員偏重「照護」不同。相較於其他長照機構，C 級長照站服務項目的「技術性」不高，照服員不需從事翻身、拍背、餵食與清洗等照護工作，而是著重在維持原有功能及促進健康的照顧，辦理預防及延緩老化的活動；此外，相關表單填寫、核銷、活動記錄等文書工作亦皆落在照服員身上，因此文書處理也是現階段 C 級長照站照服員的重要應備能力。綜而言之，C 級長照站照服員在技能面的專業知能偏重於「照顧」方面，且需較為全面的綜合能力（一般生活照顧、活動規劃帶領、文書處理皆為重要部分）與一般照服員偏重「照護」的專業知能需求有較大的不同。

5.2 研究建議

C 級長照站照服員應建立正確認知，釐清 C 級長照站與其他長照機構之不同。對既有照服員來說，其過去經驗均在機構或居家服務，來到 C 級長照站此一屬性不同的場域，光靠舊經驗將無法勝任所有工作。而新進照服員在投入長照市場前，更應事先瞭解各長照機構之不同以發揮一己之長。因此建議照服員可根據結論(4)及(5)，瞭解 C 級長照站與其他照顧機構在照服員專業知能需求上的不同側重點，依此選擇合適之單位投入服務。

C 級長照站照服員應積極盤點自身在專業知能的缺口並補強之。根據結論(1)、(2)、(3)，C 級長照站照服員在知識、態度、技能面都有特別的專業知能需求，建議照服員可依此來盤點自身專業知能之缺口並設法補強，尤其應特別留意有關活動規劃及文書處理能力之提升，以便能勝任 C 級長照站的各項任務。

用人單位應以 C 級長照站照服員專業知能作為招募標準，以達適才適用。根據結論(4)及(5)，C 級長照站照服員專業知能有別於其他長照機構或居家服務，具有長照機構或居家服務工作經驗的照服員，不見得能在 C 級長照站勝任愉快。因此建議 C 級長照站可依照結論(1)、(2)、(3)來設計招募選才的評估標準，為單位找到更合適的人才；也讓合適人才有好的發展舞台，更有利於社區照顧品質之提升。

用人單位應以 C 級長照站照服員專業知能作為訓練依據，提升人力素質。根據結論(4)及(5)，C 級長照站照服員在知識、態度面的專業知能需求都比一般照服員較多元；而在技能面的需求也更強調綜合能力。因此建議 C 級長照站可在照服員現有的照護技術能力基礎之上，透過持續的培訓協助補足在知識、態度、技能方面的特定專業知能，以提升人力素質。

政府單位可宣導不同場域照服員專業知能之需求，以利照服員進行就業選擇。由於 C 級長照站屬於長照 2.0 中的新設服務，一般人對於從事該類場域之照服工作所知可能有限，或以為與其他長照機構之照服員相同，這都會造成照服員在就業選擇上的偏差，用人單位也無法適才適用。此外，衛福部長照 2.0 核定版中所列之 C 級長照站設立任務中，有一條特別強調「促進中高齡人力資源再利用、儲備照服員人才」，因此建議政府單位可依據結論(1)、(2)、(3)，特別宣導此一場域照服員獨特之專業知能，協助照服員能更妥善地進行評估以及就業選擇，如此將有利於讓更多合適人才進入或留在長照服務市場。

政府單位可建立專屬 C 級長照站照服員之專業知能指標，作為徵才、檢核之用。照服員在 C 級長照站扮演重要角色，是實踐「在地老化」的關鍵，由於其定位與任務與其他長照機構或居家服務模式不同，因此有必要為 C 級照服員量身訂製專屬的專業知能指標，以利單位招募合適人選、發展合適課程。建議政府單位可如同居家照服員職能基準表，參考結論(1)、(2)、(3)來建立一套 C 級長照站照服員專業知能指標，充分體現不同機構照顧服員應備職能重點，同時也協助照服員補充應備能力、並作為後續教育訓練課程設計與績效評核之標準。

參考文獻

1. AARP (2015). AARP Foundation CC2C Caregivers' Handbook. 2021 年 2 月 22 日取自 https://www.aarp.org/content/dam/aarp/aarp_foundation/2015-PDFs/AARP%20Foundation%20CC2C%20Caregiver%20Guide.pdf
2. Erica, F. H. (2017). The need for caregiver education and training in the assisted living industry. *Adult Learning*, 28(3), 125-127.
3. Figueiredo, D., Barbosa, A., Cruz, J., Marques, A., & Sousa, L. (2013). Empowering staff in dementia long-term care: Towards a more supportive approach to interventions. *Educational Gerontology*, 39(6), 413-427.
4. Harve, M. C. (1990). *Eldercare. Technical Advisory Committee Occupational Curriculum Development*. Northern Montana Coll.

5. Hometeam (2014). Improving the health and wellness of older adults by connecting caregivers to care delivery. 2021 年 2 月 22 日取自 <https://hometeamhealth.com/>
6. InterRAI Websites (2018). Organization: Mission and Vision. 2021 年 2 月 22 日取自 <https://www.interrai.org/organization/>
7. Jarvis, P. (1990). *An international dictionary of adult and continuing education*. London: Routledge.
8. Kusmaul, N. (2016). The content of education for direct caregivers. *Educational Gerontology*, 42(1), 19-24.
9. Schenk, S., & Harrah, D. (1988). Teaching basic caregiver skills.
10. 王怡分(2019)。我國機構式照顧服務員職能模型建構及相對權重評估之研究。《社會政策與社會工作學刊》，23(2)，49-90。
11. 吳肖琪、黃敬淳、葉馨婷(2015)。照顧服務員分級可行性之探討。《臺灣公共衛生雜誌》，34(6)，592-604。
12. 吳淑瓊、張文瓊(2016)。從戰後嬰兒潮老化及可用照顧人力萎縮探討對照顧缺口擴大之因應。《社區發展季刊》，153，91-101。
13. 周傳久(2018)。與失智者溝通的關鍵。《Life Plus 熟年誌》，73，16-17。
14. 明勇(2017)。論照顧服務員未來專業職能發展的可能性。《臺灣老人保健學刊》，13(1-2)，64-74。
15. 洪蘭(2008)。「腦與人生」：陪老人說話。2021 年 2 月 22 日取自 <http://www.merittimes.com/Default.aspx>
16. 國發會(2020)。中華民國人口推估(2020至2070年)報告。2021 年 2 月 22 日取自 <https://pop-proj.ndc.gov.tw/download.aspx?uid=70&pid=70>
17. 陳正芬(2011)。我國長期照顧政策之規劃與發展。《社區發展季刊》，133，192-203。
18. 陳惠姿、李光廷(2012)。長期照顧專業人員核心能力與培育。《護理雜誌》，59(6)，12-18。
19. 陳燕禎(2015)。《老人福利理論與實務：本土的觀點》。臺北市：雙葉書廊
20. 陳麗津、林昱宏(2011)。照顧服務員之工作能力初探。《崇仁學報》，5，2-24。
21. 勞動部(2007)。照顧服務員技術士技能檢定規範。取自：<https://www2.wdasec.gov.tw/home.jsp?pageno=201109290022>
22. 勞動部(2018)。居家照顧服務員職能基準表。2021 年 2 月 22 日取自 https://icap.wda.gov.tw/Resources/resources_Datum.aspx
23. 游曲容(2016)。建構機構照顧服務員專業職能之研究。華夏科技大學資訊科技與管理研究所碩士在職專班碩士論文，新北市。
24. 衛福部(2016a)。長期照顧十年計畫 2.0 核定本(106~115 年)。2021 年 2 月 22 日取自 <https://www.mohw.gov.tw/dl-46355-2d5102fb-23c8-49c8-9462-c4bfeb376d92.html>
25. 衛福部(2016b)。長照人力發展之困境與挑戰專案報告。2021 年 2 月 22 日取自 <https://dep.mohw.gov.tw/CLU/lp-619-122-xCat-91-2-20.html>
26. 衛福部(2017)。長照政策專區。2021 年 2 月 22 日取自 <https://1966.gov.tw/LTC/mp-201.html>
27. 衛福部(2018)。照顧服務員訓練實施計畫。2021 年 2 月 22 日取自 <https://www.mohw.gov.tw/cp-18-41215-1.html>
28. 衛福部(2020)。長照服務地圖。取自 <https://ltcpap.mohw.gov.tw/molc/map>

29. 賴素月、陳毓璟(2014)。居家照顧服務員核心能力之研究：以雲林縣為例。《成人及終身教育學刊》，22，1-32。
30. 戴瑩瑩、黃源協(2009)。老人居家服務品質觀點與要素之探討。《社區發展季刊》，125，272-286。
31. 龔玉齡、張瀝分、陳麗珠(2009)。台南市護理之家「照顧服務員」專業能力需求之研究。《嘉南學報(人文類)》，35，596-610。

Exploring the professional knowledge and skills of caregivers in C-LTC stations

*Lin, L.-H.¹, Zhang, Z.-X.², Lin, Y.-H.¹

¹ Adult and Continuing Education, National Chung-Cheng University

² Department of Elder Education, National Chung-Cheng University

Abstract

Taiwan's rapid aging population and the related changes in family structure have resulted in fewer caregivers and more care receivers in families, making long-term care a critical issue and major challenge in Taiwan. In response, the Ministry of Health and Welfare implemented Long-term Care Plan 2.0 (LTC2.0) in 2017. With "Ageing in place" as a policy goal, LTC2.0 aims to establish an accessible, affordable, universal long-term care service system in Taiwan, to create a comprehensive LTC system that integrates medical care, LTC services, housing, preventative medicine, and social assistance in a way that is designed to allow people with disabilities to receive the care they need within a 30-minute drive from home. In order to achieve that goal, LTC2.0 is designed to facilitate the establishment of Tier C-LTC stations in neighborhoods, to provide respite service in each neighborhood, and implement primary preventative medicine programs. Each Tier C-LTC station acts as the point of contact for people who seek for long-term care resources in a community. Because the caregivers in Tier C-LTC stations are the main service providers for clients, they play a very important role and are the key factor for successful aging in place. In light of the above, it's crucial to explore the difference between caregivers in a Tier C-LTC station and other institutions; more importantly, what caregivers need to know and have to learn should be considered in order to provide appropriate community-based care services. The present study aimed to explore the professional knowledge and skills of caregivers in Tier C-LTC stations. With literature review and in-depth interviews with caregivers, the study defined what Tier C-LTC station caregivers need in terms of knowledge, skills and attitude; these three aspects were further classified into ten items and thirty-five sub-items.

Keywords: long term care, Tier C-LTC station, caregiver, professional knowledge and skills