



研究論文

居家照顧服務員參與繼續教育課程之研究

*呂映瑾^{1,2} 李雅慧²

¹南臺科技大學 企業管理系所

²國立中正大學 成人及繼續教育學系

摘要

全球銀髮浪潮已是議題，因此居家照顧服務員參與繼續教育課程備受關注，然而，成人教育學理論於居家照顧服務員參與繼續教育領域之相關研究仍付之闕如。本研究對象為臺南市之居家照顧服務員，共收案 17 人，採半結構式進行訪談。研究結果發現居家照顧服務員應具備更積極的學內在驅動力，當個人在學習後獲得成就時，愈是達到自我實現之境界，愈能促使居家照顧服務員學習的動機。居家照顧服務員知道他們為什麼需要學習，有能力決定和自己的生活負責的自我概念，願意分享過去的經驗，讓學習環境更豐富，瞭解自己真正想要學習的內容，擁有學習動機，基於過程而不是基於內容，具有學習的內在動機。本研究呼應 Knowles 成人教育學理論，建議針對居家照顧服務員真正需要的知識、技術、行為來規劃符合他們需求的繼續教育課程。

關鍵字：居家照顧服務員、成人教育學、繼續教育課程

1. 緒論

臺灣受高齡化影響，年長者需他人長期照顧的情形也持續增加中，2010 至 2020 年增至 17.6 萬人(56.6%)。依據衛生福利部資料長照 2.0 給付及支付服務人數已於 2020 年達 35.7 萬人，全臺灣長照 2.0 服務涵蓋率已近 55%。截至 2020 年 7 月，提供長期照顧服務並領有證明的長照服務人員，分別有照顧服務員 82,256 人、居家服務督導員 4,898 人、社會工作及醫事人員 37,835 人、照管人員 1,236 人。照顧服務員截至 2020 年 7 月底，照顧服務員總計有 64,609 名，居家照服員計有 28,317 名、社區照服員有 5,895 名及機構照服員 30,397 名，較 2018 年增加 29,528 人(成長 84%)。以台南市為例需要長照服務的長者有 2 萬 447 人，居家照顧服務員僅 2351 位，照顧比例是 8.7 比 1(衛生福利部，2020)。

二十一世紀來臨，為教育開啟重要的一頁，人本開放教育是以人為本，已成為教育的主流，強調內在學習動機及理性推理為思想基礎，繼續教育重視愛、自由與尊重，以開放民主態度為教育的宗旨。居家照顧服務員屬於醫療相關行業，更應以人為本，為了能提供個案更專業的服務，更應接

受持續的繼續教育。繼續教育是一種以系統性的方式，促進專業人員在某個專業領域上觀念與實務上的改變(Bennett et al., 2000)。在許多國家醫療的專業團體，也利用繼續教育為主要內涵的執照更新機制以確保專業水準(Brosky & Scott, 2007)。繼續教育亦被稱為終身學習(Hegney et al., 2010)。終身學習是透過一個「刺激」(stimulate)與「授能」(empowers)持續開發人類潛能的支持過程(林俞君, 2021)。Knowles 和 Swanson (2011)提出成人學習五大基礎為：(1)成人是獨立且自我引導的；(2)成人所累積的經驗，是豐富的學習資源；(3)成人重視可以和日常生活之需求整合的學習；(4)著重知識學習的即時應用，學習上較傾向問題中心，而非學科中心；(5)成人學習受到內在因素驅使甚於外在因素。梁明皓(2016)的研究指出，Knowles 提出成人教育學的理论時，並無將「成人」以年齡明確區分為青、壯年、中高齡等不同的族群(Knowles, 1970; 1980)，卻發現此六個假設也大致可符合學習者的特性，本研究對象年齡介於青、壯年，具思辨能力，知道自己需要的是什麼，而會為職業之需求做出學習與改變，因此，本研究欲瞭解 Knowles 所提出的「成人教育學」的六個假設，是否可運用於居家照顧服務員參與繼續教育動機與學習課程內容上。本研究的目的如下：

- (1) 探討居家照顧服務員參與繼續教育之動機；
- (2) 瞭解居家照顧服務員參與學習之課程內容。

2. 文獻探討

2.1 臺灣居家照顧服務員參與繼續教育課程之現況

居家照顧服務員的繼續教育課程是行政院衛生福利部所規定，依照長期照顧的服務人員繼續教育學習、訓練登錄與認證執行。長期照顧服務法於 2017 年 6 月 3 日開始施行：其中第十八條第二項至第四項規定長照服務人員的學習訓練及繼續教育參與在職訓練的課程內容，需依不同性別、特定疾病、地域、族群與照顧經驗而有差異。長照人員應依規定完成積分之繼續教育、在職訓練。衛生福利部 2021 年 2 月 19 日預告修正，第九條長照人員從證明文件認證生效日起，每六年需持續繼續接受教育積分合計達 120 點以上。拿到長照小卡之前上的課不算，通常每 1 小時之課程學習為 1 積分。須依實際申請為主，而線上教學方式所取得的積分，最高不可以超過 60 積分(衛生福利部, 2022)，學習課程如表 1 所示。

表 1. 居家照顧服務員繼續教育課程

課程	內容
專業課程	若所開之課程和各相關繼續教育課程內容性質相類似者，可以相互認定其積分。
專業品質	感染管制與緊急的應變。
專業倫理	性別敏感度與多元族群文化。
專業法規	消防安全概念。

前項第二至第四之繼續教育課程積分，至少合計有 24 點。其中應包含緊急應變的處理、感染預防與管制及性別敏感度、消防安全概念等合計至少需 10 點，多元族群文化至少是 14 點之課程；超過 36 點積分者，以 36 點計(衛生福利部，2022a)。為平衡各族群接受長期照顧之個案權利，及考量長照人員需在工時之餘兼顧繼續教育，以利維護長照人員對文化敏感度之涵養，已修正為每年接受 2 點為原則的原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程(衛生福利部，2022b)。每位居家照顧服務員需接受基本急救術始得執業，合格證書有限期限為 2 年，因此，每 2 年需再接受繼續教育學習與考核。坊間常開五合一學習課程，亦即消防安全概念、緊急應變的處理、感染預防與管制、性別敏感度與多元族群文化；六合一學習課程，亦即專業品質、醫療倫理、法規與政策、消防安全概念、緊急應變的處理、感染預防與管制、性別敏感度與多元族群文化。

依據 2017 年 6 月 3 日施行之長期照顧服務人員繼續教育訓練認證及登錄第 10 條規定，照顧服務人員應接受失智症相關訓練後，始得照顧失智症患者。有參與身心障礙服務的相關訓練後，始得照顧未滿 45 歲失能並領有身心障礙證明與手冊者。長照機構設立標準第 13 條，長照機構所屬人員應符合長照人員辦法之規定。依衛生福利部公告從 2021 年 3 月開始，若長照人員在照護服務之前沒有受過以下的特殊照護服務訓練學習，衛生福利部將不核予額外給付費用。以下是目前公告的特殊照護服務項目：(1)照顧服務員進階之訓練(20 小時失智照顧服務訓練課程 AA11)；(2)足部照護(BA08)；(3)人工氣道管內(非氣管內管)的分泌物抽吸(BA17a)；(4)口腔內(懸雍垂之前)的分泌物抽吸(BA17b)。因應衛生福利部上述之公告，目前坊間最常見的居家照顧服務員參與特殊照護繼續教育有：(1)失智症照顧服務訓練 20 小時課程(AA11)學習內容包含：認識失智症、失智症患者活動安排與日常生活促進、失智患者之精神行為問題的照顧及危機處理、安全看視、與失智患者溝通之原則與技巧演練、失智患者口腔保健、失智患者之飲食與營養照顧建議、失智患者之日常生活照顧；(2)足部照護 10 小時(BA08)學習內容包含：足部常見的問題與趾甲常見的處理與疾病、足部問題處理與評估、足部照顧的衛教、足部保養實務的操作；(3)人工氣道管內(非氣管內管)的分泌物抽吸(BA17a)與口腔內(懸雍垂之前)的分泌物抽吸(BA17b)，共計 16 小時的學習內容包含：成人與兒童呼吸生理學、呼吸傳染疾病與預防、成人及兒童常見呼吸照顧問題、照顧重點及緊急狀況處理、居家/機構呼吸設備儀器介紹及其清潔與消毒、抽吸技術示教、技術模擬操作、技術考核(衛生福利部，2021)。

依照評鑑的規定明定各類長照人員應完成之繼續教育積分內容規範，照顧服務人員提供特定服務項目，應依長照服務機構設置標準接受額外之訓練。因此，所有執業中的居家照顧服務員皆需參與繼續教育之學習。於 2020 年度「長照機構暨長照人員相關管理資訊系統維運及功能擴充案」建置「長照人員繼續教育積分管理系統」。錄製線上數位學習課程，提供長照人員具便利性及可近性之參與訓練課程，2021 年推動重點為強化人員訓練，落實訓用合一。衛生福利部提供長期照顧專業人員數位平台，照顧服務員參與線上的免費課程學習，共 24 個單元包含：長期照顧服務願景與基本法律認識、照顧服務員服務內涵與功能、照顧服務團隊協同合作與資源、認識身心障礙者之服務技巧與需求、認識失智症與失智症患者溝通的技巧、認識家庭照顧者與服務的技巧、人際關係與溝通的技巧、原住民族的文化安全導論、心理健康與壓力的調適、身體的基本結構與功能、基本的生命徵象、基本的生理需求、認識疾病的徵兆及高齡者常見疾病的照顧、急症的處理、急救的概

念、居家用藥的安全、意外災害與緊急處理、認識安寧照顧及臨終關懷、清潔與舒適協助的技巧、營養膳食與備餐的原則、家務處理協助的技巧、協助活動及運動與輔具、性別的平等、活動方案帶領。居家照顧服務員每次參與線上課程學習後，皆須接受測驗，及格標準為 80 分，參與網路線上的繼續教育學習每一次積分為一點，如超過六十點者，以六十點計(衛生福利部，2022a)。

長期照顧繼續教育數位課程已向社團法人台灣長期照護專業協會申請長照人員繼續教育積分並審核通過，並於 2022 年 10 月 11 日起開放修課。未來於長期照顧專業人員數位學習平臺修習「長期照顧繼續教育數位課程」之學員，可認長照人員參與繼續教育積分。參與學習平台測驗分數以 80 分為課程通過成績，網路繼續教育課程學習超過 10 小時，以 10 小時計。長期照顧專業人員繼續教育線上數位學習課程涵蓋原住民族權利促進運動及社會與健康的不均等、文化安全與原住民族長期照顧、文化照顧策略(I)－個案分析與討論、文化照顧策略(II)－社區或部落案例分析與討論、文化敏感度之照顧議題、文化適切性健康照顧－倫理議題、客家族群文化通論(基礎客語、文化介紹)、新住民族群文化通論(基礎語言、當地文化)、失智症照顧、安寧緩和醫療簡介、社區整體照顧服務體系、社會安全網議題簡介、長照服務組合項目介紹、長照服務給付及支付制度、家庭照顧者長照需求及服務介紹、病人自主權利議題介紹、預防及延緩失能(失智)之服務、銜接出院準備及居家醫療、老人福利法介紹及與長照服務之整合、身心障礙者權益保障法介紹及與長照服務之整合、長照倫理議題、所得稅法簡介、勞動權益保障、個人資料保護法簡介、資訊安全、性別敏感度議題、傳染病防制概論、溝通與協調、情緒與壓力調適等(衛生福利部，2022a)。

2022 年老人福利服務成果教育人才培訓專業人員參加人數為 4226 人，台南市為 696 人(衛生福利部，2022c)；綜合以上，本研究所指居家照顧服務員參與繼續教育學習是指非學歷、學位的繼續教育，經由參與繼續教育學習特殊的照顧課程，改變知識及增進工作能力，以提升居家照顧服務員的專業知識能力、增加自己在職場上的競爭力，同時也能為個案及家屬們帶來更專業的服務。居家照顧服務員之參與繼續教育課程除了增能及得到積分外，也是評鑑中的規定項目之一。研究者發現衛生福利部免費的繼續教育數位課程學習能減輕居家照顧服務員的經濟負擔，對累積積分亦受益良多。

2.2 居家照顧服務員的課程學習之相關研究

依據黃香香(2017)研究指出，居家照顧服務員在改善專業知能的培訓課程與實務的經驗累積，與分級的證照制度，提升其職業層級及薪酬是重要的，同時政府也要加強宣導民眾認同照顧工作的專業性，提升專業形象，積極改善居家照顧服務員工作的就業環境與勞動條件。陳奕安(2020)居家照顧服務員除了規定的進修課程，必須充實照顧的專業知能進修學習，與時俱進，若僅僅維持在同一種方式，根本無法達到好的照顧服務與照顧品質個別化。由以上的研究發現，若居家照顧服務員重視照顧服務的照顧品質，會有內在的驅動力與動機參與繼續教育課程。

邱琬貽(2021)研究發現社會影響、訓練支持對居家照顧服務員行為意圖皆有正向之影響關係。陳如玉(2022)研究發現居家照顧服務員在參與課程之成效，分別以「足部照護滿意度量表」、學習

「足部照護知識量表」及「足部照護態度量表」、行為「足部照護運用情形量表」作為依準，其結果呈現正向之效果。張燕華(2022)研究發現經由復能課程之介入，能提升照顧服務員的復能識能程度。陳德嫻(2022)研究發現居家照顧服務員不分性別、年齡、學歷等，對於參與線上課程都能接受，參與線上課程是長照人員在職繼續訓練的未來趨勢；線上課程解決時間、交通、授課等問題，並提供長照人員持續自我充電的方式，其多元性、便利性、安全性廣受喜愛。因應科技創新日新月異，學習的路上瞬息萬變，長照人員宜滾動式調整學習模式，未來課程需實體與線上兼容並進。由以上的研究發現，居家照顧服務員參與繼續教育課程，包含線上課程與實體課程，皆對其照顧行為會有正向之效果。

2.3 成人教育學理論與居家照顧服務員參與繼續教育課程學習動機之探討

居家照顧服務員參與繼續教育課程學習動機與學習特性之推估

學習動機的內涵，是透過動機理論釐清個體參與學習行為，維持學習活動的事實，並說明、解釋或敘述在學習行為中發生的現象或過程，且繼續使行為更朝向達成學習目標的一個歷程(黃富順，2002)。學習動機是個體更積極學習的內在驅動力(陳啟明、邱政鋒，2009；李雅慧、葉俊廷，2014)。Tough(1979)會因學習所帶來的預期效益，而影響個人的學習動機，此效益包含知識、技能與他人的回饋及反應等。Rubenson(1979)主張期待價量理論，亦即個人的價值與期待會影響學習動機，個人可以從學習活動中抱持期待，並期待在學習之後能獲得成就，最後產生學習的價值與效益(李雅慧、盧靖宜，2017)。Rachal(2002)學習應出於自願的參與，當內在的動機愈多，個人的自信心會更大，更能達到自我實現(陳璿宇、李雅慧，2022)。綜合以上，居家照顧服務員應具備更積極的學習內在驅動力，個人的價值與期待會影響其參與學習動機，當個人在學習後獲得成就時，愈是達到自我實現之境界，愈能促使居家照顧服務員學習的動機。

成人學習的特性：(1)成人學習是插曲式(episodic)，而非連續性的，例如居家照顧服務員通常在遇到問題或困難時，會想去參與或進行學習活動。當問題解決後，學習活動便宣告停止；(2)成人學習以問題為中心：學習活動的發生，通常是在日常生活中發生了問題或產生了困難，為求解決問題或排除困難而參與學習活動，例如居家照顧服務員為食道癌的個案備餐；(3)成人學習講求立即應用：即在於即學即用，希望透過學習而獲得的知能馬上應用於日常實際生活中，例如居家照顧服務員幫個案洗澡，會很有成就感；(4)成人學習要求有明確的學習結果：期望一小時的學習，能有一小時的收穫，對學習活動的期待，是具體而明確的，例如居家照顧服務員幫個案急救時，能夠不慌亂；(5)成人學習是自動自發的：學習活動的發生，無論是參與有組織的學習活動，或進行自我導向的學習，均為自動自發的行為，其學習的動機類皆來自內在的，例如居家照顧服務員自費參加失智症與身心障礙的課程；(6)成人的學習是一種終身的歷程：在整個漫長的成年期中，每一發展階段均有新的發展任務需要完成，為完成發展任務，會激發較強的參與學習的動機，例如居家照顧服務員所學的相關知識，在服務照顧時會都可以應用上；(7)成人的學習傾向於有意義的整體：學習既由生活需要而來，學習的結果又要應用於生活當中，對於所遇到的困難或問題，希望能作整體的了解，例如居家照顧服務員到學校進修長照相關，對執業幫助更大；(8)成人學習常用類推思考與

嘗試錯誤策略：心智能力已趨成熟，加上具有豐富而多樣化的經驗，例如如果老師只會照本宣科，無法舉實際得案例，居家照顧服務員需累積更多的實際案例。因此，在學習活動中常會使用類推思考，舉一反三，以收觸類旁通之效(黃富順，2013)。綜合以上，研究者依據成人學習的特性推估居家照顧服務員學習的特性，如表 2 所示。

表 2. 成人學習的特性推估居家照顧服務員學習的特性

成人學習特性	居家照顧服務員學習特性之推估
成人學習是插曲式(episodic)	居家照顧服務員學習是插曲式
成人學習以問題為中心	居家照顧服務員學習以問題為中心
成人學習講求立即應用	居家照顧服務員學習講求立即應用
成人學習要求有明確的學習結果	居家照顧服務員學習要求有明確的學習結果
成人學習是自動自發的	居家照顧服務員學習是自動自發的
成人的學習是一種終身的歷程	居家照顧服務員學習是一種終身的歷程
成人的學習傾向於有意義的整體	居家照顧服務員的學習傾向於有意義的整體
成人學習常用類推思考與嘗試錯誤策略	居家照顧服務員學習常用類推思考與嘗試錯誤策略

綜合以上，研究者依據成人學習特性推估居家照顧服務員學習特性包含學習是插曲式、學習以問題為中心、學習講求立即應用、學習要求有明確的學習結果、學習是自動自發的、學習是一種終身的歷程、學習傾向於有意義的整體、學習常用類推思考與嘗試錯誤策略。居家照顧服務員之學習行為是以服務內容為前提，因此，會因為個案的服務需求而進行各種不同的學習，在學習過程中會覺得此學習是有意義的，並且在學習之後，期望自己能馬上運用於執行服務內容之上。

成人教育學理論與居家照顧服務員之課程學習，主張學習能立即應用

Knowles (1984)在其「行動中的成人教育學」一書中，增加對於成人學習者學習動機之假設。Knowles (1990)出版第四版的「成人學習者：被忽略的一個物種」時，除了原先的五項假設外，又新增對於成人學習認知需求的一項假設(胡夢鯨，1998；梁明皓，2016；Knowles, 1970; 1984; 1990)，這些假設適用於成人學習者，因為它們為「規劃成人學習體驗奠定了堅實的基礎」(Knowles et al., 2005)。由於成人教育學理論於居家照顧服務員繼續教育課程領域之相關研究仍付之闕如，居家照顧服務員繼續教育課程應受到重視，因此，本研究參考梁明皓(2016)成人教育學觀點之研究，將依據 Knowles 成人教育學理論六個假設，運用於居家照顧服務員繼續教育課程之學習，分述如下。

(1) 假設 1：需要知道他們為什麼需要學習

成人準備參與學習的內容都是他們想要知道，且有能力做到的，以幫助他們能夠有效的順應其生活，或解決生活中實際的問題(胡夢鯨，1998；梁明皓，2016；Knowles et al., 2005)。工作將學習者與生活經驗聯系起來的課程活動更相關，當成年人積極參與他們的學習，他們將有一個既得利益的學習資料(Cochran & Brown, 2016)。依據上述，居家照顧服務員有能力做到

的課程學習，並需要知道他們為什麼需要學習，學習可以幫助他們有效的解決生活與工作中實際的問題。

(2) 假設 2：有能力決定和自己的生活負責的自我概念

成人具有能自主做決定，且對自己的決定負責的自我概念，而這種自我概念將能引領成人學習者進行自我導向的學習(梁明皓，2016；Knowles, 1980; 1990)。Knowles 等人(2005)認為成人和兒童迄今為止的生活經歷不同(Harper & Ross, 2011)，成年人需要被視為有能力，協作活動為成年人提供了展示其能力的機會(Knowles et al., 2005)。依據上述，居家照顧服務員自己知道自己需要什麼課程，引領自己進行自我導向的學習，並且對自己學習的項目進行負責。

(3) 假設 3：願意分享過去的經驗，讓學習環境更豐富

當成人進入教育學習活動中時，他們會帶著很多豐富的經驗，而且是與青少年、兒童截然不同的經驗(胡夢鯨，1998；Knowles, 1980)。隨著不斷地成長，生命當中會遇到形形色色的各種人，也會遇到許多未曾經歷過的事件，這些都將內化成生命的經驗。而經驗對於成人教育有幾項重要的意義(胡夢鯨，1998；梁明皓，2016)。當學習者分享他們過去的經驗時，學習環境就會得到豐富(Cochran & Brown, 2016)。依據上述，居家照顧服務員有許多豐富的人生經驗，他們願意分享這些生活的經驗，使新進的居家照顧服務員得到更多寶貴的照護知識與技能，資深居家照顧服務員的傳承使學習環境更加的豐富。

(4) 假設 4：瞭解自己真正想要學習的內容

成人學習屬於一種「生活中心」、「問題中心」以及「任務中心」的取向，與正規教育中的「學科中心」取向有所不同(胡夢鯨，1998；梁明皓，2016)。成人學習者的學習意願，這意味著將學習與發展概念保持一致(Knowles et al., 2005)。必須迅速解決學習者的需求，以確保學習者的成功(Blondy, 2007)。依據上述，居家照顧服務員學習以「個案為中心」的取向，他們的課程學習必須能迅速解決個案的服務需求。

(5) 假設 5：擁有學習動機，基於過程而不是基於內容

成人會受到外在的誘因，例如：更好的工作、更高的薪水，而參與學習活動；但是最主要的動機還是來自於內在的誘因，例如：增進生活品質、自尊、工作滿意度等(胡夢鯨，1998；梁明皓，2016)。當給予真實的學習活動時，成人學習者有學習動機(Knowles et al., 2005)，因此，課程「應該基於過程而不是基於內容，以允許學習者根據他們的具體需求開發內容」(Blondy, 2007)。基於任務的活動可用於幫助學習者瞭解如何將實踐應用到他們的生活中(Knowles et al., 2005; Cochran & Brown, 2016)。依據上述，居家照顧服務員多拿幾項的證書，可以讓居家照顧服務員服務更多的項目，有益於更高的薪資。每一年的再複訓，也可補足他們已遺失的記憶。

(6) 假設 6：具有學習的內在動機

成人在參與學習課程活動之前，需要知道他們為何需要這些的學習（胡夢鯨，1998；梁明皓，2016；Knowles, 1980）。若成人知道他們想要學習什麼，他們將會學得更多，Tough (1979) 研究指出，當成人為自己學習時，他們會花相當多時間去思考學習這些東西對自己有什麼助益，如果不學又會有什麼負面的影響。成人學習者具有學習的內在動機(Knowles et al., 2005)。依據上述，居家照顧服務員具有學習的內在動機，他們會自費參與繼續教育課程，例如：參與足部照護課程，即可為個案操作此服務項目，如果沒有參與此進階課程，不能執行此服務項目。

綜合以上，依 Knowles 成人教育學理論六個假設，運用於居家照顧服務員繼續教育課程之學習，包含：(1)需要知道他們為什麼需要學習；(2)有能力決定和自己的生活負責的自我概念；(3)願意分享過去的經驗，讓學習環境更豐富；(4)瞭解自己真正想要學習的內容；(5)擁有學習動機，基於過程而不是基於內容；(6)具有學習的內在動機。研究者欲瞭解居家照顧服務員的學習需求是否能呼應 Knowles 成人教育學理論，其繼續教育課程是否能真正符合居家照顧服務員需要的知識、技術與行為來規劃繼續教育課程，因此研究者欲以 Knowles 成人教育學理論六個假設加以探討之。

3. 研究設計

3.1 研究對象

本研究旨在探討居家照顧服務員的參與繼續教育課程之分析。首先，以立意取樣(purposeful sampling)，找出符合本研究研究對象之範圍。其次，以推薦者介紹(nominator)的方式，選擇符合本研究的實際工作者訪談對象。本研究之研究對象為台南市 8 家關懷協會之居家照顧服務員，並且接受繼續教育的現職人員，共招募 17 人，女生 12 人、男生 5 人，平均年齡 44.8 歲。由以上提供的數據可發現居家照顧服務員以女性居多，學歷介於小學至研究所碩士學位，大學以上為 9 人。

3.2 研究方法

本研究旨在探討居家照顧服務員的繼續教育課程。進行半結構式訪談(Semi-Structured Interviews)，半結構式訪談是質性研究訪談的典型代表，也是質性研究資料蒐集方法的主要方式(Packer, 2011)。本研究受新冠肺炎疫情影響，故採用視訊、錄音或錄影(video)的方式來進行。

4. 研究結果分析

4.1 居家照顧服務員參與繼續教育課程之分析

居家照顧服務員學習特性之分析

本研究居家照顧服務員年齡介於 24-61 歲之間，故以黃富順(2013)成人學習的特性分析如下。

(1) 居家照顧服務員學習是插曲式

「我覺得繼續教育有時一個主題只上 2-3 小時，真的是不夠，建議應該要有一整個學期，還要考試。」(B5-AF)

(2) 居家照顧服務員學習以問題為中心

「我覺得所學到的課程，對我在照顧服務病人的時候非常受用，例如：之前曾碰到一個食道癌的個案，他的備餐方式就與平常的備餐不太一樣。」(B7-BF)

(3) 居家照顧服務員學習講求立即應用

「我覺得成效最好的是洗澡，當他們洗完澡的時候，我會很有成就感。」(B8-DF)

(4) 居家照顧服務員學習要求有明確的學習結果

「我們都有學基本救命術，當我真正遇到個案突發狀況的時候，他的家人又沒有在旁邊，我通常都會很勇敢地先急救，然後也會通報救護車過來。」(B4-DF)

(5) 居家照顧服務員學習是自動自發的

「我們單位沒有辦失智症與身心障礙的課程，通常我都是自費參與的，這些課程對我們幫助非常的大，在工作上能夠幫助我們。」(B2-CM)

(6) 居家照顧服務員學習是一種終身的歷程

「以前所學的相關的知識，就服務照顧時會都可以應用上，所以我覺得有繼續教育對我的幫助是非常大的。」(B4-BF)

(7) 居家照顧服務員的學習傾向於有意義的整體

「有些課程只上兩個小時的時間，真的是不太夠，所以我是到學校進修長照相關，一個科目要上一個學期，還要考試，這樣子才夠。」(B4-AF)

(8) 居家照顧服務員學習常用類推思考與嘗試錯誤策略

「我會覺得自己的看法與別人可能會不一樣，有些老師只會照本宣科，無法舉實際的案例，因為課本是一回事，而實際在面對個案又是另外一回事。」(B16-EM)

4.2 居家照顧服務員進階繼續教育課程內涵之分析

居家照顧服務員參與繼續教育動機取決於居家照顧服務員個人的決定，參與進階繼續教育課程並取得證照。居家照顧服務員為了執業之需求，皆需參與進階繼續教育 AA11 照顧服務員進階課程訓練(領有失智、身心障礙訓練)，如表 3 所示。

表 3. 居家照顧服務員進階繼續教育課程內涵之概況

編號	基本急救訓練	AA11 照顧服務員進階訓練 (領有失智、身心障礙訓練證明)	BA18 安全看視	BA08 足部照護	BA17a 人工氣道管內 (非氣管內管) 的分泌物抽吸與 BA17b 口腔內 (懸壅垂之前) 的分泌物抽吸
B1-FM	o	o	o	x	x
B2-AF	o	o	o	o	o
B3-AF	o	o	o	o	x
B4-AF	o	o	o	o	x
B5-AF	o	o	o	o	x
B6-GM	o	o	o	x	x
B7-BF	o	o	o	o	x
B8-DF	o	o	o	o	x
B9-DF	o	o	o	o	x
B10-DF	o	o	o	o	o
B11-DF	o	o	o	o	x
B12-BF	o	o	o	o	x
B13-CM	o	o	o	o	x
B14-CF	o	o	o	o	x
B15-EF	o	o	o	o	x
B16-EM	o	o	o	x	x
B17-EM	o	o	o	o	x

由表 3 所顯示的數據來看，研究者於訪談中發現，本研究之居家照顧服務員在接受進階繼續教育課程的部分，有更積極的學習內在驅動力，在 AA11 照顧服務員進階訓練(領有失智、身心障礙訓練)及 BA18 安全看視有 17 人，BA08 足部照護有 14 人，由此，發現居家照顧服務員對於取得此證照的意願非常高。當居家照顧服務員學習後獲得成就時，愈能達到自我實現之境界，也更能促使居家照顧服務員參與繼續教育學習的動機。而擁有 BA17a 人工氣道管內(非氣管內管)的分泌物

物抽吸與 BA17b 口腔內(懸壘垂之前)的分泌物抽吸訓練的有 2 人，亦即在居家照顧服務員接受進階繼續教育的部分，對於人工氣道管內(非氣管內管)的分泌物抽吸與口腔內(懸壘垂之前)的分泌物抽吸訓練證照之取得，似乎也沒有特別的積極度，據此，目前居家照顧服務員每一位皆需具備基本急救訓練，在進階繼續教育內涵的能力，取決於居家照顧服務員個人的決定，有意願服務足部照護、人工氣道管內(非氣管內管)的分泌物抽吸與口腔內(懸壘垂之前)的分泌物抽吸訓練的居家照顧服務員，就會努力去接受進階繼續教育，並取得證照。

居家照顧服務員參與繼續教育課程學習與成人教育學理論觀點之分析

依據訪談及相關文獻理論，研究發現居家照顧服務員參與繼續教育課程學習具備成人學習認知需求，本研究呼應 Knowles 成人教育學理論的六項假設，分別是：(1)知道為什麼需要學習；(2)有能力決定和自己的生活負責的自我概念；(3)分享過去的經驗，讓學習環境更豐富；(4)自己真正想要學習的內容；(5)擁有學習動機，基於過程而不是基於內容；(6)具有學習的內在動機。因此，居家照顧服務員接受繼續教育課程均具備成人教育學理論觀點，分析如下。

(1) 居家照顧服務員知道為什麼需要學習

居家照顧服務員接受繼續教育後，在照顧服務案家時，第一個需具備的能力是要知道自己為什麼需要學習，分述如下所示。

「如果單位有排的課程，我都會參加，我覺得居家照顧服務員應該有照顧高齡者的能力，要有照護一般高齡者的知識，及疾病與身心障礙相關的知識，自己想學什麼就要努力去學習，上網或是找各方面的照護資料。」(B6-GM)

「我們上的所有繼續教育課程，對我們服務內容都是有幫助的，可在我們執行服務時，真正的實際運用上。」(B11-DF)

「當我遇上比較不清楚的地方，我都會自己上網搜尋資料，或是跟比較資深的學長姐請教，我自己知道自己想要學什麼，就會自己去找這個答案，當我得到答案，我會很開心。」(B13-CM)

綜合以上，研究對象居家照顧服務員知道自己為什麼需要學習，知道工作服務內容上所需具備的知識，對於自己有不清楚的地方，會努力地找出答案，覺得學習有益於自己運用在服務個案上，因此會積極地參與課程。這呼應了胡夢鯨(1998)、梁明皓(2016)、Knowles 等人(2005)所提出的論點，成人準備參與學習的內容都是他們想要知道，且有能力做到的，以幫助他們能夠有效的順應其生活，或解決工作與生活中實際的問題。

(2) 居家照顧服務員有能力決定和自己的生活負責的自我概念

居家照顧服務員接受繼續教育後，在照顧服務案家時，第二個需具備的能力是有能力決定和自己的生活負責的自我概念，分述如下所示。

「我買很多遊戲活動的道具就是我有對個案喜捨跟奉獻的心，自己其實也沒有花很多的錢，但是，可以與個案玩很多種不同的遊戲，其實自己也是在做學習，學習與個案藉由活動的互動來互相瞭解。」(B1-FM)

「我覺得繼續教育學到的課程，對我在照顧個案時，均十分的受用。」(B7-BF)

本研究之研究對象居家照顧服務員有能力決定自己的生活，和有能力負責的自我概念。自己購買活動的道具與個案玩很多種遊戲，認為是自己在做學習，是跟高齡者的一個互動。本研究呼應梁明皓(2016)、Knowles(1980; 1990)所提出的論點，成人具有能自主做決定，且對自己的決定負責的自我概念，而這種自我概念將能引領成人學習者進行自我導向的學習。

(3) 居家照顧服務員願意分享過去的經驗，讓學習環境更豐富

居家照顧服務員接受繼續教育後，在照顧服務案家時，第三個需具備的能力是願意分享過去的經驗，讓學習環境更豐富，分述如下所示。

「常見到高齡者的牙口通常不是很好，如果是牙口不好的話，我們通常要知道挑比較軟一點的東西給高齡者。」(B2-AF)

「照顧高齡者的專業性就像是修理摩托車的老師傅，他們不見得有去學校學什麼學理，可是，他的技術卻是很厲害，所以從資深的學長姐們的身上，我們可以學到很多書本以外的技術，他們就像是修摩托車的老師傅一樣。」(B3-AF)

「我們在做照顧服務的時候，不能夠有應付了事的心態，不會的地方就是要記下來，然後再請教學長姐們或督導員，或者是自己上網找資料，如果有遇到狀況的話，自己還是要先自己找答案，遇到問題，自己要有解決問題的能力。」(B16-EM)

綜合以上，居家照顧服務員則認為要懂高齡者一般的生理評估，資深的學長姐們就像是修摩托車的老師傅，歷練、技術都是很豐富的，他們就如一本活字典。本研究之研究對象居家照顧服務員願意分享自己過去的經驗，讓學習環境更豐富，在做任何照顧服務的時候，不會有應付了事的心態。亦有能力覺察高齡者的牙口通常是不太好的，如果牙口不好的話，會選擇較軟一點的食物給個案食用。例如：協助備餐、進食或管灌飲食等。本研究呼應 Cochran 與 Brown(2016)之論點，當學習者分享他們過去的經驗時，學習環境就會得到豐富。

(4) 居家照顧服務員學習瞭解自己真正想要學習的內容

居家照顧服務員接受繼續教育後，在照顧服務案家時，第四個需具備學習特性的能力是瞭解自己真正想要學習的內容，分述如下所示。

「我會以個案的問題為照顧服務的中心，如果個案有立即性的需求時，我會馬上去處理個案的問題，如果是自己不會的技能，我會虛心地請教更資深人員，自己也會一直不斷地再努力的學習，知道自己所有的學習是為了使個案更好。」(B6-GM)

「我很喜歡學習，為了照顧好個案，擁有這些知識，才可提升自己在照顧服務工作上的表現，我有學習一些照顧的技能，才能夠真正保護到個案的安全。」(B10-DF)

綜合以上，居家照顧服務員會以個案的問題為中心，會認真地把學習內容，運用於工作上，願意自我提升在照顧服務工作上的表現，以保護個案的安全。本研究呼應胡夢鯨(1998)、梁明皓(2016)之論點，成人學習屬於一種「生活中心」、「問題中心」以及「任務中心」的取向，與正規教育中的「學科中心」取向有所不同。

(5) 居家照顧服務員擁有學習動機，基於過程而不是基於內容

居家照顧服務員接受繼續教育後，在照顧服務案家時，第五個需具備的能力是擁有學習動機，基於過程而不是基於內容，分述如下所示。

「我自己有拿了幾項的證書，可以讓我服務更多的項目，有益於更高的薪資；其實要認真學習的東西還很多，但是，最重要還是要有實際操作的經驗是比較好的。」(B3-EM)

「每一年的再複訓，我們就會把已經有點忘記的課程內容，再檢回來一些回憶，不同的老師，也能給我們不一樣的課程知識。」(B3-AF)

綜合以上，本研究之研究對象居家照顧服務員擁有學習動機，基於過程而不是基於內容，多拿幾項的證書，可以讓居家照顧服務員服務更多的項目，有益於更高的薪資；每一年的再複訓，可補足已遺失的記憶。本研究呼應胡夢鯨(1998)、梁明皓(2016)之論點，成人會受到外在的誘因，例如：更好的工作、更高的薪水，而參與學習活動，但是最主要的動機還是來自於內在的誘因，例如：增進生活品質、自尊、工作滿意度等。

(6) 居家照顧服務員具有學習的內在動機

居家照顧服務員接受繼續教育後，在照顧服務案家時，第六個需具備的能力是具有學習的內在動機，分述如下所示。

「我有 BA08 足部照護的證照，是因為我自己想學這個技術，通常家屬比較不敢去剪個案的指甲，所以，就會申請這個服務項目，我有實際地操作過。」(B3-CF)

「我個人有進修心靈成長方面的課程，我覺得可以幫助我更瞭解個案或是他家人，亦或是整個社區，對我個人是有很好的幫助。」(B1-DF)

綜合以上，居家照顧服務員取得足部照護的證照，是因為她自己想學這個技術。此外，還有進修心靈成長方面的課程，可以幫助更瞭解個案、案家及社區。研究發現居家照顧服務員具有學習的內在動機，本研究呼應胡夢鯨(1998)、梁明皓(2016)、Knowles (1980)之論點，成人在參與學習活動之前，需要知道他們為何需要學習。

5. 結論與建議

5.1 結論

居家照顧服務員參與繼續教育課程分析與討論

本研究居家照顧服務員參與繼續教育課程動機與學習內容特性，分析與討論如下。

居家照顧服務員參與繼續教育學習特性之分析。本研究發現居家照顧服務員參與繼續教育學習特性呼應黃富順(2013)成人學習的特性之論點：(1)居家照顧服務員學習是插曲式；(2)居家照顧服務員學習以問題為中心；(3)居家照顧服務員學習講求立即應用；(4)居家照顧服務員學習要求有明確的學習結果；(5)居家照顧服務員學習是自動自發的；(6)居家照顧服務員學習是一種終身的歷程；(7)居家照顧服務員的學習傾向於有意義的整體；(8)居家照顧服務員學習常用類推思考與嘗試錯誤策略。居家照顧服務員的繼續教育課程取決於居家照顧服務員個人的決定，接受進階繼續教育並取得證照。目前居家照顧服務員每一位皆需具備基本急救訓練，在進階繼續教育內涵的能力，取決於居家照顧服務員個人的決定，有意願服務失智、身心障礙及安全看視、足部的照護、人工氣道管內(非氣管內管)的分泌物抽吸與口腔內(懸壅垂之前)的分泌物抽吸的居家照顧服務員，就會努力去參與進階繼續教育，並取得證照，有更積極的外在誘因，因為沒有接受進階課程訓練者，無法接這類案主，將影響居家照顧服務員的接案量及收入。

居家照顧服務員參與繼續教育學習與成人教育學理論。依據訪談及相關文獻理論，研究發現居家照顧服務員參與繼續教育課程具備成人學習認知需求，本研究呼應 Knowles 成人教育學理論的六項假設，分別是：

- (1) 知道為什麼需要學習：居家照顧服務員知道自己為什麼需要學習，知道工作服務內容上所需具備的知識，對於自己有不清楚的地方，會努力找出答案。

- (2) 有能力決定和自己的生活負責的自我概念：居家照顧服務員有能力決定自己的生活，和有能力負責的自我概念。例如自己購買活動的道具與個案玩很多種遊戲，認為是自己在做學習，是跟高齡者的一個互動。
- (3) 分享過去的經驗，讓學習環境更豐富：居家照顧服務員認為要懂高齡者一般的生理評估，資深的學長姐們就像是修摩托車的老師傅，歷練、技術都是很豐富的，他們就好像是一本活字典。
- (4) 自己真正想要學習的內容：居家照顧服務員會以個案的問題為中心，會認真的把學習內容，運用於工作上，願意自我提升在照顧服務工作上的表現，以保護個案的安全。
- (5) 擁有學習動機，基於過程而不是基於內容：居家照顧服務員受到外在的誘因，例如：更好的工作、更高的薪水，而參與學習活動；但是最主要的動機還是來自於內在的誘因，例如：增進生活品質、自尊、工作滿意度等。
- (6) 俱有學習的內在動機：居家照顧服務員認為服務的流暢度有利於執行照顧服務項目之順利，也需注重醫療倫理，俱有學習的內在動機，不會敷衍的應對個案。

5.2 建議

對居家照顧服務員參與繼續教育與學習內容之建議：(1)對居家單位之建議，宜重視居家照顧服務員之學、訓、用。宜重視居家照顧服務員參與進階核心繼續教育課程之重要性，並適時給予獎勵措施，用以留住優秀的居家照顧服務員；(2)對居家照顧服務員之建議，繼續參與核心繼續教育，並鼓勵參與進階核心繼續教育，學習內容包含足部照護、口腔內(懸壘垂之前)及人工氣道管內的分泌物之清潔、抽吸與移除等；(3)由於本研究的主題聚焦在居家式的照顧服務員，雖然其與社區式、機構式的照顧有所區隔，但在服務內容與繼續教育上卻有著許多相互重疊的部分，因此，建議未來的相關研究者可以擴大至社區式及機構式的照顧服務員，建構此三種參與繼續教育與學習內容所得之結果，並進一步研究與比較，使整體照顧服務員的參與繼續教育與學習內容可以更趨完善。在研究限制上，由於面臨新冠疫情之影響，採視訊方式進行訪談，無法深入觀察研究對象，建議未來的相關研究者可以採面對面的訪談，以利收集更多有益於研究的資料。

參考文獻

1. Bennett, R., Aston, A., & Colquhoun, T. (2000). Cross-Cultural Training: A Critical Step in Ensuring the Success of International Assignments. *Human Resource Management*, 39(2-3), 239-250.
2. Blondy, L. C. (2007). Evaluation and application of andragogical assumptions to the adult online learning environment. *Journal of Interactive Online Learning*, 6(2), 116-130. 2022年12月22日取自 <http://www.ncolr.org/jiol/issues/pdf/6.2.3.pdf>
3. Brosky, J. A., & Scott R. (2007). Professional competence in physical therapy. *Journal of Allied Health*, 36(2), 113-118.
4. Cochran, C., & Brown, S. (2016). Andragogy and the adult learner. *Supporting the success of adult and online students*. 2022年12月22日取自 <http://hdl.handle.net/20.500.11803/594>

5. Harper, L., & Ross, J. (2011). An application of Knowles' theories of adult education to an undergraduate interdisciplinary studies degree program. *The Journal of Continuing Higher Education*, 59(3), 161-166. 2022 年 12 月 22 日取自 <https://reurl.cc/QX7455>
6. Hegney, D., Tuckett, A., Parker, D., & Robert, E. (2010). Access to and support for continuing professional education amongst Queensland nurses: 2004 and 2007. *Nurse Education Today*, 30(2), 142-149.
7. Knowles, M. S., Holton, III. E. F., & Swanson, R.A. (2011). *The Adult Learner. 7th edition*. Abingdon: Taylor & Francis
8. Knowles, M. S. (1970). *The modern practice of adult education: Andragogy versus Pedagogy*. New York: Association Press.
9. Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From Pedagogy to Andragogy* (Rev. and Updated Ed.). New York: Cambridge, The Adult Education Company.
10. Knowles, M. S. (1984). *The Adult Learner: A Neglected Species. 3rd Edition*. Houston: Gulf Publishing Company.
11. Knowles, M. S. (1990). *The Adult Learner: A Neglected Species. 4th Edition*. Houston: Gulf Publishing Company.
12. Knowles, M. S., Holton, III. E. F., & Swanson, R. A. (2005). *The Adult Learner: The Definitive Classic In Adult Education And Human Resource Development. 6th Edition*. San Diego: Elsevier.
13. Packer, M. J. (2011). *The science of qualitative research*. New York: Cambridge University Press.
14. Rachal, J. R. (2002). Andragogy's detectives: A critique of the present and a proposal for the future. *Adult Education Quarterly*, 52(3), 210-227.
15. Rubenson, K. (1979). *Recruitment to Adult Education in the Nordic Countries: Research and Outreaching Activities*. Sweden: Stockholm Institute of Education.
16. Tough, A. M. (1979). *The adult learning projects: A Fresh Approach to Theory and Practice in Adult Learning*. Toronto: The Ontario Institute for Studies Education.
17. 李雅慧、葉俊廷(2014)。高齡學習者持續參與學習的動機之歷程。人文暨社會科學期刊, 10(2), 51-63。
18. 李雅慧、盧靖宜(2017)。臺灣與香港中高齡者參與學習動機之比較研究。屏東大學學報-教育類, 1, 83-117。
19. 林俞君(2021)。終身學習就是教育訓練嗎?從公務人員特質反思公務人力資源發展。公共行政學報, 61, 79-114。
20. 邱琬貽(2021)。居家照顧服務員科技使用行為意圖之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文, 台北市。
21. 胡夢鯨(1998)。學習社會發展指標之建構。中華民國國際終身學習學術研討會論文集, 99-124。
22. 張燕華(2022)。居家照顧服務員復能識能探討-以北區某居家服務機構為例。輔仁大學跨專業長期照護碩士學位學程在職專班碩士論文, 新北市。
23. 梁明皓(2016)。高齡教育教師角色知覺、老化態度與教學策略關係之研究: 成人教育學觀點。國立中正大學成人及繼續教育研究所博士論文, 嘉義縣。
24. 陳如玉(2022)。居家照顧服務員「BA08-足部照護」教育訓練之成效。輔英科技大學健康事業管理系碩士論文, 高雄市。

25. 陳奕安(2020)。長照新動力：青年居服員的關懷倫理學實踐與反思。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，南投縣。
26. 陳啟明、邱政鋒(2009)。成人參與高等回流教育學習動機之量表建構與現況之研究。《國立虎尾科技大學學報》，28(3)，93-109。
27. 陳璿宇、李雅慧(2022)。樂齡者參與活化記憶學習之動機與策略應用研究。《福祉科技與服務管理學刊》，10(4)，315-334。
28. 黃香香(2018)。照顧服務員專業知能養成經驗-資深照服員的觀點。玄奘社會工作學系碩士論文，新竹市。
29. 黃富順(2002)。《成人學習》。台北：五南圖書出版股份有限公司。
30. 黃富順(2013)。《高齡教育學》。台北：五南圖書出版股份有限公司。
31. 衛生福利部(2020)。長照 2.0 執行現況與檢討。2022 年 12 月 21 日取自 <https://www.mohw.gov.tw/dl-64981-86dfd40d-7294-40d6-b914-52ac5483b43d.html>
32. 衛生福利部(2021)。長期照顧服務給付與支付標準草案。2022 年 12 月 21 日取自 https://www.lawbank.com.tw/news/NewsContent_print.aspx?NID=179726.00
33. 衛生福利部(2022a)。長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法。2022 年 11 月 23 日取自 <https://www.mohw.gov.tw/cp-18-71290-1.html>
34. 衛生福利部(2022b)。長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法問答集。2023 年 3 月 1 日取自 <https://www.mohw.gov.tw/dl-81499-2f10c43b-d7e9-4eca-918e-77bc454721f7.html>
35. 衛生福利部(2022c)。老人福利服務成果-教育宣導及人才培訓(111 年上半年)。2022 年 11 月 23 日取自 https://dep.mohw.gov.tw/dos/cp-5223-62358-113.html#_4.%E9%95%B7%E6%9C%9F%E7%85%A7%E9%A1%A7

Study on the Participation of Resident Care Attendants in Continuing Education Programs

*Lu, Y.-C.^{1,2}, Lee, Y.-H.²

¹ Department of Business Administration, Southern Taiwan University of Science and Technology

² Department of Adult and Continuing Education, National Chung Cheng University

Abstract

Population aging is a global issue. Therefore, the participation of resident care attendants in continuing education programs is a significant issue. However, there is very little research on the theory of andragogy related to the participation of resident care attendants in continuing education. The subjects of this study were 17 resident care attendants in Tainan City, and the methodology of the study was semi-structured interviews. The results show that resident care attendants should have a more motivation to learn. The more resident care attendant achieves self-actualization after learning, the more motivated they will be to learn. Resident care attendants know why they need to learn and can decide on a self-concept that handles their lives. They are willing to share their experiences to help enrich the learning environment. Moreover, they understand what they want to learn and have the motivation to learn, which is process-based rather than content-based, and have an intrinsic motivation to learn. This study echoes Knowles' theory of andragogy and recommends that continuing education programs can be planned to meet the needs of resident care attendants by targeting the knowledge, skills, and behaviors they need.

Keywords: resident care attendant, andragogy, continuing education program