

## 壹、前言

隨著老年人口的快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率呈現急遽上升趨勢，這些功能障礙者或缺乏自我照顧能力者，除健康與醫療服務外，更需要廣泛的長期照顧服務。配合政府在地老化政策目標，消費者期望居家自主生活的意願不斷提升，發展多元的居家及社區照顧服務模式已成為長期照顧政策改革的優先課題。居家照顧服務員為第一線的主要照顧人力，如何確保其服務品質，以保障服務對象的權益，以及居家服務組織的績效表現，是相當需要重視的部分，故充實居家照顧服務員的核心能力有其重要性。有鑑於此，本研究目的即是著力於探究居家照顧服務員的核心能力。

### 一、問題背景與重要性

長期照顧的服務對象為日常生活功能或工具性日常生活功能有障礙者。依據2007年行政院核定「長期照顧十年計畫」，以65歲以上老人日常生活功能失能推估長期照顧服務需求人口數，2008年為235,138人、2010年為249,607人、2015年為301,990人、2020年為370,256人。為滿足日漸增多的老人人口對於健康醫療與長期照顧需求，已發展國家無不積極推動長期照顧服務。例如，一些北歐國家提出「在地老化」的政策目標，認為長期照護應盡可能讓一般失能老人及身心功能障礙者留在家中，以提升他們自主與有尊嚴的生活品質（吳淑瓊，2002），居家服務便可滿足在地老化的需求。針對人口超高齡化，歐洲居家服務的需求已非常地迫切。世界衛生組織歐洲區署也認為衛生福利政策應該對居家照護的品質加以重視（Tarricone & Tsouros, 2008）。

照顧服務員為提供長期照顧直接服務的主要人力之一，負責家務、日

常生活照顧服務與身體照顧服務。2003年，內政部與行政院衛生署共同函頒「照顧服務員訓練實施計畫」，規定照顧服務員須接受50小時核心課程及40小時實習課程，經結訓後取得結業證書方成為照顧服務員。主要工作場所包含老人福利機構、護理之家、居家服務提供單位、醫療院所等。居家照顧服務員之專業資格，主要是依據內政部於2007年8月所發布的《老人福利服務專業人員資格及訓練辦法》。其中規定居家照顧服務員資格認定，以領有照顧服務員訓練結業證明書或領有照顧服務員職類技術士證或高中（職）以上學校護理、照顧相關科（組）畢業等三種條件之一者即可，並無強制規定須取得技術士證。但在居家服務過程中，居家照顧服務員需要的除了愛心與耐心之外，隨著政策轉換，未來長期照護保險在整體照護體系中將扮演重要的角色，民眾在強制加保付費制度下，服務需求量勢必增加，對於服務品質的要求也日益升高。由於照顧服務員資格取得條件門檻不高，但與個案接觸時間最為頻繁，對於照顧品質影響極大。同時，居家照顧服務員持續面臨招募不易、流失率高、待遇差、職業地位無法提升等困境（邱泯科、徐伊玲，2005）。雖然居家照顧服務政策已經推動，但是居家照顧服務員的核心能力到底為何？目前具備的情形為何？能否符合長期照顧需求？均是值得關切與重視的議題。

## 二、研究目的

茲由上述的背景，針對居家照顧服務員應具備的核心能力做探討，以期許達到以下三個目的：

- （一）探討居家照顧服務員應具備之重要的核心能力。
- （二）探討居家照顧服務員核心能力重要性認知與具備程度之差異情形。
- （三）探討影響居家照顧服務員核心能力重要性認知與具備程度之因素。