

長照 AI 人才實習計畫

單位名稱: 悠康事業有限公司附設新北市私立悠康居家長照機構

聯絡方式: 人力資源部 傅偉宸 經理 (02-6604-5120 #751)

招募人數: 1-2位

支薪條件: 每月給付獎學金5,000，甲方將於學生實習期滿，經實習表現評核通過，一次給付共15,000元(3個月)

工作內容:

悠康居家為使實習生能全面且深入地體驗居家長照機構的完整業務流程，特制定了循序漸進的三大實習階段，透過第一個月的「基礎訓練與系統熟悉」、第二個月的「實務操作與個案溝通」，以及第三個月的「獨立作業與異常管控」，協助實習生從理論知識跨越至實務工作，使實習生不僅能掌握國內長照體系的運作方式，實際參與從接案、媒合人力到申報核銷的每一項環節，更能體驗長照AI管理工具落地實施的最新應用，進而成長為具備紮實專業素養與實戰經驗的居家服務督導員。

三大實習階段詳細計畫內容如下:

第一階段：基礎訓練與系統熟悉（第一個月）

此階段重點在於適應公司環境、建立長照基礎知識及數位工具的應用。

- 行政與環境適應：了解悠康核心價值、組織架構、環境介紹，並熟悉主管與各區域居家服務員的職務關係。
- 法規與體系學習：學習長照服務模式、督導員角色功能，並掌握「長期照顧服務申請及給付辦法」與「特約管理辦法記點規則」之要點。
- 系統操作：學習長照資訊管理系統(例如CMS)，每日檢查CMS與值班紀錄，並協助每月申報核銷整理(包含額度查詢、格式回報及退件清單)。
- 實地見習：偕同督導員見習6位個案(從接派案到進入服務現場)。
- 數位工具應用：學習機構內任務管理系統、文件溝通平台，以及公司各式AI相關工具使用方式(例如AI智能錄音卡串接電訪紀錄作業流程)。

第二階段：實際操作與溝通演練（第二個月）

此階段重點在於增加實務操作的參與度，並學習與個案及居服員溝通。

- 系統個案處理：實際操作內部系統處理5位個案(包含分派接案、人力媒合及服務確認)。
- 合約與表單填寫：進行照顧服務契約的撰寫演練與講解，並學習媒合非正式資源及系統表單填寫。
- 規章內化：深入熟悉「悠康居家督導員工作手冊」與公司各項管理辦法。
- 個案管理與溝通：獨立執行電話訪視、關懷個案需求、處理庶務及異常回報。

- 團隊協作：協助督導員接聽電話、記錄小組會議、發布職務代理訊息及參與聯繫會議。

第三階段：獨立作業與異常管控（第三個月）

此階段重點在於個案管理的深度參與及專業能力的結訓。

- 個案管理深耕：正式協助督導員進行個案管理服務。
- 核銷業務精進：負責服務紀錄的核對，並熟悉核銷預報與退件處理流程。
- 異常與技巧處理：學習居家服務工作小組的溝通技巧及異常事件的緊急處理。
- 培訓結業：完成公司照顧服務工作學(術)科教育訓練，熟悉翻身、拍背、移位、管灌等常見照顧技巧執行方式，並撰寫「新進居家儲備督導學習月報」作為實習成果。

歡迎有志於將自己打造為長照 AI 人才的同學加入!