

正本

發文方式：紙本郵寄

檔號：
保存年限：

桃園市政府就業職訓服務處 函

地址：330066桃園市桃園區民生路650號2樓

承辦人：王伊萍
電話：03-3322101 分機8016
傳真：03-3330247
電子郵件：80017442@mail.tycg.gov.tw

333

桃園市龜山區中興路100巷20號

受文者：桃園市北區新住民學習中心

發文日期：中華民國111年5月10日

發文字號：桃就訓字第1110017343號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：越南文甄試題庫1份

主旨：有關本處「桃園『有頭鹿』職能訓練場—111年度照顧服務員專班訓練計畫」，越南文甄試題庫一案，請查照。

說明：

- 一、為提供失業、待業或在職之新住民友善職業訓練環境並鼓勵參加照顧服務員職業訓練，累積自我人力資本、提升就業能力，進而穩定就業，故翻譯單一級證照題庫之越南文版本以供參考運用，111年度照顧服務員專班訓練6至10月份預計辦理15班次，惠請廣為宣傳周知，並請有意參訓者可逕洽各訓練單位報名。
- 二、本處處網亦公告本次越南文甄試題庫，可提供有需求之民眾下載作為甄試準備方向。
- 三、另本處桃園、中壢2就業中心亦提供職訓諮詢及推介服務，如有相關問題可電洽桃園就業中心服務電話：03-3333005、中壢就業中心服務電話：03-4681106；或洽本處職訓推動課03-3322101分機8016。

正本：桃園市北區新住民學習中心

副本：

處長劉玉儀

有文監出發

17800 照顧服務員 單一工作項目 06：職業倫理

17800 Nhân viên phục vụ chăm sóc

Đơn nguyên 1: Hạng mục công việc 06: Đạo đức nghề nghiệp

1. (2) 下列何者不是職業傷害之原因？
①工作姿勢與方式不正確
②遵循工作標準做事
③照明度不足
④工作量過多。

Nguyên nhân nào dưới đây không phải là nguyên nhân gây thương tích lao động? (1) Tư thế và cách thức làm việc không chính xác (2) Làm việc theo tiêu chuẩn làm việc (3) Thiếu ánh sáng (4) Lượng công việc quá nhiều.

2. (3) 照顧服務員在從事照顧工作時，不小心致使案主受傷，下列何種做法不恰當？
①儘速與服務單位聯絡，由服務單位協助處理
②協助緊急就醫
③不要讓服務單位知道，私下與案主協議解決
④通知案主之緊急聯絡人。

Khi nhân viên phục vụ chăm sóc thực hiện công việc chăm sóc, không may gây thương tích cho khách hàng, cách làm nào dưới đây là không đúng? (1) Nhanh chóng liên hệ với đơn vị dịch vụ, do đơn vị dịch vụ hỗ trợ xử lý (2) Hỗ trợ đưa đi khám bệnh khẩn cấp (3) Không nên để đơn vị dịch vụ biết, âm thầm thương lượng giải quyết với người được chăm sóc (4) Thông báo cho người liên hệ khẩn cấp của khách hàng.

3. (3) 對扶養義務有數人的老年案主而言，下列何者為第一順位？
①兄弟姊妹
②直系血親尊親屬
③直系血親卑親屬
④家長。

Đối với khách hàng lớn tuổi có nhiều người có nghĩa vụ nuôi dưỡng, người nào dưới đây đứng vị trí hàng đầu? (1) anh chị em ruột (2) người có quan hệ huyết thống trực hệ bề trên (3) Người có quan hệ huyết thống trực hệ bề dưới (4) Phụ huynh.

4. (4) 下列何者不是身心障礙者保護法中對於身心障礙者的定義？
①因生理或心理因素使參與社會及從事生產工作活動功能受到限制
②經鑑定符合主管機關所訂等級之障礙
③領有身心障礙手冊
④經訓練後具有工作能力。

Trường hợp nào dưới đây không phải là định nghĩa về người khuyết tật trong Luật bảo vệ người khuyết tật? (1) Vì vấn đề sinh lý hoặc tâm lý khiến cho chức năng tham gia hoạt động xã hội và thực hiện công việc sản xuất bị hạn chế. (2) Bị Khuyết tật mà qua giám định phù hợp với cấp độ mà cơ quan chủ quản đề ra. (3) Nhận sổ tay khuyết tật (4) Sau khi huấn luyện có chức năng làm việc.

5. (2) 開始提供服務後，才發現案主有其他需求及問題，照顧服務員應該如何做？
①幫忙聯絡其他相關機構協助解決
②回報自己的服務單位，由專業人員協助、轉介
③找其他照顧服務員商量對策
④不在原訂的服務範圍，少管閒事。

Sau khi bắt đầu phục vụ, mới phát hiện khách hàng có nhu cầu và vấn đề khác, người phục vụ chăm sóc cần phải làm gì? (1) giúp đỡ liên hệ với tổ chức liên quan khác hỗ trợ giải quyết (2) báo cáo lại với đơn vị của mình, do chuyên viên hỗ trợ chuyển giới thiệu (3) tìm người phục vụ chăm sóc khác bàn bạc đối sách (4) không trong phạm vi phục vụ đã định, không để ý những việc không phận sự của mình.

6. (2) 當訪客詢問案主的私人事情時，下列何者錯誤？
①避免當著案主的面和第三者討論案主的事情
②因為案主回答很慢，乾脆由照顧服務員代替案主回答問題
③應以適合案主年齡的態度對待他
④若案主可以自行回答，應引導案主回答。

Khi khách đến thăm hỏi tình hình riêng tư của khách hàng, cách làm nào dưới đây là sai? (1) Tránh trước mặt khách hàng thảo luận các vấn đề của khách hàng với người thứ 3 (2) vì khách hàng trả lời chậm, dứt khoát thay mặt khách hàng trả lời (3) cần đối xử với họ bằng thái độ phù hợp với tuổi của khách hàng (4) Nếu khách hàng có thể tự trả lời, cần dắt dắt cho khách hàng trả lời.

7. (4) (本題刪題) 當您開始接案，照顧長期臥床案主時，合宜的態度應該是
①重病、不易

照顧者不要接②久病不癒者不要接③植物人不要接④視個人的能力學習接納照顧不同種類的案主。

(Xóa đề này) Khi bạn bắt đầu nhận công việc, chăm sóc khách hàng nằm liệt giường thời gian dài, thái độ thích hợp cần là (1) Không nên nhận chăm sóc người bệnh nặng, khó chăm sóc (2) Không nên nhận người mắc bệnh lâu không khỏi (3) Không nên nhận người thực vật (4) Tùy theo năng lực cá nhân học tập tiếp nhận chăm sóc những khách hàng khác nhau.

8. (2) 依老人福利法規定，所稱「老人」是指年滿幾歲以上的人？ ①50 歲② 65 歲③ 55 歲 ④ 0 歲。

Theo quy định luật phúc lợi người cao tuổi, người được gọi là “cao tuổi” là người đủ bao nhiêu tuổi trở lên? (1) 50 tuổi (2) 65 tuổi (3) 55 tuổi (4) 0 tuổi.

9. (2) 照顧服務員與案主間連結的法律關係是屬於下列那一種？ ①買賣關係②委任關係③租賃關係④借貸關係。

Quan hệ pháp luật giữa người phục vụ chăm sóc và khách hàng là quan hệ nào dưới đây?(1) Quan hệ mua bán (2) Quan hệ ủy thác (3) Quan hệ thuê mướn (4) Quan hệ vay mượn.

10. (2) 下列何者符合身心障礙者保護法之規定？ ①非視覺障礙者而從事按摩業②身心障礙者就業薪資應比照一般待遇③已建築完成之公共設施毋庸改善無障礙空間設備④身心障礙福利機構無庸申請主管機關許可即得自由設立。

Trường hợp nào dưới đây phù hợp quy định của Luật bảo vệ người khuyết tật? (1) Người khuyết tật không có thị giác làm nghề mát xa (2) Tiền lương làm việc của người khuyết tật cần đãi ngộ theo mức thông thường (3) Công trình công cộng đã hoàn thành xây dựng không được cải thiện thiết bị không gian dành cho người khuyết tật (4) Cơ sở phúc lợi dành cho người khuyết tật không cần xin cơ quan chủ quản có thể được tự do thành lập.

11. (2) 當照顧服務員在工作過程中，與案主或案家對服務項目發生爭議時，當下應如何處置？ ①馬上拒絕案主的要求②委婉地拒絕案主的要求，並說明服務契約的規定內容③答應為案主執行該項服務項目④要求案主應多負擔費用。

Trong quá trình người phục vụ chăm sóc làm việc, khi xảy ra tranh chấp về hạng mục phục vụ với khách hàng hoặc gia đình khách hàng, cần xử lý như thế nào? (1) Lập tức từ chối yêu cầu của khách hàng (2) khéo léo từ chối yêu cầu của khách hàng, và giải thích rõ nội dung quy định của hợp đồng phục vụ (3) Đáp ứng thực hiện hạng mục phục vụ đó cho khách hàng (4) Yêu cầu khách hàng trả thêm chi phí.

12. (2) 服務倫理而言，照顧服務員對於案主的金錢，下列哪一項處理態度為宜？ ①可以先行挪用②不可以挪用③可以先行商借，事後歸回就好④可以竊取。

Về đạo đức phục vụ mà nói, người phục vụ đối với tiền bạc của khách hàng, nên có thái độ xử lý đúng đắn nào dưới đây? (1) Có thể chiếm dụng trước (2) không thể chiếm dụng (3) có thể mượn tạm trước, rồi mang trả sau (4) có thể ăn trộm.

13. (1) 失能老人如有因智力減退而發生不合理的行為時，照顧服務員應①給予更大的包容②好好糾正他③給予適當的處罰④不需理會他，當作沒看見。

Khi người già khuyết tật vì sa sút trí tuệ mà gây ra các hành vi không thích hợp, thì người chăm sóc phục vụ cần (1) bao dung nhiều hơn (2) uốn nắn dần dần (3) xử phạt thích đáng (4) không thèm đếm xỉa, coi như không nhìn thấy.

14. (1) 照顧服務員幫案主作關節運動，不慎造成案主骨折時，照顧服務員應負何種責任？ ①過失傷害的刑責②蓄意傷害的刑責③只需負擔醫療費用④不需負任何責任。

Khi người phục vụ chăm sóc giúp khách hàng vận động khớp, không may khiến cho khách hàng bị gãy xương, thì người phục vụ chăm sóc cần chịu trách nhiệm nào? (1) trách nhiệm hình sự do sơ suất gây thương tích (2) Trách nhiệm hình sự do cố ý gây thương tích (3) Chỉ cần chịu chi phí điều trị (4) Không cần chịu bất kỳ trách nhiệm nào.

15. (2) 照顧服務員因臨時身體不舒服，無法前往案家服務案主時，應如何處理？①私下委請其他同事代為照顧②通知所服務的單位，由該單位派請其他服務員代理③不要張揚，不要說④向案家請假告知無法去照顧即可。

Nhân viên phục vụ chăm sóc vì tạm thời cảm thấy sức khỏe yếu mệt, không thể đến nhà phục vụ khách hàng, cần xử lý thế nào? (1) âm thầm nhờ đồng nghiệp khác thay mình chăm sóc (2) thông báo cho đơn vị, để đơn vị đó cử người khác đến thay (3) không khoe khoang, không cần nói (4) Xin khách hàng cho nghỉ phép thông báo không thể đến chăm sóc.

16. (2) 照顧失智的案主，因為案主記憶力大幅減退，常忘記日常瑣事，所以照顧服務員合宜的態度為①反正也記不得，因此不需要和他多說什麼話②隨時都再一次告知或提醒③與他約法三章，如果案主忘了就不幫他做④提醒案主三次，再不記得就處罰他。

Chăm sóc khách hàng mất trí, vì trí nhớ khách hàng giảm sút nghiêm trọng, thường quên đi những việc vụn vặt thường ngày, do đó thái độ chăm sóc khách hàng phù hợp là (1) Dẫu sao cũng không nhớ gì cả, vì thế không cần nói chuyện gì với khách hàng (2) Luôn luôn thông báo hoặc nhắc nhở thêm (3) Những thỏa thuận đã thiết lập với khách hàng, nếu khách hàng quên rồi thì không giúp khách hàng làm nữa (4) Nhắc nhở khách hàng 3 lần, không nhớ thì phạt khách hàng.

17. (3) 關於案家或案主所饋贈的禮物，照顧服務員應如何處理？①收下即可②買一份等值禮品回贈給案家或案主③告知案主依工作守則不可以收④請案主直接送給照顧服務員所屬之服務單位。

Về món quà mà gia đình khách hàng hoặc khách hàng tặng, nhân viên phục vụ chăm sóc xử lý thế nào? (1) Nhận quà (2) mua một món quà giá trị tương đương tặng lại gia đình khách hàng hoặc khách hàng (3) Thông báo cho khách hàng không thể nhận quà theo Nguyên tắc làm việc (4) Nhờ khách hàng trực tiếp tặng cho đơn vị của mình.

18. (4) 辦理申請敬老福利生活津貼的單位是哪一單位？①勞保局②縣市政府社會局③內政部④戶籍所在地的鄉、鎮、市、區公所。

Đơn vị giải quyết xin trợ cấp phúc lợi sinh hoạt cho người cao tuổi là đơn vị nào? (1) Cục Bảo hiểm lao động (2) Cục xã hội chính quyền huyện thị (3) Bộ Nội chính (4) Văn phòng ủy ban xã, thị trấn, thành phố, khu vực nơi đăng ký hộ tịch.

19. (1) 照顧服務員訓練實施計畫的規定，核心課程的時數為多少小時？① 50 小時② 40 小時③ 30 小時④ 55 小時。

Quy định của dự án thực hiện đào tạo nhân viên phục vụ chăm sóc, số giờ khóa học chính là bao nhiêu tiếng? (1) 50 tiếng (2) 40 tiếng (3) 30 tiếng (4) 55 tiếng.

20. (3) 照顧服務員訓練實施計畫的規定，臨床實習課程的時數為多少小時？①50 小時② 40 小時③ 30 小時④ 12 小時。

Quy định của dự án thực hiện đào tạo nhân viên phục vụ chăm sóc, số giờ khóa học thực tập lâm sàng là bao nhiêu tiếng? (1) 50 tiếng (2) 40 tiếng (3) 30 tiếng (4) 12 tiếng.

21. (3) 老人福利機構設立標準規定，所稱私立小型老人安養、看護機構，是指收容人數未滿多少人？① 30 人②45 人③ 50 人④ 20 人。

Theo quy định tiêu chuẩn thành lập cơ sở phúc lợi dành cho người già, viện dưỡng lão, cơ sở chăm sóc điều dưỡng người già quy mô nhỏ tư nhân là chỉ số người thu dung không vượt quá bao nhiêu người? (1) 30 người (2) 45 người (3) 50 người (4) 20 người.

22. (1) 照顧服務員應具備的條件，何者最不重要？①口才②愛心與耐心③身心健康④熱心。
Trong tất cả điều kiện cần có ở người phục vụ chăm sóc, thì điều kiện nào là không quan trọng? (1) tài ăn nói (2) Tình yêu thương và lòng nhẫn nại (3) Thể chất và tinh thần khỏe mạnh (4) Nhiệt tình.

23. (1) 以下何者不是身心障礙者保護法所認定的身心障礙對象？①愛滋病患者②視覺、聽覺機能障礙者③顏面損傷者④慢性精神病患者。

Trường hợp nào dưới đây không phải là đối tượng khuyết tật quy định trong Luật bảo vệ người khuyết tật? (1) Người bị HIV (2) Người mắc bệnh thần kinh mãn tính (3) Người tổn thương vùng mắt (4) Người mắc bệnh thàn kinh mãn tính.

24. (1) 與案主溝通時，以下何者不適當？①在訪客面前討論案主病情②利用錄音、照片使反覆視聽③一次只給簡單明瞭訊息④有足夠時間給案主理解與反應。

Khi giao tiếp với khách hàng, việc làm nào dưới đây là không phù hợp? (1) thảo luận bệnh tình của khách hàng trước mặt khách đến thăm (2) Sử dụng ghi âm, hình ảnh để nghe và xem nhiều lần (3) một lần chỉ cung cấp thông tin đơn giản để hiểu (4) có đủ thời gian để khách hàng hiểu và phản ứng.

25. (2) 溝通的內容那一項不適當？①以案主所關心的事情為主②帶有專業術語的衛教知識③重覆敘述重要的訊息④多提案主正面的、成功的事。

Nội dung giao tiếp nào dưới đây là không thỏa đáng? (1) Chủ yếu là những việc mà khách hàng quan tâm (2) kiến thức giáo dục sức khỏe kèm theo thuật ngữ chuyên ngành (3) Trình bày nhiều lần những thông tin quan trọng (4) Đề cập nhiều đến những việc thành công, tích cực của khách hàng.

26. (4) 以下何者不是正向調適工作壓力的方式？①運動、聽音樂或外出旅遊②找督導討論抒發情緒③對不瞭解的部分，進修學習新知④向案主或家屬抱怨。

Việc làm nào dưới đây không phải là cách thức điều tiết áp lực công việc một cách tích cực? (1) thể dục thể thao, nghe nhạc hoặc đi du lịch (2) tìm kiếm người hướng dẫn bộc lộ tâm trạng (3) Học tập thêm kiến thức mới đối với những chỗ không hiểu (4) Phàn nàn với khách hàng hoặc người nhà khách hàng.

27. (3) 有關長期照護機構的安全管理，何者為適切的？①案主在機構內發生的意外事件不必告知其家人②避免被機構懲罰，案主發生意外事件後，盡量不要讓機構知道③任何意外事故都應依規定報告④意外事故的發生一定要懲罰當事者。

Liên quan đến quản lý an toàn cơ sở chăm sóc dài hạn, cách làm nào là thích hợp? (1) tai nạn của khách hàng tại cơ sở không cần phải thông báo cho người nhà (2) tránh bị cơ sở phạt, sau khi khách hàng xảy ra tai nạn, cố gắng không nên để cơ sở biết (3) bắt cứ tai nạn nào đều cần báo cáo theo quy định (4) Việc xảy ra tai nạn nhất định phải trừng phạt người có liên quan.

28. (4) 有關疥瘡的敘述，何者是正確？①疥瘡不會傳染②白天癢得較厲害③室內灑殺蟲劑以防傳染④是一種傳染性強的皮膚病。

Phát biểu nào sau đây về bệnh ghẻ là đúng? (1) Bệnh ghẻ không lây nhiễm (2) Ban ngày rất ngứa (3) Phun thuốc diệt trùng trong nhà để chống lây nhiễm (4) Là một bệnh da liễu lây nhiễm mạnh.

29. (2) 長期照顧機構門禁安全的目的，何者有誤？①為保護住民的生活安全②可以監視每一位住民交友隱私③避免失智者走失④了解機構出入者。

Mục đích ra vào cơ sở chăm sóc dài hạn an toàn nào dưới đây là sai? (1) Để bảo vệ an toàn cuộc sống của cư dân (2) Có thể giám sát quyền riêng tư kết giao bạn bè của cư dân (3) Tránh cho người mất trí bỏ đi mất tích (4) Tìm hiểu người ra vào cơ sở chăm sóc dài hạn. 30. (1) 食物中毒的預防原則，何者有誤？①生鮮魚貝類買回來不必洗，立即放入冰箱②應將生食和熟食的工具和砧板分用③煮熟的食物需及早食用④調味料應有清楚的標籤以免誤用。

Nguyên tắc phòng ngừa trúng độc thực phẩm nào là sai? (1) Cá và động vật có vỏ tươi sống mua về không cần rửa sạch, nên lập tức cho vào tủ lạnh. (2) Nên tách riêng dao và thớt dùng cho thực phẩm sống và chín (3) Nên ăn thực phẩm nấu chín càng sớm càng tốt. (4) Nên ghi nhãn mác rõ ràng gia vị để tránh dùng nhầm.

31. (1) 以下何者不是設置「照顧服務員」職類技術士檢定的目的？①取代護理人員的工作②

提升照顧服務員的工作品質③提升照顧服務員的社會信譽④保障案主的權益。

Mục đích nào dưới đây không phải là mục đích kiểm định kỹ thuật định kỳ thuộc viên loại "Nhân viên phục vụ chăm sóc"? (1) Thay thế công việc của điều dưỡng (2) Nâng cao chất lượng làm việc của nhân viên phục vụ chăm sóc (3) Nâng cao uy tín xã hội của người phục vụ chăm sóc (4) Bảo vệ quyền và lợi ích của khách hàng.

32. (3) 以下哪一項行為不代表案主可能有自殺的傾向？①案主忽然交待重要物品所在地與處理方式②拒絕進食或治療③忘記關門窗④常自責拖累家人。

Hành vi nào sau đây không cho thấy thân chủ có xu hướng tự sát? (1) Khách hàng đột ngột bàn giao những nơi để vật dụng quan trọng và cách thức xử lý (2) Từ chối ăn uống hoặc điều trị y tế (3) Quên đóng cửa ra vào và cửa sổ (4) Thường tự trách bản thân liên lụy gia đình.

33. (3) 達到良好溝通目的的訊息內容應該要①內容不完整②重點很多③簡單明確④說的很快。

Nội dung thông tin đạt được mục đích giao tiếp tốt đẹp cần là (1) nội dung không hoàn chỉnh (2) nhiều trọng điểm (3) đơn giản chính xác (4) Nói rất nhanh.

34. (2) 以下哪一項行為不是照顧服務員有工作壓力的警訊？①注意力不集中、常出錯②有耐心聽案主說話③愛發脾氣、常焦慮不安④無食慾、失眠。

Hành vi nào dưới đây không phải là thông tin cảnh báo nhân viên phục vụ chăm sóc có áp lực công việc (1) Không tập trung, thường làm sai (2) Nhấn nại nghe khách hàng nói (3) hay cáu giận, thường lo lắng bất an (4) Chán ăn, mất ngủ.

35. (2) 以下哪一項不是照顧服務員在案家處理其家務的目的？①維護案主生活品質②取代案主自己有能力可以完成的家務工作③減輕家屬的照顧負荷④維持案主生活的自主與獨立。

Việc nào dưới đây không phải là mục đích mà nhân viên phục vụ chăm sóc phải xử lý tại nhà của khách hàng? (1) Duy trì chất lượng sống của khách hàng (2) thay thế công việc nhà mà bản thân khách hàng có năng lực có thể hoàn thành (3) Giảm bớt gánh nặng chăm sóc thành viên gia đình (4) Duy trì sự tự chủ và độc lập trong cuộc sống của khách hàng.

36. (3) 長期照顧機構住民的餐具洗淨後，下列何者處理不當？①以煮沸或蒸氣消毒②曬太陽③以抹布將水擦乾④自然晾乾。

Sau khi rửa sạch dụng cụ ăn uống của các cư dân trong cơ sở chăm sóc dài hạn, cách làm nào dưới đây là không đúng? (1) khử trùng bằng cách đun sôi hoặc hấp (2) Phơi nắng (3) Dùng giẻ lau khô nước (4) phơi khô tự nhiên.

37. (4) 當案主與家屬發生爭吵時，照顧服務員應如何處理？①介入爭執，扮演仲裁者②站在案主這邊，為案主說話③袖手旁觀④抒解雙方情緒，避免衝突惡化，但不介入爭執。 Khi khách hàng và người thân xung đột với nhau, nhân viên phục vụ chăm sóc cần xử lý thế nào? (1) tham gia vào cuộc xung đột, đóng vai trò là người hòa giải (2) Đứng về phía khách hàng, nói thay cho khách hàng (3) Đứng yên không làm gì cả (4) Xoa dịu tâm trạng hai bên, tránh xung đột xấu đi, nhưng không tham gia vào cuộc xung đột.

38. (1) 當陪同案主就醫延誤到下個案主服務時間的時候，以下處理方式何者為宜？①回報機構督導可能誤班的狀況，請示處理方式②時間到就離開，請案主自行回家③自行與下一個案主協調調班，不必向機構報告④打電話請朋友幫忙代班。

Khi đưa khách hàng đi khám bệnh mà làm lỡ mất thời gian phục vụ khách hàng khác, thì cách thức xử lý nào dưới đây là đúng? (1) thông báo cho người hướng dẫn tình hình có thể bị lỡ ca làm việc, và xin hướng dẫn cách giải quyết (2) Cứ hết giờ làm là dời đi, để khách hàng tự về nhà (3) Tự mình điều phối ca làm việc với khách hàng tiếp theo, không cần báo cáo với đơn vị (4) gọi điện thoại cho bạn bè giúp đỡ làm thay ca.

39. (2) 照顧服務員將家裡電話留給案主可能的不良影響是什麼？①案主會勒索服務員②造成案主時常打電話給服務員，影響服務員的家庭生活③造成服務員依賴案主④造成案主

被電話詐騙。

Những ảnh hưởng xấu có thể xảy ra khi người phục vụ chăm sóc để lại số điện thoại cố định cho khách hàng là gì? (1) Khách hàng sẽ tổng tiền người phục vụ (2) Khiến cho khách hàng thường xuyên gọi điện thoại cho người phục vụ, ảnh hưởng cuộc sống gia đình của người phục vụ (3) Khiến cho người phục vụ bị phụ thuộc vào khách hàng (4) Khiến cho khách hàng bị lừa gạt bởi cuộc điện thoại.

40. (3) 服務關係結束後，照顧服務員與案主應保持怎樣的關係? ①仍保持密切聯繫 ②打電話給案主，關切新服務員的服務狀況 ③避免與案主過於密切聯繫，以免案主拿服務員作比較，造成現有服務員的困擾 ④改以志工方式，繼續提供服務。

Sau khi kết thúc quan hệ phục vụ, nhân viên phục vụ chăm sóc và khách hàng cần giữ quan hệ như thế nào? (1) vẫn giữ liên hệ mật thiết (2) gọi điện thoại cho khách hàng, quan tâm tình hình phục vụ của nhân viên mới (3) Tránh giữ quan hệ quá thân mật với khách hàng, tránh cho khách hàng so sánh các nhân viên phục vụ với nhau, gây phiền toái cho nhân viên phục vụ mới (4) chuyển sang hình thức tình nguyện, tiếp tục phục vụ.

41. (4) 服務過程中，如果照顧服務員發現案主需求改變，既有的服務契約無法滿足案主需求時，服務員應該如何因應? ①主動幫案主聯繫相關資源 ②少管閒事，有錢拿就好 ③要案主自行向機構督導反映 ④主動反映給機構督導，請督導重新評估需求與服務計畫。

Trong quá trình phục vụ, nếu nhân viên phục vụ chăm sóc phát hiện nhu cầu khách hàng thay đổi, hợp đồng dịch vụ ban đầu không thể thỏa mãn nhu cầu khách hàng, nhân viên phục vụ cần ứng phó thế nào? (1) Chủ động giúp khách hàng liên hệ nguồn hỗ trợ liên quan (2) Không bận tâm đến việc không thuộc phạm sự của mình, chỉ cần cầm được tiền (3) Yêu cầu khách hàng tự phản ánh với người hướng dẫn của đơn vị (4) chủ động phản ánh với người hướng dẫn của đơn vị, để người hướng dẫn đánh giá lại nhu cầu và kế hoạch phục vụ.

42. (2) 對於案主有性騷擾的行為時，照顧服務員應該以何種態度面對? ①當面斥責教訓案主，給他難堪 ②立即且堅定地拒絕案主，警告其不可再犯，並告知機構督導 ③忍氣吞聲，避免衝突 ④立即要求機構督導更換個案。

Khi khách hàng có hành vi quấy rối tình dục, nhân viên phục vụ chăm sóc cần có thái độ như thế nào? (1) Trực tiếp lên án giáo huấn khách hàng, làm bẽ mặt khách hàng (2) lập tức và kiên quyết từ chối khách hàng, cảnh cáo khách hàng không được tái phạm, và thông báo cho người hướng dẫn của đơn vị (3) chịu nhin nhục, tránh xảy ra xung đột (4) Lập tức yêu cầu người hướng dẫn của đơn vị thay khách hàng khác.

43. (3) 當案主因財物遭失懷疑照顧服務員偷竊時，服務員應如何處理? ①大聲駁斥案主，表達抗議 ②在案主面前向天發誓，表示自身清白 ③禮貌但堅定向案主表達清白，並尋找失物可能放置地點 ④立即向機構督導請辭，表達抗議。

Khi khách hàng bị mất đồ nghi ngờ nhân viên phục vụ ăn trộm, nhân viên phục vụ cần xử lý thế nào? (1) lớn tiếng phản đối khách hàng, bày tỏ sự phản đối (2) xin thề trước mặt khách hàng, bày tỏ sự trong sạch của bản thân (3) lễ phép nhưng vẫn kiên quyết bày tỏ sự trong sạch của mình với khách hàng, và tìm kiếm những nơi có thể đặt đồ vật (4) Lập tức xin người hướng dẫn của đơn vị cho nghỉ làm, bày tỏ sự phản đối.

44. (4) 案主如有心神喪失或精神耗弱致不能處理自己事務時，以下何者不具向法院聲請監護宣告之資格? ①本人 ②配偶 ③檢察官 ④鄰居。

Khi khách hàng mất trí hoặc suy kiệt tinh thần dẫn đến không thể tự giải quyết được việc riêng của mình thì trường hợp nào sau đây không có tư cách yêu cầu tòa án tuyên bố quyền giám hộ? (1) Bản thân khách hàng (2) Vợ / chồng (3) Kiểm sát viên (4) Hàng xóm.

45. (4) 叫救護車時，以下哪一項資料不需要提供? ①呼叫人的姓名 ②事故地點 ③傷者狀況 ④天氣狀況。

Khi gọi xe cấp cứu, không cần cung cấp thông tin nào dưới đây? (1) Họ tên người gọi xe (2) địa điểm xảy ra sự cố (3) tình trạng người bị thương (4) Tình hình thời tiết.

46. (4) 照顧服務員在為案主執行任何一項生活照顧工作時，皆須顧及案主的隱私，下列那項是錯誤的？①案主外出時，確定已做好必要的覆蓋②做治療時，要關門或拉上圍簾③治療或照護時只暴露所需的部位④案主已睡著，可與臨床服務員談論彼此案主的事務。

Khi nhân viên phục vụ chăm sóc thực hiện bất cứ công việc chăm sóc sinh hoạt nào cho khách hàng, đều cần chú ý đến sự riêng tư của khách hàng, điều nào dưới đây là sai? (1) Khi khách hàng ra ngoài, xác định đã hoàn thành tốt việc che phủ cần thiết (2) Khi điều trị, cần đóng cửa hoặc đóng rèm lại (3) Khi điều trị hoặc chăm sóc chỉ để hở những chỗ cần thiết (4) Khi khách hàng đã ngủ, có thể thảo luận những việc giữa mình và khách hàng với nhân viên phục vụ làm sàng.

47. (4) 照顧居家案主時，照顧服務員的工作範圍不包括下列那一項？①案主本人②案主所住個人範圍③案主的主要照顧者④鄰居或親戚。

Khi chăm sóc khách hàng tại nhà, phạm vi công việc của nhân viên phục vụ chăm sóc không bao gồm những hạng mục nào dưới đây? (1) bản thân khách hàng (2) Phạm vi cá nhân nơi khách hàng sinh sống (3) Người chăm sóc chính của khách hàng (4) Hàng xóm hoặc người thân.

48. (4) 遺棄父母之子女，以下的敘述哪一項是錯誤的？①應負刑事責任②主管機關得對其科處罰鍰③主管機關公告其姓名④子女堅持不照顧案主，任何人都沒辦法。

Về những đứa con vứt bỏ cha mẹ, khẳng định nào sau đây là sai? (1) Phải chịu trách nhiệm hình sự (2) Cơ quan chủ quản có thể xử phạt đứa con đó (3) Cơ quan chủ quản công bố họ tên của đứa con (4) Đứa con nhất quyết không chăm sóc bố mẹ, thì không ai có thể làm gì được.

49. (2) 照顧服務員在服務過程中，對自己應有的認知，下列那一項是錯誤？①認識自己的角色與權限②服務年資深，所有事情均可自行做主③虛心接受專業人員的督導④不斷學習進修，以提供良好的照顧品質。

Trong quá trình phục vụ, nhân viên phục vụ chăm sóc phải ý thức được những điều mình cần phải có, những điều nào sau đây là sai? (1) Nhận thức rõ vai trò và quyền hạn của bản thân (2) Có kinh nghiệm làm việc nhiều năm, có thể tự quyết định tất cả mọi việc (4) Khiêm nhường tiếp nhận sự hướng dẫn của nhân viên chuyên môn (4) Không ngừng học tập nâng cao, để cung cấp chất lượng chăm sóc tốt hơn.

50. (1) 照顧居家案主期間，下列那一項是正確的？①按約定時間到案家服務，不可遲到或早退②案主午休可約朋友外出喝咖啡③任意請假，事情由其家人處理④約朋友到案主家中打牌。

Trong thời gian chăm sóc khách hàng tại nhà, việc làm nào dưới đây là chính xác? (1) đến nhà phục vụ khách hàng theo thời gian đã hẹn, không đến muộn hoặc về sớm (2) khi khách hàng nghỉ trưa có thể hẹn bạn bè ra ngoài uống cà phê (3) xin nghỉ tùy ý, mọi việc đã có người nhà khách hàng lo liệu (4) hẹn bạn bè đến nhà khách hàng đánh bài.

51. (1) 就工作倫理觀點，下列那一項是照顧服務員不正確的做法？①為維繫與案主之間的關係，可將個人電話、地址留給案主或案家②不可未經案主同意，自行到銀行領錢③不可向案上或案家借錢④不可將個人的家事帶到案主家中。

Về quan điểm đạo đức làm việc, hành vi nào dưới đây của nhân viên phục vụ chăm sóc là không đúng? (1) Để duy trì mối quan hệ với khách hàng, có thể đưa điện thoại, địa chỉ cá nhân cho khách hàng hoặc người nhà khách hàng (2) khi chưa được sự đồng ý của khách hàng, không được tự ý đến ngân hàng lĩnh tiền (3) không được mượn tiền khách hàng hoặc người nhà khách hàng (4) không được đem chuyện gia đình cá nhân đến nhà khách hàng.

52. (4) 為滿足案主個人基本需要，以下措施那一項錯誤？①維護案主的安全與環境整潔②協助案主獲得營養的需求③協助案主獲得身、心、靈的舒適、隱私及緩解焦慮④完全順從案主家人的決定。

Để thỏa mãn nhu cầu cơ bản của cá nhân khách hàng, biện pháp nào dưới đây là sai? (1) Duy trì sự an toàn của khách hàng và sự trong sạch của môi trường (2) Hỗ trợ khách hàng đạt được nhu cầu dinh dưỡng. (3) Hỗ trợ khách hàng có được sự thoải mái về thể chất, tinh thần, tâm hồn, quyền riêng tư và giải tỏa lo lắng (4) Hoàn toàn tuân theo quyết định của gia đình khách hàng.

53. (4) 照顧服務員的主要業務，下列那一項錯誤？①協助維護案主個人衛生②協助滿足案主個人的基本需要③協助執行專業人員對案主的照護評估與照護計畫④執行注射工作。

Nội dung nào dưới đây về nghiệp vụ chủ yếu của nhân viên phục vụ chăm sóc là sai? (1) Hỗ trợ giữ gìn vệ sinh cá nhân của khách hàng (2) hỗ trợ thỏa mãn nhu cầu cơ bản của cá nhân khách hàng (3) Hỗ trợ thực hiện đánh giá chăm sóc và kế hoạch chăm sóc của nhân viên chuyên nghiệp đối với khách hàng (4) thực hiện công việc tiêm.

54. (1) 就工作倫理的觀點，照顧服務員利用與案主的關係，那一項活動是不合規定的？①介紹朋友或自己向案主或家人做直銷或推銷商品②不可以接受案主或案家所饋贈的禮金③不可以向案主或家人拉保險④案主意識不清，但其所有物品絕不可據為己有。

Về quan điểm đạo đức công việc, nhân viên phục vụ chăm sóc lợi dụng quan hệ với khách hàng, hoạt động nào dưới đây là không đúng quy định? (1) giới thiệu bạn bè hoặc chính bản thân mình bán hàng trực tiếp hoặc tiếp thị sản phẩm cho khách hàng hoặc người nhà khách hàng (2) không thể nhận quà mà khách hàng hoặc người nhà khách hàng tặng (3) không thể lôi kéo khách hàng hoặc người nhà khách hàng mua bảo hiểm (4) Khách hàng bất tỉnh, nhưng đồ đạc của khách hàng tuyệt đối không thể coi là của mình.

55. (2) 有關照顧服務員提供案主良好的服務品質，下列那一項是正確的？①凡要使用的物品都請他買外國貨②適合案主個人特性與需求的物品，才請案家購買③只要外觀美麗，不需考慮安全性及價錢④只要案主喜歡，不用管實用否。

Về việc nhân viên phục vụ chăm sóc cung cấp chất lượng phục vụ tốt cho khách hàng, điều nào dưới đây là chính xác? (1) tất cả những thứ cần dùng đều nhờ khách hàng mua hàng nước ngoài (2) đồ dùng thích hợp với đặc tính và nhu cầu cá nhân khách hàng, mới nhờ khách hàng mua (3) Chỉ cần hình thức đẹp, không cần xem xét đến tính an toàn và giá tiền (4) chỉ cần khách hàng thích, không cần quan tâm có hữu dụng hay không.

56. (1) 照顧服務員因照顧不當造成案主意外傷害，服務員的處置何者是正確的？①密切觀察受傷害者的生命徵象，並報告機構督導事後應仔細檢討，預防再度發生②馬上處置妥當，不必報告任何人③迅速將現場整理，以免被人發現④指責別人害的。

Nhân viên phục vụ chăm sóc vì chăm sóc không đúng cách dẫn đến gây thương tích cho khách hàng, nhân viên phục vụ chăm sóc cần xử lý thế nào mới chính xác? (1) quan sát kỹ dấu hiệu sinh tồn của nạn nhân, và báo cáo nhân viên hướng dẫn của đơn vị xem xét kỹ lưỡng về sau, phòng ngừa tái phát sinh lần sau (2) Lập tức xử lý thỏa đáng, không cần thông báo cho bất kỳ ai (3) Nhanh chóng dọn dẹp hiện trường, để tránh bị người khác phát hiện (4) đổ lỗi cho người khác.

57. (3) 照顧服務員與案主的溝通中，下列那一項是正確的？①溝通與服務品質沒有關係②和案主溝通不良，一定是案主個人問題，與照顧服務員無關③溝通不只是靠語言溝通，非語言的溝通有時更有影響④案主或家屬有抱怨時，為息事寧人，不必理會。

Trong giao tiếp giữa người phục vụ chăm sóc và khách hàng, nội dung nào dưới đây là chính xác? (1) giao tiếp không liên quan đến chất lượng phục vụ (2) giao tiếp với khách hàng không tốt, nhất định là vấn đề cá nhân của khách hàng, không liên quan đến nhân viên phục vụ chăm sóc (3) giao tiếp không chỉ dựa vào ngôn ngữ, giao tiếp ngoài ngôn ngữ có lúc sẽ bị

ảnh hưởng (4) khi khách hàng hoặc người nhà khách hàng phàn nàn, để tránh phiền toái, không cần thiết phải bận tâm.

58. (3) 照顧服務員的工作會遇到困難、挫折、沮喪是常有的事，下列那一項的處理不適當？

① 找負責指導的人員或可信任的人討論 ② 不斷尋求學習照顧知識與技術 ③ 對自家人發脾氣，以發洩情緒 ④ 以各種活動如聽音樂、打球等轉移情緒。

Nhân viên phục vụ chăm sóc gặp khó khăn, tắc trở, thất vọng trong công việc là chuyện thường tình, cách xử lý nào dưới đây là không chính xác? (1) tìm người phụ trách hướng dẫn hoặc người đáng tin cậy để thảo luận (2) không ngừng tìm kiếm và học tập kiến thức và kỹ thuật chăm sóc mới (3) nói chuyện với người nhà, để giải tỏa tâm trạng (4) thông qua nhiều hoạt động như nghe âm nhạc, đánh bóng.. chuyển đổi cảm xúc.

59. (4) 當案主主訴或表情不舒服時，照顧服務員的首要工作為何？①把案主帶去睡覺 ②不予理會，明天就會好了 ③服務員自行處理 ④先行關懷並收集相關資料。

Khi khách hàng than phiền hoặc khó chịu, công việc quan trọng hàng đầu của nhân viên phục vụ chăm sóc là gì? (1) Dẫn khách hàng đi ngủ (2) không thèm bận tâm, ngày mai sẽ tốt hơn (3) nhân viên phục vụ tự mình xử lý (4) chăm sóc trước và thu thập thông tin liên quan. 60. (4) 照顧服務員對選擇服務對象，最合宜的態度為何？①拒絕不易照顧者 ②避免照顧久病不癒者 ③不接耗費照顧體力的植物人 ④視個人能力，以接納和學習的態度，照顧不同身體狀況之案主。

Nhân viên chăm sóc có thái độ lựa chọn đối tượng phục vụ như thế nào là phù hợp nhất?

(1) Từ chối những người khó chăm sóc (2) Tránh chăm sóc những người có bệnh lâu ngày không khỏi (3) không tiếp nhận người thực vật tổn thương thể lực chăm sóc (4) tùy theo năng lực cá nhân, chăm sóc khách hàng có tình trạng sức khỏe khác nhau với thái độ tiếp nhận và học hỏi.

61. (1) 為了讓案主賞心悅目，照顧服務員穿著何者是不適當的？①配戴鑽戒及項鍊、飾物 ②衣著樸素、整潔，不過度暴露 ③頭髮梳理整齊，不披頭散髮 ④宜穿軟底鞋，不穿高跟鞋。

Để khách hàng hài lòng vui vẻ, cách ăn mặc của nhân viên phục vụ chăm sóc như thế nào là không phù hợp? (1) Đeo nhẫn kim cương và dây chuyền, trang sức (2) Ăn mặc giản dị, gọn gàng, không quá hở hang (3) Tóc được chải gọn gàng, không để tóc xõa (4) Nên đi giày mềm thấp gót, không đi giày cao gót.

62. (4) 為案主調配膳食時，應遵守的法則，下列哪一項是錯誤的？①手指、皮膚有傷口、膿瘡者需戴手套 ②調配膳食前後均應確實洗手 ③配膳前應將飾物、戒指、手錶等脫除 ④好不容易才留長的指甲，剪掉可惜，不必修剪。

Trong các nguyên tắc cần tuân thủ khi chuẩn bị thức ăn cho khách hàng, nguyên tắc nào dưới đây là sai? (1) Người có vết thương, áp xe ở ngón tay, da cần đeo gang tay (2) Trước và sau khi chuẩn bị thức ăn cần rửa tay sạch sẽ (3) trước khi chuẩn bị thức ăn cần tháo bỏ trang sức, nhẫn, đồng hồ...(4) khó khăn lắm mới để được móng tay dài, cắt đi rất tiếc, không cần phải cắt móng tay.

63. (1) 照顧服務員挪用案主之金錢，可能涉嫌觸犯哪一項罪名？①業務侵佔罪 ②竊盜罪 ③詐欺罪 ④贓物罪。

Nhân viên phục vụ chăm sóc chiếm dụng tiền bạc của khách hàng, có thể nghi ngờ phạm phải tội danh nào? (1) tội tham ô kinh doanh (2) Tội ăn trộm (3) Tội lừa đảo (4) Tội tàng trữ đồ ăn cắp.

64. (4) 照顧老弱是何人的責任？①家人的責任 ②國家應負完全的責任 ③慈善機構的責任 ④國家、社會、家庭共同要負擔的責任。

Chăm sóc người già yếu là trách nhiệm của ai? (1) Trách nhiệm của người thân (2) Nhà nước cần gánh hoàn toàn trách nhiệm (3) Trách nhiệm của tổ chức từ thiện (4) Trách nhiệm

chung của nhà nước, xã hội, gia đình.

65. (1) 照顧服務員協助單身案主申請身心障礙證明，應向那一個單位提出？①戶籍所在地之鄉、鎮、市、區公所②衛福部③縣市政府社會局④地區以上之醫院。
- Khi nhân viên phục vụ chăm sóc hỗ trợ khách hàng đơn thân xin chứng nhận người khuyết tật, cần xin ở đơn vị nào? (1) Văn phòng ủy ban xã, thị trấn, thành phố, khu nơi đăng ký hộ tịch (2) Bộ phúc lợi y tế (3) Cục xã hội chính quyền huyện thị (4) Bệnh viện cấp khu vực trở lên.
66. (1) 長期照顧機構內的牆壁或地面，需有何設施，以方便身障者行動？①簡明和標準的標示或符號②美麗的垂飾③名畫、花地磚④一般的鏡子。
- Vách tường hoặc mặt sàn trong cơ sở chăm sóc dài hạn cần có thiết bị gì, để tiện cho người khuyết tật đi lại? (1) Biển chỉ dẫn hoặc ký hiệu đơn giản rõ ràng và đúng tiêu chuẩn (2) Vật dụng trang trí đẹp để (3) Bức tranh nổi tiếng, gạch hoa (4) Tấm gương thông thường.
67. (2) 對於長照服務機構下列那一項敘述是合宜的？①安養機構可以收容重症或植物人②夜間應裝置夜燈及緊急照明設備③不必有逃生設備，但需有足夠的人力將住民移到安全地方④建築物整年都用中央空調，無通風不良之虞。
- Mô tả nào dưới đây về cơ sở chăm sóc dài hạn là hợp lý? (1) Cơ sở an dưỡng có thể thu dung người bệnh nặng hoặc thực vật (2) Ban đêm cần bố trí đèn ngủ và thiết bị chiếu sáng khẩn cấp (3) Không cần có thiết bị thoát hiểm, nhưng cần có đủ nhân lực để di dời cư dân đến nơi an toàn (4) Tòa nhà sử dụng điều hòa trung tâm quanh năm, không có lo lắng về thông gió kém.
68. (4) 記錄是醫護專業人員重要工作之一，而照顧服務員留存記錄，下列那一項是不正確的？①提供醫生、護理人員及其他醫療團隊的人員處置時參考的訊息②提供給案主、家人參考③若發生醫療糾紛、保險理賠、犯罪嫌疑、甚或遭囑查證，記錄也是一種法律上的證明文件④毫無意義或用途。
- Hồ sơ là một trong những công việc quan trọng của nhân viên chăm sóc y tế chuyên nghiệp, mục đích lưu giữ hồ sơ của nhân viên phục vụ chăm sóc nào dưới đây là không đúng? (1) Cung cấp thông tin tham khảo cho bác sỹ, điều dưỡng, thành viên khác trong đội ngũ y tế khi xử lý (2) Cung cấp cho khách hàng, người nhà khách hàng tham khảo (3) Nếu xảy ra tranh chấp trong điều trị y tế, bồi thường bảo hiểm, nghi ngờ phạm tội, thậm chí là chứng thực di chúc, hồ sơ là một tài liệu chứng minh về pháp luật (4) Không hề có ý nghĩa hoặc mục đích gì.
69. (2) (本題刪題) 照顧服務員因臨時身體不舒服，無法前往案家服務案主時，應如何處理？①私下委請其他同事代為照顧②通知所服務的單位，由該單位派請其他服務員代理③不要張揚，不要說④向案家請假，告知無法去照顧即可。
- (Đề này bị xóa), Nhân viên phục vụ chăm sóc vì tạm thời cảm thấy sức khỏe yếu mệt, không thể đến nhà phục vụ khách hàng, cần xử lý thế nào? (1) âm thầm nhờ đồng nghiệp khác thay mình chăm sóc (2) thông báo cho đơn vị, để đơn vị đó cử người khác đến thay (3) không khoe khoang, không cần nói (4) Xin khách hàng cho nghỉ phép, thông báo không thể đến chăm sóc.