

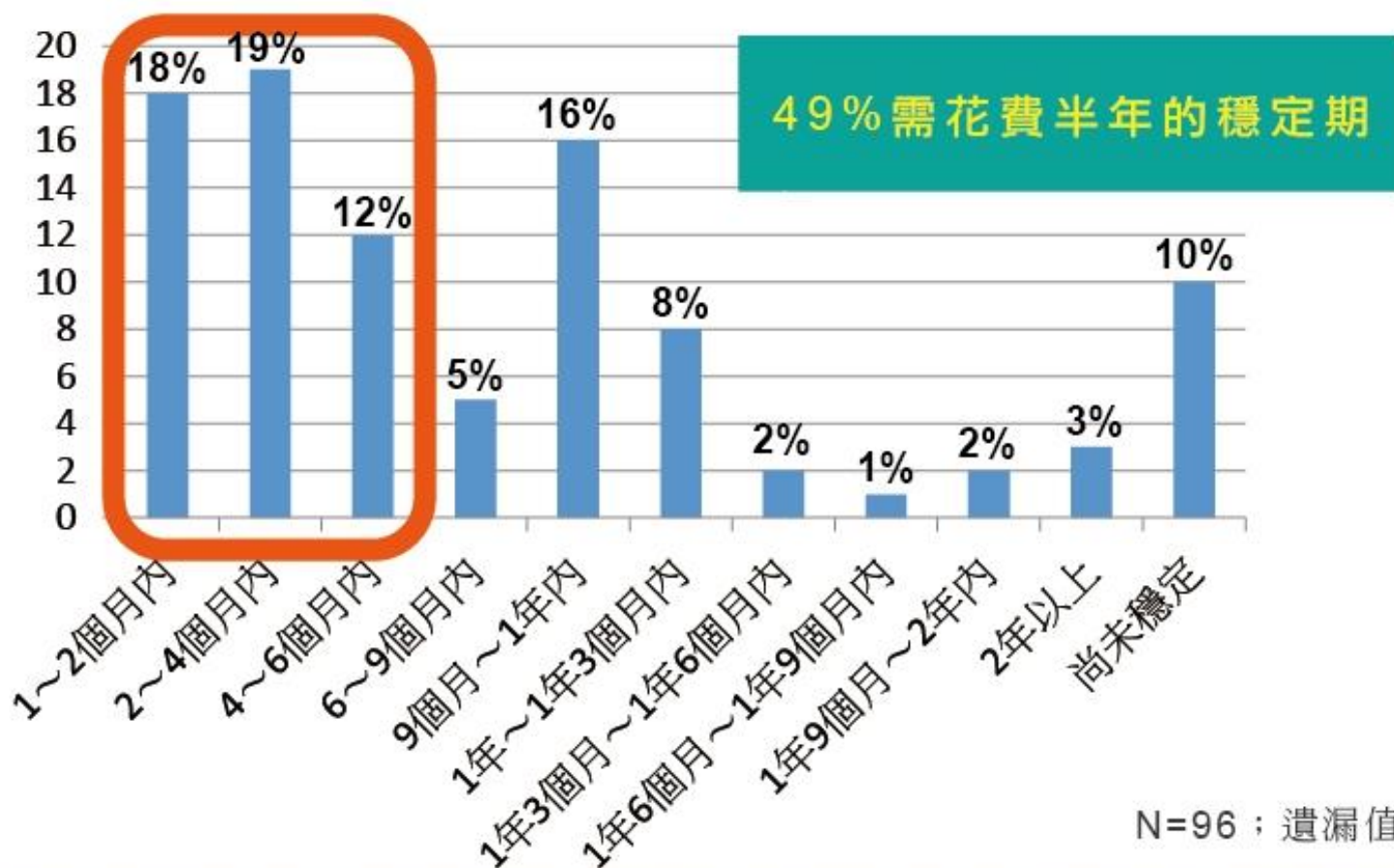


長照個案出院準備之家庭需求與挑戰

中華民國家庭照顧者關懷總會秘書長/陳景寧

2017.04.25

花費多久時間穩定照顧安排



從「使用者經驗」看出院準備服務



縣市照管中心在哪裡？

新手家庭：驚慌
失措、資訊不足

病情變化：面對
新的照顧處境



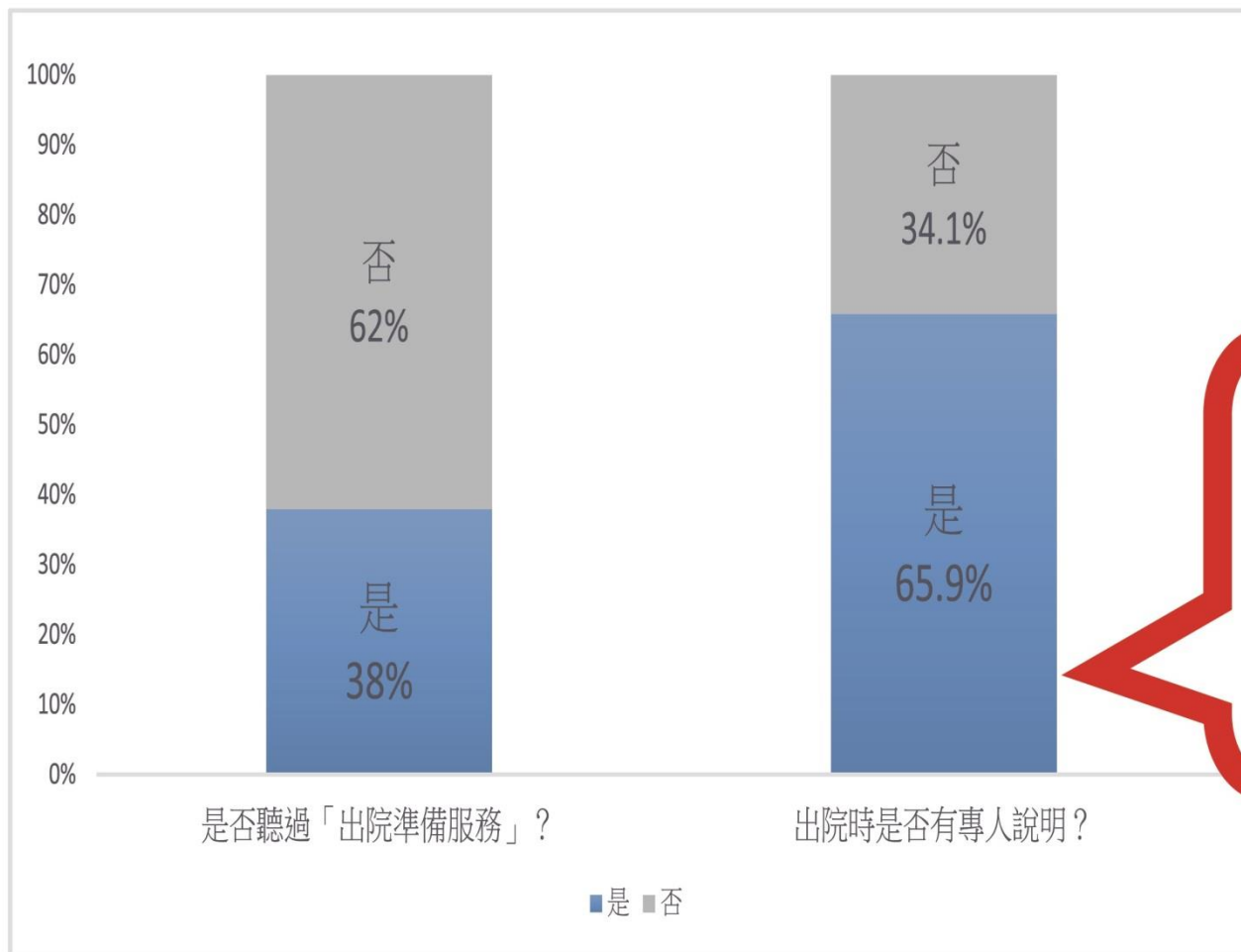
外勞仲介公司殷勤服務

「出院階段的困擾與長照需求」意見調查

- ▶ 調查單位：中華民國家庭照顧者關懷總會與康健雜誌合作
- ▶ 調查時間：106/1/16-106/2/17
- ▶ 調查方式：線上問卷
- ▶ 調查對象：曾有家人住院經驗的民眾
- ▶ 樣本數：337



民眾接觸「出院準備服務」的經驗



出院時接受過專人說明，

1.病房護理師(48%)

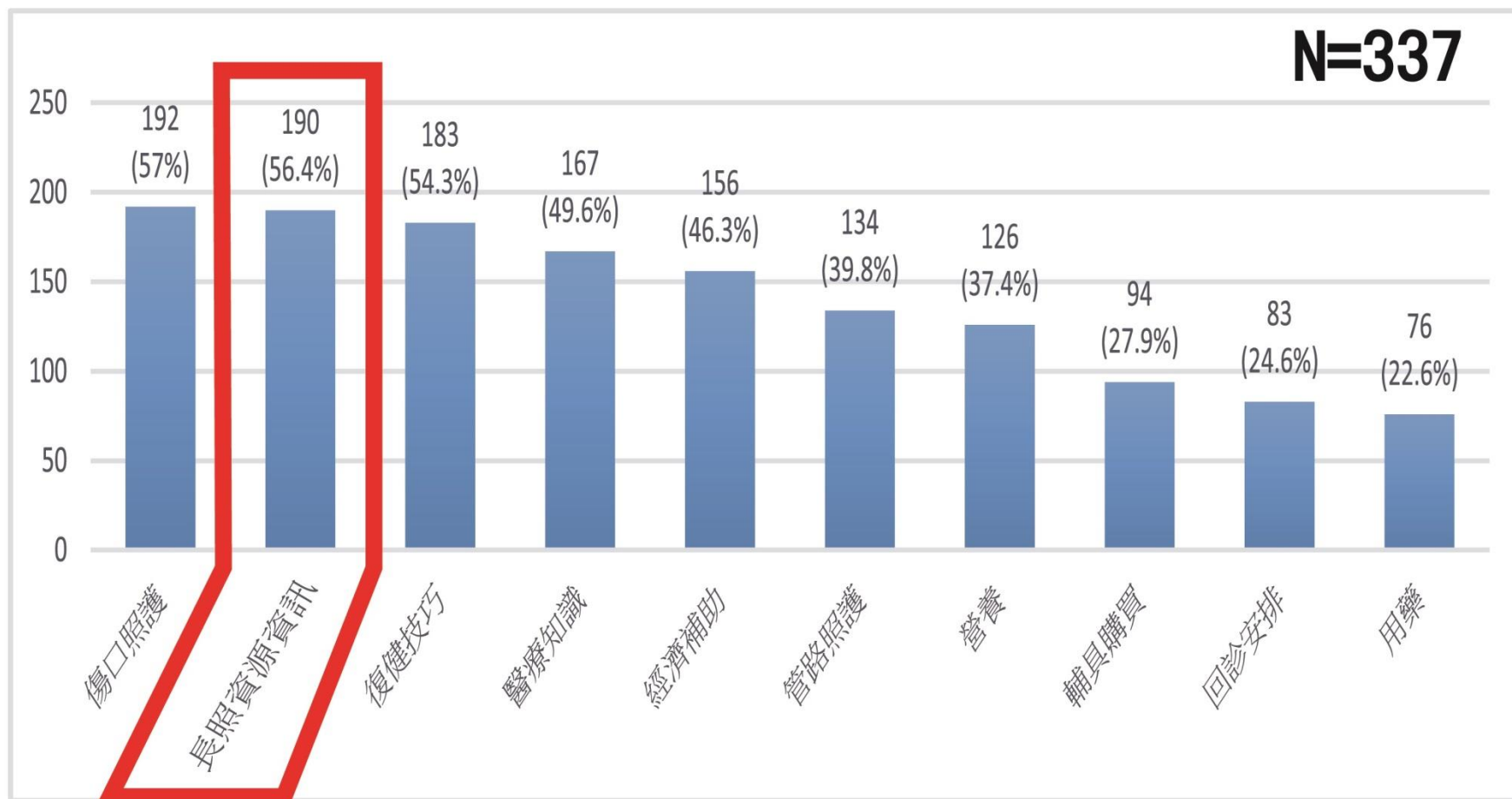
2.醫師(23%)

3.出院準備個案管師(15%)

4.社工人員(6%)



出院返家後會遇到的照顧問題 (複選)



民衆實際接受「出院準備服務」項目(複選)

項 目	占 比
一、醫院內部服務資源諮詢	
提供院內相關資源轉介（例如：社工師、營養師、職能治療師…等）	17.2%
提供出院後在家護理指導資訊	20.8%
提供出院後在家復健指導資訊	13.4%
協助預約回診服務	40.7%
告知並提供出院後電話追蹤服務，關懷居家照護情形 並提供諮詢	11.6%
二、醫院外部之社會支持系統連結	
提供社會資源或經濟補助資訊	10.4%
提供輔具購買或補助資訊（例如：製氧機、抽痰機）	12.5%
提供政府長照資源的說明及轉介服務（如：安養養護機構、居家護理、居家服務等）	8.9%
醫院協助您連結長照管理中心人員，銜接後續長照服務	8.3%
提供長照管理中心電話 412-8080 或相關資訊	5.0%
提供家庭照顧者關懷專線 0800-507272 或相關資訊	3.9%
三、家庭內照顧分工協調	
協助家屬召開家庭會議	3.6%
協助家屬評估自我的照顧能力(含個人經濟、特質等)	6.8%
協助家屬評估家庭的照顧能力(含家庭人口、家庭經濟等)	8.0%





- 照顧失智症母親和身障姐姐的翁小姐說，在醫院有獲得「居家護理服務」，醫院也有定期追蹤約診就醫，但並沒有連結到長期照顧管理中心。
- 照顧94歲母親的鄭先生說，母親因重度憂鬱自殺而住院，35天後出院，完全不知該如何照顧，所以主動尋求醫院社工協助，才知道居家服務。
- 獨生子阿龍，母親六年前突然癱瘓，出院時不知如何求助，傻傻出院後，折騰一大段時間，還因此離職。

22家教學醫院出院準備服務之網站資訊

編號	醫院	地點	服務對象	服務內容	出院準備服務成員	*聯絡窗口	*網址資訊
1	台灣大學醫學院附設醫院	臺北市	預期需要長期照護療養，病房團隊或住院病患與家屬需協助後續照護計畫與資源之溝通協調者，以及經輔導出院後，對安排之後續照護計畫有問題與意見之病患與家屬	1. 病房超長住院個案長期照護計畫之評估、溝通協調、資源連結與追蹤。 2. 協助病房醫療團隊規劃困難出院病患之長期照護計畫。 3. 提供醫療團隊長期照護資源之諮詢。 4. 總院病患與北護分院綜合病房、護理之家與居家護理的轉介協調。 5. 醫院病患轉介北護分院以外長期照護相關機構之窗口。 6. 辦理出院準備服務研討會，提供醫療與護理人員出院準備服務在職教育。 7. 整合醫院轉介資源，協同社工室志工服務，協助追蹤病患轉出後接受其轉介機構之服務品質。 8. 配合需要提供出院準備服務相關資料之訪查、觀摩與評鑑等活動。	台大醫院出院規劃小組成員包括：各醫療科部主治醫師、社工、護理、品管、醫務管理等相關人員，另設有專責護理師作為長期照護服務之聯繫窗口、出院準備服務教育、品質管理以及特殊個案的出院準備服務之協助。	住院病人，請先洽各病房護理站 專責護理師電話： (02)23123456轉63179	https://www.ntuh.gov.tw/nurse/DocLib4/%E5%87%BA%E9%99%A2%E6%BA%96%E5%82%99%E6%9C%8D%E5%8B%99.aspx
2	國泰綜合醫院	臺北市	本院除了提供住院醫療服務外，更有專業醫療人員評估出院後的疾病及生活照顧問題，針對個別需要提供衛教指導及出院後安置問題，並轉介相關長期照護資源，協助病人順利的出院，獲得妥善的後續照顧服務。	1. 評估生理、心理、家庭及社會功能，訂立治療目標及護理指導重點。 2. 與家屬共同討論合適的出院照顧計畫。 3. 協助準備居家照顧所需的醫療輔助器材。 4. 提供並轉介長期照護服務資源，如居家照顧及機構照顧資源。 5. 評估並協助辦理相關社會福利。 6. 出院後，我們會定期電話追蹤以了解照顧適應問題，並提供相關諮詢。	包括醫師、病房護理人員、專責協調師、社工師、營養師、物理治療、職能治療、語言治療、呼吸治療、藥師共同執行出院準備服務計劃。	社區護理組 (02)27082121轉 3956-3959	https://www.cgh.org.tw/tw/content/department/transfer/page9.html
3	馬偕紀念醫院	台北市	提供病患持續性及完整性的護理照護，幫助病患減少或去除可避免的再住院與急診的頻率，促進病患早日康復，減少住院日數，節省住院費用。	1. 後續照護的介紹(含居家護理、護理之家、療養機構)。 2. 社會福利的介紹(殘障手冊的申請、中低收入戶社會補助等)。 3. 出院前護理指導。		(02)25433535 轉 3450	http://www.mmh.org.tw/taitam/commnurs/dischargeplan.html
4	臺北市立萬芳醫院	臺北市		1. 評估病人出院後的照顧需求。 2. 擬定適合病人出院後的照顧計畫。 3. 疾病知識與照顧技巧指導。 4. 病人營養、用藥、復健及呼吸照護評估及指導。 5. 提供家庭經濟評估、環境安全評估、社會資源使用及心理支持。 6. 居家生活輔具諮詢與準備。 7. 協助出院後轉介適合的長期照顧相關單位。 8. 院內醫療資源之轉介如社工師、藥師、營養師、復健治療師、呼吸治療師等。 9. 電話追蹤關懷返家照顧情形。 10. 提供各專業醫療諮詢服務。	本院基於社區為重、病人為尊的服務理念，特由出院準備服務委員會規劃並結合醫師、護理人員、藥師、營養師、呼吸治療師、社工師、復健治療師等專業醫療人員，期望能透過院內、外照顧資源的協調與整合，幫助您和家人按步就班完成出院準備計畫，順利出院。	電話諮詢-(02)2930-7930分機1234 現場諮詢-本院2樓內科區健康諮詢服務台	http://www.wanfang.gov.tw/p9_medical_detail.aspx?cu=31
5	三軍總醫院	臺北市		在幫助您早日回到家人的身邊，學會如何照顧自己或讓家人瞭解要如何照顧您，為您減少住院日數和節省住院的花費，並且妥善準備好回家所需的用物和安排後續照顧的各項事宜。		電話：02-87923311轉88171 週一至週五 08：00-12：00 13：00-17：00	http://www.ndmctsgh.edu.tw/introduction/nor_ve.asp?id={B5CCD056-29F9-42FE-8A9B-952800B4D807}
6	臺北榮民總醫院	臺北市					
7	台北長庚紀念醫院	臺北市					
8	新光吳火獅紀念醫院	臺北市					
9	汐止國泰綜合醫院(僅精神科)	新北市			外科督導	總機(02)2648-2121 居家護理/出院準備服務 轉 2021-2022	http://sjjh.cgh.org.tw/tw/content/department/5000/
10	亞東紀念醫院	新北市		出院出備團體衛教(明倫病友家庭服務中心)		1.電話:7728-1278 2.服務時間:星期一至星期五8:00-12:00、13:00-17:00 3.地點:明倫病友家庭服務中心	http://depart.femh.org.tw:8080/vulnerable_list.php?id=2

編號	醫院	地點	服務對象	服務內容	出院準備服務成員	*聯絡窗口	*網址資訊
11	馬偕紀念醫院淡水分院	新北市	提供病患持續性及完整性的護理照護，幫助病患減少或去除可避免的再住院與急診的頻率，促進病患早日康復，減少住院日數，節省住院費用。	1.後續照護的介紹(含居家護理、護理之家、療養機構)。 2.社會福利的介紹(殘障手冊的申請、中低收入戶社會補助等)。 3.出院前護理指導。		(02)25433535 轉 3450	http://www.mmh.org.tw/taitam/comrnurs/dischargeplan.html
12	林口長庚紀念醫院	桃園市	接受高危險因子評估並符合轉介標準者。	1.評估病患出院後的照護需求。 2.擬訂病患的出院安置計劃。 3.電話追蹤或家庭訪視以了解病患出院後的照護情況。 4.轉介出院後之病患電話諮詢服務。 5.評估照護品質、輔導轉介機構。	本服務由專人負責結合醫療團隊中之醫師、護理人員、社工師、營養師、呼吸治療師、復健師等專業醫療人員提供出院準備服務，提供欲社區資源的協調聯繫，達到轉介安置之目的，進而保障病患後續性、就近性的高品質服務。	聯絡電話： (03)3281200轉3180	https://www.l.cgmh.org.tw/intr/intr2/0910/departments/E6%9E%97%E5%8F%A3%E7%A4%BE%E6%9C%8D%E8%AA%B2/excursion4.html
13	中山醫學大學附設醫院	臺中市	病患	1.評估出院後照顧需求，與您和家人共同擬定出院後照顧計畫。 2.確認主要照顧者照顧技巧，提供相關衛教指導。 3.院內醫療資源的轉介，如社工師、營養師、藥師、復健師…等。 4.提供出院用物準備，輔具租借資源。 5.長期照護資源轉介；如居家護理、長照中心等。 6.出院後電話追蹤照顧情形，提供醫療諮詢服務。	營養科、社會工作、居家護理	總機04-2473-9595 大慶院區：院內分機34825 中興醫院：院內分機71366	http://web.csh.org.tw/web/A31050/
14	中國醫藥大學附設醫院	臺中市	由其主護護理人員評估個案健康問題者	病人入院後由其主護護理人員評估個案健康問題及出院準備服務之需求，擬訂出院準備及護理指導計劃，給予適當的護理指導。並聯繫出院準備服務護理師，除提供持續性護理指導外，亦評估病人出院需求，會診或轉介相關單位，如：社工、營養師、長期照護機構等；並依個別性需要與相關醫療團隊人員進行溝通、整合。	出院準備服務護理師 居家護理師提供各式管路的更換照顧衛教、傷口護理，會同醫師出診居家訪視，使長期慢性病人不需住院，在家接受專業人員予以繼續性的醫療照顧，以增進、恢復健康。	電話：05-7837901分機1194或1195	http://www.bh.cmu.edu.tw/cmubh/introduction/layout_2/?did=40301&id=947
15	臺中榮民總醫院	臺中市				出院準備服務個管師 林錦津04-23592525轉6415 黃靜儀04-23592525轉	http://www.vghe.gov.tw/GipOpenWebwSite/mp?mp=2991
16	彰化基督教醫院	彰化縣	有出院困難、慢性照顧機構安置選擇疑問或困難者(成人、兒童)	1.幫助您在住院期間，學會在回家後將如何照顧自己(或病患)。 2.協助您準備好出院後在家中需要用的醫療輔助器材，並學會如何使用它。 3.在您需要時，提供並聯繫社區之醫療資源，如居家照護、養護中心、護理之家…。 4.提供您出院後需要持續性照顧諮詢的服務及電話訪談。 5.能節省您人力、時間、金錢的花費。		提供各科系聯繫電話	http://www2.cch.org.tw/layout_3/about.aspx?id=9057
17	奇美醫院	臺南市	1.患兩種以上慢性病。 2.心智狀況不良。 3.同一種疾病再出院後十四天又入院者。 4.獨居、住護理之家或安養機構者。	1.疾病衛教：疾病的認識、居家照護技能指導、居家輔具準備、居家安全指導 2.營養指導：營養評估、飲食製作、疾病飲食的認識與指導 3.社會資源轉介：疾病適應、經濟補助、福利諮詢、家庭問題、出院安置等 4.復健指導：居家復健指導、復健醫院轉介 5.居家護理：管路更換、傷口護理、居家護理指導 6.安寧居家護理：管路更換、居家護理指導、疼痛控制、心理諮詢、哀傷輔導 7.糖尿病衛教：疾病衛教、胰島素注射指導、血糖機使用 8.轉介服務：協助轉介慢性病醫院、護理之家、衛生所、安養中心 9.用藥教育：氣喘吸入劑、特定皮膚製劑使用指導與特殊口服藥物衛教 10.傷口護理：傷口護理、壓瘡護理、腸造口護理、膀胱造口護理		奇美醫院 電話： (06)281-2811轉53056 柳營奇美 電話： (06)622-6999轉77133 佳里奇美 電話： (06)726-3333轉33062	http://www.chimei.org.tw/main/cmh_department/59012/info/D300/AD300107.html
18	成功大學醫學院附設醫院	臺南市	慢性病與惡性腫瘤患者及其家屬	1.協助規劃住院期間、出院後照顧計畫及提供相關疾病的護理指導。 2.提供院內相關資源轉介，如：社工師、營養師、出院準備服務個管師。 3.必要時與家屬舉行家庭會議(Family Conference)。 4.協助出院後居家安置及輔具的準備。 5.協助適當的轉介，如：慢性病醫院、護理之家或慢性安養機構。 6.提供預約回診服務。 7.提供社會資源的運用。 8.提供出院後電話追蹤服務，關懷居家照護情形並提供諮詢。		出院準備服務個管師 06-2353535 4549	http://140.116.59.230/static/www/index.html

編號	醫院	地點	服務對象	服務內容	出院準備服務成員	*聯絡窗口	*網址資訊
19	高雄長庚紀念醫院	高雄市	為高危因子評估者	1.評估病患出院後的照顧需求。 2.擬定病患的出院安置計劃。 3.電話追蹤或家庭訪視以了解病患出院後照護情況。 4.轉介出院後之病患電話諮詢服務。 5.評估照護品質、輔導轉介機構。	本服務由專人員結合醫療團隊中之醫師、護理人員、社工師、營養師、呼吸治療師、復健師等專業醫療人員提供出院準備服務，提供欲社區資源的協調聯繫，達到轉介安置之目的，進而保障病患後續性、就近性的高品質照護	社會服務課， (07)7317123#3401、 2223、3088	https://www1.cgmh.org.tw/ntrfntd/c0920/service03.html
20	高雄榮民總醫院	高雄市	1.篩選表大於6分 2.出院後同一疾病14日再入院 3.超期住院大於21天 4.有出院困難、慢性照顧機構安置選擇疑問或困難者	1.醫療團隊人員評估並設計適合您住院及出院後之照顧計劃。 2.診治疾病、身心照護、提供疾病相關知識及照護指導。 3.提供院內資源轉介，會診相關之科別。 4.提供返家照顧所需醫療器材租借之資訊。 5.協助安排後續照護機構，以獲得就近性之照顧。 6.出院後，電話關懷您，並提供醫療諮詢。 7.提供居家照顧服務。	由醫師、護理師、社工師及其他相關人員，共同為您做出院準備服務，確保您在充分準備下，早日出院或轉介安置。	上班時間：週一至週五早上8點到12點、下午1點半至5點半。 圖示服務聯絡專線：(07)346-8337 地點：高雄榮總門診一樓衛教室	http://org.vghks.gov.tw/nur/cp.aspx?n=49967F831C6FF37D
21	高雄醫學大學附設中和紀念醫院	高雄市	有照顧人力、照顧技巧、出院安置地點選擇等疑問致出院困難者。	1. 評估病患照顧需求並共同討論適合之出院後的照顧計畫。 2. 給予疾病知識、用藥、復健、營養等的指導，並協助學會回家後的照顧技巧。 3. 提供重大傷病、殘障申請、清寒補助等資訊。 4. 協助醫療輔助器材及用物的準備或租借，並教導如何使用。 5. 提供並指導選擇合適之社區醫療資源，如居家護理、安寧療護、呼吸照護及護理之家、安養中心等。 6. 提供出院後需要持續性照顧諮詢的服務及電話訪談。		提供各科目聯繫電話	http://www.kmuh.org.tw/www/nurse/newweb/dp.htm
22	花蓮慈濟醫院	花蓮縣	本院所有住院的病患	1. 評估病患出院後的照顧需求，擬定適合病患出院後的照顧計畫 2. 疾病知識的指導、照顧技巧的教導 3. 評值照顧者照顧能力，提供院內相關專業團隊如醫師、社工師、營養師、呼吸治療師、復健師、志工等之轉介。 4. 住院期間的心靈關懷 5. 病患出院後，以電話追蹤關懷及提供醫療護理照護之諮詢 6. 協助病患出院轉介至適合的長期照顧機構 7. 提供醫療輔具之評估與協助 8. 院外醫療院所之轉介 9. 提供居家護理服務之轉介 10. 協助輔具租借與諮詢	醫師、出院準備服務護理師、臨床護理師、社工師、營養師、復健師、呼吸治療師、疾病關懷小組	電話：(03)8561825 轉 2401.240	http://app.tzuchi.com.tw/file/DivIntro/chc1/serves/discharge.html

資料來源：參考各醫院網站中公告之出院準備服務資訊

問題點

民眾不知道有「出院準備服務」

每家醫院做法各異？

- 缺乏明確的收案標準
- 缺乏一致的服務流程
- 專業服務人員都不同

醫院僅提供自己知道或能掌握的資源與資訊？

- 是否有足夠人力？
 - 是否了解居家生活照顧與社區資源？
 - 自己若也是長照服務提供者，例如附設護理之家，如何客觀？
-

「出院準備政策」涉及家庭工作、專業人力與錢

理想目標：結合醫療團隊中之醫師、護理人員、社工師、營養師、呼吸治療師、復健師等專業醫療人員提供出院準備服務；鼓勵醫院在病人出院前做好出院準備及出院後追蹤諮詢，協助轉介病患至社區醫療群、居家照護、長照機構等後續照護資源，使病患回歸社區生活，減少出院後短期內急診及再住院。

醫院的專長是醫療
照顧

- 生活照顧、社區資源、居家環境、家庭動力、家庭照顧協議，挑戰大！

爭奪長照專業人力

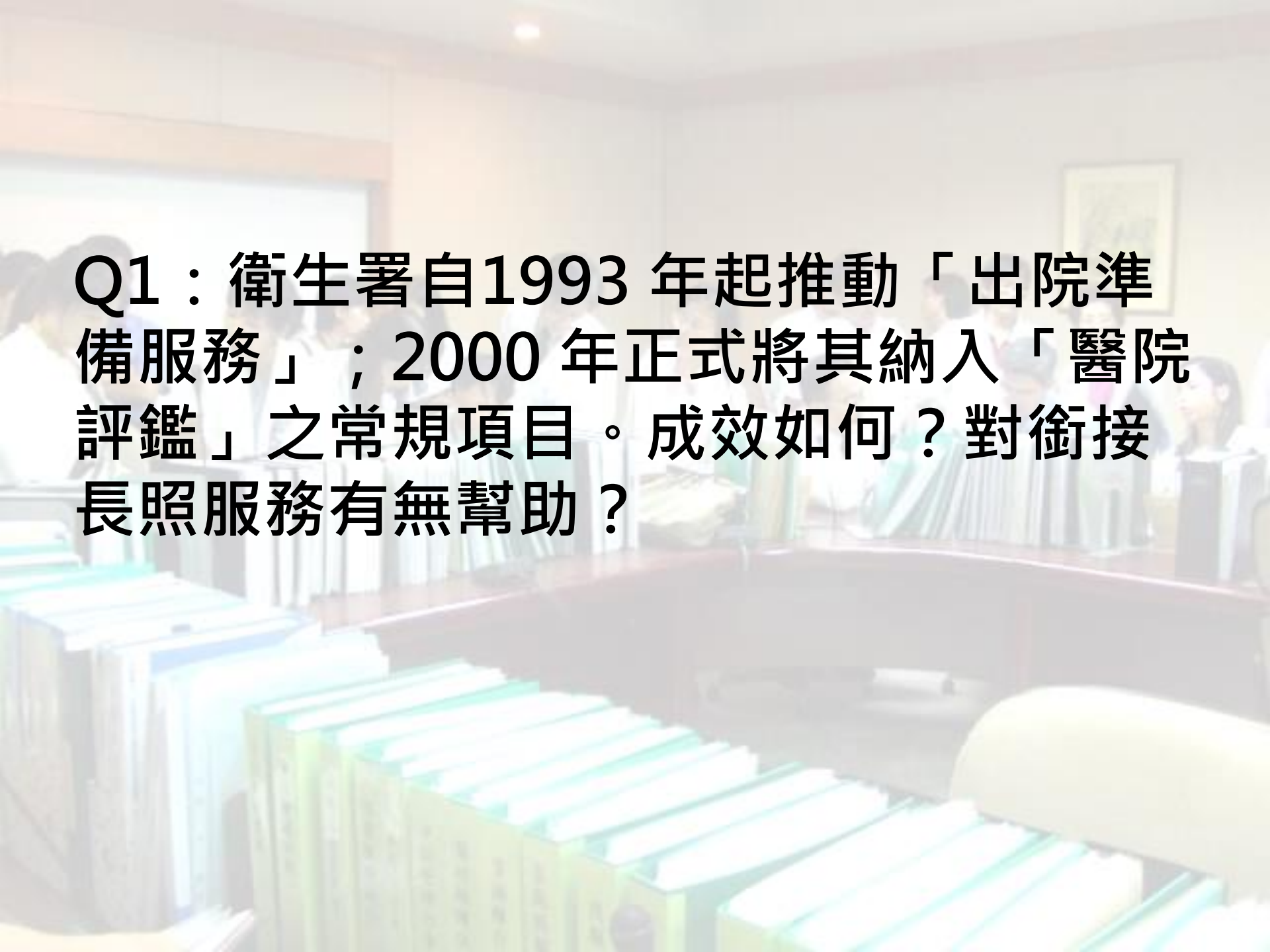
- 社區長照評估人力已不足，勿因政策導向再造成「爭才」副作用

經費有限

- 醫院要組專業團隊，現行經費根本不足

檢視過去策略的「對與錯」，不要重蹈覆轍！





Q1：衛生署自1993 年起推動「出院準備服務」；2000 年正式將其納入「醫院評鑑」之常規項目。成效如何？對銜接長照服務有無幫助？

Q2：105年4月起健保新增「出院準備及追蹤管理費」，每案補助1,500元。成效如何？對銜接長照服務有無幫助？





Q3：為什麼長照中心管理專員不能提早
進入醫院，共同參與「出院準備服務」？



**Q4：出院準備服務是否應從入院時就啟動？
如何讓熱鍋上的家庭安心？**

資源有限，什麼才是有效的策略？

- ▶ **分工合作**：醫院負責「醫療照顧」，照管中心負責「生活照顧」。
 - ▶ **避免重複評估、浪費資源**：不要對醫院要求過多，讓醫院專心做好醫療照顧，中央明確定義「高風險群」，醫院做好辨識有長照需求者，能妥善轉介給長期管理中心即可。
 - ▶ **結果導向的獎勵**：比對照管中心開案數據，以醫院「轉介命中率」作為獎勵條件，鼓勵醫院精進辨識成效。能避免無效轉案，或行政部門後續還要投入大筆行政成本查核。
 - ▶ **典範行銷**：教學醫院重症多、民眾最有感，亦有品牌競爭壓力；教學醫院能做好，形成「典範行銷」，反之，若連最具資源的教學醫院都做不好，其它醫院會更困難。
-

家總的建議

1. **訂定明確收案標準**：至少應涵蓋長照2.0服務對象，包括「65歲以上失能老人」、「55歲以上失能原住民」、「失能身心障礙者」、「50歲以上失智者」、「僅工具性日常生活活動需協助且獨居老人」、「僅工具性日常生活活動需協助之衰弱老人」等。
2. **建立標準化作業程序**：照管專員應進入醫院共同工作，應提供長照2.0相關指引與資訊，並訂定轉案流程及獎勵。
3. **建立資訊平台**：衛福部應在網路上統一公布各醫院出院準備服務收案標準、服務項目，聯絡窗口等，方便民眾搜尋諮詢。
4. **加強院內宣傳**：醫院應於顯眼處設置服務站或張貼宣傳訊息。
5. **使用者回饋系統**：國家投入大筆經費健全出院準備服務，但最重要的是「民眾有感」，建議改變評鑑方式滾動式修正。
6. **推廣民眾教育**：
 - 「是否具備長照服務資格」、「醫院是否能協助連結長照2.0」；
 - 記住兩支專線《412-8080各縣市長期照顧管理中心》
《0800-507272家庭照顧者關懷專線》。



看得到、找得到、用得到：「出院準備服務」 銜接「長照2.0」不斷鏈

