

共聘看護平均減少 4 成 6 花費

衛福部、家總攜手全國 34 醫院共推「住院友善照護醫院」

(台北訊)家中有人住院，全家必須請假輪流照顧？或每天花兩千多元請看護？但沒有家人的病患又該如何？因應高齡化、少子化、上班族請假難、老老照顧等住院照顧問題，衛生福利部委託中華民國家庭照顧者關懷總會(家總)「106 年度醫院推動住院病人友善照護模式輔導計畫」，今(12)日公布全國 34 家通過輔導的「住院友善照護醫院」，假衛福部舉辦表揚典禮與論壇，由衛生福利部次長薛瑞元頒發獎狀肯定，希望推廣「因地制宜、因院創新」的住院友善照護模式，擴大醫院推動民眾住院期間共聘一對多照顧服務員，減輕民眾經濟負擔，並強化對照服員的訓練與品質管理，提升病患照護品質。

衛福部早自 95 年起就在周照芳教授協助下，於 13 家部立醫院試辦由照顧服務員採 1 對多之共聘模式，完成全責照護工作手冊及品質監測指標等。衛生福利部次長薛瑞元表示，因應社會環境變遷與財務壓力，「住院友善照護醫院」必須有多元發展與思維，鼓勵醫院因地制宜、因院創新，在財務平衡前提下亦能發展嘉惠民眾的服務模式，達到多贏目的。

薛瑞元說，住院友善照護模式是符合現今社會需求的「五好政策」：提升照顧品質對被照顧者好、減輕照顧負擔對家屬好、減輕工作負荷對護理人員好、減少院內感染對醫院好、促進照顧人力更有效率地運用對長照制度好。薛瑞元說，未來衛福部將會持續鼓勵、推動，也希望透過 34 家醫院的標竿學習、經驗交流，研討適合國內本土化之住院病人友善照護模式，並透過標竿學習及經驗交流，促進創新友善照護模式之發展。

目前大多數醫院都將住院期間聘僱照顧服務員當作民眾自家事，僅有少數醫院介入照服員的管理，或協助家屬媒合人力派遣公司，聘僱糾紛或品質疑慮時有所聞。根據家總在 106 年 8 月間所做的調查發現，國人住院陪病照顧方式，約六成六由一位家人或輪流陪病照顧，約兩成五聘請本國日班或夜班看護。有七成五的上班族「曾因家人住院照顧而請假」，若不想影響工作，就得傷荷包，平均每天聘請醫院看護費用高達 2,000 至 2,500 元間，經濟壓力沉重。此外，有九成四受訪者表示「不知如何照顧感到困擾」，病患的照顧品質也堪憂。在這份問卷中，我們也問到國人對共聘看護的想法，結果有八成七受訪者表示願意「四位病患共聘一位二十四小時看護」，並提出約 847.3 元的期待共聘費用。

家總理事長、中山醫大醫社系教授郭慈安表示，家總邀集護理、社工、醫管、財務專家所組成的輔導團隊，協助建立「政策」、「照服員服務品質」、「親民收費」、「訊息告知」、「意見回饋」、「普及率」等 6 大構面 18 項指標。自去年七月起透過舉辦焦點團體、訂定輔導指標、研討會、線上共筆、諮詢輔導等方式，成功號召了 34 家醫院，包括 19 家區域教學醫院 (55.9%)、9 家地區教學醫院 (26.5%)、6 家地區醫院 (17.6%) 參與。

這些參與的醫院，必須在民眾入院時即提供選擇的資訊，包括「一對一」或「一對多」的聘僱看護服務，共聘費用必須調降至六成以下，照服員也必須接受醫院培訓課程及品質管理，例如在床頭處都有照服員姓名及工作事項登載，護理人員會定時查核。目前醫院提供一對四共聘服務為最多，以四人共聘一個看護為例，若每人付出 1200 元，即集資 4800 元可聘僱兩位照服員輪兩班，照服員不用 24 小時工作，但有充分休息亦有助於照顧品質，收入也不會大縮水，就會比較有投入意願。

家總歸納發現，醫院營運模式約可分為三大類，包括：(1). 醫院自聘模式，有 10 家醫院編列

家總新聞稿

發稿日期：107.06.12

發稿單位：中華民國家庭照顧者關懷總會(家總)

預算自聘照顧服務員(29.4%)，好處是人員穩定度高，缺點是受限於醫院財源不易推廣。(2). 醫院委外模式，有 22 家醫院採取與外部人力派遣公司合作(64.7%)，好處是人力招募及排班有專責單位協助，缺點是受制於談判條件，且照服員薪資福利較無法掌握。(3). 醫院推介模式，有 2 家醫院與個別照顧服務員合作(5.9%)，優點是照服員實質薪資福利相對較優，缺點是醫院必須耗費較多心力招募及培訓。這三種模式各有優缺點，醫院必須視在地需求與條件加以選擇。

家總秘書長陳景寧說，經由 34 家醫院收費統計，民眾共聘 1 對多照顧服務員，較之前聘僱 1 對 1 看護，平均減少約 46.1%，大大減輕民眾負擔，但目前提供的醫院太少，且部分醫院的服務對象僅限於特約長照機構住民，目前僅花蓮門諾醫院、臺大醫院新竹分院已全院推動。家總在這次研究中發現，推動床位數的「經濟規模」是醫院推動住院友善照護模式能否財務平衡的重要關鍵，期望未來醫院站在「分享經濟」的觀點，推動更大床位數的民眾共聘收費與管理，不僅嘉惠民眾，也有助於高齡社會中的醫院營運。陳景寧說，34 家「住院友善照護醫院」名單公佈於中華民國家庭照顧者關懷總會官網，民眾若有任何疑問可洽家庭照顧者關懷專線 0800-507272。#

家總新聞稿

發稿日期：107.06.12

發稿單位：中華民國家庭照顧者關懷總會(家總)

附件一：住院友善照護醫院之簡介

醫療財團法人花蓮門諾醫院(花蓮縣/區域教學醫院)：長照部督導江筱蕙

花蓮門諾醫院推動看護「一對四照護」已有六年。有鑑於高昂看護費對許多東部家庭而言是沉重負擔，加上東部醫院缺乏護理人力，門諾醫院因此與卅五名個人照顧服務員合作，提供一對一或一對四照護，供民眾入院時選擇，但若疾病較嚴重、需密集照護者較不適用。另為維持一對四照護品質，醫院會特別挑選有經驗、體力的照服員，並提供每年職訓廿到卅小時。醫院並從中拔擢一位照服員協助派班與調節，減少照服員空班情況，保障月薪達三萬到四萬元，每次輪班十二小時，可月休六天，鼓勵照服員投入及留任。對民眾來說，選擇一對四照護模式，收費自每天二千元降到九百元，減少一半以下，大大減輕負擔，而且醫院及護理人員會監督照服員品質，感覺更安心。對照服員來說，原來一天看護費雖有兩千元，但必須二十四小時上班，且工作並不是天天有，加入門諾住院友善照護服務，就像加入一個支持團體彼此有照應，醫院也會給予更多訓練及支援，且只要上十二小時的班，收入比以前更穩定，有充分時間休息也有助於照護品質。

國立台灣大學醫學院附設醫院新竹分院(新竹市/區域教學醫院)：護理部督導長周佩君

有鑑於住院照顧對家庭壓力沉重，且照服員人力不足，品質亦有必要提升，減少不正確的照顧所衍生的品質問題及糾紛。國立台灣大學醫學院附設醫院新竹分院，自 107 年 3 月起與看護公司合作，號召 116 位照顧服務員投入，於全院五百多床全面推動共聘看護服務，只要每天付出 1300 元看護費，經評估病情嚴重程度，民眾入院即可選擇安排一對二、一對三或一對四的看護服務，照顧者阿保(化名)照顧生病太太，他說：「本以為一定得請假陪病照顧，沒想到有此服務，讓我可以放心工作，且可以好好照顧年幼孩子，不用太擔心太太在院沒人照顧，對我來說，真的很棒。」推動時間雖然不長，已獲得不少民眾迴響及感謝。

衛生福利部臺中醫院(臺中市/區域教學醫院)：護理科主任林紹雯

衛生福利部臺中醫院自民國 100 年即開始推動住院友善照護醫院，與看護公司合作，目前有 22 位照顧服務員參與，提供一對四共聘照護服務，二十小時收費只要八百元。醫院協助加強訓練課程，也會由護理人員監督落實照護品質，且於病人床頭設置「照護提醒卡」，載明照服員姓名及每日工作事項，讓家屬更安心。該院原僅先於院內一個病房(約 33 床)進行試辦推廣，後受到民眾回響，今年五月開始，擴增至四個病房(共 107 床)，照顧服務人員也翻倍，可見成效。62 歲單身的阿原(化名)因肺炎住院，同樣也是單身 65 歲的姊姊隻身照顧，護理師發現後，主動協助申請住院友善方案。阿原的姊姊說：「很高興有這個服務，讓家屬可以不必為了陪病照顧而請假，蠟燭兩頭燒。」

臺中榮民總醫院埔里分院(南投縣/地區教學醫院)：護理部主任林麗君

臺中榮民總醫院埔里分院自 106 年 8 月起與照服員公司合作，號召 17 位照服員投入，評估病情適合的病患，提供一對四或一對八團體照顧服務，針對特約長照機構住民及需求民眾每日收取 600-800 元費用。照顧服務員採取三班制輪班，有充分休息時間，並由醫院支援加強在職訓練及品質管理，讓家屬更安心。

家總新聞稿

發稿日期：107.06.12

發稿單位：中華民國家庭照顧者關懷總會(家總)

醫療財團法人麻豆新樓醫院(台南市/區域教學醫院)：護理部督導張麗芳

麻豆新樓醫院地處偏鄉鎮，在地老老照顧、經濟負擔需求迫切，於民國 90 年起開始推動共聘制度，與特約承攬商管理合作模式行之有年，各護理站有 10~12 位照服員由病人及家屬自行選擇一對一或一對三服務模式。醫院透過深度品質管理機制與支持(如：支持照服員在職訓練、提供停車位、鼓勵家屬寫讚美函、院牧部牧靈關懷照服員...等)，達成「9 成民眾對於一對三的照顧表示滿意」、「減低臨床人員的負擔」、「協助承攬商照服員留任」三贏局面。

醫療財團法人佳里奇美醫院(台南市/地區教學醫院)：護理部督導黃玉惠

有鑑於在地老老照顧多、家庭經濟收入普遍不豐，佳里奇美醫院多年前即開始一對多共聘看護服務，目前與看護公司合作，招募 24 位照服員，並由看護公司派遣 3 位行政人員協助排班調度，另由護理部門主責在職訓練、落實每日工作事項監督及品質管理。由於地區醫院病患病情相對較不嚴重，因此採一對六照護模式，每天收費 700 元，大大減輕民眾經濟負擔。奇美醫院未向看護公司收取行政費，也會爭取照服員福利及薪資待遇，積極留任照服員。

衛生福利部樂生療養院(新北市/地區教學醫院)：護理科主任鄭涵菁

樂生療養院以過去多年來照顧漢生病患經驗及 103 年起推動全責照護，全院至今有 41 位自聘照服員人力可投入該院成立的護理之家及一對四共聘看護的服務。位處迴龍地區的樂生療養院已轉型為服務一般民眾的地區教學醫院，有鑑於在地雙薪家庭多、新移民多、住院費用對家庭經濟負擔大，因此自 105 年起即推動一對四共聘看護服務，除與在地 55 家長照機構簽約，以每日 500 元收費照顧急性醫療需求的機構住民，針對一般民眾的一對四共聘看護服務，則收取 1 千元費用，大大減輕家庭負擔。