

# 106 年度「住院友善照護醫院」認證暨輔導計畫申請說明

指導單位：衛生福利部護理及健康照護司

承辦單位：中華民國家庭照顧者關懷總會

106 年 12 月

## 壹、背景說明

- 一、目前全台約有 76 萬失能、失智及身心障礙者。根據勞動部推估，台灣 1,153 萬勞動人口中，約五分之一的 231 萬人到受長期照顧責任影響，每年因照顧「減少工時、請假或彈性調整」約 17.8 萬人，因照顧「離職」約 13.3 萬人。但比較日本每年約 10 萬名中壯年人士離職，台灣人口僅日本五分之一，問題更顯嚴重。
- 二、隨著高齡化社會發展，長輩常有更多住院狀況，但家人必須請假照顧，影響工作與日常生活，或花費不貲聘僱醫院看護，承受極大經濟壓力。而從未受過專業照顧技巧訓練之家屬，備感困擾與壓力，對病人的照顧品質也是一大隱憂。根據中華民國家庭照顧者關懷總會 106 年度調查國人住院陪病照顧方式以「家人輪流排班照顧(31.9%)」為最多，其次是「聘請本國看護二十四小時在院照顧(18.7%)」、「由一位家人二十四小時照顧(17.7%)」、「白天由一位家人照顧，晚上由其他家人輪替 (15.8%)」、「其他(15.9%)」。七成五上班族曾因家人住院請假。九成四受訪者同意「不知如何照顧感到困擾」。此外，我國積極推動長照 2.0 政策之際，多年來已訓練約十三萬名照顧服務員，但僅約兩萬人留任於長期照顧服務單位，許多完訓人力流向醫院一比一看護工作，政府必須做通盤，且更有效率的思考與調整。而醫院若能進行「住院病人友善照顧模式」的推展，亦有助於病人照顧品質及減輕護理人員工作負擔，減少院內感染風險等。
- 三、中華民國家庭照顧者關懷總會於今年度七月間承接衛生福利部「醫院推動住院病人友善照護模式輔導計畫」，彙整過去相關推動經驗為基礎，邀集跨專業人員共同參與，包括護理工作、醫務管理、財務與成本效益評估、社會福利政策專家，重新檢視過去發展經驗與長照 2.0 後的社會發展條件，針對即將發展或已在發展中友善照護模式之醫院，進行輔導工作及成效評估，研討適合國內本土化之住院病人友善照顧模式。
- 四、有鑑於各醫院所在區域及發展條件各異，因此 106 年度「住院友善照護醫院認證暨輔導計畫」，係以設定六大構面十八項指標的方式，向各醫院徵求「因地制宜、因院創新」的住院病人友善照顧模式計畫。主辦單位將成立專家輔導團隊，並透過研討會分享成功醫院案例，各醫院透過報名、提出計畫書、申請免費輔導及認證機制，取得「住院友善照護醫院」認證後，將由衛生福利部公開表揚及授證。

## 貳、推動目的

鼓勵各醫院基於「因地制宜、因院創新」考量，提出住院病人友善照護模式計畫，俾達成下列目的：

- 一、有替代病人家屬照顧或減輕照顧負擔的服務可供選擇。
- 二、減輕家屬聘僱照顧服務員之經濟負擔。
- 三、協助病人聘僱照顧服務員之品質管理。

## 參、推動流程與計畫說明

### 一、宣導階段-住院友善照護醫院認證及輔導計畫說明會

(一) 辦理說明：過去數年間，已有多家醫院自主發展各具特色之「住院病人友善照護醫院模式」，例如：全責照護模式、醫院與長照機構合作模式、醫院協助管理病人聘僱照顧服務員模式等，期能透過行政創新營運模式管理，有效協助病人付出較低聘僱費用，醫院亦能達到照顧品質提升及損益平衡目標，病人滿意度也大大提升。本計畫訂於 106 年 12 月間辦理三場次說明會，鼓勵醫院踴躍報名參與，促進上述醫院推動經驗之交流，亦向各院說明衛生福利部「106 年度住院友善照護醫院認證暨輔導計畫」相關申請規定。

### (二) 會議時間與地點：

#### 1. 中區場次：

時間：106 年 12 月 12 日(二)14:00-17:00

地點：國立台中科技大學中商大樓國際會議廳

#### 2. 北區場次：

時間：106 年 12 月 19 日(二)14:00-17:00

地點：臺灣大學校友會館 4 樓會議室

#### 3. 南區場次：

時間：106 年 12 月 20 日(三)14:00-17:00

地點：高醫附設醫院牙科 W 棟 2 樓第 3 講堂

(三) 報名方式：採取網路報名 <https://goo.gl/ZmUPY2>

(四) 活動聯絡人：(02)2585-5171 轉 17 鄒欣縈專員

### 二、徵求階段-接受欲申請「住院友善照護醫院」認證及輔導之醫院報名

(一) 申請資格：具有一般急性病床之醫院皆可申請

(二) 徵求時間：即日起至 106 年 12 月 31 日止

(三) 報名方式：有推動意願之醫院於徵求時間內，向承辦單位提出申請，請上官網

(<http://www.familycare.org.tw/>)

### 三、輔導階段-由部定專家顧問及工作小組提供免費諮詢輔導機制

- (一) 輔導時間:107年1月1日起至107年4月30日止。
- (二) 輔導說明:輔導階段將安排住院友善照護醫院之專家學者團隊，根據醫院執行情形進行輔導工作，協助醫院推動過程之相關疑問諮詢，或透過電話或線上方式，提供不定期諮詢服務。

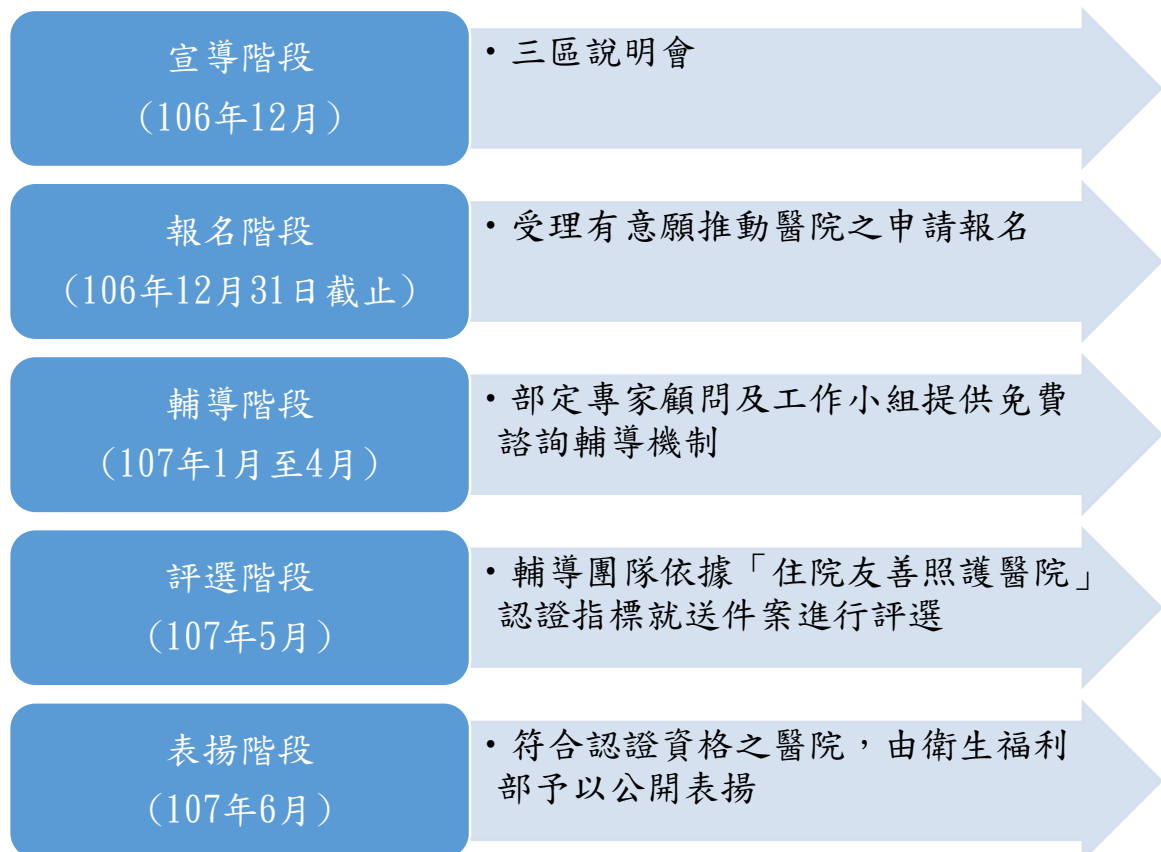
### 四、評選階段-輔導團隊依據「住院友善照護醫院」認證指標進行評選

- (一) 評選時間：預定107年5月間進行。
- (二) 評選說明：邀請衛生福利部核定之「住院友善照護醫院」計畫之工作小組及專家顧問擔任評選人員，進行書面審查與實地訪視兩階段之認證評選。
- (三) 認證標準：依據六大構面十八項指標進行評選，總分達80分(含)以上，且無任何一項分數為零分者(構面六-普及率除外)，即取得認證。

### 五、表揚階段-由衛生福利部授證及公開表揚

- (一) 表揚時間:預定107年6月間進行。
- (二) 表揚活動:邀約所有具有表揚資格之「住院友善照護醫院」，由衛生福利部進行授證及公開表揚活動，以茲鼓勵。

#### \*\*\*\* 106年度「住院友善照顧醫院」暨輔導計畫申請說明流程圖 \*\*\*\*



◎ 本計畫經衛生福利部核定之專案顧問名單(依姓名筆畫順序)

序	現職	聯絡人
1	高雄醫學大學副校長	王秀紅
2	新北市立聯合醫院副院長	王祖琪
3	臺北榮民總醫院護理部主任	王桂芸
4	高雄市政府衛生局科長	李素華
5	臺北榮民總醫院醫務企管部主任	李偉強
6	中華民國護理師護士公會全國聯合會理事長	高靖秋
7	臺北榮民總醫院護理部顧問	陳玉枝
8	嘉義縣政府衛生局局長	許家禎
9	臺灣大學公衛學院健康政策與管理研究所教授	楊銘欽
10	長庚紀念醫院行政中心副主任	楊麗珠
11	中正大學社會福利學系教授	鄭清霞

◎ 本計畫工作小組名單(依姓名筆畫順序)

序	現職	姓名
1	天主教耕莘醫院護理部主任	朱雯
2	義守大學助理教授、高雄市家庭照顧者關懷協會理事長	李逸
3	臺灣大學護理系兼任副教授	周照芳
4	花蓮部立醫院護理部顧問	林麗娟
5	高雄醫學大學副教授、家總監事	邱啟潤
6	中山醫學大學醫學社會及社會工作助理教授、家總理事長	郭慈安(計畫主持人)
7	中國文化大學社會福利系教授、家總常務理事	陳正芬
8	中華民國家庭照顧者關懷總會秘書長	陳景寧
9	成功大學護理所教授	黃美智
10	恩主公醫院護理部主任	詹碧端
11	中臺科技大學醫療暨健康產業管理系助理教授	龔建吉

#### 肆、「住院友善照護醫院」認證試辦計畫指標

構面	指標內容	評分標準	檢核資料
構面一、訂定「住院友善照護醫院」政策			
成立「住院友善照護醫院」之跨部門院級委員會。(19%)	1-1. 醫院指派高層主管及專責部門管理	8分：委員會由院長擔任主委，並指派專責部門管理。	1-1. 提供「住院友善照護醫院」組織章程
		5分：委員會由副院長擔任主委，並指派專責部門管理。	
	1-2. 訂定政策	3分：訂有住院病人友善照護政策與相關申請、實施規定等。	1-2. 提供「住院友善照護醫院」推動政策或辦法。
	1-3. 定期會議	3分：每季至少召開一次，並有會議紀錄。	1-3. 提供「住院友善照護醫院」委員會會議紀錄。
1-4. 評估與修正機制	5分：確實評估推動情形，針對民眾回饋意見進行追蹤及修正，並記錄改善事項。	1-4. 提供「住院友善照護醫院」意見處理機制及改善紀錄。	
構面二、提升照顧服務員之工作品質			
指派「住院友善照護醫院」品質管理部門，並訂定照顧服務員之工作範疇與品質管理機制。(26%)	2-1. 設置專責行政人員	5分：訂定行政管理人員負責照顧服務員之排班、調度、訓練、留用等工作任務與相關職掌。	2-1. 提供「住院友善照護醫院」專責管理人員之工作手冊。
	2-2. 訂定照顧服務員之工作範疇	6分：訂定照顧服務員臨床照顧之管理制度與工作範疇。	2-2. 提供「住院友善照護醫院」照顧服務員之工作手冊。
	2-3. 照顧服務員聘用資格	3分：參與服務之照顧服務員皆應取得照顧服務員完訓證明。	2-3. 提供實際參與住院友善照護模式之照顧服務員名單(含證明完訓相關資料)。
	2-4. 照顧服務員在職訓練	5分：訂定照顧服務員的教育訓練制度，每年至少完成八小時教育訓練。	2-4. 提供教育訓練資料與紀錄(含課程內容及時數)。
	2-5. 由專責部門負責管理及稽核照顧服務員之工作品質。	7分：訂定照顧服務員每日工作事項與品質稽核機制。	2-5. 提供「住院友善照護醫院」照顧服務員品質稽核機制。
構面三、減輕病人或家屬經濟負擔之收費標準			

構面	指標內容	評分標準	檢核資料
能安排適當之照顧人力比及合理且能減輕家屬負擔之收費標準。(24%)	3-1. 選定實施範圍(科別、病房或病床數),並根據病人情況合理規劃照顧服務員人力配比。	12分:每位照顧服務員每日平均照顧比人力比 1:3 至 1:4。	3-1. 提供「住院友善照護醫院」照顧服務員平均人力配比說明(含選定實施範圍)。  備註: 1. 照顧服務員人力配比計算方式,係採照顧服務員人數除以服務病人數。(例如:日班 1:4、夜班 1:6;平均每日照顧比為 2 除以 10,等於 1:5。) 2. 輔導委員(護理專家)實際至推動單位了解人力狀況。
		9分:每位照顧服務員每日平均照顧比 1:5 至 1:6。	
		6分:每位照顧服務員每日平均照顧比 1:7 至 1:8。	
	3-2. 病人或家屬只須支付比原定(一對一)照顧服務員收費更低之費用。	12分:新訂收費標準約相當於原訂(一對一)看護費用的 40%(含)以下。	3-2. 提供「住院友善照護醫院」照顧服務員收費標準表(含原定一對一看護費用之比較說明)。
		9分:新訂收費標準約相當於原訂(一對一)看護費用的 41%以上至 50%(含)以下。	
		6分:新訂收費標準約相當於原訂(一對一)看護費用的 51%以上至 60%(含)以下。	
構面四、訊息告知、教育訓練與服務機制			
讓員工與民眾瞭解「住院友善照護醫院」服務內容。(23%)	4-1. 宣導推廣	5分:至少使用兩種以上之公告方式,告知員工與民眾相關申請流程與規劃。	4-1. 提供公告資料與張貼處畫面(例如官網截圖、照片等)。
	4-2. 提升院內同仁執行能力	5分:利用全院性演講、主管會議、教育訓練、演講、電子郵件等,提升院內同仁對本服務之認知與推動能力。	4-2. 提供加強院內同仁對「住院友善照護醫院」服務認知及執行力之佐證資料。
	4-3. 主動告知服務	5分:病人於入住院階段,即能瞭解「住院友善照護模式」並進行選擇。	4-3. 提供入住院相關告知之佐證資料
	4-4. 加速提供服務	8分:建立受理需求之單一窗	4-4. 提供加速服務之流

構面	指標內容	評分標準	檢核資料
		口、加速媒合服務之流程。	程設計與佐證資料。
構面五、意見回饋制度			
病人及同仁滿意度調查機制。(8%)	5-1. 病人或家屬之意見調查。	5分：進行使用者之滿意度調查。	5-1. 提供病人或家屬意見調查結果。
	5-2. 相關同仁之意見調查。	3分：進行相關同仁參與意見調查。	5-2. 提供醫院同仁意見調查結果。
構面六、住院友善照護模式病床之普及率(本項為加分題，於總分100分外另計)			
入住院病人有住院友善照護床位可供選擇(10%)	6-1. 提供住院友善照護床位數	10分：提供床位 $\geq 20$ 床以上。	6-1. 提供「住院友善照護醫院」辦理之床位數。  備註：扣除兒科病床。
		8分：提供床位 $\geq 10\sim 19$ 床以上。	
		6分：提供床位 $\geq 4\sim 9$ 床以上。	

\*備註：住院友善照護醫院之認證暨輔導指標，共有六個構面十八項指標條文，構面六為加分題10分，構面一至構面五為總計為100分，滿分為110分；認證標準無一項條文為0分，總分達80分即可符合住院友善照護認證。

## 伍、承辦單位聯絡方式

### 一、聯絡人及電話：

中華民國家庭照顧者關懷總會鄒欣縈社工師暨研究專員 (02) 2585-5171 分機 17

中華民國家庭照顧者關懷總會張筱嬋副主任 (02) 2585-5171 分機 31

### 二、傳真電話：(02)2585-5737

### 三、聯絡地址：台北市中山區撫順街8號4樓之A

### 四、聯絡信箱：hsinying@familycare.org.tw

### 五、家總官網：<http://www.familycare.org.tw>



陸、 106 度「住院友善照護醫院」認證暨輔導計畫申請表

醫院名稱		
地址		
醫院負責人		
聯絡人		電話：
		傳真：
		E-mail：
是否需要免費輔導及諮詢	<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
<p>醫院申請動機或目的                  (請以五百字內說明，包括推動意願、照顧服務員管理想法與策略、在地民眾特殊需求等)</p>		
<p>機 構 名 稱：</p> <p>負 責 人： (簽章)</p> <p>機 構 名 稱： (簽章)</p> <p>日 期： ____年____月____日</p>		