

臺中市衛生局 95 年度研究報告

提昇本市長期照護服務品質

-----推動醫院辦理出院準備服務 業務



研究單位：臺中市衛生局

指導人員：林局長登圳

研究人員：謝課長佳玲

楊豫珠、黃文娟

研究日期：95 年 4 月 1 日至 95 年 8 月 30 日

臺中市衛生局 95 年度研究報告

提昇本市長期照護服務品質-推動醫院辦理出院準備服務業務

目錄

壹、報告摘要-----	1
貳、研究緣起-----	3
參、研究目的-----	7
肆、研究方法與過程-----	8
伍、研究發現與建議-----	11
陸、研究成果-----	17
表一：台中市長期照顧個案轉介單/通報單-----	20
表二：台中市長期照顧個案服務及轉介資源月報表-----	21
表三：台中市出院準備服務工作流程-----	22
表四：95 年度輔導專家出院準備服務訪查紀錄表-----	23
表五：95 年度地區醫院出院準備服務業務輔導訪查紀錄表---	27
表六：接受出院準備服務個案滿意度問卷調查-----	28
表七：台中市各醫院出院準備服務業務訪查日期-----	30
表八：台中市各醫院 4-8 月份長期照顧個案服務及轉介資源統計 -----	33
表九：台中市長期照顧資源分享聯盟-----	35
表十：台中市出院準備服務宣導相關海報-----	36

臺中市政府 95 年度自行研究發展報告

題目：提升長期照護服務品質/推動醫院辦理出院準備服務之業務

壹、報告摘要

近年來由於人口結構的老化以及慢性疾病的增加，再加上慢性疾病不但患病的時間漫長，且可能需長時間的照護。至 95 年 7 月底我國總人口數：22,823,604 人、65 歲以上老年人口：2,252,208 人，老年人口比例已達 9.85%。全國截至 94 年底止，依據「身心障礙者保護法」領有身心障礙手冊者計有 93 萬 7,943 人，較 93 年底增加 3.22%；身心障礙人口占總人口之比率為 4.12%，較 93 年底增加 0.11 個百分點，比率逐年上升。其中按性別分：男性 54 萬 6,068 人占 58.22%，女性 39 萬 1,875 人占 41.78%；身心障礙人口比率男性為 4.72%，高於女性之 3.50%。按縣市別分：以臺北縣 11 萬 2,824 人占 12.03% 最多，臺北市 10 萬 8,701 人占 11.59% 次多，臺中縣 6 萬 976 人占 6.50% 再次之。縣市別身心障礙人口之比率：以臺東縣 7.71% 最高，花蓮縣 7.09% 次高，雲林縣 6.66% 再次之，而以臺中市 2.97% 最低，臺北縣及連江縣 3.02% 次低。

高齡化社會的到來，凸顯了長期照護的需求，使得因慢性疾病住院及滯留醫院的情形大為增加。有鑑於此，以病人為中心、讓病人及其家屬能

安心回歸家中，一直是台中市衛生局努力的目標。衛生署更將「長期照護政策」列為公元兩千年衛生工作之總目標，希望慢性病患者有大部分的時間是在家中療養。台中市衛生局為了讓病人及其家屬在住院時就做好出院前之準備，使病患出院後能得到適切之照顧，減輕照顧者之壓力，特別針對臺中市各大醫院推動出院準備服務業務，以便銜接病患出院後之社區照護。作者在台中市長期照顧管理中心與家庭照顧者接觸的過程中，亦發現家庭照顧者對其出院後之照顧方法，相關的社會福利支持系統不清楚時，會感到擔心害怕而不願出院。

本研究乃針對本年度曾經在本市各大醫院住院的病人，採取抽樣調查之方式，以問卷針對接受過出院準備服務之民眾，進行電話訪談，予以評估出院準備服務工作人員，為個案規劃所需之各種治療、復健計畫，協助病患及家屬辨識其照顧問題，能增加病患及家屬解決照顧問題的能力；降低出院後徬徨無措、害怕、恐懼的發生，減少不必要的住院與醫療花費，提昇醫院的照護品質。希望能讓出院返家的病人保有最佳的健康照護狀態及生活品質。

貳、 研究緣起

因人口結構高齡化、疾病型態慢性化及健康問題障礙化，使得照護

內容愈趨複雜外；社會型態的轉型，致使病患出院的後續照護缺乏，照護時間也跟著延長，繼而產生諸如：再住院率高、住院天數過長、無良好的後續照顧...等問題；不僅造成家屬沉重的壓力，更使得有限的醫療資源被不當利用，造成健保沉重負擔。

在持續性照護體系中「出院準備服務」扮演一個重要轉介通路之角色，希望透過出院準備服務，病患能從急性醫療順利轉到慢性照顧，能給予病患更優質、適當的醫療及持續性的照護服務。

良好的醫療照護服務品質再搭配營養師營養諮詢、居家護理師到宅服務、社工福利諮詢、輔具提供及病患關懷、藥師用藥指導、復健師復健運動及輔具使用指導、出院準備護理師衛教指導及出院後電話關懷、諮詢，轉診服務、社區醫療服務等各個專業人員的專長，期許藉由「出院準備服務」之整合。以達充分運用醫療資源，期望患者在住院期間不但可獲得醫療專業照護達到促進病情改善外，亦能獲得相關的衛生教育知識及自我照顧的技能，並能了解對於出院後會遇到的後續照顧問題，掌握病患的需要。透過醫療服務各種專業人員，病患、家屬的共同合作，統合醫療及社會資源，以確保病患在出院後能獲得良好及持續性的照護。

一、本市長期照顧需求推估、失能人口及人數

(一)本市 95 年 2 月總人口數：

1,034,213 人，65 歲老年人口 76,161 人（佔全市人口

7.36%）。

本市老年人口比僅高於台北縣（7.0%），但是老年人口數確在 25

縣市中排名第 11。

（二）需長期照顧人口數推估：約 18234 人

1. 依據台閩地區失能老人機構照護供需資源分布調查研

究，一項以上日常活動功能障礙(ADLS)率為 9.87%推估，

本市約有 7,517 人為需長期照顧老年人口。

2. 94 年 6 月本市領有身心障礙手冊人數有 29738 人，扣除

65 歲以上老人 9163 人及輕度失能個案 9858 人，推估應有

10717 失能個案須長期照顧。

障礙等級	極重度	重度	中度	輕度
人數	3572	6050	10258	9858

（三）各類照顧服務需求人數及所需服務人力，包括各類服務資源

失能人口狀況：

1. 機構式照顧

（1）機構式照顧需求面：2955 人

需機構式照顧 30%，本市老人約有 2,255 人+身心障礙者

700 人(領身心障礙手冊推估需長期照顧人口約有

10,000 人，其中需機構照顧 7 %推估約 700 人)共計

2,955 人。

(2) 機構式照顧供給面：3207 床

本市目前有長期照顧機構床位共計 3,207 床，當

滿足需機構照顧失能者之需求。

(護理之家 1,034 床、慢性病床 108 床、養護及長

照機構 1,322 床、安養機構 587 床、身心障礙福利

機構 156 床)

(3) 目前本市各區機構式照顧供給及需求現況

區別	95.2 月人口數	95.2 月老年人數	失能人口數推估(9.87 %)	需機構式照護人數推估 30%	護理之家		安養護機構		床位供需比(%)
					家數	床數	家數	床數	
中西區	140525	12386	1223	366	1	190	5	323	140
東區	72435	7842	774	232	1	49	1	49	42
南區	107713	7562	746	223	4	229	3	269	223
北區	146809	13203	1303	390	2	115	5	286	112
西屯區	193297	12122	1196	359	1	216	6	251	130
南屯區	140252	7508	741	222	1	24	0	0	11
北屯區	233182	15538	1534	460	2	211	7	294	110

合計	1034213	76161	7517	2255	12	1034	27	1322	104
----	---------	-------	------	------	----	------	----	------	-----

2. 社區式及居家式照顧

(1) 本市社區式及居家式照顧需求面：共計 15,222 人。

需社區及居家照顧 70%，本市失能老人約有 5,205 人+身心

障礙者需照顧人數約 10,017 人共計 15,222 人。

(2) 本市社區式及居家式照顧供給面

讓失能者能舒適安全的留在或生活於熟悉的環境中，以個案的需求為導向提供多元化的服務選擇，本市各區衛生所已開發社區資源，本局會將相關資源彙整成冊提供工作人員使用。

參、 研究的目的

在台中市衛生局長期照顧管理中心：為提昇醫院長期照顧服務品質，擬訂此研究推動本市各醫院辦理出院準備服務，希望藉由本研

究，創造一個使病患及家屬(消費者)、政府或保險機構(付費者)及醫療機構(服務提供者)三者三贏的服務；使醫療服務得以品質、成本兼顧。其研究效益就病患、醫院、全民健康保險有下列執行之研究預期效益

一、在病患方面

- (一) 由完整持續的評估與追蹤，提高生活品質。
- (二) 增加病患或主要照顧者自我照顧及居家照護能力。

二、在醫院方面

- (一) 提昇醫院照護服務品質。
- (二) 提昇出院病患之門診回診，降低及避免再住院率。
- (三) 落實各專業人員之角色功能，提昇專業成就感。
- (四) 促進長期照護體系之發展。

三、在全民健保險方面

- (一) 節約醫療資源，控制成本，提高病床利用率，急性病床得到充分利用。
- (二) 降低再住院率，減少醫療費用支出。

肆、研究方法與過程

一、訂定 95 年度各醫院出院準備服務工作規劃如下：

(一)更新台中市長期照護資源分享合約書為台中市長期照顧資

源分享聯盟及個案轉介服務月報表新增人數統計

(二) 95 年度針對地區醫院輔導訪查出院準備服務業務執

行情形，除了追蹤 94 年輔導委員建議事項改善情形，各

醫院執行出院準備服務業務，需呈現下列書面資料：

(1) 出院準備服務業務手冊及相關表單

(2) 建立轄區完備之長期照顧資源手冊

(3) 辦理出院準備服務個案討會

(4) 出院準備服務病人轉介相關資料

(5) 出院準備服務績效及品質監測辦理情形

(6) 新進人員教育訓練相關資料

(7) 出院準備服務績效及品質監測辦理情形

(8) 新進人員教育訓練等相關資料

(9) 本局訂於 8 月進行出院準備服務訪查並抽查 6 案個案接

受出院準備服務相關病歷與轉介單

(三) 制定相關表單

(1) 臺中市長期照顧個案轉介/通報單 (如表一)

(2) 修訂臺中市長期照顧個案服務及轉介資源月報表

(如表二)

(3) 本局以服務使用者為中心，將本市長期照顧相關

資源彙整，並編列「臺中市長期照顧資源手冊」，以提供

長期照顧相關工作人員使用。

二、明訂出院準備服務工作流程（如表三）

三、出院準備服務業務輔導訪查與設計

（一）訪查對象

（1）地區醫院

（2）本市區域醫院

（3）本市醫學中心

（二）訪查工具

（1）95 年度輔導專家出院準備服務訪查紀錄（如表四）

（2）95 年度地區醫院出院準備服務業務輔導訪查紀錄

（如表五）

（3）接受出院準備服務個案滿意度問卷調查（如表六）

（三）訪查方式

（1）本市各醫院去年度接受出院準備服務輔導專家訪查，本年度

則由本局實地追蹤輔導專家建議改善事項。

（2）去年度未接受出院準備服務輔導專家訪查，則聘出

準備服務輔導專家進行訪查，並提出建議事項

(四) 訪查日期

已於本年度 8 月份全面進行各醫院出院準備服務業務實地訪查，每家醫院訪查時間為 1.5 小時。(如表七)

四、訪查醫院資料

本市共計 32 家醫院執行出院準備服務業務，其中醫學中心 3 家、區域醫院 4 家、其他及地區醫院 26 家。全院實施出院準備服務業務計 15 家。

五、院準備服務業務醫院訪查結果

依訪查紀錄統計，本市各醫院訂定出院準備服務之結構、過程及結果面完成現況已達 85%，其中有 5 家醫院就整體出院準備服務結構、過程及結果面需進行改善。過程面在「執行成果評質」、「在職教育訓練應納入其他團隊人員」，在結果面則為「非計畫性在住院分析」、「再入院及再入急診原因分析及預防」則為受訪查醫院執行較差之項目。

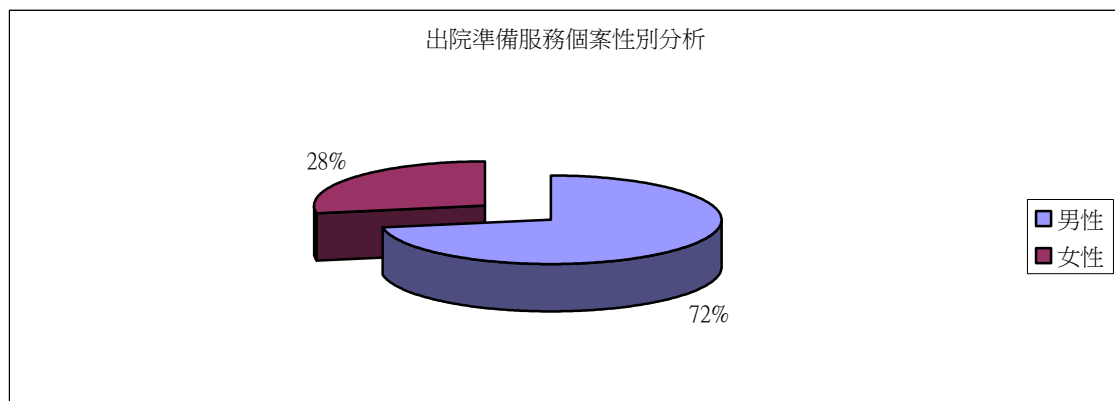
伍、研究發現與建議

本研究乃針對本年度曾經在本市各大醫院住院的病人共計 186 案，採取抽樣調查之方式，以問卷針對接受過出院準備服務之民眾進行電話訪談，扣除拒訪個案、地址不明或資料不齊全共獲得 90 份完

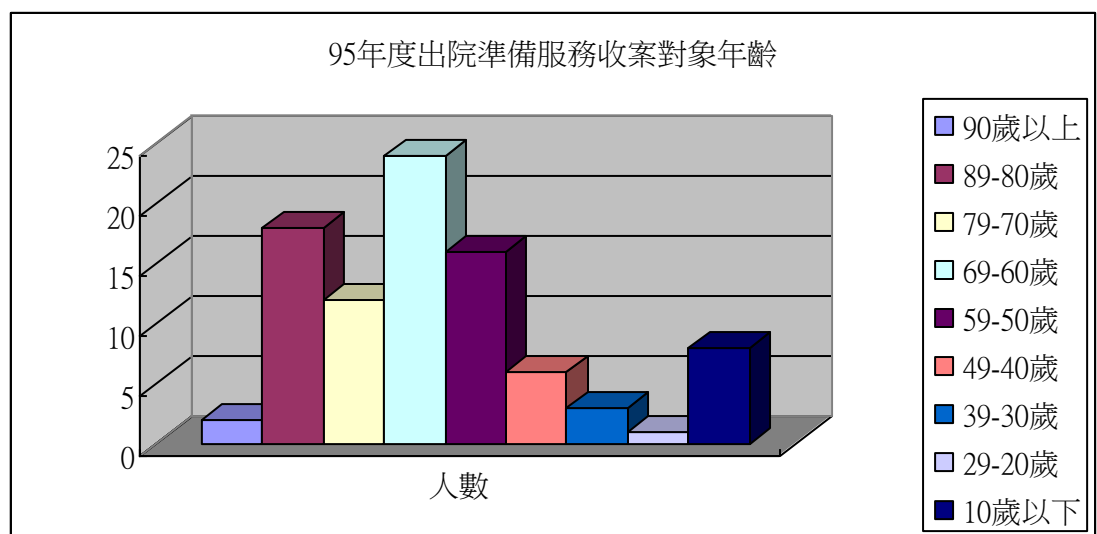
整的資料。依其性別、年齡、主要診斷、主要照顧者、出院後的安置情形、出院準備服務收案之原因及其轉介資源，及再入院原因作分析。

(一) 本研究 90 位個案中，男性個案有 65 位，女性個案有 25 位，

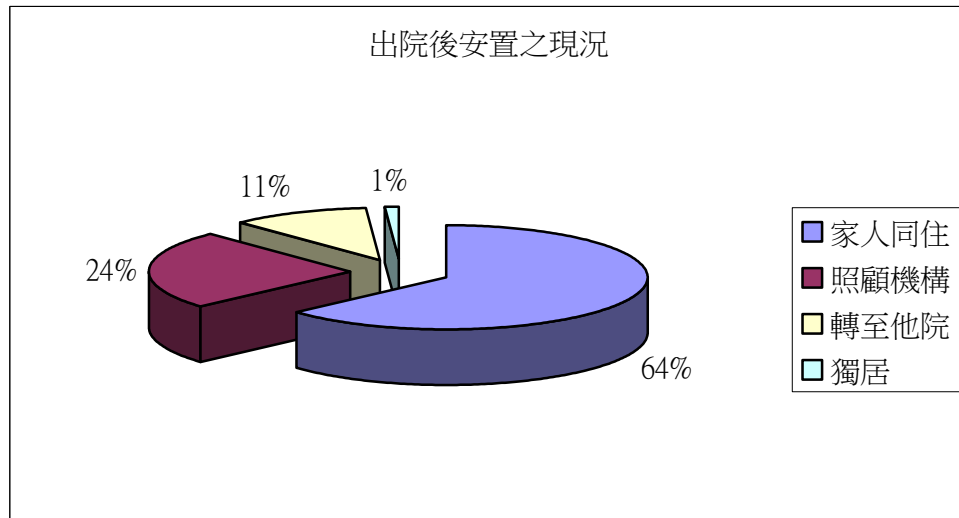
資料顯示男性成為被照顧者的機率大於女性。



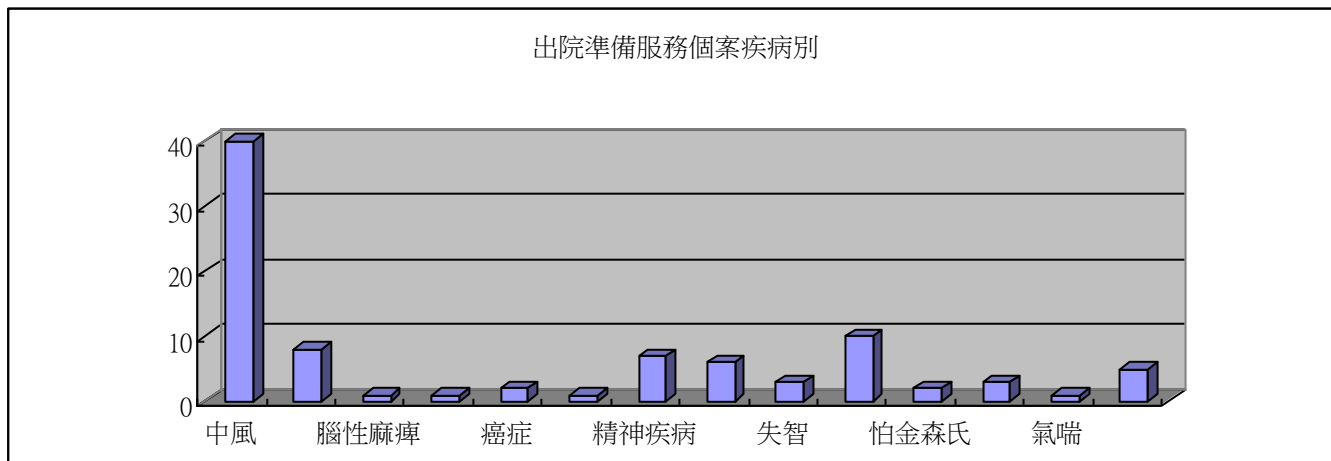
(二) 在出院準備服務收案的個案中，其年齡層分布以 60-69 歲居多，其次為 80-89 歲，再來是 50-59 歲。



(三)出院後的安置現況，以返家與家人同住居多，其次為安至置照顧機構



(四)主要疾病以中風居多，其次為呼吸衰竭，接下來為心臟病及精神病。



(五)出院準備服務提供之服務，以居家護理居多 38%，其次為轉介或提供照顧機構資訊 35%，最後為轉介至其他醫院 15%。對於社會福利資源之提供則以協助申請身心障礙手冊及重大傷病卡為主

8%。連結其他社區資源如喘息服務、居家服務占 4%。

(六)當民眾或其家屬即將出院最想得到的協助依序為管路更換及照

顧之問題 35%、照顧機構資訊 33%、復健治療 15%、經濟補助 10%

及緊急情況之處理 7%。

(七)針對出院準備服務收案之個案或其家屬對於出院準備服務之協

助認為以 5 分法給分，很滿意 5 分，滿意 4 分，尚可 3 分，不滿

意 2 分，很不滿意 1 分，結果整體平均滿意度為 3.1 分，其中以

當預知出院時即提醒您做出院準備、指導您輔助器材的使用方法

及資訊、提供相關社會福利資訊三項最不滿意(見圖示)。

接受出院準備服務滿意度 (N = 90)

項目	平均滿意度
指導您出院藥物服用法	4.0
指導您出院後傷口的照顧	3.5
指導您復健運動執行方法	3.0
指導您疼痛的處理方法	3.0
指導您日常生活應注意事項	3.5
指導您緊急狀況之處理	3.5
指導您衛教單張的各項照顧	3.0

當預知出院時即提醒您做出院準備	2.9
指導您輔助器材的使用方法及資訊	2.8
提供相關社會福利資訊	2.0
提供您出院後醫療諮詢專線	3.0
協助您安排出院後的照顧	3.3
協助您安排出院後的安置	3.1
出院後的飲食指導	3.0
平均	3.1

1. 經過訪談，接受出院準備服務之民眾，不知道出院準備服務之業務竟高達 73%，對於出院準備服務所提供的相關協助，大部分民眾認為應該可以作的更好，應該加強宣導讓更多的人知道，才不會造成多頭馬車，讓民眾四處尋求協助。
2. 出院準備服務工作人員對於出院準備服務資訊如長期照護機構、社會福利申請、醫療器材租借等不甚了解，未能提供即時的諮詢或轉介。
再來針對個案出院準備問題，醫療相關單位如社工、復健、住院等部門間之聯繫與協調需再加強，才能共同來執行出院準備服務之業務。
3. 實施出院準備服務是一項持續性的服務，針對慢性病患之健康問題，採取個案管理之方式，於患者入院時依其疾病診斷、高危險群之篩選及其即將預定出院之時間，予以評估其健康需求及出院後的照顧需求，訂定住院目標，規劃所需之各種治療、復健計劃，並協助病患及家屬辨識其健康問題，增加其解決問題的能力；以降低出院後徬徨無

措、害怕、恐懼的發生，減少不必要的住院與醫療花費，使病患及家屬能在有準備的清況下滿意的出院，並持續的接受治療照顧。

4. 家庭照顧者對其出院後之照顧方法，相關的社會福利支持系統不清楚時，會感到擔心害怕而不願出院，再加上全民健保的實施，一般民眾因為住院的經濟負擔減輕，而增加病人滯留醫院、輾轉至他院住院或反覆出入院的情形，因此許多大型醫院平均住院日普遍提高，且面臨一床難求的困境，易造成醫療資源之浪費。
5. 運用個案管理的理念來提昇出院準備服務，需訂定標準化的出院計畫及持續不斷監測篩選，出院準備服務工作小組成員彼此間共同合作，才能提昇出院準備服務之完整及滿意度。

陸、研究成果

1. 加強醫院主管的重視，以利出院準備服務團隊之推動

不論是醫學中心、區域醫院或地區醫院，醫院高層主管的參與與支持度，都將影響出院準備服務業務之推動。

2. 建置常設性的輔導機制

在本年度醫院輔導訪查中與相關人員座談會中，仍有 3-5 家醫院對於出院準備服務業務之推展，感到茫然不知所措。因此建立本市標準醫院及常設性的輔導機制，提供醫院相關人員學習、諮詢和輔導。

3. 加強出案準備服務工作人員之教育訓練、提昇工作人員的專業知

能針對不同科別辦理出院準備服務教育訓練，本年度本局預定辦理

5 場目前已完成 1 場。其辦理場次如下：

日期	場次	主 題	主辦單位
95.06.14	1	出院準備服務聯繫 會議暨教育訓練	臺中市衛生局
95.09.15	2	95 年度精神科出 院準備教育訓練暨 照顧服務網絡研討 會	臺中市衛生局 國軍臺中總醫院附設民眾 診療服務處中清分院
95.10.18	3	中部六縣市出院準 備服務業務觀摩	行政院衛生署 臺中市衛生局 中國醫藥大學附設醫院
未定	4	出院準備服務專業 人員教育訓練	臺中市衛生局 中山醫學大學附設醫院
未定	5	出院準備服務/個 案討論會	臺中市衛生局 退除役官兵輔導委員會臺 中榮民總醫院

4. 加強民眾宣導，以利民眾尋求協助

(1) 製作本市推展出院準備服務業務統一的紅布條，目前本各醫

院已全面懸掛，其內容為「出院準備服務業務讓您放心出院、安心回家」

(2) 製作出院準備服務業務宣導海報，由本市各醫院全面

張貼計 5 種，有出院準備服務流程規劃、出院準備服

務的服務團隊、詢求出院準備服務對您及家人之好

處、如何尋求出院準備服務業務之協助及出院準備服

務業務能為您作什麼。(如表十)

5. 繼續辦理出院準備服務訪查

依訪查紀錄統計，本市各醫院訂定出院準備服務之結構、過

程及結果面完成現況已達 85%，明年應繼續辦理實地輔導訪查，追

蹤各醫院出院準備服務執行情形，以利繼續推出院準備服務之業

務。

6. 明訂出院準備服務業務成果指標

訂定服務品質指標和結果指標，並將各醫院執行困難之部分，辦理

相關主題研討會。

7. 訂定臺中市長期照顧資源分享聯盟

明訂臺中市長期照顧資源共同分享，甲乙雙方因應長期照顧業務需要不定期召開研討會及訓練相關事宜，雙方服務內容可分享及協助宣導（如表九）

8. 加強民眾對於慢性疾病之預防與宣導

在出院準備服務收案的個案中，其年齡層分布以 60-69 歲居多，其次為 80-89 歲，再來是 50-59 歲。主要疾病以中風居多，其次為呼吸衰竭，接下來為心臟病及精神病。可見應加強民眾對於慢性疾病之預防，以預防為優先，進而促使降低醫療資源與社會成本之增加。

台中市長期照顧個案轉介/通報單

轉介單位：_____ ☐醫院/出院準備服務 ☐護理之家 ☐居家護理所 ☐居家服務支援中心 ☐衛生所 ☐區公所 ☐安養護機構 ☐其他

轉介日期： 年 月 日 轉介者：_____ 電話：_____ 傳真：_____

基本資料	姓 名		出生	民國	年	月	日	歲	性別	☐ 男 ☐ 女
	緊急聯絡人		電話		關係		健保	☐ 有 ☐ 無		
	身 份 別	☐ 1 一般 ☐ 2 低收入戶 ☐ 3 中低收入戶 ☐ 4 身障手冊 ☐ 5 其他_____								
	戶籍地址									
	現 住 址							身分證 字號		
個案需求摘要 (個案情況)										
本單位已經提供的服務項目及摘要										

照顧服務需求	中心核定服務： ☐ 居家服務 ☐ 居家復健 ☐ 喘息服務 ☐ 二手輔具借用 ☐ 家庭照顧者訓練班 ☐ 家庭照顧者支持團體聯誼活動 ☐ 身心障礙居家鑑定服務 轉介服務： ☐ 居家護理 ☐ 護理之家 ☐ 安養護機構 ☐ 安寧照護 ☐ 呼吸照護病房 ☐ 日間照顧中心 ☐ 日間照護 ☐ 送餐服務 ☐ 衛生所追蹤 ☐ 老朋友專線 ☐ 身心障礙個管中心 ☐ 輔具資源中心 ☐ 社區關懷據點 ☐ 早期療育 ☐ 老人保護服務 ☐ 其他_____
	諮詢服務： ☐ 社會福利資訊 ☐ 經濟補助 ☐ 身心障礙鑑定及手冊及申請 ☐ 重大傷病卡申請 ☐ 照護機構資訊 ☐ 其他_____

----- 個案
 處理回覆：台中市長期照顧管理中心聯絡電話：04-22285260 傳真 04-22250161

接案結果： ☐ 提供服務理情形：_____ _____ ☐ 無法提供服務原因：_____ _____ ☐ 轉介之建議：_____ _____ 接案者：_____ 日期：_____
--

☐醫院/出院準備服務☐護理之家☐居家護理所
☐居家服務支援中心 ☐衛生所 ☐其他 (每月 25 日前通報)
 通報者：_____ 電話：_____ 傳真：_____

轉介、服務項目	院內服務	轉介服務	簡易服務	備註
居家護理				
居家服務				
暫托(喘息)服務				
職能治療				
物理治療				
呼吸治療				
營養師				
社區老人中心				
養護機構				
日間照護(顧)				
植物人中心				
安寧照護				
健康服務中心				
經濟補助				
身心障礙手冊鑑定及申請				
重大傷病卡申請				

老人保護及棄養問題				
居家照顧能力/技巧不足				
安全輔具				
需衛生所追蹤				
送餐服務				
社會福利資訊				
其他				
其他：				
總計				

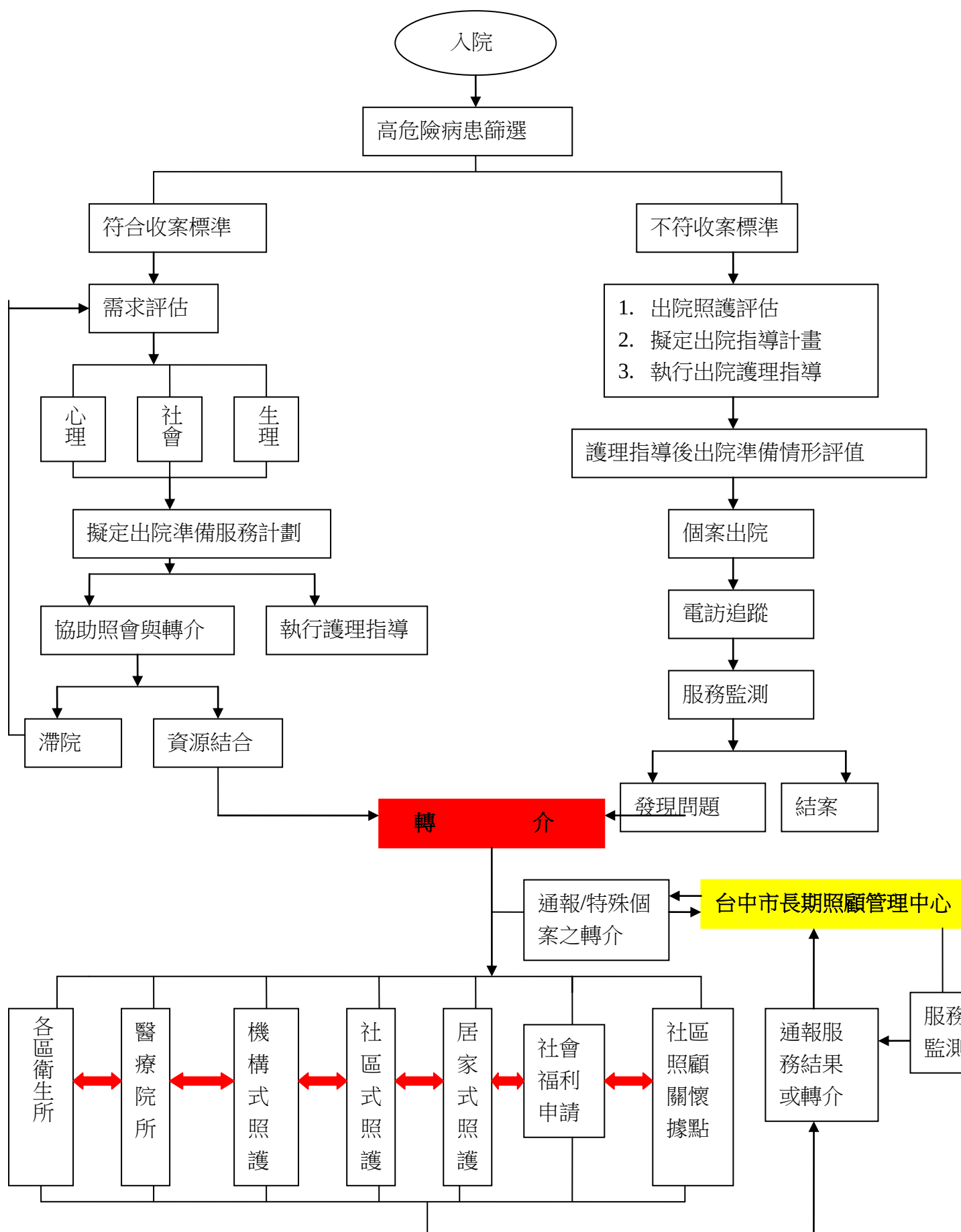
一、 辦理長期照護相關資源宣導及教育_____場_____人

二、 目前服務總個案數_____人，需轉介資源 _____人，不需轉介_____人，
轉外縣市_____人，每月平均收案數_____人。實際工作人員數_____人，開
業床數：_____住院人數_____人

	一般民眾		原住民		總計		身心障礙	
性別	男	女	男	女	男	女	男	女
65 歲(含)以上								
65 歲以下								
總計								

三、 填表說明(一)院內服務：為院內轉介各專業相關之服務(二)轉介服務：轉介
至社區相關資源之服務(三)簡易服務：不需填寫轉介單，簡易諮詢服務。

台中市出院準備服務規劃流程圖 94.07 制表



台中市衛生局

95 年度輔導專家出院準備服務訪查紀錄表

機構名稱：_____

本「出院準備服務訪查紀錄表」的設計由出院準備服務推展的結構面、過程面及結果面建構結構性的評值項目，指引各醫療院所出院準備服務相關人員及訪查學者專家能具體檢視此服務在機構推展的情形，並辨識此服務尚可加強修正的項目。

評 值 項 目	結 果				備 註
	完全符合	大部分符合	部分符合	完全不符合	
一、結構面					
(一)建立出院準備服務之行政體系架構，由副院長以上之行政主管擔任主任委員，並有組織架構圖					
(二)制訂組織架構圖中人員，定期(至少三個月一次)召開出院服務相關行政會議，討論出院準備服務政策面問題，並有相關紀錄表。					
(三)明訂出院準備服務之執行小組成員					
(四)訂定出院準備服務各專業角色之工作職掌及項目。					
(五)界定服務範圍及對象，包括：					
1、出院後仍需後續照顧，及出院後需機構安置者					
2、經高危險篩選合於服務需求者					
3、依疾病分類，超過常態住院天數者					
4、住院天數超過 30 天以上者					
(六)建立出院準備服務工作流程圖 明訂每一工作流程之作業說明，如：收案作業說明、高危險篩選作業說明、轉介作業說明。每項作業說明含 when、how、who					
(七)明訂出院準備服務之訓練計畫並有書面資料(含課程目標、課程內容、實施					

時數、評值方法)					
1、單位有實施出院準備服務之繼續教育					
2、參與實施出院準備服務之人員皆接受 出院準備服務訓練					
3、各專業之新進人員訓練包含出院準備 服務訓練					
(八)訂定出院準備服務評值之結果指標，結 果指標包含 1. 指標名稱；2. 選樣方法； 3. 監測工具，如：評值表、訪談表、滿 意度調查表；4. 計分法，含統計方法、 滿分、分數代表之意義、監測方法。					
(九)建立出院準備服務紀錄及各項表格 (如：出院準備服務需求篩選表、評估 計畫、照會單)。					
(十)對轉介機構做評估。					
二、過程面					
(一)評估與計畫					
1. 高危險個案篩檢					
(1)每位新入院病人由專人依制定之高 危險篩檢紀錄表，於 24 小時內完成 初評確認高危險個案。					
(2)對病情變化住院病人能執行高危險 篩檢					
(3)針對特殊病患群體(如超過 30 天尚 未轉出者、高額住院病患)能依特殊 病患篩檢標準。					
2 高危險個案完整照護					
對確認之高危險個案，依病患出院前、後之 需求，訂定具體可行的計畫與目標，及不定 時修正，以滿足個案後續照顧需求；並確實 填寫各項表單。					
(二)執行					
1. 個案服務					
小組依目標執行高危險個案完整照護服 務(如衛教指導，舉行家庭會議、執行團 隊照會與資源轉介)，並對提供之服務確 實紀錄。					
2. 執行小組工作模式					

相關人員定期聚會(每月至少一次)討論病患相關問題，並完整紀錄。					
(三)評估 定期整理各式紀錄表單，分析執行成果，於每年度彙總提報執行成效並做為工作改善依據。					
三、結果面 (一)個案服務量 每月及年度之彙總：收案總數/住院病人總數。					
(二)出院準備服務紀錄完整性 1. 能正確評估及記錄出院準備服務需求篩選表					
(三)完整建構資源網絡 1. 完整建構長期照顧資源手冊並每年更新。					
2. 資源網絡含該區域之居家護理、居家服務，經濟資源、輔具資源、諮詢資源等，各項資源應包含至項內容(機構名稱、負責人、聯絡電話、服務單位、服務範圍、服務特性等)。					
(四)品質指標分析 1. 科住院日數分析：須每月執行，須收集各科別住院日數分析。					
2. 不當再住院率分析：須每月及年度分析檢討比較。非計畫性再住院率，需以前期(月或年)為目標值並每月及年度分析非計畫性再住院率之原因					
3. 非計畫性急診就診率分析：每月及年度分析檢討比較。非計畫性急診就診率，需以前期(月或年)為目標值並每月及年度分析非計畫性急診就診率之原因					
4. 個案轉介問題及結果分析：每月及年度服務個案轉介結果統計分析。					
5. 非計畫性滯院原因分析：每月及年度統計分未結案個案之原因。					
6. 個案對出院準備服務滿意度：每一個案至少須有出院後對此服務之滿意度調查(5分量表，需達3.5分以上)。					

台中市衛生局

95 年度地區醫院出院準備服務業務輔導訪查紀錄

醫院名稱：

訪查日期：

訪查項目	輔導訪查結果			備註
	符合	需改進	不符合	
一、針對 94 年度輔導委員訪查意見改善情形(書面資料)				
二、出院準備服務業務手冊及相關表單				
三、建立轄區完備之長期照顧資源手冊				
四、出院準備服務個案討論會				
五、出院準備服務病人轉介相關資料				
六、出院準備服務績效及品質監測辦理情形				
七、新進人員教育訓練書面資料				

八、目前服務總個案數_____人，需轉介資源 _____人，不需轉介_____人，轉外縣市_____人，每月平均收案數_____人。實際工作人員數_____人，開業床數：_____

	一般民眾		原住民		總計		身心障礙	
性別	男	女	男	女	男	女	男	女
65 歲(含)以上								
65 歲以下								
總計								

訪查人員建議事項：

機構回應事項：

訪查人員簽名：

機構人員簽名：

台中市衛生局

95 年度稽核本市各醫院照顧服務員管理執行成果

醫院名稱：

訪查日期：

稽 核 項 目		結 果			備 註
		符合	需改進	不符合	
一、照顧服務員管理規範					
二、服務相關 規章(張 貼於醫 院明顯 處)	1. 排班原則				
	2. 服務規範				
	3. 收費原則				
	4. 紛爭處理與申訴管道				
	5. 涉及病患隱私照顧性別規範				
三、照顧服務員資格規定					
四、醫院如發現非法外籍人士應通報勞政及轄區警政單位					
五、張貼海報宣導如何選擇照顧服務員					
訪查人員建議事項：					
機構回應事項：					

訪查人員簽名：

機構人員簽名：

95 年度地區級以上醫院辦理出院準備服務業務個案滿意度問卷調查

醫療機構名稱：_____

此次調查旨在針對病患及其家屬，對於出院準備服務提供之協助，有助於病患及其家屬能安心出院返家，病患出院後能獲得良好及持續性照護。調查結果將作為推動出院準備服務業務改進及修正之參考。

一、個案基本資料

姓名：_____ 性別：☐男☐女 生日：__年__月__日 年齡：__歲

婚姻狀況：☐未婚 ☐已婚 ☐離婚 ☐鰥/寡 ☐其他_____

語言：☐國語☐台語☐客家語☐其他_____

宗教：☐佛教☐天主教☐基督教☐其他_____

教育程度：☐不識字☐國小☐國中☐高中職☐專科☐大學以上

出院後安置現況：☐與家人同住☐照顧機構☐轉其他醫院☐獨居☐死亡☐再入院

主要疾病類別：☐高血壓☐心臟病☐中風☐癌症☐精神病☐帕金森氏症☐失智☐糖尿病
☐其他_____

意識狀況：☐清醒☐嗜睡☐混亂☐昏迷☐植物人 溝通能力：☐可☐否
能理解：☐可☐否

失能程度：☐1 獨立☐2 少部依賴☐3 大部依賴☐4 完全依賴

身分別：☐一般戶☐2 低收入戶☐3 中低收入戶☐身障生活補助☐4 老農津貼☐5 榮民
／榮眷6 其他：_____

其他特殊照護：☐鼻胃管☐氣切管☐導尿管☐傷口☐其他

最後一次入院日期：__年__月__日、出院日期：__年__月__日

二、家庭評估

1. 主要照顧者姓名：_____ 與個案關係：__ 照顧年資：__年__月

性別：☐男☐女 年齡：__歲 職業：_____

教育程度：☐不識字☐國小☐國中☐高中職☐專科☐大學以上

住址：_____ 電話：_____

2. 主要決策者姓名：_____ 與個案關係：__

性別：☐男☐女 年齡：__歲 職業：_____

教育程度：☐不識字☐國小☐國中☐高中職☐專科☐大學以上

住址：_____ 電話：_____

三、接受出院準備服務業務意見調查

- 指導您出院藥物服用法 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 指導您出院後傷口的照顧 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 指導您復健運動執行方法 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 指導您疼痛的處理方法 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 指導您日常生活應注意事項 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 指導您緊急狀況之處理 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 指導您衛教單張的各項照顧 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 當預知出院時即提醒您做出院準備 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 指導您輔助器材的使用方法及資訊 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 提供相關社會福利資訊 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 提供您出院後醫療諮詢專線 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 協助您安排出院後的照顧 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 協助您安排出院後的安置 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意
- 出院後的飲食指導 ☐ 很滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 很不滿意

四、就各大醫院提供出院準備服務業務您有什麼建議

95 年度出院準備服務輔導訪查行程表

	醫療機構名稱	住 址	負責 醫師	訪查日期
		電 話／傳 真		
1	財團法人仁愛綜合醫院台中分院	台中市中區柳川東路三段 36 號 22255450／22258786	廖 仁	8 月 2 日 上午 9 時
2	第一醫院	台中市中區民族路 184 號 22221122	陳焄宗	8 月 2 日 上午 10：30
3	國軍台中總醫院附設民眾診療服務處中清分院	台中市北區忠明路 500 號 22037320／22038156	鍾國屏	8 月 2 日 下午 2 時
4	台安醫院雙十分院	台中市北區雙十路二段 29 號 22268990／22257560	吳右任	8 月 2 日 下午 3 時 30
5	台新醫院	台中市東區振興路 439 之 3 號 22139966／22110938	簡伯毅	8 月 3 日 上午 9 時
6	錦河醫院	台中市東區自由路三段 314 巷 2 號 22115466／22112350	彭士能	8 月 3 日 上午 10：30
7	臺安醫院	台中市東區進化路 203 號 23602000	蘇主恩	8 月 3 日 下午 2 時
8	全家醫院	台中市東區自由路 3 段 296 號 22121058	吳恩瑄	8 月 3 日 下午 3：30
9	勝美醫院	台中市北區五權路 480、482 號 22013333／22016725	陳志強	8 月 9 日 上午 9 時
10	順天醫院	台中市北區三民路三段 333 號 22333676／22359149	王德源	8 月 9 日 上午 10：30
11	弘光 科技大學附設老人醫院	台中市北屯區太原路三段 1141 號 22390600／22392703	吳銘標	8 月 9 日 下午 2 時

12	聯安醫院	台中市北屯區東山路一段 37 號 22441995／22443755	柯貴榮	8 月 9 日 下午 3：30
13	博愛醫院	台中市北屯區文心路三段 431 號 22954722／22957633	黃金生	8 月 10 日 上午 9 時
14	全民醫院	台中市北屯區中清路 72-42 號 22916666／22936829	張武松	8 月 10 日 上午 10：30
15	聯合中醫醫院	台中市北屯區大連路二段 36 號 1~2 樓 22465979／22466439	陳立德	8 月 10 日 下午 2 時
16	新亞東婦產科醫院	台中市北區大雅路 271 號 22075779／22057893	劉銖淇	8 月 10 日 下午 3：30
17	宏恩醫院	台中市南區復興路二段 38-13 號 22623123／22610454	吳子鈞	8 月 17 日 上午 9 時
18	宏恩醫院 龍安分院	台中市南區德富路 145 巷 2 號 37017188		8 月 17 日 上午 10：30
19	林森醫院	台中市西區三民路一段 152 號之 1 22227800／22267422	廖光立	8 月 17 日 下午 2 時
20	財團法人私立 台中仁愛之家 附設靜和醫院	台中市西區南屯路一段 156 號 23711129／23752290	陳登義	8 月 17 日 下午 3：30
21	友仁醫院	台中市南屯區五權西路二段 197 號 24739995	許金龍	8 月 16 日 上午 9 時
22	臺灣台中監獄 附設培德醫院	台中市南屯區培德路 9 號 23842652	賴世偉	8 月 16 日 上午 10：30
23	中國醫藥大學 附設醫院	台中市北區育德路 2 號 22052121	林正介	8 月 1 日 下午 2 時
24	澄清綜合醫院	台中市中區平等街 139 號 24632000	周思源	8 月 1 日 下午 3：30

25	澄清綜合醫院 中港分院	台中市西屯區中港路3段118號 24632000	林高德	8月8日 下午2時
26	行政院國軍退 除役官兵輔導 委員會台中榮 民總醫院中山 醫學大學附設 復健醫院	台中市西屯區中港路3段160號 23592525	邵克勇	8月8日 下午3:30
27	中山醫學大學 附設醫院	台中市南區建國北路1段110號 24739595	蔡宗博	8月15日 下午2時
28	林新醫院	台中市南屯區惠中路3段36號 22586688	林仁卿	8月15日 下午3:30
29	中山醫學大學 附設醫院中港 分院	台中市西區中港路1段23號 23592525	盧敏吉	8月22日 下午2時
30	行政院衛生署 台中醫院	台中市西區三民路1段199號 22294411	徐永年	8月22日 下午3:30
31	中山醫學大學 附設復健醫院	台中市北屯區太原路3段1142號 22393855	畢柳鶯	8月22日 上午10:00
32	維新醫院	台中市北區育德路185號	許景琦	8月23日 上午10:00

95 年度台中市出院準備服務長期照顧個案服務及轉介資源

月報表

醫療機構名稱	轉介	簡易服務
台安醫院雙十分院	0	0
台安醫院	0	1059
弘光科技大學附設老人醫院	101	0
全家醫院	2	2
錦河醫院	10	27
中國醫藥大學附設醫院	183	2616
澄清綜合醫院中港分院	2	49
中山醫學大學附設復健醫院	0	0
中山醫學大學附設醫院中港分院	57	68
中山醫學大學附設醫院	160	94
台中榮民總醫院	454	0
宏恩醫院	0	2
宏恩醫院龍安分院	0	0
國軍臺中總醫院附設民眾診療服務處 中清分院	0	0
博愛醫院	0	0

醫療機構名稱	轉介	簡易服務
林森醫院	0	1
第一醫院	0	0
新亞東婦產科醫院	0	0
勝美醫院	0	0
順天醫院	0	0
聯安醫院	0	0
聯合中醫醫院	0	0
全民醫院	1	6
靜和醫院	0	0
台灣台中監獄附設培德醫院	0	0
友仁醫院	0	0
澄清綜合醫院	0	0
林新醫院	0	0
台新醫院	0	0
財團法人仁愛綜合醫院台中分院	300	0
合 計	1270	212

台中市長期照顧資源分享聯盟

甲、乙雙方本諸互惠以及誠懇合作之意願，相互協助雙方業務之推展，

雙方合作相關事宜約定如下：

- 一、 甲方可提供乙方長期照顧相關教育訓練課程，增加乙方之照顧技巧、技能提升照顧服務品質。
- 二、 甲方可提供乙方本市長期照顧相關資源資訊，增加乙方運用照顧資源能力。
- 三、 顧及個案之權益甲、乙雙方可相互轉介個案，提供以個案為中心之服務，雙方服務內容可分享及協助宣導。
- 四、 甲、乙雙方應就長期照顧相關業務之需要，不定期召開聯繫會。
- 五、 甲、乙雙方應遵守聯盟之約定，未經對方同意，不得任意透露給第三人。
- 六、 本聯盟書一式 2 份，由甲、乙雙方保存，以資信守。
- 七、 本聯盟書未訂事項，雙方得以換文方式另行約定

聯盟單位：

甲 方：

聯絡電話：

傳真：

乙 方：

負責人：

聯絡電話：

傳真：

有效期限：9 年起至 9 年 12 月 31 日止

台中市長期照顧資源分享聯盟

乙、乙雙方本諸互惠以及誠懇合作之意願，相互協助雙方業務之推展，

雙方合作相關事宜約定如下：

二、甲方可提供乙方長期照顧相關教育訓練課程，增加乙方之照顧技

巧、技能提升照顧服務品質。

七、甲方可提供乙方本市長期照顧相關資源資訊，增加乙方運用照顧資

源能力。

八、顧及個案之權益甲、乙雙方可相互轉介個案，提供以個案為中心之

服務，雙方服務內容可分享及協助宣導。

九、甲、乙雙方應就長期照顧相關業務之需要，不定期召開聯繫會。

十、甲、乙雙方應遵守聯盟之約定，未經對方同意，不得任意透露給第

三人。

十一、本聯盟書一式 2 份，由甲、乙雙方保存，以資信守。

七、本聯盟書未訂事項，雙方得以換文方式另行約定

聯盟單位：

甲 方：

聯絡電話：

傳真：

乙 方：

負責人：

聯絡電話：

傳真：

有效期限：9 年起至 9 年 12 月 31 日止

台中市地區級以上醫院 推展出院準備服務流程圖



出院準備服務

對您及家人的好處

- 1 讓您及您的親人在住院時就做好出院前的準備
- 2 早日回到家中,在熟悉環境中恢復健康
- 3 學會如何照顧自己,照顧家人
- 4 節省住院不必要的開支
- 5 預先安排回家後必要之照顧措施
- 6 獲得需要的持續性照顧
- 7 病人於出院後能獲得適當的醫療照顧或安置
- 8 病人出院後定期電話追蹤,適時給予諮詢或轉介相關服務資源



台中市長期照顧管理中心

台中市衛生局 關心您

Public Health Bureau, Taichung City

• TEL: 04-22285260 • FAX: 04-22250161 • <http://www.tcchb.doh.gov.tw>

出院準備服務 的服務團隊有哪些?

出院準備服務工作人員

- 訂定適合出院後的照顧計畫
- 提供出院返家相關照顧的資訊
- 必要時協助安排轉介病患至相關照護機構
- 協助出院後所需相關支持照顧或設備
- 出院後定期電話追蹤、關懷、了解適應情形，適時給予諮詢與轉介



護理人員

-提供住院照護及出院照顧技能之指導。

醫師

-提供疾病診斷及治療。

藥師

-提供用藥指導、建議與監測。

營養師

-提供飲食指導、設計與製作。

居家護理師

-提供居家各種導管更換及傷口護理等。

心理治療師

-提供心理健康諮詢等。

物理治療師

-利用光、電、水、冷、熱、力等物理因子和運動治療來評估及治療病患，並提供預防傷害的諮詢。

語言治療師

-溝通障礙之評估與治療。

職能治療師

-姿態訓練、坐站平衡訓練、移位訓練、日常生活訓練、知覺認知訓練、手功能訓練和副本製作。

社工師

-支持家人陪伴病患走過因罹病所帶來的心理及情緒反應，提供相關的資訊和社會資源。

照顧服務員

-協助病患身體清潔、大小便處理、精神支持等。



出院準備服務

能為您作什麼？

- 學會如何照顧自己、照顧家人。
- 節省住院花費、減少住院天數。
- 必要時，獲得後續照護安排。
- 病患及家屬能獲得出院需求的指導。
- 出院後所需相關支持照顧或設備均準備妥當。
- 病患及其家屬於出院後能獲得適當的醫療處置或後續追蹤。



台中市長期照顧管理中心

台中市衛生局 關心您

Public Health Bureau, Taichung City

• TEL: 04-22285260 • FAX: 04-22250161 • <http://www.tchb.doh.gov.tw>

洽詢出院準備服務業務之方式

於住院初期有相關出院後的照顧問題，可以請病房護理人為您聯絡出院準備服務工作人員。

您可能會用到的照顧服務資源！

- 1 **護理之家** 由資深護理人員提供需要技術性醫療照護
- 2 **安養機構** 提供病患全天候的日常生活照顧服務
- 3 **居家服務** 提供家事服務、生活照顧服務等
- 4 **居家護理** 協助傷口護理及導管更換



台中市長期照顧管理中心

台中市衛生局 關心您

Public Health Bureau, Taichung City

• TEL:04-22285260 • FAX:04-22250161 • <http://www.tcchb.doh.gov.tw>