

全責照顧服務 病人家屬都安心

文／鍾碧芳 圖片提供／臺北市立聯合醫院公關室
諮詢／臺北市立聯合醫院護理部馮容莊部主任、臺北市立聯合醫院陽明院區護理科蔡衣帆主任

2003年爆發SARS疫情，主因是院內感染所致，故而「一人住院、全家陪」已然成為院內感染管控的漏洞。有鑑於此，衛生署(衛生福利部前身)委由臺北市立仁愛、中興、和平、忠孝、陽明等五家公立醫院，實施「全責照顧服務試辦計畫」，由病房助理全責照顧病人，家屬無需頻繁進出醫院，從而降低院內感染的風險。

在台灣，若家中長輩或需要長期住院，除非經濟能力足夠可聘請看護外，多數家庭只能選擇由最親近的家人輪班照顧，但有些家屬白天要應付生活工作壓力、夜裡必須到醫院陪伴照顧病人，長期下來，經常是病人還沒痊癒，家屬卻先病倒了。住院病人的生活照顧，成為家屬體力與家庭經濟的一大負擔。

全台首創 住院全責照顧服務

臺北市立聯合醫院所推出的「全責照顧服務試辦計畫」自2003年推出，剛開始選定一般內外科急性病房為試辦對象，2009年10月，該項計畫成為聯合醫院的常規作業，病房助理員也納入聯合醫院員工，而服務對象也依病人生活照顧需求，擴大服務至內外婦兒科病房、急診、加護病房。

於2010年，聯合醫院更將服務擴及護理之家、呼吸照護病房；2013年增加至精神專科(松德)院區加護病房；2015年11月並搭配政府長期照顧政策，推動社區照顧服務專案；2017年9月更擴大全責照顧服務至松德護理之家。



馮容莊主任



蔡衣帆主任



臺北市立聯合醫院護理部馮容莊部主任指出，全責照顧服務試辦計劃的核心人物是病房助理員，即是一群受過完整病人照顧服務訓練，並取得「照顧服務員訓練」證書，在醫院護理人員指導與監督下，協助臥床或失能無法自我照顧的病人，讓其於住院期間獲得最合宜的生活照護。「這群病房助理員工作期間因身著綠色制服，又被稱為『綠衣天使』。」

現今，臺北市立聯合醫院全責照顧服務病房助理人力為534人，服務對象以住院病人、社區安寧或居家個案，以及沒有家屬陪伴但需協助生活照顧者，或需協助的弱勢族群為優先。

本身是全責照顧委員會主任委員，陽明院區護理科蔡衣帆主任主責統籌規劃所有院區全責照顧業務，包括人員教育訓練計畫、人員評估規劃、爭取病房助理工作福利等事項。蔡衣帆主任表示，「人力配置是根據各院區床位數

進行員額配置，人床比配置原則為內外科病房 1:5；呼吸照護中心、護理之家 1:2.5；婦兒科 1:10；綜合院區及急重症單位配置至多 6 人；呼吸照護病房 1:3；精神科急診及加護病房配置至多 10 人。」從 2015 年試辦在五大院區社區全責配置 10 人，2017 年精神科院區依評鑑標準於急性病房配置 70 人、精神護理之家配置 10 人，共 80 人等，又其「配置員額是依各院區、疾病嚴重程度的不同，進行分配調整。」

馮容莊部主任提及，聯合醫院內的綠衣天使派班原則是比照護理人員的排班方式，以輪值三班為主，「2006 年起，建立病房助理大小夜包班制度，只要年資滿一年以上可獨立作業者，且服務至少三個月以上，經考核表現良好者，即可包班。」在全責照顧教育訓練方面，蔡衣帆主任表示，目前執行的全責照顧教育訓練計畫中，每年舉辦三期教育訓練，而接受訓練的照護服務員除



需經過90個小時的完整訓練外，進入職場後還需接受20小時在職的專業訓練，包括新的照顧資訊、各科別的專業照顧技巧等，「只要取得90個小時訓練後，就可取得合格證書，執行醫院內或社區居家服務。」

減輕負擔，病人家屬都安心

為了減輕家屬負擔，臺北市立聯合醫院提供「住院病人全責照顧服務」，透過經過完整訓練的「病房助理員」協同護理人員，提供住院病人身體上及生活上的照顧，民眾可以不必為了不放心而在家庭、醫院間往返奔波，也可省下一筆雇用看護工的費用。

臺北市立聯合醫院的綠衣天使目前沒有額外收費，病人或家屬的滿意度年平均值均達九成五以上，且在病人跌倒發生率、壓瘡發生率也都明顯下降，成果應可做為推展長照政策的參考。

運用這樣的照護模式，不僅可減

少國家社會的醫療成本，也能減輕醫護人員的工作負擔，已經成為現今醫療照護的趨勢。

五全照顧，深入社區弱勢族群

過去認為照顧病人不需要學習，然實際上無論是老年人或臥床病人，在生理與心理上都需要許多照顧的專業技巧。近幾年，臺北市立聯合醫院將全責照顧服務推廣到社區，以一條龍方式與國家政策的長照制度相結合，為全台首創社區全責照顧整合性服務。

馮容莊部主任表示，藉由深入社區照顧居家及安寧個案，以幫助更多弱勢族群，以及極需居家照顧服務的民眾，這也是臺北市立聯合醫院朝往「全國最受信賴的社區型醫院」定位發展的目標。

聯合院醫院首創的社區整合性照顧服務，則結合了醫師、護理師、藥師、營養師、社工、心理諮詢師、神職



優良病房助理（綠衣天使）表揚



在職教育訓練課程



全責創新作品發表會

人員、社區全責助理之整合性服務，服務對象包括社區居家安寧個案、低收入戶及獨居長者的居家個案等。社區全責助理工作內容包括維護個人衛生（如洗滌、擦澡、沐浴、更衣、尿管照護等）、協助進食（如餵食、餐飲食量紀錄、鼻胃管餵食等）、協助活動（如翻身、扣背、移位、上下床及輪椅等）、協助病人安全維護（如床輪及床欄固定、環境介紹、協助注意容易跌倒個案的活動安全、糞便檢體收集等），以及測量病人資料（如體溫、脈搏、呼吸、血壓、體重與身高等）。蔡衣帆主任說，「聯合醫院秉持社會責任，提供全人、全家、全程、全隊、全社區的『五全』照顧，希望社區弱勢族群也能在家獲得貼心的到宅照顧服務。」

在少子化、高齡社會來臨下，未來可能將面臨一位年輕人需照顧扶養六名老人的負擔，對於有照護需求或有意擔任照護服務人員的民眾，或許可考慮參與照顧服務員訓練計畫；又有需求且弱勢民眾族群，且有臥床照護需求，也可進一步前往臺北市立聯合醫院五大院區（仁愛、中興、和平、忠孝、陽明）諮詢，以獲得更完善的照護服務資訊。🌱

