

# 居家照護執行概況報告



單位：臺中榮民總醫院附設居家護理所  
報告人：張瑛瑛  
護理部督導長兼附設居家護理所負責人  
日期：2015/4/09

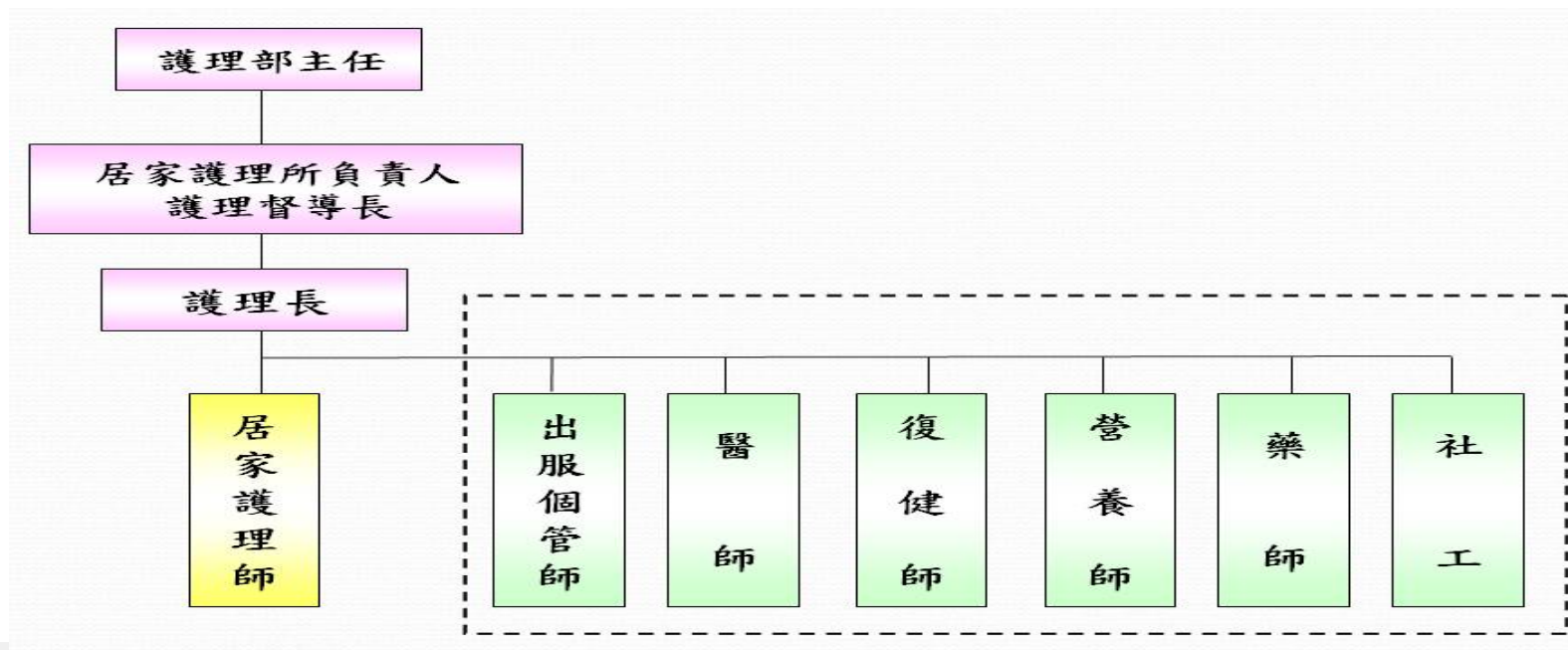
# 大綱

- 壹、組織架構、居家護理專業照護
- 貳、服務執行情形
- 參、明訂標準**SOP**檢討修訂流程
- 肆、創新服務、提升服務品質
- 伍、五全照護以人為本
- 陸、結語



# 壹、居家照護-組織架構

- 本居家護理所為醫院附設型態之護理機構
- 成立於83年1月27日
- 機構設置：負責人一名  
專職居家護理師三名  
醫療支援團隊共七名
- 提供大台中地區居家護理專業服務



## 貳、服務執行情形

### 一、個案來源（102年及103年健保局督考資料）

#### （一）轉介來源：

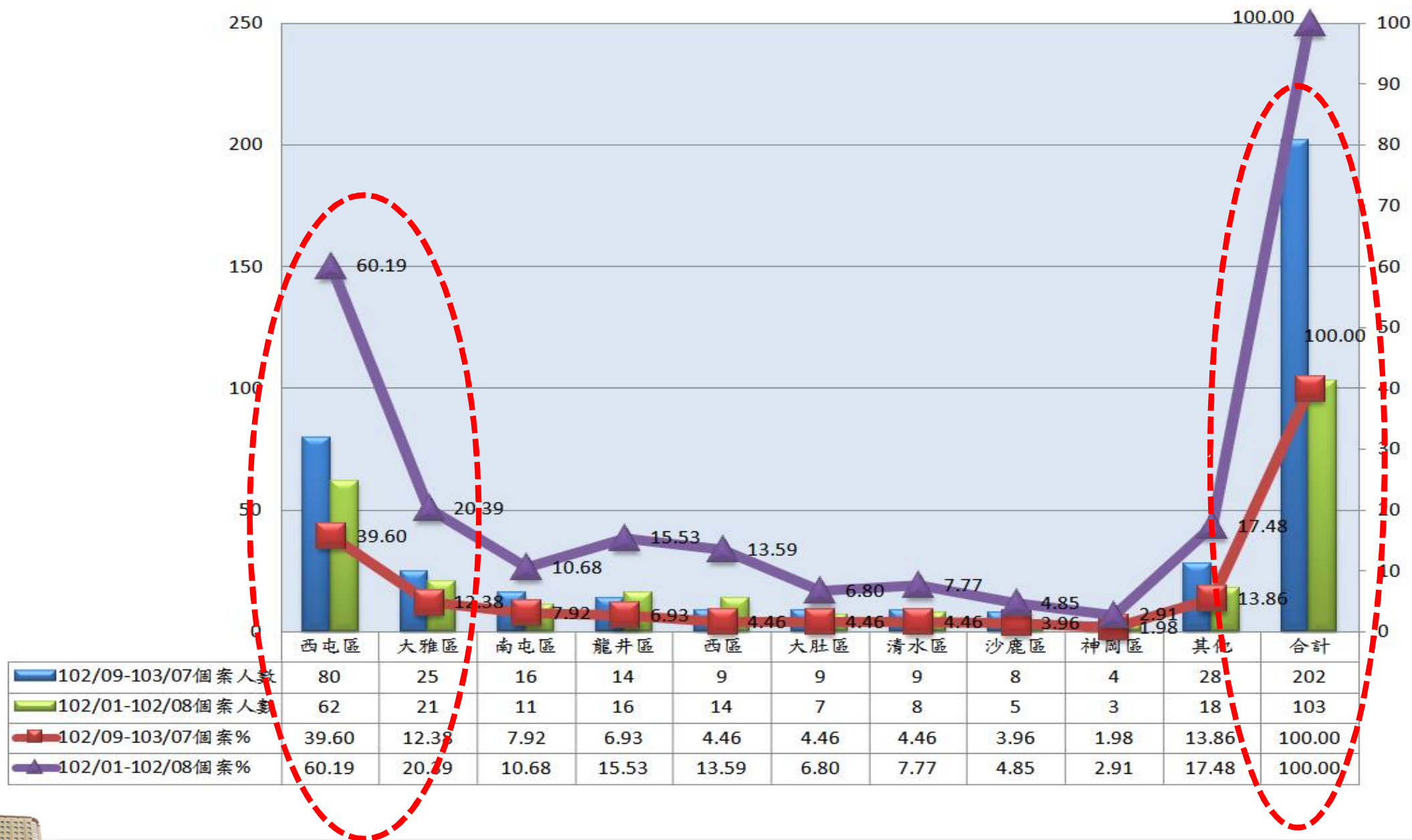
項目 時間	醫院	護理之家	養護機構	照顧管理中心	自行申請	其他	合計
102/9-103/7 個案人數	199	0	0	3	0	0	202
%	98.51	0	0	1.49	0	0	100
102/1-102/8 個案人數	162	0	0	3	0	0	165
%	98.18	0	0	1.82	0	0	100

#### （二）居住處所

項目 時間	居家	護理之家	養護機構	合計
102/9-103/7 個案人數	202	0	0	202
%	100	0	0	100
102/1-102/8 個案人數	165	0	0	165
%	100%	0%	0%	100%



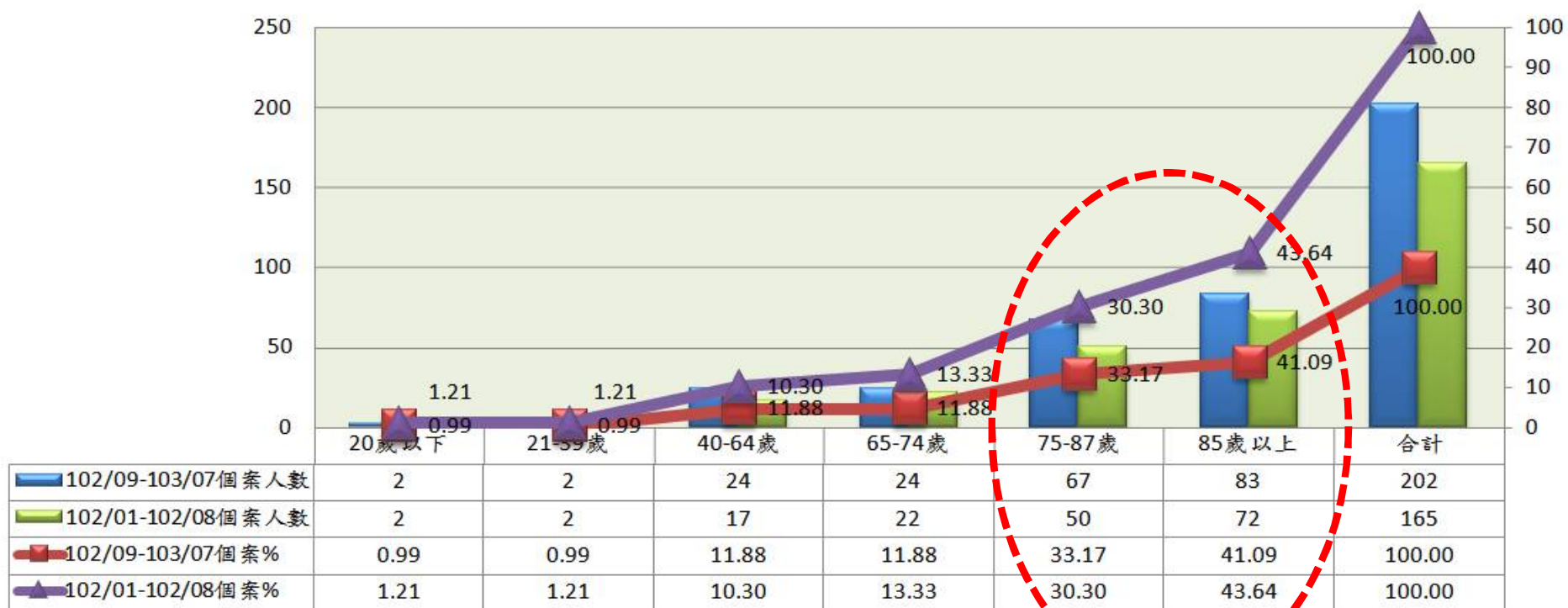
### (三) 服務區域：



## 二、個案性別分析

時間 年齡	102/09-103/07		102/01-102/08	
	個案人數	%	個案人數	%
男性	112	55.45	94	56.97
女性	90	44.55	71	43.03
合計	202	100.00	165	100.00

## 三、個案年齡分析



## 四、個案依賴情況分析

時間 巴氏量表	102/09-103/07		102/01-102/08	
	人數	%	人數	%
0-20分	180	89.11	146	88.48
21-60分	22	10.89	19	11.52
61-90分	0	0	0	0
91-100分	0	0	0	0
合計	202	100	165	100

## 五、新案診斷

時間 新診斷名稱	102/09-103/07		102/01-102/08	
	人數	%	人數	%
Pneumonia	24	24.74	10	18.52
Cerebrovascular disease	14	14.43	16	29.63
DM	12	12.37	5	9.26
CRF	11	11.34	-	-
Dementia	9	9.28	13	24.07
BPH	7	7.22	-	-
Lung Ca	7	7.22	-	-
其他	13	13.40	10	18.52
合計	97	100	54	100

## 六、個案服務量

類別	時間	102/09-103/07	102/01-102/08
1.舊案總數		105	111
2.新收案數		97	54
3.結案總數		74	60
4.目前人數		128	105
5.訪視人次		1,851	1,234

## 七、結案原因分析

項目	時間	102/09-103/07		102/01-102/08	
		人數	%	人數	%
1.死亡		36	48.65	26	43.33
2.情況好轉		14	18.92	15	25
3.入住長期照護機構		7	9.46	5	8.33
4.住院		7	9.46	4	6.67
5.搬離照護區		2	2.70	3	5
6.其他		8	10.81	7	11.67
合計		74	100	60	100





## 八、服務內容及服務量分析

服務項目	健保居家人次		長照十年人次		合計（人次）	
	102/9-103/7	102/1-102/8	102/9-103/7	102/1-102/8	102/9-103/7	102/1-102/8
■氣切護理	145	96	0	0	145	96
■留置導尿管護理	1,131	847	5	2	1,136	849
■留置鼻胃管護理	936	605	0	0	936	605
■三、四期壓瘡傷口護理	16	10	0	3	16	13
■居家採檢體	133	0	0	6	133	6
■肌肉注射	0	0	3	0	3	0
■造口護理	0	0	0	0	0	0
■膀胱護理	0	0	0	0	0	0



## 九、資源轉介情形

項目	人數	
	102/9-103/7	102/1-102/8
■居家/機構喘息服務	91	27
■居家服務	82	66
■營養諮詢	44	31
■社區及居家復健	19	15
■語言治療	1	1
■呼吸治療	47	0
■社工探訪	0	0
■病患/家屬支持團體	16	0
■居家護理	28	16
■交通接送	49	63
■藥物諮詢	40	23
■身心障礙居家鑑定	0	2
■居家外籍看護鑑定服務	20	16
■輔具租借	33	22
■其他	-	8
合計	470	290

## 十、資源耗用群

類別	時間	健保居家人次	長照十年人次	自費人次	小計（人）	%
第一類	102/9-103/7	0	3	4	7	0.38
	102/1-102/8	0	9	7	16	1.3
第二類	102/9-103/7	1,354	5	59	1,418	76.44
	102/1-102/8	828	2	50	880	71.31
第三類	102/9-103/7	389	0	0	389	20.97
	102/1-102/8	315	0	0	315	25.53
第四類	102/9-103/7	40	0	0	40	2.16
	102/1-102/8	21	0	0	21	1.7
居家巴氏 量表評估	102/9-103/7	-	-	1	1	0.05
	102/1-102/8	-	-	2	2	0.16
合計	102/9-103/7	1,783	8	64	1,855	100
	102/1-102/8	1,164	11	59	1,234	100


# 十一、經費利用分析

類別	健保		長照十年計畫		自費		總計	
服務量	人次	費用	人次	費用	人次	費用	人次	費用
101年	1,828	1,892,160	11	16,500	132	134,770	1,971	2,043,430
102年	1,807	1,860,760	17	25,500	77	74,690	1,901	1,960,950
103年	1,971	2,008,670	7	10,500	61	57,820	2,039	2,076,990
總計	5,606	5,761,590	35	52,500	270	267,280	5,900	6,081,370



# 叁、明訂標準SOP檢討修訂流程

項目	制定日期	修訂次數	審視次數
居家護理病人醫療照護管理程序書	99.10.20.	1	2
居家護理執行業務安全管理程序書	99.10.20.	1	2
居家護理所變更機構負責人管理程序書	102.04.24.		1
居家病人鼻胃管插置術、存留導尿管置換術、氣切套管置換術、傷口護理	88.08.19. 99.12.07.轉 檔成標準文件	3	8
居家照顧病歷管理辦法	91.09.01 103.06.17轉 檔成標準文件	1	10
居家護理病人臨終準備及往生關懷標準作業	103.06.17		

<div>  <div>           行政院國軍退除役官兵輔導委員會  <b>台中榮民總醫院</b>            Taichung Veterans General Hospital, VGHTC         </div> </div>					
文件編號	護理部-HC-醫療照護-2002	文件名稱	居家護理執行業務安全管理程序書	頁次	2/7
				版次	B版
5.作業內容					
5.1 居家護理安全管理流程圖					
流程	權責	相關文件			
居家訪視前安全準備	居家護理師	勞工一般體格及健康檢查紀錄(員工) 居家照護訪視路線單 居家照護合約書 計程車服務需求規格書及勞務採購契約			
居家護理途中安全管理	居家護理師				
病人居家環境評估	居家護理師	家庭環境安全設施評估表 居家護理感染控制作業 居家照護手冊			
居家病人照護安全指導	居家護理師				
居家護理過程安全管理	居家護理師	一般意外事件通報流程 居家護理異常事件處理流程			
居家護理異常事件處理	居家護理師				
病人照護異常事件處理	居家護理師	照護指標-非計畫性導尿管更換指標月報表 照護指標-非計畫性鼻胃管更換指標月報表 照護指標-非計畫性氣切管更換指標月報表			
定期評估	居家護理師				
紀錄保存	居家護理師				



# 肆、創新服務與提升服務品質方案



# 一、創新服務

## 1 「洗樂沐浴床」服務居家癌末及體弱無法下床個案

說明：一、居家臥床病人床上洗澡及泡澡 二、提供病人身體的清潔與舒適



說明：三、滿足病人基本生理需求

四、促進病人及家屬間的情感



## 2 「育見愛·祖孫共學趣」，共創生命線，舒緩照顧者壓力



照片說明(約 20~50 個字)

活動初時，大家絞盡腦汁思考著如何繪製自己的生命曲線，透過美術媒材不需藝術天份均可完成美麗動人的圖畫，讓大伙兒到處走動尋找喜歡的媒材創作自己的生命曲線圖。

## 二、提升服務品質方案

### (一) 便民服務，方便居家個案及照顧者

- 1 資源連結、結合無縫接軌式照護，提供轉介服務。
- 2 102年開始配合衛生局長照中心轉介居家護理，中低收入戶免收計程車資。
- 3 102年度已協助施打流感疫苗接種34位及老人肺炎鏈球菌接種1位。
- 4 103年居家外籍看護工到府鑑定服務共1人次。
- 5 103年協助完成102年度榮民高就診次輔導計劃專案進行關懷、輔導共561位。
- 6 居家個案遇有瀕死狀況，提供惜別手冊，協助善終準備。



## (二) 全員加入 「友善樂齡傳播種子」傳播愛

填寫問卷調查，加入臺中友善樂齡傳播種子

<http://www.taichung.gov.tw/sp.asp?xdurl=SurveyLite/vote01.asp&subjectID=208431&ctNode=4342&mp=100010>

102 年完成參加臺中市樂齡種子

姓名	參加日期
張瑛瑛	1021220
吳炤樺	1021220
莊佩蓉	1021220
莊雅慧	1021224
邱瑞玉	1021220
謝玉琪	1021224
林錦津	1020815
黃靜儀	1020815

宣導『樂齡行動導航網站』之使用  
居家訪視或平時協助介紹此網頁



## (三) 聖誕佳節送溫暖

說明：一、鍾醫師貼心贈予溫暖的毛襪 二、鍾醫師與病人及家屬感情交流



說明：三、鍾醫師專心、認真的聽診 四、謝護理師輕巧、細心的放置鼻胃管



#### (四) 宣導分享「安寧療護」 提升末期病人照護品質

#### (五) 辦理在職教育，提升出院準備服務品質 增加病人及家屬居家照護能力及滿意度

##### 臺中榮民總醫院附設居家護理所

103年長照平台工作坊（西屯區及東區）暨緩和療護病房參訪  
成果紀錄

日期	103.03.28
名稱	緩和療護病房參訪
地點	緩和療護病房
對象	全院同仁
人次	27人

說明：一、參訪合照

二、莊佩蓉護理師介紹居家護理所業務



說明：三、安寧緩和病房參訪

四、西屯區長照平台夥伴



- 103年01月16日 營養師
- 「鼻胃管灌食病人營養評估及飲食指導」
- 共226人參加

- 103年07月24日 長期照護管理中心謝專員
- 「長期照護業務宣導」
- 共198人參加

- 103年08月07日 復健部職能治療師林主任
- 「輔具的運用」
- 共200人參加

- 103年08月27日 社工室游組長
- 「社會資源與福利服務介紹」
- 共75人參加



## (六) 參與長期照護政策之推動，響應「在地老化、健康老化」

1. 103年08月1、2、15、16日承辦中華民國護理師護士公會全國聯合會「103年護理人員長期照護Level II 專業課程訓練營」第二場，共266人參加。
2. 承接「榮民（眷）高診次輔導專案」業務，協助輔導高就診次榮民（眷）正確就醫觀念。
3. 103年獲台中市衛生局「樂齡照顧機構認證」。

103年護理人員長期照護Level II 專業課程訓練營



榮民（眷）高診次輔導紀錄單

姓名	張美娜
職稱	臺中榮民總醫院附設居家護理所 所長
服務單位	臺中榮民總醫院附設居家護理所
服務時間	103年10月31日
服務內容	協助輔導高就診次榮民（眷）正確就醫觀念
服務對象	榮民（眷）
服務地點	臺中榮民總醫院附設居家護理所
服務方式	個案輔導
服務結果	協助輔導高就診次榮民（眷）正確就醫觀念
服務成效	協助輔導高就診次榮民（眷）正確就醫觀念
服務心得	協助輔導高就診次榮民（眷）正確就醫觀念
服務建議	協助輔導高就診次榮民（眷）正確就醫觀念
服務檢討	協助輔導高就診次榮民（眷）正確就醫觀念
服務總結	協助輔導高就診次榮民（眷）正確就醫觀念

樂齡照顧機構認證



## (七) 協助外院及友邦培訓長照專業人員，擴展照護人力

- 協助「社區專科護理師培訓與執業模式建構之社區進階護理師指導者訓練」學員蔡○○、劉○○，完成居家護理實務訓練128小時，並取得專業培訓之合格證書。
- 103年07月16日友邦國家-諾魯學員參訪，由居家護理師莊○○帶領，熟悉「居家護理業務執行概況及實地居家訪視」，完成8小時之見習，互動交流及經驗分享。



## (八) 鼓勵提供機會參與在職教育及進修 精進專業技能及服務品質

項目/ 人員	長期照護專業人力 培訓受訓年度			社區衛生護理師證書	安寧緩和護理學會80小時訓練	護理能力 進階
	I	II	III			
張瑛瑛督導長	101	101	102	護學101證社區護字第 00741號	(91)安研護入字第NU013號 (91)安研護專字第014號	N4
吳炤樺護理			102	護學101證社區護字第	(91)安	N3
莊雅慧護理師					110號 號	N3
謝玉琪						N2
莊佩蓉護理師	100	100	103	護學101證社區護字第 01107號	(91)安研護專字第118號	N3
邱瑞玉護士	101	102	102	護學102證社區護字第 01118號	(91)安研護入字第UN276號 (100)安緩護專字第001號	N2

全員具備長照及安寧  
緩和訓練



# (九) 團隊聯誼、情感交流，增加居家照護資源及整體性

臺中榮民總醫院 護理部 附設居家護理所居家護理團隊案例討論會議記錄	
壹、開會日期：中華民國 103 年 5 月 23 日（星期三） 時間：上午 08 時 30 分 貳、地點：第二醫療大樓 11 樓 團體活動室 參、出席人員：(如簽名單)： 肆、主席：張瑞瑛 伍、記錄：莊雅慧 陸、會議內容：	
一、上次會議討論成效追繳 鍾世宇醫師按課心房顫動之治療、抗凝劑選擇及低血鈉的鑑別診斷，深入瞭解心房顫動藥物治療方向。醫師說明骨質與痛風美區別，更瞭解骨質疏鬆之治療及預防，營養師除了食物之選擇外另建議採低鈉鹽減少鉀離子之代謝。	
二、本次討論內容： 案例報告（附件）。	
三、議題討論及具體建議：	
1. 個案柯氏 3 級、巴氏量表 0 分、右側肢體偏癱、左側肢體肌力 2 分、身形沉重，外側常因移動個案而摩擦臀部皮膚，平日以輪椅代步，如何於不影響個案營養基本需求下，降低個案體重於標準範圍內，同時如何運用移位技巧，或是否有相關輔具可以使用，以減輕外側摩擦壓力及個案因移位所造成之傷害？	
2. 個案平日與外傭同住，案長子為將領退休，離職後與另一陸配同住長住大陸，約 2-3 個月回台一次，家中兄弟姊妹因分產感情不睦，長子此次回台將家中先治馬桶及冷氣電線剪斷，浴缸及浴盆已破壞，棉襪及床墊為防人使用以個案尿池尿尿堆疊，也曾因自己受辱請律師，冒著風雨送個案回醫院門診，平日並負擔任何家中費用，一切開銷由個案以前積蓄支付，針對個案情況，是否有資源可介入協助？	
【營養師建議】：這類個案需要能由床上移位至輪椅的輔具，以及合適他的特殊輪椅，安寧病房近期購入一些移位的輔具可以觀摩參考，下個月跨團隊會議可借來給大家了解並請復健師也讓我們分享一下輔具種類及用法。	
【營養師建議】：個案目前體重過重，依熱量評估，可建議家屬每日減少一瓶香滑牛奶，熱量由 1500 卡降為 1250 卡，同時須監測體重變化，最好控制每月下降 0.5-1 公斤為最佳。	

個案狀況	改善及資源提供
1. 鄭先生 83 歲，鼻胃管留置，案三女請假照顧老父親，與其他家人對於父親醫療意見相左，頗感壓力。	居家護理師與案三女溝通，了解因居住北部，凡事心急，同理其情緒，給予傾聽及陪伴，了解想法及期盼。
2. 馬先生 82 歲，鼻胃管及尿管留置，血糖控制不穩，下床活動尿管易拉扯出血，常因泌尿道感染入院治療，案妻焦慮。	家醫科醫師家訪時，協助解釋病情及釋疑，加強尿管之照護及固定，必要時抗生素使用。
3. 李先生 91 歲，恥骨上尿管留置，案妻照顧，對於尿管如何照護，壓力甚大，極感到焦慮。	居家護理師明確教導案妻照護重點及相關技巧，和未來照護計畫，案妻表示放心，並配合執行。
4. 郭先生 85 歲，尿管留置，因心臟功能差，醫師限水，尿管易阻塞。	家人討論後，協助每星期更換，改善阻塞問題。
5. 惠先生 84 歲，鼻胃管及尿管留置，有失智問題，案妻照顧壓力大。	居家護理師指導照護重點及技巧，同時讓子參與照護計畫，第二家訪評估，個案病改善，案妻照顧壓力釋放。
6. 白先生 60 歲，鼻胃管留置，居家壓瘡傷口存，經濟壓力大，案妻女皆為癌症病患。	居家護理師協助諮詢醫師用藥問題，協助請長照中心資源運用。
7. 陳女士 80 歲，居家鼻胃管留置，有鼻胃管更換困難問題。	家屬考量個案年事已高，拒絕更換，改由放置三個月材質之胃管，因不易更換，故由衛教每月量分給家屬，並定期監測血鈉值變化，目前居家狀態穩定。
8. 許女士，居家鼻胃管留置，有低血鈉問題。	衛教每月量分給家屬，並定期監測血鈉值變化，目前居家狀態穩定。
9. 針對 8 月份許女士低血鈉問題，與家醫科醫師進行文獻探討。	評估衛教後結果，給予家屬肯定。
10. 王蔡女士 67 歲，居家尿管留置，血糖控制不佳，常有泌尿道感染問題。	出院後胰島素施打，每日監測血糖值變化，目前居家生命徵象穩定。
11. 柯黃女士 82 歲，居家鼻胃管及尿管留置，有紫尿症情形。	目前早晚各一次葉綠素錠使用，紫尿症情形改善，無感染徵象。
12. 紀先生 79 歲，居家鼻胃管留置，患有帕金森氏症，薦部 3 級壓瘡傷口，行手術清創，衛教家屬及	目前傷口癒合，皮膚完整，肯定家屬用心。

針對特殊個案之照護計畫進行討論並有紀錄

## 居家醫療照護團隊 每月召開一次跨領域團隊個案討論會議



## (十) 指標監測，監督服務品質

項次	項目	發生率(%)	閾值(%)
1	非計畫性鼻胃管更換	2.93	5.00
2	非計畫性導尿管更換	0.64	5.00
3	非計畫性氣切管更換	0.65	0
4	壓瘡發生率	0	5.00
5	急診率	12.70	12.90
6	非計畫再住院率	4.77	5.45
7	營養不良率 102第四季	0.00	5.00
	103第一季	0.00	
	103第二季	0.00	





## 伍、五全照護 以人為本



五全照護-全人、全家、全程、全隊、全社區



## 心願完成 圓滿一生

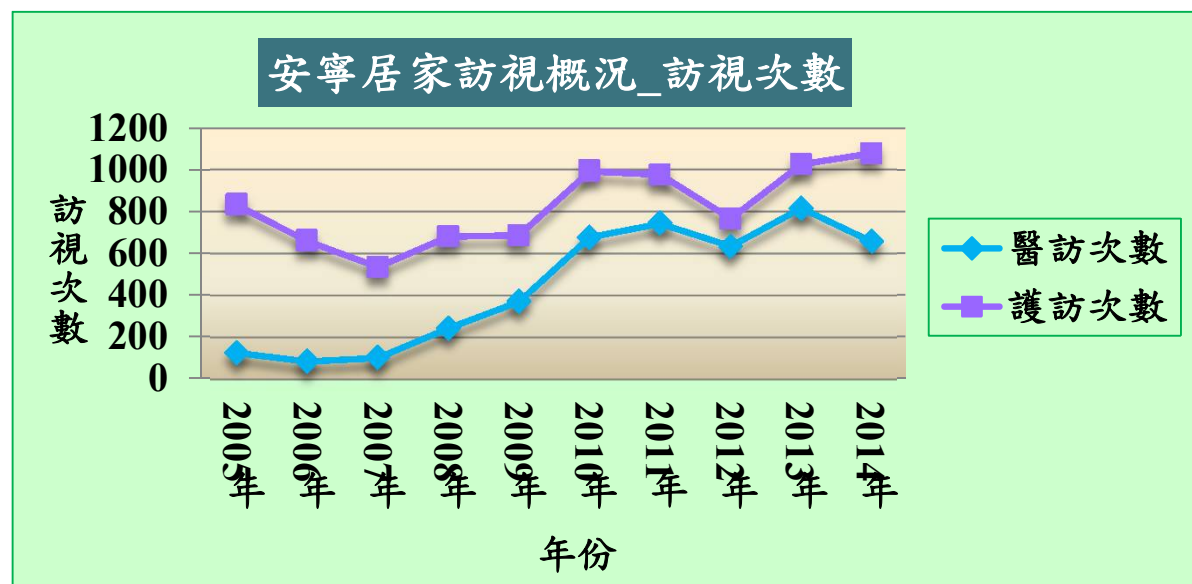
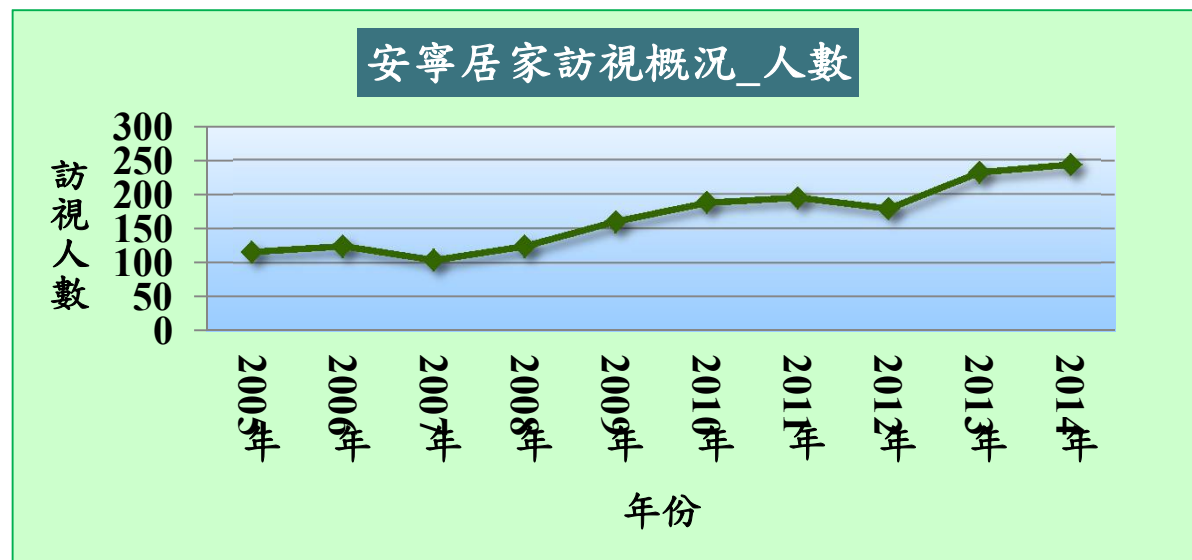
愛心. 誠信. 當責. 品質. 團隊. 創新

# 臺中榮總安寧居家服務簡介

➤ 民國87年成立

- 資深安寧居家護理師 3 名
- 兼任安寧專科醫師 3 名

年份	訪視人數	醫訪次數	護訪次數
2005	117	126	831
2006	125	84	659
2007	105	102	534
2008	125	242	678
2009	161	370	685
2010	189	676	990
2011	196	742	974
2012	180	633	765
2013	233	814	1022
2014	244	656	1076

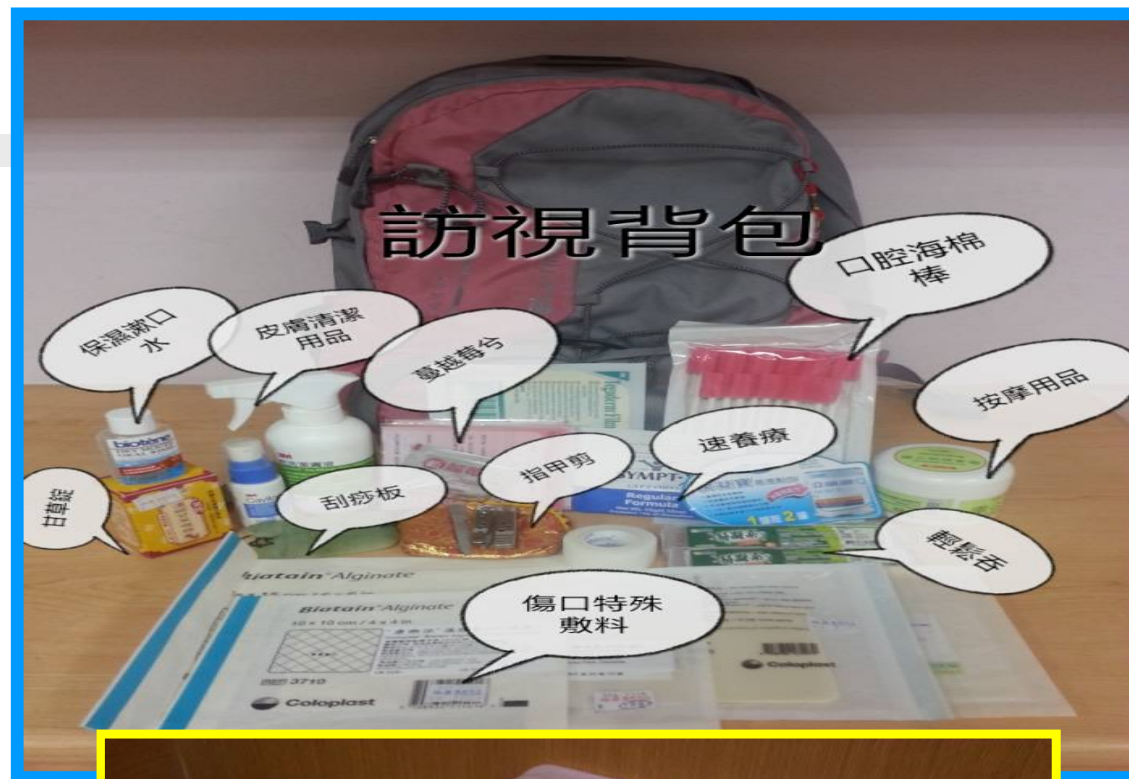








# 執行居家訪視裝備



溫暖居家  
溫暖您心

## 輔具免費出借



愛心. 誠信. 當責. 品質. 團隊. 創新



臺中榮民總醫院  
Taichung Veterans General Hospital



# 特色與創新-以line傳遞訊息



# 特色與創新－醫事、藝術治療及社工的加入





# 有形成效-執行率

- 安寧居家的平均收案天數歷年來平均約32天
  - 100年：16.75天 101年：39.41天
  - 102年：43.80天 103年：42.89天
- 收案後有 **63.2%** 的病人最後在家中往生
- 絕大部分是回家超過 24 小時才往生。
- 疼痛控制達成率
- 102年度安寧居家收案病人之癌症疼痛發生率為76%，透過疼痛控制之流程，103年度安寧居家收案第4日起（含收案當日），每日因突發性疼痛給予鴉片類止痛藥少於3次之達成率為**86.56%**。
- 居家病人非計畫性回急診率
- 101年至103年的非計畫性回急診率 **< 30%**。

# 獲得肯定-持續源動力



主任、各  
對身處  
在他人  
每付出  
祥和。  
然  
莫大的  
恩心好  
的祝

在因緣的安排下，  
家父趙文謙先生來到榮總居家  
安寧病房，在醫師及護理師們  
的細心照顧之下，讓家父能夠  
在醫院得到完善的照顧品質，  
連返家照護，居家護理師及醫師們  
也都不辭辛勞的每個禮拜定時地  
來探視家父的身體狀況，對醫護  
人員細心照顧之下，讓家屬們對  
這突如其來的問題，能夠得到完善

的安心及信任，  
讓我們對於家父的離開能夠勇敢、堅強的  
面對，陪伴在他身邊，陪他走完人生最後一段  
旅程。  
在此由衷的感謝榮總居家安寧病房的  
護理師及醫師們，謝謝你們的醫療  
團隊，不辭辛勞地照顧家父。

非常感謝你時時刻刻的照顧呦!!

趙錦坤  
陳錦泉  
趙錦河  
齊家屬敬意



# 團隊是最大的支柱



愛心. 誠信. 當責. 品質. 團隊. 創新



# 社會價值

安寧緩和醫學專科醫師訓練醫院

臺中榮民總醫院 緩和醫療病房

103年1月1日起

105年12月31日止



評鑑機構:台灣安寧緩和醫學學會

台中榮民總醫院  
緩和療護病房

標準醫院

台灣安寧緩和護理學會認證實習醫院  
西元2013年1月認證

榮獲「SNQ國家品質標章」

臺中榮民總醫院  
優質的安寧居家服務



SNQ伴您邁向健康好生活。

請上網搜尋 SNQ國家品質標章 查詢 [www.SNQ.org.tw](http://www.SNQ.org.tw)

「SNQ國家品質標章」由國家生技醫療產業策進會(生策會)主辦，聘請129位專家學者為民眾篩選出有品質的醫療照護服務及保健食品。

SNQ就是「品質」的代名詞。

您選擇的醫療照護服務以及保健食品、化粧品、醫療保健器材...等產品，是否有SNQ認證？

國家生技醫療產業策進會

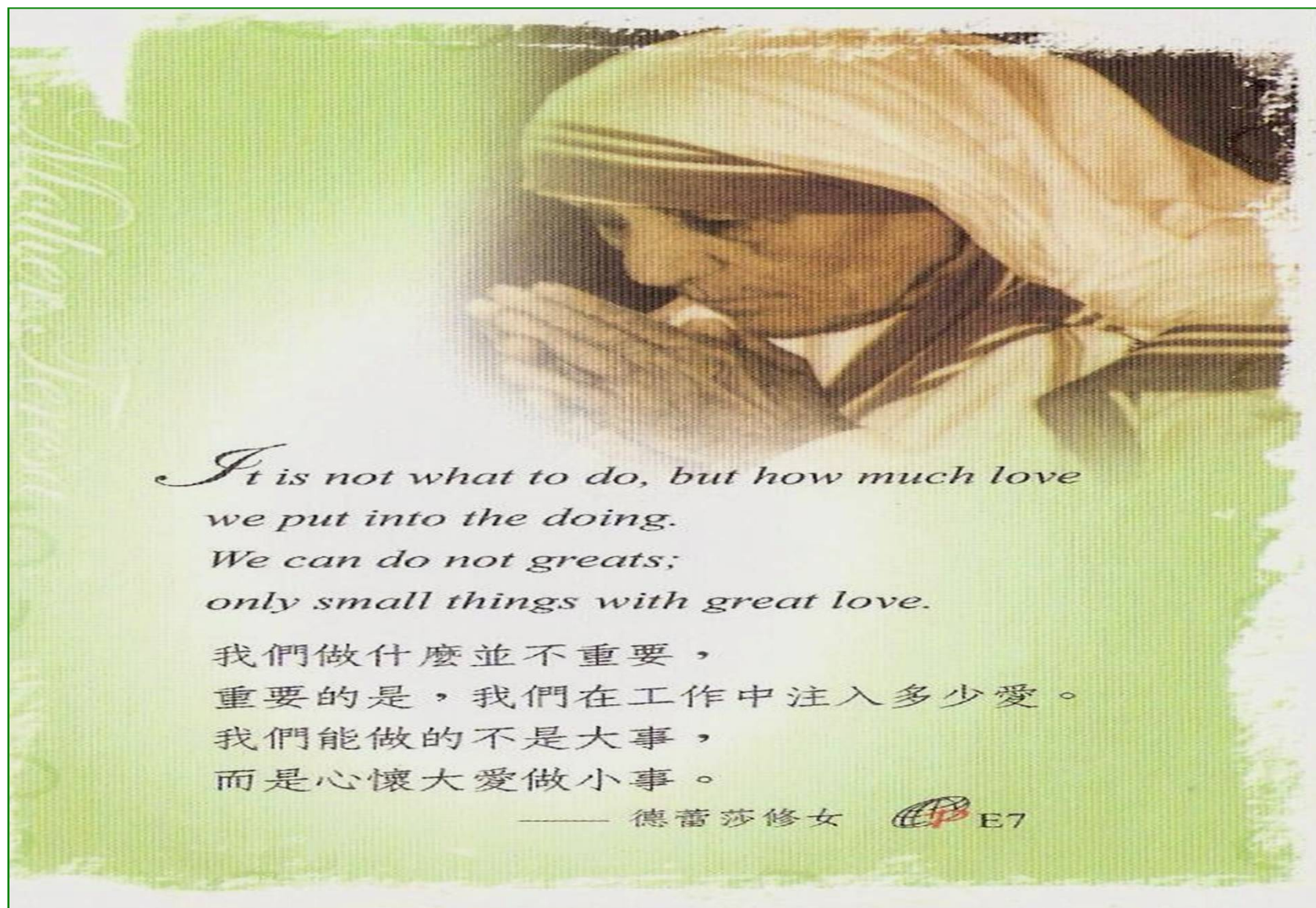
# 未來展望

- 一、推動長照資源轉介，幫個案爭取應有之社會福利。
- 二、居家護理病歷及護理品質監測指標e化之推動。
- 三、積極參與及舉辦學術活動，增進交流及學習的機會。
- 四、推展社區安寧，實踐「在地老化、健康老化」。





# 陸、結語



E7



謝謝聆聽，敬請指教！

