

高雄市醫院出院準備 無縫接軌長照服務

高雄市政府衛生局

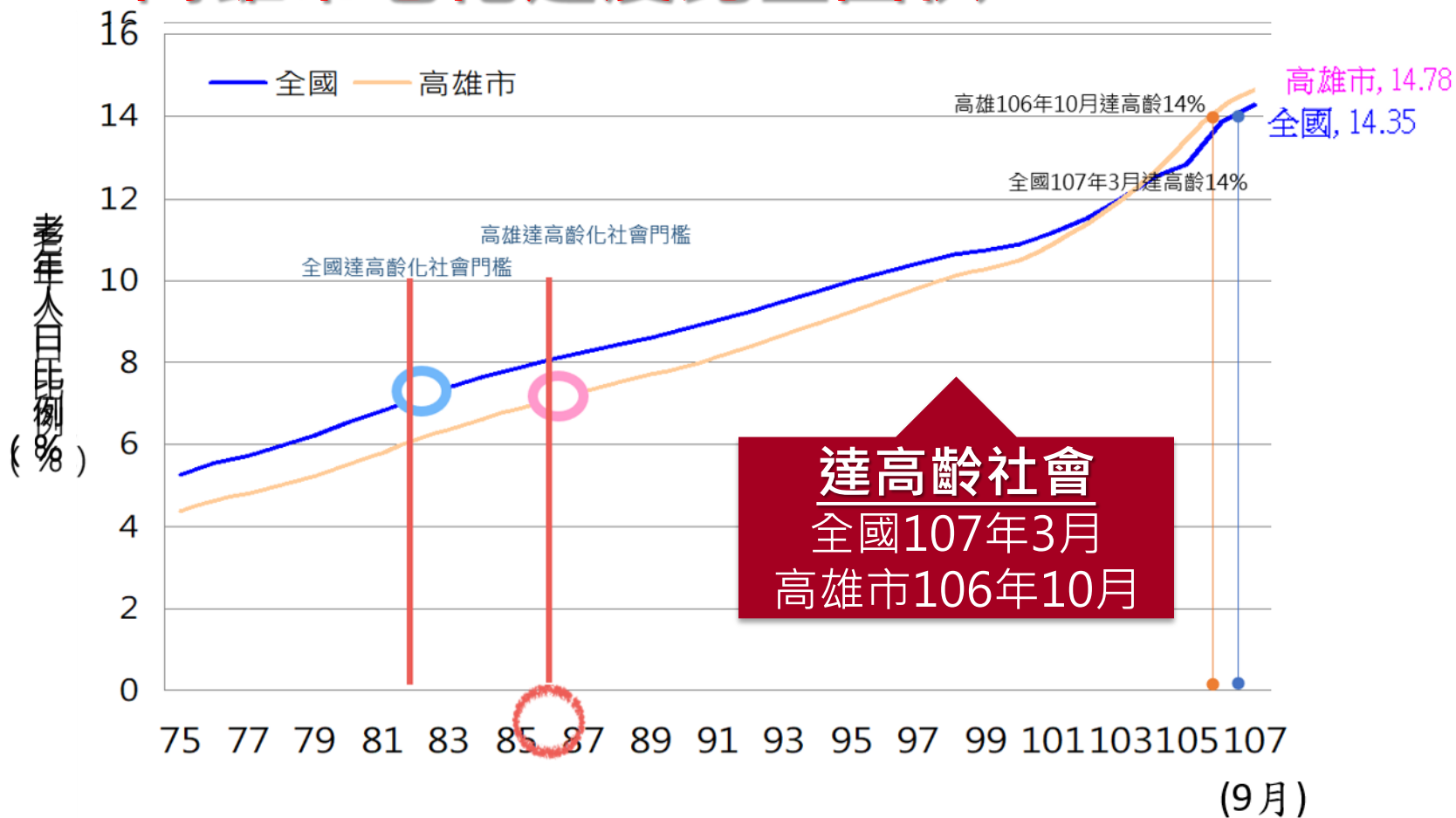
長期照護科

李科長素華

2019/4/26



高雄市老化速度比全國快



- ✓ 高雄市老年人口於86年達到高齡化社會門檻7.09%
- ✓ 於107年9月達到14.78%(409,743人)，高齡人口呈現比全國14.35%(3,382,433人)增加趨勢。

•想想 (Think) -



•想想 (Think) -

以人為中心

安心回家



簡 報大 綱

無縫接軌長照服務的目的

無縫接軌建置與推動的歷史脈絡

無縫接軌長照服務成效

復能多元服務試辦計畫

醫院出院準備無縫接軌長照服務 高雄模式



出院準備無縫接軌為什麼重要？

傳統-現況

醫院出院準備功能不足

- 選擇住宿型機構
- 無照顧人手，選擇外籍看護工
- 選擇在家，轉介片段式長照服務或長照中心



選擇返家者，醫院個管師告知出院注意事項或轉介長照中心



醫院與社區長照端彼此之間聯繫不足



等到長照服務

家屬等不及，已請外籍看護、辭職、買錯輔具、或家屬照顧技巧不佳、病人反覆入院、未能適時復健，失能越來越嚴重



入院

無縫接軌-理想

完整的出院準備服務

- 醫院依病家出院返家需求擬訂照顧計畫
- 家屬提前思考照顧計畫:如認識出院後照顧人力、可使用的長照服務及補助等
- 長照服務快速銜接



出服個管擔任照專角色

出服個管師評估病患長照需求



出院前，醫院照護團隊有機會與社區照顧團隊及家屬召開出院照顧目標、擬訂照顧計畫

讓病人在出院當天，或至少出院後1週內，能得到長照服務的幫助
長照服務到家

出院當天

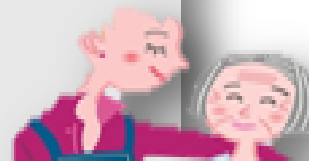


約2週到1個月

達成「在家安老」的目標

醫院個管師與照專、甚至與居家服務提供單位持續交流，共同確保病患的照顧、醫療需求的到滿足

長照中心複評
擬訂合宜照顧計畫



翻轉出院準備~銜接長照服務

以點線面的策略運作。。



104

- 出備教育訓練
- 出院後轉銜

105

- 無縫接軌試辦計畫
 - 輔導訪查
 - 出院無縫轉銜

106

- ✓ 擴大無縫接軌計畫
 - ➔ 友善醫院
- ✓ 成立諮詢工作小組
 - ➔ 成效評價指標
- ✓ 輔導訪查
- ✓ 醫院經驗交流
- ✓ 醫院督導考核
- ✓ 轉銜質量提升

107

- 複評舊案機制啟動
- 提升無縫接軌量能
- 定期每季聯繫會
- 分區網絡會議
- 繼續教育訓練
- 強化其他醫院轉銜
- 擴大醫院督考家數

105年9月 試辦計畫推動歷程



105/9/2無縫流程確認會議

105/9/14至高榮教育訓練

高雄榮民總醫院
長照服務無縫接軌試辦計畫
長照評估量表及服務說明

高雄市長照管理中心中正站
黃莉莉照管督導
105.09.14



105/9/26服務團隊見面會

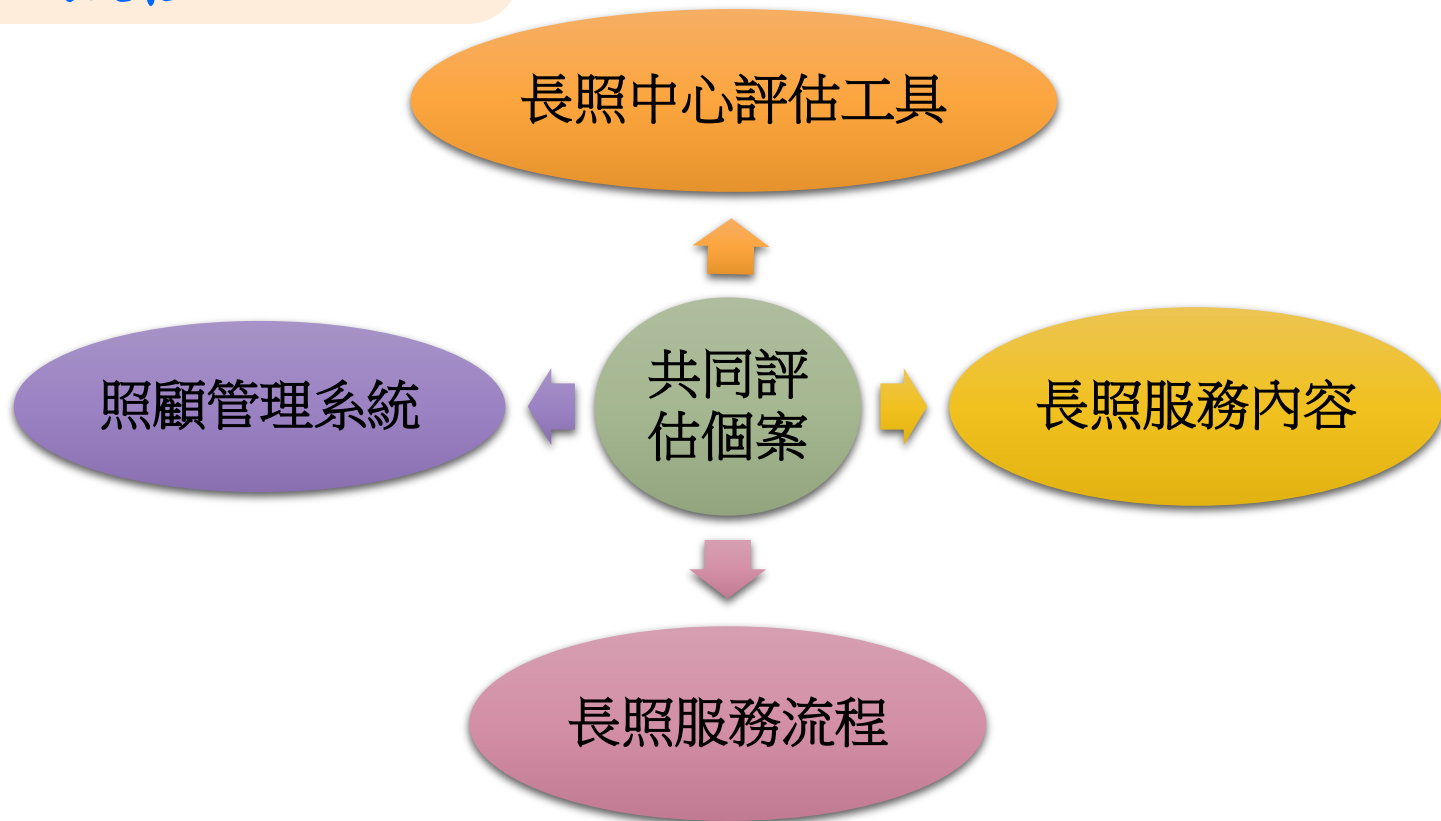


105/9/26服務團隊討論

醫院端轉銜長期照顧管理中心

教育訓練

1. 評估工具及服務內容介紹
2. 個案評估一致性



與醫院簽訂個案資料保密同意書

照顧管理系統使用

- 開放照顧管理系統權限予醫院端評估人員使用(2名)。
- 簽訂保密同意書。

高雄市政府衛生局個資保護保密切結書

立書人：

王翊翔

茲因立書人受高雄市政府衛生局(以下簡稱本局)委託執行專案/業務,立書人同意就執行專案/業務過程中接觸之機密資訊與/或個人資料,願負保密義務如下:

一、本切結書所稱「個人資料」,係指本局交付立書人或立書人因接受本局委託執行專案/業務所需蒐集由「個人資料保護法」所定義,包括但不限於姓名、身分證字號、通訊資料等之個人資料。

二、保密義務

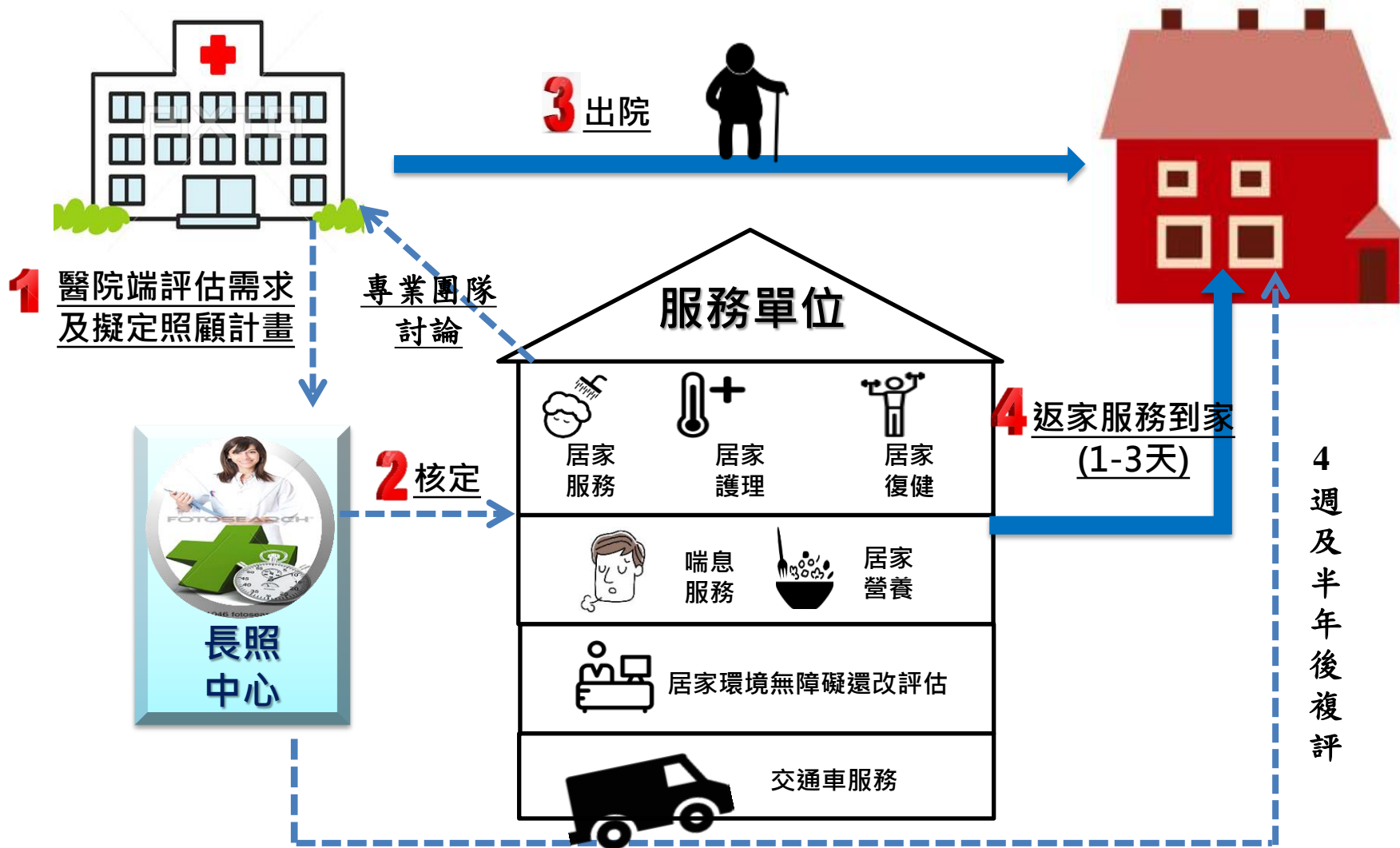
1. 立書人應採取與自己處理或保管機密資訊與/或個人資料之相同標準(但不得低於合理之標準),保管本局所揭露之機密資訊與/或個人資料,且僅得為執行專案/業務之目的而使用機密資訊與/或個人資料。未經本局事前書面同意,不得以任何方式直接或間接交付或洩漏機密資訊予第三人,且不得為自己或第三人之利益使用機密資訊與/或個人資料。
2. 立書人應負責使其員工與其履行輔助人遵守本切結書之保密義務,且不得離職而終止。
3. 立書人因進行,必須將機密資訊與/或個人資料揭露予第三人時,應事前取得本機關之書面同意及該第三人對於機密資訊與/或個人資料保密之書面承諾,立書人並就該第三人承諾負責連帶履行之義務。
4. 立書人因法院或主管機關之命令,須揭露機密資訊與/或個人資料時,應於收到命令後立即通知本局,並配合本局採取合理必要之保密措施。
5. 立書人願遵守「個人資料保護法」之相關法令,於執行本局之專案/業務時,不得私自蒐集與本專案/業務無關之任何個人資料。
6. 立書人應依據「個人資料保護法」之規範,對相關個人資料保護盡善良管理人之義務。

三、立書人如發現第三人未經授權或違法使用機密資訊與/或個人資料,應立即通知本機關,並配合採取必要之排除或防止措施。

四、立書人如違反本切結書之各項義務時,本局除得隨時要求返還或銷毀機密資訊與/或個人資料及其所有之重製物外,立書人並應賠償本機關因此所生之一切損害(包括但不限於訴訟費與律師費)。

文件編號	KCHB-IS015	頁次	1/1	本表保存期限	自填寫日起參年
制修日期	101.	版次	1.0	檔案名稱	保密切結書個資保護.doc

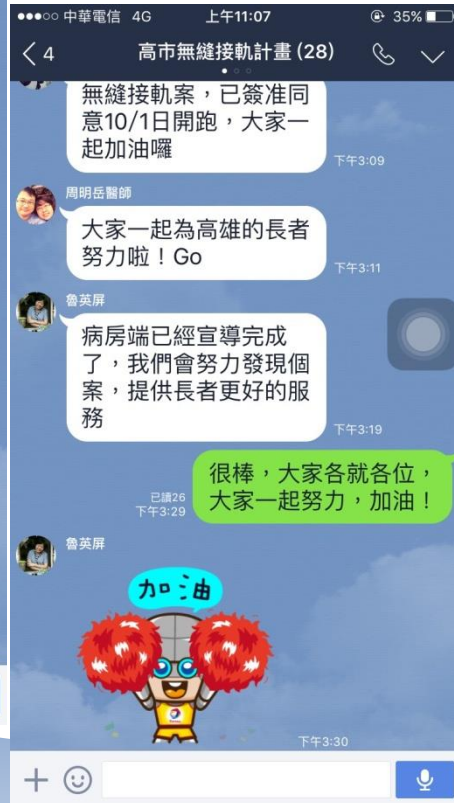
出院準備無縫接軌長照服務



團隊合作



9/26 團隊line群組



無縫接軌開跑



開始收案了



服務單位即時回覆

106年1月25日

本市無縫接軌記者會



邀請照顧者(個案太太)現身說法、感動呈現~

從高榮出院後我先生開始使用居家復健，現在已恢復到原來的活動功能，可自己坐起站立，自己拿拐杖行走，而且明顯感覺可以越走越遠，真的非常開心！非常感謝有這些服務，對我們幫助實在很大...

106年3月9日

成立諮詢小組~訂定成效評量指標

結構

- 角色職責
- 收案標準
- 標準化程序

過程

- 病歷紀錄-評估與服務

結果

- 出院前3天轉介長照中心
- 出院後銜接服務的時效
- 長照服務使用率
- 出院1個月後失能程度-複評
- 病人及照顧者滿意度
- 出院後非計畫性再入院率
- 出院前後照顧者負荷指數比較



106/3/9成立諮詢小組



成效評量指標~維護品質

106年8/23-9/5

到院實地輔導~11家醫院

醫院依成效評量指標進行執行進度報告，再由本局出席人員及2位外聘委員提供相關建議與指導。

檢視確認執行情形=>建議=>調整

1. 強化醫院轉銜長照服務效能，協助民眾及時獲得服務資源。
2. 瞭解醫院推動方向與效能



106年3月9日

醫院交流分享學習



以案例分析、依成效評量指標報告醫院推動成效
抽選3家醫院進行簡報及討論
邀請專家出席指導

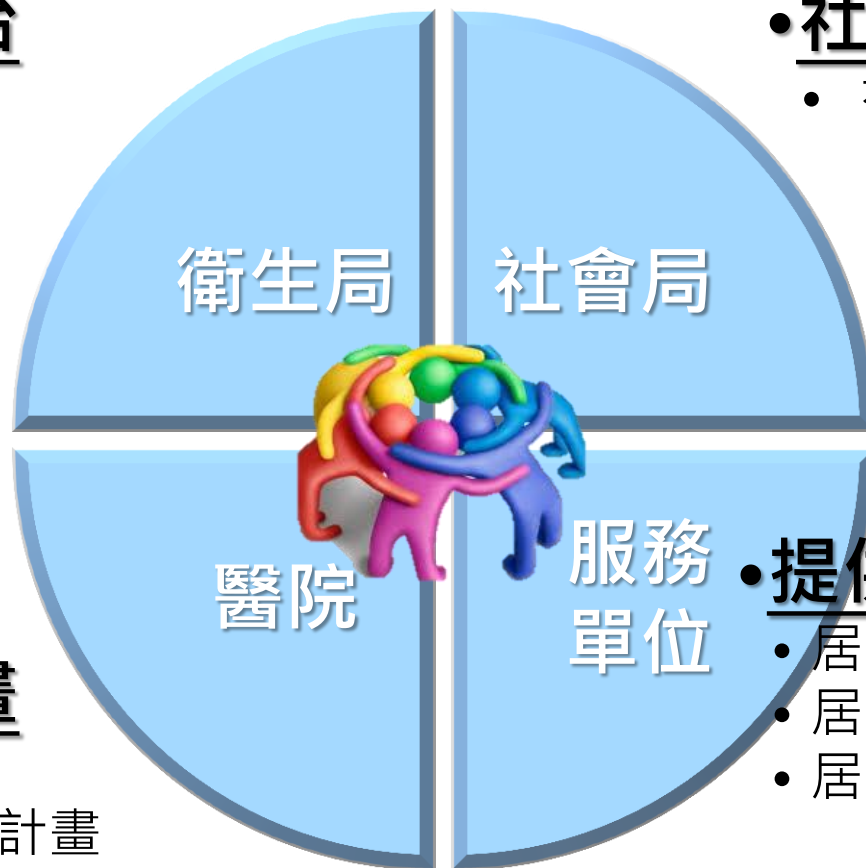
照護團隊成就無縫

• 衛政平台

- 規劃
- 整合
- 教育訓練
- 成效分析

• 社政平台

- 社政服務整合



• 評估計畫

- 評估需求
- 擬定照護計畫
- 成效分析

• 提供服務

- 居家護理
- 居家喘息
- 居家復健
- 無障礙環改
- 居家服務
- 居家醫療
- 交通接送等

本市試辦計畫成全國典範與制度

• 試辦計畫期間

建構期

105/8-9

本局與高榮
共識會議

無縫接軌流程
確認會議

長照評估表/
服務教育訓練

社衛服務團隊
見面會

團隊見面會

建立聯絡窗口

展開期

105/10-106/2

高榮
展開試辦

本市
記者會

衛福部
記者會

擴大期

106/3

10家醫院
加入推動

社政
無障礙及
輔具申請
程序簡化

• 全國性獎勵計畫

106/4

- 衛福部受理申請「銜接長照2.0
出院準備友善醫院獎勵計畫」

106/5

- 團隊見面會

106/8-9

- 13家醫院核定通過獎勵計畫
- 輔導訪查、經驗分享

107/3-6

- 14家通過衛福部友善醫院認證
- 加入5家醫院共19家執行本計畫

107/8-108/4~拓展復能服務

- 21家通過辦理衛福部復能多元試
辦計畫，持續募集醫院加入推動。

107-108 年

醫院銜接長照服務重點

提升無縫接軌量能與轉介品質
從特定病房到每個病房

定期聯繫會溝通與評量
執行成效

推動分區網絡
會議及教育訓練

建立醫院種子
教育師資

強化其他醫院
轉銜功能

實地到院
醫院督導考核

優秀個管師 &
感動小故事徵選

募集復能多元
試辦計畫醫院

提升無縫接軌量能與轉介品質-1

繼續教育訓練 **強。化。識。能**

課堂知識學習

- 長照2.0政策與服務資源
- 多元評估量表說明
- 照管資訊平台操作介紹
- 醫院實務經驗傳承



實際操作回覆示教

- 長照中心督導實地帶領
篩選案件、失能等級（評估
量表操作）評估、照顧計畫
擬定等



支付新制說
明會
107/1/16



支付新制說
明會
107/2/12



長照政策介紹
~醫院研討會
107/4/27



新進個管師
教育訓練
107/8/9



新進個管師
教育訓練
107/8/9

提升無縫接軌量能與轉介品質-2

醫院參與率增加

醫院	本市家數	執行家數	參與率
醫學中心	3	3	100%
區域醫院	8 (含1家精神專科)	6	75.0%
地區醫院	75	10	13.3%
總數	86 (含1家精神專科)	19	22.1%

19家醫院包括全部醫學中心、轄區衛福部醫院與市立醫院（除中醫）等

- ✓ 3家醫學中心：高榮、高醫、長庚
- ✓ 6家區域醫院：義大、聯合、大同、小港、阮綜合、凱旋（含1家精神專科醫院）
- ✓ 10家地區醫院：旗山、民生、鳳山、旗津、岡山、聖功、建佑、杏和、愛仁及義大癌治療；其中鳳山與義大癌治療醫院僅申請本市合作醫院，未申請獎勵補助。

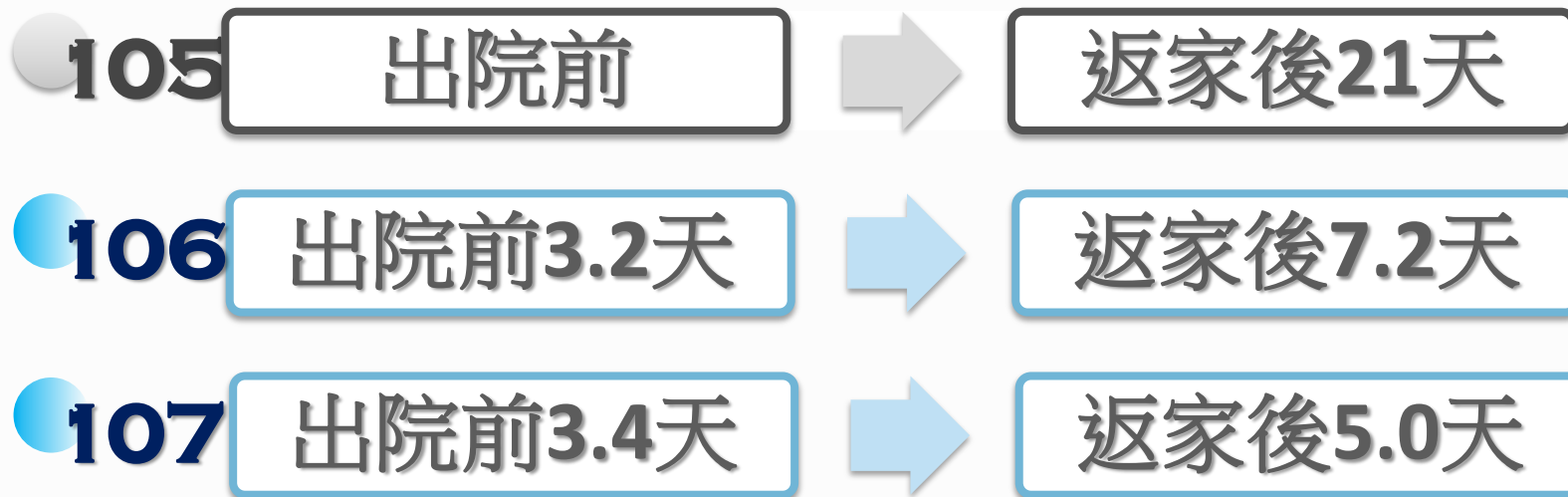
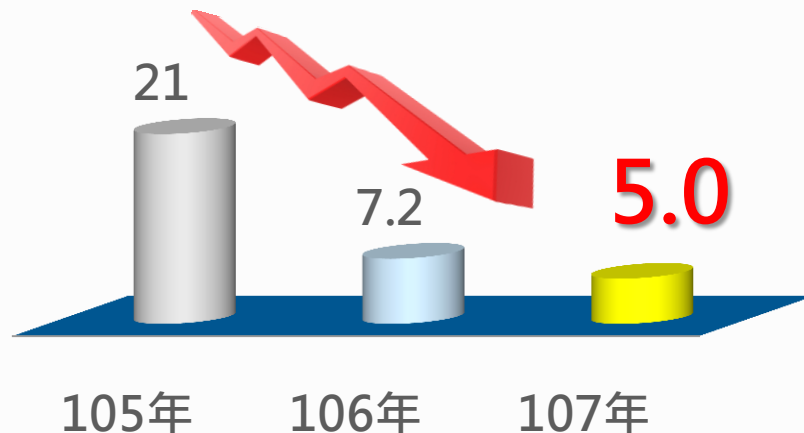
提升無縫接軌量能與轉介品質-3

服務案量成長為4倍



提升無縫接軌量能與轉介品質-4

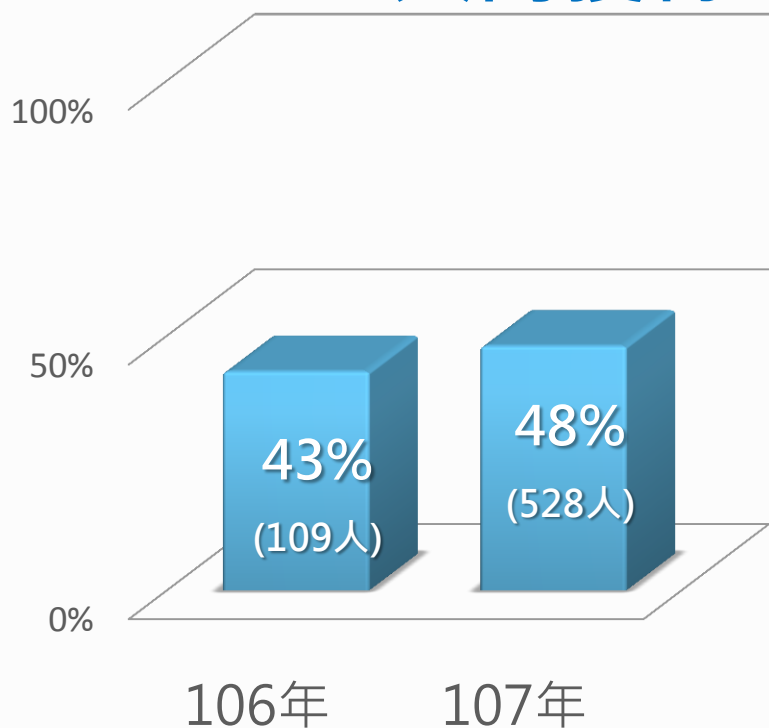
出院前轉介更快—加速服務到家時效



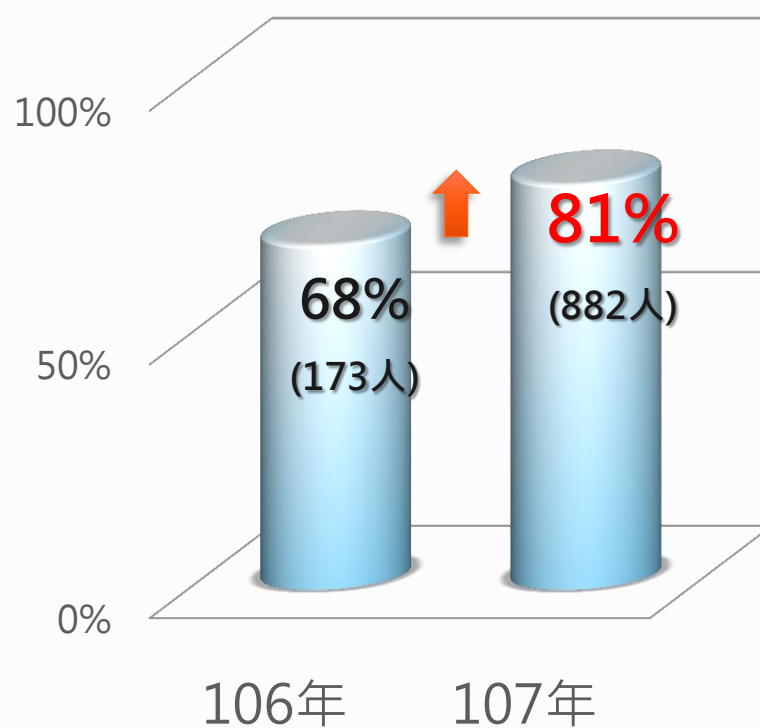
提升無縫接軌量能與轉介品質-5

返家後3日、7日內獲得服務比率成長

3天內獲得



7天內獲得



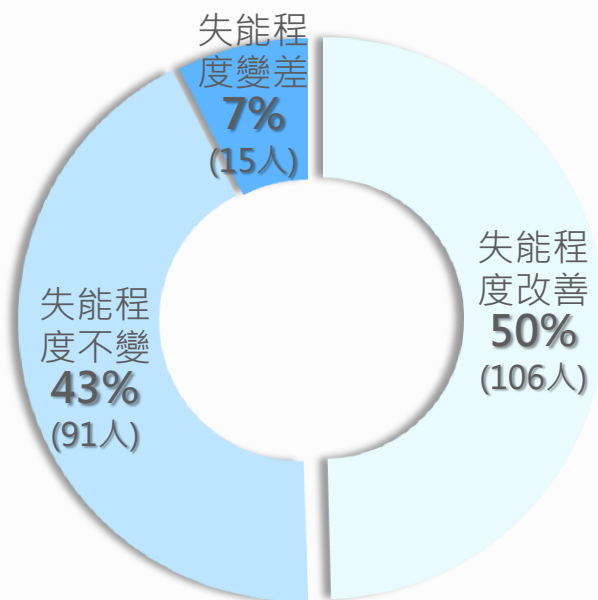
提升無縫接軌量能與轉介品質-6

失能程度改變

出院四週後約8成個案改善或延緩失能程度

106年

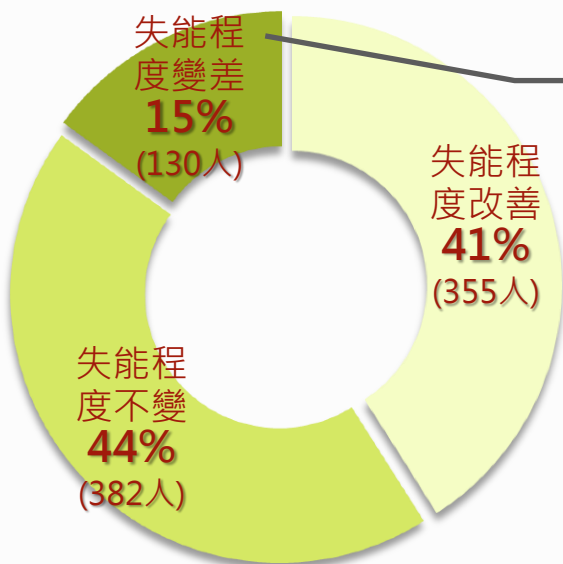
N=212



- 出院四週內已使用服務人數：253人
- 出院四週後複評人數：212人(84%)
- 個案往生、入機構、無需求人數：41人(16%)

107年

N=867



- 出院四週內已使用服務：1089人
- 出院四週後複評：867人(80%)
- 個案往生、無需求、未達複評時間：222人(20%)

案況改變 含癌症	74% (20人)
評估差異	15% (4人)
其他 慢性疼痛或個案態度消極等	11% (3人)

個案來源：

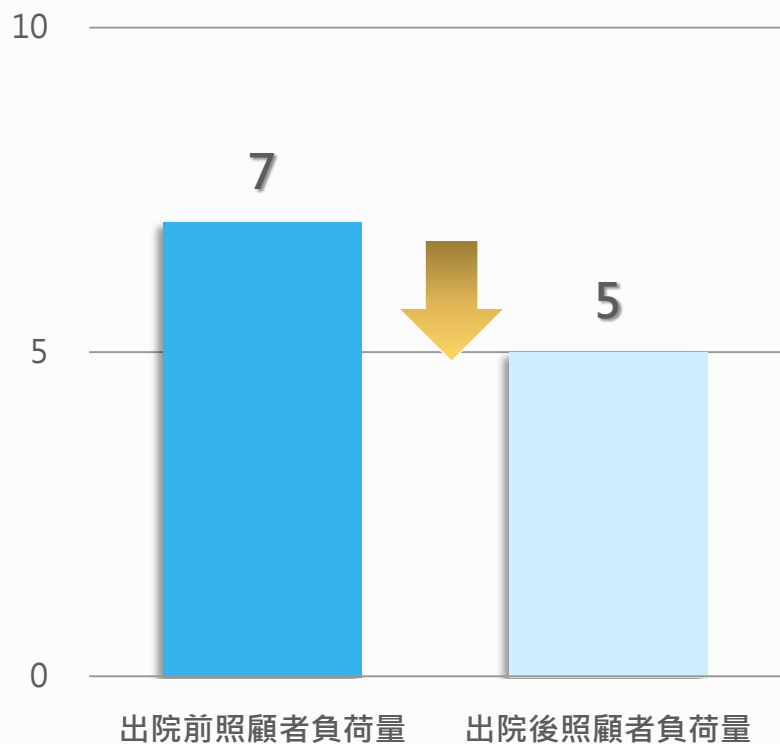
1. 抽樣分析27案
2. 失能程度變差較比率高的醫院(4家)、醫學中心與區域醫院
3. 失能等級變差2級以上者

提升無縫接軌量能與轉介品質-7

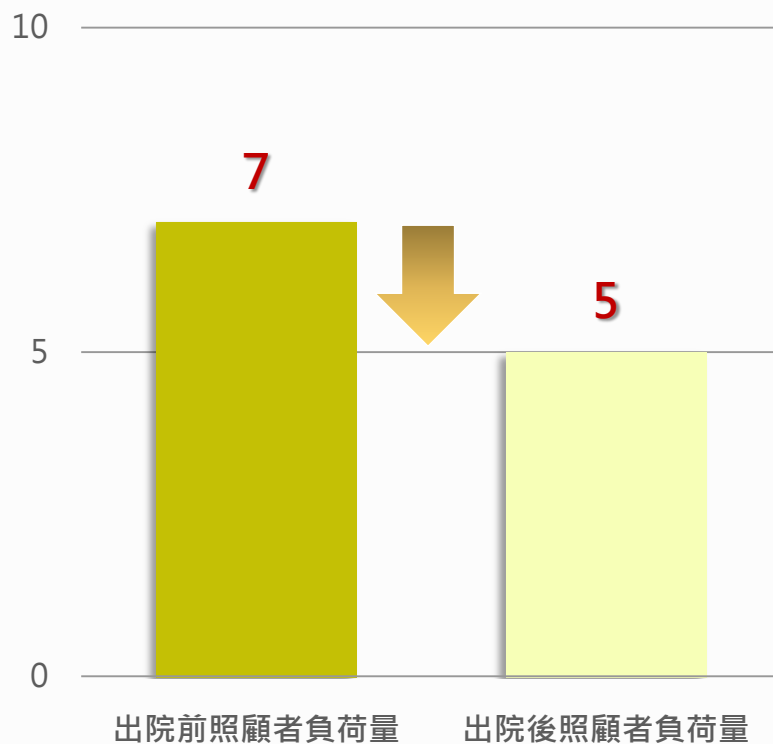
照顧者負荷量降低

負荷量：1 (低) → 10 (高)

106年 N=212



107年 N=473

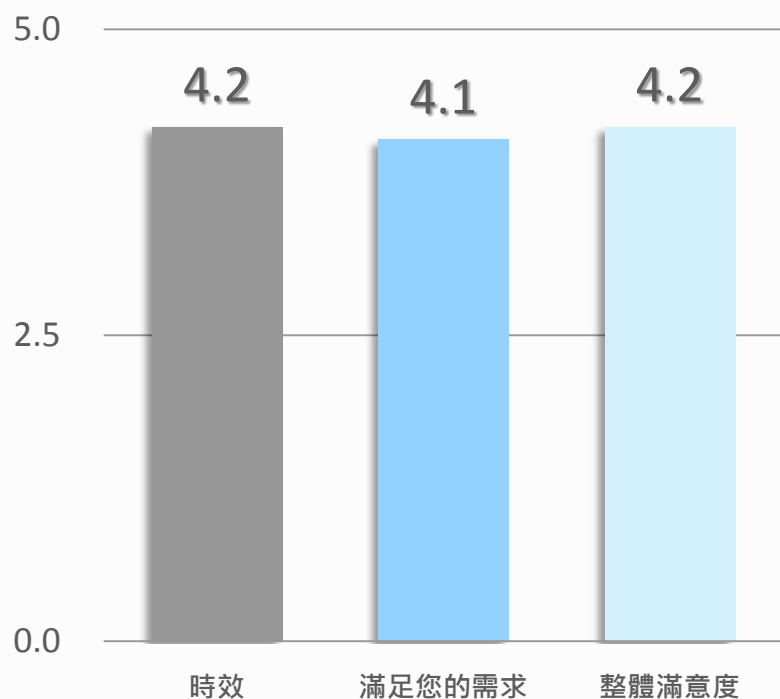


提升無縫接軌量能與轉介品質-8

長照服務滿意度分析

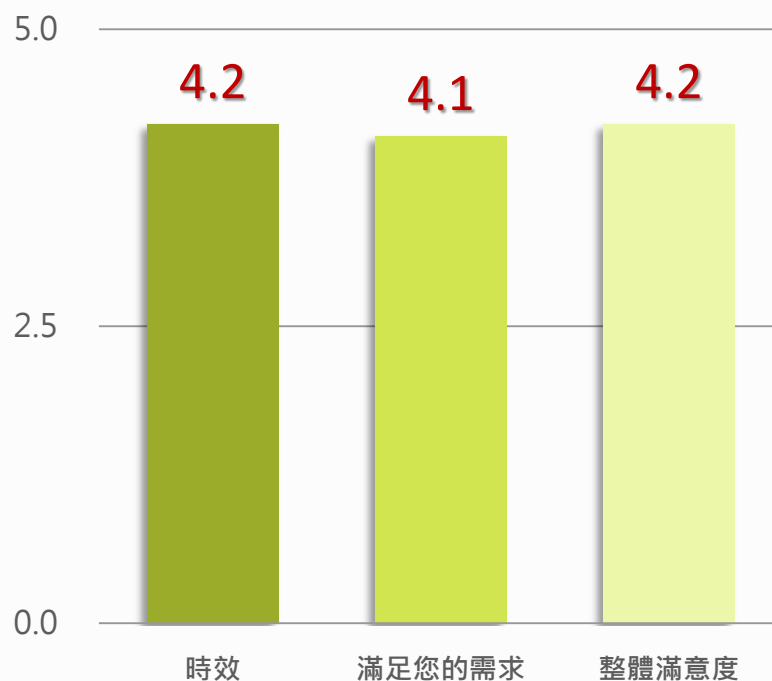
滿意度：1 (低) → 5 (高)

106年 N=212

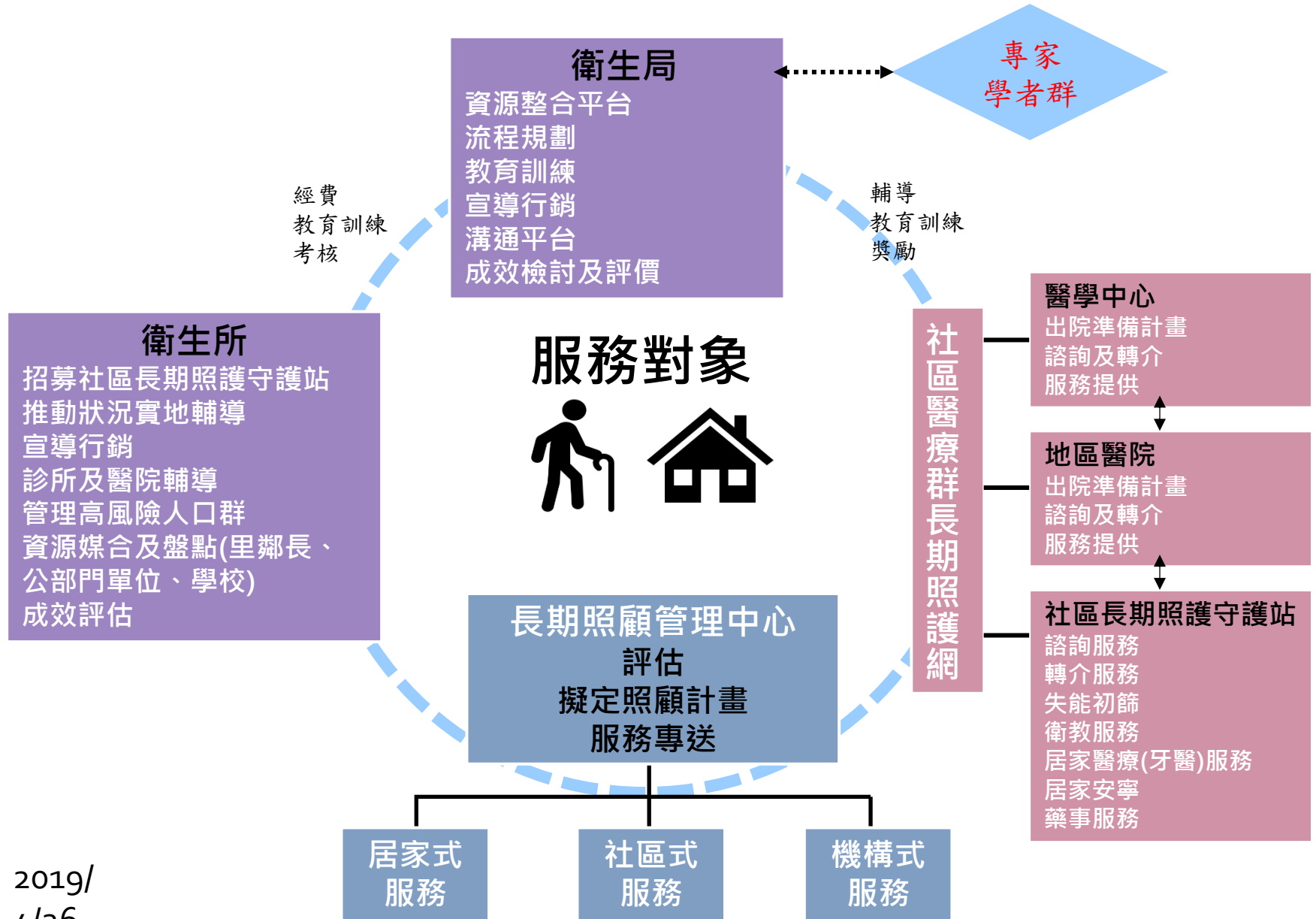


107年 N=786

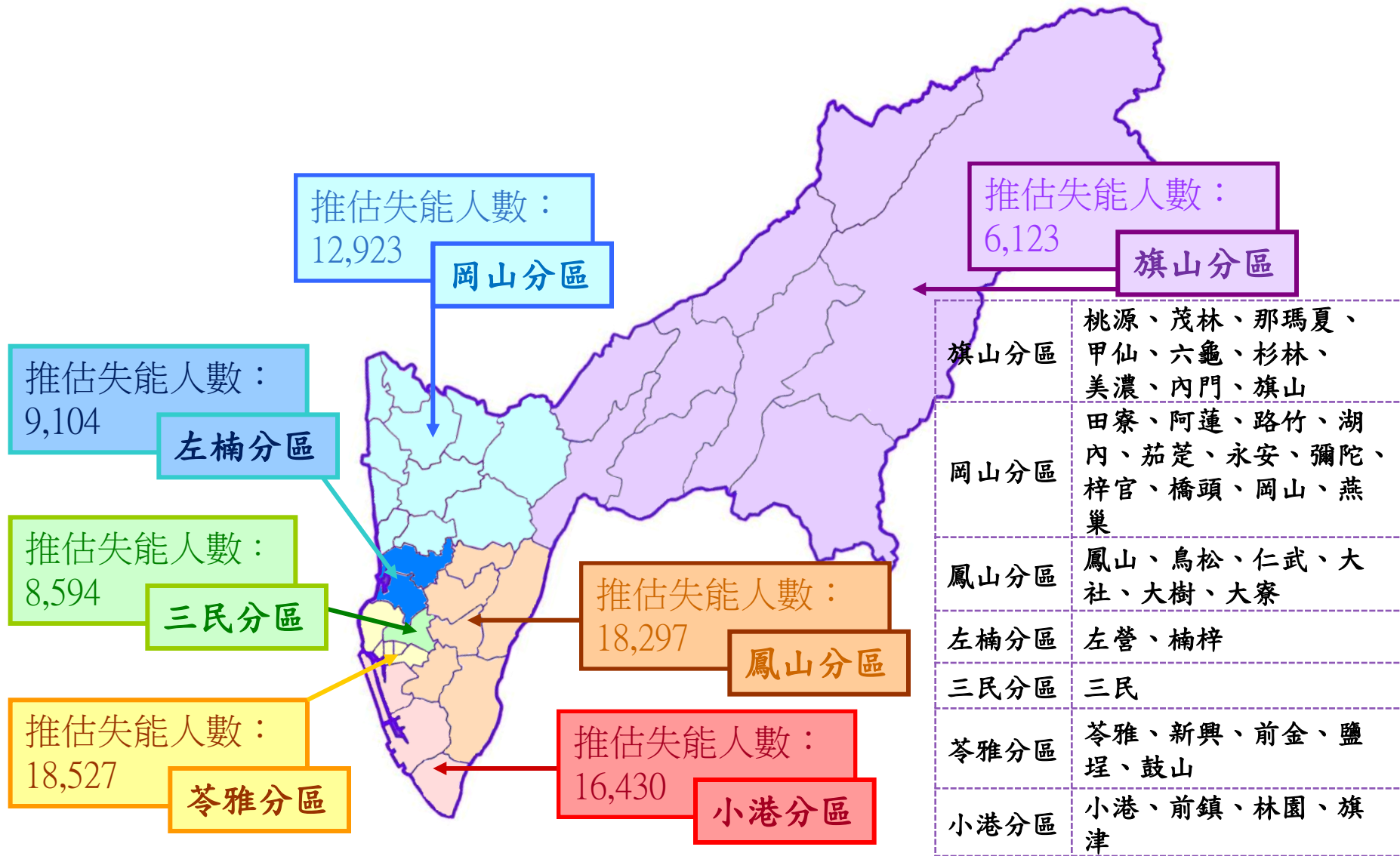
(以14家醫院資料統計)



整合性社區長期照護網絡



高雄市7大分區網絡



資料來源：高雄市政府民政局（2018，9月）• 人口統計查詢：五歲年齡組統計 <http://cabu.kcg.gov.tw/Stat/StatRpts/StatRpt5.aspx>

推動分區網絡會議

105年啟動分區網絡
106、107持續辦理聯繫



三民分區105/8/2



鳳山分區105/5/31



岡山分區105/11/14

苓雅分區107/6/19



小港分區107/7/26

建立醫院種子教育師資

- 長期照顧顧管理中心督導、專員
- 醫院出院準備服務個案管理師



高榮個管師魯英屏教授
醫院建置無縫流程與操作技巧107/8/9



高長陳秀偵督導說明
醫院如何連結院內資源以提升轉銜成效107/10/22



聖功個管師賴怡君分享
社會事件帶來的思考與因應策略108/2/21



大同個管師唐翠谿分享
醫院如何連結院內資源以提升轉銜成效107/10/22



照管督導洪嘉勵講授
照管資訊平台操作方式
107/8/9



照管督導黃瓊慧講授
長照資源類別及其應用
107/8/9

實地到院醫院督導考核

檢視及輔導醫院建置/執行 出院準備銜接長照流程

1.1 結構面-擬訂出院個案銜接長照中心服務計畫書【0分】		
評核項目	評核標準	應備佐證資料
1.1.1 制定醫院出院準備銜接長照作業流程及說明(含長照對象篩選工具)(4分)	<input type="checkbox"/> 是,左列項目均達成【6分】 <input type="checkbox"/> 否,左列其中一項未達成【依完成項目給分】	計畫書
1.1.2 辦理院內長照教育訓練至少1場(2分)		
1.2 過程面-設置出院準備銜接長照服務之紀錄【3分】		
應於病歷中記載銜接長照中心之紀錄(3分)	<input type="checkbox"/> 是,左列項目均達成【3分】 <input type="checkbox"/> 否,左列其中一項未達成【依完成項目給分】	病歷確實記載
1.3 結果面-出院準備銜接長照服務之成果分析【11分】		
評核項目	評核標準	應備佐證資料
1.3.1 107年出院總人次、出院準備收案人數及發現符合長照個案比率(7分)	<input type="checkbox"/> 是,左列項目均達成【11分】 <input type="checkbox"/> 否,左列其中一項未達成【依完成項目給分】	成果報告
1.3.2 提升出院銜接長照服務量能,轉銜個案數較前一年成長(4分)		



優秀個案管理師與感動小故事徵選活動

- 發揚本市醫院長期推動出院準備服務、獎勵關鍵靈魂人物-個管師
- 透過闡述小故事彰顯返家後為個案與案家銜接需要的服務之價值

優秀個案管理師



感動小故事



旗山醫院馬淑芬



高榮魯英屏



高長鍾鳳萍



鳳山醫院黃寶曇



高長梁萍真



高榮王勁慧



高醫許惠凱



大同唐翠谿

募集復能多元試辦醫院—108啟動

醫院	本市家數	執行家數	參與率
醫學中心	3	3	100%
區域醫院	9 (含2家精神專科)	7	77.8%
地區醫院	75	11	14.7%
總數	87 (含2家精神專科)	21	24.1%

21家醫院包括全部醫學中心、轄區衛福部醫院與市立醫院（除中醫）等

- ✓ 3家醫學中心：高榮、高醫、長庚
- ✓ 8家區域醫院：義大、聯合、大同、小港、阮綜合、國高總、凱旋、慈惠（含2家精神專科醫院）
- ✓ 10家地區醫院：旗山、民生、鳳山、旗津、岡山、聖功、建佑、健仁、杏和、愛仁

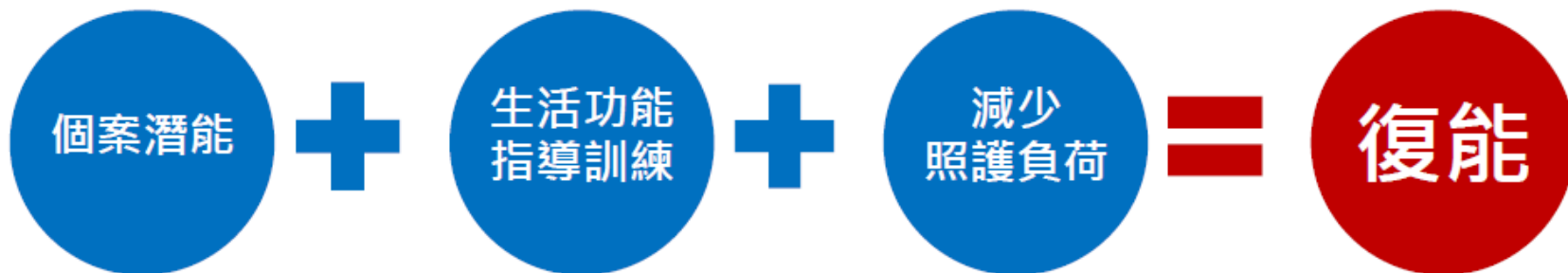
復能是什麼？

出院後
早期介入

強調
「復原」

強調「預防」
非事後照顧

聚焦優勢能力





復能目的是…

個案生活為中心！

以**個案自訂**的生活目標為復能目標

- ▶ 找回獨立生活的能力
- ▶ 建立自信心
- ▶ 訓練自己、照顧自己





復能多元服務計畫

目的：強化出院準備效能、醫院依專業規劃執行
復能服務、醫療與長照無縫接軌

個案

自身潛能
生活能力
預防退化



團隊

專業合作
復能模式
指導訓練

以個案為中心
聚焦優勢能力

強化醫院銜接
復能多元服務



「復能」照顧組合代碼一覽表

編號	照顧組合	組合內容	給(支)付 價格(元)	原住民區或離島 支付價格(元)
CA01	IADLs復能照護-居家	3次訪視/1給(支)付	4,500	5,400
CA02	IADLs復能照護-社區	3次措施/1給(支)付	4,050	4,860
CA03	ADLs復能照護-居家	3次訪視/1給(支)付	4,500	5,400
CA04	ADLs復能照護-社區	3次措施/1給(支)付	4,050	4,860
CB01	營養照護	4次措施/1給(支)付	4,000	4,800
CB02	進食與吞嚥照護	6次措施/1給(支)付	9,000	10,800
CC01	居家環境安全或 無障礙空間規劃	2次措施(含評估) 為1給(支)付單位	2,000	2,400

E、F碼：由甲類評估人員評估

※以上組合內容皆含評估



執行方式

長照服務 需求評估

1. 於個案出院至少3天前，依本部所訂照顧管理評估量表-簡表完成評估
2. 醫院評估人員需經長照服務評估訓練7小時

+ 擬定照顧 計畫

1. 參考醫師意見與個案及家屬討論擬定照顧計畫
2. 個案有高復能潛力或需要預支額度提前使用復能多元服務 (CA01~CA04、CB01、CB02、CC01)
3. 排定復能目標順序，增進個案參與訓練動機
4. 確認照顧計畫及復能目標
5. 長照需求評估及照顧計畫需有評估人員及個案 (或家屬) 簽名

+ 派案

1. 復能多元服務組合由出院醫院派案
2. 除復能多元服務之外，其他照顧及專業服務、輔具服務、交通接送，由照管中心或A單位派案。

+ 服務提供

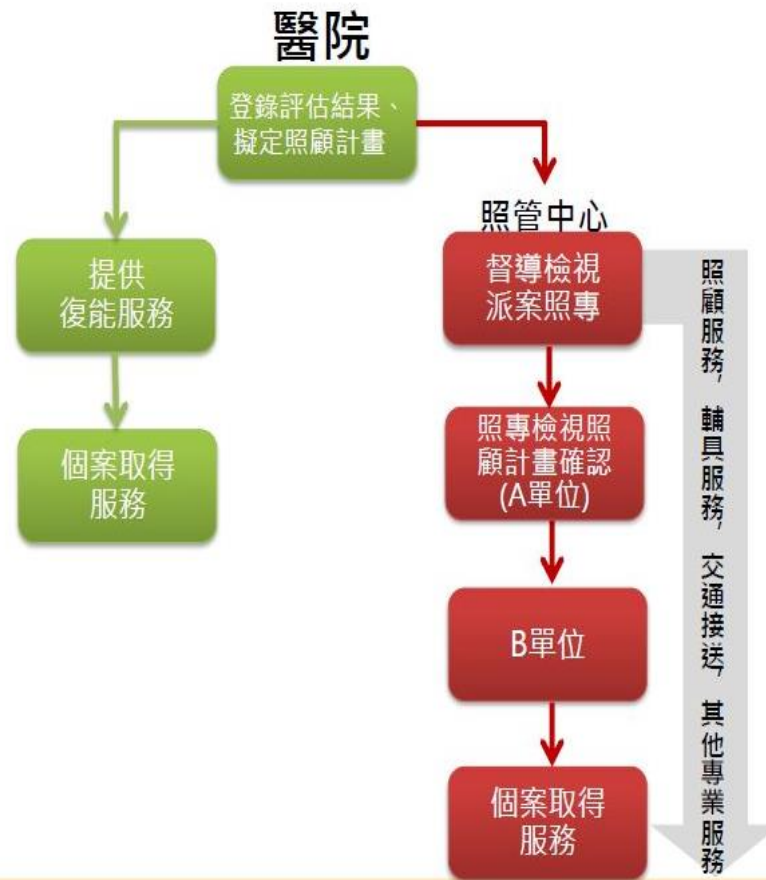
1. 復能多元服務由出院醫院提供或與出院醫院合作之服務提供單位提供；服務提供單位均需與地方政府簽訂特約。
2. 照顧計畫如包含CC01，則需由專業人員於個案出院前到家評估。
3. 其他照顧組合仍依特約要點辦理。

出院準備銜接長照服務

醫院銜接復能多元服務

未來執行策略

- 以個案為中心、聚焦其優勢能力
- 強化醫院辦理銜接復能多元服務



醫院復能多元服務各角色任務

醫院

出院準備服務
個案管理師

- 評估失能+長照需求
- 擬定照護計畫
 - ✓ 含復能服務照顧組合
 - CA01-CA04
 - CB01
 - CB02
 - CC01
- 派案復能服務
- 加強說明
 - ✓ 向案家說明滿3個月複評後，失能程度與額度可能變動。

長照中心

照顧管理督導
或專員

- 討論與簽審計畫
- 派案其他服務
- 失能與需求複評
 - ✓ 出院滿3個月

醫院等

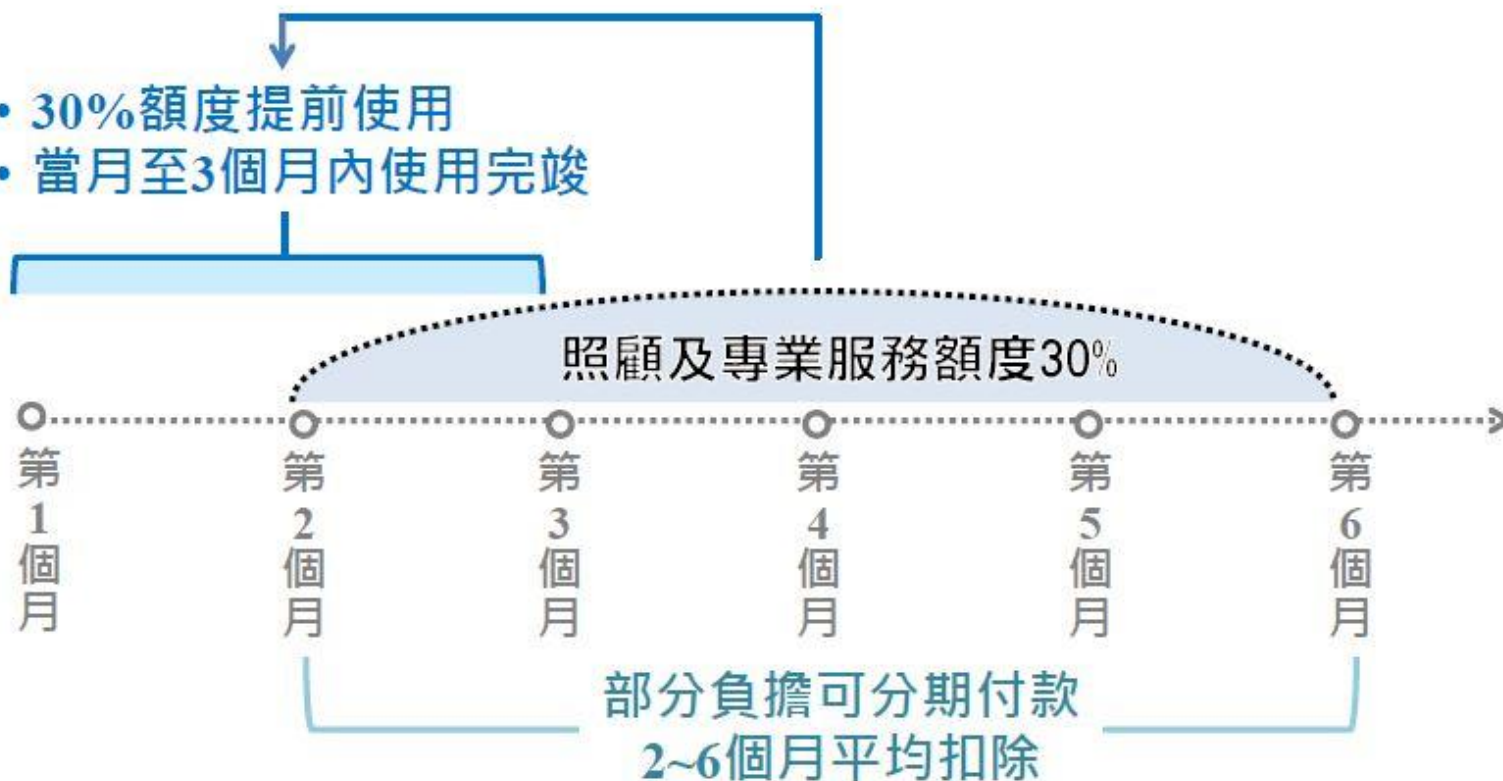
復能服務
單位

- 由醫師帶領團隊
- 復能評估+擬定復能
照護計畫
- 出院後3個月內密集
提供復能服務
- 服務提供單位簽訂復
能特約



計畫額度：復能服務額度30%提前使用

- 30%額度提前使用
- 當月至3個月內使用完竣



備註：聘僱外籍家庭看護工或領有政府提供之特別照顧津貼之長照需要者，雖不可使用照顧服務，如符合本計畫規定，經長照失能評估擬定照顧計畫，同前款得流用相同額度提前使用復能服務。

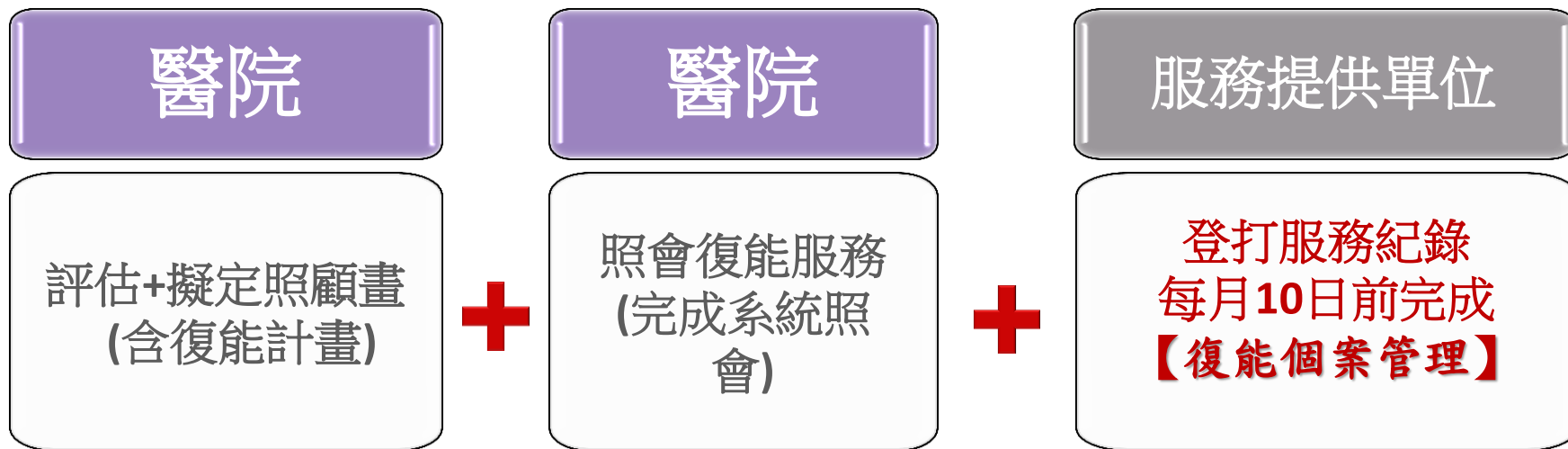
獎勵補助條件

分兩階段、依醫院等級達標獎勵

階段獎勵		醫學中心	區域醫院	地區醫院
第一階段 108/1/1 => 108/3/31	50 萬元 (專責人員)	40	20	10
第二階段	15 萬元	240	120	60
	25 萬元	320	180	90
	35 萬元	360	240	120

達標獎勵
15+25+35
萬元

有效案條件

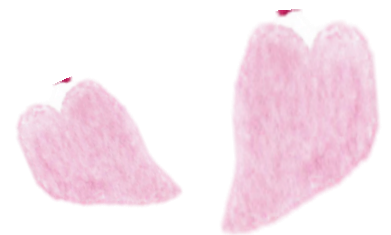


完成以上3條件始為有效目標案



落實醫療銜接長照~~~
提供以人為本之連續性照護~共創

出院返家-服務到家
團隊合作-安心回家
居家照護-安心在家





謝謝大家

在他人的需要
創造自己的價值