

打造

健康童醫院



童綜合醫院
醫療社團法人
Tungs' Taichung MetroHarbor Hospital



住院友善照護醫院專題分享
護理部:張靖梅副主任
108.4.18



簡歷

國立陽明大學護理學博士

國立臺灣大學護理學碩士

童綜合醫療社團法人童綜合醫院護理部副主任

童綜合醫療社團法人童綜合醫院教學部副主任

童綜合醫療社團法人童綜合醫院督導

教育部部定助理教授

中台科技大學護理系兼任助理教授

仁德醫護管理專科學校兼任助理教授

行政院衛生署中央健保局醫院居家照護總額審查醫
事人員

臺灣實證醫學會實證教師

大台中護理師護士公會常務理事

臺灣護理學會南丁格爾學苑護理領導人才苑士





簡報大綱

01

如何推動住院友善照護

02

推動過程遇到問題及如何解決

03

現階段執行的成果



醫院介紹

院長：李三剛 成立日期：1971年

員工人數：2,329人

病床總數：1,349床

宗旨、目標與願景

宗旨

尊重生命 促進健康



願景

邁向國際化醫療中心



目標

社區民眾最信賴的醫院
醫事人員最佳培育醫院

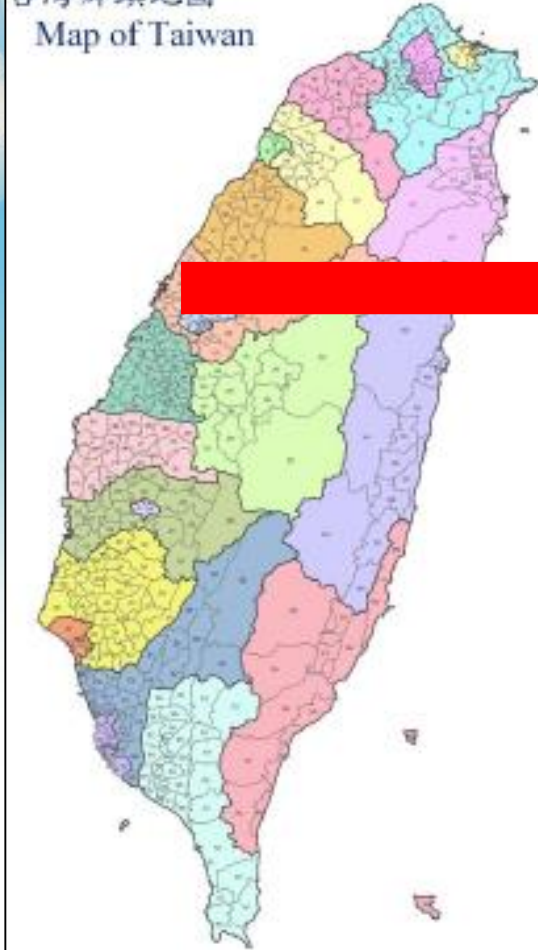


我們如何開始...



緣起

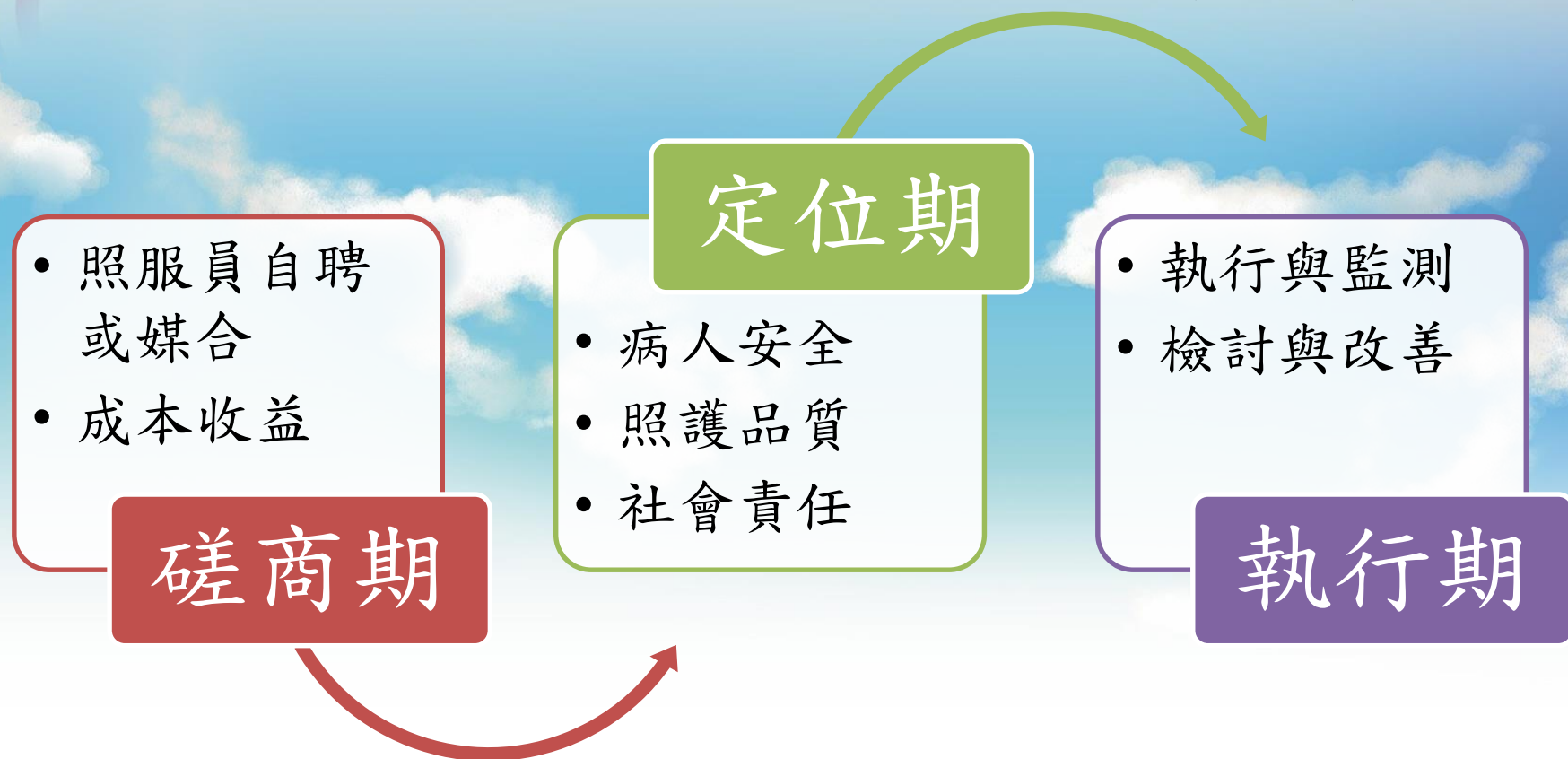
台灣鄉鎮地圖
Map of Taiwan



- 本院就醫民眾中八成皆為高齡患者，有感於院內老人照顧老老人的現象日益攀升，開啟住院友善病房，於2018年03月加入住院友善照護醫院行列。



如何推動住院友善照護(1/3)





如何推動住院友善照護(2/3)

以護理部為主責窗口

由下往上的推動

跨團隊的合作與聯結

如何推動住院友善照護(3/3)



科別(胸內)

運作模式
(媒合)



宗旨

秉持「尊重生命、促進健康」、
「減輕照顧者負擔」的理念，
發展成住院病人友善照護機構。

推動理念

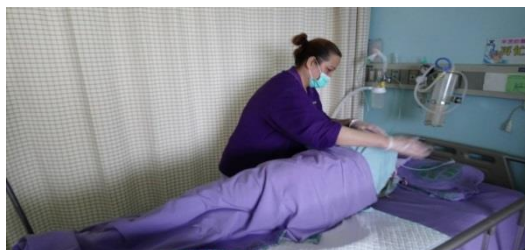


目標

①推廣跨團隊照護
合作



②以病人為中心之優質
醫照護。



③提升病人住院品質

策略方針

- 建構友善的住院病人照顧模式。
- 發展住院友善服務之觀念，提供所需的照護資源。
- 培育住院病人友善照顧的照護專業團隊。
- 落實推動住院病人友善照顧制度。





本院住院友善運作模式

住院病人
友善推動
工作小組

健康促進
推動委員
會

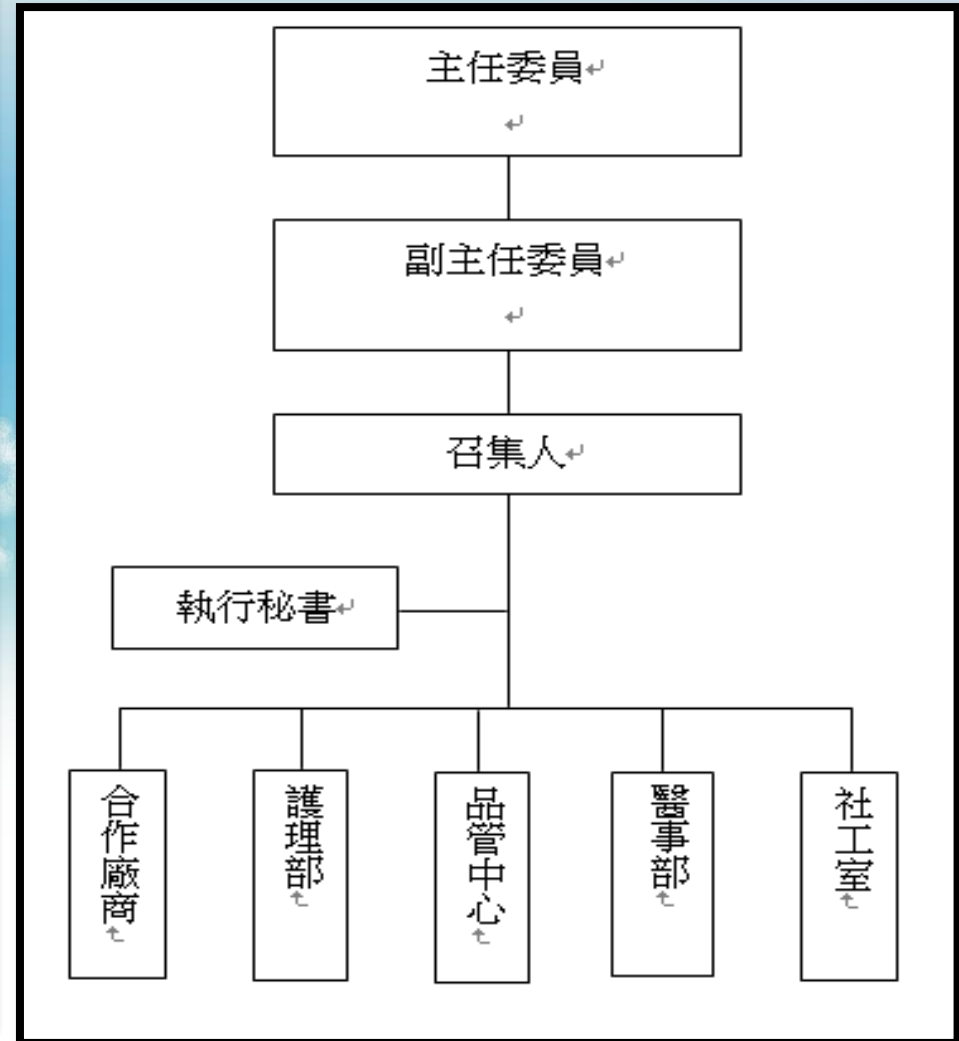
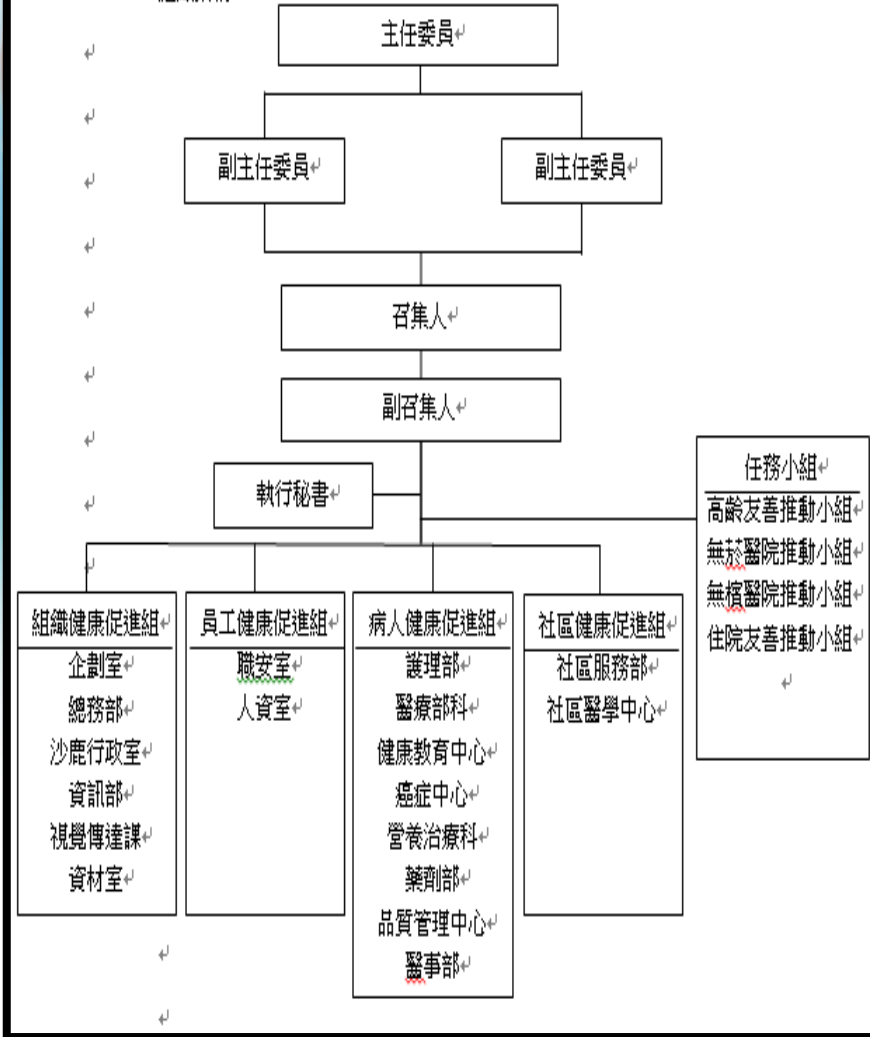
組織政策
及流程確
認



「住院友善照護醫院」組織章程

住院病人友善醫院推動工作小組

3.1 組織架構：



- 「健康促進推動委員會」組織架構圖(由院長擔任主委)
- 健康促進委員會下設立住院友善推動小組 每季開一次會議

說、寫、做一致性

3885-P-001	健康促進醫院政策	1.3	健康促進推動委員會	政策	2014/01/01	2018/06/08	2019/06/08
3885-P-002	高齡友善醫院政策	1.3	健康促進推動委員會	政策	2014/05/31	2018/06/05	2019/06/05
3885-P-003	無菸政策	1.4	健康促進推動委員會	政策	2016/02/16	2018/06/07	2019/06/07
3885-P-004	無權政策	1.1	健康促進推動委員會	政策	2017/01/01	2018/06/07	2019/06/07
3885-P-005	住院病人友善照護政策	1.0	健康促進推動委員會	政策	2018/04/23	2018/04/23	2019/04/23
3885-P-006	青少年緝善醫院政策	1.0	健康促進推動委員會	政策	2018/12/28	2018/12/28	2019/12/28



文件名稱：「住院病人友善照護政策」

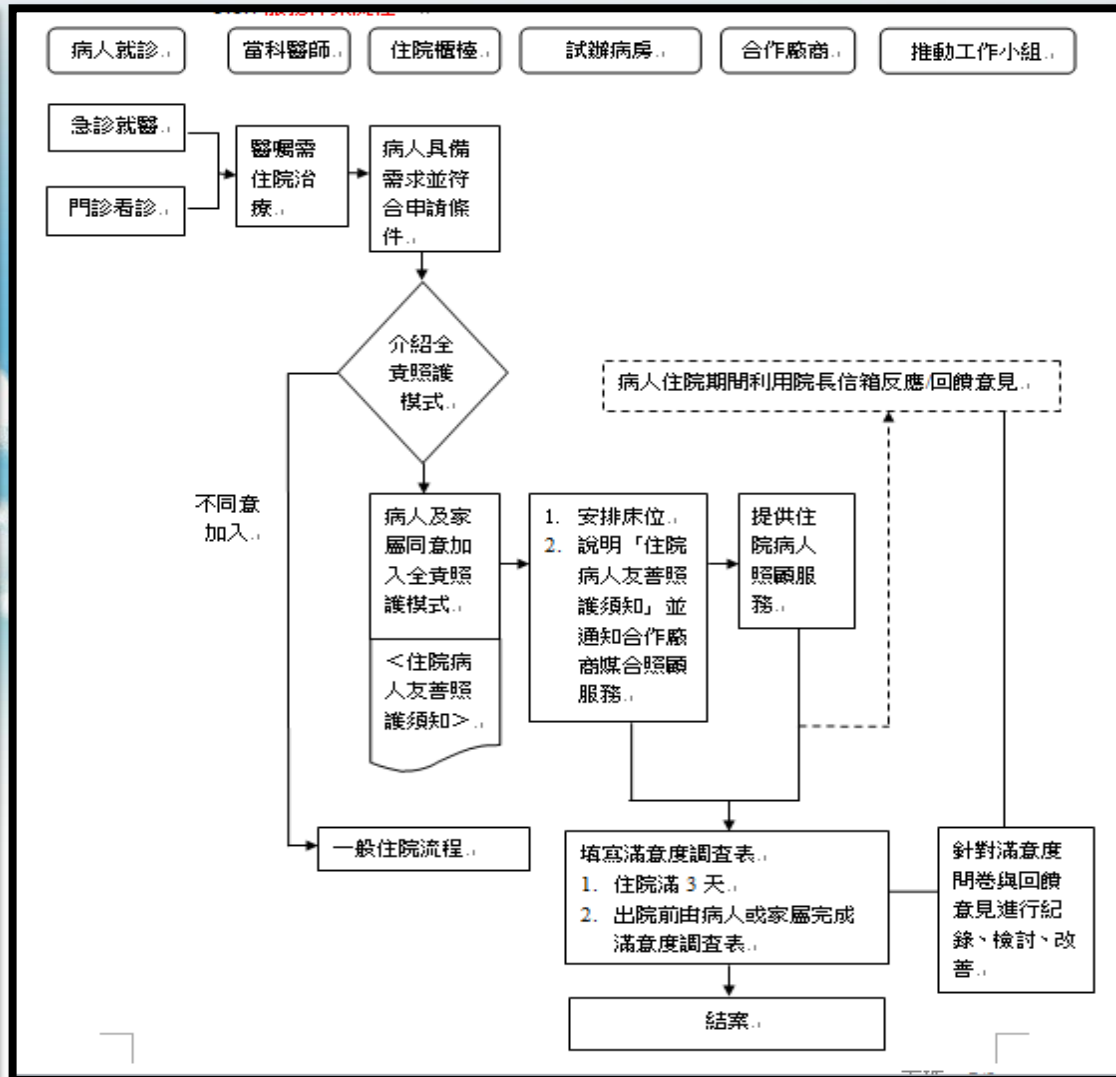
文件類型：☒政策/管理辦法 ☐組織章程 ☐作業辦法 ☐標準書

文件編號：3885-P-005

版次：1.0

制訂單位：健康促進推動委員會

發行日期：2018年04月23日



- 本院訂有「住院病人友善照護政策」，內容包含成立目的、依據、申請條件與服務範圍、權責、組織架構及成員，單位權責、管理細則、作業流程、衡量指標及監測等實施之規定。

議程

107.01.25

住院病人友善小組會議(成立前會議)

107.03.01

住院病人友善小組會議 (正式運作)

107.03.20

住院病人友善小組會議(流程討論與檢討)

107.03.30

健康促進推動委員會會議



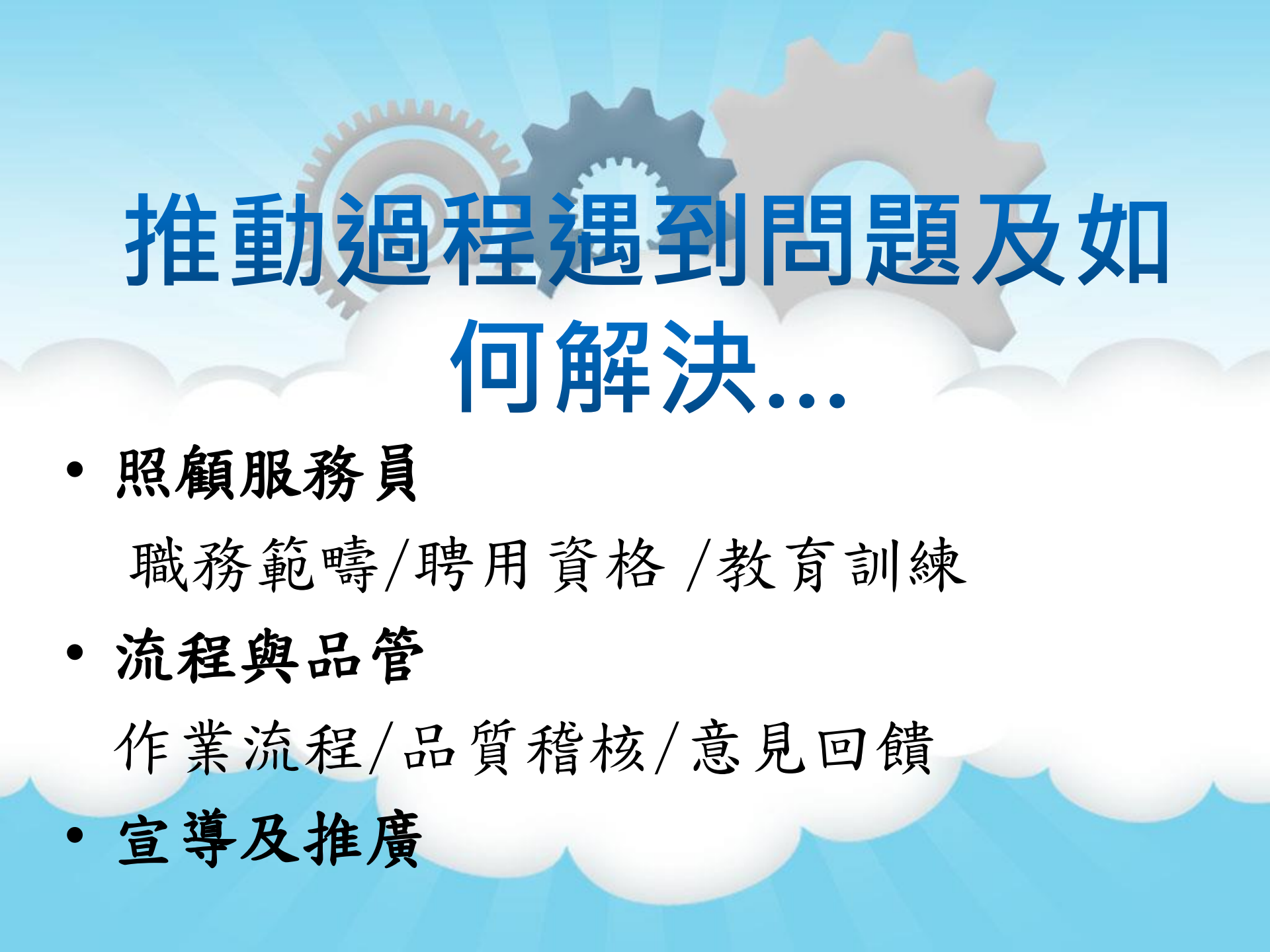
 臺中慈濟大醫院 Tung's Taichung MetroHarbor Hospital			
會議紀錄單			
會議事由	住院病人友善照護模式諮詢會議	會議時間	107年3月20日 下午 15:00-16:15
主 席	陳明哲副院長	會議地點	行政樓二樓會議室1
記 錄	陳素宜助導	紀錄完成時間	107年3月21日 下午 14:30
出席人數	12 人	缺席人數	1 人
出席人員	如簽到單	缺席人員	胡淑麗(暫公假)
會，上次會議出席事項：			
紀錄事項	負責單位	說明	決議
1.病人或家屬意見調查表 2.護理人員滿意度調查表 3.監測流程	品質中心 12B	附件一 附件二 附件三 附件四	護理人員滿意度調查表修正如下： 1. 第二項：執行住院友善照護制度可以幫助提昇 護理照護品質 。 2. 第五項：執行住院友善照護制度可 提高病患滿意度 工作時間。 3. 刪除第六項，修訂項目更正為五大項。 監測流程： 1. 護理師發給病人更改：為 12B 護理長。 2. 請於二月底前完成 3 月-4 月初監測資料。 1. 稽核項目依「原照護服務員工作手冊」之工作範疇擬定五大項— (一) 體性技術工作 (非專業性) (2) 身體清潔與舒適照護 (3) 排泄照護 (4) 膳食與給藥 (5) 尊嚴與活動 2. 請於二月底前完成前後或對比比較資料。 1. 常名欄位區分主護及照顧員欄位。 2. 成本交班表管理期限一個月。 1. 請協助專責行政稽核人員在任用資格。 2. 依勞基法為基準補建相關休假期規定。 3. 刪除其他配合事項第三點。
護理與決議	照顧服務員品質稽核制度與指標擬定	護理產品品質組 12B	附件五 附件六
	住院友善照護計畫—文研表	護理產品品質組	附件七
	專責行政人員之工作手冊(原護理員之排班、調度、訓練、留用等工作任務與相關職掌、人力配置、收費)	護理人力組	附件八

[illegible]

馬出輝	人	缺席	人
-----	---	----	---

每季至少召開一次會議



The background features a light blue sky with stylized white clouds at the bottom. Three interlocking gears of different sizes and colors (brown, dark blue, and light brown) are positioned in the upper half of the image, behind the title text.

推動過程遇到問題及如何解決...

- 照顧服務員

職務範疇 / 聘用資格 / 教育訓練

- 流程與品管

作業流程 / 品質稽核 / 意見回饋

- 宣導及推廣



照顧服務員

設置專責行政人員

- 專責管理人員之工作手冊。

照顧服務員管理

- 照顧服務員之工作手冊。
- 照顧服務員名單(含證明完訓相關資料)。
- 教育訓練資料與紀錄(含課程內容及時數)。
- 照顧服務員之排班原則。



訂定照顧服務員之工作範疇

臺中綜合醫院
Tung's Taichung MetroHarbor Hospital,

照顧服務員工作手冊

護理部制定

制定日期:107年3月1日

版次 1.0

一、管理規範

- (一)、照顧服務員對於所服務醫院之內部管理相關規定應予遵守，包括：
 - 1.對於工作上知悉之病人隱私，不得無故洩漏等。
 - 2.照顧服務員每年至少接受 8 小時在職訓練，訓練內容包括感染管制、病人安全、病人隱私、緊急處理及照顧技術等。
- (二)、照顧服務員之病人分配、排班、接班、交班、工作時間、休息、休假等應依規定配合。
- (三)、照顧服務員應符合下列規定之資格及條件：
 - 1.領有照顧服務員訓練結業證書或照顧服務員職類技術士證。
 - 2.依勞工安全衛生相關規定，每年至少體檢一次，檢查結果需符合規定。如罹患經醫師診斷不適合從事照顧服務之疾病時，應立即停止服務，但經治療複檢合格者，不在此限。
- (四)、因照顧服務業務而與病人、家屬、或其關係人產生爭議時，醫院應協助處理與說明。
- (五)、照顧服務員對於本院之內部管理相關規定應予遵守。

二、照顧服務員之工作範疇

工作項目及工作內容	工作項目及工作內容
1.一般事務工作	5.膳食與給藥
1.1 協助病室環境清潔與維護	5.1 協助用餐或餵食
1.2 協助病人及家屬交辦事項	5.2 協助管灌食
2.一般性技術工作（非專業性）	5.3 協助餵藥或灌藥
2.1 協助登記病人輸 輸入量	6.舒適與活動
2.2 床欄適當應用	6.1 協助翻身、拍背
2.3 協助約束帶應用	6.2 姿位改變活動（如移位、上下床坐輪椅/椅子）
2.4 協助遺體清潔與更衣	6.3 維持病人正確與 適姿勢
2.5 冰枕使用（含冰袋、冰囊、冰寶）	6.4 護木/垂足板使用
3.身體清 與舒適照護	6.5 協助溫水坐浴（依醫囑在 理人員指示下執行）
3.1 頭部清潔（洗臉、刮鬍子、洗頭、梳理及眼耳鼻清潔）	6.6 協助坐輪椅（椅子）
3.2 一般口腔清潔衛生（含刷牙漱口）	6.7 協助使用助行器
3.3 身體清潔（床上擦澡或洗澡）	6.8 協助使用床上桌
3.4 會陰部清潔（沖洗）	7.其他



照顧服務員聘用資格



證照

- 領有照顧服務員訓練結業證明書或照顧服務員職類技術士證。

體檢

- 依勞工安全衛生相關規定，每年至少體檢一次，檢查結果需符合規定。

皆取得照顧服務員完訓證明



照顧服務員在職教育

童綜合醫院
醫療社團法人童綜合醫院
Tungs' Taichung MetroHarbor Hospital

106 年度照顧服務員個人受訓課程明細

姓名：謝鳳寶

日期/時間	主題	課程講師	時數(小時)
106.02.23/12:00~13:00	職業安全衛生	陳英正 課長	1
106.03.23/12:00~13:00	照顧服務員管理要點及服務範圍	楊美華 督導	1
106.04.20/12:00~13:00	感染管制(一) 結核病防治	感管師	1
106.05.25/12:00~13:00	常見臨床照顧及技巧及緊急處理	陳桂楨 護理長	1
106.07.20/12:00~13:00	感染管制(二) 接觸隔離	感管師	1
106.08.24/12:00~13:00	感染管制(三) 傳染病防治	感管師	1
106.10.26/12:00~13:00	病人安全	李敏鳳 護理長	1
106.12.21/12:00~13:00	病人隱私	李敏鳳 護理長	1
共計	8 小時		

108 年度照顧服務員在職教育課程表

日期	時間	主題	主講者	地點
108.01.24	12:00~13:00	意外災害的緊急處理	陳英正 課長	20 樓視聽教室
108.02.21	12:00~13:00	清潔與舒適協助技巧 (溫水坐浴)	李宜靜 護理長	20 樓視聽教室
108.03.21	12:00~13:00	活動與運動-輔具協助	楊洽洲 組長	20 樓視聽教室
108.04.25	12:00~13:00	感染管制 接觸隔離	陳素娥 護理長	20 樓視聽教室
108.05.23	12:00~13:00	常見臨床照顧技巧-1 (灌食、餵藥)	陳桂楨 護理長	20 樓視聽教室
108.07.25	12:00~13:00	常見臨床照顧技巧-2	陳桂楨 護理長	20 樓視聽教室
108.08.22	12:00~13:00	病人緊急處理 (異常狀況報告)	蔡彩真 護理長	20 樓視聽教室
108.10.24	12:00~13:00	病人安全、病人隱私 (送檢的安全維護)	李敏鳳 護理長	20 樓視聽教室

每年至少完成八小時教育訓練



病患照顧服務員僱用須知

流程與品管

臺中榮民總醫院
Tungsheng Taichung Veterans Hospital

病患照顧服務員僱用須知

一、您的親人因住院需人照顧，委由本院綜合護理中心照顧。所聘用之照顧服務員與立同意書人、病人間所成立的照顧服務契約，因照顧服務所衍生的法律糾紛與臺中榮民總醫院無關。

二、照顧服務費用：

項目	照顧人次	費用(新台幣)
照顧服務費	一對一	2400 元/日
	一對二	1100 元/日
	一對六	500 元/日

三、費用之繳納：照顧服務費用由家屬直接交予照顧服務員。費用結算方式：五天結算一次(現金)，照顧費用不含其他相關項目(例如：醫療費用、備用品、伙食...)等)並由看護中心開立個人收據，簽立同意書人逾期仍未補繳費用者，照顧服務將終止契約。

四、立同意書人應妥善保管照顧服務員所開立之繳費收據，作為存查之用；前開收據無法作為繳納綜合所得稅和贈與單用途。

五、照顧服務員之工作內容及相關細則，詳見本中心所訂之「照顧服務員工作內容及相關細則」。

住院友善照護住院病人身體照顧紀錄表

住院友善照護住院病人身體照顧紀錄表

項目	月 日			月 日			月 日			月 日			月 日			月 日			月 日		
	大	中	小	大	中	小	大	中	小	大	中	小	大	中	小	大	中	小	大	中	小
飲食	6:00																				
	9:00																				
	12:00																				
	15:00																				
	18:00																				
	21:00																				
洗臉																					
刷牙口腔清潔																					
刮鬍子																					
擦澡																					
洗澡																					
會陰沖洗																					
更換衣服																					
更換床單																					
剪指甲																					
大便(次數、形狀、顏色)																					
小便(次數或量)																					
翻身 01(13)																					
翻身 03(15)																					

住院友善照護服務交班表

住院友善照護服務交班表

護理人員填寫欄

住院日期：____年__月__日 轉床日期：____年__月__日 傳染性疾病：☐

DNR：☐ 無 ☐ 有日期()：☐ 藥物 ☐ 插管 ☐ 心臟按摩 ☐ 電擊 ☐ 全拒 ☐ 留一口氣 ☐ 在醫院室

進食：☐ 口進食 ☐ 管灌食 ☐ 造口 ☐ 無 ☐ 有(部位：____) 管路：☐ 鼻胃管 ☐ 導尿管 ☐ 氣切/ENDO

照顧類別：☐ 一般性技術工作(非專業性) ☐ 身體清潔與舒適照顧 ☐ 排泄照顧 ☐ 膳食與給藥 ☐ 舒適與活動 ☐ 安全維護

特殊：☐ 每餐牛奶____CC ☐ 限水每日____CC ☐ 記錄輸入輸出量 ☐ 藥膏、藥水使用部位____ ☐ 加強拍痰

交班：☐ 須約束者，部位在左腕、左上肢、右下肢、左下肢 (請圈選部位) ☐ 加鎖每日____次 ☐ 其他____

病人重要情況及照顧要點(以下欄位請「照服、護理人員」填寫交班事項)

日期	時間	照顧要點	其他事項	辦理情形	簽名
			1.病人自備器材，不敷使用： ☐ 尿布 ☐ 換洗衣服 ☐ ☐ 其他：____	1.已告知家屬： ☐ 是 ☐ 否	
			2.家屬自備：放置處：____	2.家屬已購買： ☐ 是 ☐ 否	
			3.其他：____		
			1.病人自備器材，不敷使用： ☐ 尿布 ☐ 換洗衣服 ☐ ☐ 其他：____	1.已告知家屬： ☐ 是 ☐ 否	

住院友善照護服務員稽核表

照顧服務員稽核表

一、目的：了解照顧服務員之照顧知能，增進與醫護團隊共同合作，提供良好適宜之照顧服務品質。

二、受稽核人員：照顧服務員。

三、稽核頻率：每月稽核一次，每次至少抽三名不同之照顧服務員。

四、完成稽核後，請將稽核結果繳至臨床品質組(勸業)。

五、稽核表內容如下：

項目	評核內容	接受稽核人員：____			備註
		符合(10分)	部分符合(5分)	不符合(0分)	
病房單位清潔	1.床單、被蓋整齊、清潔且無潮濕。				
	2.床上未堆放雜物。				
	3.床旁桌清潔且物品擺放整齊。				
	4.病人衣物擺放整齊。				
	5.浴室清潔維持良好。				
	6.服藥按規定穿著整齊。				
	7.工作態度積極、認真、親切有禮、服務音量適中。				

實施
範圍

人力
配比

作業
表單

宣導
推廣

品質
稽核

收費
標準



實施範圍及合理人力配比

- 本院初期採試辦病房模式(12B胸內病房)，共設立9床。分別為1267、1268、1269病房。
- 照顧服務員，共有12名，分二班制；每位照顧服務員每班平均照顧人力比為1:3至1:6。



品質稽核

臺中 Memorial 醫院
Tungs Taichung Memorial Hospital
住院友善照護服務交班表

護理人員填表
日期: 109.12.07
姓名: C.F.P.A.V.D.E.
床號: 681

護理人員填表
日期: 109.12.07
姓名: C.F.P.A.V.D.E.
床號: 681

護理人員填表
日期: 109.12.07
姓名: C.F.P.A.V.D.E.
床號: 681

住院友善照護服務交班表

臺中 Memorial 醫院
Tungs Taichung Memorial Hospital
住院友善照護服務員稽核表

稽核人員: 許曉芳
日期: 109.12.07

稽核人員: 許曉芳
日期: 109.12.07

稽核人員: 許曉芳
日期: 109.12.07

住院友善照護服務員稽核表



臺中 Memorial 醫院
Tungs Taichung Memorial Hospital
住院友善照護住院病人身體照顧紀錄表

日期: 109.12.07
姓名: C.F.P.A.V.D.E.
床號: 681

日期: 109.12.07
姓名: C.F.P.A.V.D.E.
床號: 681

日期: 109.12.07
姓名: C.F.P.A.V.D.E.
床號: 681

住院友善照護住院病人身體照顧紀錄表



每月稽核一次，每次至少抽三名不同之照服員



收費標準

本院基於
家庭照顧需求
於107年3月1日
正式推動

住院病人友善照護醫院

媒合照護服務員，提供友善照護

方式	適用對象	費用(新台幣)
一對一	家屬無法照護或有照護員聘顧需求者	2,400元/日
一對三	家屬無法照護或有照護員聘顧需求者， 且符合下述條件之一者： (1) 低收入戶或經本院社工評估經濟困難者。 (2) 入住本院試辦病房(12B)健保床者。	1,100元/日
一對六	限本院護理之家住民。	500元/日

歡迎有需求家庭，多加利用
有意願者請洽本院B1住院處

9 10 11 號櫃檯洽詢



- 本院初期採試辦病房模式(12B胸內病房)，共設立9床。
- 照顧服務員收費標準：

「一對三」收費

1,100元/日

「一對六」收費

500元/日

宣導推廣



本院為

住院病人友善照護醫院

基於家庭照顧需求

媒合照護服務員，提供友善照護

方式	適用對象	費用(新台幣)
一對一	家屬無法照護或有照護員聘顧需求者。	2,400元/日
一對三	家屬無法照護或有照護員聘顧需求者，且符合下述條件之一者。 (1) 經本院社工評估符合入住者。 (2) 經醫師評估入住本院試辦病房(12B)健保床或胸腔內科病人。	1,100元/日
一對六	限本院護理之家住民。	500元/日

住院病人友善病室照護流程



歡迎有需求家庭，多加利用，有意願者請洽本院B1住院處

10 11 號櫃檯洽詢

有意者請洽 04-26581919轉4735



院外網頁



宣導推廣



醫院東南門海報宣導

胸腔內外科門診海報宣導

本院基於家庭照顧需求
於107年3月1日正式推動
住院病人友善照護醫院
媒合照護服務員，提供友善照護

歡迎有需求家庭，多加利用
有意願者請洽本院B1住院處
9 10 11 號櫃檯諮詢

方式	適用對象	費用(新台幣)
一對一	家屬無法照護或有照護員聘僱需求者	2,400元/日
一對三	家屬無法照護或有照護員聘僱需求者，且符合下述條件之一者： (1) 低收入戶或經本院社工評估經濟困難者， (2) 入住本院加護病房(12B) 健保床者。	1,100元/日
一對六	屬本院護理之家住民。	500元/日



使用兩種以上公告方式，告知申請流程與規劃

醫院院外網頁宣導

門診時刻表宣導

提升院內同仁執行能力



護理長會議宣導



護理長會議宣導



行政主管會議宣導

童綜合醫療社團法人童綜合醫院 通告



中華民國 107 年 02 月 21 日
(107)童格字第 1106 號
主辦單位：護本部 (分機 24402)

主旨：本院推動住院病人友善照護模式，請查照。

說明：

- 一、本院基於家庭照顧需求於107年3月1日正式推動「住院病人友善照護醫院」，媒合照護服務員，提供友善照護。
- 二、照護服務員的媒合方式可分「一對一」、「一對三」、「一對六」。
 - (一)、「一對一」適用對象及收費金額如下：
 - 1、適用對象：家屬無法照護或有照護員聘顧需求者。
 - 2、收費金額：2400元/日。
 - (二)、「一對三」適用對象及收費金額如下：
 - 1、適用對象：家屬無法照護或有照護員聘顧需求者

通告



單位會議宣導



主動告知服務



住院病人友善家屬照護須知

各位女士、先生：

您的親人因住院需人照顧，委由本院全責照顧人員照顧，須配合相關事項如下：

一、照護費用：

項目	照護人次	費用(新台幣)
照服員服務	☐ 一對一	2400 元/日
	☐ 一對三	1100 元/日
	☐ 一對六	500 元/日

費用結算方式：五天結算一次(現金)，照護費用不含其他相關項目(例如：醫療

費用、備用品、伙食...等)

二、適用對象：

1. 一對一：

家屬無法照護或有照服員聘顧需求者，皆可申請。

2. 一對三：

家屬無法照護或有照服員聘顧需求者，且符合下述條件之一者。

(1)低收入戶或經本院社工評估經濟困難者。

(2)入住本院試辦病房健保床者。

3. 一對六：

本院護理之家住民。

三、需自備日常生活用品：

(一) 衣物、日用品方面：

1. 須自備個人專屬日常用品：如日常用品：牙膏、牙刷、臉盆、大小毛巾、茶杯、香皂或沐浴乳、乳液、衛生紙、及衛生耗材(紙尿褲、尿布、濕巾)、個人衣物：更換內外衣物。

2. 個人衣物等私人用物請自洗。

3. 備用品一覽表

必備物品名稱	數量	視個人需求物品名稱	數量
換洗衣服	三套	☐ 漱口水	一瓶
洗髮乳	一瓶	☐ 乳液	一瓶
沐浴用品如：肥皂	一個	☐ 濕紙巾	一包
臉盆	一個	☐ 成人紙尿褲	一包
毛巾	一條		
牙刷或牙棒	一隻		
牙膏	一條		
衛生紙	一包		
漱口杯(大)	一個		

(二) 飲食：

飲食接依病情需要，經醫師醫囑由本院營養師調護或家屬自備，由照服服務員協助進食、餵食或灌食。

☐經醫師醫囑由本院營養師調護。

☐家屬自備。

四、病/伴/訪客時間與規則：

(一)為了使病患得到充分休息，陪病/伴/訪客請勿病室內大聲喧嘩。

(二)晚上 10 點前陪病/伴/訪客者，請返家休息。

(三)護理人員會依病人病情需求，交班照服員須執行之業務，當病情改變或依醫囑交待須告知之事項，將由病房護理人員電話通知您。

童綜合醫院關心您

施潔人力資源管理顧問有限公司

病患照顧服務員僱用須知

一、您的親人因住院需人照顧，委由施潔看護中心照顧。所聘用之照服員與立同意書人、病人間所成立的照顧服務契約，因照顧服務所衍生之法律糾紛與童綜合醫院無關。

二、照服員照護費用：

項目	照護人次	費用(新台幣)
照服員服務	一對一	2400 元/日
	一對三	1100 元/日
	一對六	500 元/日

三、費用之繳納：照服員照護費用由家屬直接交予照服員。費用結算方式：五天結算一次(現金)，照護費用不含其他相關項目(例如：醫療費用、備用品、伙食...等)並由看護中心開立個人收據。若立同意書人逾期仍未補繳費用者，照服員得終止契約。

四、立同意書人應妥善保管照服員所開立之繳費收據，作為存查之用；前開收據無法作為繳納綜合所得稅扣繳憑單用途。

五、照服員之工作內容及相關細則：

(一)陪伴及協助病人盥洗、清潔身體、更換衣服、用餐餵食、灌食或服用藥物等。

(二)整理及維護病人病室環境之整齊清潔，視需要為病人翻身及拍背按摩、導尿管照護等。

(三)其他依病人照護需要或依醫護人員指示，提供所需之照顧服務。

(四)若病服員有向立同意書人、病人或其家屬要求本須知規定外之報酬、推銷、或仲介病人至其他醫療院所或安養機構，或其他不法行為，立同意書人得與護理站人員反應。

六、立同意書人已經仔細閱讀過本文件，充分了解其內容並遵守。

病人姓名：_____

立同意書人：_____ 關係：_____ 身份證字號：_____

電話(宅)：(0_) _____ 手機號碼：_____

住址：_____

日期：西元 _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 時 _____ 分

一式兩份，一份給病人，一份看護中心留存

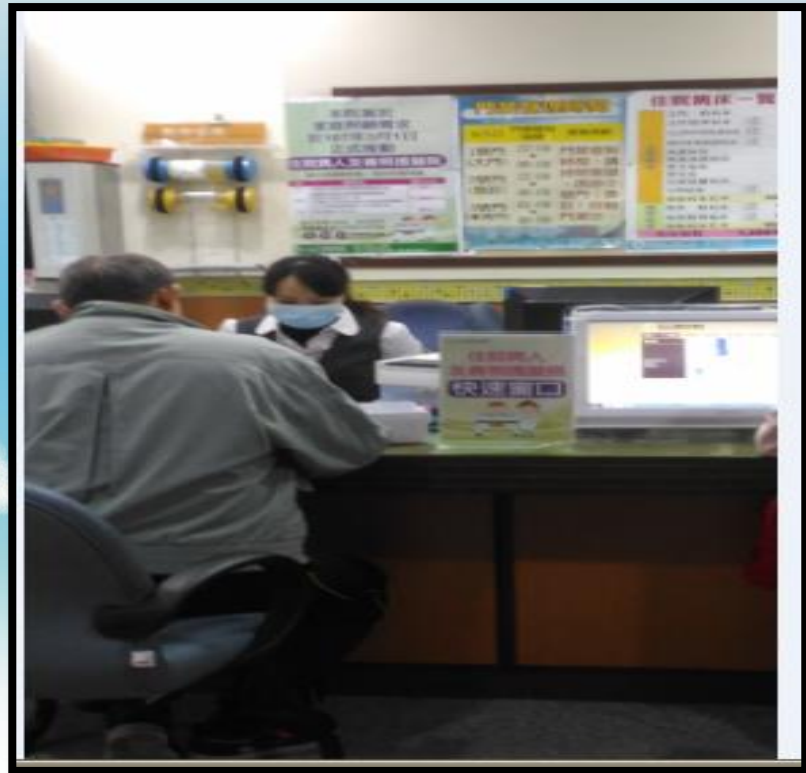
住院病人友善家屬照護須知

病患照顧服務員僱用須知

病人於入院階段由住院處及試辦病房分別主動告知服務，以利選擇



加速提供服務



成立「住院病人友善照護服務」快速窗口：住院處9、10、11櫃台，設計快速窗口立牌以利民眾洽詢及提升流程的服務。

意見回饋制度

住院病人
滿三天

- 護理站人員給予病人或家屬填寫問卷

品管中心人員

- 每月回收問卷，採季分析
- 定期於會議上檢討及改善。

病人或家屬意見調查

照護服務人員服務滿意度調查表(家屬)

親愛的先生和女士：

您好！本院為提昇照護服務員之服務品質，營造更好的服務環境，懇請您利用幾分鐘時間填寫這份問卷並提供您寶貴意見，在適合的□內打✓，作為本院改進服務的方針，在此謝謝您的合作與支持。敬祝 健康快樂

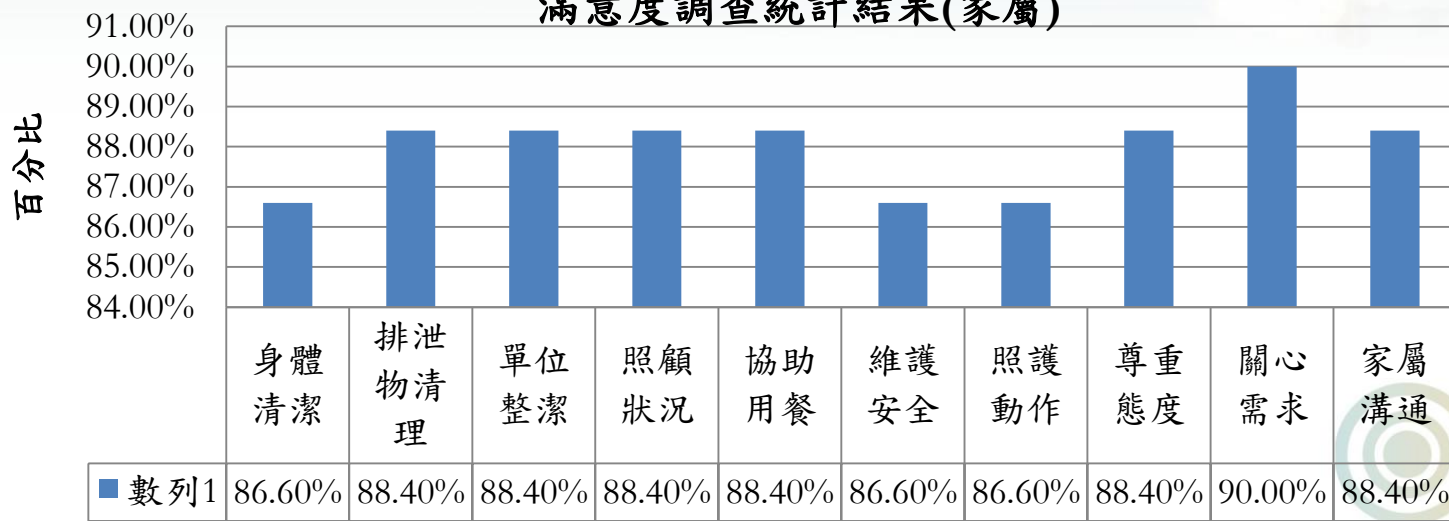
壹、個人基本資料：

- 填表人：☐病人本人 ☐家屬親友 ☐其他
- 性別：☐男 ☐女
- 年齡：_____
- 病房床號：_____
- 教育程度：☐大專以上 ☐高中 ☐初中 ☐小學 ☐不識字
- 若您願意我們進一步與您聯繫，請留下以下資料，我們盡快依您的建議(意見)回覆：
聯絡姓名_____電話_____e-mail_____

貳、滿意度調查內容：

	很滿意 5	滿意 4	可接受 3	不滿意 2	很不滿意 1
1. 對病人之身體外觀清潔(如：臉部清潔)，您感到	☐	☐	☐	☐	☐
2. 對病人之排泄物清理(如：更換紙尿褲)，您感到	☐	☐	☐	☐	☐
3. 對病人之病人單位整潔(如：床單、棉被整理)，您感到	☐	☐	☐	☐	☐
4. 對病人之照顧狀況(如：按時翻身)，您感到	☐	☐	☐	☐	☐

107年Q1住院病人友善照護模式 滿意度調查統計結果(家屬)



醫院同仁意見調查

住院病人滿三天

- 護理人員填寫問卷後，交給護理長回收

品管中心人員

- 品管中心每月回收問卷，採季分析
- 定期於會議上檢討及改善。

照護服務人員服務滿意度調查表(護理人員)

親愛的先生和女士：

您好！為提昇照護服務員之服務品質，營造更好的服務環境，懇請您利用幾分鐘時間填寫這份問卷並提供您寶貴意見，在適合的□內打✓，作為本院改進服務的方針，在此謝謝您的合作與支持。敬祝 健康快樂

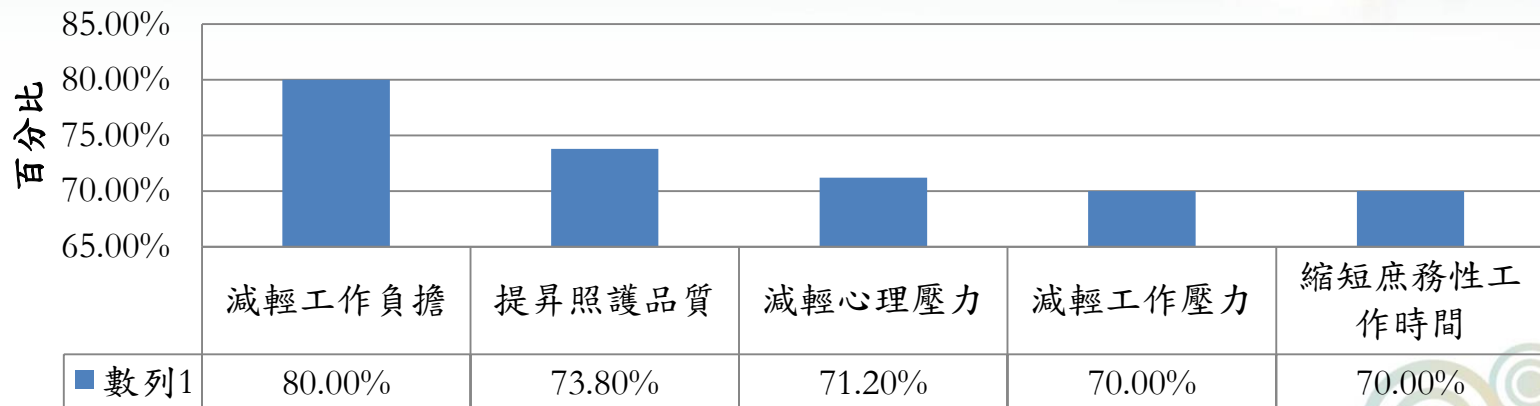
查、個人基本資料：

- 填表人：_____
- 性別：☐男 ☐女
- 年齡：_____
- 教育程度：☐大專以上 ☐高中 ☐初中 ☐小學 ☐不識字
- 工作年資：☐2年以下 ☐2-5年 ☐6-10年 ☐11-15 ☐16年以上

貳、滿意度調查內容：

	很滿意 5	滿意 4	可接受 3	不滿意 2	很不滿意 1
1. 照護服務員加入照顧能減輕護理人員的工作負擔	☐	☐	☐	☐	☐
2. 執行住院友善照護制度可以幫助提昇護理照護品質	☐	☐	☐	☐	☐
3. 執行住院友善照護制度能減輕護理人員工	☐	☐	☐	☐	☐

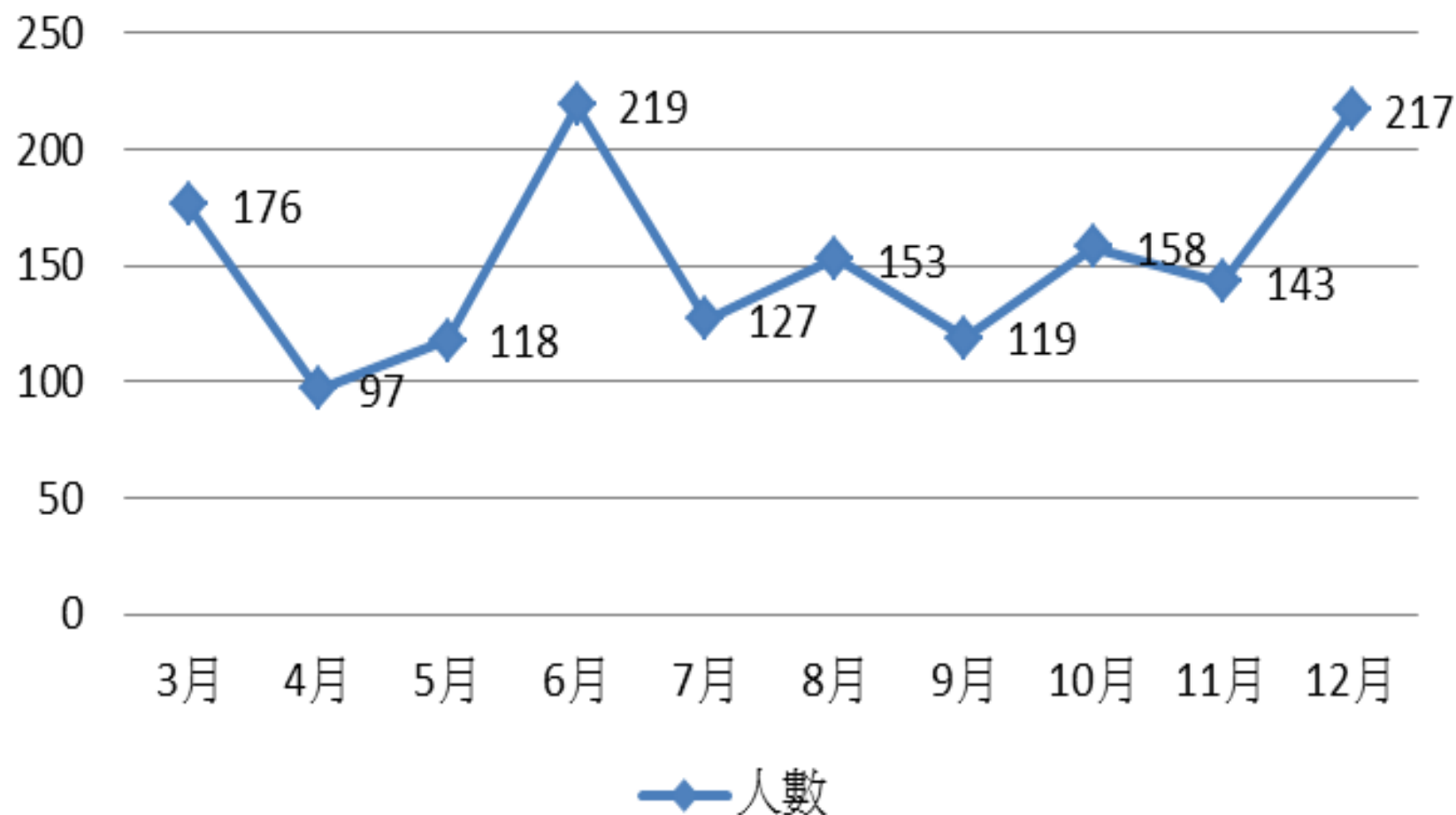
107年Q1住院病人友善照護模式滿意度調查統計結果(護理人員)



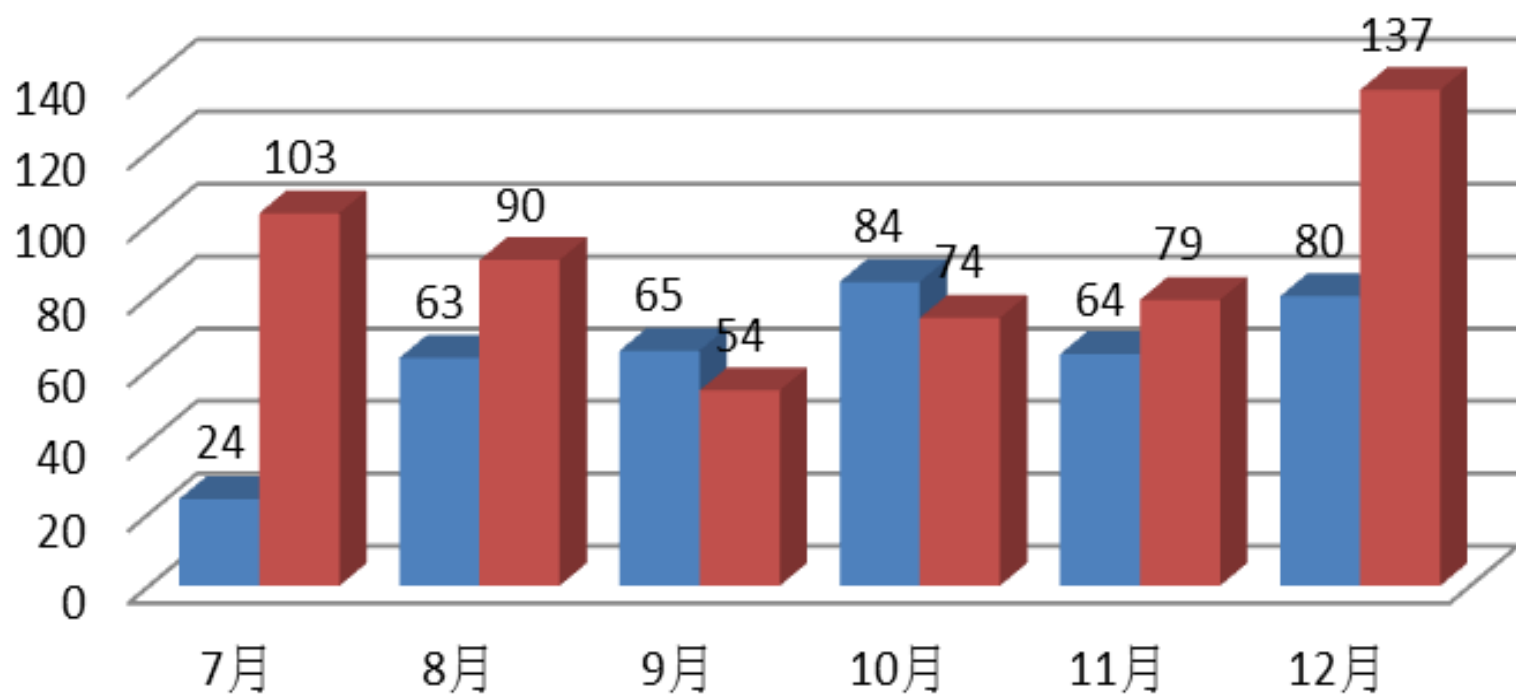


現階段執行的成果

12B 107年住院友善月人日數統計



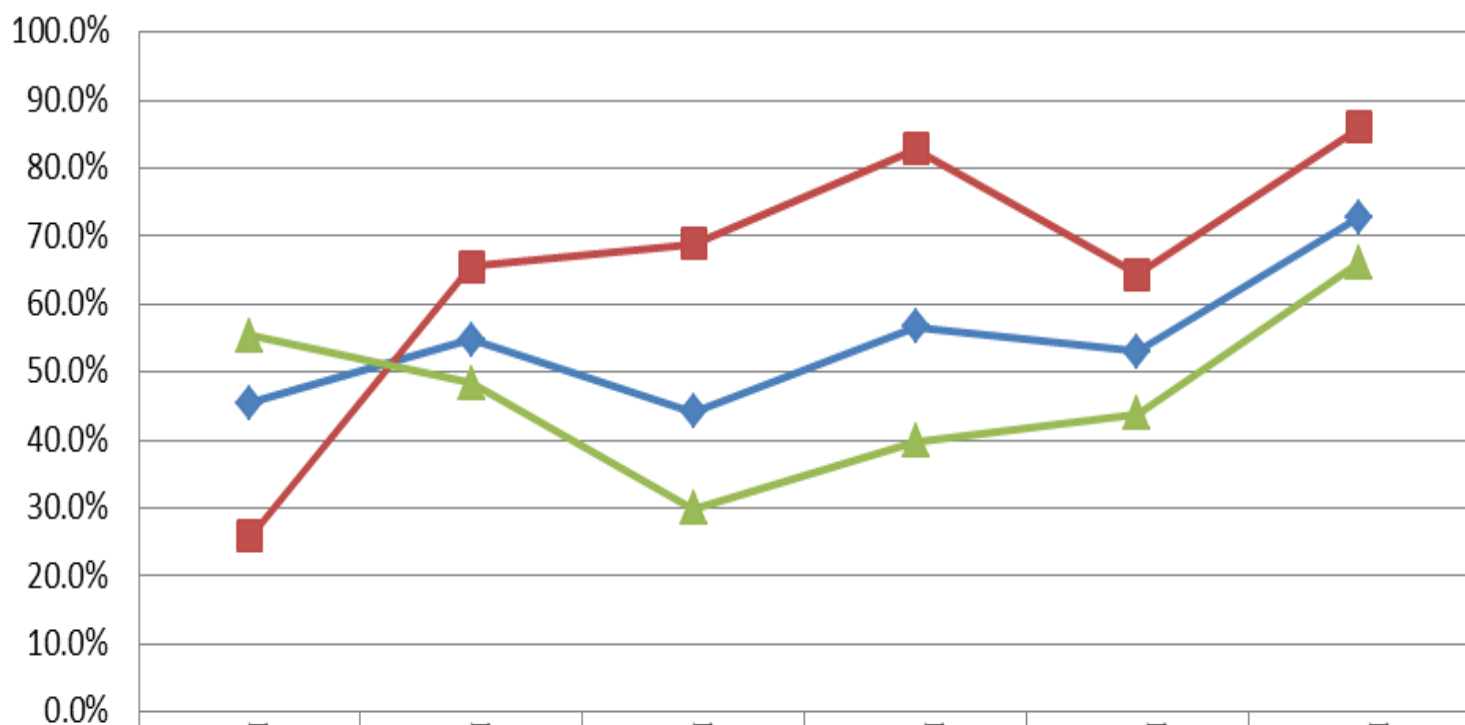
12B 107年住院友善月人日數統計



■ 12B 107年住院友善人日數月統計 1對3

■ 12B 107年住院友善人日數月統計 1對6

12B 107年住院友善占床率



◆ 總占床率	45.5%	54.8%	44.1%	56.6%	53.0%	72.8%
■ 1對3占床率	25.80%	65.60%	68.90%	82.80%	64.40%	86.0%
▲ 1對6占床率	55.40%	48.40%	30%	39.80%	43.90%	66.1%

滿意度調查統計結果-家屬

題目	百分比%					Q4平 均值 (n=6)	Q3平 均值 (n=11)	Q2平 均值 (n=12)	Q1平 均值 (n=12)	差異
	很 滿意	滿 意	可 接 受	不 滿 意	很不 滿意					
1. 對病人之 <u>身體外觀清潔</u> （如：臉部清潔），您感到	66.7	33.3	0	0	0	4.67	4.45	4.00	4.33	+0.34
2. 對病人之 <u>排泄物清理</u> （如：更換紙尿褲），您感到	66.7	33.3	0	0	0	4.67	4.45	4.08	4.42	+0.25
3. 對病人之 <u>病人單位整潔</u> （如：床單、棉被整理），您感到	66.7	33.3	0	0	0	4.67	4.45	4.00	4.42	+0.25
4. 對病人之 <u>照顧狀況</u> （如：按時翻身），您感到	83.3	16.7	0	0	0	4.83	4.55	4.08	4.42	+0.41
5. 協助病人 <u>用餐</u> （如：協助餵食灌食），您感到	83.3	16.7	0	0	0	4.83	4.55	4.25	4.42	+0.41



滿意度調查統計結果-家屬

題目	百分比%					Q4平均 值 (n=6)	Q3平均 值 (n=11)	Q2平均 值 (n=12)	Q1平均 值 (n=12)	差異
	很 滿意	滿意	可 接受	不 滿意	很不 滿意					
6. 維護病人安全 (如：注意病人 上下床、上下輪 椅等)，您感到	66.7	33.3	0	0	0	4.67	4.55	4.25	4.33	+0.34
7. 照護病人時動 作輕柔，您感到	66.7	33.3	0	0	0	4.67	4.36	4.17	4.42	+0.25
8. 照護員對病人 的尊重態度，您 感到	83.3	16.7	0	0	0	4.83	4.55	4.17	4.5	+0.33
9. 照護員主動關 心病人的生活需 要	66.7	33.3	0	0	0	4.67	4.45	4.17	4.42	+0.25
10. 照護員與家 屬之溝通	66.7	33.3	0	0	0	4.67	4.55	4.08	4.42	+0.25



滿意度調查統計結果-護理人員

題目	百分比%					Q4 平均值 (n=16)	Q3 平均值 (n=17)	Q2 平均值 (n=18)	Q1 平均值 (n=16)	差異
	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意					
1. 照護服務員加入照顧能減輕護理人員的工作負擔	56.3%	43.8%	0%	0%	0%	4.56	4.53	4.78	4.0	+0.56
2. 執行住院友善照護制度可以幫助提升護理專業形象	50%	50%	0%	0%	0%	4.5	4.35	4.61	3.69	+0.81
3. 執行住院友善照護制度能減輕護理人員工作的心理壓力	50%	50%	0%	0%	0%	4.5	4.47	4.56	3.56	+0.94
4. 執行住院友善照護制度能減輕護理人員工作的 <u>工作壓力</u>	56.3%	43.8%	0%	0%	0%	4.56	4.47	4.78	3.5	+1.06
5. 執行住院友善照護制度能縮短工作時間	43.8%	56.3%	0%	0%	0%	4.56	4.35	4.67	3.5	+1.06

6. 整體而言，您對照護服務員照顧病人的整體滿意度平均值為：89.56分（0-100分）
整體滿意度平均值：4.54
整體滿意度百分比：90.7%

推動過程正負向經驗分享

正向

- 減輕護理人員的照護負荷。
- 降低無家屬照護現象。
- 增加團隊的照護品質，照護者對病情較了解。

負向

- 書面紀錄太多，照服員年紀較大，較無法適應。
- 須執行品質稽核及滿意度調查，業務增加。





THE END

