



高雄醫學大學附設中和紀念醫院

Kaohsiung Medical University Chung-Ho Memorial Hospital



## SNQ 國家品質標章競賽 護理照護服務類

護理部 出院準備服務組

吳鈴珠主任、江秀珠督導、陳綺雯個管師



# 引領無縫接軌照護：出院準備服務專責制度

Leading to Seamless Continuity of Care:

Dedicated Case Management System for Discharge Planning



# 結構面

## 服務目標與定位

- ▶ 建構照護網絡，由個管師提供無縫接軌照護。
- ▶ 透過組織再造，自2009年8月出院準備服務專責化，將過去被動式轉化為主動式收案之個案管理模式。
- ▶ 「出院準備服務」醫療團隊秉持以病人為中心理念，從個案來到急診延續至社區，提供持續性及整合性的照護。

# 人力結構：質與量

## 護理部出院準備服務團隊

- 中央個管師1人
- 急診個管師1人
- 臨床個管師15人  
各專責1-3個科別



吳鈴珠主任  
江秀珠督導

中央個管師  
陳綺雯

腦神經外科  
易聖妮

神經內科  
黃意媚

婦科、小兒科  
王秉瑩

產科、新生兒科  
林鴻文

眼科、耳鼻喉科、  
胃腸及一般外科  
蕭玉玫

肝膽外科外、整形外科、  
泌尿科  
蔡豐仰

口腔外科、骨科  
劉倩如

復健科、腫瘤外科  
安寧病房  
周香吟

一般醫學內科、感染內科  
鄧雀芬

胸腔內科  
陳映儒

心臟血管內科  
林芳枝

腎臟內科、內分泌科、  
風濕免疫科  
蕭文琪

血液腫瘤內科  
王雅慧

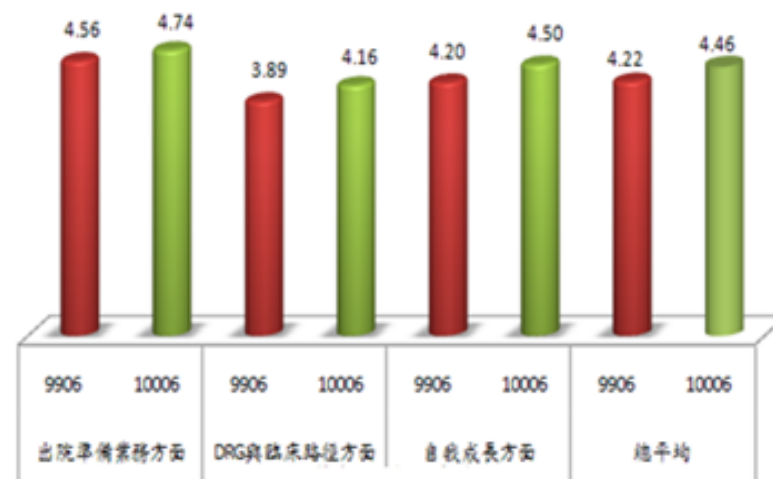
肝膽內科、胃腸內科  
皮膚科  
翁菁楓

心臟外科、胸腔外科  
一般醫學外科  
黃林秀善

急診  
鄭惟如

## 個案管理師素質

- ▶ 由資深護理人員擔任，平均工作年資16.7年
- ▶ 進階層級N3以上達87.5%
- ▶ 在職教育至少維持144小時/年
- ▶ 每位個案管理師平均每日服務個案數約11位個案，對於個案管理師工作為合理的負擔，使其能有一友善的執業環境。



個管師工作滿意度

## 硬體設備

- ▶ 各單位設有會談室以及陽光室
- ▶ 每位個案管理師均配有公務手機
- ▶ 專屬辦公室
  - ▶ 傳真機、印表機、2台電腦、書櫃



會談室.....



陽光室.....

# 軟體設備

## ▶ IPD

▶ 收案篩檢

## ▶ IPD2

▶ 收案個案檔案建置與保存

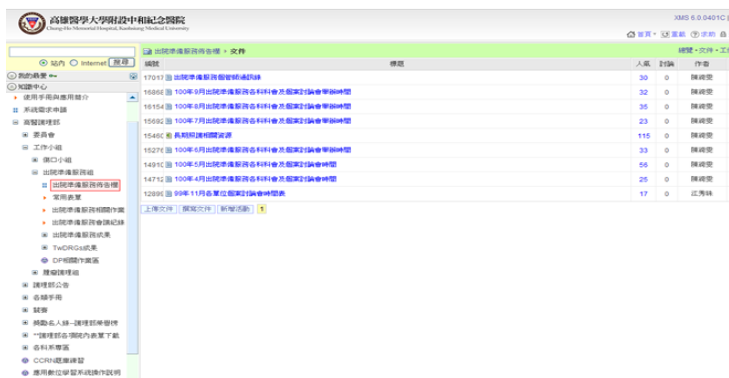
## ▶ 護理部XMS資訊系統

▶ 出院準備服務傳訊平台

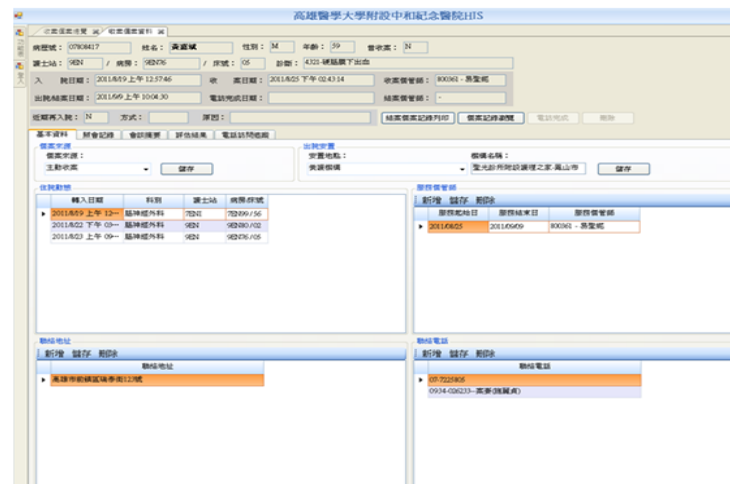
▶ 資料備份保存



IPD-護理人員資訊系統呈現



護理部XMS資訊系統



IPD2-收案個案資料建置



# 過程面

## 特色及創新性

# 出院準備服務 個案管理師角色蛻變歷程



# 出院準備服務組織再造--專責化

- ▶ 成立出院準備服務組
- ▶ 人力配置
- ▶ 運用多元化收案方式
  - ▶ 篩檢表
  - ▶ 個管師主動收案
    - ▶ 主動收案方式包括
      - 參與病房晨間會議
      - 與主治醫師一起查房
      - 主動探視病人
  - ▶ 接受醫療團隊照會

## 個管師人力安排

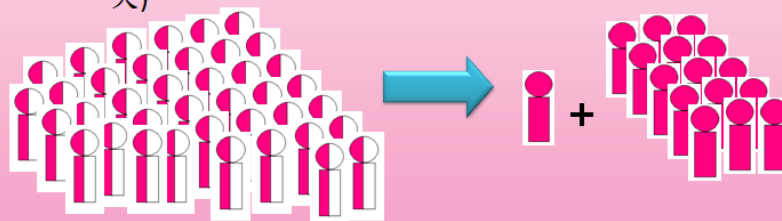
□ 全院39位DP個管師

負責41個單位作業

- 神經內科(9ES+7A)全職
- 其餘皆為兼職(每週2-3天)

□ 新模式

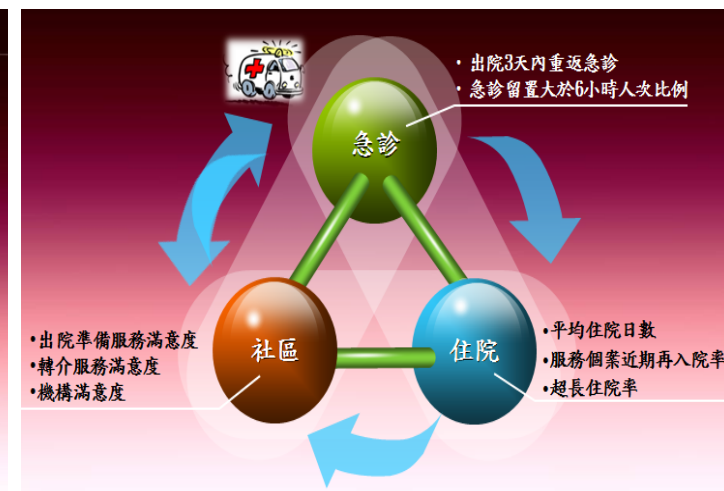
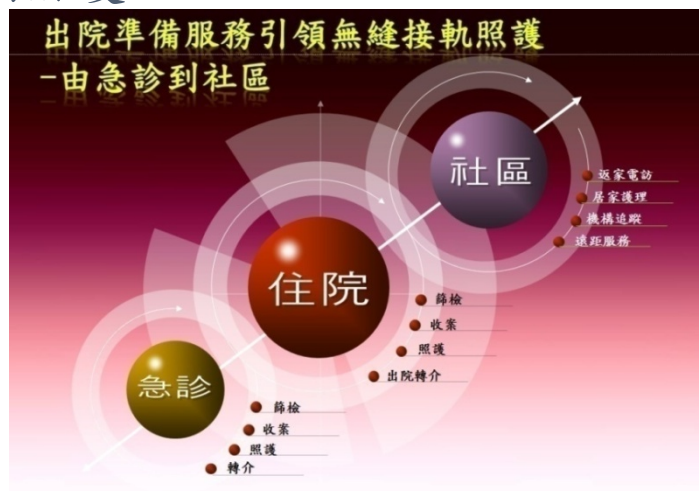
- 專責DP個管師15人，每人負責1-3個單位
- 中央個管師1人



# 無縫接軌照護-由急診到社區

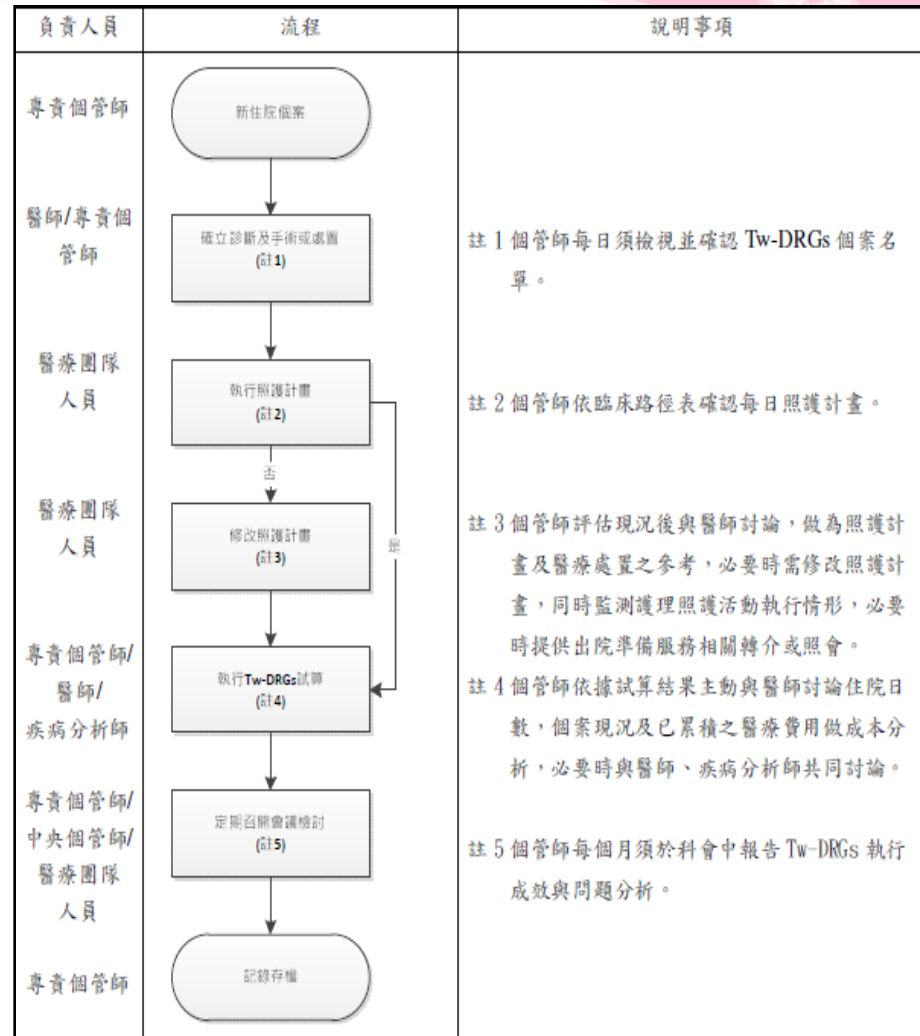
## ▶ 出院準備服務時序提前至急診

- ▶ 自2011年3月起，於急診設立出院準備服務個管師。
- ▶ 以「出院準備服務收案篩檢表」為評估工具，發現個案符合收案時，及時介入提供服務。
- ▶ 於個案住院後，急診個管師與病房個管師交班。
- ▶ 出院後由居家護理師、遠距照護健康管理員等提供持續性照護。



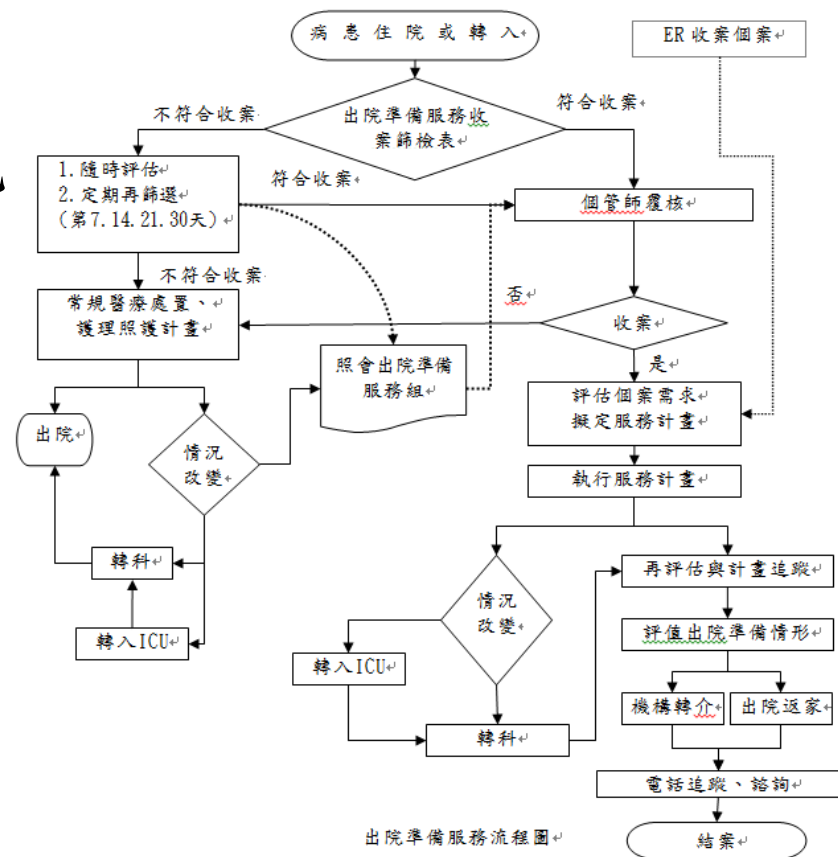
# 配合Tw-DRGs執行出院準備服務

- ▶ 本院率先以個案管理方式，運用臨床路徑為工具，確保個案住院期間獲得應有之照護。
- ▶ 在合理成本控制下，提供個案獲得應有之照顧品質。
- ▶ 個管師作為醫師、疾病分類人員，以及醫療保險組員的溝通橋樑。
- ▶ 在醫療團隊中，成功地提升護理人員的角色功能及重要性。



# 標準化

- ▶ 出院準備服務管理程序書
- ▶ 出院準備服務執行流程
- ▶ 出院準備服務收案作業規範
- ▶ 急診部出院準備服務收案作業規範
- ▶ TwDRGs作業流程



# 執行率

## ▶ 出院準備服務初篩執行率100%

▶ 資訊系統主動即時跳單

## ▶ 服務量

▶ 總服務量占全院19%

▶ 出院準備服務占全院5.5%

▶ TwDRDs占全院11%

▶ 照會服務個案占全院2.5%

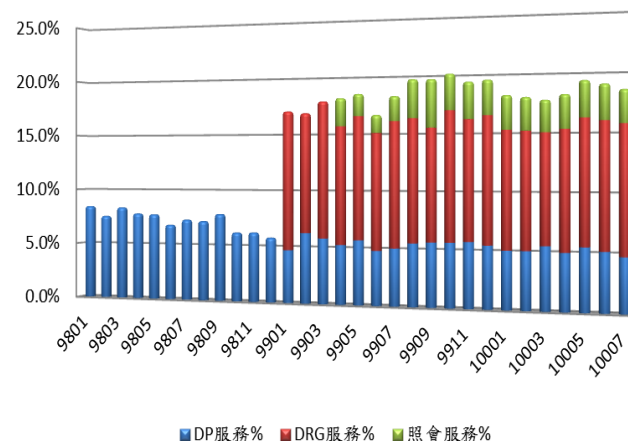
## ▶ 每年定期舉辦出院準備服務相關課程

97學年	98學年	99學年
14場	35場	21場

資訊系統跳出畫面

The screenshot shows a medical information system window titled "10ES 10ES:心臟血管醫學中心 - 護士 - 2011/01/27". The main area contains a table of patient data with columns for ID, name, gender, age, LOS, and DRG. A pop-up dialog box titled "DRG 住病室編列" is overlaid on the table, displaying a message: "該病患尚未填寫「出院準備收案師檢表」!!" with an "OK" button.

編號	姓名	性別	年齡	LOS	DRG
10ES51	42	男	59	9	1
10ES52	35	男	77	14	10
10ES53	08	女	70	2	2
10ES55	47	男	44	3	3
10ES56	99	女	89	8	3
10ES57	92	男	57	15	10
10ES58	57	男	82	74	69
10ES59	24	女	86	14	6
10ES60	22	男	72	4	4
10ES60	11	男	81	2	2
10ES61	63	女	76	0	1
10ES62	78	男	62	8	1
10ES62	55	男	69	3	3
10ES62	59	男	65	20	20
10ES62	07	男	78	6	3
10ES63	85	男	61	26	2
10ES63	63	男	83	2	2
10ES63	64	男	70	1	1



# 團隊合作

## 持續性照護醫療團隊

### 醫療團隊

- 各專科醫師
- 護理師
- 急診個管師
- 社工師
- 住院部個案管理師

### 醫療團隊

- 醫師
- 護理師
- 個案管理師
- 社工師
- 物理、職能治療師
- 營養師
- 藥劑師

### 醫療團隊

- 家醫科醫師
- 居家護理師
- 遠距健管員
- 長期照護人員

ER patient  
急診

Inpatient  
住院

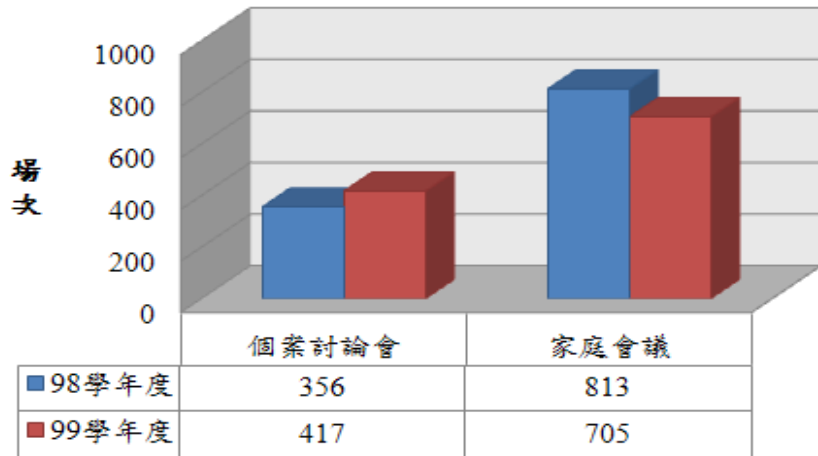
Outpatient  
社區



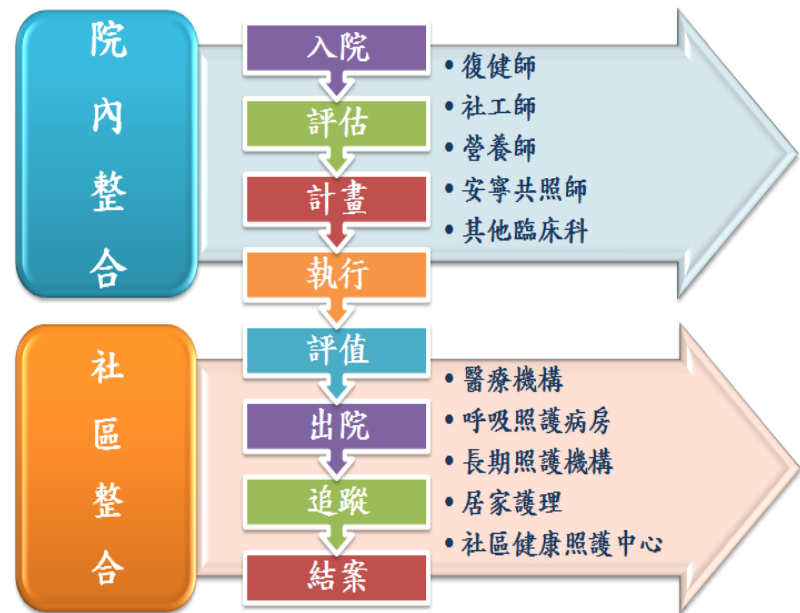
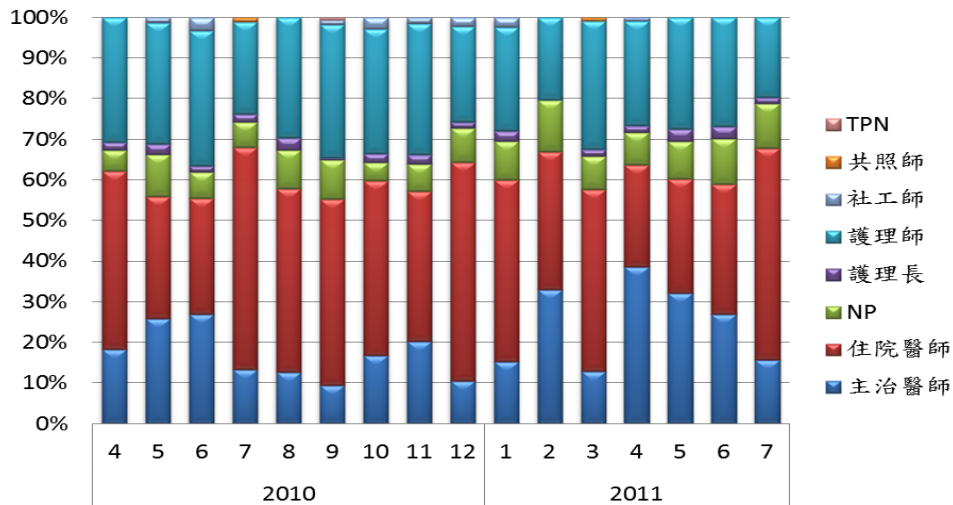
# 品管機制

- ▶ 平均住院日數
- ▶ 14天內非預期再入院率
- ▶ 超長住院率
- ▶ 急診留置大於 6小時人次比例
- ▶ 出院準備服務個案出院3天內重返急診率
- ▶ 出院準備服務滿意度
- ▶ 轉介機構滿意度
- ▶ 團隊滿意度
- ▶ 出院準備服務收案篩檢表正確率監測
- ▶ 出院準備服務個案紀錄完整率監測

# 資源整合



照會者職別佔率



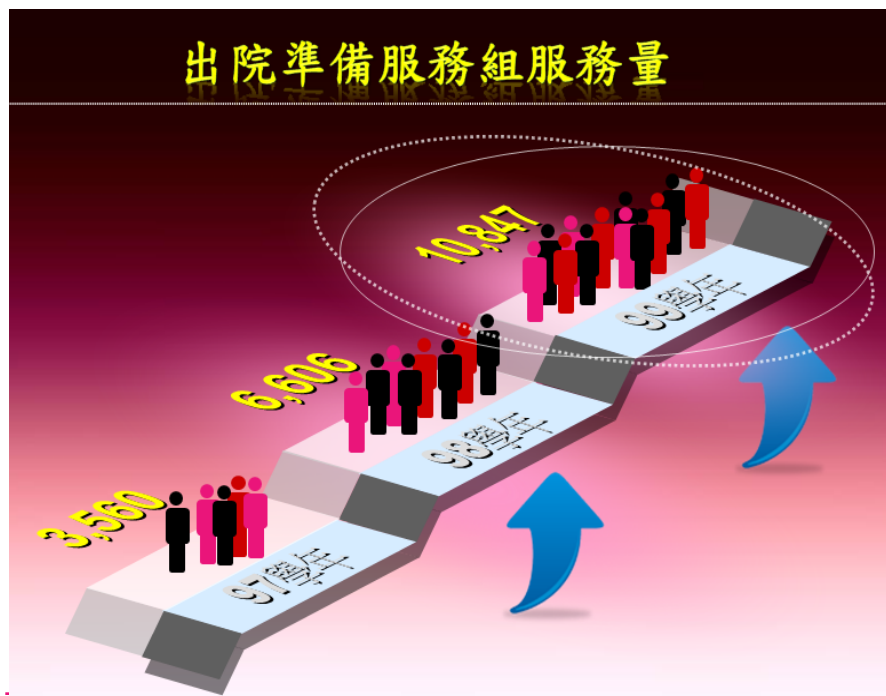
# 結果面

# 服務質量

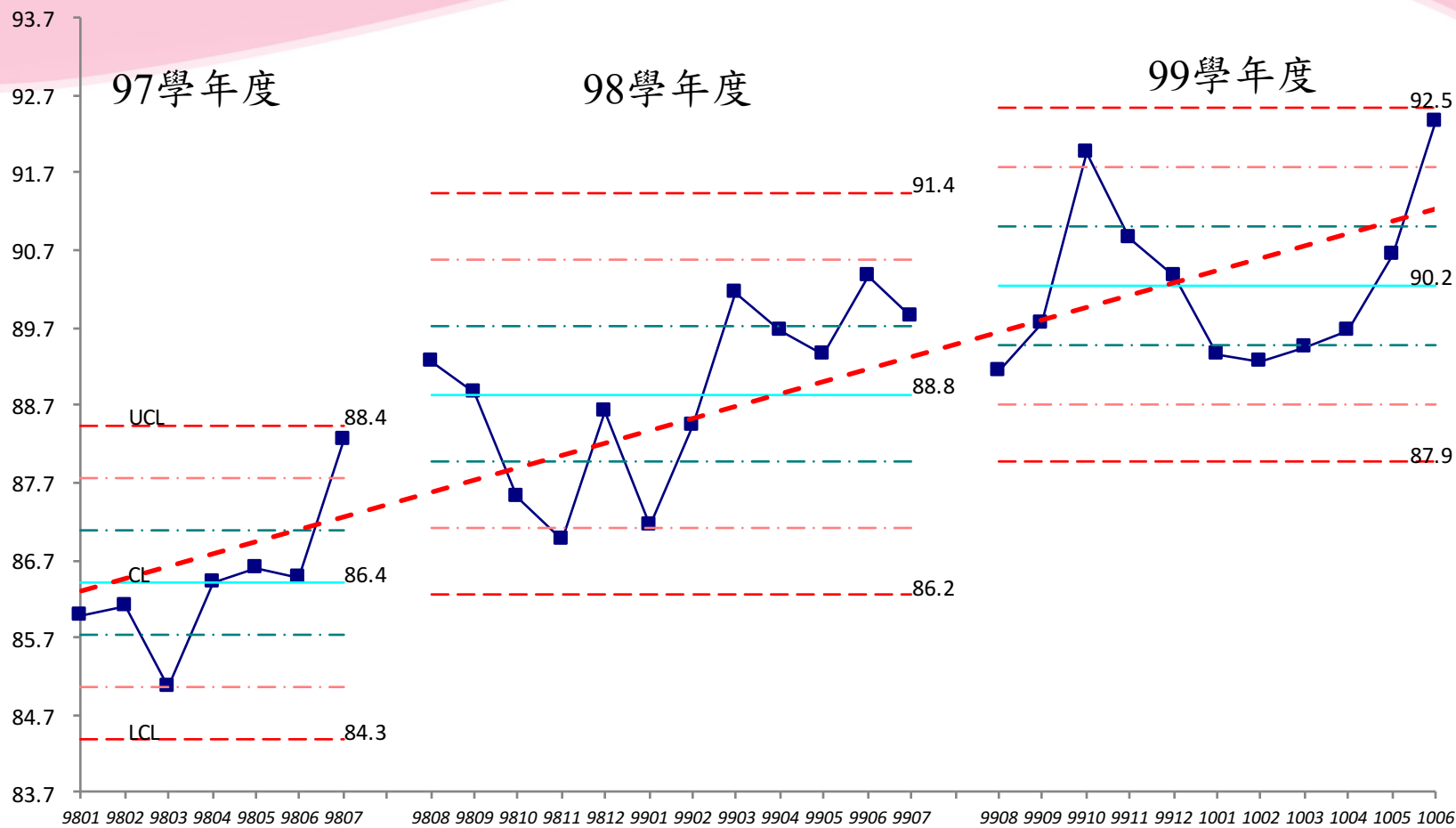
	97學年度	98學年度	99學年度
個管師人數	39*	16	16
DP服務個案數	3560	3170	3737
TwDRGs人次數		3101	4852
照會服務人次數		335	1445

\*每週2-3天執行出院準備服務業務

## 出院準備服務組服務量

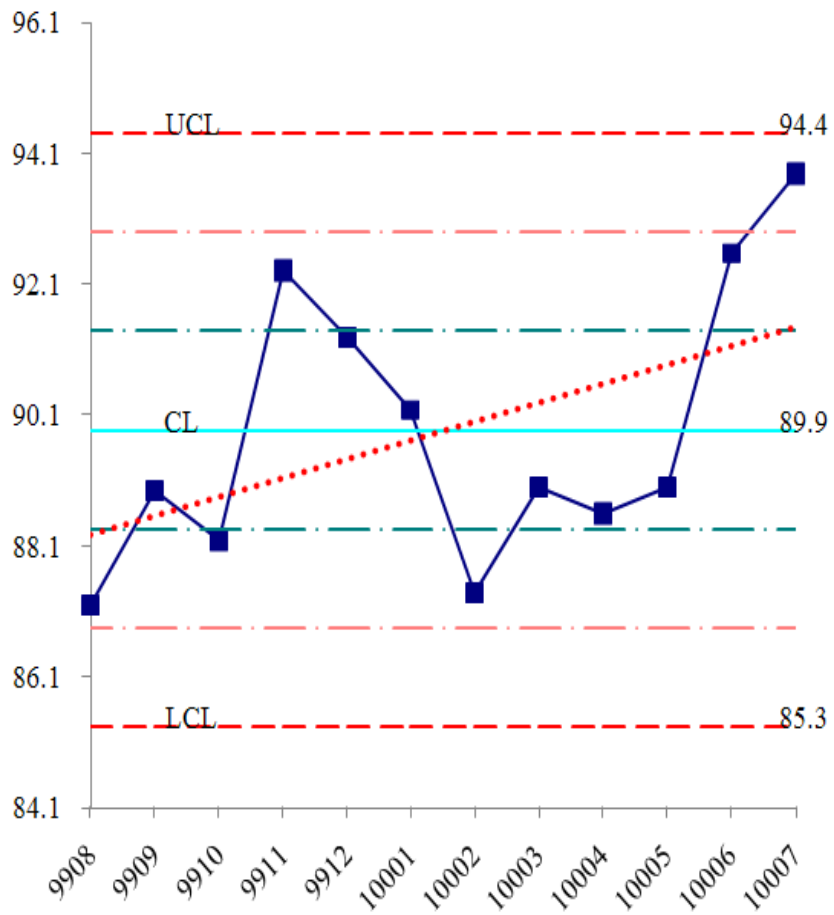


# 出院準備服務病人滿意度

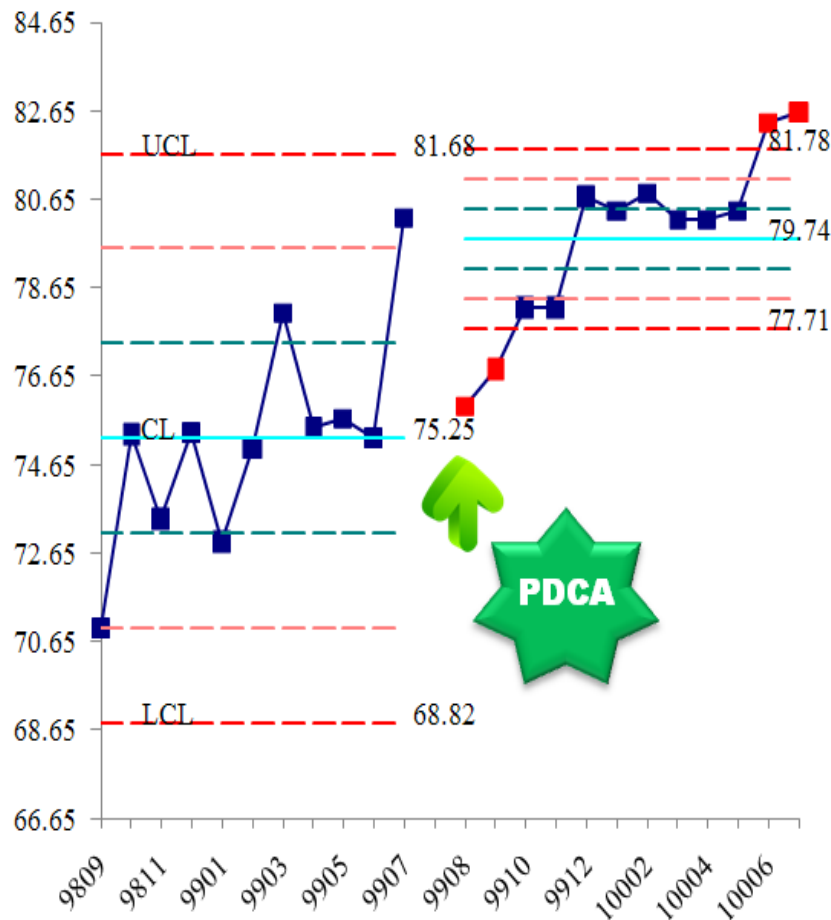


# 轉介機構滿意度

## 轉介服務滿意度



## 下轉機構滿意度



# 下轉機構定期會議檢討

## 2.9.5 與後續照護服務之單位建立連繫及合作關係

### PDCA

- 詢訪他院進行方式
- 提報出院準備服務委員會
- 組成小組
- 邀集後續照護單位

計畫  
Plan

- 商討合作事宜
- 責成合作模式
- 建立雙向溝通單一窗口

執行  
Do

修正  
Action

- 每季(3. 6. 9. 12月)召開檢討會
- 意見雙項回饋

成果  
Check

- 提升個案下轉機構滿意度
- 提升轉介單回覆率 (20% → 46%)



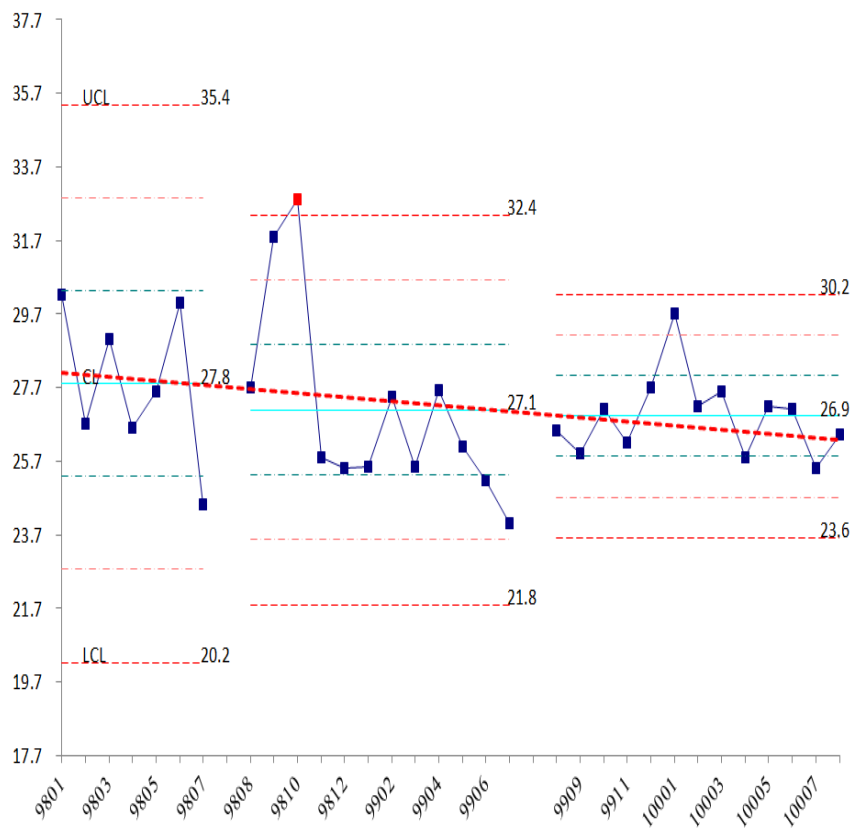
## 正負面效果

- ▶ 強化醫療團隊的整合性和合作度
- ▶ 建立持續性病患照護的網絡與合作輔導機制
- ▶ 配合國家衛生醫療政策與執行
- ▶ 相關指標改善
  - ▶ 平均住院日數
  - ▶ 超長住院率
  - ▶ 近期再入院率

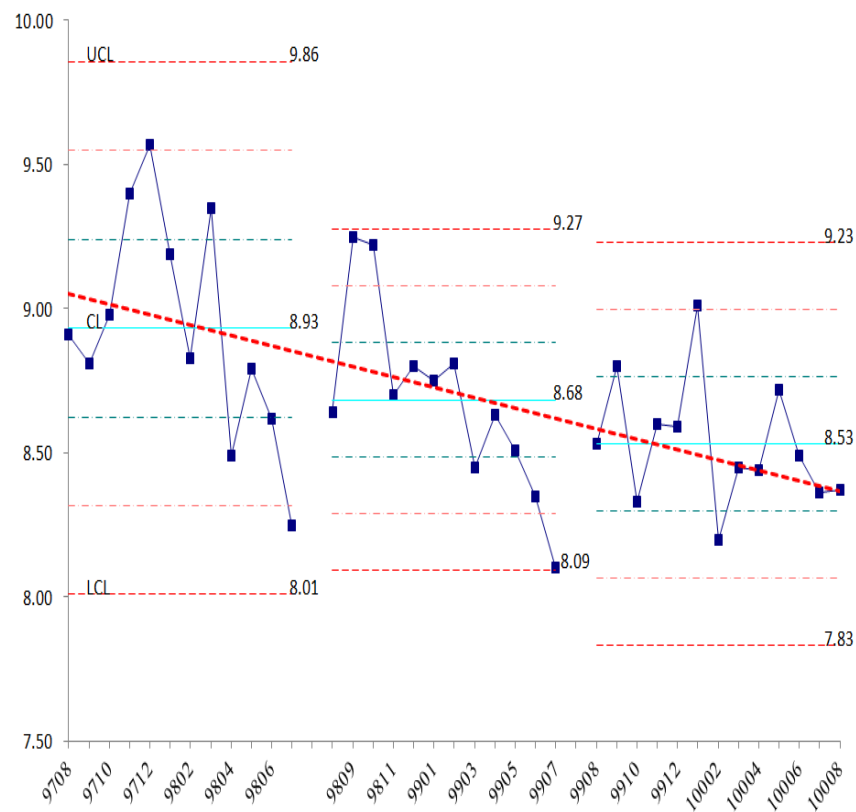


# 平均住院日數

## 出院準備服務

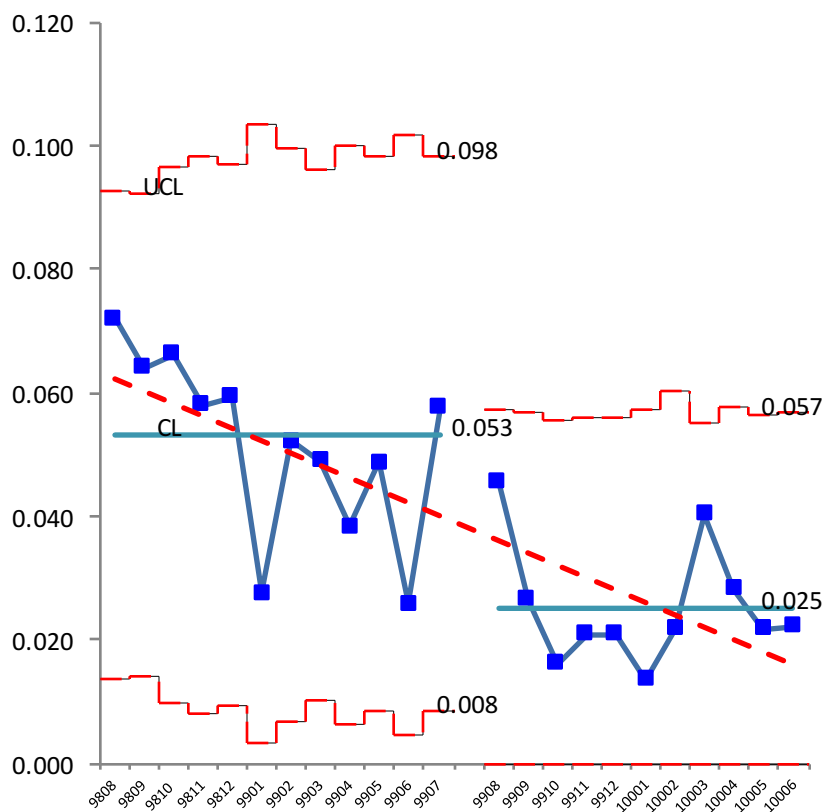


## 全院

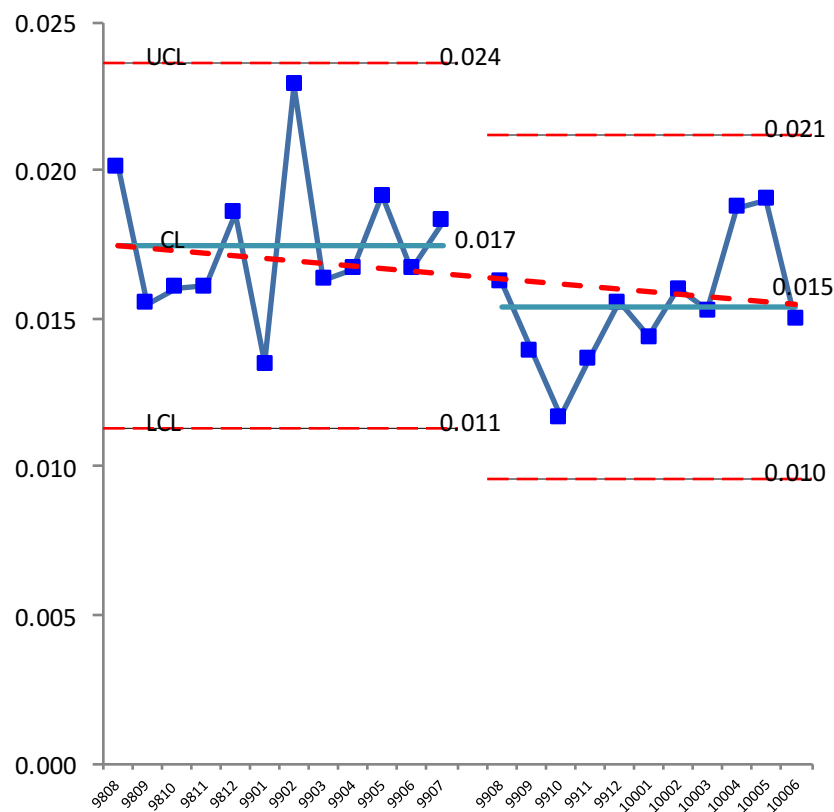


# 14天內非預期再入院率

## 出院準備服務

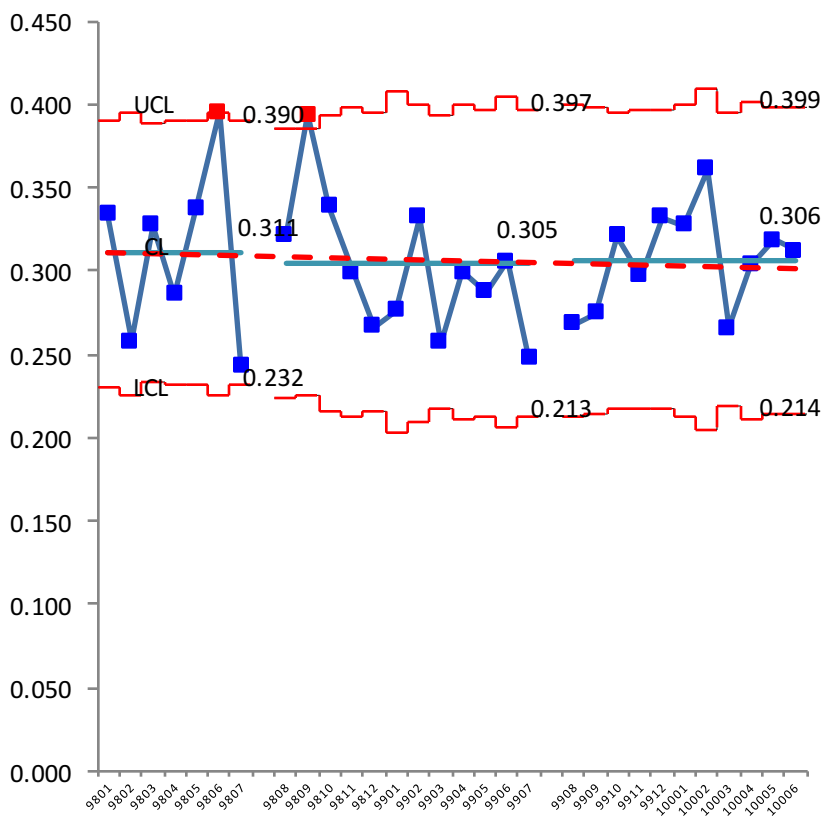


## 全院

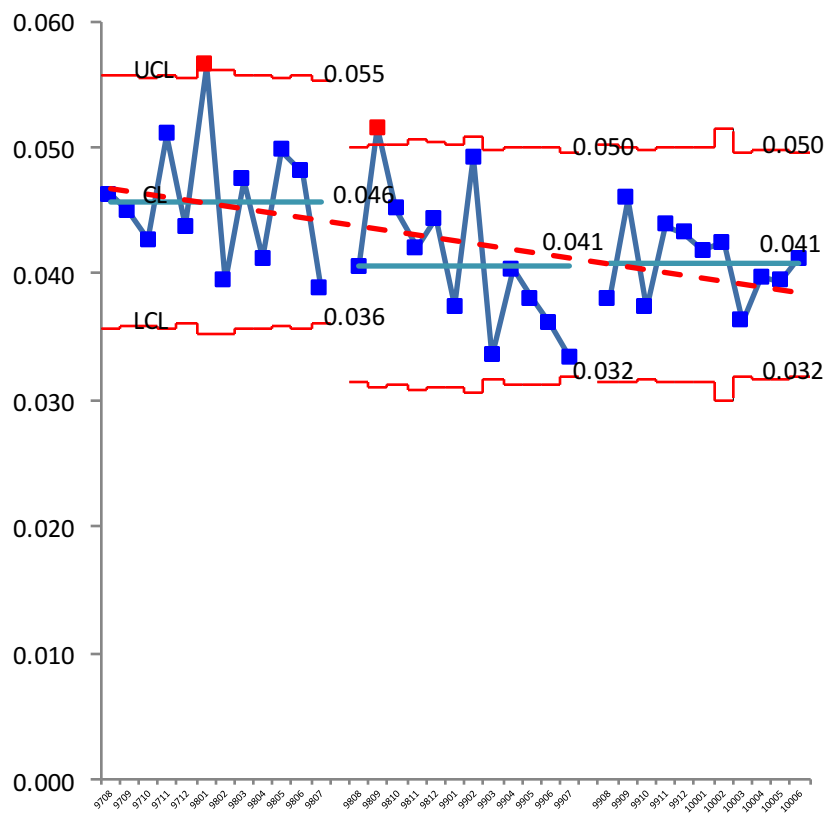


# 超長住院率

## 出院準備服務



## 全院



# 社會評價

- ▶ 提供標竿學習
  - ▶ 舉辦成果分享
  - ▶ 成大醫院出院流程參訪
  - ▶ 高雄長庚醫院出院準備服務中心參訪
  - ▶ 擔任屏東縣出院準備服務研習講師
  - ▶ 擔任屏東縣出院準備服務訪查員
- ▶ 多方感謝函
- ▶ 社會公益
  - ▶ 共同舉辦相關長期照護訓練
  - ▶ 山地醫療
  - ▶ 世界糖尿病日活動
  - ▶ 八八風災救災義工

100年5月26日成大醫院參訪出院流程



# 研究成果及應用

- ▶ 論文期刊雜誌發表15篇
- ▶ 海報發表9篇
- ▶ 口頭發表6篇

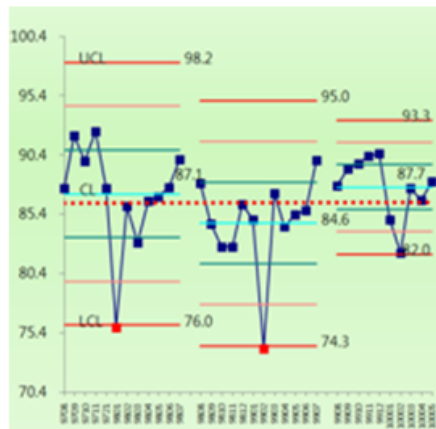


The screenshot shows the KingNet website interface. At the top, there are navigation links for "健康新聞", "問診紀錄", "快問快答", "醫護百科", "電影音樂", and "旅遊新聞". The main content area features an article titled "季節交替, 慎防肺炎! 別以為戴口罩只能抗非典型.....!". The article is written by 文/高雄醫學大學附設醫院感染內科陳彥旭主任、陳綺雯護理師. The text discusses the risks of pneumonia during seasonal changes and provides advice on prevention, such as staying hydrated and avoiding crowded places. There are also sidebar links for "Webhospital", "健康頭條", and "醫藥疾病".

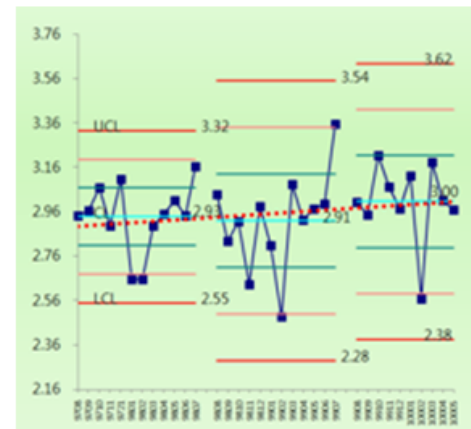
The image shows the cover of a book titled "The Cultural Adaptation for People Living with AIDS in Taiwan". The cover features a large red ribbon symbol and a photograph of a person. The authors listed are Chai-Wen Chen, PhD, and Tsai-Chieh Chen, PhD. The book discusses the cultural adaptation for people living with AIDS in Taiwan, focusing on the challenges and coping strategies in a traditional Chinese culture.

# 創新資源整合效益\_1

- ▶ 提升病床周轉率
- ▶ 醫療團隊滿意度提升
- ▶ Tw-DRGs效益提升



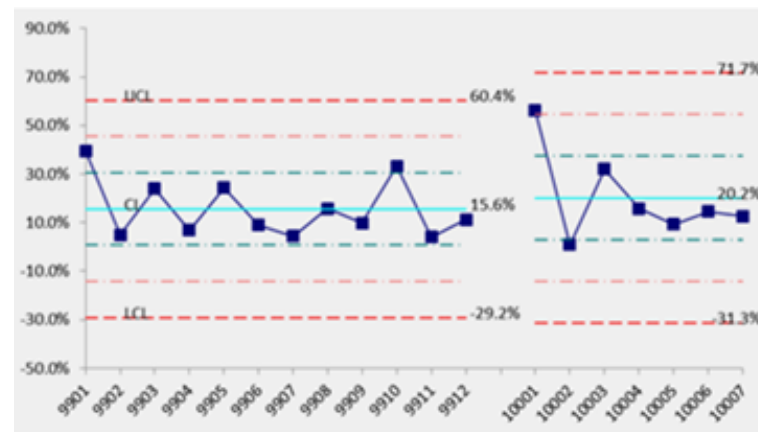
佔床率



周轉率



醫療團隊滿意度

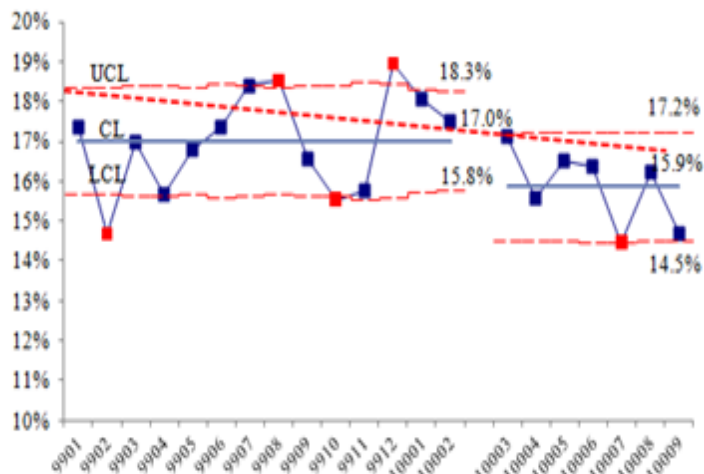


Tw-DRGs效益成長管制圖

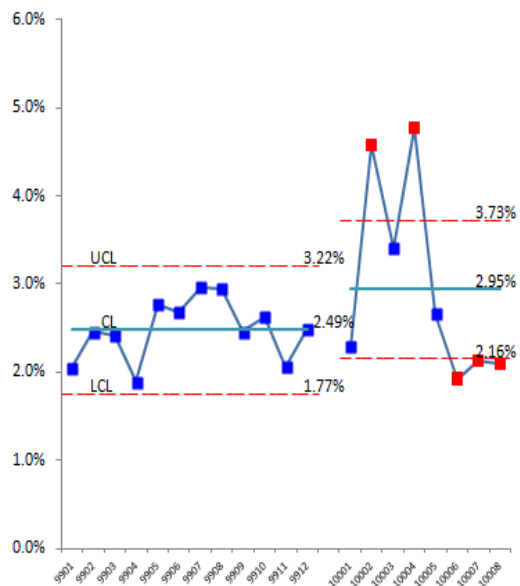
# 創新資源整合效益-2

- ▶ 急診留置大於 6 小時人次比例下降
- ▶ 出院準備服務個案出院 3 天內返急診率下降

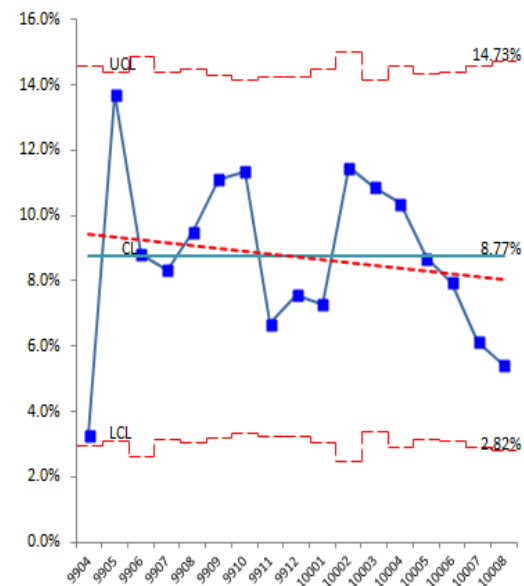
急診留置>6hrs人次比例



全院出院3天內重返ER率



DP出院3天內重返ER率



## 特色、專業與國內、世界水準相較之客觀數據

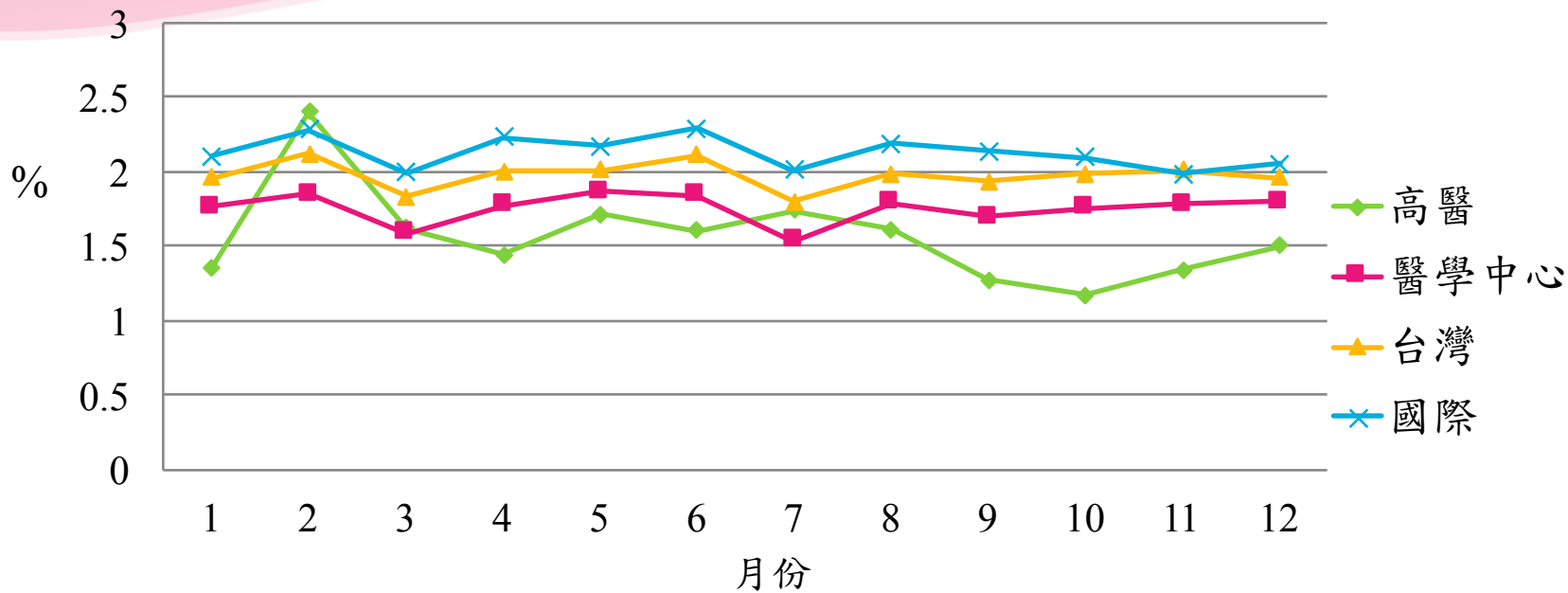
- ▶ 國內首創設置中央與臨床專責個案管理師
- ▶ 國內首創由急診開始「出院準備服務」
- ▶ 國內外醫院投入最多人力執行出院準備服務
- ▶ 國內首創配合健保制度中TwDRGs實施，執行「出院準備服務」

醫院名稱	彰基	嘉基	奇美	成大	高榮	高長庚
院際個管師	5人	2人	2人	2人	3人	2人



# 出院15天內非計畫性再住院

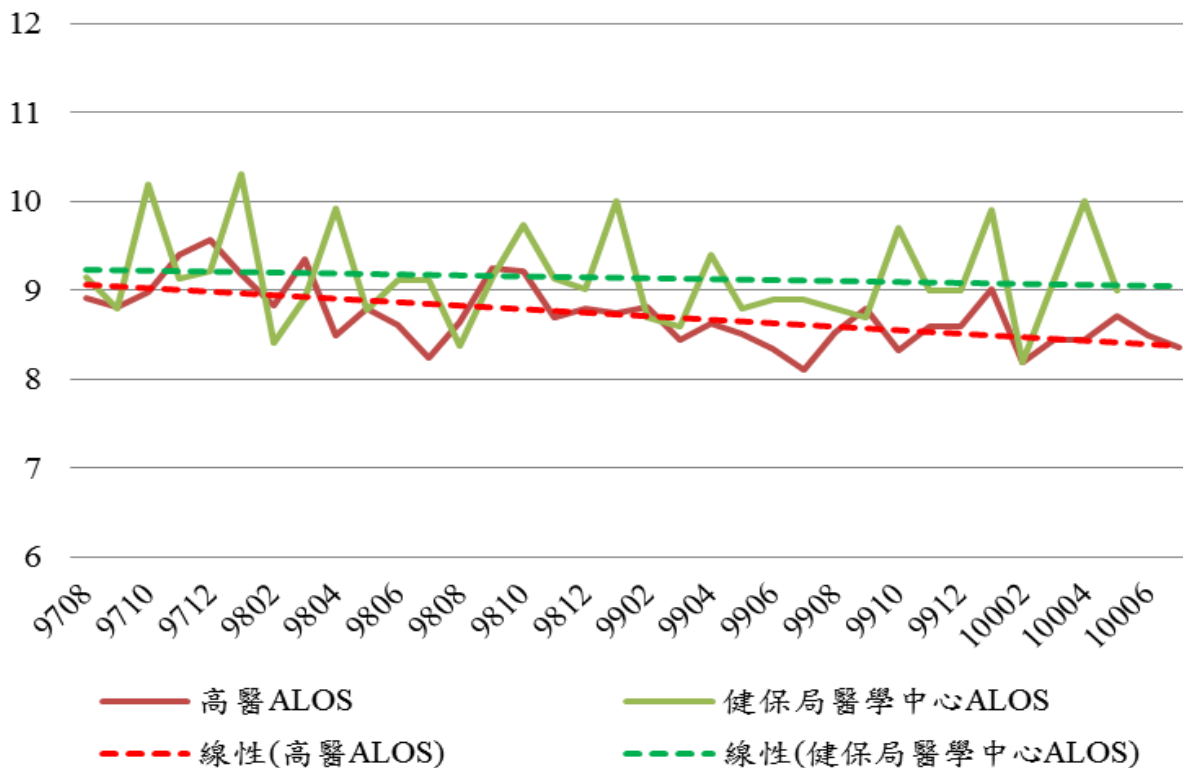
## 2010年TQIP出院15天內非計畫性再住院



2010	高醫	醫學中心	台灣	國際
平均值	1.56	1.75	1.98	2.13

# 平均住院日數

## 高醫相較於醫學中心平均住院日數



# DRG制度下平均住院天數

	美國	台灣
版本	DRG 27版	TwDRGs3.3版
項目	999項	現行162項
醫院	醫學中心	醫學中心      高醫

Continuum Health Partners  
555 West 57th Street  
New York, NY 10019  
212.523.5555  
www.chpny.org

**BETH ISRAEL  
MEDICAL CENTER**

### Continuum Health Partners

**2,727**  
Certified Beds

**124,348**  
Discharges (Including Newborns)

**659,039**  
Days of Patient Care

**83.2%\***  
Average Occupancy Rate

**5.3**  
Average Length of Stay (Days)

**11,872**  
Births

**1,211,772**  
Ambulatory Visits

**257,989**  
Emergency Department Visits (Excluding Admissions)

**74,009**  
Emergency Department Admissions

**15,577**  
Full-Time Equivalent Employees

### Beth Israel Medical Center

**1,106**  
Certified Beds

**50,599**  
Discharges (Including Newborns)

**277,830**  
Days of Patient Care

**84.3%\***  
Average Occupancy Rate

**5.49**  
Average Length of Stay (Days)

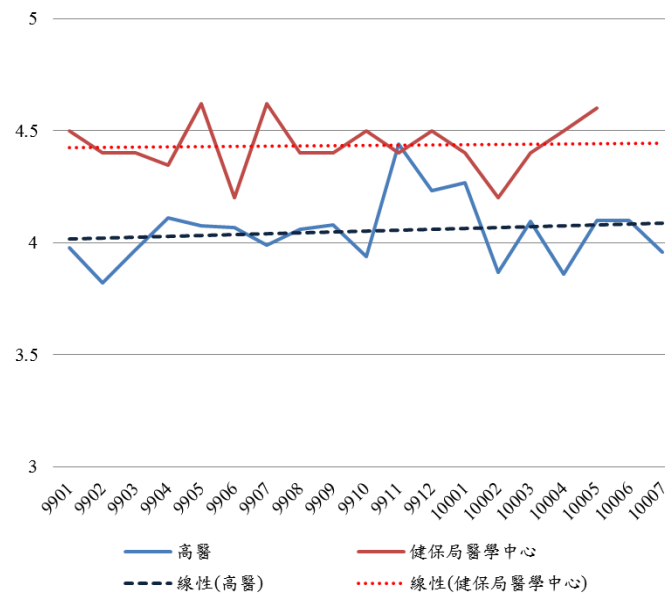
**186,113**  
Beth Israel Medical Group Visits

**72,148**  
Emergency Department Visits (Excluding Admissions)

**27,574**  
Emergency Department Admissions

**1,092,224**  
Methadone Maintenance Treatment Program Visits

Tw-DRGs 平均住院日數



[http://www.wehealny.org/patients/chp.bro.web\\_01.24.08.pdf](http://www.wehealny.org/patients/chp.bro.web_01.24.08.pdf)



出院準備服務  
無縫接軌照護  
健康服務百分百