

# 推動全責照顧服務模式十年成效分析—— 以臺北市立聯合醫院為例

蔡衣帆 陳雅芳\* 馮容莊\*\*

## 摘要

臺北市立聯合醫院自2003年發展全責照顧服務，成立全責照顧委員會建置推動策略及規劃作業流程，包括：一、內外科病房、急重症單位及護理之家人力分配與管理制度：內外科病房以1：5，呼吸照護中心、護理之家以1：2.5，婦兒科以1：10，呼吸照護病房以1：3之比例配置；急重症單位（含急診加護單位）配置至多6人；精神專科急性及加護病房至多配置10人；社區護理則配置2-4人。二、辦理全責照顧人員培訓班及教育訓練。三、制定工作職責、派班原則、大小夜包班制度、全責照顧交班單。四、制定全責人員之照顧技術17項、精神專科2項，並進行技術稽核。照顧品質監測結果發現包括近5年陪病率約12%左右，病人或家屬、病房助理、護理人員對全責照顧服務滿意度約95%，跌倒發生率0.15%降至0.05%，壓瘡發生率1.16%降至0.01%，鼻胃管滑脫率介於0.02%~0.04%，導尿管滑脫率介於0.01%~0.03%，術後皮膚清潔率97.50%提升至99.08%。臺灣將於2017年執行長照服務法，所需之照顧人力配置、訓練機制、品質監測可參考其多年推展全責照顧的寶貴經驗。

**關鍵詞：**技術混合照護模式、全責照顧服務、長期照護服務。