

105年高齡友善健康照護機構認證

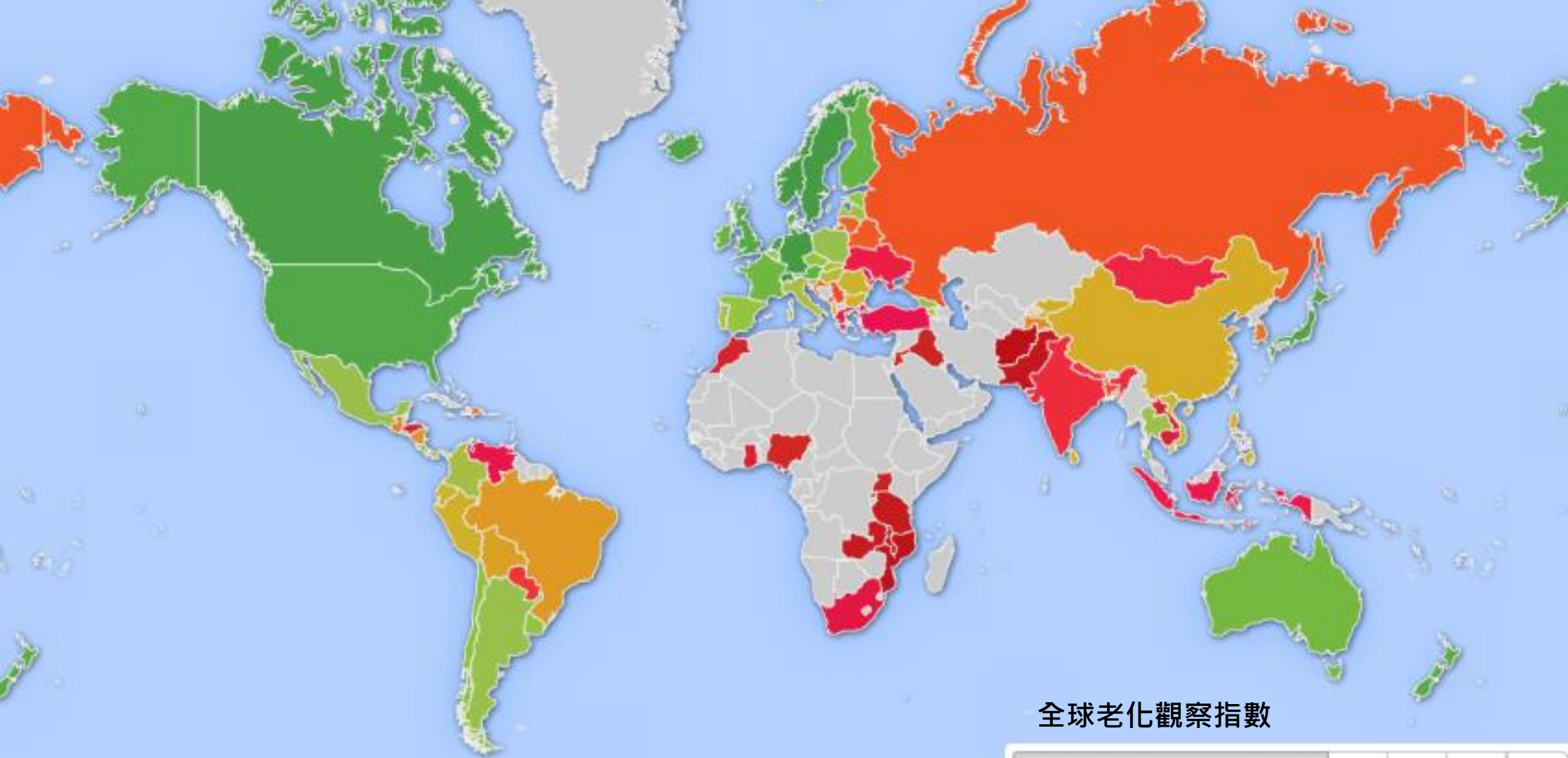
如何準備標準三 照護流程

彰化基督教財團法人彰化基督教醫院

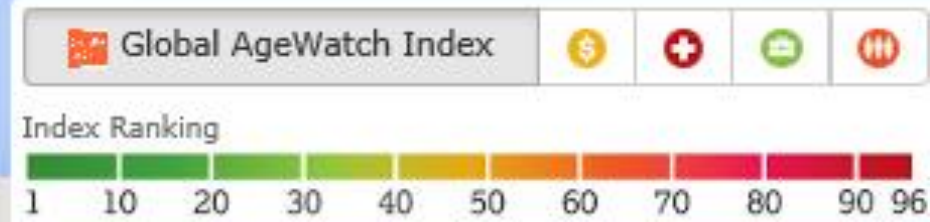
高齡醫療整合中心

黃俊雄醫師

2016-5-27



全球老化觀察指數



全球老化觀察指數

Global AgeWatch Index

Domains



1. Income security

2. Health status

3. Capability

4. Enabling environment

Indicators

收入保障

健康狀態

能力

有利環境

1.1 Pension income coverage

2.1 Life expectancy at 60

3.1 Employment of older people

4.1 Social connections

1.2 Poverty rate in old age

2.2 Healthy life expectancy at 60

3.2 Educational status of older people

4.2 Physical safety

1.3 Relative welfare of older people

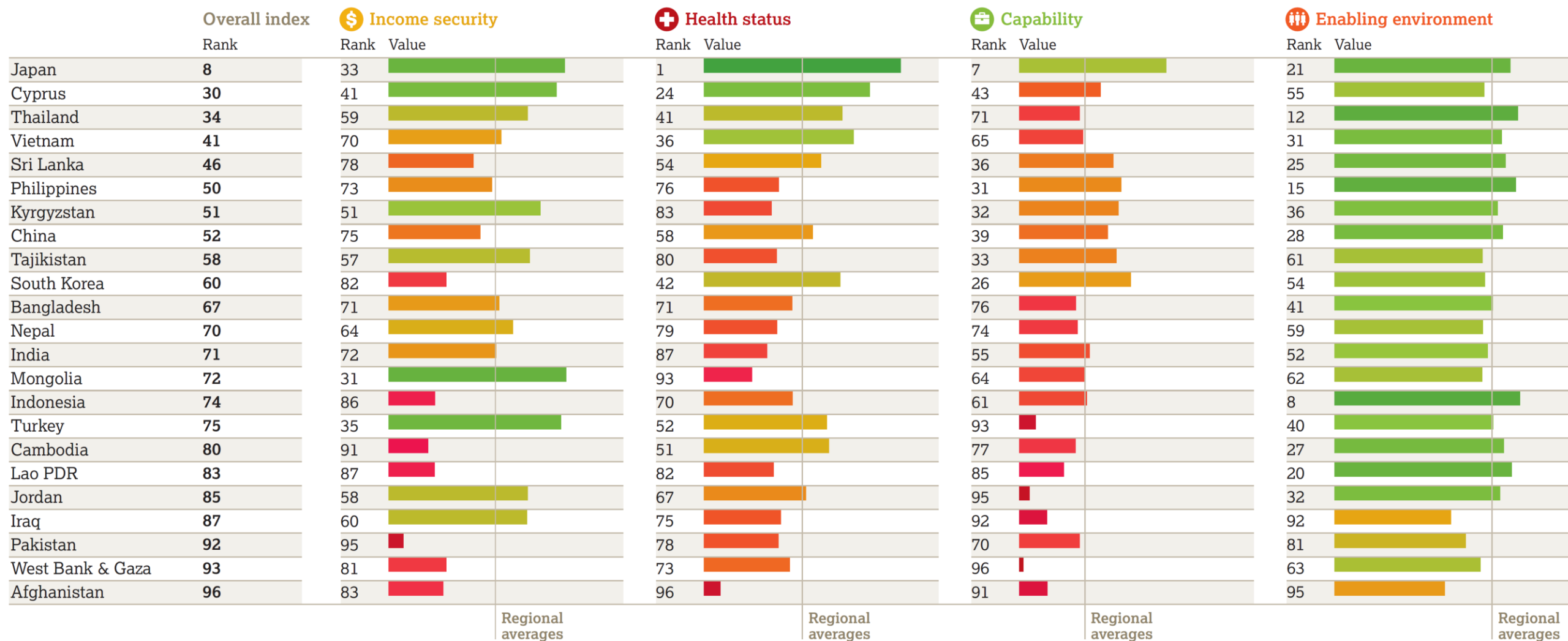
2.3 Psychological wellbeing

4.3 Civic freedom

1.4 GNI per capita

4.4 Access to public transport

日本第8，中國第52，南韓第60，台灣？



*Asia-Pacific includes the UN Asia-Pacific group and West Bank and Gaza

大綱

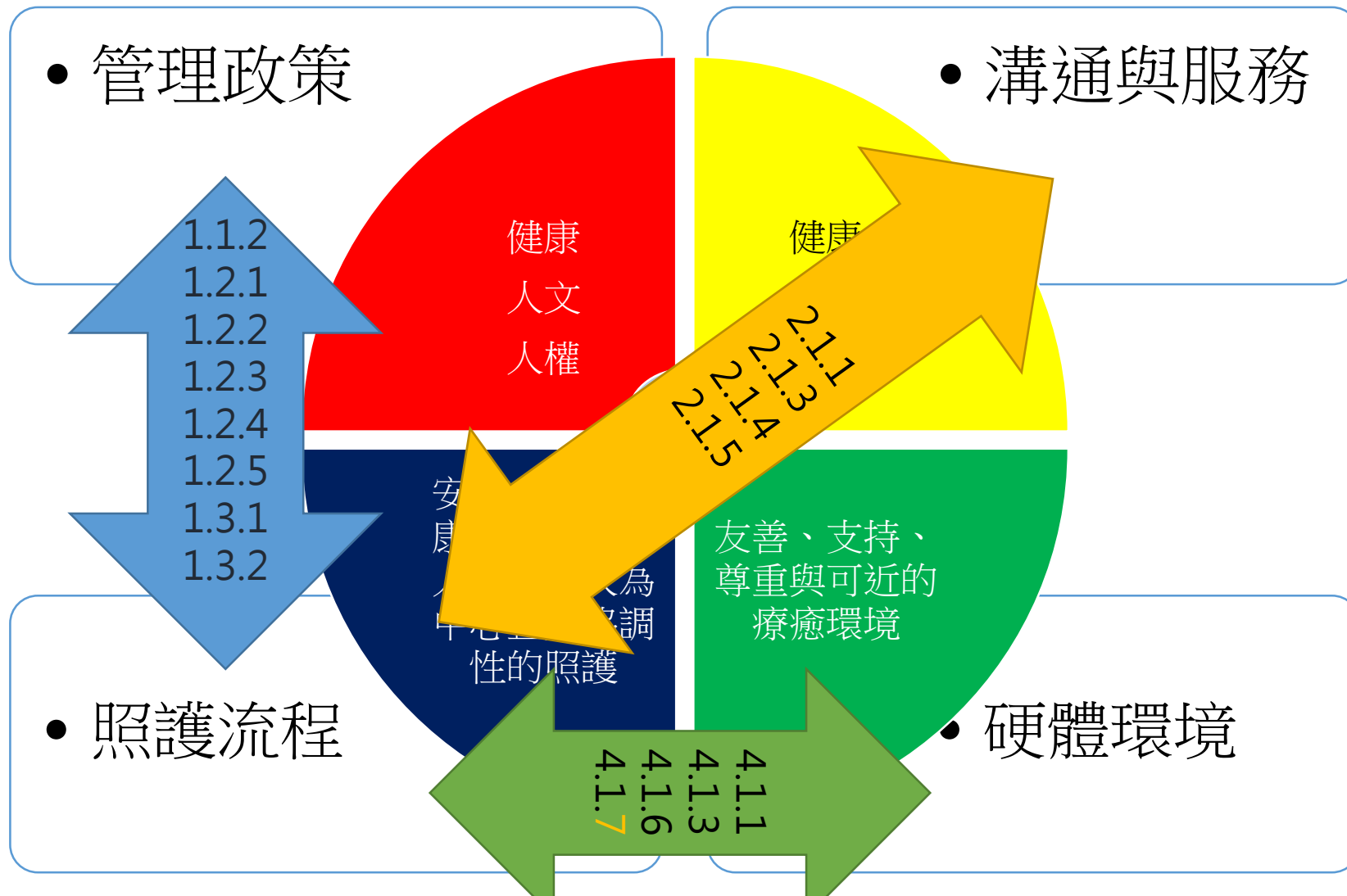
內容

- 標準三文件書寫重點
- 標準三實地訪視呈現
- 標準三指標選擇執行追蹤

目標

- 學員能知悉標準三條文重點
- 學員能呈現病人周全照護過程
- 學員能執行照護品質的改善

實踐四標準作為的整體性與關聯性。



標準三書寫重點提醒

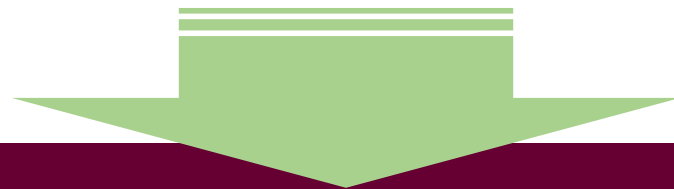
3.1	病人照護需求評估	重點提醒
3.1.1	機構訂有適合不同年齡、性別的 指引 ，以評估病人的健康促進與疾病預防需要，包括: 生活型態、營養狀態、身體健康狀態、認知狀態、精神狀態、心理-社會-經濟狀況(含與誰同住)、跌倒預防、疾病篩檢等	評估項目的完整性 選擇適合老人的評估工具
3.1.2	機構針對不同疾病或狀況的病人(或住民)有訂出 指引 ，以評估與該疾病或狀況相關的健康促進、疾病管理和復健需要，例如: 氣喘病人、糖尿病病人、中風病人、心臟衰竭病人、慢性阻塞性肺疾病人、冠心病病人、進行關節置換術之病人、進行其他手術或程序之病人、末期疾病病人、慢性腎臟病病人、失智病人、智能不足或其他長照需求的長者等	全內公告疾病指引 不只是護理照護指引
3.1.3	機構對住院(入住)長者有高危險篩檢 指引 (high-risk screening for the seniors)(包括跌倒、身體功能、認知功能、精神功能及心智狀況等) [NA]	周全姓老人評估 * Comprehensive Geriatric Assessment
3.1.4	在入院(入住)時及門診時，應檢視病人(或住民)的 用藥	Medication reconciliation 雲端藥歷
3.1.5	對病人(或住民)的需求評估應在與機構 第一次 接觸時進行，並依病情需要或要求而 複評 或調整	病患評估政策P & P
3.1.6	評估結果應 記錄 於病歷或照護紀錄中	病例寫作政策P&P
3.1.7	轉介醫師或 其他 來源的資訊亦應納入病歷或照護 紀錄 中	病歷管理政策P&P

3.2	病人介入與管理	重點提醒
3.2.1	依評估結果， 告知 病人/住民(及其照顧者，若適當的話)影響其健康的因素，並與病人/住民(及其照顧者，若適當的話) 共同擬訂介入計畫 [2.1.1, 2.1.5]	SDM (shared decision making) Individualised care and support plans (ICSP)
3.2.2	提供給病人(或住民)及其照顧者的 資訊應以實證為基礎 ，並記錄在病歷或照護紀錄中	衛教、病情解釋討論內容資訊附年份出處
3.2.3	介入與預期結果 應記錄及評估在病歷或照護紀錄中	治療照護目標 (Goal : SMART, GAS)
3.2.4	病人(或住民)、家屬及/或其 主要照顧者 及工作人員 能獲得 健康老化與各種危險因子或疾病的衛教資訊 [2.1.3, 2.1.4]	適合友善的獲得途徑 文書、影音、節目...符合長著需求
3.2.5	臨床部門或照護部門將 健康促進、復健與風險管理 適切地整合入其臨床或長期照護指引/路徑之中	健康促進生活型態評估與管理 復健需求評估與管理 疾病風險評估與管理
3.2.6	檢驗、檢查與治療，應考量與 年齡有關的變化與耐受度 [區別2.2.1]	檢驗、檢查與治療時，監測考慮肝腎功能、心肺功能、移位能力.....
3.2.7	對門診及住院(入住)的高風險長者，有跨領域的 周全評估與介入指引	CGA+ICSP
3.2.8	出院/離開機構 規劃應及早開始準備	IDEAL: include, discuss, educate, assess, listen
3.2.9	應儘量達成 住院日數目標	日數內的住院目標，住院日數為目標

3.3	社區參與及持續性照護	重點提醒
3.3.1	提供 病友團體資訊 給病人(或住民)	建議可參與的病友團體 提供全國性/區域/機構清單含聯絡方式
3.3.2	有與機構合作的 健康與社會照護提供者 之清單	註明提供者照護對象條件、服務內容
3.3.3	有 專人 負責轉介服務並訂有 處理流程	設置專人或單位 轉介服務處理流程 SOP
3.3.4	與合作夥伴間有書面的 合作計畫 ，以增進病人(或住民) 照護的持續性	合作計畫內容含持續性照護
3.3.5	機構之間有彼此同意的病人(或住民)資訊交換作法	
3.3.6	在門診、轉介、出院或離開機構時，提供 易理解的追蹤說明 給病人(或住民)(與其家屬及/或其主要照顧者) [2.1.1~2.1.5]	易理解的追蹤說明格式 Patient education and follow-up instructions
3.3.7	接受轉介的機構有適時回覆關於病人(或住民)病情、健康需要以及介入的書面摘要	discharge summary
3.3.8	對有需要的病人(或住民)，應將 復健計畫或(及)後續照護服務 連同機構與合作夥伴的角色記錄在病歷中	The discharge planning Process
3.3.9	提供 社區老人 關懷服務	出院後電話追蹤或訪視SOP Patient/Community Contact Sheet

評估表內容彰基要求的水準

評等	分數	書寫內容
特優	95	PDCA cycle，結果超越同儕，創新
優	90	結果面(個別病人結果、計劃結果
良	80	過程面(執行率、完整率.....
佳	70	結構面 (政策、流程、人員、設備....
尚可	60	結構面不完整
待加強	<60	無結構 (人員設備流程政策....



實地訪視，說寫作一致！

標準三實地訪視準備

彰基的準備方式

- ✓簡報標準三含 全院指引(臨床路徑)的建置、執行、成效
- ✓老人病患可依指引安排就醫動線 (一份指引流程圖, 5S)
- ✓每一站主管口頭單位簡介
- ✓每一站人員溝通前評估與輔具運用，工作內容說明與紀錄呈現

實地訪視提問

範例一

3.1.3	機構對住院(入住)長者有高危險篩檢指引(high-risk screening for the seniors)(包括跌倒、身體功能、認知功能、精神功能及心智狀況等)																
	【現況】(說明機構如何篩檢長者入住機構期間、功能惡化、...之高危險個案，例如：85 歲以上(含)、無法自行下床、步履不穩、譫妄、尿失禁、失智、視力問題、高風險用藥、憂鬱、營養不良)																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="191 602 2086 689">Assessment Question 請問貴院</th><th data-bbox="2086 602 2502 689">Level of compliance</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="191 689 2086 842">What 對入住長者有高危險篩檢有哪些內容？Triage Risk Screening Tool, Flemish version of the Triage Risk Screening Tool (fTRST), ISAR, G-8 questionnaire? 有聽過周全姓老人評估(CGA)嗎?</td><td data-bbox="2086 689 2502 842"><input type="checkbox"/>待加強(<60)</td></tr> <tr> <td data-bbox="191 842 2086 915">Why 篩選工具適用於老人嗎？出處(EBN EBM)</td><td data-bbox="2086 842 2502 915"><input type="checkbox"/>尚可(60)</td></tr> <tr> <td data-bbox="191 915 2086 988">Where 哪裡篩選？安全嗎？</td><td data-bbox="2086 915 2502 988"><input type="checkbox"/>佳(70)</td></tr> <tr> <td data-bbox="191 988 2086 1061">When 何時篩選？</td><td data-bbox="2086 988 2502 1061"><input type="checkbox"/>良(80)</td></tr> <tr> <td data-bbox="191 1061 2086 1133">Who/ Whom 誰執行？哪些人需要？幾歲</td><td data-bbox="2086 1061 2502 1133"><input type="checkbox"/>優(90)</td></tr> <tr> <td data-bbox="191 1133 2086 1206">How 如何做？IT or 紙本</td><td data-bbox="2086 1133 2502 1206"><input type="checkbox"/>特優(95)</td></tr> <tr> <td data-bbox="191 1206 2086 1286">Evaluation 如何評估執行正確性或成效？</td><td data-bbox="2086 1206 2502 1286"></td></tr> </tbody> </table>	Assessment Question 請問貴院	Level of compliance	What 對入住長者有高危險篩檢有哪些內容？Triage Risk Screening Tool, Flemish version of the Triage Risk Screening Tool (fTRST), ISAR, G-8 questionnaire? 有聽過周全姓老人評估(CGA)嗎?	<input type="checkbox"/> 待加強(<60)	Why 篩選工具適用於老人嗎？出處(EBN EBM)	<input type="checkbox"/> 尚可(60)	Where 哪裡篩選？安全嗎？	<input type="checkbox"/> 佳(70)	When 何時篩選？	<input type="checkbox"/> 良(80)	Who/ Whom 誰執行？哪些人需要？幾歲	<input type="checkbox"/> 優(90)	How 如何做？IT or 紙本	<input type="checkbox"/> 特優(95)	Evaluation 如何評估執行正確性或成效？	
Assessment Question 請問貴院	Level of compliance																
What 對入住長者有高危險篩檢有哪些內容？Triage Risk Screening Tool, Flemish version of the Triage Risk Screening Tool (fTRST), ISAR, G-8 questionnaire? 有聽過周全姓老人評估(CGA)嗎?	<input type="checkbox"/> 待加強(<60)																
Why 篩選工具適用於老人嗎？出處(EBN EBM)	<input type="checkbox"/> 尚可(60)																
Where 哪裡篩選？安全嗎？	<input type="checkbox"/> 佳(70)																
When 何時篩選？	<input type="checkbox"/> 良(80)																
Who/ Whom 誰執行？哪些人需要？幾歲	<input type="checkbox"/> 優(90)																
How 如何做？IT or 紙本	<input type="checkbox"/> 特優(95)																
Evaluation 如何評估執行正確性或成效？																	

標準三	照護流程						
3.1.2 疾病指引 3.2.5 臨床指引		到院		住院	離院		
社區醫學部	社區	急診	門診		回家	機構	轉院
	3.3.9						
轉介處	3.3.3 3.1.7			3.3.2		3.3.4 3.3.5 3.3.7	3.3.4 3.3.5 3.3.7
護理師		3.1.1 3.1.6 3.2.2 3.3.6	3.1.1 3.1.3 3.1.5 3.1.6 3.2.2 3.2.3 3.2.4	3.1.1 3.1.3 3.1.5 3.1.6 3.2.2 3.2.3 3.2.4	3.3.1 3.3.2	3.3.8	3.3.8
			3.2.7	3.2.7 3.2.8 3.3.1 3.3.6			
醫師		3.1.1 3.2.2 3.2.6	3.1.1 3.1.3 3.1.5 3.1.6 3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.6 3.2.7 3.3.6	3.1.1 3.1.3 3.1.5 3.1.6 3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.6 3.2.7 3.2.8 3.2.9 3.3.1 3.3.6	3.3.6	3.3.8	3.3.8
藥師		3.2.6	3.1.4	3.1.4			

			3.1.3 3.1.6 3.2.2 3.2.4 3.2.6 3.2.7	3.1.3 3.1.6 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.6 3.2.7			
營養師			3.1.6 3.2.2 3.2.4 3.2.7	3.1.6 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.7			
復健師			3.1.6 3.2.2 3.2.4 3.2.7	3.1.6 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.7			
衛教師			3.2.4	3.2.3			
				3.2.4			
個案師			3.2.4 3.2.7	3.2.3 3.2.4 3.2.7			
社工			3.1.6 3.2.7	3.1.6 3.2.7			
出院準備小組			3.1.6	3.1.6 3.2.8 3.3.2			

標準三指標選擇執行追蹤

健康照護機構高齡友善表現指標

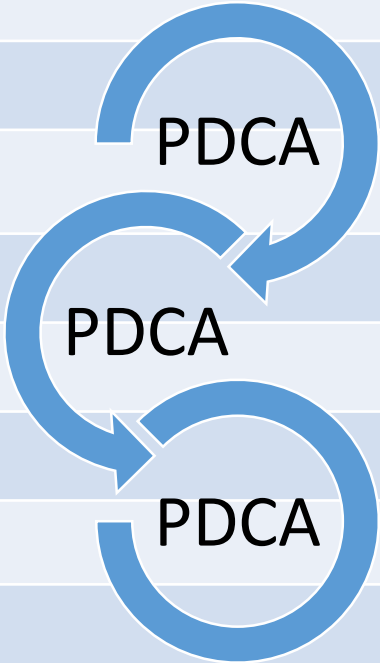
健康照護機構高齡友善表現指標定義

高齡友善計畫成效指標

健康促進醫院與照護機構評估指標

彰基每個指引至少有四個臨床指標與一個滿意度指標

指標名稱		負責人
測量目的(理由)		
出處(指引相關)	文件名稱年份機構	
測量種類	Structure, process, outcome	
分子		
分母	排除變異者	
資料來源	病歷、問卷、資料庫.....	
何時開始收集	年月日	
多久報告	Monthly, quarterly, yearly	
向誰報告	Leadership / committe	
Target / Threshold	國際、全國、同儕、自己比	
PDCA		



彰基的經驗分享

- ▣ 找出我們社區老人最需要的疾病及共病照護需求
- ▣ 團隊應機構條件選擇疾病及共病照護指引s
- ▣ 確認流程、人員角色與工作職責內容
- ▣ 個案管理師與IT對指引落實到臨床作業很重要
- ▣ 選擇可管理的指標有助改善個別或團隊表現

Q & A

群策群力共學共作

感謝聆聽