

我懂你的薪：一氣呵成之全責照護

邱郁雯¹ 蔡惠如² 郭雅玲³ 黃詩雯³ 江雅如³ 簡君蓉³
彰化基督教醫院附設鹿基護理之家¹護理長²小組長³護理師

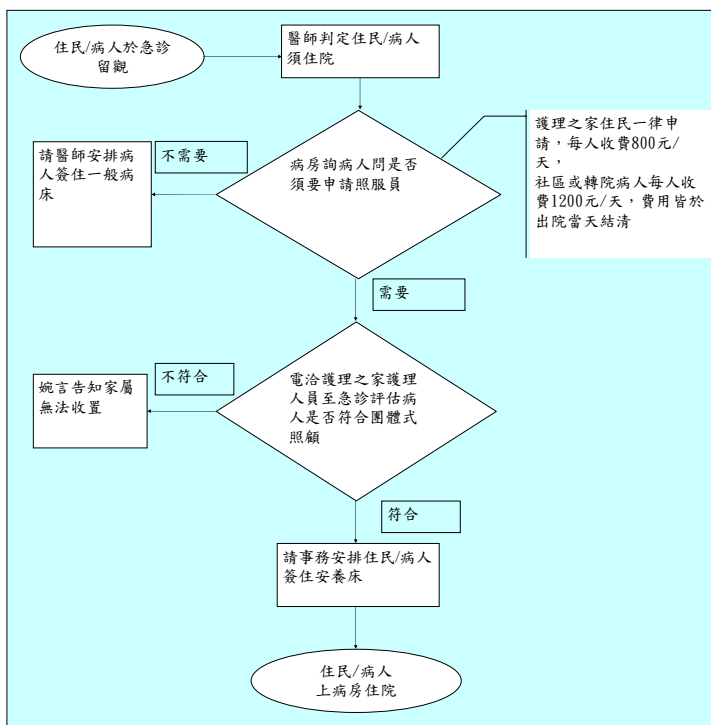
前言

護理之家住民因病住院，家屬每日須支付私人看護費2000~2200元/天，若以平均住院7日計算，至少花費14000~15400元，尚不包含其他耗材費用，且私人看護之合法性、良劣參差不齊，住民照護安全堪慮，為此常造成家屬不滿與抱怨。

為減輕家屬負擔，護理之家乃規劃全責照護事宜，意指住民於病房住院至返回機構過程，皆有合法的照顧服務員以三班制提供24小時的日常生活照護，且以優惠低廉的價格回饋給護理之家長輩，若急性患者有其需要，符合收置標準者皆可與護理之家住院長輩共同照護，享有高品質的專業服務。

問題分析與改善計畫

1. 統計兩個月內科病房及護理之家住民住院每日護工需求人數。
2. 規劃全責照護專區病房、收費標準。
3. 依照住民及內科患者需求制定全責照顧服務員工作說明書。
4. 制定全責照護患者收治標準手冊。
5. 培訓全責照護服務員。
6. 100/11/1全院推廣實施。



目的

- 1-1. 減輕護理之家家屬經濟負擔
- 1-2. 提升護理之家長輩照護品質及安全
- 1-3. 增加護理之家自費收益

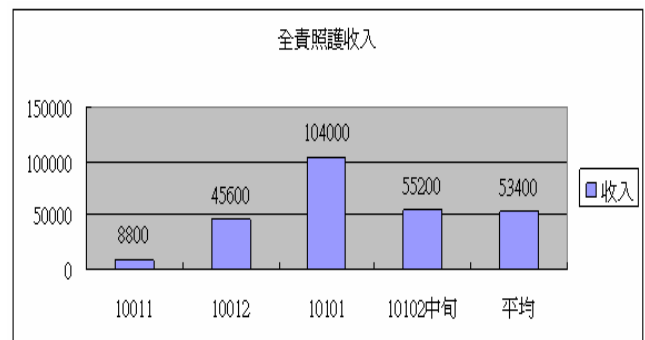
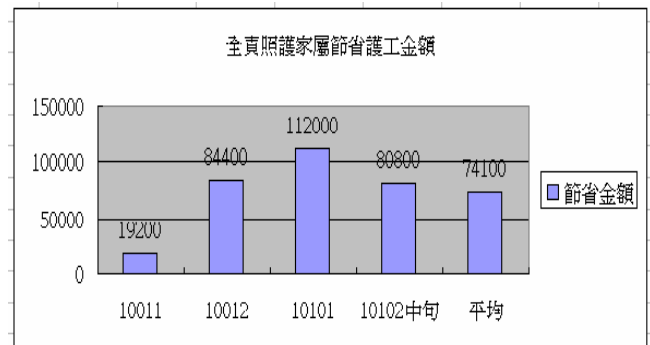
成本分析/其他附加效益

成本分析

統計至101年2月中旬，家屬節省之看護費用為29萬6400元，全責照護專區自費總收入為21萬600元。

其他附加效益

1. 家屬抱怨件數由6件/年，減少至0件/年。
2. 提升急性病房佔床率
3. 此案獲得100年院區提案入圍



結論

由上述成效顯示，住民或患者住院時，照護品質及安全、價格已成為家屬選擇看護之必要條件，倘若經營者能站在消費者角度思考並量身規劃其照護需求，不但可減少抱怨件數、保障住民及住院患者安全、增加機構自費收益，一舉數得，和樂而不為！

