

【新竹快訊】「恁ㄟ照顧，咱作伙擔」共聘看護減負擔 臺大新竹分院獲衛生福利部頒獎肯定

病人住院衍生出的許多照顧問題，往往對於家庭產生沉重的心理壓力、經濟負擔與照護人力等負荷，且護理與長照人力長期不足，造成人員流動率高、遞補頻繁，加上臺灣地區高齡化及少子化的影響下，住院照護服務的品質與效率更有必要大力提升，以減少不正確的照顧所衍生的問題及糾紛。

國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹分院自民國 107 年起重新檢視院內現行照護服務員整體機制，考量共享經濟（Sharing economy）模式能提供更多人力與資源的有效運用，與新竹地區照顧服務員合作社接洽，將醫院照服員服務範圍擴大，號召 116 位照顧服務員投入住院友善照護服務，運用跨科室團隊合作模式，建構專業醫療與品質兼具的住院貼心照護，提供多樣式、一條龍的創新服務，落實「全責照護」之理念，推展符合在地人需求的友善照護服務流程，於全院五百多床全面推動共聘看護服務，經評估病情嚴重程度與協助謀合共聘個案後，民眾即可以一對二、一對三或一對四的方式共同聘任具專業證照的照顧服務員，協助更多不符合中低收入社會福利的民眾也能減輕照護負擔，成功翻轉出屬於新竹地區全責照護的特色。除了獲民眾的好評外，更於 107 年 6 月 12 日獲衛生福利部薛瑞元次長頒發獎狀肯定，是新竹區唯一通過住院友善醫院審查的醫院，積極落實以病人為中心之照護理念，創新推展符合在地人需求的住院友善照護服務。

此住院友善照護模式的推展過程中也遇到不少阻力，包括醫療團隊、照顧服務員與民眾因不了解而產生的諸多疑問，臺大新竹分院的友善照護模式推動團隊透過持續的溝通協調與多元化的宣導方式，逐步讓外部顧客與內部顧客認可此照護模式，進而接受並使用此模式。一位需要照顧生病住院妻子的竹科人說：「家中有年幼孩子，園區的工作又不能請假，加上請看護費用又太高，原本真的不知道該怎麼辦！…沒想到有此服務，讓我可以放心工作，晚上也可以好好照顧孩子，不用擔心太太在醫院沒人照顧，對我們這種小家庭來說，真的很棒。」

臺大醫院新竹分院院長洪冠予教授表示，由多位民眾聯合聘用專業看護，協助病人或家屬減輕照護負荷與經濟負擔，並獲得有品質的健康照護是住院友善照護模式的目的，本院會秉持著病人的福祉是醫療照護首要考量的理念，持續致力於提供民眾高品質的照護服務。



圖 1 獲衛生福利部薛瑞元次長頒獎肯定



圖 2 推動住院友善照護團隊成員



圖 3 全院動起來宣誓推動理念



圖 4 衛生福利部表揚證書

新竹分院護理部督導長 周佩君