

「住院全人整合照護」實施成效分析
張銘智、葉宏軒、許淑嬌、簡孟貞

研究動機與目的：

為整合全院醫療資源及提升民眾就醫照護品質，特定於98年3月起實施住院全人整合照護，並結合醫療、護理及行政體系成立「醫療品質小組」，以提供病患更完善之醫療照護。

研究方法：

醫療品質通報條件係由醫療品質小組討論後訂定出包含重返加護病房、三日內重返急診住院、十四日內再入院、住院超過十四天、急診分科爭議、開刀房特殊醫療事件、連續發燒三天、抱怨事件、自殺傾向、內科非手術性傷口、糖尿病患者接受手術、初次罹癌等十二項醫療品質通報條件，並建置「醫療品質通報系統」供院內員工上網進行通報。全人整合照護係由醫療品質小組主任委員、召集人、專案處置醫師及病患主治醫師為評估通報個案，以決定是否施行住院全人整合照護，然為評估住院全人整合照護施行成效，本院依通報條件選定了醫療品質案件通報比率、全人整合照護個案滿意度、14天內再入院率、重返加護病房比率、非計劃重返手術室比率、七十二小時重返急診住院比率，並由醫療品質小組依據 THIS 指標之歷史值及同儕值，針對各項指標訂定目標值，以評估實行成果。

研究結果：

本院施行期間從98年3月1日至99年1月31日共計醫療品質通報案件為478件。全人整合照護會議共舉行92場，佔整體通報件數19.25%，平均每場參與科別為3.25科，參與人數為4.5人。首先在通報案件數為佔住院人數比率6.2%，未達目標值10%。全人整合照護個案滿意度平均為85分，高於目標值80分，且參與之個案皆表示未來若有醫療照護上之需求，願意再來本院。14天內再入院率為0.80%，達到目標值1.40%。重返加護病房比率3.89%，未達目標值3.5%。非計劃重返手術室比率為0.11%，達到目標值0.40%。七十二小時重返急診住院率為33.58%，未達目標值30%。

結果與討論：

本院施行全人整合照護在全人整合照護個案滿意度、14天內再入院率、非計劃重返手術室皆有達到目標值，但重返加護病房比率、七十二小時重返急診住院率雖然未達目標值，但和醫院之歷史值比較之下皆有明顯降低，綜觀之下顯示出實行全人整合照護確實可提升醫療品質及病患就醫滿意度。