

長照專業服務操作指引

操作篇

《居家護理指導與諮詢操作指引》

衛生福利部

中華民國 111 年 12 月

目錄

壹、居家護理指導與諮詢服務的重要性	3
貳、居家護理指導與諮詢服務的目標	3
參、居家護理指導與諮詢服務的提供模式與流程	3
一、居家護理指導與諮詢服務的模式.....	3
二、居家護理指導與諮詢服務的流程.....	4
肆、居家護理指導與諮詢服務的品質與指標	5
一、服務紀錄必要項目及參考格式.....	5
二、品質衡量方式及指標	5

壹、居家護理指導與諮詢服務的重要性

居家護理係由居家護理人員在整合社區健康照護原則下，於居家環境中為恢復中的、失能的或慢性疾病的個案提供健康照護服務，它結合了正式(專業和半專業)與非正式(家屬和其他人)的照顧服務(胡月娟，2017)。其目的為提供持續性、多元化、人性化的全人照護，以延緩個案失能狀態，增加其獨立自主的功能，並維持家庭的完整。台灣護理學會「台灣長期照護護理師的角色功能現況與政策展望」研究指出(陳、陳、郭，2018)，居家護理角色具有基本照護、個案與服務評估、擬定照護計畫、服務提供(含教導、轉介、諮詢、代言、健康促進)、個案管理(含病情追蹤、危機處理、團隊監督與協商、藥物管理)、預防與健康促進、情緒支持及研究者之角色功能，其核心能力應具備個案評估、照護與計畫擬定、溝通與協調、行政管理、團隊合作、特殊照護管理(含疼痛、用藥、傷口、管路、營養、氧氣使用等)、失智症照護、終末照護、風險管理(含危機處理、緊急判斷)、社會資源運用(含輔具資源)、品質管理及教育與指導等能力。

因應高齡少子女化的社會結構變遷，居家照顧需求日益增加，長期照顧十年計畫 2.0(以下簡稱「長照 2.0」)以落實在地老化為理念，積極發展多元特色居家與社區照顧服務模式，因此居家護理人員的服務內容除了大眾所熟知的傷口護理、一般身體檢查、更換或移除鼻胃管、留置導尿管或氣切管、藥物注射、代採檢體送醫院檢驗外，更應包含各種依個案需求的護理指導及諮詢，透過跨專業團隊的合作，重視個案家中以及就近環境資源，設定其活動目標，使得個案儘可能維持或增進原有的身體機能，促進個案生活參與提升其生活品質。

為使提供居家護理指導與諮詢之護理人員能熟悉相關服務模式流程及處置作為，衛生福利部補助中華民國護理師護士公會全國聯合會製作居家護理指導與諮詢操作指引手冊，希望透過建置可遵循的專業照護指引，提供照顧管理專員(照專)、出院準備服務小組工作人員(出備人員)、A 單位個案管理員(A 個管)及居家護理人員具體的服務與指導參考，讓家屬及個案自我管理早日回歸社區。

貳、居家護理指導與諮詢服務的目標

- 一、改善個案及照顧者照護問題。
- 二、增能個案及照顧者自我照顧知識與技巧。
- 三、提升照顧者及個案自主照護能力。

參、居家護理指導與諮詢服務的提供模式與流程

一、居家護理指導與諮詢服務的模式

(一) 評估

進行失能個案及家庭護理照護需求之整體性評估，包含家庭評估(如家庭動力及支持系統、家庭對疾病適應過程及觀點、家庭內外資源等)以及發現現存與潛在性健康照護需求。

(二) 擬定居家護理指導計畫

針對個案照護個別化問題進行討論，尋求解決方法，確立個案及照顧者之照護需求與決定，計畫內容應包含家庭照護需求及護理照護指導。建議服務次數及期程，應與個案及照顧者討論以達共識。

(三) 護理照護問題處理

依個案照護需求，提供適當之護理措施，如疼痛問題、皮膚及傷口問題、管路照顧、感

染問題、溝通問題、不動症候群風險、跌倒風險及足部問題。

(四) 護理指導與諮詢措施

1. 指導對象以個案及主要照顧者為主，另得依個案需要增加長照人員或其他照顧者，其中主要照顧者及其他照顧者應一起學習居家照護技巧，不宜任意更換。
2. 指導內容：
 - (1) 提供個案健康問題(如疼痛問題、溝通問題、皮膚及傷口問題、管路照顧問題、感染問題、不動症候群風險、跌倒風險等)及生活調適與衛生保健模式(如慢性病管理、緊急醫療事件因應與處理、症狀預防與處理、失智照顧指導、緩和安寧照顧指導等)相關照顧措施之專業指導及回覆示教與諮詢。
 - (2) 照顧者及家庭之照護計畫諮詢。
 - (3) 提供衛教相關的單張或健康相關的網路資訊。

(五) 過程及結果成效評值

依據所擬定之家庭護理計畫與照護目標進行評值，追蹤個案及照顧者照護問題、自我照顧知識與技巧及個案及照顧者生活品質之改善情形，評估介入成效。

(六) 轉介必要之醫療處置

個案如因病況改變或評估有護理以外之醫療照護需求，應通知個案所屬之長期照顧管理中心或社區整合型服務中心，協助轉介相關醫事專業人員提供必要之處置。

(七) 製作紀錄

1. 每次均依個案、家屬及照顧者適合之形式，提供指導資料。不限於紙本，可使用通訊軟體、照片或影片連結等方式，可供反覆查閱。
2. 依照照顧服務管理資訊平台之要求上傳申報資料。
3. 相關服務紀錄應包含指導紀錄並依長期照顧服務法或護理人員法相關規定留存。

二、居家護理指導與諮詢服務的流程

首先是由照專、出備人員或 A 個管進行評估，確定個案及照顧者有居家護理指導及諮詢的需求；接下來由專業服務之護理人員，與個案及家人擬定居家護理指導及諮詢計畫與目標，並指導個案及照顧者與護理人員共同執行之；達到結案標準即結束服務。

(一) 確定居家護理指導與諮詢服務的需求與目標

照專或出備人員，負責最前端的長照需要等級評估，並區分個別個案是否需要居家護理指導與諮詢服務，並盡可能找出最重要的居家護理指導與諮詢服務的方向與目標，例如：「照顧者能正確執行傷口照護」等，再由 A 個管與個案及家屬討論並徵得同意後派案給專業服務單位執行。照專、出備人員及 A 個管於居家護理指導與諮詢服務的需求評估的最重要任務為：

1. 與個案和照顧者共同確立居家護理指導與諮詢服務的需求。
2. 了解個案或照顧者期望或能力可及的照顧目標，也就是個案最迫切需要處理的健康照顧問題。

3. 派案給最適合處理上述問題、執行居家護理指導與諮詢服務的專業團隊，也就專業服務單位的護理人員。

(二) 議定居家護理指導與諮詢服務目標與計畫

專業服務單位護理人員接獲轉介後，應至案家仔細地評估個案及照顧者之健康照顧能力及居家護理指導與諮詢服務需求，議定居家護理指導與諮詢服務計畫，與個案及照顧者共同討論可達成之個別化「居家護理指導與諮詢服務目標」。

(三) 執行居家護理指導與諮詢服務

專業服務單位護理人員依據和個案及家人議訂的居家護理指導與諮詢服務目標和計畫，去執行居家護理指導與諮詢服務；若是該專業服務單位護理人員無法執行個案所需的部分專業服務時，可以透過轉介不同的跨專業團隊合作模式協調其他長照專業服務單位或人員，共同執行跨專業的服務。

(四) 結案

護理指導與諮詢服務強調短期、密集的介入，符合結案條件，應予結案。

肆、居家護理指導與諮詢服務的品質與指標

單位於執行居家護理指導與諮詢服務時，除專業護理人員具備之專業知識，可透過下列面向確認居家護理指導與諮詢服務是否落實與評估服務品質，使服務更趨完善：居家護理指導與諮詢服務品質監測、完整的服務紀錄、追蹤機制與多專業溝通機制。

一、服務紀錄必要項目及參考格式

居家護理指導與諮詢服務以增加個案及照顧者自我照顧能力為目標，因此護理人員於執行居家護理指導與諮詢服務時，透過服務紀錄或表單，除紀錄服務對象接受居家護理指導與諮詢服務的狀況及成效，使服務的執行有所依據，更可以使其他長照服務專業人員，透過紀錄內容了解服務對象接受居家護理指導與諮詢服務的情形，進而相互溝通協調並調整計畫。因此，居家護理指導與諮詢服務紀錄包含服務合約書、長期照顧服務居家護理指導與諮詢評估及計畫表、長期照顧服務居家護理指導措施及紀錄單、長期照顧服務居家護理指導措施及指導單張；其中長期照顧服務居家護理指導與諮詢評估及計畫表中含有：個案及照顧者照顧技能評估、居家護理指導與諮詢計畫與措施及評值結果。

二、品質衡量方式及指標

居家護理指導與諮詢服務標準制度可使護理人員在進行居家護理指導與諮詢服務時有常規模式依循，並能避免所提供內容訊息不一致及減少錯誤，建立一套符合長照個案及照顧者的護理指導，有助於提昇個案及照顧者的認知與自我照顧行為。藉由居家護理指導與諮詢服務紀錄與完整性稽核制度的建立，可呈現個案及照顧者在居家護理指導與諮詢服務成效的重要指標，並能針對居家護理指導與諮詢服務須加強及改善的部份，能有所依歸不致疏漏。

- (一) 提供居家護理指導與諮詢服務護理人員勝任度：居家護理指導與諮詢服務紀錄的品質及完整性、每次服務時間是否準時及完整。

- (二) 個案及照顧者生活品質：量測社會照顧的生活品質，如掌控自己的生活、個人清潔及舒適、食物及飲用、社交參與等；以及健康相關的生活品質，如在移動、自我照顧、疼痛、焦慮、執行平常的活動方面是否有問題。
- (三) 個案及主要照顧者滿意度：家屬及個案對居家護理指導與諮詢服務，以及提供居家護理指導與諮詢服務護理人員的滿意度。
- (四) 個案及照顧者自我照顧知識與技巧之增能。
- (五) 銜接資源與服務：是否即時銜接跨專業單位（如居家照顧服務、復能、輔具、環境改造）的服務與監測該服務內容是否符合個案及照顧者目標與服務品質。