

[No. 1]

# 搭起出院準備的橋

The Duty & Function of a Discharge Planning Case Manager

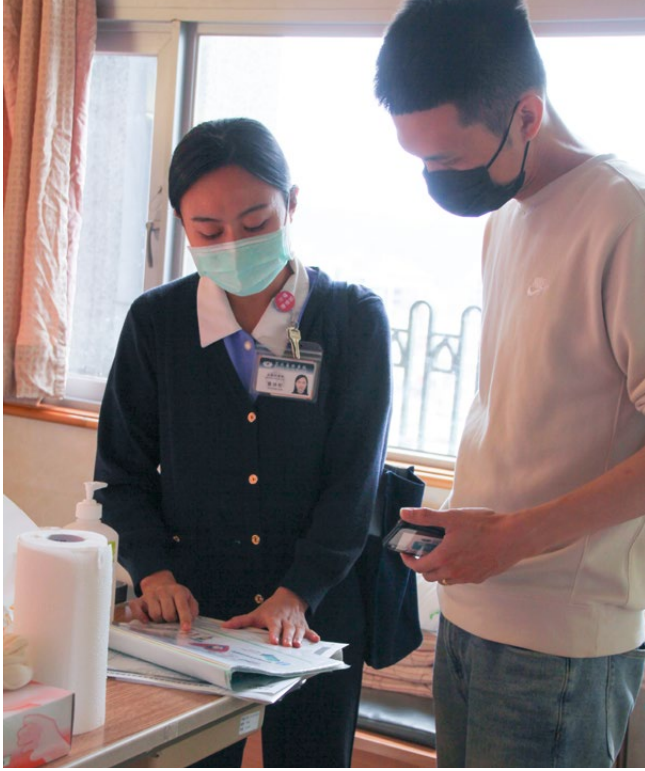
■ 文 | 蔡語彤 花蓮慈濟醫院長照部社區健康中心出院準備服務護理師

花蓮慈濟醫院有一群「特別的護理師」，在病人一入院時，就默默開始著手協助準備病人出院的事宜，當病人及家屬即將出院，不論是返家照護、租借輔具或是不清楚有哪些資源可使用，就由這群特別的護理師協助，我也是其中之。我們是——出院準備護理師。

在病房探視病人時，向病人及家屬自我介紹我是「出院準備護理」的時候，常被病人及家屬質疑「你是社工嗎？」、「難道我要出院了嗎？」、「醫生說我還沒要出院……」每天都有這樣的疑問。

出院準備服務（Discharge Planning）是跨專業醫療領域團隊透過與病人及家屬共同合作之集中式、協調性與連續性的過程，強調返家後長期照護資源的連結，更是病人回歸社區的重要銜接服務。2017年4月衛生福利部推動「銜接長照 2.0 出院準備友善醫院獎勵計畫」，除了整合衛政與社會福利，更明訂收案對象、建立標準 SOP，建置照顧服務管理的共享資訊平臺，構築醫院與衛政間的溝通橋梁，並利用媒體宣導提升民眾對長照 2.0 的認知；而因花蓮慈濟醫院為花東唯一醫學中心，含括偏鄉與醫療資源缺乏地區並橫跨花東兩縣，冀望藉著出院準備能達到拋磚引玉的作用，以有效鍵結出院準備服務銜接長照 2.0 資源，更有效推廣居家服務的利用。

我在慈濟科技大學護理系二技畢業後來到花蓮慈院從事臨床護理師的工作。在踏入長照領域前，對於病人後續出院照護、照護品質、減少病人反覆入院、或是返家輔具等等我一無所知；直到兩年前奶奶因為跌倒導致腦出血中風，從一個生活可自理、變成身上放著鼻胃管及導尿管且全臥床的人，當時家人們對這突如其來的意外忙得焦頭爛額，我是家人主要的諮詢對象。但當被問起後續出院的長照



資源及返家輔具準備，我給不出答案！當奶奶出院回到家中，我只能做功能性護理，家人們最需要的資訊我卻無法提供，當時的我感到很自責，所以為了讓奶奶在家也能得到更舒適、更完整的照護，留職停薪結束，重返職場後，我毅然決然轉調至長照部，以更深入了解長照資源及居家醫療。

選擇踏出舒適圈、轉換跑道並非易事，畢竟臨床及長照是完全不同屬性，剛開始在轉換的過程中難免不適應，況且出院準備不單只是了解長照資源這麼簡單，出備的工作內容包羅萬象，病人返家的輔具準備資訊、交通車、轉介機構或是居家護理所等等，我們必須盤點好病人可用的各項資源，也必須比病人及家屬更清楚；在協助出院準備過程中也時常要跟家屬及各團隊溝通，大家的目的不為別的、就是齊心讓病人在出院後亦能保有照護品質；且對於特殊案例，如獨居、社經地位條件較差或是家庭支持系統薄弱的病人，必須花費更多心力去協助他們出院，這時候仰賴的不僅只是醫院各團隊的力量，後續社會資源的協助更是他們強大的後盾。我們「出備」就像是引水人，把病人可用的資源串聯起來，除了讓病人們能順利出院，也讓那些仍在急診待床飽受病痛折磨的病人能儘早住院得到醫治。

時常遇到病人及家屬擔心出院返家有照護上的困難，透過出院準備能讓病人及家屬知道即便出院後仍有資源可協助，降低病人及家屬的焦慮感；南迴基金會執行長徐超斌醫師曾說過：「care（照顧）遠比cure（治癒）更重要。」這句話對我來說，感觸很深；「出院準備」像是一座橋，連結各端社區資源，過了這座橋，病人仍要朝健康的康莊大道走下去。