

病人家屬對全責照護模式服務之觀點：質性研究

林麗娟¹ 許秀月² 宋惠娟³

摘要

背景：衛生署自 2006 年起委託辦理「全責照護計畫」積極推行使用者付費原則之「全責照護模式」(Skill Mix)，即以經過訓練的照顧服務員來協助護理人員執行病人基本護理照顧活動，而此服務由病人自行付費。此照護模式主要目的可緩解護理人力短缺問題、降低住院病人家屬之照顧負擔及提昇照顧品質。目前評值此照護模式成效相關研究非常有限，更鮮少研究探討家屬對此照護模式的看法。**目的：**本質性研究主要探討接受全責照護模式住院病人家屬對服務之觀點。**方法：**本研究以立意取樣東部某區域醫院住院病人家屬為研究對象，研究者以深入訪談方式針對八位受訪者進行資料收集，訪談過程以錄音方式轉為逐字行為過程記錄，以主題分析法進行分析歸納。**結果：**研究發現家屬的觀點有四大主題：一、傾心為親、不畏艱難；二、全責出擊、載滿溫暖；三、共獻良策、再造福澤；四、全責永續、有助經濟。**結論：**全責照護模式為一可行且有助於減輕家屬照顧負擔的照護服務，本研究結果可為有計畫推行全責照護模式醫院管理者之參考，以期提供病人及家屬更完善的照護服務。

關鍵字：全責照護模式、家屬、護理、質性研究

壹、前言

全責照護模式 (Skill Mix Care Model) 係沿自 2003 年起由「台北市立醫院住院病人全責照顧制度試辦計畫」，運用技術混合照護 (skill mix care model) 之精神，由行政院衛生署於 2006 年統一命名為「全責照護模式」(行政院衛生署，2008)。全責照護模式是目前住院病人於每日 2,000 至 2,200 元昂貴的一對一照顧服務員費用下，可以減輕長期個案家庭每月六萬元照護費負擔的最佳選擇 (行政院衛生署，2008；嚴母過、沈玉卿、謝麗燕、蔡惠華，2003)。此照護模式藉由照顧服務員三

班協助住院病人基本生活與身體照護，病人之家屬不需留院照顧，亦可協助減輕家屬及主要照顧者留院照顧的壓力 (陳燕禎，2006)。文獻指出護理人員與照顧服務員之間的工作關係有如夥伴，由護理人員委派簡單的基本常規照護工作給照顧服務員 (劉永芳、張秉宜，2007；Rheume, 2003)。Potter 與 Grant (2004) 研究發現信賴是護理人員與照顧服務員間達成有效工作關係的核心；且護理人員與照顧服務員間之關係良好，而且彼此間的工作關係也與病人照護的品質有密切的關係 (Keeney, Hasson, McKenna, & Gillen, 2005)。國內研究指出護理人員對全責照護模式多持正向評價，對護

¹ 行政院衛生署花蓮醫院護理科主任

² 美和科技大學護理系主任

³ 慈濟技術學院護理系及慈濟大學合聘副教授

受文日期：2010 年 6 月 18 日 修改日期：2010 年 8 月 4 日
通訊作者：許秀月 91202 屏東縣內埔鄉美和村屏光路 23 號

接受刊載：2010 年 10 月 13 日