

111年社團法人台中市物理治療師公會 居家復能進階研討會

治療師居家復能執行及品質要求

台中市物理治療師公會 理事

紀家明 物理治療師

111年1月9日

大綱

- SPO概念在復能品質應用
 - 何謂品質
 - SPO品質模式
 - SPO復能品質應用
- 常見專業服務推動問題(以台中市物理治療師公會統計結果為例)
 - 行政管理問題
 - 專業服務問題
 - 個案權益保障

何謂品質

- 服務品質定義：其服務符合或超出顧客期望的能力。
- 品質可以
 - 被檢驗
 - 被製造
 - 被設計
 - 被管理
 - 可習慣

SPO品質模式 (*Structure-Process-Outcome, SPO*)

結構面

過程面

結果面

SPO評估面項內容

	面向	品質管理理論
共 識 基 準	結構	組織架構、空間結構、人力編制、職務結構、規章制度(辦法)、財力、物力、設備、年度計畫。
	過程	服務的方法、流程（工作手冊、月財務報表、健康檢查、教育訓練、作業流程）、人員執行作業方式。
	結果	目標事務與在執行前後結果差異、品質、成本、滿意度。

以SPO看復能品質

結構面

- 單位理念
- 設備與人力資源
- 人員素質與經驗

過程面

- 復能是否有效執行
- 是否符合操作指引
- 單位運作準則
- 與個案互動關係

結果面

- 復能滿意度或成就感
- 延緩失能情形
- 生活品質情形

居家復能的成效指標

個人
層次

照顧者
層次

單位
層次

整體服
務層次

居家復能的成效指標

- 個人層次（評估個案接受服務後的改變）參考
 - 自選活動執行能力
 - 自覺活動表現工具評量，例如：加拿大職能表現量表(COPM)
 - 自主能力/需要協助的程度
 - 日常生活獨立性、參與性、協助性，例如：巴氏量表(ADL)
 - 生活品質
 - 量測社會照顧的生活品質，例如：Outcomes Toolkit (ASCOT SCT-4)、EQ-5D-5L questionnaire
 - 心理健康
 - 量測近期心理健康，例如：General Health Questionnaire (GHQ-12)

居家復能的成效指標

- 個人層次（評估個案接受服務後的改變）參考
 - 復能的參與度
 - 較適用於出院準備個案，例如：Hopkins Rehabilitation Engagement Rating Scale(HRERS)
 - 行動能力
 - 使用簡單客觀量化的方式評估行動功能，例如：de Morton Mobility Index (DEMMI) 行動功能量表
 - 主觀經驗
 - 家屬或個案對復能的滿意度
 - 行為功能、情緒狀態
 - 六個月內再次住院或入住機構的比例

居家復能的成效指標

- 照顧者層次參考
 - 可了解個案問題及學習可應用的照護技巧、策略
 - 照顧負荷減輕
 - 生活品質增加

居家復能的成效指標

- 單位層次參考
 - 復能服務內涵與種類
 - 復能訓練監督機制
 - 復能訓練之資格與考核機制
 - 結案比例及結案後個案追蹤
 - 風險管理、安全措施及服務改進

居家復能的成效指標

- 整體服務層次參考
 - 復能訓練專業人員及照顧服務人員數量
 - 接受服務的人數、每一位使用者的平均總時數與時間
 - 與照服單位的合作(用於復能專業單位)
 - 與復能專業單位的合作(用於照服單位)
 - 銜接資源服務(用於個案管理單位及復能專業單位)

利用SPO檢視居家復能品質

	品質管理理論	運用於居家復能內容
結構	組織架構、空間結構、人力編制、職務結構、規章制度(辦法)、財力、物力、設備、年度計畫。	單位層次 整體服務層次
過程	復能服務方法、流程 (工作手冊、月財務報表、健康檢查、教育訓練、作業流程)、人員執行作業方式。	單位層次 整體服務層次
結果	復能目標與在執行前後結果差異、品質、成本、滿意度。	個人層次 照顧者層次 單位層次

常見專業服務推動問題

(行政管理問題、專業服務問題、個案權益保障問題)

專業服務品質管理作業參考原則_(109.08.10訂定)

- 查核三大重點項目：

- 一. 服務目標及期程的訂定

- 1) 服務計畫內容與評估結果是否具一致性。
- 2) 服務目標訂定過程是否有與社區整合型服務中心、服務單位及個案或個案家屬共同討論。
- 3) 服務目標的訂定是否明確具體，包含訓練或指導之內容、方式、協助程度、達成時間及可否測量。

專業服務品質管理作業參考原則_(109.08.10訂定)

二. 服務執行情形

- 1) 執行服務人員是否取得長照人員認證證明文件。
- 2) 執行業務是否確實記錄並留存相關資料。
- 3) 機構提供服務人員與個案數比率，及專職兼職人員比率。
- 4) 服務過程是否評估透過不同專業人員提供服務之可行性。
- 5) 各服務項目由單一職類人員執行整組服務之比率(CB03、CB04應為0%)
- 6) 服務是否按計畫執行，並充分具體指導與照顧者執行情形。
- 7) 是否依規定收取部分負擔，並開給載明收費項目及金額之收據。
- 8) 是否達成服務目標。
- 9) 執行服務人員是否積極與照管中心、A單位溝通個案情形。
- 10) 服務內涵是否符合復能精神，非執行復健治療。
- 11) 執行服務時，於晚間服務(AA08)及例假日服務(AA09)比率。

專業服務品質管理作業參考原則_(109.08.10訂定)

三. 結案、延案情形及妥適性

1. 服務提供單位對於服務結果是否具體檢討並進行統計。
2. 服務提供單位之結案及延案比率。
3. 是否定期與照管中心、A單位討論服務提供成果及品質。

行政管理問題

- 強化長照顧服務人員專業知能
 - 專業服務人員長照服務**專業課程教育訓練每年至少20小時**，其中**感染管
控教育訓練至少4小時**。
 - 所屬人員參與**跨專業個案討論會**情形 (**每半年至少參與一次**)並有紀錄。
 - 【台中市物理治療師公會**每季**皆會舉辦**跨專業討論會**】
 - 每位長照人員具有接受CPR 或CPCR 或BLS 訓練有效期之完訓文件證明。
 - **參與照管中心辦理課程**情形並有紀錄
- 強調**A to B & B to B**的連結成效

行政管理問題

- 督導制度運作
 - 訂有專業服務督導機制，並依督導機制規定定期執行並有紀錄。
 - **定期(至少每3個月)/不定期召開行政聯繫會議**，討論事項應包含服務品質及工作改善內容，且留有紀錄。
 - 定期查核專業人員提供服務之適切性並有紀錄。
 - 訂有查核(電訪及家訪)機制，並有紀錄。
 - 辦理個案研討會，並針對服務適切性，進行分析，追蹤並訂定輔導策略。

專業服務問題

- 服務對象評估及照顧計畫
 - 依評估結果確立目標及訂定具體執行方式(五天內未完成進場，務必於系統發異動通報告知照專、個管未進場原因。進場後紀錄需於48小時內完成登打)
 - 為管控品質，台中市物理治療師公會要求為三天內
 - 服務計畫內容與評估結果具一致性及適切性，並留有紀錄。
 - 落實追蹤照顧計畫並確實執行。

專業服務問題

- 服務對象評估及照顧計畫
 - 服務目標的訂定是明確具體，包含訓練或指導內容、方式、協助程度、達成時間可否測量。
- 執行業務有確實記錄並留存相關資料。
- 服務過程中若遇居服人員或其他服務人員在場，請與對方人員確認服務,避免復能服務及居服或其他專業服務時間不重疊。

復能紀錄撰寫

復能目標(五大面向)

執行活動類型

執行活動方式或環境

協助程度

時限性

可測量性

復能紀錄撰寫

指導對象

- 個案、家屬或看護

服務內容

- 每次服務時所執行的方式(做了什麼)

指導建議摘要

- 執行方式內容(怎麼做)/照顧者需注意或如何執行

服務期滿表現情形

- 個案表現或照顧者照顧技巧在復能前後的改變

復能延案機制

依據臺中市政府衛生局長期照顧專業服務延案處理審查機制

- 一. 專業服務計畫之擬訂，係由個案、家屬及服務團隊共同設定訓練目標及訓練期程，同一目標，不超過3個月或12次之訓練。原則上當達到個案與服務團隊共同設定之目標時，即可結案。若同一訓練目標經過進行1組服務介入後，仍未有明顯進步，或個案與照顧者無法配合指導訓練，或經評估後，個案已無意願或潛力等，應予以結案。
- 二. 個案於服務期滿後，倘建議延案，應就原服務先行檢討下列事項：(1)原訂服務目標(2)服務訓練執行內容及頻率(3)服務介入前後，目標之達成情形。
- 三. 延案應敘明原因、組數、時間及預期效益。
- 四. 延案服務組數不宜逾原定服務組數之二分之一，如需服務超過原定服務組數之二分之一，應由照顧計畫擬定單位，就原訂服務計畫進行檢討，同一復能目標，限申請延案一次。
- 五. 依長照復能服務操作指引，針對**同一復能目標，不超過12次(每週至多1次為原則)並於6個月內完成復能訓練**；剛結束復能服務者，也不建議短期**(90天內)**再次銜接復能服務。

復能延案機制

依據臺中市政府衛生局長期照顧專業服務延案處理審查機制

- 復能延案何時提出?
 - 個案自服務日開始，**服務滿 2 / 3 次後，需提早提出**
 - 例如：
 - (1) 照會CA07，合計三包 (9 次)，延案申請需於服務第6次完成時提出
 - (2) 照會CA07，合計四包 (12 次)，延案申請需於服務第9次完成時提出
- 延案後復能目標不可與前次相同

個案權益保障問題

- 與服務對象或家屬訂定服務契約
 - 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。契約書訂有審閱期。
 - 訂有契約書審閱期。
 - 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準含自費項目；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之維護。
- 請注意**簽約單位名稱**與**服務對象**是否正確。
- 繳交資料時，需備齊**契約書**、**服務紀錄**與**收據**。

品質總結面向

- 單位層面

復能前

- 復能執行流程建立
- 是否有可記錄執行之紙本內容
- 是否需提供教育訓練

復能時

- 是否需有跨專業會議
- 落實復能服務紀錄
- 服務計畫一致性
- 緊急事件處理

結案/延案

- 個案成效評估監督
- 紙本紀錄備查

品質總結面向

• 治療師層面

復能前

- 確認執行資格是否符合
- 簽立服務合約書
- 擬定復能目標
- 確認執行區間

復能時

- 紙本執行紀錄
- 線上系統登打
- 與個案維持好關係
- 與個管保持聯繫

結案/延案

- 個案成效評值
- 滿意度填寫
- 延案目標

臺中市政府 A 單位& B 單位品質管理記點規定

五點

- 暫停派案一個月

十點

- 暫停派案兩個月

十五點

- 暫停派案三個月

二十點

- 終止契約

社區整合型服務中心：單位管理、**個案管理服務**、核銷管理

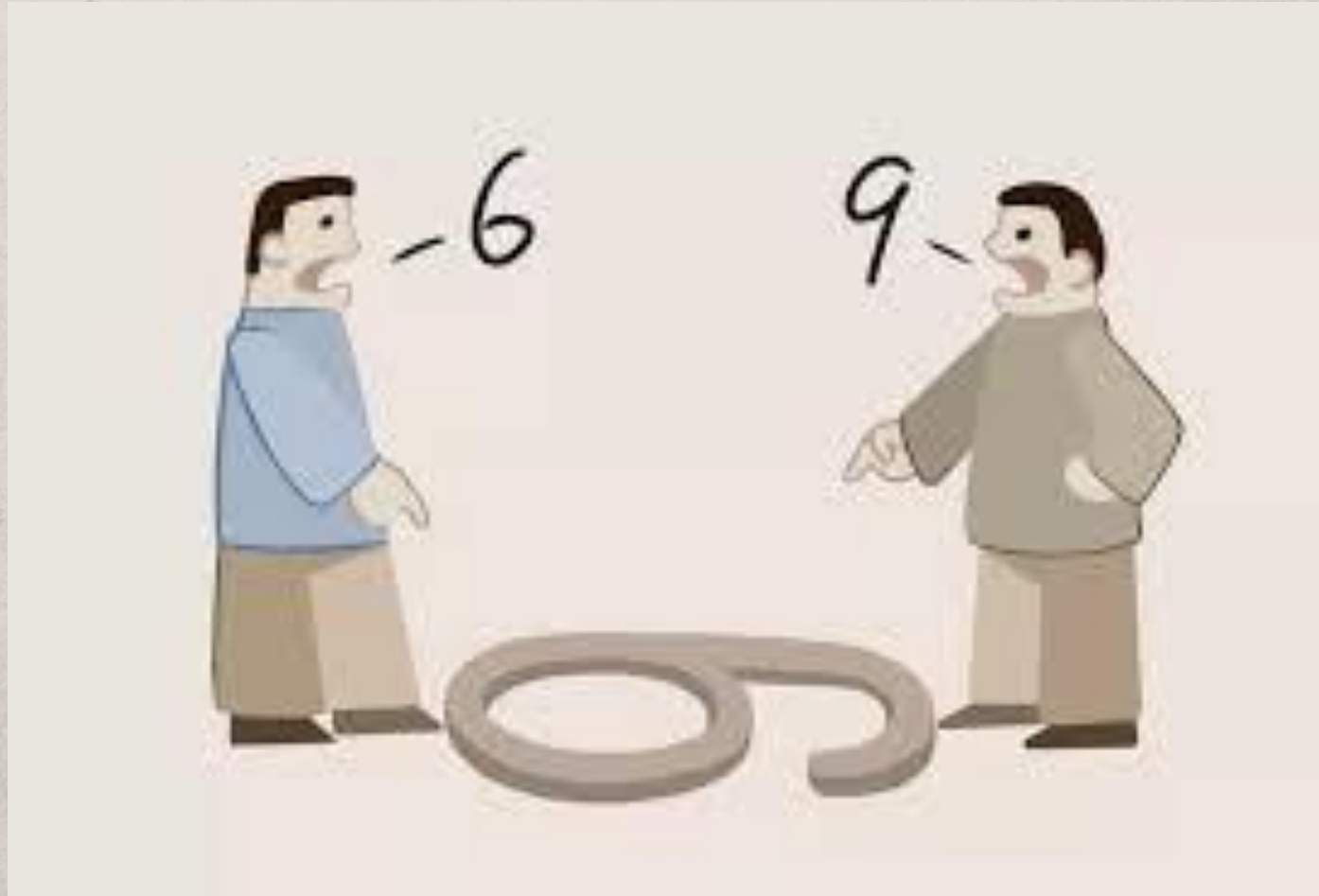
長期照顧服務單位：**契約管理**、單位管理、核銷管理

記點基準：每案 / 每次

臺中市政府 A 單位& B 單位品質管理記點規定

- B 單位契約管理
 - 第 2、14、18 條 (對應 A 單位個案管理服務 22、25 條) 。
 - 第 4、12、13、19 條 (對應 A 單位個案管理服務 22 條)
- A 單位個案管理服務
 - 22 條：未依個案長照服務給付制度、照顧問題清單及照顧需求擬定照顧計畫；未於計畫異動或照顧計畫核定後連結服務或資源。
 - 25 條：違反個案管理之額度控管及分配相關規定。

换位思考的重要性



感恩聆聽

敬請指教