

家庭保健護理

家庭指南

如何能確保我獲得的家庭保健護理是 高品質的護理？

如同購買其他重要物品一樣，事先與朋友、鄰居和地區老人事務處瞭解您所在社區的家庭保健護理的情況不失為一個好主意。

下列20個問題，在查詢家庭保健護理時可能對您有指導幫助意義：

1. 該代理機構在本社區已有多久的服務歷史了？
2. 該代理機構是否有介紹服務內容和收費標準的編印資料？若有，拿一份。
3. 該代理機構是否是醫療保障計劃(Medicare)的獲准服務提供商？
4. 它的護理品質是否取得全國性評定機構，如：保健護理組織評審聯合委員會(Joint Commission for the Accreditation of Healthcare Organizations)的資格認證？
5. 該代理機構是否持有當期有效的營運執照（若您所在州有此規定）？
6. 該代理機構是否向老人提供解釋該機構以及他們負責護理的老人的權利和義務的「病人的權益法案」？
7. 該代理機構是否為病人（根據病人、病人的醫生和家人的意見）制定護理計劃並且視情況及時調整計劃？
8. 該護理計劃是否大致列出病人的治療方案、詳細規定每位照料護理人員的具體工作？
9. 經理人員如何督察護理工作以確保服務品質？
10. 該機構派的照料護理人員是否會告訴家庭成員他們的親人接受何種護理服務？
11. 代理機構是否每週七天、每天二十四

- 小時有隨叫隨到（若必要）的工作人員？
12. 該代理機構是否有一位護理經理每天24小時協助隨叫隨到服務？
13. 該代理機構如何確保病人資訊的保密性？
14. 該代理機構的照料護理人員是如何僱用和培訓的？
15. 出現問題時採用何種程序解決，以及我可以找誰提問或投訴？
16. 該代理機構如何發票開帳？
17. 是否按照償付能力制定階梯式收費標準並提供付款方面的便利優惠服務？
18. 該代理機構是否為其照料護理人員出據推薦證明資料？
19. 如果家庭保健護理人員無法按計劃前往，該代理機構會打電話找誰替代？
20. 用何種方式甄選其僱員？

審查篩選程序

直接從私人處購買家庭保健護理（而非透過代理機構）時，應尤其注意仔細審查該人選。審查篩選應包括約家庭照料護理人員面談，確信他/她能夠勝任工作。您應要求其提供推薦證明人。還有，如果老人可能有特殊的需求應事先列出，做好面談準備。例如：您需要寫下老人進出輪椅車是否需要幫助。當然，如果果真如此，則家庭照料護理人員必須能夠提供該等幫助。如果您知道自己首先需要找什麼，那麼，審查篩選將會更容易些。

還需記住的另一件事是超前看、預期需求的變化以及制定特殊情況的備用方案總是有益的。由於任何僱員有時均會需要調休（或度假），所以，設想一個家庭保健護理人員會始終提供服務是不切實際的。直接僱用家庭

護理人員的老人或其家庭成員可能需要考慮約第二位非全日或隨叫隨到的人面談以便在第一位照料護理人員無法來時提供服務。打電話給代理機構要求提供臨時間歇護理亦可解決此問題（此類服務的詳細資訊，請見間歇護理的情況說明書）。

但是，不論您是透過代理機構安排家庭保健護理，還是私人直接僱用獨立的家庭保健護理人員，花些時間幫助應召者準備其工作是有助益的。您最好在正式開始工作之前，花一天時間與他/她討論每天常須做得事情。如果沒有其他特殊事宜，告訴家庭保健護理提供者（以口頭和書面兩者方式）他/她需要知道老人的下列事項：

- 病情/傷情、以及需緊急醫療的跡象
- 喜歡和不喜歡的
- 藥物、以及如何及何時給藥
- 需要假牙、眼鏡、手杖、助步器等
- 可能出現的行為問題以及最好如何處理
- 行動方面的問題（例如：進出輪椅車或行走困難）
- 特別的飲食或營養需求
- 治療方面的體鍛活動。

此外，您還應該給家庭保健護理提供更多關於下列各方面的資訊：

- 老人可能需要的衣服（如果太冷或太熱時）
- 如何與您聯絡（以及在緊急情況時應找其他什麼人）
- 去何處拿以及如何使用醫療用品及藥物
- 何時鎖門以及去何處拿鑰匙
- 去何處拿食物、炊具和餐具
- 去何處取乾淨用具和用品
- 電燈和手電筒放在何處，電源保險絲盒在哪裡（如果斷電）
- 洗衣機、烘乾機和其他家用電器放在何處（及如何使用這些設備的說明）

請注意...

儘管大多數州政府要求家庭保健代理機構對他們的工作人員進行犯罪前科核查並仔細篩選審查應征此等工作的申請人，但是，具體的規定將會有所不同，取決於您所居住的地區。因此，在與家庭保健護理機構聯絡時，您可能需要打電話給地區老人事務處或公共衛生部門瞭解您州所實行的法律。

如何支付家庭保健護理？

各州之間以及各州內部的家庭保健護理費用不完全一樣。此外，費用因您所要求的何種保健護理專業人員而有變化。家庭護理服務的費用可由病人或其家人直接支付，或經由公立和私立的各種資源支付。家庭保健護理的經濟資助之資源包括醫療保障計劃(Medicare)、醫療補助計劃 (Medicaid)、美國老人法(the Older Americans Act)、退伍軍人事務局(the Veterans' Administration) 以及個人保險。醫療保障計劃是家庭護理服務的最大承付者。如果符合下列全部條件，醫療保障計劃則會支付家庭保健護理費用：

- 病人必須因病在家並且正在接受醫生治療
- 病人必須至少週期性地（即：定期但不持續）需要專業護理或職業、物理或語言療法
- 此等服務必須在醫生的監理之下而且須作為特為病人編寫的家庭保健護理計劃的一部分進行
- 病人必須有參加醫療保障計劃 (Medicare)的條件而且此等服務必須是「醫療上合理和必需的」
- 提供此等服務的家庭保健護理機構必須獲得醫療保障計劃的資格認證。

欲尋求解答相關醫療保障計劃問題的幫助，請電1-800-MEDICARE (1-800-633-4227，(TTY/TDD)聽力或語言有障礙者請撥：

1-877-486-2048)或上網址：
<http://www.medicare.gov/>。

從何處可獲取更多的家庭保健護理資訊？

部分全國性的組織能夠為消費者提供更多的相關家庭保健護理的資訊。這些組織包括：

- 全國家庭護理協會(National Association for Home Care)可經由電話：202-547-7424 或其網址 www.nahc.org聯絡。郵寄地址：228 7th St., SE; Washington, DC 20003。

- 美國上訪護士協會(Visiting Nurse Associations of America)可經由電話：617-737-3200 或其網址 www.vnaa.org聯絡。郵寄地址：99 Summer St., Suite 1700; Boston, MA 02110。

欲查詢您所居住地區的家庭保健護理計劃，您需要與您地區的老人資訊和輔助服務提供商或地區老人事務處(AAA)聯絡。老人護理查詢中心(Eldercare Locator)這一老人事務局(Administration on Aging)提供的公共服務可幫助您聯繫此等機構(1-800-677-1116或 www.eldercare.gov)。

欲瞭解詳情

美國老人事務局認識到為消費者、專業人員、調研人員和學生們提供方便的資訊之重要性。本局的網站特為老人、他們的家屬、以及參與老人計劃和服務的專業人員提供有關他們事宜的資訊。欲瞭解美國老人事務局的詳情，請聯絡：US Dept of Health and Human Services Administration on Aging, Washington, DC, 20201；電話：(202) 619-0724；傳真：(202) 357-3560；電郵：aoainfo@aoa.gov；或上我們的網址：www.aoa.gov。