

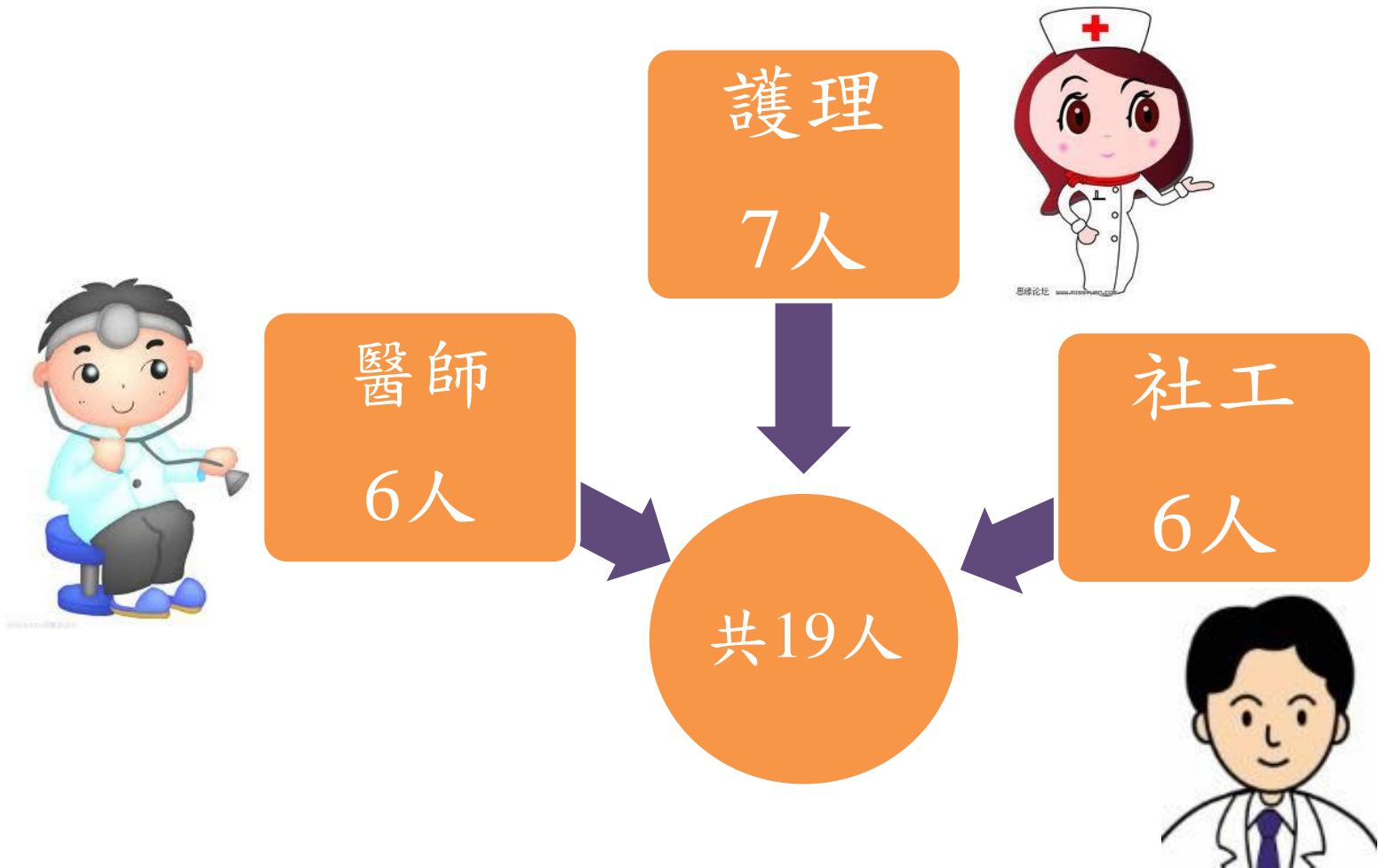
A purple awareness ribbon is centered at the top of the page. A horizontal purple bar spans across the middle of the page, with the word "HOPE" written in black capital letters. The letter "O" is replaced by a green circle containing a white plus sign (+).

HOPE

癌症資源中心服務作 評核指標



輔導專家委員會





制定評核指標

99年

- 依補助要點規劃出評核指標初版
- 口頭成果報告審查

100年

- 依評核指標初版及專家委員修訂評核指標二版
- 專家委員實地訪查

101年

- 依評核指標二版及專家委員修訂評核指標三版
- 專家委員實地訪查

102年

- 依評核指標三版
- 專家委員書面審查

指標

- 1.硬體空間及相關設備
- 2.服務制度
- 3.服務作業規範
- 4.服務成效品質監控



(一)硬體空間及相關設備

1. 設置地點具有可近性與可親性，並確保病人安全與隱私
2. 院內設有清楚的指引路標
3. 相關設備是否充分發揮功能



軟硬體規劃

1. 近癌症診療相關區域，並設有清楚的指引

2. 溫馨的環境規劃



3. 單位招牌



4. 隱密的空間



5. 提供完善服務項目



6. 清楚的資訊公佈區



7. 網路查詢





軟硬體規劃

8. 收集服務內容材料-衛教資料



9. 執行推廣宣傳

癌症資源中心 Cancer Resource Center **HOPE**

由專業社工、護理師為您提供癌症資源整合服務

您因自己或親友初診斷罹患癌症感到震驚無助嗎？
您希望對癌症治療有更清楚的了解嗎？
您想知道更多癌症病人可使用的社會資源嗎？

服務地點 癌症病友關懷中心（癌症中心大樓2樓）
服務時間 週一至週五 AM8:30~12:30、PM1:30~5:30

服務項目

- 提供癌症照護資料。
- 醫療資訊查詢。
- 個人或家庭面對癌症的情緒、心理輔導。
- 社會資源諮詢與轉介：經濟需求、照顧需求、病友團體。
- 康復用品資源提供或轉介：頭巾、假髮租借、義乳胸衣資訊。
- 醫療輔具資源轉介。

主辦單位：中山醫學院醫學系護理學系 承辦單位：中國醫藥大學附設醫院、HOPE 中華癌症防治協會

癌症資源中心 Cancer Resource Center

您因自己或家人初診斷罹患癌症感到震驚無助嗎？
您希望對癌症治療有更清楚的了解嗎？
您想知道更多癌症病人可使用的社會資源嗎？

您可以在這裡找到我們：
癌症病友關懷中心（癌症中心大樓2樓）

服務時間

- 週一至週五 AM8:30~12:30
- PM1:30~5:30

服務項目

- 提供癌症照護資料。
- 醫療資訊查詢。
- 個人或家庭面對癌症的情緒、心理輔導。
- 社會資源諮詢與轉介：經濟需求、照顧需求、病友團體。
- 康復用品資源提供或轉介：頭巾、假髮租借、義乳胸衣資訊。
- 醫療輔具資源轉介。

若您或親友需要諮詢與協助，請與我們聯繫。

認識乳癌

最新科學中心

安寧緩和病友服務中心

HOSPICE

安寧照顧會訊

第73期 / 2009年 / 夏季號

安寧緩和病友服務中心

癌症資源單一窗口

快易通

本報為了讓癌症病友及其家屬擁有一個直接諮詢及取得所需服務的窗口，特與衛生署國民健康局及中華民國癌症協會合作，在癌症中心大樓二樓癌症病友關懷中心內設置「癌症資源單一窗口」服務，每週一至週五上午8:30-12:30、下午1:30-5:30，由希望協會安排專業社工人員提供病友所需的各項諮詢諮詢與轉介服務，歡迎善加運用，提供病友更完善的衛教資訊。

癌症資源單一窗口快！易！通！

2008年12月04日 07:44:48

癌症資源單一窗口

快！易！通！

文/癌症中心股長 范淑貞/副院長 陳志毅

本報為了讓癌症病友及其家屬擁有一個直接諮詢及取得所需服務的窗口，特與衛生署國民健康局及中華民國癌症協會合作，在癌症中心大樓二樓癌症病友關懷中心內設置「癌症資源單一窗口」服務，每週一至週五上午8:30-12:30、下午1:30-5:30，由希望協會安排專業社工人員提供病友所需的各項諮詢諮詢與轉介服務，歡迎善加運用，提供病友更完善的衛教資訊。

癌症對國人生命的掠奪以及對家庭造成的衝擊，已成為台灣社會的重大課題。隨著罹患癌症病人數目的增加，導致目前台灣男女癌症五年平均存活率，已分別提高到40%與63%，隨著存活期的延長，癌症病友人數相對增加中，因此，不管在癌症患者診察及康復期間，整個家庭所面對生出的問題及需求自然更為多元而較以前龐大。

癌症病友在治療期的需求主要是醫院的診療照護服務，當完成治療回歸社區，需要的癌症支持照護系統，相關民間團體介入，可以發揮極大功能。此外，近年來的醫療治療進步，病人在醫院停留的時間縮短，院內的照護限制難以完全滿足病友及家屬可能面臨的康復適應與家庭環境等問題。在台南，病友及家屬都有必要化被動為主動，積極與病友會或民間癌症病友服務組織接洽，方才獲得所需的資源及服務。

單一窗口集所有資源之大成

為回應癌症家庭的多樣需求，配合台南安寧緩和病友服務中心與民間團體的合作及研創，「癌症資源單一窗口」



(二)服務制度

1. 專任人員(專責人員)應接受國健署辦理或委辦之教育訓練
2. 志工參與服務
3. 機構應訂定團隊會議召開之適當頻率並確實執行



服務制度

1. 聘任專任人員：人員的選擇，對於被服務的人應具備

- (1).能有同理 (2).具敏感度 (3).能夠有效的溝通
(4).熟悉醫療體系運作 (5).能夠連結資源

※美國癌症領航員服務計畫提倡者 Dr. Freeman, HP，在2004提出一個稱職之服務人員必須包含以上特質。

2. 志工參與

3. 完整培訓機制

4. 設立督導人員，有固定督導會議(至少每月一次)

5. 定期跨團隊溝通會議(至少每二月一次)



(三)服務作業規劃

- 1.制定服務流程，每年調整或修訂，以符合實際執行
 - 配合院內既有的病人服務模式
- 2.評估個案需求，以發展符合各院之服務項目
 - 了解自己的病人族群特質與資源限制
- 3.建立社會資源資料庫，並隨時更新以符合實際運用
 - 建立電子檔或書面資料
- 4.制定轉介流程，並建立回饋機制
 - 各資源或各點之連結
 - 各人員所在位置及其合作對象
- 5.推動醫院與社區機構的合作，發掘社區資源，協助個案善用社區資源



(四)服務成效品質監測

1. 制定成果月工作報表，並進行報表統計分析
2. 針對轉介成效以正式管道進行討論，達成具體團隊溝通
3. 持續性進行品質改善計畫，並訂出其特色指標



服務成效

1. 製作月工作報表

- 建立良好的服務紀錄
- 建立資訊系統，執行資料分析

2. 制定服務成效評值工具

- 推動持續性品質改善計畫

1. 滿意度
2. 二次諮詢率
3. 問題解決率
4. 降低失聯率
5. 新案留院治療率
6. 整合照護會議啟動率
7. 運用涵概率

102 年 00 醫院癌症資源中心服務訪查表

癌症醫療機構應建立癌症資源單一窗口服務之硬體空間及相關設備		評分：
<p>【重點說明】：服務地點取決單一窗口服務成功性的基礎</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置地點具有可近性與可親性，並確保病人安全與隱私。 2. 院內設有清楚的指引路標讓病友、家屬，不需人員引導可自行找到。 3. 著重於了解相關設備是否充分發揮功能。 		
等級	評分說明	準備文件
Rating E	未設立癌症資源單一窗口服務專屬空間及相關硬體設備。	
Rating D	未達 Rating C 之要求。	
Rating C	<p>符合 D，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具單位標示：標示內含單位名稱、服務內容及服務時間。 2. 具專用公布欄：訊息定期更新。 3. 備有癌症資訊：含院內自製預防、篩檢、診療、安寧等手冊、單張、光碟，及政府、民間組織製作之相關手冊、單張及光碟。（預防、篩檢、診療、安寧每一階段的資料至少有一種。） 4. 備有支持資訊：院內病友團體簡介及民間機構、院外病友會簡介。 5. 備有社會資源資訊。 	資源手冊相關資料(含電子檔或書面資料)

<p>Rating B</p>	<p>符合 C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地點設立於與癌症診療相關同一大樓。 2. 癌症資訊除提供手冊、單張、光碟外，設有電腦可供病人、家屬上網搜尋所需資料。 3. 支持/資源：備癌症病友組織及民間組織相關簡介，並定期於該單位公佈欄公告最近可取得或運用的資源。 4. 提供或轉介康復用品服務。 	
<p>Rating A</p>	<p>符合 B，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地點設立近癌症診療相關區域。 2. 院內設有本單位清楚的指引路標。 3. 備有隱密或獨立的空間，提供頭巾、假髮等康復用品及提供會談使用。 4. 備有工作人員專屬電腦，以記錄服務個案資料。 	

癌症醫療機構應建立癌症資源單一窗口服務制度

評分：

【重點說明】

1. 專責定義為：該人力除從事癌症資源單一窗口服務業務，同時兼任其他工作。
2. 專任定義為：該人力僅從事癌症資源單一窗口服務業務。
3. 本項專任人員(專責人員)應具護理或社工背景之專業人員。
4. 專任人員(專責人員)應接受國健局辦理或委辦之教育訓練，以提升服務品質。
5. 若有志工加入協助服務，則志工需接受癌症資源單一窗口服務志工培訓（國健局辦理或委辦、院內自行辦理）。
6. 機構應訂定團隊會議召開之適當頻率並確實執行。

等級	評分說明	準備文件
Rating E	未設立癌症資源單一窗口服務制度，且未設有專任(或專責)人員。	
Rating D	未達 Rating C 之要求。	
Rating C	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已建立癌症資源單一窗口服務制度，且設有專任(或專責)人員至少一名，從事癌症資源相關服務業務。 2. 已訂定癌症資源單一窗口專任(或專責)人員工作職掌，並制定其職責與工作規範。 	癌症資源單一窗口服務制度(需註明其組織架構圖、敘明角色功能、運作方式)。 專任人員工作職掌(含職責與工作規範)
Rating B	符合 C，且 <ol style="list-style-type: none"> 1. 接受國健局辦理或委辦之年度教育訓練。 2. 運用志工協助癌症資源單一窗口服務。 	專任人員之相關佐證及教育訓練證明。 志工人員之相關佐證及教育訓練證明。

Rating A	符合 B，且每二月至少召開一次內部團隊工作會議：包含督導會議、業務協調會議、聯繫會議、個案討論會議。	雙向回饋或溝通資料(含行政會議紀錄或業務協調會議記錄之上次會議決議事項追蹤辦理情形)。
----------	--	---

癌症醫療機構應建立癌症資源單一窗口服務作業規範		評分：
【重點說明】 1. 以全人照護觀念，提供服務者即時性及適切性之資訊、支持、資源。 2. 資源連結資料庫需分類彙整，其轉介機制需明確闡述。		
等級	評分說明	準備文件
Rating E	未訂立癌症資源單一窗口之服務項目(包含資訊、支持、資源)	
Rating D	訂立癌症資源單一窗口之服務項目(包含資訊、支持、資源)。	
Rating C	符合 D 且建立癌症資源單一窗口服務流程。	癌症資源單一窗口服務作業章程(需敘服務流程、轉介流程、服務內容等)。
Rating B	符合 C，且建立院內資源網絡，與至少 2 個相關專業領域合作事實及成果。	與相關專業領域合作事實紀錄及成果相關資料分析文件。
Rating A	符合 B，且建立院外資源網絡，與癌症及非癌症民間組織至少 2 家合作事實及成果，或依醫院特性發展出符合醫院之特色服務項目。	與癌症及非癌症民間組織合作事實紀錄及成果相關資料分析文件。

癌症資源單一窗口應進行服務成效品質監測，並執行品質改善計畫		評分：
【重點說明】 1. 制定成果月工作報表，內含服務量、服務需求、宣傳效益、轉介（轉出轉入）分析並進行報表統計分析。 2. 針對轉介成效，指服務個案能透過正式管道進行討論，達成具體團隊溝通。 3. 持續性進行品質改善計畫，並訂出其特色指標。		
等級	評分說明	準備文件
Rating E	未制定成果月工作報表。	
Rating D	未達 Rating C 之要求，但有月工作報表。	至少 1-5 月工作報表相關文件。
Rating C	月工作報表呈現且進行資料分析。	月工作報表之統計分析相關資料。
Rating B	符合 C，至少設有一項執行癌症資源單一窗口服務品質監測主題並建立特色之指標能持續監測，且有具體改善措施及評值。	癌症資源單一窗口服務業務分析資料及相關檢討改善文件。
Rating A	符合 B，且執行癌症資源單一窗口服務推廣效益評估。	相關效益評估之佐證資料。

專家老師建議：

專家老師：_____