

住院到回家 出院指南

在醫院中：進行出院規劃



您最好在家人一住院之後，就開始進行出院規劃。雖然這時思考回家的事情似乎還太早，但及早規劃會讓您有更多時間準備。

要開始進行出院規劃的好方法，就是詢問醫生您的家人可能必須在醫院裡待上多長時間。如果是事先計畫的住院（例如手術或檢查），醫生就會知道這項資訊。但如果不是事先計畫的住院（例如急診或突然生病），醫生就可能不會知道您的家人需要住院多久。病人在離開醫院之後，可能會：

- ▶ 回家，不需要其他服務
- ▶ 回家，需要家庭照護者的協助
- ▶ 回家，需要居家照護機構的協助
- ▶ 復健安排（例如療養院中的短期復健單位或復健中心）

知道誰是出院準備規劃團隊的成員

許多人都會協助出院規劃，而他們通常是一個「團隊」。團隊的成員有：

- ▶ **醫生**。負責授權（批准）病人出院。
- ▶ **護士或社工人員**。負責協調出院事宜，確保每件事都按部就班進行。另外，他（她）也負責處理許多有關出院的細節。
- ▶ **家庭照護者，也就是您自己**。您可能是最了解您家人的人。

請告訴護士或社工人員您是病人的家庭照護者，並且盡快與此人討論有關出院的事情。這時你們應該討論：

- ▶ 您可以花多少時間來擔任家庭照護者的角色
- ▶ 您應該提供全部還是部份病人所需的照護
- ▶ 您是否能繼續工作，或者需要請假
- ▶ 您是否有任何健康問題或其他限制，例如無法提舉重物
- ▶ 您是否有其他責任，例如照顧孩子
- ▶ 做一名家庭照護者的所有其他問題和顧慮

協助決定出院事宜



在拿到一份安全和周詳的出院計畫之前，您的家人不應該離開復健中心。也就是說，這份計畫必須符合您家人的需求，而您也能做到您被分配到的任務。

您可能會因為醫療團隊希望您盡快把家人接回家，而感到壓力。您的家人也可能會給您壓力，希望您盡快把他（她）接回家。回家對每個人來說可能會比較好，但首先要合乎您和您家人的實際情況。也就是說，您的家人必須回到一個安全、有電話，而且不需要大量整修的住所。除此之外，您也要考慮到如何支付照護費用，以及如何在照護和其他責任之間找到平衡。

您必須考慮到許多事情，您可能需要時間來計畫如何兼顧所有事情。**如果您還沒準備好，或者無法在家人出院後負責照顧，請告訴復健團隊。他們會設法幫您解決這個問題。**

對醫院所做的出院決定提出上訴（如有必要）

有時候，您可能不同意醫院所做的出院計畫，或認為它有風險。您有權對此決定提出上訴（要求重新審核）。按照法律規定，醫院必須讓您知道如何提出上訴，並解釋重審流程。確保醫院向您提供審查此類上訴的以受益人及家庭為中心的護理質量改進辦公室（Beneficiary and Family Centered Care-Quality Improvement Office, BFCC-QIO）的聯繫資訊。您可以在此找到一個按州的列單：

http://www.nextstepincare.org/Links_and_Resources/Federal/Medicare_Appeals/。

下一步：準備回家

當您準備把家人從醫院接回家時，必須考慮到許多事情。以下是您必須思考的一些重要事項：

器材和用品

請務必找齊所有必要的醫療器材和用品。弄清楚醫院或居家照護機構將提供哪些器材和用品，以及您自己必須準備哪些用品。以下是一些您應該詢問的問題：

- ▶ 我的家人需要病床、淋浴椅、便椅、氧氣用品或其他醫療器材嗎？如需要的話，我該去哪裡取得這些東西？
- ▶ 我需要準備哪些用品？這可能包括尿布、拋棄式手套和護膚用品。
- ▶ 我能從醫院或居家照護機構拿到這些東西嗎？還是必須自己購買？
- ▶ 如果要自己買，我能在哪裡買到這些用品？
- ▶ 我家人的保險公司會支付這些費用嗎？

居家空間

您家人的居住環境必須舒適安全，而且適合照護。詢問醫院團隊您是否需要做任何特別準備。其中可能包括：

- ▶ 挪出空間來擺放病床或其他大型器材。
- ▶ 將容易使人跌倒的物品移開，如小地毯和電線。
- ▶ 找一個安全的地方來放置藥物。
- ▶ 騰一個空位，讓您可以坐在家人附近。
- ▶ 找個地方來記錄和存放重要資訊，如佈告板、筆記本或抽屜。

醫療照護工作

您將需要做一些照護工作。您必須知道如何安全地做這些工作。**趁您的家人還在醫院的時候，您應該盡量學會這些事情。**您可以在醫院人員做這些事的時候從旁觀察，並且在您自己做這些工作的時候請他們從旁觀察和指導。

有時候，醫院人員會等到病人出院當天，才教您做這些工作。如果您覺得時間很趕或者手忙腳亂，學習效果可能打折。請盡量學習，並詢問萬一在家裡遇到問題時，您可以打電話給誰。

他們可能會請您打電話給醫院人員、居家照護護士，或者其他專業醫護人員。

如果您害怕做某些工作（如傷口護理），或者無法協助處理個人衛生（如幫助您的家人洗澡或上廁所），請儘管開口。有些照護者不在意替家人換尿布，但有些人會感到不自在。必須同時考慮您自己和家人的感受。**醫院團隊需要知道您能做什麼、不能做什麼，才能替您安排必要的協助。**

特殊食物

詢問醫院團隊您的家人可以吃哪些食物、不可吃哪些食物。這可能包含某些特定食物（如牛奶或肉類）或一般種類的食物（如很軟的食物或流質）。如果您的家人需要任何特殊食物，請盡量在病人出院以前採買，因為這時您通常比較有空。

藥物

照護者的工作之一為「藥物管理」——確保家人服藥的時間、種類、劑量完全正確。以下這些問題能幫助您做好這項工作：

- ▶ 我的家人需要服用哪些新的藥物？
- ▶ 這些新的藥物需要服用多久？
- ▶ 這種藥物應該和三餐一起服用嗎？每天需要服藥幾次？
- ▶ 這種藥物有任何副作用嗎？
- ▶ 可以和其他藥物一起服用嗎？
- ▶ 這種新的藥物是否已經和我家人的其他處方藥、成藥、維他命、草本補充品一起列在「藥物管理表」上面？
- ▶ 我要從藥房或是醫院拿到這種藥物？
- ▶ 我家人的保險公司會支付這些藥物的費用嗎？如果不支付的話，有其他比較便宜且效果一樣的藥物嗎？

您可以到 www.nextstepincare.org 找到一份「藥物管理指南」(Medication Management Guide) 和一張表格來幫助您整理家人的藥物資訊。

回家後：給予照護

您需要知道可以打電話給誰和該做什麼

回家後的頭幾天，您可能有許多問題要問。**請確定您手上有醫院團隊成員以及任何為您家人提供服務的居家照護機構的電話。**



您應該查清楚地方上有哪些資源。許多社區都有能幫助您和您的家人的資源，例如：交通或財務方面的協助、能探望您家人的志工、諮商服務、互助小組，以及專為家庭照護者所提供的喘息照護（暫時代班，讓您喘口氣）。

確定您知道如何為家人提供照護。您必須知道：

- ▶ 有任何症狀是您必須立刻回報的嗎（例如發燒、劇痛或呼吸困難）？當您注意到這些症狀時，您該打電話給誰？除此之外，您該做什麼處理？
- ▶ 您的家人在行動上是否有任何限制或約束？舉例來說，您的家人也許不能洗澡、提舉重物，或者走樓梯。
- ▶ 讓您的家人獨自在家安全嗎？如果不安全的話，當您必須出門時（例如上班）怎麼辦？

安排後續照護

當您的家人回家之後，他（她）可能會有一位或多位新的專業醫護人員參與醫療服務。即使沒有新的專業醫護人員參與，您的家人還是應該回診找自己的醫生。

離開醫院之前，您可以提出以下幾個有關回診的問題：

- ▶ 我的家人需要去看哪些專業醫護人員？
- ▶ 我應該打電話給誰預約？
- ▶ 看診地點在哪裡？是在診所、家裡還是在其他地方？
- ▶ 如果預約不到近期的回診時間，我該怎麼辦？
- ▶ 家人的醫生如何知道在醫院裡發生了什麼事？



無論您的家人正在住院、準備回家或者已經回家，擔任一名照護者是件繁重的工作。您不只需要照顧您的家人，還需要照顧好您自己。也就是說，您必須注意自己心理的感受和身體的健康。除此之外，您還需要留一些時間給自己——即使每天一會兒也好。

規劃例行照護

雖然每天情況不同，規劃一套例行照護還是會有用處。也就是說，您應該知道每天要做哪些工作，以及由誰來做這些工作。如果您正和居家照護機構合作，務必弄清楚他們和您本身應該負責哪些工作。

支付照護費用

之後您必須處理您家人的醫院帳單。請務必仔細核對這些帳單，確定您的家人使用了帳單上所列出的所有服務。如發現問題，請通知醫院或保險公司。

處理這些帳單可能很麻煩，有些照護者會請其他家人幫忙。您可能還需要處理其他財務和保險方面的問題。每當您向客服代表反映這些問題時，請寫下對方的姓名和討論內容。有時，您可能聽說聯邦醫療保險或其他保險計畫不支付某一項您需要的服務。如果聽到這類傳言，請親自查明事實。

以下是一些方法：

- ▶ 和您家人的出院規劃人員討論這件事。他們也許會有辦法安排居家照護服務的付款。
- ▶ 打電話給您當地的「州立醫療保險協助計畫」(SHIP)。您可以到聯邦醫療保險網站 www.medicare.gov/contacts/static/allState-Contacts.asp 找到其他各州的 SHIP 計畫的聯絡方式。
- ▶ 如果您的家人有聯邦醫療保險，您可以聯絡「聯邦醫療保險權益中心」(Medicare Rights Center)。請撥打 1-800-333-4114，要求與一名聯邦醫療保險專員談話；或者，上網到 www.medicarerights.org 查看相關資訊。