



# 如何建構良好的護病關係 社會資源及相關護理倫理

100年結核病個案管理專員教育初階訓練



# 病患基本特質

- 年齡：普遍以中老年人居多
- 性別：♂ > ♀
- 慢性病種類：糖尿病、高血壓、痛風...
- 是否有重大傷病卡、社會福利...



# 疾病初期心理反應

## ➤ 責備，不然就是怨天尤人

「為什麼是我？」「會不會弄錯？」

「醫生，是不是檢查錯了？」

「為什麼上天要這樣懲罰我？」

「為什麼會得到這種病呢？」

## ➤ 擔心及喪氣

「我以後的日子怎麼過？」

「我豈不成了沒用的人？」

「我還有明天嗎？」

「我得了這個病以後什麼事情都不能夠做了，人生將沒有什麼樂趣！」

## ➤ 失去控制感、罪惡感出現、自尊心低落

「我要告訴朋友嗎？」

「我會傳染給他們嗎？」

「他們會疏遠我嗎？」



# 病人的情緒反應(1)

## ➤ 身體心像(body image)

## ➤ 悲傷和憂鬱

久病不癒，表現否認、悲傷、生氣、有失眠、頭痛、沒有食慾、體重減輕等現象

## ➤ 視生病為恥辱

結核病人或家屬通常會有丟臉、害怕傳染、怕被標記及污名化



## 病人的情緒反應(2)

### ➤ 害怕、焦慮和罪惡感

對醫療感到害怕、為將來而焦慮、對家人感到罪惡感或自覺是不是上帝在懲罰我？

### ➤ 懷疑不安

因醫療知識不足而引發的不安全感、不確定性

### ➤ 怨恨、埋怨

反映在對醫護人員及他人的抱怨

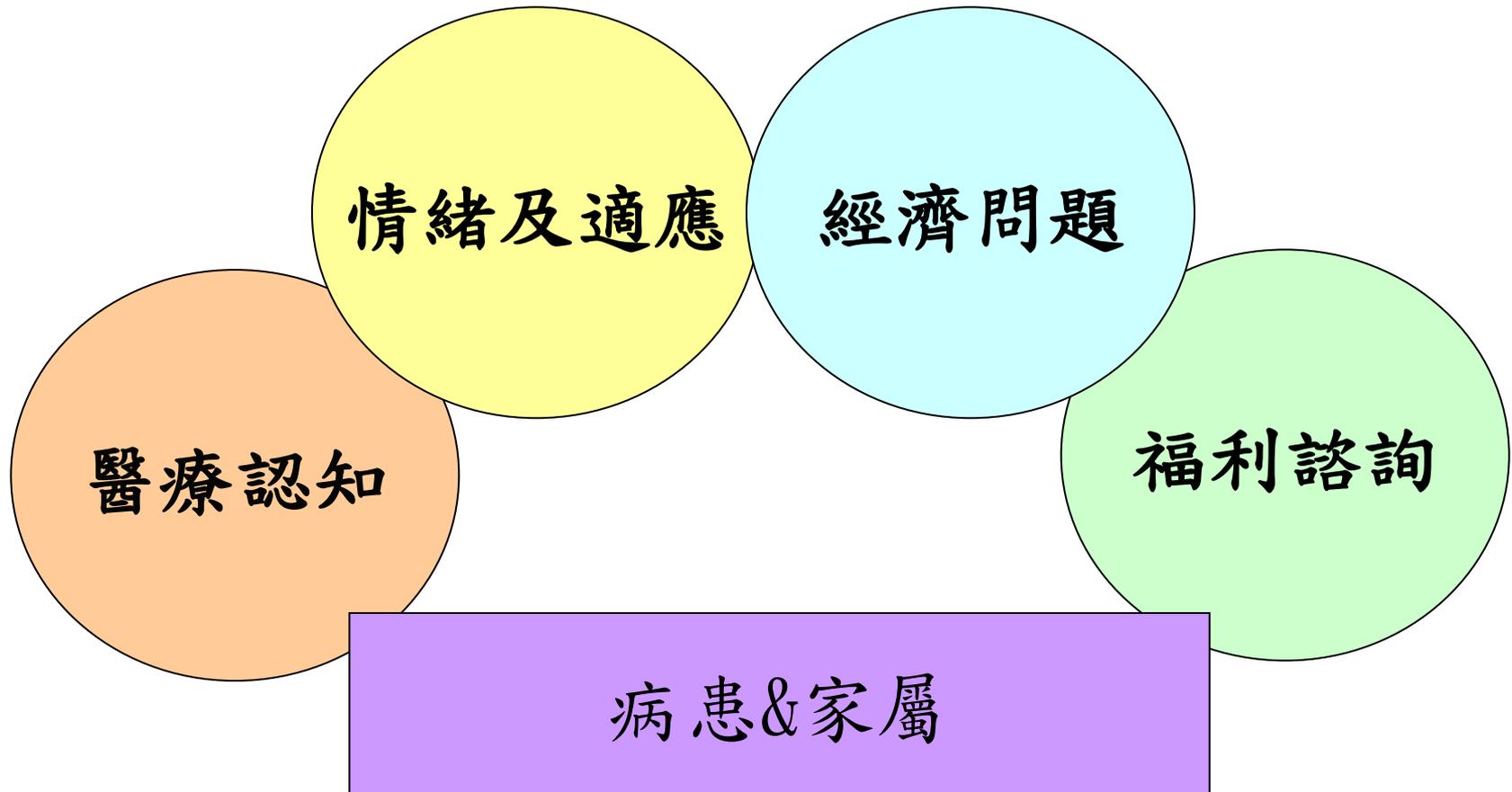


# 了解病人的心理

- 大部份的病人渴望關愛
- 所以
  - 需要時，給予相似且正向的案例分享
  - **傾聽**是最好的安慰，以減少不安、恐懼、孤獨感



# 常見的問題





# 家庭生活層面的衝擊

- 家庭作息時間完全打亂：晚睡早起的人
- 家庭成員必須改變自己的習慣去配合病患：  
用餐、戴口罩。
- 家庭中的角色更會因之而被迫改變：主宰的角色
- 夫妻關係的疏離，親密感的降低，性愛的慾望和  
次數也會減少。



# 職業層面的衝擊

- 長時間的病假造成同事的壓力
- 距離感的焦慮，不再有親密關係
- 可能需改變工作性質，甚至是被迫辭職



## 社交層面的衝擊

治療期間的限制，身體不適症狀的出現，再加上容易疲倦，精神不濟，因此對於家庭外的社交活動甚少參與，而原有的社交網絡和人際關係可能逐漸疏離而孤立自己。



# 心理調適

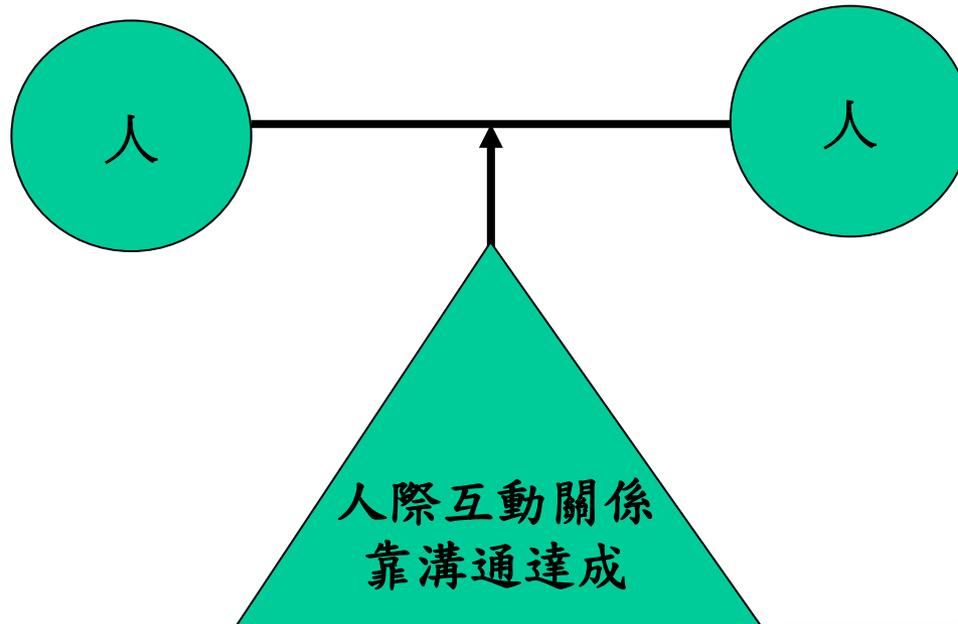
- 家人及朋友的支持與鼓勵
  - 找個可以傾吐心事的人，將心中的恐慌或焦慮說出來。
- 正向積極的自我暗示
  - 接受患病的事實、多看自己所仍然擁有的，常懷感恩的心。
- 正當的休閒娛樂
  - 敞開心胸，暫時拋開病情，盡量保持與人的互動和社交生活。
- 病友之間的相互支持
- 認識自我、瞭解自我、學習自我照顧知識
- 宗教信仰
- 規律的生活作息



# 護病溝通

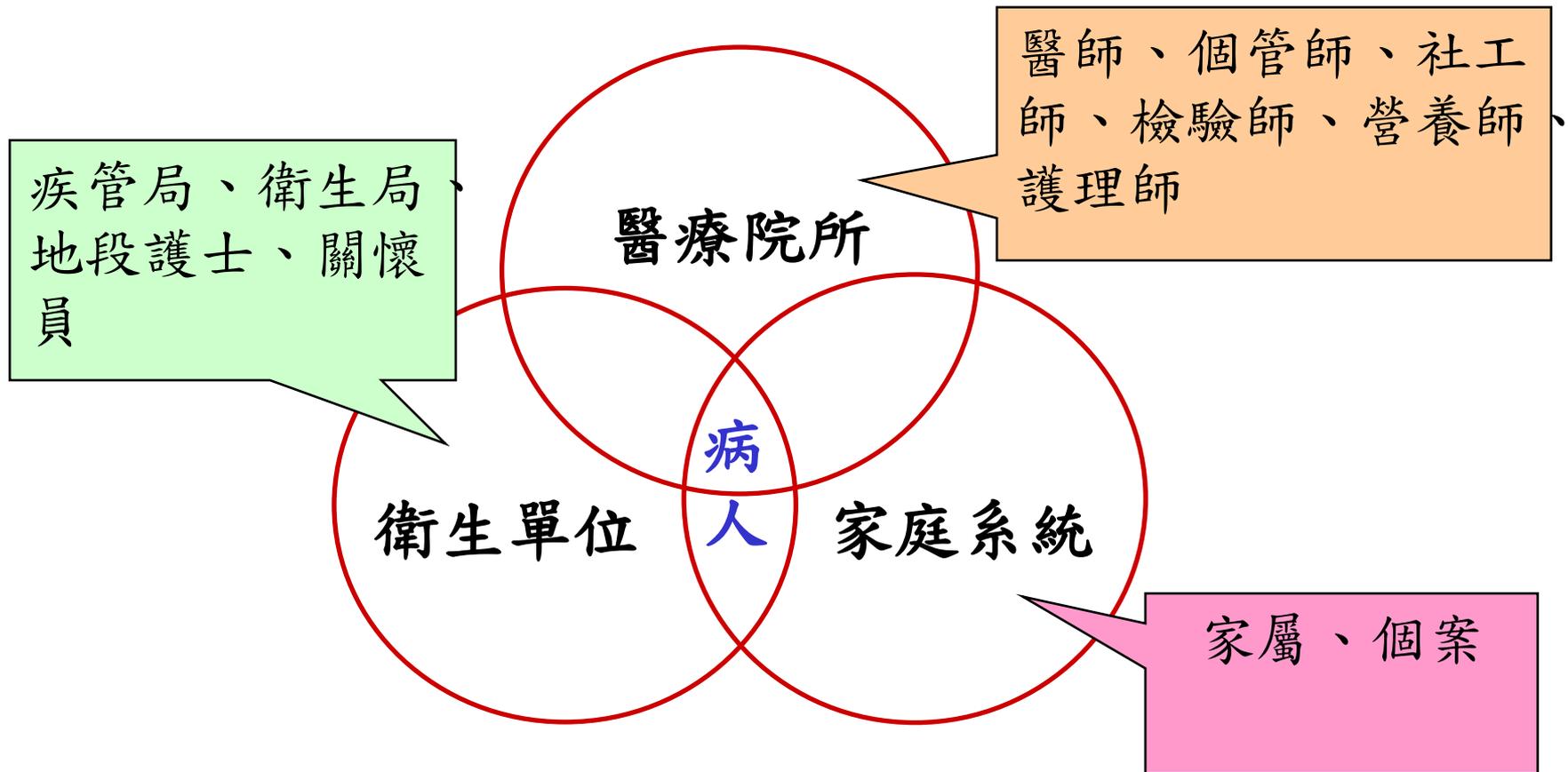
# 護病溝通

- 護理工作面對『人』、『家庭』、『團體』或『社區』，故**需要與人互動**。
- 需與團隊合作以達成促進健康之目標也**需要與人互動**。





# 以病人為中心的管理





# 護病關係(1)

## ➤ 有三大特性

- **專業性**：滿足病患護理需求。
- **時間性**：當病患健康問題解決（所以又稱護病關係為治療性的人際關係）。
- **獨特性**：須發生在特定時間「服藥時間」；  
特定地點「家中或衛生所」；  
特定人物「病患」。



## 護病關係(2)

- 護理人員應致力保護病人的健康、安全 and 權利，並善盡代言人責任
  - 維護病人隱私
  - 對病人資料的保密
  - 適度保護研究參與對象
  - 建立護理標準和審核機制
  - 發現令人質疑的醫療處置時，應採取行動保護病人。
  - 對不符合能力要求的執業，應主動提出關切。



# 護理倫理

## *Vision for Tuberculosis Control*

我將傾盡我全力，熱忱為人、奉獻自我，不畏任何困苦艱難。

*Florence Nightingale, 1820~1910*

余謹以至誠，於上帝及會眾  
前宣誓：終身純潔，忠貞職守，  
盡力提高護理標準，勿為有損  
之事，勿取服或故用有害之藥，  
慎守病人家務及祕密，竭誠協  
助醫生之診治，務謀病者之福  
利 謹誓。





# 社會資源



# 結核病患可能面對的經濟困難

- 住院(門診)前：健保費、生活費
- 住院中或門診：健保費、醫療費、生活費
- 出院或門診後：生活費
  
- 經濟困難？交通不便？還能工作？健保給付？
- 其他？



# 協助病患尋找的社會資源(1)

## ➤ 社區資源

- 親人或朋友、相關的社區組織

## ➤ 醫療機構資源

- 社工師、醫院或長照機構的基金會

## ➤ 政府機構資源

- 學校系統、健保局、社會局

## ➤ 社會福利部門資源

- 家扶中心、遊民收容所...

## ➤ 其他民間團體機構資源

- 扶輪社、宗教團體、傑人社...

## ➤ 個人臨時捐款



## 協助病患尋找的社會資源(2)

- 疾病管制局的公務預算：
  - C2- ≤ 14天痰抹片陽性病患住院治療
  - C3-30天住院都治藥物副作用處理
  - 強制隔離住院
    - 不配合治療、不合作病人，予以強制住院。
  - MDR照護體系：協助就醫方式等
  - 健保個案醫療費用之部分負擔
    - 接觸者門診檢查主診斷ICD-code v01.1
    - 潛伏感染門診治療主診斷ICD-code 795.5
  - C4無健保個案（均含部分負擔）
    - 無健保接觸者門診檢查費用
    - 無健保潛伏感染治療之醫療費用



# 協助病患尋找的社會資源(3)

## ➤ 疾管局的資源：

都治計畫經費 稽查及考核

- 關懷員之聘用
- 公務醫療支付
- 與疾管局簽約之醫療院所免部份負擔費用(就診手冊)

## ➤ 其他社會資源：

- 醫院社工資源：針對經濟貧困協助醫療費用、生活費募款、尋找就業機會。
- 中華民國防癆協會：每年補助都治計畫經濟困難個案
- 鄉鎮公所：急難救助
- 衛生局所：自發性捐贈

# http://www.unitedway.org.tw/wedo/default.asp

English

理監事專區

委員專區

社福團體專區

首頁



認真創業向前走  
歡迎捧場來交心



訂閱電子報

認識聯勤

我們做了什麼

活動消息

如何參與捐款

各類關懷主題

聯絡我們

### 補助機構

請選擇服務對象  請選擇服務項目  請選擇地區  請輸入查詢字串



※ 您可以直接點選圖形上的縣市名稱觀看其相關資料

- 補助機構
- 展能培力計畫
- 特別報導
- 申請補助
- 實習服務
- 社福資源
- 下載區

信用卡  
線上捐款

網路ATM  
捐款

HiNet ADSL  
小額捐款

聯合勸募  
網站貼紙



English

理監事專區

委員專區

社福團體專區

首頁

聯合勸募



認真創業向前走  
歡迎捧場來交心



訂閱電子報

認識聯勸 我們做了什麼 活動消息 如何參與捐款 各類關懷主題 聯絡我們

補助機構

請選擇服務對象 請選擇服務項目 請選擇地區 請輸入查詢字串

- 請選擇服務對象
- 所有服務對象
- 身心障礙
- 兒童
- 青少年
- 婦女
- 老人
- 家庭
- 組織專業
- 原住民
- 社區居民
- 勞工
- 遊民
- 疾病患者
- 燒燙傷患者
- 受刑人
- 藥酒癮者
- 其他



※ 您可以直接點選圖形上的縣市名稱觀看其相關資料

- 補助機構
- 展能培力計畫
- 特別報導
- 申請補助
- 實習服務
- 社福資源
- 下載區

信用卡 線上捐款

網路ATM 捐款

HiNet ADSL 小額捐款

聯合勸募 網站貼紙



認真創業向前走  
歡迎捧場來交心



訂閱電子報

認識聯勸

我們做了什麼

活動消息

如何參與捐款

各類關懷主題

聯絡我們

補助機構

請選擇服務對象

請選擇服務項目

請選擇地區

請輸入查詢字串

開始搜尋

- 請選擇服務項目
- 所有服務項目
- 職業訓練
- 就業輔導
- 醫療協助
- 社會教育、推廣教育
- 收容安置
- 日間照顧
- 安養服務
- 居家照顧
- 在宅服務
- 社區發展
- 經濟扶助
- 權益倡導
- 輔導諮商、自殺防治
- 早期療育
- 志願服務
- 專業訓練
- 輔具服務
- 緊急庇護
- 托育服務
- 安親課輔
- 親職教育
- 送餐服務
- 問安服務
- 康樂休閒
- 資訊提供
- 法律諮詢
- 更生保護
- 宣導防治
- 緊急生活重建

金門縣

澎湖縣

嘉義市  
嘉義縣  
台南市  
高雄縣  
屏東縣



基隆市  
台北市  
宜蘭縣  
台中縣  
南投縣  
花蓮縣  
台東縣

※ 您可以直接點選圖形上的縣市名稱觀看其相關資料

- 補助機構
- 展能培力計畫
- 特別報導
- 申請補助
- 實習服務
- 社福資源
- 下載區

信用卡  
線上捐款

網路ATM

HiNet ADSL  
小額捐款

聯合勸募  
網站貼紙



# 結核病個案管理社區資源運用

- 疫情調查：個人、家庭、團體...
- 接觸者檢查：規劃、協調
- 隔離病房資源：緊急轉介運用
- 出院準備：預防行蹤不明
- 都治關懷：人力資源、配置
- 家庭護理：角色、評估、影響人物
- 官方資源：跨科室處、局處、部會
- 社區資源：慈濟...社會慈善機構
- 行動管理：門診、臨床護士、個案管理師（臨床、社區）、醫療團隊...



# 行政院衛生署結核病患醫療補助要點

## ➤ 適用對象

- 在國內就醫診療結核病之接觸者、潛伏感染者、病患及慢性傳染性肺結核病患。

## ➤ 本要點之醫療照護服務，由下列指定醫院提供：

- 一般指定醫院：中央健康保險局之特約院所及衛生機關（含衛生所及慢性病防治所）
- 專案指定醫院：
  - 經本署公告之慢性傳染性肺結核病患住院治療補助指定醫院。
  - 經疾管局公開評選，合作辦理多重抗藥性結核病醫療照護體系之醫事機構，或法人組織。



# 行政院衛生署結核病患醫療補助要點(續)

## ➤ 醫療費用

- 疾管局全國結核病患資料庫登記列管符合本要點適用對象之民眾，且因結核病防治需要於指定醫院就醫者。

## ➤ 住院營養暨生活費

- 具本國國籍之慢性傳染性肺結核病患於指定醫院住院並遵從醫囑接受治療者。

## ➤ 都治費用

- 疾管局全國結核病患資料庫登記列管實施都治之個案。

## ➤ 多重抗藥性結核病醫療照護專案費

- 疾管局全國結核病患資料庫登記列管經藥敏試驗顯示至少同時對異菸鹼酸胺片 (INH) 及立復黴素 (RMP) 抗藥之結核病患並接受指定醫院醫療照護者。



# 行政院原住民族委員會 原住民結核病患補助要點

完治獎金：每人新臺幣伍仟元整



# 健保費處理

## ➤ 紓困貸款

- 具備「全民健康保險經濟困難及經濟特殊困難者認定辦法」所訂資格之民眾，得向所屬健保分局，申請無息紓困貸款償還積欠之健保費。

## ➤ 分期攤繳

- 不符紓困貸款資格之民眾，因無力一次繳清健保費，可向所屬健保分局申請分期繳納健保費。

## ➤ 愛心轉介

- 健保局各分局就經濟弱勢特殊個案，協助轉介公益團體、企業、善心人士等，代繳其健保費。

## ➤ 緊急醫療保障措施

- 無力繳納健保費之民眾，如發生急重症需醫療時，只要持有村里長或醫院出具之清寒證明，即可先以健保身分就醫。

## ➤ 原住民

- 第六類第二目地區人口加保，55歲以上未滿20歲者，健保費由原委會全額補助。



**中央健康保險局**  
BUREAU OF NATIONAL HEALTH INSURANCE

疼惜健保 健康

民眾服務

投保單位

醫事機構

全站搜尋：

關鍵字

查詢

進階查詢



民眾服務

現在位置： 民眾服務 > 就醫權益 > 民眾欠繳健保費之協助措施

友善列印 | 轉寄好友 | 字級設定：小 中 大 巨

民眾就醫須知

特約醫事機構

民眾欠繳健保費之協助措施

常見醫療院所要求民眾自費之醫療項目 經濟弱勢設籍前之外籍配偶健保費補助

## 民眾欠繳健保費之協助措施

### 1. 紓困貸款

具備「全民健康保險經濟困難及經濟特殊困難者認定辦法」所訂資格之民眾，得向所屬健保分局，申請無息紓困貸款償還積欠之健保費。

- 全民健保紓困基金收支保管及運用辦法(93.04.05修正發布)
- 全民健康保險紓困基金貸款辦法(92.07.10修正發布)
- 全民健康保險紓困基金業務Q & A
- 全民健康保險紓困基金貸款申請書(94.12.27)
- 全民健康保險紓困基金貸款委託書
- 向全民健康保險紓困基金申貸應自行負擔之費用（部分負擔費用）明細表

認識本局

健保法令

投保服務

就醫權益

健康照護指南

兒童健保園地

快捷查詢

為民服務

網路繳費

多憑證網路平台

各類申請表單

最新健保數據

委託研究與論文獎勵



中央健康保險局  
BUREAU OF NATIONAL HEALTH INSURANCE

全民參與 健保永續

民眾服務

投保單位

醫事機構

全站搜尋： 關鍵字 查詢 進階查詢



民眾服務

認識本局

健保法令

投保

就醫權益

健康照護指南

兒童健保園地

快捷查詢

為民服務

網路繳費

多憑證網路平台

各類申請表單

最新健保數據

委託研究與論文獎勵

現在位置: 首頁

字級設定: 小 中 大 巨

匯集溫暖 用愛呵護

健保重大政策  
行政院  
重大政策  
就業情報站  
求職進修資訊

- 全民健保法相關法規
- 最新全民健保法規公告
- 英譯健保法規
- 大法官會議解釋
- 全民健康保險法函釋查詢(開新視窗)
- 全民健康保險法解釋彙編

焦點訊息

RSS

- ㊦ 暑假即將來臨，本局呼籲於寒暑假短期打工之學生族群注意，如短期打工未超過3個月的學生，可以原有的投保資格繼續投保，不必轉換身分，以免中斷投保。 **NEW**
- ㊦ 加強自我健康管理，對抗H1N1新型流感(98.05.14)

資料來源：衛生署、疾病管制局

- 一、相關疫情及防治措施，請參閱疾病管制局網站 (<http://www.cdc.gov.tw>)。
- 二、相關衛教宣導訊息，請參閱衛生署網站(<http://www.doh.gov.tw>)。

即時公告

新聞報導

098.08.04 修正「全民健康保險藥品給付規定」第10章 抗微生物劑...

主題專區

菸品健康捐  
補助健保費

醫療品質  
資訊公開

健保部分給付  
醫療材料費用

住院診斷關聯群  
支付制度

指示用藥

藥價申報  
專區

我有話要說



中央健康保險局  
BUREAU OF NATIONAL HEALTH INSURANCE

全民參與 健保永續

民眾服務

投保單位

醫事機構

全站搜尋：  關鍵字



民眾服務

現在位置: 民眾服務 > 健保法令 > 全民健保法相關法規

友善列印 | 轉寄好友 | 字級設定:

全民健保法相關法規

最新全民健保法規公告

英譯健保法規

大法官會議解釋

全民健康保險法函釋查詢

全民健康保險法解釋彙編

認識本局

健保法令

投保服務

就醫權益

健康照護指南

兒童健保園地

快捷查詢

為民服務

網路繳費

多憑證網路平台

各類申請表單

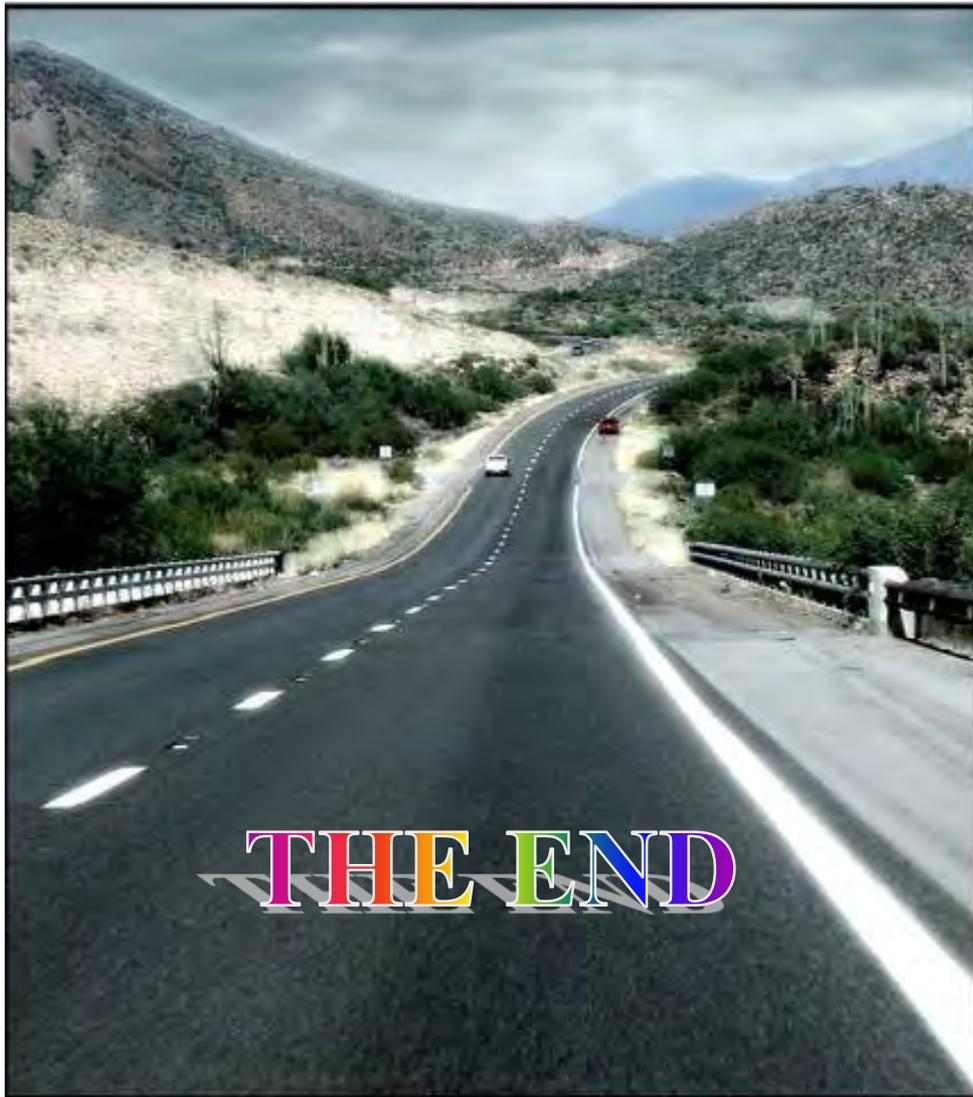
最新健保數據

委託研究與論文獎勵

外國人在台生活諮詢

### 全民健保法相關法規

1. 全民健康保險法
2. 全民健康保險法施行細則
3. 全民健康保險醫療辦法
4. 全民健康保險經濟困難及經濟特殊困難者認定辦法
5. 全民健康保險紓困基金收支保管及運用辦法
6. 全民健康保險紓困基金貸款辦法
7. 全民健康保險紓困基金逾期欠款債權催收及轉銷呆帳作業要點
8. 實際從事農業工作者申請參加全民健康保險認定標準及資格審查辦法
9. 實際從事漁業工作者申請參加全民健康保險認定標準及資格審查辦法
10. 全民健康保險保險費及滯納金分期繳納辦法
11. 全民健康保險保險費及滯納金欠費催收要點
12. 無力繳納健保費者醫療保障措施執行要點



# “The long road”

“This is sort of how we view the process of our Tuberculosis treatment. At the beginning, we look at it as a long hard road, with a lot of obstacles. You need to have the right perspective and look at the positive things about this journey.”

- Dirk 35



感謝聆聽