**安排護送／陪診服務指引**

|  |  |
| --- | --- |
| 安老院名稱： | 牌照處檔號： |
|  |  |

**第一部分：概要**

安老院在安排護送或陪同住客外出到醫院／診所接受治療時，安老院員工及陪診人員須清楚了解及遵守此指引中的要求—尤其當中涉及將住客轉交他人照顧時的交接及／或服務收費（如適用）等的安排，妥善處理護送／陪診事宜及需要時採取適當應變措施，以確保住客及員工的安全。

**第二部分：外出前準備**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **事前聯絡** |
|  |  |  |
|  | 1.1 | 安老院一般會由＿＿＿＿＿＿＿（員工職位）在住客外出前最少＿＿天（適用於非緊急應診／前往指定地點）通知住客及／或其監護人／保證人／家人／親屬／聯絡人及／或提供護送服務機構有關安排詳情。 |
|  |  |  |
|  | 1.2 | 安老院須確定該次覆診是否有特別安排（例如家人／親屬會否一同前往或在醫院／診所等候）。 |
|  |  |  |
|  | 1.3 | 安老院以購買服務方式或將護送服務外判予其他服務機構（如適用），該提供護送服務的機構是＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（機構名稱）。安老院將採取以下措施確保該機構提供的護送／陪診服務質素： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.** | **員工安排** |
|  |  |  |
|  | 2.1 | 如家人／親屬未能親身或安排陪診服務，安老院會安排＿＿＿＿＿＿（員工職位）陪同住客前往醫院／診所或指定地點。 |
|  |  |  |
|  | 2.2 | 安老院如欲就以上陪診服務徵收費用，安老院須按照《安老院實務守則》（2024年6月修訂版）第八章8.4段，向住客及其監護人／保證人／家人／親屬／聯絡人清楚說明相關收費項目，並取得其同意繳付陪診費用，服務費用的詳情如下： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) |  |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) |  |
|  |  |  |
|  | 2.3 | ＿＿＿＿＿＿＿（員工職位）需向負責護送／陪診的人員說明住客的基本身體狀況、有關的病歷、近日的情緒及行為表現等需要留意的地方，並指示需否陪同住客見醫生。 |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **3.** | **準備文件及／或物品** |
|  |  |  |
|  | 3.1 | 安老院會協助外出住客準備所需文件及／或物品（如適用），包括： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) | 身份證明文件； |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) | 覆診紙； |
|  |  |  |  |
|  |  | (c) | 病歷紙； |
|  |  |  |  |
|  |  | (d) | 醫療費用減免證明書； |
|  |  |  |  |
|  |  | (e) | 住客藥物； |
|  |  |  |  |
|  |  | (f) | 化驗樣本；  |
|  |  |  |  |
|  |  | (g) | X光片／磁力共振檢查；及 |
|  |  | (h) | 其他（請註明）：＿＿＿＿＿＿＿。 |
|  | 3.2 | 安老院應備存文件交收紀錄。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.** | **交通安排** |
|  |  |  |
|  | 4.1 | 安老院會與住客的監護人／保證人／家人／親屬／聯絡人商討住客外出時所需的助行工具的安排，例如： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) | 拐杖； |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) | 助行架； |
|  |  |  |  |
|  |  | (c) | 輪椅；或 |
|  |  |  |  |
|  |  | (d) | 其他（請註明）：＿＿＿＿＿＿＿。 |
|  |  |  |
|  | 4.2 | 安老院如需就所提供的助行工具收取費用，安老院須按照《安老院實務守則》（2024年6月修訂版）第八章8.4段，向住客及其監護人／保證人／家人／親屬／聯絡人清楚說明相關收費項目，並取得其同意繳付器材借用費用，有關費用的詳情如下： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) |  |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) |  |
|  |  |  |
|  | 4.3 | 安老院會與住客的監護人／保證人／家人／親屬／聯絡人商討住客外出時所需乘搭交通工具的安排，例如： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) | 公共交通工具； |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) | 復康巴士； |
|  |  |  |  |
|  |  | (c) | 院車； |
|  |  |  |  |
|  |  | (d) | 非緊急救護車服務； |
|  |  |  |  |
|  |  | (e) | 無障礙的士；或 |
|  |  |  |  |
|  |  | (f) | 其他（請註明）：＿＿＿＿＿＿＿。 |
|  |  |  |
|  | 4.4 | 如相關交通安排的費用由住客及／或其監護人／保證人／家人／親屬／聯絡人負責，安老院須按照《安老院實務守則》（2024年6月修訂版）第八章8.4段，向住客及其監護人／保證人／家人／親屬／聯絡人清楚說明相關收費項目，並取得其同意繳付交通費用。 |

**第三部分：提供護送／陪診服務期間的安排及留意事項**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | **陪診當日安排** |
|  |  |  |
|  | 1.1 | 負責陪診的人員會為住客提供所需協助，包括： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) | 為住客進行登記及繳費（如適用）； |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) | 陪同住客見醫生（如適用）； |
|  |  |  |  |
|  |  | (c) | 預約下次覆診； |
|  |  |  |  |
|  |  | (d) | 遞交藥單； |
|  |  |  |  |
|  |  | (e) | 領取藥物；及 |
|  |  |  |  |
|  |  | (f) | 其他（請註明）：＿＿＿＿＿＿＿。 |
|  |  |  |
|  | 1.2 | 負責陪診的人員將採取下列措施，保障住客的安全： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) |  |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) |  |
|  |  |  |
|  | 1.3 | 為確保醫生掌握住客近期的健康及精神狀況，負責陪診的人員將帶備以下資料供醫生參考： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) | 該住客近期的醫療紀錄（包括由安老院預備有關該住客最近的健康／精神／行為狀況、服藥安排等資料）； |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) | 該住客近期使用的藥物； |
|  |  |  |  |
|  |  | (c) | 該住客近期的健康檢驗結果；及 |
|  |  |  |  |
|  |  | (d) | 其他（請註明）：＿＿＿＿＿＿＿。 |
|  |  |  |
|  | 1.4 | 如住客應診後需要留醫，負責陪診的人員將即時通知＿＿＿＿＿＿＿（員工職位），以便安老院盡早安排通知住客的監護人／保證人／家人／親屬及／或聯絡人。 |
|  |  |  |
|  | 1.5 | 當住客需要留醫／等待檢查或進一步診治時，負責陪診的人員會與醫院（如急症室）／診所人員確認其間的看顧安排、或何時完成覆診並轉交住客至醫院／診所人員照顧。 |
| **2.** | **感染控制及保健照顧** |
|  |  |  |
|  | 2.1 | 視乎當時社區防疫情況，安老院將於護送／陪診服務時段內為有關住客及員工提供下列的感染控制措施，包括： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) | 外科口罩； |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) | 酒精搓手液； |
|  |  |  |  |
|  |  | (c) | 即棄手套； |
|  |  |  |  |
|  |  | (d) | 保護衣； |
|  |  |  |  |
|  |  | (e) | 保護帽； |
|  |  |  |  |
|  |  | (f) | 護眼罩／面罩；及／或 |
|  |  |  |  |
|  |  | (g) | 其他（請註明）：＿＿＿＿＿＿＿。 |
|  |  |  |
|  | 2.2 | 安老院會因應住客健康狀況預備下列物品： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) | 外套； |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) | 水； |
|  |  |  |  |
|  |  | (c) | 隨身藥物； |
|  |  |  |  |
|  |  | (d) | 防遊走器； |
|  |  |  |  |
|  |  | (e) | 後備尿片；及 |
|  |  |  |  |
|  |  | (f) | 其他（請註明）：＿＿＿＿＿＿＿。 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **3.** | **突發事故** |
|  |  |  |
|  | 如住客走失或發生意外，負責護送的人員須盡快向安老院主管／安老院當值職員報告，及報警求助（如適用）。 |

**第四部分：護送／陪診後的跟進安排及留意事項**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | **事後跟進聯絡** |
|  |  |  |
|  | 1.1 | 安老院會在住客使用護送／陪診服務完畢，並在抵達安老院後盡快通知住客的監護人／保證人／家人／親屬及／或聯絡人下列內容： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) | 住客的身體狀況； |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) | 是次應診的醫療跟進安排； |
|  |  |  |  |
|  |  | (c) | 住客的藥物管理安排； |
|  |  |  |  |
|  |  | (d) | 下次覆診的日期及時間；及 |
|  |  |  |  |
|  |  | (e) | 其他跟進事項（如適用）。 |
|  |  |  |  |
|  | 1.2 | 安老院會要求提供護送服務的機構，採取下列方式交代是次護送／陪診服務後，需跟進的事項（如藥物處方的改變、下次覆診的日期及時間、其他跟進事項等）： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) | 口頭匯報； |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) | 書面紀錄；及／或 |
|  |  |  |  |
|  |  | (c) | 其他（請註明）：＿＿＿＿＿＿＿。 |
|  |  |  |  |
| **2.** | **處理住客的文件及／或物品** |
|  |  |  |
|  | 2.1 | 安老院須按照《安老院實務守則》（2024年6月修訂版）第八章8.3.5(a)段行事，並以下列方式處理住客因護送／陪診服務所需文件及／或物品： |
|  |  |  |  |
|  |  | (a) | 歸還住客及／或監護人／保證人／家人／親屬及／或聯絡人保管； |
|  |  |  |  |
|  |  | (b) | 經授權下由安老院保管，並妥善作出記錄；或 |
|  |  |  |  |
|  |  | (c) | 以上兩項皆可，視乎住客及／或其監護人／保證人／家人／親屬及／或聯絡人的意願。 |
|  |  |  |  |
|  | 2.2 | 安老院應備存文件交收紀錄。 |
|  |  |  |
| **3.** | **工作匯報及跟進事項** |
|  |  |  |  |
|  | 3.1 | 負責是次護送／陪診服務的人員須向＿＿＿＿＿＿＿（員工職位）報告外出活動時的情況，以便安老院盡早安排通知住客的監護人／保證人／家人／親屬及／或聯絡人。 |
|  |  |  |  |
|  | 3.2 | 如有跟進工作，則由＿＿＿＿＿＿＿（員工職位）處理，並通知住客的監護人／保證人／家人／親屬及／或聯絡人。 |

**第五部分：定期檢討**

安老院將每＿＿個月對此指引作出檢討。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主管簽署 | 主管姓名 | 日期 |
|  |  |  |