

促进独立单元（PIU） 提前出院



服务目标

- 提前出院，转到PIU诊所
- 把其潜力与独立性最大化
- 避免住院
- 减少医院感染风险

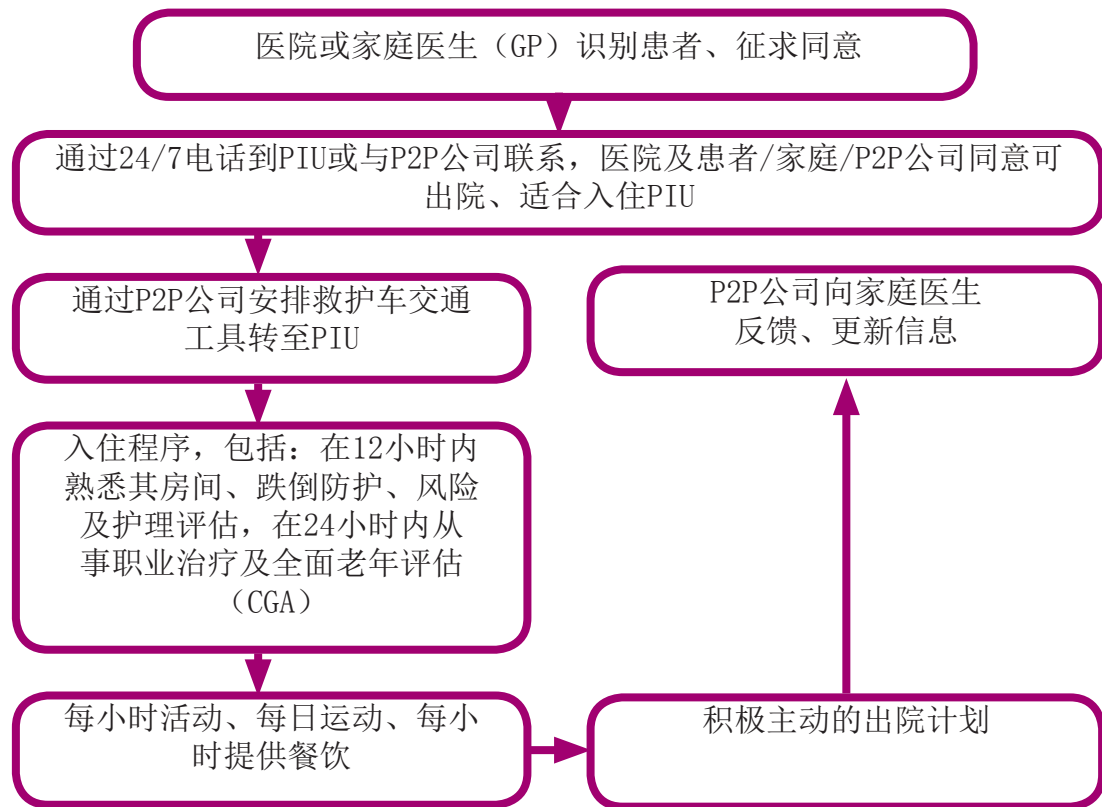
服务概况

全日24小时、在接受后二小时内从医院（急诊室、重症观察、病房）转入自有套间、现代旅店环境，患者非睡眠时，每小时清洗伤口、从事术后活动风险评估，在12小时内建立跌倒护理方案
全面的职业治疗及老年评估
在24小时内就绪
积极管理患者需求，包括疾病及出院

急救服务概况

专用24小时诊所应答热线
快速回应（即时接听），30分钟到访

PIU路径流程图



患者及家庭反馈：

“员工及经理都很好，他们让爸爸不用换衣服就出院了，安排了提前出院回家的全部手续”

“照顾周到，妈妈之前快变成隐士了，但他们鼓励她去客厅吃饭等等，棒极了。”

“妈妈很快乐，员工对她既尊重、又友善，这对老年人至关重要”

“员工训练有素、体贴入微，为体能运动、术后活动、清洁伤口尽心尽力，提供去职业治疗诊所的交通工具，按照家庭的需求和意愿安排出院”

我们的员工

由护士、医务辅助人员、治疗师组成的多元化医疗团队，还有经过训练的非医务人员用决策工具等技术处理来电呼叫，由家庭医生与P2P公司的医务辅助人员支持。

员工具有多种技能，包括：导尿、伤口护理、临终护理、紧急情况处理等，态度友善、谦恭，充分发挥其知识专长。在决策关键过程中，风险经理与患者在一起。

他们自信，有能力通过一流的沟通技巧来培训并协助其他员工来改变文化和对待患者的方式。

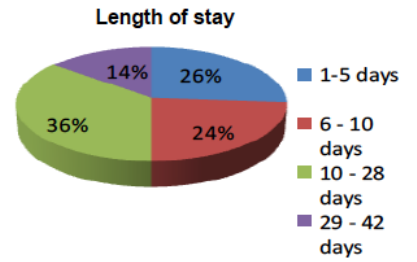
给患者的讯息：

PIU是P2P公司运营的单元，旨在促进您的独立、确保您能安全出院。大家已经认识到：长期住院增加感染的风险，可能导致丧失独立性。它是医院与家庭间的短期停留桥梁，提供治疗、用药、关怀，鼓励您在我们的支持下照顾自己。我们的所有员工都训练有素，他们将协助您从医疗环境到独立的转变，力求平滑过渡。处于现代旅店式环境内的病房内含厕所和淋浴。如此，患者入住期间将像在家里一样得到清洁伤口、术后活动的关怀。当需要治疗时，本公司的员工随时给予协助。无论您是从骨折后康复还是在治疗旧病，我们的团队都会提供个性化的专家关怀。当您在住院期间生病需要求医时，我们会为您联系。当您出院准备就绪时，我们的团队会帮您联系，以便他们在府上提供协助。您将得到关于出院后的信息，例如药品，将在当日通知您的医生。

平均住院期 (LOS) 为9.1 天

年度病床日节省164天

20张病床 = 3276急性病床日节省
= 节省5天住院时间则可提供655
次额外手术能力



绩效

本公司的HIU服务为个人及其护理者提供支持，他们具有各种保健或社会需求而需要极其频繁地联系紧急服务、经常需要住院患者每天最多可呼叫紧急服务五次。

尔后，救护车服务必将顺理成章，还会启动要求去医院的程序，通常是住院，最长可达一周。

我们在客户府上提供此服务。我们力求与客户建立信任关系，使我们能够更好地了解、管理患者的病症。我们变成了他们在危机时的第一联系人，能够在他们呼叫紧急服务前居间调停，使患者不用离家、无需住院。

病症支持包括：焦虑、慢性心肺疾病、慢性疼痛、跌倒损伤、虚弱等。

个案研究一：伯明翰

- 127人逾一年，按减少999次呼救和急诊计算，节省4百万英镑
- 年度节省16,000病床日

个案研究二：米尔顿凯恩斯 (Milton Keynes)

- 14 人逾 6个月，按减少入院计算，节省276,000英镑。
- 年度节省1,125病床日

间接节约

- 护理员与患者满意度高
- 减少对家庭医生及其他服务的需求。

成功

- 一年净节省800,000英镑，可支持13个护理之家
- 每年节省1125病床日，可支持14人
- PIU，平均住院期为9.1天，年度病床日节省 = 164
- 20张病床 = 3276急性病床日节省 = 住院5天相当于655次额外手术能力

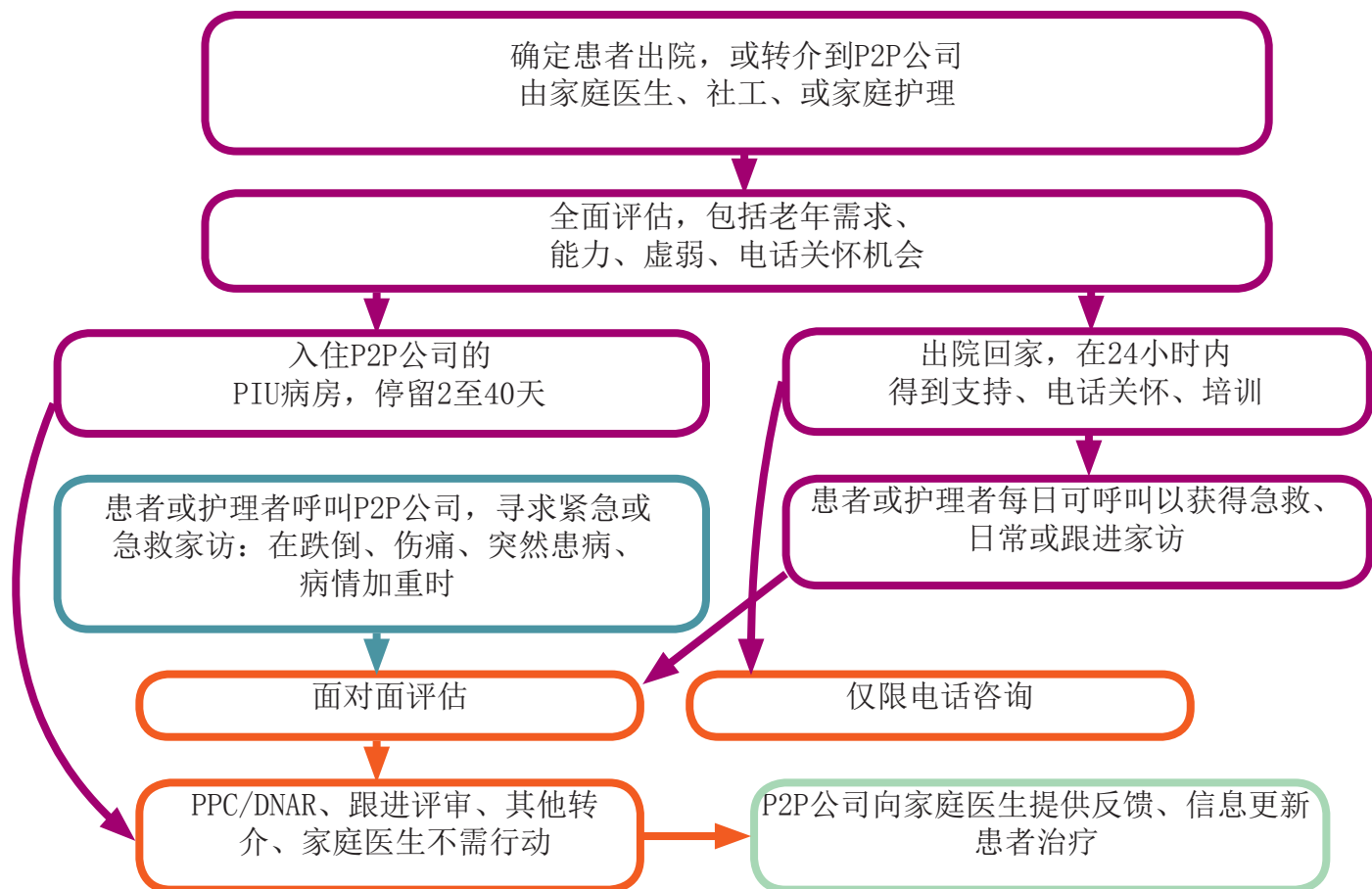
我们做什么？

在患者府上或护理之家提供治疗、护理计划、保持患者独立、替代救护车服务、以最先进的技术和设备提供医院关怀。

我们是如何做到的：全天候的诊所应答服务

- 提前出院，在家中提供紧急与替代家庭医生关怀，评估及实施24小时的电话关怀 (telecare)
- 使用职业治疗从事全面老年及痴呆症评估
- 每天上午为居家或护理之家的患者提供电话联系及关怀评估。
- 根据电话关怀监控，安排资深医务人员每日家访。
- 有紧急需要时，在两小时内资深医务人员到访。- 出现跌倒、伤痛、临终支持需要时，在30分钟内应急家访到场。
- 在会诊后30分钟内，与家庭医生沟通以讨论需要的预后治疗可用电子形式沟通。
- 临终关怀与支持，包括相应的PPC (临终优先选择) 和DNAR (不使用复苏)
- 多元化团队转介以根据需要协助状况稳定或治疗。





护理之家经理及家庭医生反馈：

‘员工乐于助人、反应迅速，求医时患者无需长时等候，药品立即提供’

‘P2P的临终讨论及计划帮助患者、亲属、员工明确表达其意愿，包括在自家床上辞世的意愿’

‘从家庭医生看来，P2P诊所会诊的评估、治疗、信息都是一流的’

‘减少了患者求医或取药的延误，扩展了家庭医生的能力、令他们能够医治服务未能涵盖的患者’

‘家庭对本公司的快速反应、技能娴熟使其亲属得到及早治疗备感欣慰，他们经常要求本公司前来探望！’

‘每日电话沟通和接听者在收到急救呼叫时的快速反应，令人欣慰，增强了护理之家员工的信心’。

“P2P公司使我一年不必去医院，而之前我每月得去三次”

“员工很好，他们来家访，令我可以站起来”

100%的急救家访在20分钟内到场
100%的紧急家访在2小时内到场
98%的非紧急家访在6小时内到场
100%的供药在2小时访问内完成

比上一年度净节省730,000英镑医院开支，释放2862实际病床日 = 住院期5天则是572次手续（每次开支5,000英镑） = 2,860,000英镑机会收入