

跨縣市 PADs 創新計畫

2023 曆年年度報告

編製者：Kiran Sahota,
Concepts Forward Consulting
總裁暨專案總監

「多縣精神健康服務法案（MHSA）精神科預先指示（PADs）創新計畫」，由康特拉科斯塔縣、弗雷斯諾縣、馬里波薩縣、蒙特雷縣、奧蘭治縣、沙斯塔縣及三城精神健康管理局等七個合作縣共同推動，截至 2023 年 12 月 31 日，該為期四年的計畫已完成兩年半。請注意，弗雷斯諾縣於 2019 年啟動本計畫，並將於 2024 年 6 月 30 日正式結束其參與第一階段建置工作。

PADs 專案最初於 2021 年 6 月 24 日獲得心理健康監督與問責委員會（MHSA）批准，並延續了前一年的發展動能。為使參與縣市的各項活動與預期目標得以順暢推進，本計畫嚴格遵循分包商的時間表。這絕非易事，因為有許多相互交疊的活動必須同時進行。此外，隨著各縣市及分包商內部的人事變動，全年期間也面臨了諸多挑戰。

儘管專案目標維持不變，但如同任何創新專案，對可達成成果的務實評估始終是全年成果評估的重要環節。根據最初擬定的計畫，本專案將匯集來自種族與文化多元社群、邊緣族群、服務使用者、具親身經歷的同儕、服務使用者及家屬倡導團體，以及身心障礙權益團體的專業知識。本專案旨在滿足全州範圍內多項未被滿足的需求。相關目標持續如下：

1. 為社區及利害關係人提供關於 PADs 的標準化培訓。
2. 制定全州統一的 PADs 範本。
3. 使《預先安排護理指示》（PADs）成為與醫療預先指示相區隔且獨立受認可的文件。
4. 制定標準化的 PADs 培訓「工具包」，以便各縣市的輕鬆複製實施。
5. 使行為健康領域的 PADs 與醫療預立指示相互銜接，確保身心健康需求均獲得同等重視。
6. 運用學習管理系統（LMS），方便各縣市取得 PADs 培訓與相關資料。
7. 運用同儕力量，基於親身經歷與理解來制定 PADs，藉此促進開放對話並建立信任。
8. 建立雲端資料倉儲基礎架構，以便在危機時刻輕鬆存取 PADs，並確保 PADs 能在全州範圍內靈活運用。
9. 制定相關法規，以強制執行加州標準化 PADs 的使用與接受。
10. 建立以成果為導向的持續評估流程，針對培訓、PADs 範本的易用性及 PADs 的實際運用情況進行評估。

本年度報告涵蓋 2023 曆年，即 2022-23 財政年度（FY）的第三與第四季，以及 2023-24 財政年度的第一與第二季。以下為活動摘要，詳細的分包商報告載於報告末尾的附錄部分，並以財政中介機構的審查報告作為結語。

為滿足族裔與文化多樣性的需求，各縣與數家分包商共同確認，需要持續提供翻譯及口譯服務，而此類服務將超出各縣所分配的工作範圍及資金範圍。本專案確認可重新調配上一財政年度剩餘的資金。經審核後，委聘 Alpha Omega 公司於整個專案期間負責製作多語言文件、提供口譯服務

及進行訪談Alpha Omega 確保能夠處理參與縣內所識別的多種門檻語言。

透過評估期間，已明確指出本專案此階段被界定為技術平台建置，或稱「第一階段 PADs 技術建置」。在此專案階段中，該平台絕不會在公共場合「上線」供民眾存取 PAD。專案的主要優先事項仍持續著手簡化 PAD 範本／元件，並將相關元件推進至技術平台建置階段。

Painted Brain 及其分包商 CAMHPRO 與各縣的同儕支持專員、曾有精神健康經歷者、家屬／照顧者及第一線應變人員，透過一系列意見徵詢會、持續性工作小組以及跨承包商合作進行協作。Painted Brain 已完成詳盡的範本審查，並將相關元件提交給 Chorus，以便上傳至技術平台建置中。關於這些元件將如何處理的構想如下：



他們的下一步是制定一套 PADs 引導員課程，以強化對平台各組件的理解、數位素養以及平台內的 PADs 應用。該課程已完成並提交給各縣市徵求意見。一旦定稿，這套課程將成為平台「工具包」的一部分。

將模板組件傳送至 Chorus 後，便能著手建構數位 PAD 的基礎架構。在數位 PAD 建置的同時，使用流程與服務條款也被列為需處理的重點領域。為此成立了一個縣級工作小組，與各團隊合作擬定適當的措辭。該工作小組至今仍持續運作。

全年持續舉辦每月一次、以參與式及社區為中心的利害關係人工作小組會議，與各縣同儕專家、曾親身經歷心理健康狀況者、家屬／照顧者及第一線應變人員共同討論技術建置事宜。Chorus 成功運用「Richard」作為範例，製作出模擬設計，展示 PAD 在數位格式下的可能樣貌。

與平台設計並行進行的，是品牌塑造與行銷層面的工作。Idea Engineering 透過行銷子工作組，確定了 PAD 的標誌；該標誌能讓填寫 PAD 的人士或第一線應變人員輕易辨識，作為識別與辨認 PAD 的標誌。在以縣級同儕及同儕專員為主要發言者的情況下，成果如下：



Idea Engineering 更新了所有印刷品及對外公開的網站，以凸顯該專案的成果，並傳達專案參與者對 PAD 意義的統一見解。

專案評估工作由 RAND 與伯頓·布拉特研究所（BBI）共同負責，兩者均因需等待專案部分環節完成而延後了工作進度。RAND 制定並最終確定了培訓評估協議與工作流程，以便針對 PAD 平台使用者進行「兩級」評估。預計此項評估將於 2024 年 4 月展開。

儘管 BBI 的評估工作由橙縣負責管理，但該評估已被認定為代表整個專案。BBI 與所有七個縣合作，採用質性研究方法，並在全年期間進行了個別半結構化訪談。在專案建置的第一階段，評估框架將著眼於網路平台的直接與間接效益，以及 PAD 的開發如何影響填寫 PAD 者的無家可歸率、入獄率及住院率。由於目前處於初期建置階段，理論上這將對整個系統產生變革性影響。

身為整體專案總監，Concepts Forward Consulting 諮詢公司持續推動專案通過各階段，一方面允許所有相關單位提供意見，另一方面針對潛在的「範圍蔓延」及決策定案設定適當界線。各縣均已同意在指定期限內提供意見；若未能如期提供，專案仍須照常推進，以達成預定目標。

專案主任啟動了推動立法的程序。隨後成立了一個設有期限的工作小組，成員包括「Painted Brain」同儕營運服務機構、「加州醫院協會」、州精神醫學協會代表、「加州全國精神疾病聯盟（NAMI California）」、「加州精神衛生服務組織諮詢委員會（MHSOAC）」、「加州行為健康主任協會」，以及熟悉《患者權利法》與《蘭特曼-佩特里斯-肖特法案》的律師。透過此工作小組，已確認推動PAD的立法工作需要一位立法倡導者，這目前是未來一個日曆年內須達成的最高優先事項。其構想是將PAD的條文與《遺囑認證法》、《福利法》及《機構法》相互銜接，以制定一套簡化的PAD法規，該法規將承認PAD是一份體現自我決定權與自主權的文件。

此外，本計畫亦與執法單位、刑事司法執行官理事會，以及加州矯正與康復部的行為健康部門進行了討論，旨在推動司法部參與調查將 PAD 平台整合至加州執法通訊系統（CLETS）的可行性。此項連結將使危機應變團隊、第一線應變人員及調度中心在接獲服務請求派遣時，能即時存取 PAD。此項工作將延續至明年。

在整個專案期間，每半年一次的實體會議充分展現了面對面討論、學習與規劃的重要性。本財政年度共舉行了兩次實體會議，春季由蒙特雷縣主辦，秋季則由橘縣主辦。兩次會議的相關內容均已刊載於專案網站 www.padsCA.org。

每次會議結束後，皆能催生出一定深度的學習成果與推動動能。各縣決定，2024 年春季會議應著重於更深入的討論與規劃，而不僅是聽取分包商的進度報告。各縣因此選擇舉辦為期兩天的活動，以騰出時間進行學習，並進一步發展專案目標或進行調整。經與所有參與縣共同分擔主辦責任後，沙斯塔縣（Shasta County）獲選為下一場會議的主辦方。

本計畫的推進並非一帆風順。與加州許多雇主相同，各縣及分包商在過去一年中面臨多項人力配置挑戰，這影響了目標的如期達成。部分縣規模較小，利益相關者群體有限，或面臨較高的職位空缺率。分包商遭遇的人員流動，因專案各層級相互依存，因而產生了骨牌效應。人員配置的挑戰亦源於缺乏同儕人員。正因如此，「同儕合約」在專案期間發揮了不可或缺的作用，得以讓擁有親身心理健康經驗的同儕在專案中發聲。

由於本專案具創新性，目標完成的時效性亦是一大挑戰。完成各項活動所需的時間，部分方面無法預先計算。這點可從「Painted Brain」組織所需投入的工作量中看出：該組織必須篩選全國各地的眾多PAD文件，才能建立有意義的模板討論並呈現各項組成部分。當「Painted Brain」將組成部分的問題提交給「Chorus」時，當時無法預料到，為了建立數位PAD，每個組成部分的問題都需要賦予具體意涵，以確定最佳的措辭及數位位置。模板組成部分的延誤，進而延遲了PAD引導員培訓課程的編製，進而延遲了培訓的實施與評估。

本專案雖面臨上述挑戰，但在 2023 財政年度期間，各項專案目標均已獲得處理、完成，或將於來年持續完善。在規劃 2024 年度時，預計將進行以下活動。

- 在沙斯塔縣舉辦為期兩天的春季會議。
- 完成「培訓師培訓」課程的編製、修訂與定稿。
- 縣級試點群體將測試數位PAD的使用情況。
- RAND 與 BBI 將持續進行評估工作。
- 製作多種門檻語言版本的資訊影片。
- 已物色到立法倡導者，相關立法條文正持續推進。
- 調查與 CLETS 系統整合的可行性。
- 弗雷斯諾縣結束其第一階段參與。
- 第二階段「正式上線」的推行、培訓規劃及相關文件已定案。
- 持續改進第一階段建置的平台。

各縣持續以最緊密的合作態度推進，每月舉行多次會議，並派遣各類人員參與下列會議：各縣與分包商的個別會議、大型全專案會議、縣際會議，以及針對範本建立、技術、服務條款和行銷等議題的分組工作小組。此外，亦安排人員或縣級合作夥伴撥出時間，接受專案評估人員的訪談。總體而言，2023 曆年的成果遠超過所面臨的挑戰。儘管本專案在承諾與時間安排上仍具挑戰性，但打造創新數位 PAD 的成果已近在眼前，並將於本專案第一階段建置中實現。