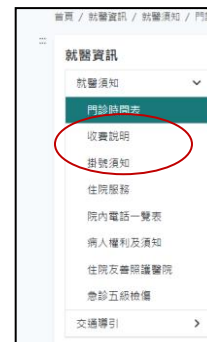




# 臺北榮民總醫院蘇澳（員山）分院

## 提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實施要項	具體作法（權責單位）	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>01. 保健志工與內城社區關懷據點志工隊結合，不定期共同訪視獨居老人給予溫暖及關心，以期能了解起居生活，適時地提供醫療資訊，互相交流支援，資源共享，發揮社區互助精神。</p> <p>02. 每日空床、停代診、門診表及看診進度等各項即時服務訊息，於醫院全球資訊網公告，達訊息公開透明。</p> <p>03. 全球資訊網公告各項收費說明、表單下載專區等。</p>	<p>本院志工結合健管中心、內城社區關懷據點志工隊，不定期至社區共同訪視獨居老人與長者，提供物資與關懷服務，114年共提供47次/4小時服務，服務時數共計188小時。</p> <p>本院於全球醫療網公告每日空床、停代診、門診表及看診進度等資料，每項公告訊息均有專人負責，讓民眾方便查詢本院醫療相關訊息，114年除假日外每日公告空床數、最新消息公告118則、門診時間表24則及累計健保資訊107則。</p> <p>1. 本院全球資訊網設消費者保護、法律常識等連結，方便民眾查詢相關訊息。</p> <p>2. 全球資訊網首頁公告各項收費說明，介面明顯易操作，方便民眾查詢。</p> <p>3. 各項醫療收費標準包含掛號費、病房差額費、各類證明書、膳食費及健保不給付自費項目價格表於醫院網站及掛號櫃檯張貼收費一覽表公告週知，並設專人維護更新。</p> <p>4. 全球資訊網設表單下載專區，如病歷摘要及資料影本申請書、委託同意書等，方便民眾使用。</p>



		<p>04. 線上申辦作業(如病歷複印)可依案件序號查詢進度。</p>	<p>本院線上申辦作業均有查詢進度功能，如病歷複印、意見申訴、醫療諮詢等均有申請案號，申請人可自行上網依案件序號查詢「處理情況查詢」。</p>									
		<p>05. 建立臨櫃親善櫃台、銀髮族窗口等單一窗口服務，提升流程便捷性。</p>	<p>掛號櫃台設有「親善櫃檯」，優先服務 85 歲以上長者、行動不便及老弱婦孺等患者，下車處有志工協助及引導就診，必要時陪同診間就醫，提供人性化的服務，兩分院高齡友善服務成果，榮獲衛生福利部國民健康署健康醫院認證。</p>									
		<p>06. 建立高齡長者優先掛號機制。</p>	<p>1. 優先掛號服務： 設有親善櫃台，提供 85 歲以上長者優先掛號及批價服務。</p> <p>2. 優先看診服務：</p> <p>(1) 全面導入診間報到系統，由系統自動判別看診順序。</p> <p>(2) 診間門口公告「85 歲以上長者優先看診」標示。</p> 									
		<p>07. 成立高齡整合門診，有效地節省病患與家屬往返門診的時間，建立以病人為中心、單一窗口的整合性照護。</p>	<p>兩院成立高齡整合門診，提供單一窗口的整合性照護服務，114 年服務診次及人次如下：</p> <table border="1" data-bbox="986 1541 1396 1688"> <thead> <tr> <th>院區</th> <th>診次</th> <th>人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>97</td> <td>2,522</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>93</td> <td>1,986</td> </tr> </tbody> </table>	院區	診次	人次	蘇澳	97	2,522	員山	93	1,986
院區	診次	人次										
蘇澳	97	2,522										
員山	93	1,986										
		<p>08. 全球資訊網設置各項服務連結，可線上申請診斷書及病歷複製等。</p>	<p>全球資訊網提供線上申辦診斷書及病歷複製等便民服務模式，114 年度線上申請病歷複製計 30 件(蘇澳 7 件、員山 23 件)。</p> 									

		<p>09. 考量病人需求，開設早安門診、整合性婦女門診（子宮頸抹片快速門診）。</p>	<p>1. 為服務鄉親，於員山分院宜蘭市區門診每日提供早安門診時段。 2. 兩分院依據民眾需求，賡續開設高齡整合門診、整合性婦女門診（子宮頸抹片快速門診）、酒癮戒治整合門診、攝護腺特別門診、戒菸門診、安寧照護門診、失智症整合門診、糖尿病門診及營養諮詢等，醫護人員熱心服務，獲民眾給予正向回饋。</p>
		<p>10. 設置視訊看診服務。</p>	<p>兩院均有視訊看診服務，114 年無視訊看診個案。</p>
		<p>11. 單身年長者代辦手續：針對行動不便、聽力不佳年長病人，設志工（專人）為年老或單身病人代辦掛號、檢查與住出院手續。</p>	<p>本院志工服務櫃台於上班時間各時段均安排志工提供服務，針對行動不便、聽力不佳或單身之銀髮族長者，依其特殊需求配合就醫流程進行適當調整。優先提供輪椅、老花眼鏡、放大鏡等輔具，並由志工專人協助掛號、代填資料、推送輪椅、量測血壓、領藥及辦理檢查、住出院等相關手續，以提升就醫便利性，使長者就醫無礙。</p>
		<p>12. 配合長照 2.0 政策，建構各項長照服務項目，設置失智關懷據點，並進行失智及衰弱長者篩檢，建立社區健康管理模式。</p>	<p>蘇澳： 1. 114 年設置衛福部失智關懷據點計畫執行情形：南成樂智關懷據點收案 26 人(服務 2,989 人次)。 2. 114 年度自行設置失智照顧服務據點，蘇澳 11 個據點服務 5,660 人次。 3. 114 年度自行設置社區高齡衰弱高風險介入課程，蘇澳 8 個據點完成介入人數為 181 人。 員山： 1. 114 年設置衛福部失智關懷據點計畫執行情形：內城樂智關懷據點收案 32 人(服務 2,568 人次)。 2. 114 年度自行設置失智照顧服務據點，員山 11 個據點服務 5,844 人</p>

			<p>次。</p> <p>3.114 年度自行設置社區高齡衰弱高風險介入課程，員山 8 個據點完成介入人數為 180 人。</p>
		<p>13. 積極配合衛生主管機關推動長照 2.0 政策，提升兩分院日間照護中心服務量，強化轄區內高齡長者的照顧服務。</p>	<p>蘇澳： 蘇澳分院附設社區式長照機構(日照中心)於 107 年 8 月 31 日取得開業執照，同意開設服務 30 人，107 年 9 月 18 日舉辦開幕典禮暨工作坊，107 年 10 月 1 日與宜蘭縣長期照護服務管理所簽訂『107 年日間照顧服務合約書』，提供個案申請長照補助，截至 114 年 11 月 30 日共收托 111 人，服務 37,256 人次。</p> <p>員山： 員山分院日照中心於 105 年 8 月 5 日取得開業執照，同意開設服務 29 人，105 年 9 月 13 日與衛服部完成簽約後，105 年 12 月 21 日舉辦開幕典禮暨工作坊，106 年 3 月 1 日與宜蘭縣長期照護服務管理所簽訂『106 年日間照顧服務合約書』，提供個案申請長照補助，截至 114 年 11 月 30 日共收托 114 人，服務 46,628 人次。</p>
		<p>14. 致力於提升末期病人服務品質，賡續辦理安寧共造、安寧居家、安寧病房服務，並積極培育安寧照護人才，以持續推動相關政策。</p>	<p>1. 本院於 103 年陸續開辦安寧共同、居家、門診等照護服務，蘇澳分院於 108 年成立安寧病房，目前已從 5 床擴編為 6 床，員山分院於 114 年成立安寧病房，目前 4 床。統計 114 年占床率平均為 59.76%，提供末期病人及家屬全程安寧優質照護服務。</p> <p>2. 兩分院持續培訓安寧醫療專業人員，目前已培訓醫師 10 人、護理師 36 人、社工 6 人及心理師 2 人，增進團隊成員臨床照顧服務能</p>

力。

3.統計 114 年 1-11 月安寧照護服務人次如下表：

院區	病房	共照	居家	門診
蘇澳	142	195	929	801
員山	51	123	606	472
合計	193	318	1535	1273

15. 兩院藥袋標示符合健保局規範

【藥袋必須標示項目包括：病患姓名、性別、藥品商品名、藥品單位含量與數量、用法與用量、調劑地點（醫療機構或藥局）之名稱、地址、電話號碼、調劑者姓名、調劑（或交付）日期、警語等共 13 項。】，並增加適應症、警語、外觀等用藥資訊。針對高齡長者與外籍護工利用藥袋上外觀與常用手冊上圖示技巧來衛教用藥資訊。



藥袋標示：

1. 藥袋標示項目包括：病患姓名、性別、藥品商品名、藥品單位含量與數量、用法與用量、調劑地點（醫療機構或藥局）之名稱、地址、電話號碼、調劑者姓名、調劑（或交付）日期、警語等共 13 項。
2. 增加適應症、警語、外觀等用藥資訊。藥袋下方以圖像及英文輔佐表達重要用藥須知，提升高齡長者與外籍護工對服藥時間點、服藥顆數等理解力，如：以月亮代表晚上服藥。



16. 科會中持續宣導電話禮貌，視病猶親感受尊榮。

1. 輔導會所屬機構 114 年上半年「電話禮貌測試成績」，員山分院獲「甲等」，蘇澳分院獲「優等」。
2. 114 年院內第 1-3 季進行總機電話禮貌測試，成績如次：

		<table border="1"> <tr> <th>院區</th> <th>第 1 季</th> <th>第 2 季</th> <th>第 3 季</th> </tr> <tr> <td>蘇澳</td> <td>92 分</td> <td>94 分</td> <td>93 分</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>92 分</td> <td>95 分</td> <td>96 分</td> </tr> </table>	院區	第 1 季	第 2 季	第 3 季	蘇澳	92 分	94 分	93 分	員山	92 分	95 分	96 分	
院區	第 1 季	第 2 季	第 3 季												
蘇澳	92 分	94 分	93 分												
員山	92 分	95 分	96 分												
	<p>17. 藥局前台提供民眾雲端用藥查詢，北榮用藥外觀查詢服務。</p>	<p>1. 於發藥窗口提供藥物諮詢服務，提供 739 服務人次。</p> <p>2. 藥物諮詢處設有親善櫃台，備有雙面電腦螢幕，提供即時網路查詢資訊、台北榮總錄製衛教影片、衛教單張等多種工具服務民眾。</p>	 <p>7. 秋水仙鹼(Colchicine)服用須知</p> <table border="1"> <tr> <td>藥品學名:</td> <td>英文商品名:</td> <td>中文商品名:</td> </tr> <tr> <td>Colchicine 0.5mg</td> <td>Colchicine</td> <td>秋水仙鹼片</td> </tr> </table> <p>• 特製：減少白血球數向發炎關節，減少關節腫脹痛楚及紅腫的生成，進而減輕關節發炎反應。</p> <p>• 服用方法：請遵照醫師指示的用法及劑量使用。</p> <p>• 服用注意事項：-</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>有下列情況應先告知醫師： <ul style="list-style-type: none"> <li>曾服用此類藥物有過敏反應者</li> <li>已懷孕或打算要懷孕或正在哺乳的婦女</li> <li>患有心臟、肝或腎臟疾病者</li> <li>患有胃潰瘍及其他腸胃問題者</li> </ul> </li> <li>請告知醫師服用藥物，您正在服用的藥品（包括處方藥及成藥），尤其是抗血</li> </ol>	藥品學名:	英文商品名:	中文商品名:	Colchicine 0.5mg	Colchicine	秋水仙鹼片						
藥品學名:	英文商品名:	中文商品名:													
Colchicine 0.5mg	Colchicine	秋水仙鹼片													
	<p>18. 醫院網頁/藥劑科/提供藥品外觀查詢、健保價用藥查詢、藥品許可證查詢、FDA 藥物辨識查詢、健保價給付內容規定查詢等 5 大項，便民措施。</p>	<p>本院藥劑科網頁設置有： 健保用藥品項（健保價）查詢、藥物許可證查詢、藥物辨識資料查詢、藥品健保給付內容規定查詢等查詢機制，維護病人用藥資訊對等權利。</p>	 <p>(7)院內處方集編輯。</p> <p>3. 臨床藥事服務： (1)處方用藥評估：病患處方及用藥記錄審查、藥物使用評估等。 (2)藥物不良反應案例審查、通報、追蹤及處置：設有專責藥師對於病人因使用藥物後，向全國藥物不良反應通報中心通報。 (3)設有加護病房專責藥師提供臨床藥事服務及病人個別化之藥物治療評估。</p> <p>4. 執行藥劑科品質成效之控管： (1)科會定期檢討統計藥事作業內容（醫師處方、藥師調劑、護理給藥、藥庫審核） (2)每月彙整統計資料，提至醫務品質會議中檢討及改善並積極提出預防等措措</p> <p>5. 藥物資訊相關網站： (1)衛生福利部中央健康保險署（健保用藥品項查詢）(另闢新視窗) (2)衛生福利部食品藥物管理署（藥物許可證查詢）(另闢新視窗) (3)衛生福利部食品藥物管理署（藥物辨識資料查詢）(另闢新視窗) (4)衛生福利部中央健康保險署（藥品健保給付內容規定查詢）(另闢新視窗)</p>												
	<p>19. 建立多元族群的溝通管道。</p>		<p>1. 本院建置英語網站（網址）： (1)<a href="https://org.vghtpe.gov.tw/savh/">https://org.vghtpe.gov.tw/savh/</a>(蘇澳) (2)<a href="https://org.vghtpe.gov.tw/ysvh/">https://org.vghtpe.gov.tw/ysvh/</a>(員山)</p> <p>2. 本院於掛號、健檢及病房護理站等處備有翻譯機，以利與多元族群溝通之用。</p> <p>3. 兩院醫療、門診大樓，均已更新雙語指示牌，以利多元族群辨識有所依循。</p> <p>4. 本院廣播設有國、台、英及客語四</p>												

			種語言，以利多元族群辨識。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	01. 每年配合縣政府、榮服處參加榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會。	兩院自辦榮民擴大座談會 2 次，另 114 年參加宜蘭縣榮服處舉辦分區座談會 3 場次。
		02. 辦理顧客意見反應單，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。	依據本院顧客意見處理要點設置網站院長信箱、實體意見箱及電話專人受理等多元管道，由社工室收件會辦相關單位辦理，陳長官核閱，並由專人追蹤辦理情形，經統計 114 年經處理民眾陳情案件共計 162 件（蘇澳 57 件，員山 105 件），均依規定妥處回復。
		03. 成立臺北榮總蘇澳暨員山分院與宜蘭縣新聞媒體 LINE 群組，即時發佈新聞稿、活動照片及輿情澄清。	1. 本院與周邊地方民意代表皆保持密切連繫，對關切事項均迅速回應處理。 2. 本院訂有「加強新聞處理作業」，明確律定發言人及相關人員業務職掌及實施步驟，以快速及精確回應新聞媒體及報章輿論報導。 3. 主動發佈本院相關新聞稿，以提昇本院之正面形象。 4. 114 年獲平面及網路媒體報導本院（含員山院區）相關活動計有 84 則，頗具正面成效。
		04. 專人管理院長信箱，針對抱怨事件或建議，會辦相關單位，提供即時性處理回覆。	1. 目前院長信箱由兩院民陳承辦人管理彙辦。 2. 若有具體相關的抱怨事件或建議等，則會於 3 天內先以電話或電子郵件方式聯繫陳情人已收到並澄清相關狀況後，視事件實際情形彙辦主責科室處理並回覆。 3. 民陳承辦人依照科室所回覆內容進行彙整後，奉長官閱批核可後，依奉核內容回覆陳情人。 4. 一般案件應於 7 日內辦結；未能依限於 7 日內辦結者，應經單位主管同意，並至遲於 15 日內辦結，並

			將延長理由告知陳情人知悉。												
	05. 成立臉書社群，建立民眾、員工和醫院溝通橋樑。		自 104 年 4 月份起成立臉書粉絲團，截至 113 年 12 月 31 日粉絲團人數合計 3,215 位（員山 1,677 位、蘇澳 1,538 位）。持續透過粉絲團主動發佈本院各類動態，便於社會大眾透過網際網路自行點選、瀏覽，及時掌握本院最新動態。												
	06. 院內成立輿情群組，建立無障礙溝通網，隨時反應醫院軟硬體問題、服務對象需求及立即處理回應。		建置院內輿情群組，各科、部指派專員管理、推廣本院 FB 粉絲團，張貼本院活動訊息，提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。												
	07. 每年十月份辦理病房座談會（或榮民座談會）及積極參與院外座談活動，如榮民服務處舉辦之榮民座談會，了解榮民、病人、家屬及住民需求，以改善服務流程。		本院自辦榮民座談會共 2 場次；另參加宜蘭縣榮服處舉辦分區座談會 3 場次，了解榮民、病人、家屬及住民等需求，提供更好的服務。												
	08. 每半年進行住院、急診、照服員等各項服務滿意度調查，統計結果與前期比較，由相關單位研議改善，並提列會議追蹤成效，落實改進。		<p>本院服務滿意度程序書，每半年執行照服員滿意度調查，由護理部品質促進組以問卷調查方式。114 年照服員上半年滿意度：員山 91.09%、蘇澳 92.84%，下半年：員山 91.33%、蘇澳 92.02%，皆達閾值（90%）。</p> <p>照服員滿意度：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>院區</th> <th>上半年</th> <th>下半年</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>92.84%</td> <td>92.02%</td> <td>92.19%</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>91.09%</td> <td>91.33%</td> <td>91.21%</td> </tr> </tbody> </table>	院區	上半年	下半年	平均	蘇澳	92.84%	92.02%	92.19%	員山	91.09%	91.33%	91.21%
院區	上半年	下半年	平均												
蘇澳	92.84%	92.02%	92.19%												
員山	91.09%	91.33%	91.21%												

		<p>09. 護理部依據「QP-7100-02」顧客滿意度調查作業程序書，各單位辦理滿意度調查計畫，各位統計分析調查結果，提出各項「滿意度調查報告」，於醫療品質暨病人安全審議委員會提報，再以「簽呈」連同相關附件呈院長審閱。各項滿意度調查結未達閾值者，發生單位須提出「檢討改善報告」，擬定改善措施並執行改善作業。</p>	<p>依據「QP-7100-02」顧客滿意度調查作業程序書辦理各單位滿意度調查，114 上半年度護理服務滿意度員山 95.28%、蘇澳 90.56%，下半年度護理服務滿意度員山 97.2%、蘇澳 95.14%，已呈核並於醫療品質暨病人安全審議委員會提報。</p> <p>護理服務滿意度</p> <table border="1" data-bbox="962 584 1437 730"> <thead> <tr> <th>院區</th> <th>上半年</th> <th>下半年</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>90.56%</td> <td>95.14%</td> <td>92.85%</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>95.28%</td> <td>97.2%</td> <td>96.24%</td> </tr> </tbody> </table>	院區	上半年	下半年	平均	蘇澳	90.56%	95.14%	92.85%	員山	95.28%	97.2%	96.24%
院區	上半年	下半年	平均												
蘇澳	90.56%	95.14%	92.85%												
員山	95.28%	97.2%	96.24%												
		<p>10. 參加服務區域地方政府機構舉辦之聯繫會議，收集地方意見。</p>	<p>114 年分別派員參加宜蘭縣榮服處舉辦分區座談會共計 3 場次（宜蘭、冬山及羅東場）、114 年度老人及身障保護業務聯繫會議及羅東社福中心召開資源聯繫會議共 3 場次（老身保 2 場、社福中心 1 場）。</p>												
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>01. 院內電子公佈欄，提供 24 小時無休之訊息公告服務。</p> <p>02. 可依公務需求申請公務信箱，溝通公務安全無障礙。</p> <p>03. 設置轉診中心，由專人負責轉診轉檢業務，並依中央健康保險署「電子轉診平台」開立轉診單及回覆，查閱轉出病人他院回覆狀況。</p> <p>04. 因應民眾消費習慣，提供多元於收費方式。</p>	<p>院內電子公佈欄提供 24 小時訊息公告服務，分類為健保專區、佈告欄、公文傳閱、會議紀錄公告及教育訓練等各區訊息，方便閱讀，並可查詢過期訊息，方便同仁檢閱。</p> <p>院內員工均可填寫「網路帳號申請（取消）暨保密切結申請表」，申請公務電子郵件帳號，資訊室負責維護公務信箱系統，並提供諮詢及排除異常狀況之服務。</p> <p>兩分院均設置轉診中心，由專人負責，114 年轉入(出)服務計 1,596 人次，詳如下表：</p> <table border="1" data-bbox="954 1646 1476 1794"> <thead> <tr> <th></th> <th>轉入人次</th> <th>轉出人次</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>148</td> <td>295</td> <td>443</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>635</td> <td>518</td> <td>1,153</td> </tr> </tbody> </table> <p>本院自 105 年 9 月起增設刷卡暨感應支付設備，經由網站及海報公告宣導，依民眾付費需求，無最低刷卡金額限制。</p>		轉入人次	轉出人次	合計	蘇澳	148	295	443	員山	635	518	1,153
	轉入人次	轉出人次	合計												
蘇澳	148	295	443												
員山	635	518	1,153												

		<p>05. 設置院長信箱，並置於網站明顯處，方便民眾使用。</p>	<p>兩院院長信箱皆設置入口網站-便民服務（如下列圖片）。</p>  
<p>四</p>	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>01. 辦理偏鄉民眾來院就醫免費交通接送服務。</p> <p>02. 辦理偏鄉民眾復健治療免費交通接送服務。</p>	<p>本院提供偏鄉民眾來院就醫免費交通接送服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.洗腎病患：每週一至六。</li> <li>2.日間病友：每日 8：00、16：00。</li> <li>3.不定時接送與本院簽約之養護院（安親、翠林、祥愛、慈恩、常青、廣親等養護院）。</li> </ol> <p>本院提供偏鄉民眾復健治療免費交通接送服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.市區復健巡迴接駁車：枕山、同樂、龍潭、四城：每日 8：00 - 12：00。</li> <li>2.與本院簽約之養護院（安親養護院、翠林養護院）。</li> <li>3.市區門診巡迴接駁車：每日 8：00 - 17：00。</li> </ol>

<p>03. 設置社區關懷據點，提供社區民眾健康衛教、整合性預防保健服務。</p>	<p>1. 員山分院於員山鄉及宜蘭市開設 10 個社區健康據點、蘇澳分院於蘇澳鎮開設 8 個社區健康據點。 2. 社區護理師為社區民眾提供成人預防保健、週全性評估、ICOPE 篩檢、醫護人員專業健康講座及義診檢、健康運動課程等健康促進課程。 3. 114 年 1-11 月已辦理社區健康促進及預防保健服務 65,763 人次。</p>
<p>04. 辦理偏鄉幼兒園 6 歲以下學生到園塗氟服務。</p>	<p>截至 114 年 1-11 月止，校園口腔健康團隊巡迴縣內 10 鄉鎮幼兒園，總計服務幼兒 5,374 人次。</p>
<p>05. 辦理偏鄉國小、國中一、四及七年級學生健檢服務。</p>	<p>本年度辦理偏鄉國小、國中一、四及七年級學生健檢服務總計 26 校次，受檢學生達 1,406 人次。</p>
<p>06. 辦理偏鄉國小、國中學生流感疫苗接種服務。</p>	<p>本年度辦理偏鄉國小、國中、高中、高職及五專學生校園流感疫苗接種，總計服務 30 校次，接種學生 4,370 人次。</p>
<p>07. 辦理偏鄉老人養護院巡迴醫療。</p>	<p>本年度 1-11 月辦理偏鄉養護機構住民巡迴醫療服務，總計 2,932 人次。</p>
<p>08. 辦理氣候變遷敏感族群健康促進服務。</p>	<p>本年度辦理氣候變遷敏感族群兩院健康促進服務，總計 1,744 人次。</p>
<p>09. 配合衛生主管機關政策，於天災警報時，即成立醫護團隊前往災區駐守，維護偏鄉民眾之健康。</p>	<p>配合衛生局「天然災害及蘇花公路道路中斷時，進駐山地偏遠部落輪班機制」，需要時派遣醫護人力前往支援，114 年無出勤需求。</p>
<p>10. 提供偏鄉地區免費交通車接駁，方便退除役官兵、警消、民眾等就醫及提供掛號費優惠。</p>	<p>1. 本院提供偏鄉民眾來院就醫免費交通接送服務： (1) 洗腎病患：每週一至六。 (2) 日間病友：每日 8:00、16:00。 (3) 不定時接送與本院簽約之養護院（安親、翠林、祥愛、慈恩、常青、廣親等養護院）。 2. 為服務弱勢族群，針對榮民、眷屬、福保、身心障礙者提供免（減）收掛號費優待，減輕就醫者負擔，優</p>

			<p>惠訊息公告於全球資訊網「收費說明」。</p>
		<p>11. 為因應民眾多元長期照顧服務需求，達成在地老化目標，選定兩分院，建立社區整合型服務中心（A 級長照旗艦店），推展長照 2.0 相關政策。</p>	<p>蘇澳： 107 年 4 月通過衛福部長照十年計畫 2.0『社區整體照顧服務體系』A 級單位，114 年 12 月實際在案數 449，B 單位簽訂特約單位 81 家。 114 年評鑑榮獲優等。</p> <p>員山： 107 年 4 月通過衛福部長照十年計畫 2.0『社區整體照顧服務體系』A 級單位，114 年 12 月實際在案數 322，B 單位簽訂特約單位 97 家。 114 年評鑑榮獲優等。</p>
		<p>12. 依本院擬訂之「112 年高齡醫學發展與照護計畫」，透過榮民三級健康照護體系，提供全人、全程、連續性、整合性的高齡友善健康照護服務。</p>	<p>蘇澳：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供高齡醫學整合門診服務，114 年計服務 2,522 人次。</li> <li>2. 提供高齡整合門診提供周全性評估，114 年計 288 人次。</li> <li>3. 提供急性後期服務：114 年提供計 3,952 人次，各分項之分數均進步，顯示病人之進步實因接受計畫治療，得到的生活功能的回復。</li> <li>4. 大眾媒體露出高齡醫學主題：114 在報章雜誌、廣播及電視提供全人、全程、連續性、整合性的高齡照護服務相關報導計 8 則。</li> <li>5. 辦理高齡醫學照護教育訓練為使院內同仁，提升院內員工服務熱忱，加強照顧技術及觀念，妥善發展急性後期照護，落實平日照顧技術及觀念，冀使不斷提昇照護品質，114 年度計舉辦 4 場次。</li> <li>6. 高齡友善環境設計：完成護理之家松齡一~三區窗檯汰換、醫療大樓地下室熱水主要管線更換、呼吸照護病房防火區劃建置、八病房地</li> </ol>

板、牆面汰換更新、德寧大樓全棟樓梯地板更換、加護病房、德寧大樓及職能復健室洗手用流理台更換更新、各棟電梯緊急鈴與總機連接、洗腎室窗簾及隔簾汰換；另定期檢視高齡病房用電安全，創造良好護環境。

員山:

1. 提供高齡醫學整合門診服務，114年計服務 1,986 人次。
2. 提供高齡整合門診提供周全性評估，114 年計 339 人次。
3. 提供急性後期服務：3,099 人次，各分項之分數均進步，顯示病人之進步實因接受計畫治療，得到的生活功能的回復。
4. 大眾媒體露出高齡醫學主題：114 在報章雜誌、廣播及電視提供全人、全程、連續性、整合性的高齡照護服務相關報導計 9 則。
5. 辦理高齡醫學照護教育訓練為使院內同仁，提升院內員工服務熱忱，加強照顧技術及觀念，妥善發展急性後期照護，落實平日照顧技術及觀念，冀使不斷提昇照護品質，114 年度計舉辦 4 場次。
6. 高齡友善環境設計:高齡友善環境設計：完成護理之家養生一區公共走道及病室浴測整修、八病房至 RCW 空中逃生走廊扶手及地面整修、醫療大樓至作業大樓 2 樓空中走廊窗檯汰換、復健科及各病房公共空間油漆、榮欣樓各病房衣櫃修補、安寧病房整修、一病房高齡櫃檯整修、各棟電梯緊急鈴與總機連接；另定期檢視高齡病房用電安全，創造良好護環境。

13. 與社區鄰里長聯結關心長者及獨

兩院結合里長、不定期至社區關心長

		居長者之日常生活。	者或獨居者，114 年共計服務 28 人次。															
		14. 由院內居家、出服等醫療團隊密切聯繫，依照護理需求轉介社會福利處，建置完善全方位長照服務網路。	<p>1. 兩分院設置長照整合管理中心，中心成員包括：出院準備、在宅醫療、一般居家、安寧居家、社區延緩失能、延緩失智及 A 單位等個管師，辦理住院及社區民眾銜接長照服務等相關業務</p> <p>2. 臨床科依個案需求照會社工師及出服個管師，提供相關諮詢及轉介社會處，協助經濟及安置等問題服務。</p> <p>3. 出服個管師提供個案出院前後續照護評估及長照 2.0 服務銜接。</p> <p>4. 出服個管師依個案需求轉介在宅醫療、一般居家及安寧居家等居家後續照護服務。</p> <p>5. 統計 114 年 1-12 月出院準備服務人次如下表：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度 人次</th> <th>機構 安置</th> <th>居家 照護</th> <th>長照 2.0</th> <th>社會 處</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>570</td> <td>42</td> <td>78</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>332</td> <td>30</td> <td>82</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	年度 人次	機構 安置	居家 照護	長照 2.0	社會 處	蘇澳	570	42	78	15	員山	332	30	82	14
年度 人次	機構 安置	居家 照護	長照 2.0	社會 處														
蘇澳	570	42	78	15														
員山	332	30	82	14														
		15. 提供簡易清楚的網頁介面，讓使用者可以簡單地搜尋到其所想要的資料。	<p>提供簡易網頁介面，提供民眾查詢，包含：</p> <p>(1) 提供網路預約掛號、看診進度查詢等。</p> <p>(2) 提供醫師停診及病床動態資訊。</p> <p>(3) 提供醫療團隊之相關介紹，並有本院醫師的相關經歷介紹。</p> <p>(4) 依據民眾需要，提供醫藥相關資訊。</p> <p>(5) 提供各項政府所公開的資訊連結。</p>															
五	開放政府透明治理，優化機關管理	01. 於醫院全球資訊網公告病歷等各項申辦流程及各項費用（含自費），並適時修正更新。	各項醫療收費標準（含骨科、醫美及牙科等自費衛材項目表及自費項目價目表等）於醫院網站公告並適時修正更新；最近一次維護日期為 114 年															

創新		12月5日。
	02. 院內行政系統公布欄，能依功能分類公告，提升便利性。	院內行政系統公布欄，能依功能分類公告，分為健保專區、佈告欄、公文傳閱、教育訓練、資安等專區，並具查詢過期訊息的功能，提供 24 小時訊息公告服務，方便同仁檢閱。
	03. 因應醫療機構電子病歷製作，紙本病歷改以電子方式轉錄為電子檔案保存，節省儲存空間及提升調閱速度。	本院於 113 年 11 月 21 日併同「113 年(三年期)醫療作業資訊系統暨資料庫維護勞務採購案」決標(病歷倉儲系統含電子簽章)，自 113 年 11 月 22 日完成採購，114 年 10 月 28 日驗收完成，系統正常使用中。
	04. 醫院全球資訊網能與社會資源、政風廉能、消費者專區等直接連結，提供友善便捷服務。	於醫院全球資訊網設置「政風廉能專區」提供多元廉政檢舉管道、消費者保護、反詐騙資訊及行政透明各項措施等資訊。
	05. 護理部於各單位設置衛教刊板與專區，提供病人或家屬相關衛教諮詢。	<p>蘇澳：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對高齡長者需求及配合其特性，設計適合閱讀之高齡版（放大字體）衛教單張，內容含健康促進、疾病認知、跌倒注意事項、戒菸、安寧療護等各項疾病自我照顧重點，於門、急診與各病房的出入口處設置衛教專區，提供民眾索取衛教單張(圖 1)</li> <li>2. 114 年新增製作<u>出入院流程</u>及<u>自我血糖監測</u>台語、客語及原住民語衛教影片海報，以掃 QR-CORD 方式進行觀看，放置於衛教刊板(圖 2)</li> <li>3. 於本院網頁，依疾病屬性設置 214 項疾病照護及英文(38 項)、印尼文(17 項)、越南文(18 項)等衛教文章開放民眾下載，易於護理人員取用及進行護理指導(圖 3)。</li> </ol>



圖 1 衛教單張專區

• 護理部理念: 視病猶親、精準專業、優質護理、守護健康

• 臺北榮民總醫院員山分院

• 下肢衰弱運動

• 口腔照護



臺北榮民總醫院員山分院  
Taipei Veterans General Hospital, Yuanshan Branch

• 臺北榮民總醫院蘇澳分院

• 出入院流程

• 自我血糖監測



臺北榮民總醫院蘇澳分院  
Taipei Veterans General Hospital, Su-Ao Branch

圖 2 衛教刊版



圖 3 醫學園地-衛教文章

員山：

1. 針對高齡長者需求及配合其特性，設計適合閱讀之高齡版（放大字體）衛教單張，內容含健康促進、疾病認知、跌倒注意事項、戒菸、安寧療護等各項疾病自我照顧重點，於門、急診與各病房的出入口處設置衛教專區，提供民眾索取衛教單張(圖 1)
2. 114 年新增製作口腔照護及衰弱-下肢運動台語、客語及原住民語衛教影片海報，以掃 QR-CORD 方式進行觀看，放置於衛教刊板(圖 2)
3. 於本院網頁，依疾病屬性設置 214 項疾病照護及英文(38 項)、

印尼文(17 項)、越南文(18 項)等衛教文章開放民眾下載，易於護理人員取用及進行護理指導。(圖 3)



圖 1 衛教單張專區

• 護理部理念: 視病猶親、精進專業、優質護理、守護健康

• 臺北榮民總醫院員山分院

- 下肢衰弱運動
- 口腔照護



臺北榮民總醫院員山分院  
Taipei Veterans General Hospital, Yuanshan Branch

• 臺北榮民總醫院蘇澳分院

- 出入院流程
- 自我血糖監測



臺北榮民總醫院蘇澳分院  
Taipei Veterans General Hospital, Su-Ao Branch

圖 2 衛教刊版



圖 3 醫學園地-衛教文章

六 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

01. 致力於提升末期病人服務品質，提升安寧病房佔床率，持續辦理安寧共造、安寧居家服務。

1. 本院於 103 年陸續開辦安寧共同、居家、門診等照護服務，蘇澳分院於 108 年成立安寧病房，目前已從 5 床擴編為 6 床，員山分院於 114 年成立安寧病房，目前 4 床。統計 114 年占床率平均為 59.76%，提供

末期病人及家屬全程安寧優質照護服務。

2.兩分院持續培訓安寧醫療專業人員，目前已培訓醫師 10 人、護理師 36 人、社工 6 人及心理師 2 人，增進團隊成員臨床照顧服務能力。

3.住民安置護理之家，機構護理人員於輔導會長照機構資訊管理系統中運用「長照機構病人緩和醫療需求評估及轉介表」(SPITC)進行入住時篩檢，其篩檢率達 100%。單位護理師依個案狀況提供轉介服務，提升末期住民即早接受安寧療護。

4.統計 114 年 1-11 月安寧照顧服務人次如下表：

院區	病房	共照	居家	門診
蘇澳	142	195	929	801
員山	51	123	606	472

02. 與縣政府社會處簽訂服務合約，護理之家辦理喘息服務，及提供公益性床位，協助中低收入住民入住之服務需求。

兩分院護理之家與縣政府社會處簽訂服務合約。

蘇澳護理之家：

114 年度辦理喘息服務，統計至 11 月共計喘息 55 人次，社政床共計 893 人次，協助中低收入住民入住之服務需求。

員山護理之家：

114 年度辦理喘息服務，統計至 11 月共計喘息 53 人次，社政床共計：419 人次。

院區	喘息服務	社政床
蘇澳	55	893
員山	53	419
合計	108	1312

03. 因應健保署政策，配合提出申請計劃，以提升服務效能。

1.113 年兩分院賡續參與衛福部健保署計劃及改善方案，如糖尿病給付改善方案、初期慢性腎臟病方案、

		<p>急性後期照護品質試辦計畫、預防保健-成人健檢、戒菸計畫等，服務效能獲健保署肯定；114年3-4月榮獲健保署「113年B型肝炎原者及C型肝炎感染者醫療給付改善方案獎勵」、「113年急診品質提升方案-急診處置效率獎勵」、「113年慢性傳染病照護品質計畫之潛伏結核感染治療品質支付服務計畫獎勵」、「113年第八部第二章糖尿病品質-卓越獎」、「113年第八部第二章胰島素注射獎勵」等11項改善方案獎勵。</p> <p>2.上述計畫114年持續辦理。</p>
	04. 依臨床需求，協助向衛生主管機關申請自費醫療服務項目，擴展服務層面。	<p>檢討整體醫療收入，增加自費醫療部分，包含調增病房差額費、增加自費IMR阿茲海默症檢測及APOE基因型檢測等。</p>
	05. 加強社區醫療群聯繫合作，落實分級醫療制度，提升本院營運。	<p>1.提供社區醫療群轉診(檢)單一窗口優先掛號作業服務，社區醫療群醫師於本院開設1診，落實分級醫療照護及提升營運績效。</p> <p>2.配合衛生局分級醫療政策，積極與轄內陽明交通大學附醫、博愛醫院、聖母醫院等醫療院所建立病人下轉的綠色隧道、落實急性後期(PAC)醫療合作策略，每季與衛生局召開跨院際聯合會議追蹤執行成效，114年計召開3次會議。</p>
	06. 發展特色醫療，提供遠距醫療視網膜篩檢服務及AI人工智慧分析。	<p>提供遠距醫療視網膜篩檢服務及AI人工智慧分析，114年度二分院完成遠距糖尿病視網膜篩檢服務場次計12場，服務427人(蘇澳分院7場224人、員山分院5場203人)。</p>
	07. 依長照2.0發展，辦理「照服員職前訓練專班」，增加照服員證照培訓，期增加長照人才照顧服務。	<p>蘇澳共辦理2場次：</p> <p>1.5/24-5/27與君城人文股份有限公司附設宜蘭縣私立君城居家長照機構，辦理「114年度照顧服務員訓</p>

練班-公費班」，於蘇澳護理之家實習，參訓人數 20 人、完訓人數 20 人。

2.10/12-23 與財團法人宜蘭縣私立力麗樂活老人長期照護中心(養護型)，辦理「114 年度照顧服務員訓練班-自費班」，於蘇澳護理之家實習，參訓人數 20 人、完訓人數 20 人。

員山共辦理 3 場次：

1.3/10(一)~17(一)與宜蘭縣私立安護居家長照機構合辦「114 年度照顧服務員訓練自費班」，3/18(二)~21(五)於員山護理之家實習，參訓人數 34 人、完訓人數 34 人。

2.5/8(四)~19(一)與「社團法人宜蘭縣照顧服務員關懷協會」合辦，5/20(二)~23(五)於員山護理之家實習，參訓人數 30 人、完訓人數 30 人，以增加長照人才照顧服務。

3.6/9(一)~16(一)與宜蘭縣私立安護居家長照機構合辦「114 年度照顧服務員訓練(自費班)」，6/17(二)~20(五)於員山護理之家實習，參訓人數 19 人、完訓人數 19 人。

院區	場次	參訓人數	完訓人數
蘇澳	2	40	40
員山	3	83	83
合計	5	160	160

備註