



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	1.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。	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，111年共提供13次/四小時服務，服務時數共計52小時。
		2.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。	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，111年除假日外每日公告空床數、最新消息公告47則、門診時間表24則、門診停代診419則。
		3.全球資訊網設置各項服務聯結，於醫院明顯處公告各項收費說明、表單下載專區等。	<p>1.本院全球資訊網首頁與菸害防治、健保署、消保會、自殺防治中心等42個單位網站連結，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。</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</p>

		<p>意書等，方便民眾使用。</p>									
	4.線上申辦作業，如病歷複印、意見申訴、醫療諮詢等可依案件序號查詢進度。	<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「案件處理進度」。</p>									
	5.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>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，提供人性化的友善服務，並通過衛生福利部國民健康署健康醫院認證。</p>									
	6.建立高齡長者優先看診機制。	<p>提供85歲以上長者優先看診服務，於掛號單加蓋「85歲以上長者優先看診」的戳章，交給診間護理人員安排看診，診間門口亦有公告「85歲以上長者優先看診，先遞送掛號單」的標示，並視行動能力等狀況由志工引導或陪同。</p>									
	7.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>兩院成立高齡整合門診，提供單一窗口的整合性照護服務，111年服務診次及人次如下：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>院區</th> <th>診次</th> <th>人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>100</td> <td>1,193</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>86</td> <td>2,007</td> </tr> </tbody> </table>	院區	診次	人次	蘇澳	100	1,193	員山	86	2,007
院區	診次	人次									
蘇澳	100	1,193									
員山	86	2,007									
	8.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>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。</p> 									
	9.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>1.為服務鄉親，於宜蘭市區門診每日提供早安門診時段。 2.二分院依據民眾需求，廣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</p>									

		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。
	10. 設置視訊看診，服務遠洋漁船、偏鄉、行動不便及因 COVID-19 疫情隔離之個案，提供看診服務。	兩分院均設置視訊門診服務，包含遠洋漁船、偏鄉、行動不便及因 COVID - 19 疫情隔離之個案，111 年計服務 2079 人次（蘇澳分院 190 人次、員山分院 1,889 人次）
	11. 設置線上醫療諮詢，依問題請醫師或營養師等相關業務人員提供建議。	兩分院全球資訊網設置線上醫療諮詢服務，依問題請相關業務人員提供建議，111 年詢問件數計 9 則，回覆函奉核後以電子郵件回覆。
	12. 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批掛、檢查與住出院手續。	志工服務櫃台上班時間，各時段有安排志工提供服務，提供特殊需求之銀髮族長者，配合就醫程序的調整，優先提供輪椅、老花眼鏡、放大鏡及助聽器等輔具，並專人協助掛號、代填資料、推送輪椅、量血壓、領藥等服務，使長者就醫無礙。

		<p>13.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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.111 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 37 人（服務 2,091 人次）。 2.111 年度自行設置失智照顧服務據點，蘇澳 10 個據點服務 4,358 人次。 3.111 年度自行設置社區高齡衰弱高風險介入課程，蘇澳 7 個據點完成介入人數為 123 人。 <p>員山:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.111 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 19 人（服務 1,815 人次）。 2.111 年度自行設置失智照顧服務據點，員山 10 個據點服務 3,229 人次。 3.111 年度自行設置社區高齡衰弱高風險介入課程，員山 7 個據點完成介入人數為 122 人。
--	--	--	---

	<p>14. 積極配合衛生主管機關規畫，員山澳分院設置日間照護中心，擴展轄區內高齡長者的照顧服務。</p>	<p>1. 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 111 年 12 月 31 日共收托 76 人，服務 29,880 人次。</p> <p>2. 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 111 年 12 月 31 日共收托 74 人，服務 20,474 人次。</p>															
	<p>15. 致力於提升末期病人服務品質，廣續辦理安寧共造服務之外，106 年著手開辦安寧病房。</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，並於 108 年成立安寧病房，目前已從 5 床擴編為 6 床。統計 111 年占床率平均為 95.6%，提供末期病人及家屬全程安寧優質照護服務。</p> <p>2. 二分院持續培訓安寧醫療專業人員，目前已培訓醫師 8 人、護理師 21 人、社工 4 人及心理師 2 人，增進團隊成員臨床照顧服務能力。</p> <p>3. 統計 111 年 1-12 月安寧照護服務人次如下表：</p> <table border="1" data-bbox="960 1731 1476 1881"> <thead> <tr> <th>院區</th> <th>病房</th> <th>共照</th> <th>居家</th> <th>門診</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>160</td> <td>160</td> <td>1,183</td> <td>830</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>未開辦</td> <td>154</td> <td>455</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	院區	病房	共照	居家	門診	蘇澳	160	160	1,183	830	員山	未開辦	154	455	80
院區	病房	共照	居家	門診													
蘇澳	160	160	1,183	830													
員山	未開辦	154	455	80													

16. 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。



17. 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 111 年上半年「電話禮貌測試成績」，員山分院獲「優等」，蘇澳分院獲「甲等」。
2. 院內每季進行電話禮貌測試，成績如下：

院區	第 1 季	第 2 季	第 3 季	第 4 季
蘇澳	94 分	98 分	100 分	99 分
員山	94 分	97 分	95 分	100 分

18. 藥局前台提供民眾雲端用藥查詢，北榮用藥外觀查詢服務。

1. 於發藥窗口提供藥物諮詢服務，111 年蘇澳暨員山兩藥局共服務 341 人次。
2. 藥物諮詢處設有親善櫃台，備有座位及雙面電腦螢幕，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。



19. 醫院網頁/藥劑科/提供兩院藥品外觀查詢、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。

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。

<ul style="list-style-type: none">藥劑科護理部職業醫學科急診醫學科特色醫療日間照顧中心護理之家居家護理檢驗諮詢服務護理諮詢服務呼吸照護病房精神護理之家整合性照護門診洗腎室高齡醫學整合門診出院準備轉銜服務醫學美容	<p>5. 藥物資訊相關網站：</p> <ol style="list-style-type: none">(1)衛生福利部中央健康保險署（健保用藥品項查詢）(2)衛生福利部食品藥物管理署（藥物許可證查詢）(3)衛生福利部食品藥物管理署（藥物辨識資料查詢）(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） <p>◎ 未來展望</p> <ol style="list-style-type: none">1.以病人為中心的藥事服務2.提升藥師人力及素質3.實現藥事照顧之精神4.維護病人用藥安全5.提供全方位之藥事服務品質 <p>◎ 相關訊息</p> <p>電話：03-9905106轉3602、3603（蘇澳院區 藥局） 03-9952443轉13（蘇澳附設門診部 藥局） 傳真：03-9904555 藥物諮詢信箱：med01@mail.savh.gov.tw 藥物諮詢傳真：(03)9906782</p>
--	---

		20.建立多元族群族的溝通管道。	<p>1.本院建置英語網站（網址）： https://www.ysvh.gov.tw/savh/english/index.php?mo=NewsInfo&ac=news31_list</p> <p>2.本院於掛號、健檢及病房護理站等處備有翻譯機，以利與外籍人士溝通之用。</p> <p>3.兩院醫療、門診大樓，均已更新雙語指示牌，以利外籍人士辨識有所依循。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	1.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 111 年參加宜蘭縣榮服處舉辦分區座談會 4 場次。
		2.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 111 年經處理民眾陳情案件共計 144 件，均依規定妥處回復。
		3.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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.主動發佈本院相關新聞稿，以提昇本院之正面形象。</p> <p>4.111 年獲平面及網路媒體報導本院（含員山院區）相關活動計有 239 則，頗具正面成效。</p>
		4.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。	<p>1.目前院長信箱由兩院民陳承辦人管理彙辦。</p> <p>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</p>

		<p>主責科室處理並回覆。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
	5.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 12 月 13 日粉絲團人數合計 2,234 位（員山 1,122 位、蘇澳 1,112 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。
	6.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。
	7.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 4 場次，了解榮民、病人、家屬及住民等需求，提供更好的服務。

8.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。

1.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。111年照服員上半年滿意度為蘇澳 92.34%、員山 92.07，下半年為蘇澳 90.89%、員山 92.07，皆達閾值（90%）。

照服員滿意度	蘇澳	員山
上半年	92.30	92.07
下半年	90.89	92.07

2.每半年進行護理之家住院滿意度調查，111年上半年滿意度為蘇澳 92.34%、員山 96.8%，下半年為蘇澳 91.45%、員山 94.2%，皆達閾值（90%）。

護理之家住院滿意度	蘇澳	員山
上半年	92.52	96.8
下半年	91.45	94.2


9.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。

每半年的滿意度皆已簽文呈核，針對總滿意度及各項滿意度未達閾值，由各單位提報改善措施。上半年的總滿意度及各項滿意度皆達閾值。

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。

111年分別派員參加宜蘭縣榮服處舉辦分區座談會共計4場次（礁溪、宜蘭、冬山及羅東場）、宜蘭縣政府主辦老人及身障保護業務聯繫會議及身心障礙者生涯轉銜、個案管理服務業務聯繫會議共3場次（老障保護2

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>1.院內電子公佈欄，提供 24 小時無休之訊息公告服務。</p> <p>2.可依公務需求申請公務信箱，溝通公務安全無障礙。</p> <p>3.臨櫃服務人員依其服務屬性，提供訓練後方能獨立作業。</p> <p>4.配合政策，推廣健康存摺，於服務櫃台設立查詢設備，並有專人協助。</p> <p>5.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>6.因應民眾消費習慣，於收費台增設刷卡付費設備，並於網站及現場張貼公告宣導週知。</p> <p>7.設置院長信箱，並置於網站明顯處，方便民眾使用。</p>	<p>次、身障轉銜 1 次)。</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>臨櫃服務新進人員，完成醫院辦理的職前教育訓練後，安排單位資深人員教導及見習，訓練一個月後依其適應狀況，同班別安排資深同仁提供諮詢，逐步上線作業。</p> <p>配合健保署政策推廣健康存摺，於掛號櫃台設立查詢設備，並有專人適時協助。</p> <p>兩分院均設置設置轉診中心，由專人負責轉診轉檢業務，111 年計服務 1,229 人次，詳如下表：</p> <table border="1" data-bbox="954 1469 1474 1621"> <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>217</td> <td>381</td> <td>598</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>302</td> <td>329</td> <td>631</td> </tr> </tbody> </table> <p>本院自 105 年 9 月起增設刷卡付費及行動支付設備，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> <p>目前兩院院長信箱，皆架設於兩院入口網站首頁一看診進度查詢的下方(如下列圖片)。</p>		轉入人次	轉出人次	合計	蘇澳	217	381	598	員山	302	329	631
	轉入人次	轉出人次	合計												
蘇澳	217	381	598												
員山	302	329	631												

			 <p>員山分院 蘇澳分院</p>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>1.辦理偏鄉民眾來院就醫免費交通接送服務。</p> <p>2.辦理偏鄉民眾復健治療免費交通接送服務。</p> <p>3.設置社區關懷據點，提供社區民眾健康衛教、健檢、整合性預防保健服務。</p> <p>4.辦理偏鄉幼兒園 6 歲以下學生到園塗氟服務。</p> <p>5.辦理偏鄉國小、國中一、四及七年級學生健檢服務。</p>	<p>本院提供偏鄉民眾來院就醫免費交通接送服務：</p> <p>1.洗腎病患：每週一、三、五。 2.日間病友：每日 8：00、15：00。</p> <p>本院提供偏鄉民眾復健治療免費交通接送服務：</p> <p>1.枕山、同樂、龍潭、四城： 每日 8：00 - 12：00。 2.與本院簽約之養護院（安親養護院）。 3.市區門診巡迴接駁車： 每日 8：00 - 17：00。</p> <p>1.員山分院於員山鄉及宜蘭市開設 8 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、醫護人員專業健康講座及義診檢、健康運動課程及健康手工藝工程服務。 3.截至 111 年 1-11 月止，已辦理社區健康促進服務 448 場次，累計參與健康講座 7523 人次、義診義檢 8688 人次。</p> <p>截至 111 年 1-11 月止，本院校園口腔健康團隊巡迴縣內 10 鄉鎮 60 校次，總計服務幼兒 3455 人次。</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 1387 人次。</p>

6.辦理偏鄉國小、國中學生流感疫苗接種服務。	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 5605 人次。
7.辦理偏鄉老人養護院巡迴醫療。	本院派遣醫護人員於三星鄉及內城村之老人長照機構，為住民提供巡迴醫療服務，累計服務 34 場次及 1541 人次。
8.辦理氣候變遷敏感族群健康促進服務。	因應氣候變遷因素可能對健康所產生之因響，社區健康護理師針對氣候變遷之健康保健議題，包括冬季血壓控制、高溫下之室外工作、氣候變遷與傳染病防治、預防中暑、預防登革熱及預防心血管疾病等健康議題，邀請醫師為社區民眾辦理 41 場次衛教講座，參加民眾計 620 人次。
9.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。	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，111 年無出勤需求。
10.提供偏鄉地區免費交通車接駁，方便弱勢退除役官兵、眷屬、民眾等就醫及提供掛號費優惠。	<p>1.本院提供偏鄉民眾來院就醫免費交通接送服務：</p> <p>(1)洗腎病患：每週一、三、五。</p> <p>(2)日間病友：每日 8 時、15 時。</p> <p>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，優惠訊息公告於全球資訊網「收費說明」。</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>蘇澳：</p> <p>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，111 年 12 月實際在案數 313，B 單位簽訂特約單位 65 家。</p> <p>員山：</p> <p>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，111 年 12 月實際在案數</p>

			234，B 單位簽訂特約單位 62 家。
		<p>12. 依本院擬訂之「111 年高齡醫學發展與照護計畫」，透過榮民三級健康照護體系，提供一全人、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"> 1. 提供高齡醫學整合門診服務，111 年計服務 1,193 人次。 2. 提供高齡整合門診提供周全性評估，111 年計 371 人次。 3. 提供急性後期服務：111 年提供計 3,550 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：111 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。 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，111 年度計舉辦 5 場次。 6. 高齡友善環境設計：完成綜合大樓一樓友善廁所改善工程、呼吸照護病房及門診大廳老舊地板汰換、重新繪製門診大廳地面指引，以利民眾辨識前往目的地；另增設道路行車方向及速限指示，增加民眾用路安全、定期檢視高齡病房用電安全，並完成護理之家老舊電線汰換。 <p>員山：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供高齡醫學整合門診服務，111 年計服務 2,007 人次。 2. 提供高齡整合門診提供周全性評估，111 年計 455 人次。 3. 提供急性後期服務：111 年員山院區提供計 3,522 人次，各分項之分數均進步，顯示病人之進步實因接

			<p>受計畫治療，得到的生活功能的回復。</p> <p>4.大眾媒體露出高齡醫學主題：111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 15 則。</p> <p>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，111 年度計舉辦 9 場次。</p> <p>6.高齡友善環境設計:完成榮欣樓 11~12 病房浴廁整修、復健大樓 1 樓無障礙廁所、2 樓性平廁所及行政大樓 1 樓無障礙廁所及性平廁所增設整修、宜蘭市區門診廁所老舊門板及導擺汰換、5 樓樓梯地面修護、榮安樓 1 樓護理之家地板整修、榮安樓 2 樓扶手改善(由單扶手汰換為雙扶手)、增設道路行車方向及速限、指示檢視高齡病房用電設備，完成護理之家老舊電線汰換，創造良好照護環境等。</p> <p>7.高齡多元照護服務:兩院與宜蘭縣衛生所樞紐 HUB 資源連結，滿足社區長者多元需求。針對 65 歲以上或多重共病長者，提供周全性老年評估，經由評估篩選，提供健康相關活動，或銜接 HUB 轉銜至社區，成功轉介的個案於後 1 個月及半年電話追蹤。前進至社區宣導健康相關活動課程。111 年 7 月 15 日衛生所 HUB 轉銜人員專程至本院與長照中心討論解說合作事宜，111 年計轉介 21 位。</p>
		<p>13.與社區鄰里長聯結關心長者及獨居長者之日常生活。</p>	<p>蘇澳院區結合里長、員山院區協同內城社區發展協會不定期至社區關心長</p>

			者或獨居者，111 年共計服務 36 人次。															
		14.由院內居家、出服等醫療團隊密切聯繫，依照護需求轉介社會福利處，建置完善全方位長照服務網路。	<p>1.二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 111 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>646</td> <td>38</td> <td>49</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>946</td> <td>30</td> <td>55</td> <td>2</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	646	38	49	3	員山	946	30	55	2
年度 人次	機構 安置	居家 照護	長照 2.0	社會 處														
蘇澳	646	38	49	3														
員山	946	30	55	2														
		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： (1) 提供網路預約掛號、看診進度查詢等。 (2) 提供醫師停診資訊及病床動態資訊。 (3) 提供醫療團隊之相關介紹，並有本院醫師相關經歷介紹。 (4) 依據民眾需要，提供醫藥相關資訊。 (5) 提供各項政府所公開的資訊連結。	<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	1.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）均於醫院網站公告並適時修															

化機關管理 創新		正更新；最近一次維護日期為 111 年 11 月 9 日。
	2.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。
	3.配合輔導會榮好專案-發展智能行動支付。	經檢討後維持本院現金、刷卡等支付方式，相關原因已報備，說明如下： 1. 中高齡民眾習慣以現金繳費： 本院 65 歲以上病人約佔 61.5%，高齡者習慣以現金繳費，APP 支付使用率可能較低。 2. 掛批等候時間不長，使用 APP 繳費誘因不大。 3. APP 建置費為額外成本。
	4.中榮系統二階作業，導入電子病歷及質量審，提升工作效能。	二分院完成中榮系統二階作業導入，簡化電子質量審查作業： 1.系統自動檢核，提升正確性，避免醫師完成日爭議。 2.系統即時通知，提升醫師完成即時性。 3.完整呈現報表，提供臨床端管理決策及臨床教學依據。 4.電子病歷儲存方式優於紙本病歷，且可多方備份，可保障就醫資料安全，字體較紙張病歷易於辨識，減少錯誤。
	5.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。	1.本分院定期於醫療全球資訊網之政風廉能與消費者宣導等專區，刊登反詐騙與消費者保護資訊，適時提供有關消費者保護宣導與反詐騙訊息等服務，以達防騙宣導效能；111 年刊登 24 則宣導項目，累計點擊閱覽次數達 1 萬 9,574 次。 2.另本分院醫療全球資訊網政風廉能專區開設「行政透明專區」，將各類捐贈訊息及各項證明書申請收費

		<p>6.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>	<p>用標準公告周知，滿足民眾「知」與「用」之權利，友善建構全民網路參與環境，發展與民互信合作關係，以建立創新主動服務模式。</p> <p>針對高齡長者需求及配合其特性，已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、安全環境及主題戒菸四招等各項疾病自我照顧重點，相關衛教單張並放置於門、急診與各病房的出入口處，提供索取及詢問。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="959 734 1203 1003"> </div> <div data-bbox="1222 734 1469 1003"> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <div data-bbox="959 1014 1203 1077" style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>放大字體長者專用 衛教指導單張</p> </div> <div data-bbox="1222 1014 1469 1077" style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>衛教單張置放欄</p> </div> </div>															
<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>1.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。</p>	<p>1.本院於 103 年陸續開辦安寧共照、居家、門診等照護服務，並於 108 年開辦安寧病房，目前已從 5 床擴編為 6 床。統計 111 年占床率平均為 95.6%，提供末期病人及家屬全程安寧優質照護服務。</p> <p>2.二分院持續培訓安寧醫療專業人員，目前已培訓醫師 8 人、護理師 21 人、社工 4 人及心理師 2 人，增進團隊成員臨床照顧服務能力。</p> <p>3.統計 111 年 1 - 12 月安寧照護服務人次如下表：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>院區</th> <th>病房</th> <th>共照</th> <th>居家</th> <th>門診</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>160</td> <td>160</td> <td>1183</td> <td>830</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>未開辦</td> <td>154</td> <td>455</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	院區	病房	共照	居家	門診	蘇澳	160	160	1183	830	員山	未開辦	154	455	80
院區	病房	共照	居家	門診														
蘇澳	160	160	1183	830														
員山	未開辦	154	455	80														

		<p>4.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。</p>	<p>兩分院護理之家與縣政府社會處簽訂服務合約，協助中低收入住民入住之服務需求；兩院區護理之家 111 年提供喘息及社政床服務統計如下：</p> <table border="1" data-bbox="954 392 1473 539"> <thead> <tr> <th>院區</th> <th>喘息服務</th> <th>社政床</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>31</td> <td>708</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>6</td> <td>335</td> </tr> </tbody> </table>	院區	喘息服務	社政床	蘇澳	31	708	員山	6	335
院區	喘息服務	社政床										
蘇澳	31	708										
員山	6	335										
		<p>5.因應健保署政策，配合提出申請計劃，以提升服務效能。</p>	<p>為提升服務效能，111 年二分院賡續參與衛福部健保署計劃申請及改善方案，如糖尿病給付改善方案、初期慢性腎臟病方案、急性後期照護品質試辦計、預防保健－成人健檢、戒菸計畫、職災等等，111 年 3 月 23 日員山分院榮獲「110 年第八部第二章糖尿病－卓越獎」、蘇澳分院獲「110 年初期慢性腎臟病－品質獎勵」等計 9 項品質獎勵。</p>									
		<p>6.配合長照法推動，積極參與各項長照計劃，以落實整體性服務。</p>	<p>蘇澳：</p> <p>1.107 年通過衛福部失智關懷據點計畫，111 年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 37 人（服務 2,091 人次）。</p> <p>2.107 年 4 月通過衛福部長長期照顧十年計畫 2.0『社區整體照顧服務體系』A 級單位，111 年 12 月實際在案數 313，B 單位簽訂特約單位 65 家。</p> <p>員山：</p> <p>1.107 年通過衛福部失智關懷據點計畫，110 年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 19 人（服務 1,815 人次）。</p> <p>2.107 年 4 月通過衛福部長長期照顧十年計畫 2.0『社區整體照顧服務體系』A 級單位，111 年 12 月實際在案數 234，B 單位簽訂特約單位 62 家。</p>									

		<p>7.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>	<p>110 年 10 月 20 日申請通過「中醫減重包套、營養衛教、運動衛教、埋線」服務項目，111 年無新增項目。</p>
		<p>6.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>	<p>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內、外科門診各 1 診，落實分級醫療照護及提升營運績效。</p>
		<p>7.發展特色醫療，預計 111 年提供遠距醫療視網膜篩檢服務及 AI 人工智慧分析。</p>	<p>提供遠距醫療視網膜篩檢服務及 AI 人工智慧分析，111 年度二分院完成遠距糖尿病視網膜篩檢服務場次計 11 場，服務 314 人（蘇澳分院 5 場 142 人、員山分院 6 場 172 人）。</p> 
		<p>8.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>	<p>111 年辦理「照服員職前訓練專班」共計 3 場次，完訓 104 人次，辦理情形如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.7 月與宜蘭縣私立安護居家長照機構合辦「111 年度照顧服務員訓練（平日自費班）」，參訓人數 45 人、完訓人數 45 人。（蘇澳+員山） 2.9 月與「社團法人宜蘭縣照顧服務員關懷協會」合辦，參訓人數 30 人、完訓人數 30 人，以增加長照人才照顧服務。（員山） 3.10 月與「社團法人宜蘭縣照顧服務員關懷協會」合辦，參訓人數 30 人、完訓人數 29 人，以增加長照人才照顧服務（蘇澳）。
<p>備註</p>			

