



臺北榮民總醫院蘇澳(員山)分院

110 年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，110 年共提供 9 次服務，服務時數共計 36 小時（每次四小時）。
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，110 年 1-12 月除假日外每日公告空床數、最新消息公告：72 次、門診時間表：24 次、停代診：512 次。	
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 41 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. 建立智慧手機掛號 APP，可預約掛號、查詢掛號及看診進度。	<p>1. 本院提供多元化的掛號方式，如診間預掛、臨櫃掛號、網路掛號、電話畫掛號等方式。</p> <p>2. 配合服務量，於宜蘭市區門診裝設門診診間報到系統，可查詢看診進度，降低門診等候時間。</p>									
5. 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>									
6. 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，並通過健康醫院認證，員山分院於 110 年榮獲銀質獎。</p>									
7. 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>									
8. 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，110 年服務診次及人次如下：</p> <table border="1" data-bbox="986 1547 1396 1697"> <thead> <tr> <th>院區</th> <th>診次</th> <th>人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>101</td> <td>1,132</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>96</td> <td>1,965</td> </tr> </tbody> </table>	院區	診次	人次	蘇澳	101	1,132	員山	96	1,965
院區	診次	人次								
蘇澳	101	1,132								
員山	96	1,965								
9. 全球資訊網設置各項服務聯結，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> 									
10. 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	<p>1. 為服務鄉親，於宜蘭市區門診每日提供早安門診 8 診。</p>									

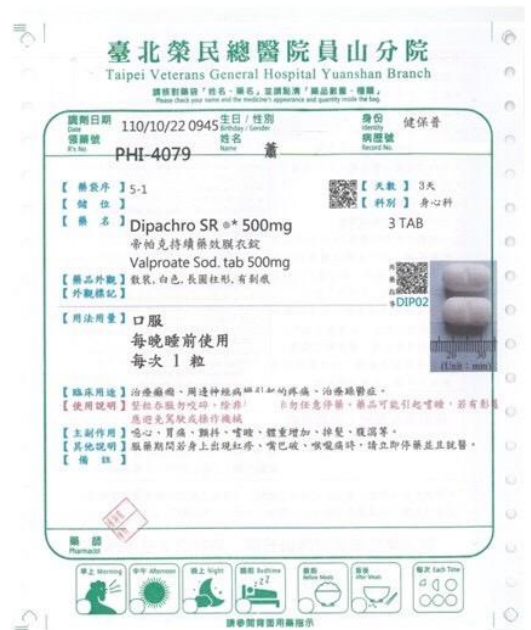
		<p>門診)。</p>	<p>2. 二分院依據民眾需求，廣續開設高齡整合門診、整合性婦女門診（子宮頸抹片快速門診）、酒癮戒治整合門診、攝護腺特別門診、戒菸門診、安寧照護門診、失智症整合門診、糖尿病門診及營養諮詢等，醫護人員熱心服務，獲民眾給予正向回饋。</p>
		<p>11. 單身年長者代辦手續：針對行動不便、聽力不佳年長病人，設志工(專人)為年老或單身病人代辦批掛、檢查與住出院手續。</p>	<p>本院於門診大廳設有志工服務臺，每日皆有志工排班輪值，並提供輪椅、助聽器、老花眼鏡..等供需要長者及民眾使用。</p> <p>志工會機動性協助年長者及行動不便者推送輪椅至檢查定點、批價、領藥及協助病人辦理住、出院相關事務。</p> 
		<p>12. 配合長照 2.0 政策，建構員山鄉各項長照服務項目，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>1. 110 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 18 人(服務 1,133 人次)。</p> <p>2. 110 年度自行設置失智照顧服務據點，員山 9 個據點服務 3,543 人次。</p> <p>3. 110 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 124 人。</p>

		<p>13. 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 110 年 12 月 31 日已服務 68 人，共服務 23,912 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 110 年 12 月 31 日已服務 68 人，共服務 14,961 人次。</p>															
		<p>14. 致力於提升末期病人服務品質，賡續辦理安寧共造服務之外，106 年著手開辦安寧病房。</p>	<p>1. 兩院於 103 年陸續開辦安寧共同、居家、門診等照護服務，並於 108 年蘇澳分院完成申報安寧病房 5 床，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 6 人、護理師 22 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 110 年 1-12 月安寧照護服務人次如下表：</p> <table border="1" data-bbox="960 1691 1455 1841"> <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>118</td> <td>159</td> <td>903</td> <td>472</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>未開辦</td> <td>165</td> <td>487</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>	院區	病房	共照	居家	門診	蘇澳	118	159	903	472	員山	未開辦	165	487	29
院區	病房	共照	居家	門診														
蘇澳	118	159	903	472														
員山	未開辦	165	487	29														

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、服藥顆樹等理解力，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 110 年上半年「電話禮貌測試成績」，兩分院同獲「優等」。
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	96	91	97
員山	94	95	91	95

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。

1. 於發藥窗口提供藥物諮詢服務，110 年蘇澳暨員山兩藥局共服務 960 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。



18. 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<ul style="list-style-type: none">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>
---	---

		19. 建立多元族群的溝通管道。	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 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。 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。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	1. 每年參加榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會。 2. 辦理顧客滿意度問卷調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。 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。	本院自辦榮民擴大座談會共 2 次，另 110 年參加宜蘭縣榮服處舉辦分區座談會共計 4 場次。 依據本院顧客意見處理要點設置網站院長信箱、實體意見箱等多元管道，由社工室收件統一會辦相關單位辦理，陳長官核閱，並由專人追蹤辦理情形，經統計 110 年經處理民眾陳情案件共計 148 件，均依規定妥處回復。 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. 110 年獲平面及網路媒體報導本院（含員山院區）相關活動計有 183 則，頗具正面成效。

		<p>4. 每半年進行住院、急診、照服員等各項服務滿意度調查，做為服務改善依據。</p>	<p>每半年進行住院、急診、照服員等各項服務滿意度調查作業，110年調查結果：上、下半年各項滿意度皆達閾值。</p> <p>蘇澳如表 1：</p> <table border="1" data-bbox="954 439 1473 633"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>閾值</th> <th>上半年</th> <th>下半年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>急診服務滿意度</td> <td>88%</td> <td>90.08%</td> <td>90.01%</td> </tr> <tr> <td>護理服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>91.74%</td> <td>91.59%</td> </tr> <tr> <td>住院服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>94.23%</td> <td>92.12%</td> </tr> <tr> <td>照服員服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>92.62%</td> <td>91.31%</td> </tr> </tbody> </table> <p>員山如表 2：</p> <table border="1" data-bbox="954 680 1473 875"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>閾值</th> <th>上半年</th> <th>下半年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>急診服務滿意度</td> <td>88%</td> <td>92.68%</td> <td>93.55%</td> </tr> <tr> <td>護理服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>96.6%</td> <td>97.3%</td> </tr> <tr> <td>住院服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>92.77%</td> <td>93.57%</td> </tr> <tr> <td>照服員服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>90.6%</td> <td>91.9%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	閾值	上半年	下半年	急診服務滿意度	88%	90.08%	90.01%	護理服務滿意度	90%	91.74%	91.59%	住院服務滿意度	90%	94.23%	92.12%	照服員服務滿意度	90%	92.62%	91.31%	項目	閾值	上半年	下半年	急診服務滿意度	88%	92.68%	93.55%	護理服務滿意度	90%	96.6%	97.3%	住院服務滿意度	90%	92.77%	93.57%	照服員服務滿意度	90%	90.6%	91.9%
項目	閾值	上半年	下半年																																								
急診服務滿意度	88%	90.08%	90.01%																																								
護理服務滿意度	90%	91.74%	91.59%																																								
住院服務滿意度	90%	94.23%	92.12%																																								
照服員服務滿意度	90%	92.62%	91.31%																																								
項目	閾值	上半年	下半年																																								
急診服務滿意度	88%	92.68%	93.55%																																								
護理服務滿意度	90%	96.6%	97.3%																																								
住院服務滿意度	90%	92.77%	93.57%																																								
照服員服務滿意度	90%	90.6%	91.9%																																								
		<p>5. 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>	<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；未能侷限於 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>																																								
		<p>6. 成立臉書社群，建立民眾、員工和醫院溝通橋樑。</p>	<p>自 104 年 4 月份起成立臉書粉絲團，目前粉絲團人數計，今年度增加 2,019 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。</p>																																								

		7. 院內成立與情群組，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。	建置院內與情群組，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。
		8. 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、病房家屬座談會共 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。
		9. 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。	各項滿意度調查報告每半年陳核一次，110 年上半年及下半年各項滿意度結果皆達閾值，並於 110.12.18 呈報首長審閱，存檔備查。
		10. 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。	各項滿意度調查報告每半年陳核一次，110 年上半年及下半年各項滿意度結果皆達閾值，於 110.12.15 第三季醫品會議中提報、分析檢討，未達閾值項目已會簽缺失單位逕行檢討改善，並於 110.12.18 呈報首長審閱，存檔備查。
		11. 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。	110 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、五結及羅東場）、宜蘭縣政府主辦老人保護業務聯繫會議及身心障礙者生涯轉銜、個案管理暨保護服務業務聯繫會議共 4 場次(各別 2 場次)。

<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>1. 院內電子公佈欄，提供 24 小時無休之訊息公告服務。</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(106-110 年)的功能，方便同仁檢閱。</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>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>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>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>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>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>5. 轉診轉院查詢系統，避免病人各級醫療體系往返奔波，建構榮民醫療體系醫療資訊平台，查詢會屬榮民總醫院、分院、榮家及自費安養中心保健組就醫病人病歷。</p>	<p>榮民體系資訊平台部分，依國軍退除役官兵輔導委員會函有關轉診轉院查詢系統自 106 年 8 月 28 日起停止適用；於 106 年 5 月 31 日起使用中央健康保險署「電子轉診平台」包含轉診單開立及回覆，查閱轉出病人他院回覆狀況。</p>
	<p>6. 因應多數民眾消費習慣，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>本院自 105 年 9 月起增設刷卡付費設備，經由網站及現場張貼公告宣導，已普遍使用，依民眾付費需求，無最低刷卡金額限制，110 年刷卡付費筆數 2,372。</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>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（如圖片），方便民眾使用。</p>  <p>↑蘇澳分院首頁院長信箱</p>  <p>↑員山分院首頁院長信箱</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>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>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"> 1. 洗腎病患：每週一、三、五 2. 日間病友：每日 8：00、15：00 3. 員山鄉內：每日 8：00 <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"> 1. 枕山、同樂、龍潭：每日 8：00 2. 與本院簽約之養護院、安養院 <p>1. 本院於員山鄉 10 個村及蘇澳鎮 8 個里，共同設置「社區健康促進服務據點」。</p> <p>2. 服務內容包括：整合性預防保健服務、疫苗接種轉介、醫療就醫轉介、CGA 周全性量評估、健康義檢服務、健康衛教服務、高齡長者運動課程等健康促進服務。</p> <p>3. 現場服務照片：</p>



圖 1、社區民眾到院接受成人預防保健服務



圖 2、社區長者瑜珈運動課程

4. 辦理偏鄉幼兒園 6 歲以下學生到園塗氟服務。

1. 本院於 110 年總計辦理 80 校次，辦理口腔健康衛教 4660 人次；辦理口腔預防保健計服務 4660 位幼兒，塗氟牙齒顆數達 93,200 顆。
2. 本院將此項服務成果陳送 110 年「SNQ 國家品質標章」競賽，目前已通過書面審查，於 12/17 完成口頭報告，靜待審查結果。
3. 現場服務照片：



圖 1、醫師口腔健康衛教

			 <p>圖 2、醫師口腔檢查暨牙齒塗氟</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>1. 本院於 110 年辦理宜蘭縣員山鄉、蘇澳鎮及三星鄉總計 26 所國小及國中新生健康檢查，受檢人次合計 1,529 人次。</p> <p>2. 現場作業照片：</p>  <p>圖 1、學生健檢抽血作業</p>  <p>圖 2、醫師理學檢查</p>
		<p>6. 辦理偏鄉國小、國中學生流感疫苗接種服務。</p>	<p>1. 本院於 110 年辦理宜蘭縣員山鄉、蘇澳鎮及三星鄉總計 30 所國小、國中、高中、高職及五專一至三年級學生流感疫苗接種服務，合計接種 5,238 人次。</p> <p>2. 現場作業照片：</p>



圖 1、醫師理學檢查



圖 2、護理師為學生接種流感疫苗

7. 辦理偏鄉老人養護院巡迴醫療暨癌症篩檢服務。

本院於 110 年辦理安親老人養護院及嗣大人老人養護院巡迴醫療，由醫師至機構為住民辦理門診，總計服務 2,104 人次。

8. 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。

9. 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。

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」。

10. 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「員山分院日照中心」，規劃建立社區整合型服務中心（A 級長照旗艦店），作為示範專區。

1.107 年 4 月兩院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，截至 110 年 12 月員山實際在案數 181，B 單位簽訂特約單位員山 57 家，蘇澳實際在案數 287，B 單位簽訂特約單位蘇澳 61 家。

2.109 年社區整合型服務中心(A 單位)評鑑輔導，兩院成績為「優

			<p>良」。</p> <p>3.110 年社區整合型服務中心(A 單位)評鑑兩院均獲「優等」。</p>
		<p>11. 依本院擬訂之「109 年高齡醫學發展與照護計畫」，透過榮民三級健康照護體系，以榮民服務處為平臺，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>1.提供高齡醫學整合門診服務，110 年計服務-員山院區:1,965 人次;蘇澳院區:1,132 人次。</p> <p>2.提供高齡整合門診提供周全性評估，110 年計-員山院區:512 人次;蘇澳院區:344 人次。</p> <p>3.提供急性後期服務： 110 年員山院區提供計: 3,481 人次;蘇澳院區提供計: 3,813 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。</p> <p>4.於大眾媒體露出高齡醫學主題： 110 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:員山院區:7 則;蘇澳院區:6 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，110 年度計舉辦:員山院區:12 場次;蘇澳院區:12 場次。</p> <p>6.高齡友善環境設計:員山分院:汰換門診等候區座椅 4 張、女公廁坐式馬桶，各增設 1 式抑菌 L 型扶手，創造良好照護環境等。;蘇澳分院:提供 85 歲以上長者看診、檢驗及領藥優先服務，掛號批價台、檢驗、藥局設立銀髮族親善窗口，因應長者特殊需求，提供老花眼鏡、放大鏡、助聽器，並有志工代填資料、量血壓、提供有扶手之候診椅供高齡長者使用、櫃台採無障礙、</p>

通用設計，創造良好照護環境等。

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。110 年 3 月 17 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，110 年計轉介 16 位。

12. 與社區鄰里長聯結關心長者及獨居長者之日常生活。

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者或獨居者，110 年共計服務 31 人次。


13. 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。

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
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福處，協助經濟及安置等問題服務。
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。
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。
5. 統計 110 年 1-12 月出院準備服務人次如下表：

年度 人次	機 構 安置	居家 照護	長 照 2.0	社福 服務
蘇澳	579	36	71	44
員山	570	460	80	34

		<p>14. 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需資料：</p> <p>(1)提供網路預約掛號、看診進度查詢等</p> <p>(2)提供醫師停診資訊及病床動態資訊</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>	<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，優化機關管理創新	<p>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。</p> <p>2. 院內行政系統公布欄，能依功能分類公告，提升便利性。</p> <p>3. 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。</p>	<p>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正更新；最近一次維護日期為 110 年 10 月 29 日。</p> <p>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。</p> <p>醫院全球資訊網能與社會資源、政風廉能、消費者專區等 39 個單位直接連結，提供友善便捷服務。</p>



		<p>4. 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>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、預防跌倒、大腸鏡檢查注意事項及各項疾病照護重點，相關衛教單張並放置於急、門診與各病房或出入口處，提供家屬索取及諮詢。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td data-bbox="959 819 1219 887">放大字體長者專用 衛教指導單張</td> <td data-bbox="1219 819 1469 887">衛教單張置放欄</td> </tr> </table>	放大字體長者專用 衛教指導單張	衛教單張置放欄
放大字體長者專用 衛教指導單張	衛教單張置放欄				
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>1. 積極配合衛生主管機關規劃，設置日間照護中心，擴展轄區內高齡長者的照顧服務。</p> <p>2. 致力於提升末期病人服務品質，開辦安寧病房廣續辦理安寧共造服務。</p>	<p>日照中心配置高齡親善設備，依長者之功能等級設計課程。使用多元化教材，供其依興趣及喜好自由選擇參與課程活動。提供全隊、全程、全方位的個人化健康管理及照護，包含：健康體能、認知活動、飲食諮詢、癌症篩檢、流感疫苗注射與急、門住診醫療、復健、臨托喘息、安寧照顧、居家護理等服務，打造一個結合醫療、長照與社區的黃金組合，達到「壓縮失能、延緩失智、在地安老」之目的。</p> <p>1. 兩院於 103 年陸續開辦安寧共同、居家、門診等照護服務，並於 108 年蘇澳分院完成申報安寧病房 5 床，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 7 人、護理師 22 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 110 年 1-12 月安寧照護服務人次如下表：</p>		

		<table border="1"> <tr> <td>院區</td> <td>病房</td> <td>共照</td> <td>居家</td> <td>門診</td> </tr> <tr> <td>蘇澳</td> <td>118</td> <td>159</td> <td>903</td> <td>472</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>未開辦</td> <td>165</td> <td>487</td> <td>29</td> </tr> </table>	院區	病房	共照	居家	門診	蘇澳	118	159	903	472	員山	未開辦	165	487	29
院區	病房	共照	居家	門診													
蘇澳	118	159	903	472													
員山	未開辦	165	487	29													
	<p>3. 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>持續與縣政府社會處簽訂護理之家服務合約，辦理喘息服務及中低收入戶住民安置業務，110 年服務人次如下：</p> <table border="1"> <tr> <td>院區</td> <td>喘息服務</td> <td>中低收入戶 住民安置</td> </tr> <tr> <td>蘇澳</td> <td>25</td> <td>657</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>11</td> <td>310</td> </tr> </table>	院區	喘息服務	中低收入戶 住民安置	蘇澳	25	657	員山	11	310						
院區	喘息服務	中低收入戶 住民安置															
蘇澳	25	657															
員山	11	310															
	<p>4. 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，110 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。</p>															
	<p>5. 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>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 18 人(服務 1,133 人次)，新城樂智關懷據點收案 22 人(服務 1,829 人次)。</p> <p>2.107 年 4 月兩院通過衛福部長照照顧十年計畫 2.0『社區整體照顧服務體系』A 級單位，截至 110 年 12 月員山實際在案數 181，B 單位簽訂特約單位員山 57 家，蘇澳實際在案數 287，B 單位簽訂特約單位蘇澳 61 家。</p> <p>3.109 年度失智照護服務計畫失智共同照護中心及失智社區服務據點考評臺北榮民總醫院蘇澳分院(新城社區)及臺北榮民總醫院員山分院(內城社區)獲「優等」</p> <p>4.109 年社區整合型服務中心(A 單位)評鑑輔導，兩院成績為「優</p>															

			<p>良」。</p> <p>110 年社區整合型服務中心(A 單位)評鑑兩院均獲「優等」。</p>
		6. 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>為服務中醫需求的民眾，110 年向宜蘭縣衛生局申請新增「中醫減重包套、營養衛教、運動衛教、埋線」服務項目，經 110 年 10 月 20 日宜蘭縣醫療審議小組審議通過執行。</p>
		7. 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>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科門診，以落實分級醫療照護及提升營運績效。</p>
	備註		