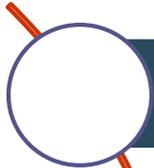


# 國立陽明大學附設醫院



# 簡報大綱



為民服務業務現況簡介



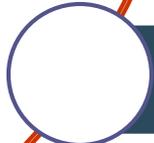
服務績效及創新服務



服務關鍵策略



未來努力方向

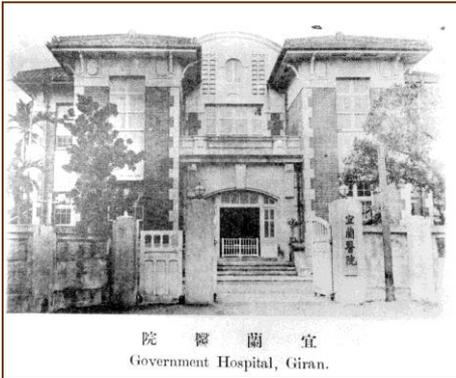


參獎經驗分享

# 為民服務現況簡介



# 國立陽明大學附設醫院的歷史



1896  
日據時代台灣總督府宜蘭支廳  
附屬診療所



1947  
台灣省立宜蘭醫院



1978  
新病房大樓



2008  
國立陽明大學附設醫院

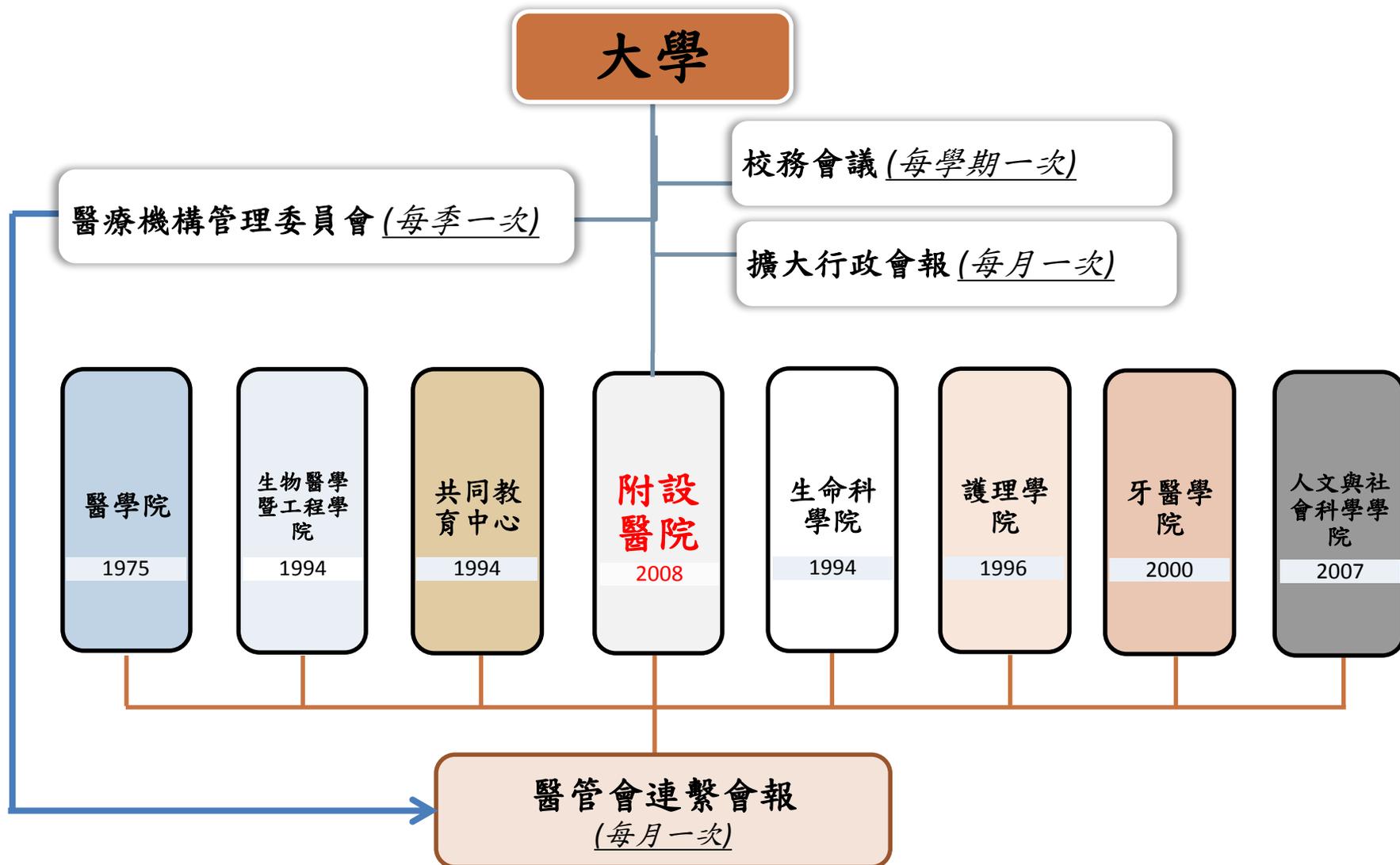


2001  
署立宜蘭醫院委託  
台北榮總經營



1999  
行政院衛生署署立宜蘭醫院

# 陽明大學及附設醫院



# 陽大醫院的宗旨願景

## 宗旨

- ◎ 結合大學致力創新研究
- ◎ 提供多元人本醫學教育
- ◎ 增進社區及全人類健康

## 願景

- ◎ 在特殊研究領域取得全國領導地位
- ◎ 成為健康照護專業人員及學生首選社區教學醫院
- ◎ 成為縣民首選醫院

# 宜蘭縣各主要醫院分佈圖

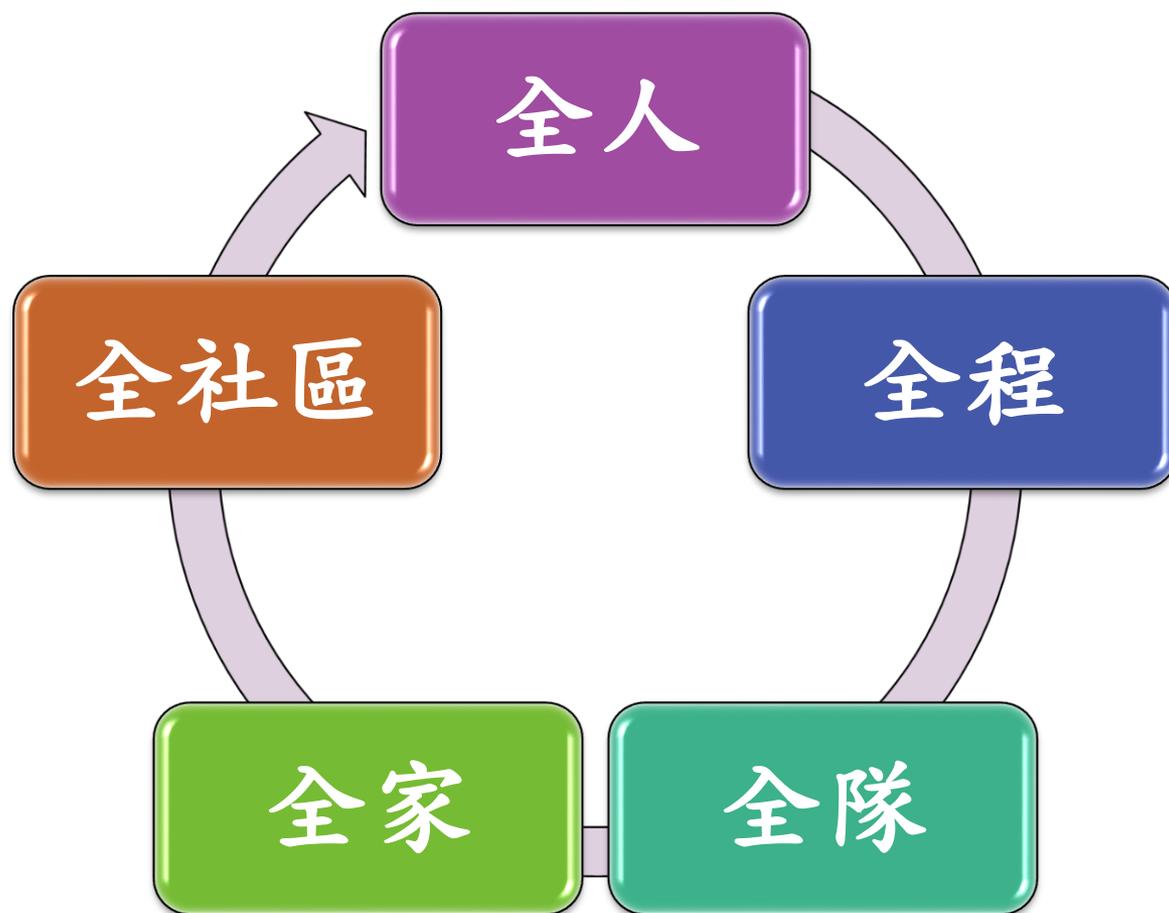


資料來源：衛生福利部

更新日期：104年4月23日

# 本院價值觀---五全的照護服務

仁心仁術 真知力行 熱忱愉悅 創新卓越



# 服務績效及創新服務



全人--

# 整合照護門診



◎ 不影響民眾就醫權益

◎ 提高門診就醫品質

◎ 103年服務3,763人次

# 全程--

檢驗檢查，單一窗口  
一處收件，全程服務



開放7個叫號顯示抽血櫃台，縮短等候時間。  
在等待區設置多媒體電視，顯示叫號資訊。  
抽血區提供“一處收件，全人全程”服務。  
為只需繳交檢體民眾，提供檢體簽收櫃台。

## 疾病個案管理



至103年止總管案數6,106人

# 全隊--

## 高齡親善門診 服務長者好貼心

- ◎ 新增專屬65歲以上病患的高齡親善門診
- ◎ 遇多科就診個案，由醫師評估後轉介，並聯繫整合個案管師收案管理
- ◎ 設置專屬高齡親善掛號批價櫃檯
- ◎ 設置走動志工，提供即時服務
- ◎ 103年服務2,074人次



# 弱勢照護--

## 發展遲緩兒童早期療育 整合治療及成效

### 五大執行成果

- (一) 整合性之兒童發展評估
- (二) 後續個案管理及服務工作
- (三) 專業成長與交流
- (四) 提供早療社區服務
- (五) 建立當地早期療育網絡

|                            |      |
|----------------------------|------|
|                            | 103年 |
| 聯合評估收案人數                   | 426人 |
| 診斷發展遲緩人數                   | 397人 |
| 整體滿意度 91.85% 專業服務滿意度 93.9% |      |

## 特殊需求牙科服務

與宜蘭縣政府教育處及養護機構合作，上、下學期至中山國小資源班(22人)、宜蘭國小資源班(16人)、南屏國小資源班(36人)進行口腔檢查及口腔衛生教育，並安排資源班學生每週三到院治療，對於到院治療學童設置治療計畫書，使醫療不中斷。



# 資訊叫號系統上線

國立陽明大學附設醫院 2015/01/26 星期一 15:00

## 診間叫號資訊

二代健保為何要多收補充保險費？

保險對象部分：

- ✓ 違反所得扣回之保險費負擔：現行健保制度下，薪資以外的其他所得並未納入計算基礎，為提升保費負擔公平性，二代健保在現有計算基礎及保險費計算方式之外，另對其他所得，包含高額獎金、執行業務收入、股利所得、利息所得、租金收入及兼職所得等，增加補充保險費，以拉提相同所得者之保險費負擔。
- ✓ 強化醫療負擔之公平性：健保保險費應依經濟狀況應付費，補充保險費之收取或可略為調降一般保險費費率，對於受薪階級及單薪多薪家庭，反而有調降保險費負擔之可能性。

雇主（投保單位）部分：

- ✓ 陸域雇主將薪資以其他名義給付之誘因：二代健保對雇主每月支付薪資總額與受薪者每月投保金額總額間之差額，增收補充保險費，將可使企業降低員工薪資結構的動機，回歸員工應得的薪資項目與金額。
- ✓ 手冊查行查別項上開負擔之公平性：有些行業以經常性薪資為主(例如：傳產業)，有些則以高獎金為主(例如：高科技業)，形成以月薪為主要報酬之行業保費負擔較重，二代健保將薪資總額與投保金額總額間之差額，以月薪為基礎後，可讓過去低底薪、高獎金之投保單位，更公平合理的負擔保險費。

|                                |          |     |
|--------------------------------|----------|-----|
| 新陳代謝科<br>Metabolism & Endocrin | C119診 下午 | 14  |
| 中醫科<br>Traditional Medicine    | C120診 下午 | 7   |
| 心臟內科<br>Cardiology             | C126診 上午 | 109 |
| 小兒科<br>Pediatrics              | C128診 下午 | 26  |
| 小兒健檢(預防注射)                     | C130診 下午 | 36  |

本院為無菸醫院 全院禁止吸菸 吸菸有害健康 陽大醫院

公播電視連結  
診間叫號

國立陽明大學附設醫院  
National Yang-Ming University Hospital

仁心仁術 真知力行 热忱愉悦 創新卓越

首頁 醫院介紹 單位介紹 就醫資訊 網路掛號 高齡友善長期照護 蘭陽院區 教學研究

預約掛號資訊

依科別資料掛號

依醫師資料掛號

查詢、取消掛號資料

操作常見問題

操作手冊

即時進度查詢

查詢看診進度

查詢批價掛號進度

查詢抽血檢驗進度

查詢放射檢查進度

查詢發藥進度

| 看診日期              | 時段 | 早上                        |                           |                           | 下午                        |                | 晚上             |
|-------------------|----|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------|----------------|
|                   |    | 診間號碼                      | C132 婦產科                  | C133 婦產科                  | C133 婦產科                  | C132 婦產科       | C132 婦產科       |
| 2015/06/29<br>星期一 |    | 黃本湘<br>非有效掛號時段內           | 張仲鈺<br>非有效掛號時段內           | 蔡志信<br>預約人數:49<br>可換人數:52 |                           |                | 黃本湘<br>預約人數:19 |
| 2015/06/30<br>星期二 |    | 黃本湘<br>預約人數:11            | 蔡志信<br>預約人數:33<br>可換人數:47 |                           | 江基良<br>預約人數:2             | 潘偉建<br>預約人數:8  |                |
| 2015/07/01<br>星期三 |    | 黃本湘<br>預約人數:13            | 蔡志信<br>預約人數:30<br>可換人數:47 |                           | 張仲鈺<br>預約人數:17            | 張仲鈺<br>預約人數:10 |                |
| 2015/07/02<br>星期四 |    | 江基良<br>預約人數:2             |                           |                           |                           |                | 蔡志信<br>(張運)    |
| 2015/07/03<br>星期五 |    | 張仲鈺<br>預約人數:11<br>可換人數:47 |                           |                           | 蔡志信<br>預約人數:43<br>可換人數:47 |                |                |
| 2015/07/04        |    | 張仲鈺                       |                           |                           |                           |                |                |



行動版網頁



各項資訊查詢APP

網路預約掛號

# 提升機關形象

積極參與各項認證  
提升醫療服務品質

國立陽明大學附設醫院  
National Yang-Ming University Hospital

# 賀

本院通過衛生福利部  
中度級急救責任醫院及具  
備急性腦中風重度級能力

health care



通過癌症診療品質認證



榮獲無菸醫院認證金獎

# 更新硬體設備



成立溪北地區唯一  
核子醫學中心



引進新型血管攝影機  
強化溪北唯一心導管  
中心服務能量



# 宜蘭大醫院的故事

為了讓來院病患及民眾能更了解本院的歷史，102年於門診廣場設「院史專區」，將一百多年的歷史以五個階段分別以故事的方式呈現，也於本院網頁供民眾參閱。

## 大病院的故事<sub>1</sub>

### 肇基肇力傳動行

清領大甲西醫官高志基，是宜蘭地區第一位西醫。高志基於1817年，由荷蘭人高志基所創設，當時名為「高志基診所」。高志基診所是宜蘭地區第一家西醫診所，也是宜蘭地區第一家西醫診所。

### 清朝和日本人的縣衙

高志基診所是宜蘭地區第一家西醫診所，也是宜蘭地區第一家西醫診所。





國立陽明大學附設醫院

## 大病院的故事<sub>2</sub>

### 宜蘭人的大病院 (1896~1980年)

高志基診所是宜蘭地區第一家西醫診所，也是宜蘭地區第一家西醫診所。





國立陽明大學附設醫院

## 大病院的故事<sub>3</sub>

### 一段艱難的歲月 (1981~2000年)

在艱難的歲月裡，宜蘭地區第一家西醫診所，也是宜蘭地區第一家西醫診所。






國立陽明大學附設醫院

## 大病院的故事<sub>4</sub>

### 找榮總把脈看診 (2001~2007年)

宜蘭地區第一家西醫診所，也是宜蘭地區第一家西醫診所。



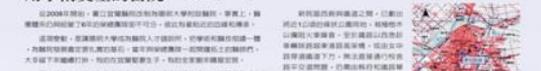



國立陽明大學附設醫院

## 大病院的故事<sub>5</sub>

### 用學術築基的醫院 (2008年~)

宜蘭地區第一家西醫診所，也是宜蘭地區第一家西醫診所。



國立陽明大學附設醫院

# 服務關鍵策略



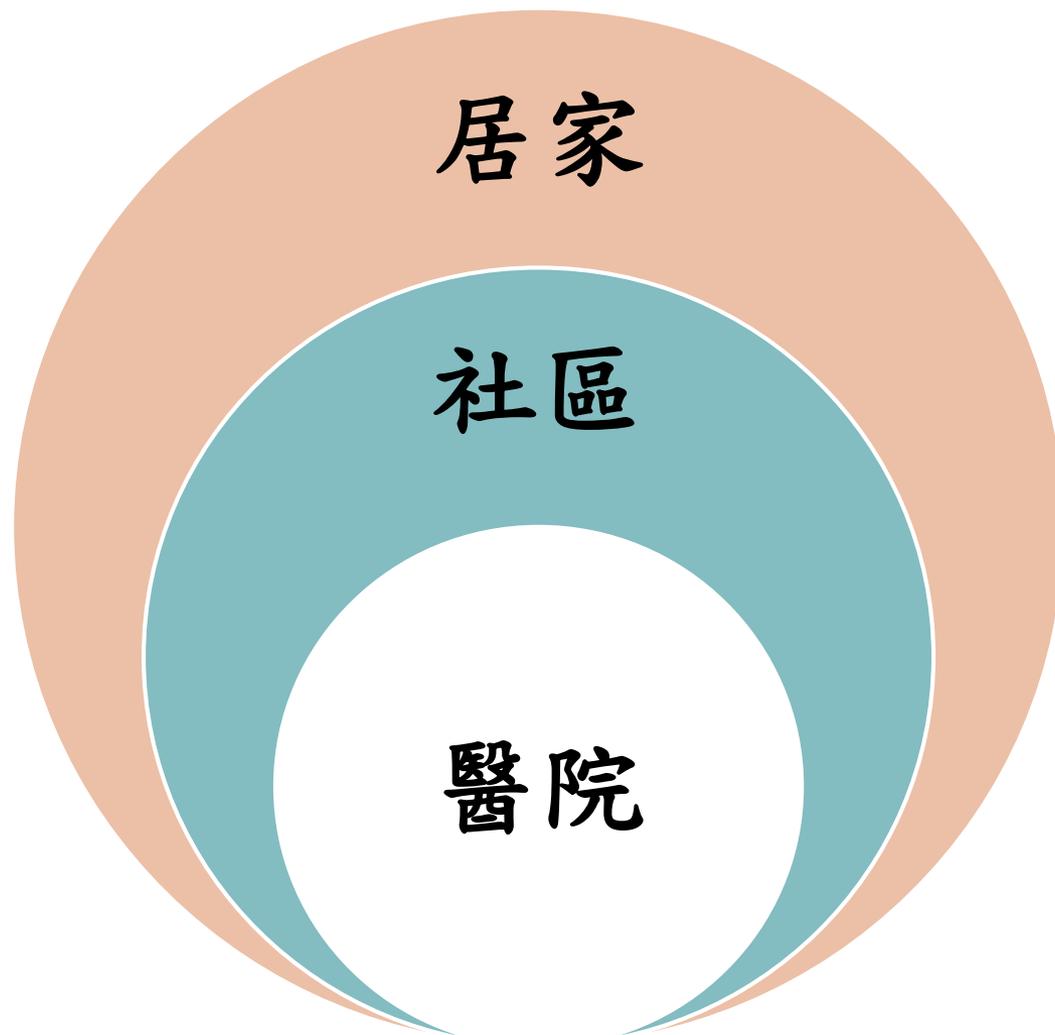
# 老年人口越來越多.....



# 打破圍牆，走進社區

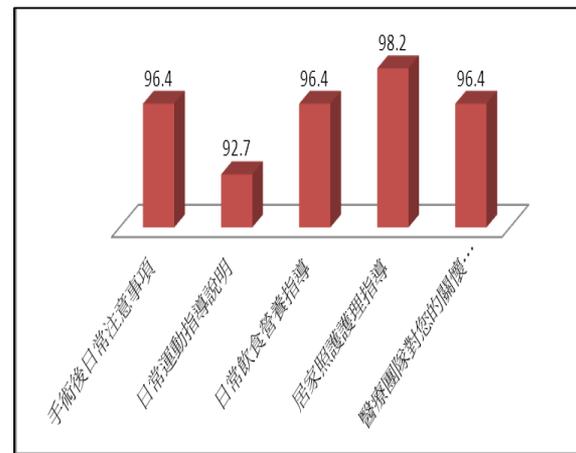
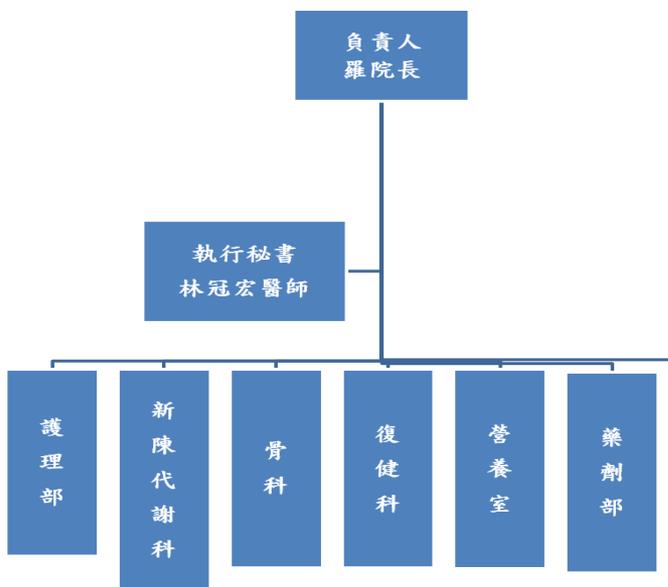


# 以醫院為中心 發展社區醫療及居家照護



# i-HOPE 骨 羸 計 畫 --- 骨 折 病 患 的 福 音

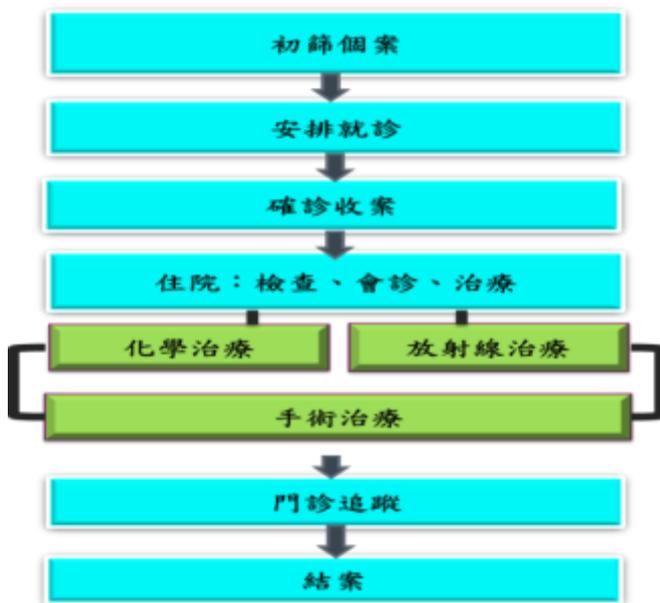
我們結合多專科的團隊，為骨質疏鬆且骨折的病人，安排完整的住院中治療及出院後的居家照護計畫，目前將65歲以上髖部骨折的病患先納入照護計畫。在一年期的試行階段，每月集合各部門共同討論和協調，修正並完善照護計畫。一年後將逐步推廣至其他因骨質疏鬆症致骨折的患者。期許i-HOPE照護計畫，能嘉惠宜蘭鄉親，減少因骨折後的併發症、失能和死亡率。103年2-12月收案數共137人。



i-HOPE骨羸專案103年服務滿意度

# 乳癌無縫服務---提供全人、全程及全隊的服務

「乳癌無縫服務團隊」以病人為中心之理念，從病患篩檢期、診斷期、治療期、追蹤期，都有單一窗口專人領航（Navigation）服務、客製化個別性的醫療，提供病人全人、全程及全隊的服務理念。



# 國立陽明大學附設醫院社區發展計畫

| 服務名稱             | 服務地點                       | 服務起時 |
|------------------|----------------------------|------|
| 大溪診所服務計畫         | 頭城鎮大溪診所                    | 103年 |
| 頭城活樂長照據點         | 頭城鎮新建社區活動中心                | 103年 |
| 壯圍長照樂智據點         | 壯圍鄉壯五社區活動中心                | 103年 |
| 健康活樂宜蘭市          | 宜蘭市                        | 100年 |
| 健康促進(健康活樂動吃動)計畫  | 宜蘭市進士里、民族聯合里、延平聯合里         | 102年 |
| 社區服務據點           | 宜蘭市黎明里、進士里、雪山村             | 98年  |
| 特殊需求者牙科醫療服務獎勵計畫  | 竹安養護院、懷哲康復之家、救仁養護機構        | 101年 |
| 牙科醫療資源缺乏地區兒童塗氟計畫 | 大同鄉、南澳鄉                    | 99年  |
| 中醫醫療資源不足地區改善計畫   | 壯圍鄉、員山鄉、大同鄉、南澳鄉            | 98年  |
| IDS計畫-南澳鄉駐點服務計畫  |                            |      |
| 南澳衛生所醫療駐點服務      | 南澳鄉衛生所                     | 98年  |
| 東岳復健站            | 南澳鄉東岳村                     | 102年 |
| 澳花夜間緊急醫療站        | 南澳鄉澳花村                     | 102年 |
| IDS計畫-大同鄉巡迴服務計畫  |                            |      |
| 眼科及腸胃科巡診服務       | 大同鄉南山村、四季村、松羅村、英士村、寒溪村、樂水村 | 100年 |
| 家醫科巡診服務          | 大同鄉玉蘭村、英士村                 | 101年 |

# 頭城活樂長照據點服務

結合在地各項資源，以全面性的評估並提供頭城鎮失能民眾完整的長照服務(如：居家服務、居家護理、居家復健、日間照顧中心等)。同時辦理在地居家照服員訓練，擴大照顧服務能量。



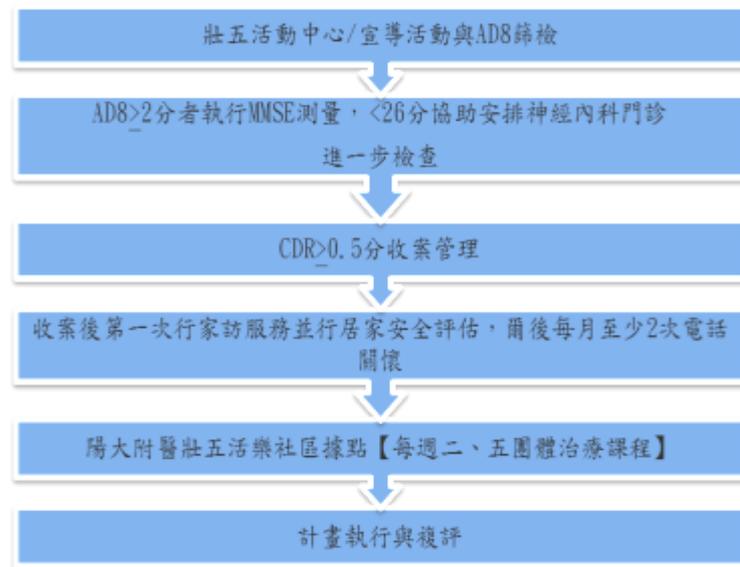
| 項目            | 102年<br>目前服務率 | 102年實際<br>服務人數 | 103計畫需<br>服務人數 | 103計畫<br>目前服務人數 |
|---------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| 居家服務使用率       | 13.1%         | 64             | 88             | 41              |
| 居家護理使用率       | 9.8%          | 17             | 20             | 64              |
| 居家復健使用率       | 9.8%          | 11             | 16             | 17              |
| 喘息服務使用率       | 9.9%          | 14             | 20             | 27              |
| 送餐服務使用率       | 9.8%          | 4              | 6              | 9               |
| 交通接送使用率       | 9.8%          | 41             | 58             | 43              |
| 輔具租購服務        | 9.8%          | 10             | 14             | 39              |
| 社區關懷據點        | 72.50%        | 145            | 150            | 1857            |
| 日間照顧中心        | 0人            | 0              | 5              | 5               |
| 在地照顧服務員訓練人數   | 10            | 10             | 12             | 29              |
| 長照宣導場次/長照宣導人次 | 12/360        |                | 15/400         | 20/1175         |



# 壯圍長照樂智據點服務



服務時間：星期一、四 早上9：00至12：00  
服務內容：社區服務據點設置、交通服務規劃、失智者健康促進活動、電話問安諮詢及轉介服務、關懷訪視服務、辦理失智症教育及宣導活動。



壯圍長照樂智據點獲評特優獎

# 健康活樂宜蘭市社區關懷服務計畫

為了解宜蘭市社區65歲老人之健康狀況，因此於民國100年底開始，我們針對宜蘭市65歲以上人口最多的七個里，進行了第一期「健康活樂宜蘭市」社區服務計畫。本計畫內容除包括身高體重、血壓測量、及問卷調查(包含了基本生活史及個人病史調查、憂鬱、焦慮、失眠、跌倒、日常活動、生活功能情況、生活快樂滿意度、及醫療資源利用度與滿意度評估)外，並結合了一些簡易的儀器，為住民測量心電圖及心律變異度、身體質量組成及手握力之檢測。

自103年開始，本院進行第二期「健康活樂宜蘭市」社區服務計畫，希望在三年內訪視宜蘭市全部65歲以上老人，以進一步了解宜蘭市所有65歲以上老人之健康狀況。本計畫至今已訪視6,982人,完成2,719份問卷。



KY3心律檢測儀器



Jamar握力器



InnerScan體脂器

# 社區天使---培訓及服務



陽大醫院社區天使於98年成立



定期辦理社區天使志工教育課程



配合健康活樂宜蘭市計畫與十字軍一同訪視個案

自98年起，每個月舉辦一次教育課程。  
98年:執行肺結核七分篩檢法，完成953份。  
99年:執行肺結核七分篩檢法，完成2,465份。  
100年:執行宜蘭地區醫療院所就醫服務滿意度調查，完成251份。  
101年:配合健康活樂宜蘭市及陽明十字軍計畫，完成498人訪視。  
102年:配合健康活樂宜蘭市及陽明十字軍計畫，完成286人訪視。  
103年:配合健康活樂宜蘭市及陽明十字軍計畫，完成457人訪視。

# 陽明十字軍---關懷、學習及成長



社區關懷活動



與社區表演團體互動



進行宜蘭社區家訪



本院主管下鄉-江雪萍主任

# 健康活樂動吃動---健康促進一起來

分析健康活樂宜蘭市所得來的資料後，我們在各社區推動健康促進計畫。透過認知提升及行為改變(如運動及營養)等方式，使社區民眾具有健康的觀念與生活模式，以提升整個宜蘭市的健康水準。



國立陽明大學附設醫院  
National Yang-Ming University Hospital  
102年度健康減重~~  
主題：  
“多吃飯、少吃油，減重才持久”

參與減重活動人數共309人，總計減重679.2公斤。  
藉由營養課程、運動及低卡便當的選擇，達到減重目標！



團體上課課程-個別需求輔導解說



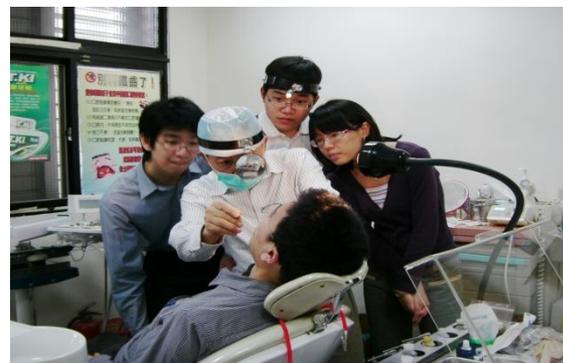
飲食日記  
量身設計的運動課程、低卡特餐  
熱忱愉悅 創新卓越

# 山地鄉及醫療資源缺乏地區醫療服務(IDS)

在山地鄉及醫療資源缺乏地區醫療服務方面，本院依各部落及地區健康需求，並按疾病盛行率、嚴重性考量，進而提供各種不同次專科醫療服務項目，讓原住民社區具備多專科虛擬社區醫院功能。並整合社區衛教資源與健康營造志工，提供每月重點疾病定期團體衛教課程。



東澳復健站



南澳衛生所醫療  
駐點服務



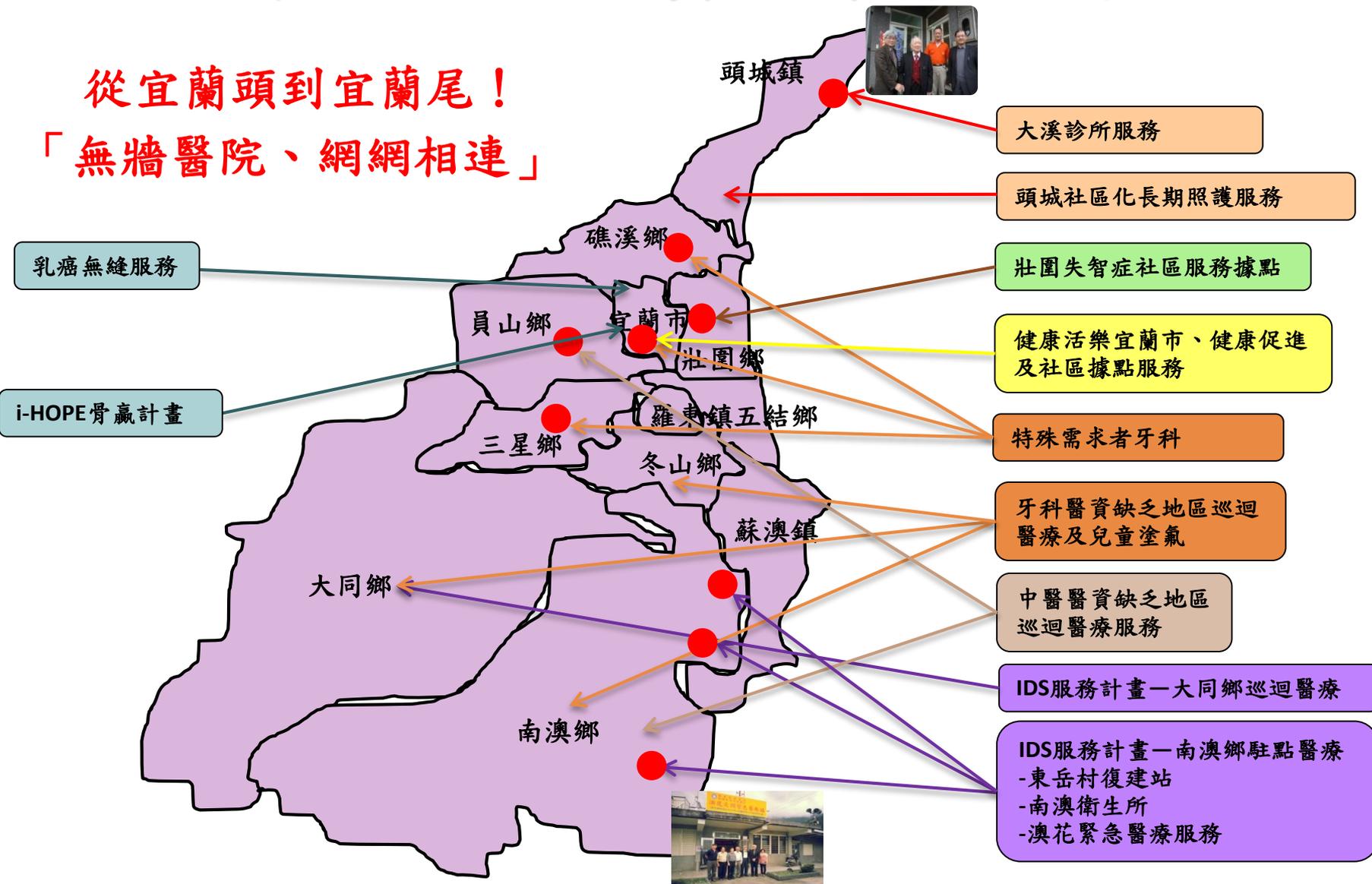
澳花緊急醫療救護站

頭城醫療照護支援-  
大溪診所服務計畫



# 103年度社區推廣及專案執行地圖

從宜蘭頭到宜蘭尾！  
「無牆醫院、網網相連」



乳癌無縫服務

i-HOPE骨癌計畫

大溪診所服務

頭城社區化長期照護服務

壯圍失智症社區服務據點

健康活樂宜蘭市、健康促進及社區據點服務

特殊需求者牙科

牙科醫資缺乏地區巡迴醫療及兒童塗氟

中醫醫資缺乏地區巡迴醫療服務

IDS服務計畫—大同鄉巡迴醫療

IDS服務計畫—南澳鄉駐點醫療  
-東岳村復建站  
-南澳衛生所  
-澳花緊急醫療服務

# 未來努力方向



- 位屬宜蘭市中心，鄰宜蘭後火車站之鐵路東側，面積合計約7.74公頃
- 行政轄區屬宜蘭縣宜蘭市東南里
- 土地使用分區為都市計畫之生醫產業特定專用區

蘭陽院區即將落成  
將帶給民眾更好的醫療品質



無牆醫院 網網相連  
照護有♥樂齡無礙

# 參獎經驗分享

一. 擬定關鍵策略：從醫院走向社區，從社區走向家庭

二. 鏈接資源：

1. 公部門資源

2. 民間資源

3. 志工服務

4. 大學能量

三. 隨時檢討及成效分析，嘗試將成果由點推廣到面

# 參獎經驗分享

自民國100年開始，本院參與政府服務品質獎評審。經過了4個年頭，透過每一次參獎評審的建議，使我們持續的精進、成長。憑藉院內同仁的向心力以及社區民眾的支持與肯定，總算將我們在社區深耕的成果，呈現在大家的面前。

每次的評獎都是一次的淬鍊，激勵我們更向前進，期望帶給民眾更好的醫療品質與服務感受。

**★服務是一種藝術 服務是一種修行★**

**★更是永無止盡的追求★**

THANK YOU

