



優質服務標竿學習營

彰化縣溪州鄉衛生所

發表人：陳振村

醫師兼主任



簡報綱要

- 1、在地服務特色介紹
- 2、服務關鍵策略及主要創新服務
- 3、參獎經驗分享

高品質、高效率、高水準 的稻草人團隊



Speciality Moving Innovation Local Empathy

專業 感動 創新 在地 同理心

Smile

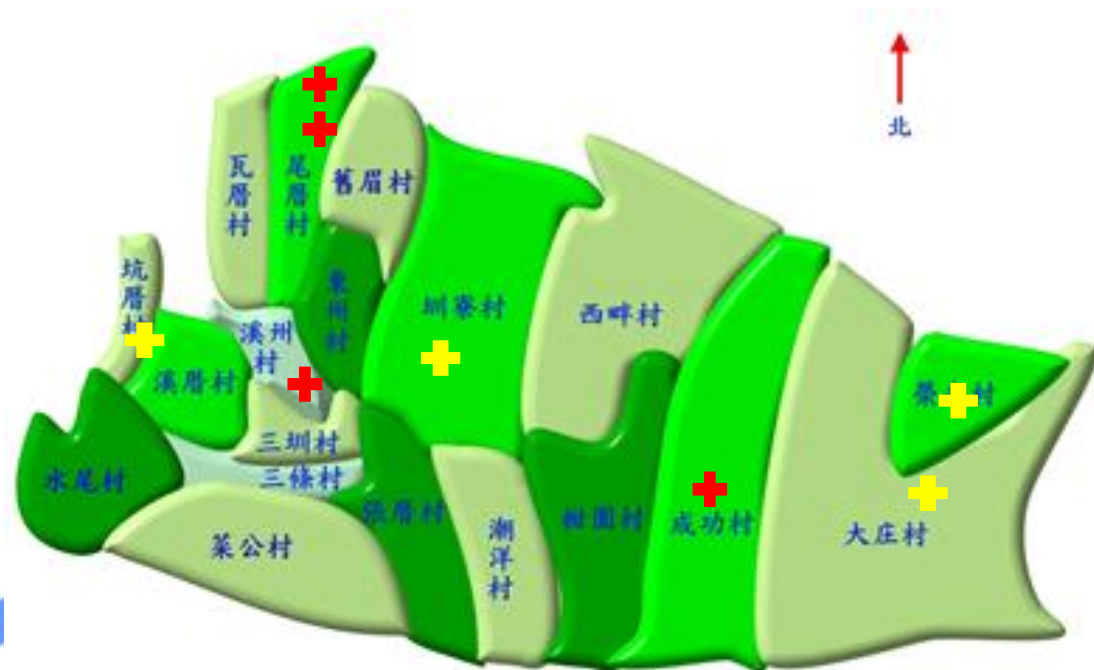
Smile
溪州衛生所



溪州鄉位於彰化縣最偏遠南端

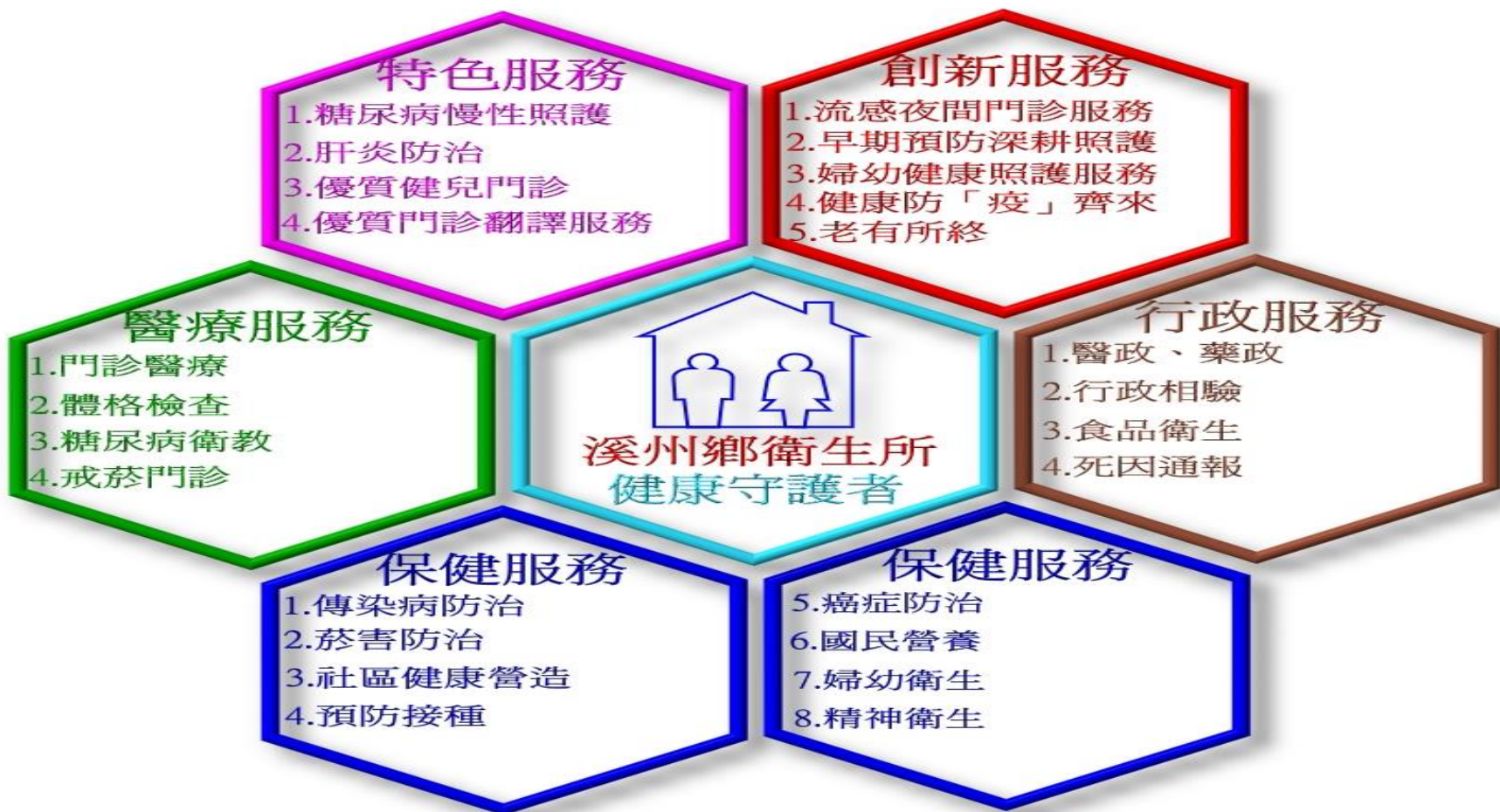
人口3萬600人 老年人口佔17.8% (彰化縣13.2%)

老化指數為 第5名，醫療資源缺乏地區



+ 醫療院所
+ 巡迴醫療

從出生到終老之服務



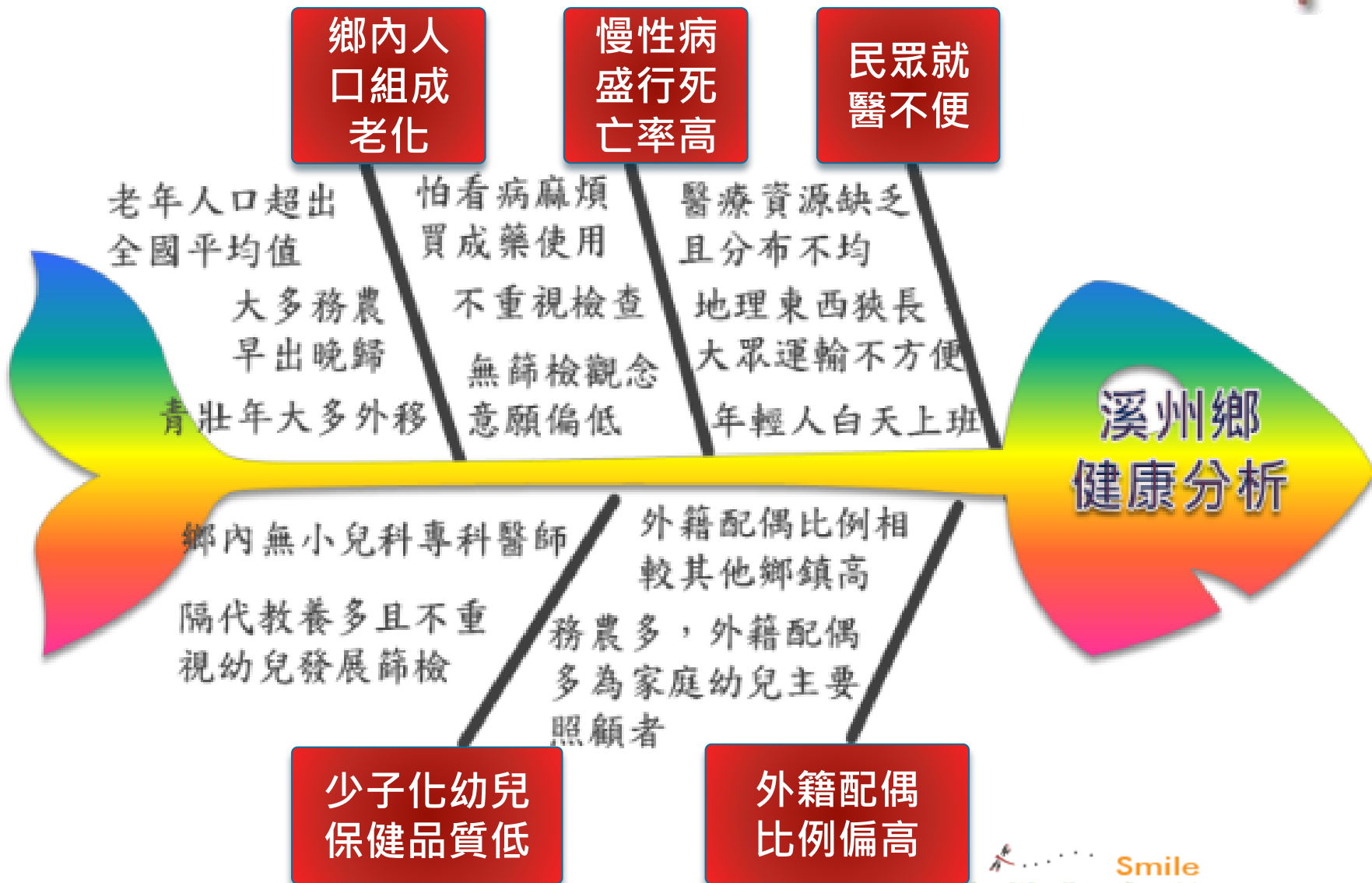


簡報綱要

- 1、在地服務特色介紹
- 2、服務關鍵策略及主要創新服務
- 3、參獎經驗分享

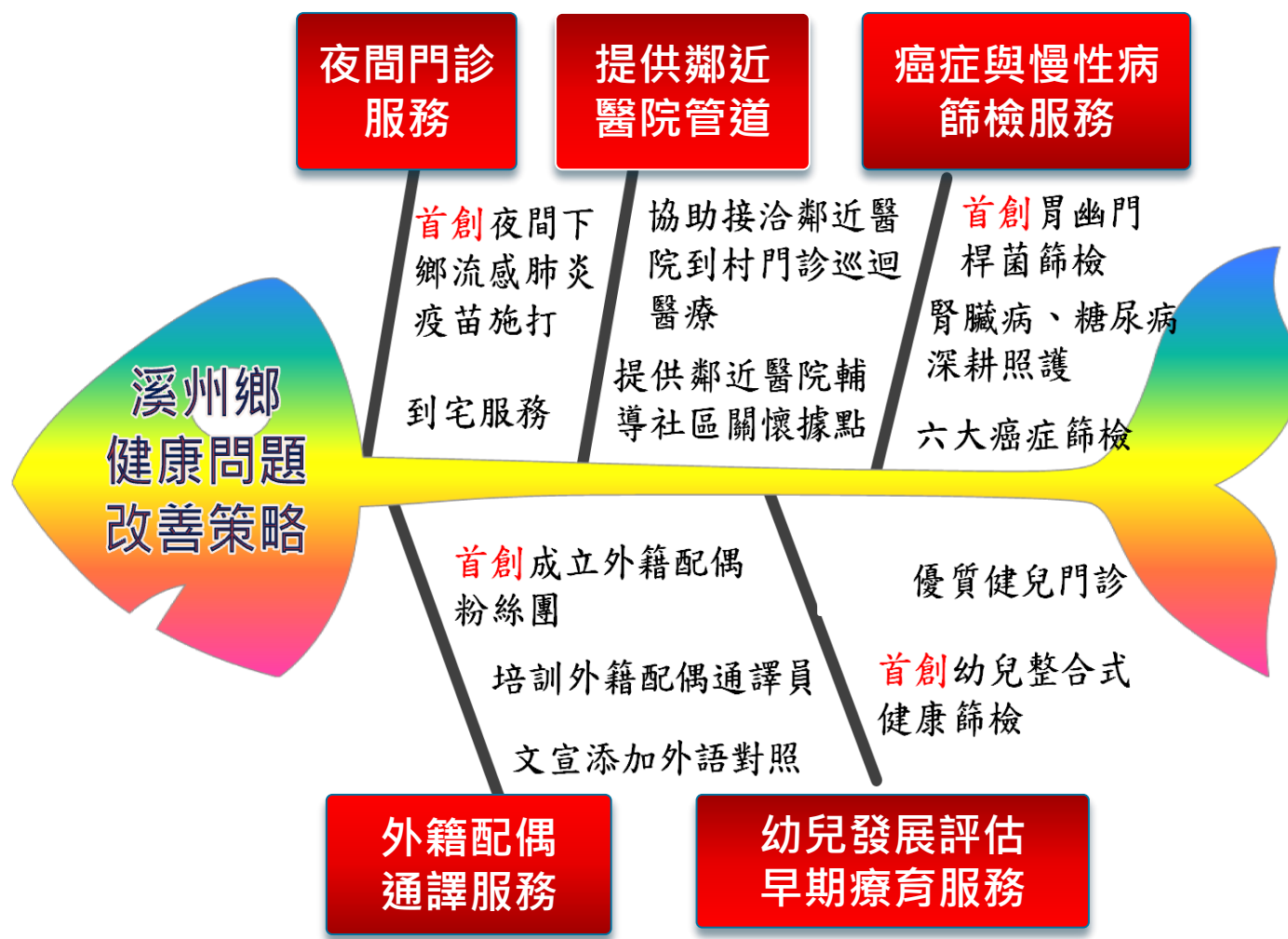


溪州鄉健康問題要因分析





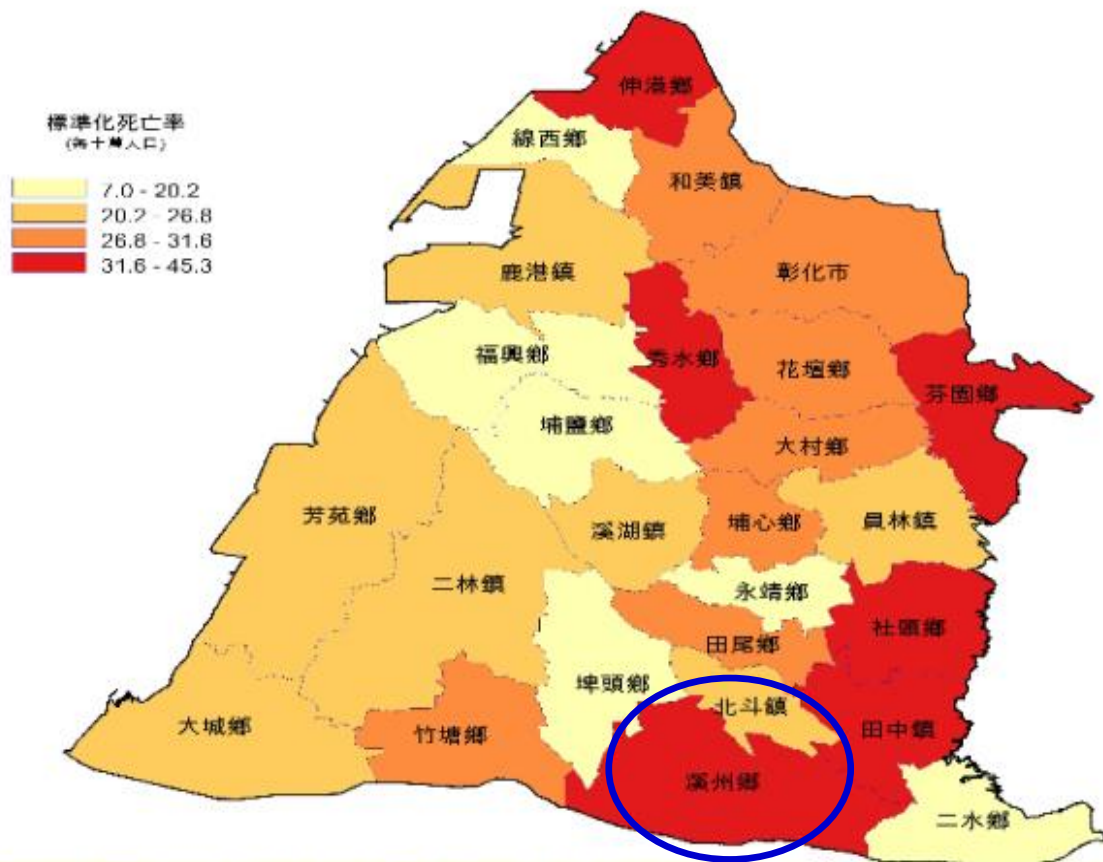
問題改善策略





白天不在家晚上去您家

民國99年(2010年)彰化縣鄉鎮標準化死亡率地圖
【肺炎】



服務對象：

- 65歲以上鄉民
- 高齡就醫不便
- 白天農田耕作

服務重要性：

- 肺炎為流感常見併發症
- 流感疫苗可減少50-60%的併發症與80%之死亡率

98、99、100年肺炎高居溪州鄉死因第三名，為全縣死亡率地圖屬高盛行鄉鎮



在地化的**創新**服務：夜間老人流感注射服務

白天不在家晚上去您家

接種前置作業：

- 規劃施打日期、時間及地點
- 結合社區資源宣傳
- 志工訓練
- 接種前夕廣播



夜間下鄉接種服務：



志工協助填寫資料

醫師評估

護理師接種

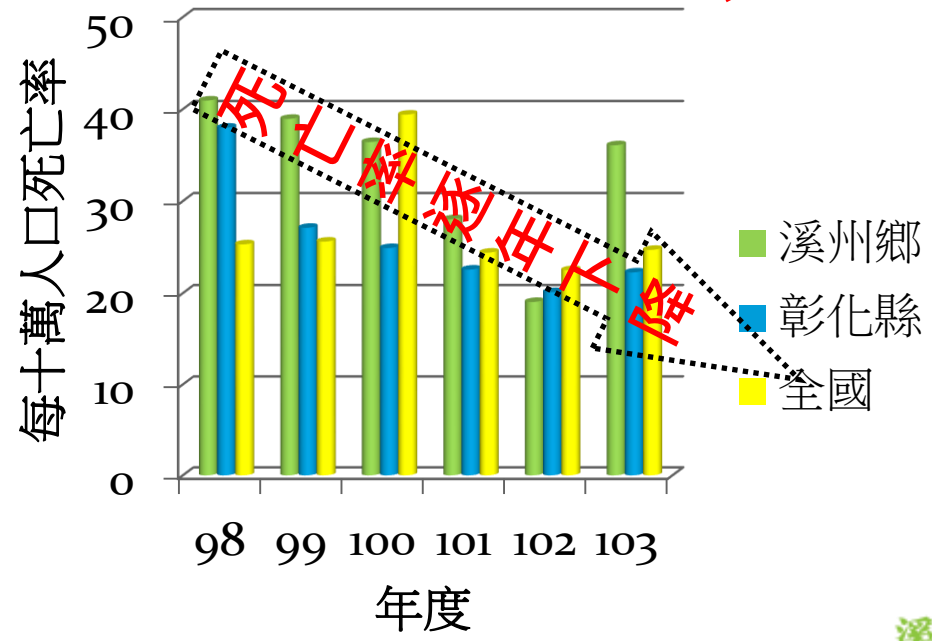
行動不便者到宅施打



夜間施打率提升肺炎死亡率排名下降

年度	65歲老人人數	施打人數	施打率	社區夜間設站服務率	平日門診服務率
104	5,402 人	1,755 人	32.48%	62.50%	37.5%
103	5,321 人	1,697 人	31.89%	61.22%	38.78%
102	5,200 人	1,652 人	31.76%	60.35%	39.65%

夜間施打率逐年上升





在地化的**創新**服務：

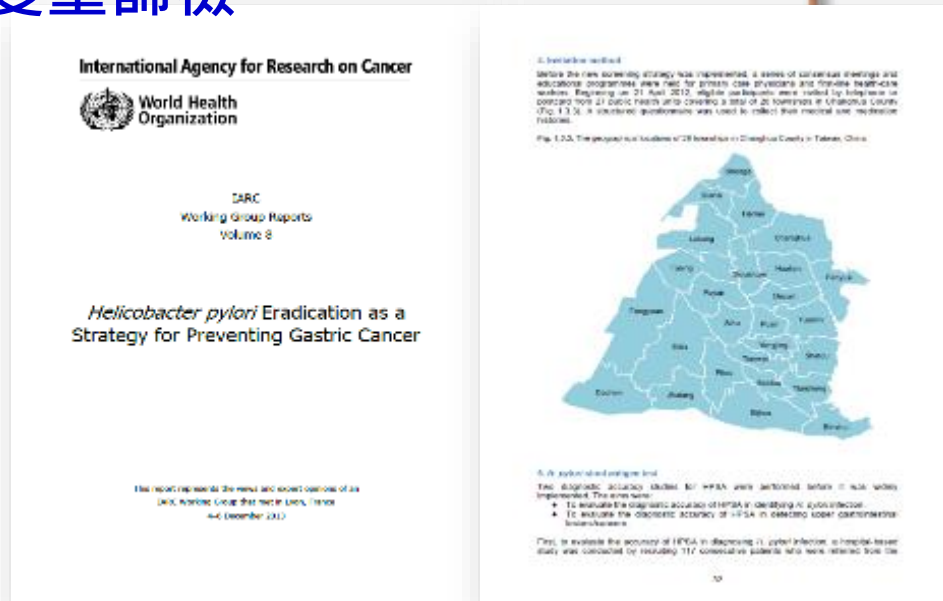
「胃」民服務世界首發，二合一雙重篩檢

◆99年溪州鄉胃癌躍升至死因第4位

◆全球在地化：彰化縣胃幽門螺旋桿菌糞便篩檢及胃癌防治經驗，發表於WHO 國際癌症防治組織專刊

◆本所積極加入國民健康署胃幽門螺旋桿菌糞便篩檢大規模試辦計畫

◆大腸癌糞便潛血篩檢與胃幽門桿菌糞便篩檢二合一雙重篩檢



胃幽門桿菌檢驗試劑

在地化的**創新**服務：

「胃」民服務世界首發，二合一雙重篩檢

守護健康的稻草人



公費藥物，免費除菌

篩檢貼心

於大型篩檢活動、門診或郵寄發放予50-69歲之鄉民

治療放心

轉介腸胃專科醫師胃鏡檢查公費
藥物免費除菌
協助民眾代為線上掛號

用藥關懷

關懷員用藥關懷



整合性篩檢發50-69歲之鄉民



衛教說明採檢糞便步驟

篩檢出3成以上感染率



幽門桿菌篩檢結果

項目年度	篩檢人數	陽性人數	轉介人數	胃鏡檢查		轉介完成率
				有做胃鏡	拒做胃鏡	
104	397	138	107	89	18	77.5%
103	94	26	15	15	0	57.7%

胃鏡檢查結果

胃炎比率91%

項目年度	胃鏡結果					
	正 常	胃 炎	胃 潰 瘍	十二指腸潰瘍	胃 食 道 逆 流	胃 腫 瘤
104	8	81	32	26	10	2
103	0	14	4	2	6	1

除菌成功率:已進行複驗90人，除菌成功81人

在地化的**創新**服務：

天涯若比鄰，跨文化健兒門診照護服務



- 本鄉新住民婦女人口數408人，104年新生兒之新住民母親8人中越南籍5人
- 服務內容：
 - 懷孕初期，服務早介入
 - 產後母乳哺餵及嬰幼兒照護
 - 新住民保健成長班
 - 通譯員服務及越南文健康問題線上回覆
- 14個家庭共25人參與新住民保健成長班
- 15位越南籍媽媽加入臉書網頁



母乳支持團體



新住民保健成長班



優質健兒門診



外展式的整合性兒童健康照護

◆緣由：

本鄉無小兒科醫師

◆實施方法：

- 專業認證基層小兒科醫師團隊下鄉
- 發展篩檢
- 理學檢查



專業認證基層小兒科醫師



粗動作篩檢
腳跟貼腳趾走直線



醫師理學檢查



細動作檢篩



認知篩檢

104年篩檢人數165人，轉診**18**位



口腔保健巡迴車到校園

創新緣由：

彌補本鄉醫療資源不足，維護學童的口腔健康

實施對象：

本鄉9所國小學校一、二年級學童

實施方法：

使用窩溝封劑，封閉臼齒之咬合面裂溝部份，以避免齲齒發生

383位學童進行口腔檢查，307位學童施作**臼齒窩溝封填**共**923顆**



口腔保健巡迴車



臼齒窩溝封填



結核天使團隊

◆ 創新緣由：

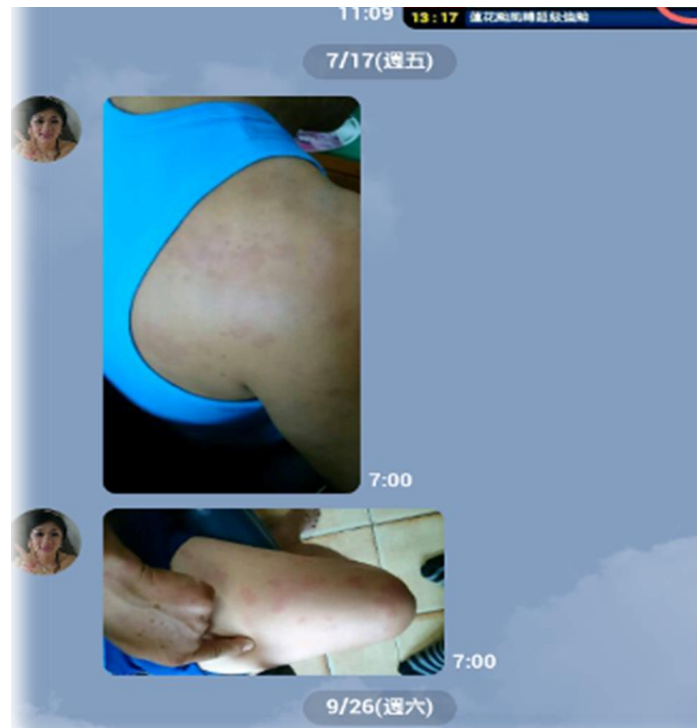
觀察服藥反應及副作用，協助落實都治計畫

◆ 實施方法：

- 成立結核病守護天使團
- 關懷員現副作用如皮疹，用照片回傳 團隊，醫師即時處理

◆ 具體效益：

- 104年線上即時關懷服務**40人**
- 104年服藥副作用使用即時通訊處理**3人次**
- 申請社會補助案3件，獲得補助金額**5000元**





在地化的**創新**服務：老有所終：用「賴」做行政相驗

「賴」傳回

◆ 創新緣由：

103年本鄉總死亡人數359人行政相驗92件，減少等候製作死亡證明書時間

◆ 實施方法：

1. 醫師到宅行政相驗確定死因
2. 死因以即時通訊(Line)回傳本所
3. 所內同仁可接續製作死亡診斷書



醫師診斷死因



家屬及見證人簽名



回傳死因



服務39件，共縮短1,560分鐘民眾等候時間



參獎經驗分享

- 提升為民服務品質
- 依照政府服務品質獎評獎實施計畫與政府服務品質獎評獎作業手冊，全員參與分工合作
- 結合社區資源
- 標竿學習
- 定期召開會議
- 上級長官指導

