



5 社會參與

- 5.1 醫療服務
- 5.2 病人服務
- 5.3 教學研究
- 5.4 社區服務
- 5.5 社會關懷
- 5.6 國際醫療服務



5.1 醫療服務

1. 門診服務

本院各項服務均以病人為中心，提供專業、安全、貼心之就醫環境，並不斷引進最新醫療照護技術與重要設備、要求第一線服務態度並檢討改善各項作業流程，以提供病人更舒適、有效率之全方位服務。

考量疾病複雜度及民眾就醫方便性，本院提供多項整合醫療服務，可依照病人需求提供多面項專業評估及深入之治療，減少病人自行重複就醫、提昇治療效果。目前共提供13類整合性醫療，包含：

健康管理中心	美容醫學中心	體重管理中心	微創手術中心
癌症中心	睡眠中心	整合式乳房健康管理中心	生殖醫學中心
產後護理之家	立體導航式電腦斷層掃描室(VCT)	社區遠距照護中心	影像導航式光子刀 IGRT
血友病中心			

除醫療服務外，本院也注重服務品質，在不斷自我檢討及服務創新下，共有7個醫療單位榮獲國家品質獎，包含齒顎矯正科門診中心、「e-化療」癌症化學治療醫令暨給藥監控系統、牙周病科、癌症中心安寧居家照護、內視鏡室及睡眠中心等，希望藉在醫療、品質、研究及教學不斷精進下提供更優質之服務。



本院藉由跨專業領域之整合，以預防醫學的新觀念做嚴謹的健康評估及專業的健康建議，由上百位不同專長醫師、病檢分離之專業設備，於當日報告解說與立即轉介服務，並主動且持續的健康追蹤。提供民眾更完整的身心靈全方位之照顧服務。



院內更規劃藝術空間，在三大樓所有候診區及病房，依照不同主題陳列畫作，例如婦產科診間擺放莫內的作品，內科診間是畢卡索、米勒、雷諾瓦的畫作，糖尿病衛教區為馬提斯的作品，小兒健診區是拉斐爾的小天使畫作，外科及整形外科診間擺放梵谷作品，希望透過民眾熟悉的畫作，讓民眾對藝術沒有距離感，而佇足欣賞、陶冶身心。

2. 急診服務

本院急診為急診醫學科專科醫師訓練醫院，目前共聘任6位急診專任主治醫師、設17張觀察床，全天候有急診專科主治醫師於院內值班，提供24小時急診專科服務，且醫護人員、EMT人員待命急診，隨時出勤，以提供高品質的緊急救護服務因此急診服務人次不斷成長中，96年每月2,720人次至98年成長至3,385人次，成長近25%。

本院位居東區鬧區精華地段且鄰近信義快速道路，位處交通要道及地利之便，若有緊急救護之需，傷患能以最快速度、最短時間及最近距離送達本院進行救護作業；過去急診醫療團隊曾處理過陸客遭起重機吊臂落下砸傷的意外事件、大學生在球場上出

現猝死情況送至本院急診室，急診醫師不放棄，持續 CPR 長達 70 多分鐘、電擊超過 30 次救回等成功案例。

5.2 病人服務

1. 住院服務

本院以群醫關懷、全人醫療為目的，提供多項專業團隊整合服務合作的模式，以達成病人安心託付的要求。本院已開放 714 床，包含一般急性病床 525 床、加護病床 48 床、呼吸照護中心 10 床及安寧病房 20 床等，期望於臺北市東區提供精緻化之醫療環境。

本院一直從事癌症防治工作，規劃及推行各科癌症預防、篩檢、治療、整合區域性癌症醫療資源、推動癌症相關教育研究及提昇癌症醫療照護品質而努力；本院癌症中心採整合癌症醫療資源及照護服務，目前已成立六大癌症團隊；其中『安寧居家照護』及『癌症中心「e-化療」癌症化學治療醫令暨給藥監控系統』榮獲國家品質獎，也通過衛生署國健局之『癌症診療品質 A 級認證』之肯定。

本院第三醫療大樓視野絕佳，是臺北市唯一可以看到 101 大樓全貌的醫療大樓，病房病室設計均採自然採光，除具節能減碳之功能外，病患在此遠眺美景，有助心情開朗可紓緩病人與家屬的情緒；第三醫療大樓病房均設置陽光室，提供住院病人及家屬喘息休憩之空間，住院期間除可享受陽光也可與其他病友及家屬聊天交誼，有助醫療照護，為都會區病房人性化的創新設計，更符合環保潮流。

第三醫療大樓由兩個三角形相扣而成，每間病房的採光相當充足，明亮寬敞的空間為第三大樓的一大特色。病房內護理站均採中央島區開放式設計，讓病人及家屬隨時都能看到護理人員，降低心中不安全感，也有助於護理人員與病人、家屬間的雙向良性溝通。

機電空調設備設計中央監控設施，由中央監控系統來監控全院機電空調設備運作情形，達到節能之目的。在環境安全方面，採取最先進之消防系統、全院各樓層監視系統並搭配 24 小時人員監控之中央控制室，隨時掌握全院之安全訊息，讓附設醫院成為具綠色環保及可靠安全之醫院。



病房陽光室提供病人休憩空間



護理站採中島式設計，便於病人溝通諮詢

2. 轉診服務

本院為提供來院病人便利轉診（檢）服務，特設置轉診單一窗口由專人提供雙向轉診、引導就醫等服務，97-98 年度服務轉診（檢）診所達 420 家，服務轉診（檢）病人達 10260 人次；透過簽約合作社區診所醫師的轉介，接受本院轉診（檢）服務之病人，除提供免掛號費之優惠外，並由專人指引就醫服務。

為使病患獲得良好就醫品質及醫病關係，本院亦積極與開業診所醫師合作，辦理「家庭醫師整合性照護計畫」，93年起設置四個社區醫療群參與合作計畫，共有27家基層診所、32位醫師，同時為提昇醫療服務品質本院與社區醫療群定期舉辦個案討論會、衛教宣導、分組討論等活動(97-98年舉辦29場、1851人次參與)。

對於住院會員有專人進行病房探視關懷，轉診醫師亦會利用休診時間到院進行病房巡診，與主治醫師共同討論病情及診療計劃。本院自創院以來本著「視病猶親、尊重生命」全力提供高品質之醫療服務，更以實踐病人為中心為本院特色醫療。

3. 長期照護服務

因應臺灣老年人口快速增加，伴隨而來的慢性病盛行與長期照護成為二十一世紀最重要的照護問題。本院於86年即成立出院準備服務小組，於病人一入院主動篩選有長期照護需求之高危險群(出院準備服務)，透過「社區式數位健康照護服務」跨團隊協助與社區資源積極交流聯繫，於住院中提供醫療、護理、營養、復健、藥物、社會福利等諮詢指導，協助病人及家屬順利返回社區照護，包括護理之家、養護中心、居家照顧等，出院後持續透過電話關心，提供照護指導。此外，86年同步成立附設居家護理所，提供信義、大安、松山、南港等區失能病患居家照護服務。

為積極篩選有長期照護需求病人，提供必要的協助。97年特簡化出院準備服務篩選通報流程，透過「資訊系統」篩選與自動通報，大幅提昇出院準備通報量，較96年成長54.5%。97-98年總通報量達2528人次，協助長期照護相關轉介達530人次，年平均滿意度達83.5%。



資料化簡化書面通報流程 通報量大幅成長54.5%

年度	96年	97年	98年
通報量	714	1103	1425
較前期成長期	10.7%	54.5%	29.2%

住院期間出院準備	出院後追蹤	滯院處理
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 持續探訪級照護指導 ◆ 營養評估指導 ◆ 用藥評估指導 ◆ 復健評估指導 ◆ 社、心、經濟協助 ◆ 社區資源聯繫轉介 ◆ 出院用藥準備 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 門診追蹤 ◆ 居家護理 ◆ 護理之家 ◆ RCW ◆ 養護中心 ◆ 長期照顧中心 ◆ 居家服務 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每週超長會議 ◆ 滯院因素評估 ◆ 個案討論 ◆ 家庭會議

■ 出院準備服務資訊通報與照護流程

各類轉介量	97 年度	98 年度
安養中心	69	105
護理之家	19	15
呼吸治療病房	30	32
居家護理	80	108
居家照顧	2	20
居家營養	0	2
喘息服務	1	2
居家復健	4	25
社區老人中心	3	3
健康服務中心	5	4
專業人員出訪	0	1
合計	213	317

此外，長期照護病人返家初期，因病人照護技巧不熟悉，容易發生肺炎、尿路感染、壓瘡等合併症，不僅導致病人再住院，易造成照顧者生、心負荷本院特提供24小時諮詢服務，97-98年諮詢案件共計46件。針對照顧者辦理常見照顧技巧、慢性病營養、復健及長期照顧資源等課程，而長期照顧工作常易導致照顧者出現身體疲憊、社交及生活作息改變等壓力，故辦理照顧者支持性團體，透過課程安排，如失眠及憂鬱症講座、戶外放鬆之旅、養生餐點製作等活動，教導紓壓技能，增進照顧者彼此間的交流，降低其負荷並提昇生活品質，共計辦理8場，170人次參與。本院提供案家專業與貼心的連續性護理，榮獲臺北市96年、98年居家護理機構訪查優等殊榮。

■ 97-98年長期照護轉介服務量



■ 家庭照顧者培訓班與支持團體

5.3 教學研究

研究，讓醫學有無限發展空間；教學，更能培養源源不絕的優秀人才。本院不僅重視醫療品質與服務，更致力於各類臨床研究，並以臺北醫學大學完善的研究環境及師資陣容為後盾，成立教學研究部培養醫術與醫德兼具的專業人才，期望醫療服務與臨床研究相輔相成，對大家未來的健康福祉有所貢獻。

(一) 教學

以ACGME六項評估條件為內涵，推動臨床教學，並注重其他醫事教育的規劃，與落實教學能力及學習之提昇，改進教學內容與執行，推動國際學習、訓練交流，進而與國外醫院建教合作，交換主治醫師及住院醫師。同時繼續推行同仁在職進修碩、博士學位及申請教職，改進教師教學、學習評估的觀念及技巧，推行新思維醫學教育改革。

目前全院主治醫師共有166，其中含博士31位、碩士44位，學士91位；部定教師有112位，佔全院主治醫師的67%。在臨床教學特色上，包括每年舉辦2次的OSEC測驗、PBL教學，更於93年成立實證醫學中心、臨床技能中心，也建構了完整的數位學習網站，對像包括醫師、醫學生及護理人員，能夠在模擬情境中學習。醫者不但要有良好的專業，還要有醫德醫風，因此本院在醫學人文教育上也著墨甚深，包括人文典範教育定期推出臺灣醫學人文典範以供學習，也納入醫學系五年級實習課程，深獲TMAC肯定，另外楓林人文定期介紹當代醫學人文教育特殊貢獻人物。

本院實證醫學知識平台之數位學習網站，藉由數位學習的優勢提供數位學習教材如：chest x ray，EKG判讀等課程，並採用採雙向回饋方式評估教師教學成效，包含學生評核教師教學滿意度及直屬科主任考評等多元評估方式。教學滿意度評估成績均以滿分5等級來評估，而科主任評核成績時可在整體考核上教學項佔20%。

(二) 研究

醫院與學校結合雙方的研究資源，研擬整體性研究中心的成果展現、及落實研究功能，推動本院與校方各研究中心合作，同時輔導其他醫事人員申請研究計畫、並提昇研究能力，推動本院研究團隊合作，提出大型研究計畫案之申請與執行；進而設立國家級研究中心，整合研究資源，擴大與外校院際研究合作機制。

1. 增加研究經費

本院積極除爭取國科會及衛生署等院內外研究計畫，院內每年提撥新臺幣壹仟陸百萬基金做為研究經費，鼓勵臨床研究。

2. 研究中心

- 積極推展與國內外醫學研究機構合作。
- 未來期望成立跨國策略聯盟之臨床研究中心。

- 教學研究部研究組設置10個研究中心：

癌症研究中心	精神醫學研究中心
睡眠研究中心	神經醫學研究中心
臨床試驗中心	生殖醫學研究中心
營養研究中心	中草藥研究中心
骨關節研究中心	麻醉藥物暨毒理研究中心

本院每年與各院(包括萬芳醫院、雙和醫院、新光醫院、奇美醫院、國泰醫院、童綜合醫院、臺北科技大學等)合作結盟計畫，96-98年計31件(限計畫主持人)。96-98年執行國際多中心臨床試驗計畫共31件，國內如：於98年執行國民健康局二年期整合型計畫「慢性腎臟病防治科技研究計畫」與中國醫藥大學、彰化基督教醫院、高雄醫學大學附設中和醫院、臺灣大學、成功大學等多院合作。國際如：98年神經外科與北醫大及萬芳醫院共同合作，獲得國科會3年期臺美國際合作計畫，計4件。

10個研究中心97年共發表17篇SCI論文，98年共發表33篇SCI論文，全院97年發表145篇，98年發表175篇，全院共發表320篇

3. 研究設備

本院以北醫大完善的師資陣容與教學研究環境為後盾，啟發及帶領本院同仁們學習新知與建構自我成長藍圖，並培育醫療專業人才進步潮流與多方面的結構思考，期望醫療服務與教學研究相輔相成，對人類未來健康福祉有所貢獻。

5.4 社區服務

(一) 社區醫學中心

本院由草創建院至今堂皇有成已屆34年，與臺北市信義區的轉變與人口的成長息息相關；已是社區民眾生活活動中重要的一部份。本院配合政府大力

推動社區醫院的概念及活動，「希望醫院能不僅是醫療治病的場所，也是一個社區健康促進及疾病預防的中心」；有鑒於此，92年起由吳志雄前院長推動設立社區醫學委員會，並由社區醫學副院長擔任主任委員，在97年3月起更正式改制為社區醫學中心，全心共同推動醫院與社區的聯繫及各項社區健康促進及疾病預防工作，承諾社區「用心把每一件事做到最好」，以社區健康的好鄰居自居，與民眾相伴守護，期望提供居民國際級的醫療水準與社區型的方便服務。

社區醫學中心的服務理念與宗旨以「做好醫療保健工作；維護民眾健康福祉」為任務。積極走入社區，照護弱勢民眾，拓展社區醫療服務，同時提供優質醫療，維護社區民眾健康，獲得民眾認同，達成社區醫院之理念。

社區醫學中心推動目標與方向：

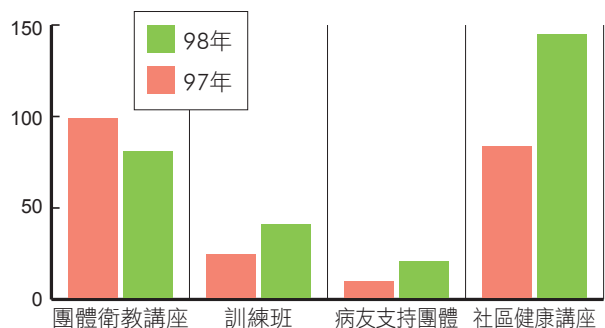
- 推動全民健康體適能
- 推動銀髮族健康照護
- 落實社區式整合式篩檢服務
- 建構社區防疫網絡
- 強化多元長期照顧服務
- 推廣社區衛生保健志工服務

(二) 社區健康促進服務

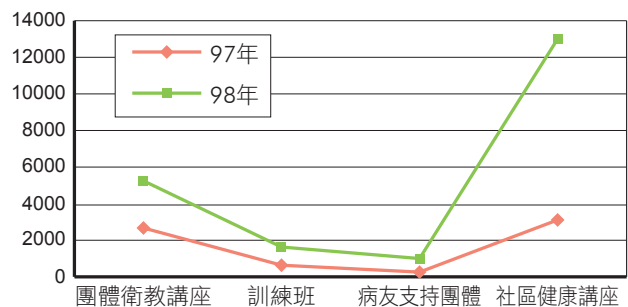
自92年社區醫學委員會成立，本院於社區耕耘已邁向第7個年頭，從所在地臺北市信義區雙和里為中心向外擴展，提供社區民眾全面的健康服務，把關懷及服務延伸至弱勢團體。照顧社區民眾的健康本院責無旁貸，除了更貼近民眾的需求，結合政府機關、社區領袖及社會資源等，定期辦理社區健康促進衛教講座、社區健康動力站、社區健康篩檢活動、社區健康營造活動、各項節慶活動、並提供獨居長者送餐服務推動全人關懷等，符合社區民眾健康需求之多元化服務，這也是社會責任的實踐。

(三) 社區健康促進衛教講座

自成立以來，社區講座一直是本院與社區進行健康促進宣導最直接的對話，97-98年期間共進行500場次、參與社區民眾共20066人次；在本院各團隊醫師們的努力下，利用不看診時間參與社區衛教活動，利用生動條理方式解說一般就醫學常見疾病治療及預防，活動結束後請參與民眾填寫滿意度問卷調查表，整體滿意度達90%，這也是本院醫療團隊的另一項努力成長足跡。



97-98年度社區健康促進衛教服務場次統計圖



97-98年度社區健康促進衛教參與人數統計圖



於社區里辦公室及教會辦理社區健康促進講座

(四) 社區健康動力站

為落實疾病預防和促進健康，發揮作為社區鄰家好厝邊之精神，93年於本院周圍5個里的里民活動中心建置「社區健康動力站」，98年7月增設六合里，由社區志工提供定時定點半自助式健康服務，推廣健康資訊，藉由相互服務過程，促進社區居民樂於參與社區活動。本院在每月第一個禮拜，由社區護理師進駐附近里辦公室或活動中心，為民眾的血壓、血糖把關。97-98年期間共服務社區民眾19,422人次，由專業社區護理師團隊常規的定點服務下，定時關懷提醒慢性病患者回診服務，針對新發生個案也能即時給予就醫建議，作為社區健康第一線的守護者。

	景勤里	雙和里	惠安里	泰和里	三張里	六合里	總計
97年(人次)	4984	1240	2248	506	955	0	9933
98年(人次)	5047	666	1890	379	1441	66	9489
總計	10031	1906	4138	885	2396	66	19422

■ 97-98年度各里社區健康動力站服務人次



雙和里



惠安里



六合里



三張里



泰和里



景勤里

■ 各里的社區健康動力站

(五) 社區健康篩檢服務

本院每月由專業的醫護人員團隊，在臺北市信義區巡迴辦理健康篩檢服務如：免費檢測血糖、膽固醇、尿液篩檢、口腔篩檢等。97年共辦理8場880人次參與，依據97年臺北市政府衛生局十大癌症死亡原因，肝癌在信義區排名第二，因此98年針對肝癌作為主要的醫療篩檢服務項目，共計服務1619人次。每次的社區健康篩檢活動除了強調在社區服務量的提昇外，本院更重視參與篩檢民眾之服務品質，因此在所有的檢查報告異常的個案，皆由專業護理師提供電話諮詢的服務；為鼓勵篩檢報告異常之民眾回診追蹤，於98年7月更啟動社區轉診機制，對於持社區轉診單前來看診者優免掛號費乙次，至98年12月止共發出215份，共計144人次返診追蹤，返診率66.9%。本院用心在於提昇社區民眾維持健康品質，除了預防更盡本業的為民眾尋求更完善之醫療服務。



■ 98年度社區健康篩檢活動

(六) 菸害防制推廣

吸菸在許多流行病學及臨床醫學研究證實是造成或影響各種疾病的危險因子，如各種癌症、慢性阻塞性肺部疾病、心血管疾病、中風、腸胃道疾病與對免疫系統的影響。在醫學上吸菸已被公認是一種慢性、成癮的疾病，推動戒菸工作對吸菸者的健康、周遭人及環境均有關鍵性的影響。本院致力於營造無菸醫院與社區，並透過醫事專業人員幫助吸菸者戒菸，維護民眾健康。本院於91年成立菸害防制小組推動相關活動，宣導範圍廣及員工、社區、學校、職場，包括講座、CO 檢測、戒菸精神標語競賽、繪畫與作文比賽，引發社區民眾迴響。



100萬愛心戒菸連署活動



菸害防制宣導

98年因應菸害防制法新法上路，有鑒於政府政策更有助於增強民眾戒菸、拒菸動機，本院積極辦理各項活動，以達相輔相成效果。為凝聚民眾戒菸、拒菸意識，98年3月配合臺灣健康醫院學會發起之100萬愛心戒菸連署活動，本院特別編列預算83,000元，於病房、門診、社區活動中宣導，鼓勵民眾參與連署，同時進行CO檢測、戒菸諮詢服務，共獲10291人簽署。

98年更設置『菸害防制專屬網頁』，提供菸害宣導各項活動訊息、戒菸服務資訊、戒菸分享等資訊。並積極推動員工、社區、學校宣導活動，97-98年達41場次，3620人參與。其中學校宣導6場，員工14場，信義及松山區等社區21場。在協助戒菸方面，提供門診戒菸服務與辦理戒菸班，97-98年門診戒菸服務711人次，成人戒菸班共辦

理3梯次，3個月點戒菸率平均42.1%，青少年戒菸班1梯次，3個月點戒菸率32.5%。



菸害防制專屬網頁

(七) 社區健康營造活動

在臺灣人口逐漸邁向老化的趨勢，社區中開始興起一股新的潮流，長者的健康不再只是疾病的治療，更是融入養生保健的概念。自96年起本院便投入多元專科的人才，於臺北市信義區三張里民活動中心定點開班，在社區召集65歲以上的長者進行預防跌倒的計劃，提供參與課程學員每週一次兩小時的樂齡運動與保健講座課程；98年度更擴展結合教會團體成功的在大安區複製開班，獲得參與學員及家屬深深好評及鼓勵。97-98年共辦理63場社區健康營造講座，參與人數達1814人次。



98年度銀髮族定點社區健康營造

(八) 社區節慶活動

健康促進方式千百種，為了以更討喜的方式博得民眾的認同，進而將健康觀念融入生活；凡舉在兒童節、母親節、父親節、九九重陽節…等，各重大節慶，本院總以健康、代表社會正面意義為主題，結合公益團體演出話劇、音樂會、園遊會等形式，在活動上呈現向上的力量。如：98年1月「關懷弱勢家庭 圍爐過好年募款活動」，在全體同仁與社區的努力之下，成功募集新臺幣153,502元，捐助宜蘭家扶中心的兒童過好年，享受圍爐的幸福感受；預計於99年2月辦理「歲末年終關懷兒童健康活動」。



■ 員工愛心捐款招募情形及公開捐贈支票儀式



■ 邀請九歌兒童劇團共同辦理兒童節說故事活動

5.5 社會關懷

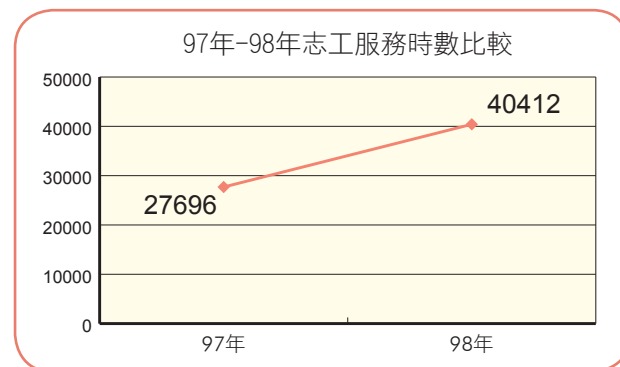
(一) 志工服務

為提供民眾更優質與便利的就醫環境，本院在民國82年開始成立志工隊，到98年底志工人數共有189人。

志工服務包含院內固定服務，如服務台服務、方向指引、哺餵母乳推廣、供應室組、急診組等，在院內、院外所舉辦的各式大、小活動，如義診、篩檢等活動，也常常可以見到志工穿梭的身影，親切服務民眾。

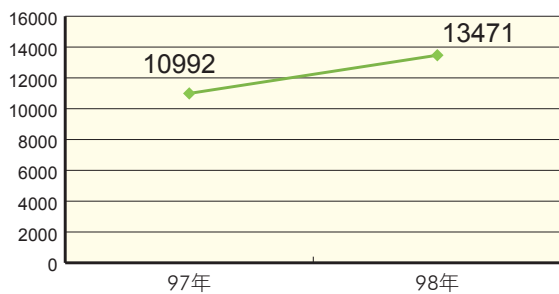
98年志工隊展開新服務：其一是每天由志工在開刀房家屬等候區提供奉茶服務，對於安撫病人家屬的不安情緒有很大的作用；其二是提供多語言就醫通譯服務，消除民眾就醫時之語言障礙，確保醫病溝通的正確性，服務甚獲好評。

志工對於服務之用心與投入逐年增加，97-98年不論是志工出勤參與服務的人次或服務時數，都有明顯成長。尤其在社區服務方面，98年志工大力參與社區服務工作，因此不論在支援活動的場次、人力方面，都達到97年的兩倍以上，服務民眾數量更超過8倍。



■ 本院志工服務時數統計圖

97年-98年志工服務人次比較



■ 本院志工服務人次統計圖

類別 / 年	97年	98年	合計
場次	38	77	115
支援志工人力	133	271	404
服務人次	2127	17510	19637

■ 志工參與社區服務場次及人數統計



■ 志工至國中小學協助施打疫苗



■ 百合志工於社區進行衛教宣導



■ 院長、副院長帶領志工深入社區服務



■ 志工協助國中小學生施打類流感疫苗

(二) 關懷弱勢服務

1. 視障者就業支持

本院長期與臺北市視障者生活促進協會合作，積極創造視障者就業支持環境，設置臺北醫學大學附設醫院視障按摩小站，以實質行動支持、鼓勵視障朋友獨立自主，積極協助弱勢個案就業支持、創造20個視障者就業機會。98年更大幅提昇視障就業

服務品質，提供視障從業人員職前教育訓練、進行服務空間改善、服務人員健康管理，以及整體之形象塑造（統一制服與識別証）。



■ 按摩小站空間舒適、服務優質



■ 按摩小站服務人員落實戴口罩，維護病人安全

視障者按摩小站改善心得分享

台北市視障生活品質福利促進會就業服務

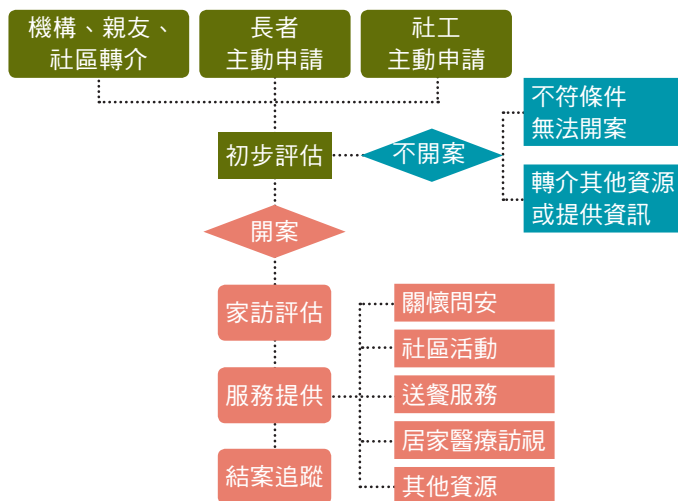
何佩諭主任

99.2

按摩小站改善服務從零到有的過程有很大的進步空間，原本協會對於小站的改善並非積極，想做出制度卻擔心視障者本身無法跟上腳步，適逢98年與臺北醫學大學附設醫院一同完成小站的制度建立，從按摩小站工作人員全員教育訓練課程、健康檢查、學習歷程作業完備、製作制服、服務空間改善、服務海報製作等過程，都充滿新的學習與成長。不論對於協會、視障工作人員來說都是新的體驗與學習。整體改善完成後，獲得按摩小站伙伴與顧客的肯定與認同，讓按摩小站以新的樣貌重新出發，也讓按摩師更積極參與小站運作，獲得完備就業支持，這是最大收穫。

2. 獨居長者服務專案

提供臺北市信義區社區中獨居、行動不便之長者營養餐食，週一至週五，每日午餐。依長者經濟狀況之差異，每人每餐收取20～50元不等之餐費，其他餐費餘額由本院結合社會資源予以補助；另送餐所需之行政費用，全數由本院補助。除此之外透過送餐服務提供長者健康照護與心理關懷服務，以減緩家庭照顧者的壓力。自97年01月開始至98年12月為止服務共計17,692人次，極獲民眾肯定；97年與98年本院忘年會並邀請長者聚餐同樂。



獨居長者送餐流程

年度	合計				一般老人			中低及低收入戶		
	人數			服務人數	人數		服務人數	人數		服務人數
	合計	男	女		男	女		男	女	
97年	483	230	253	8634	89	128	3869	141	125	4765
98年	472	241	231	9058	158	139	5540	84	92	3518
合計	955	471	484	17692	247	267	9409	225	217	8283

97~98年送餐服務人次



志工長期服務送餐，並關懷獨居、行動不便長輩起居狀況



■ 98年及99年邀請長者參加忘年會

獨居長者親屬感謝信

親人去年牙齒問題，經里長告知，北醫有獨居老人送餐服務，雖然因為路途相較遙遠，未曾到過北醫就診，但經過社工人員的評估後，仍接受我們的申請，開始享用北醫週一到週五中午，無間斷的送餐服務。

歲末台北醫學大學附設醫院舉行感恩忘年會(2010-1-26)，親人以獨居老人身份受邀參加感恩忘年餐會，雖然邀請函言明有接送往返的服務，為免親人不耐久留，仍自行陪侍前往。原欲訪問獨居老人送餐服務的發心不果，然該餐會的點滴我感動…

當晚李飛鵬院長頒不完的獎項，林林總總，其中企業責任的獎項一項我聽得很清楚，難怪感恩忘年會席開160桌，除了院內同仁外，還包括志工、獨居老人、外包人員：警衛、傳送、清潔、賣場、連太平間的人員也都一視同仁，聞所未聞，這個企業體真是做到大同的理想世界。

同時，北醫社工處曾經接觸過的人員，不論是已離職或現任人員，都很能包容與體諒老人與家屬的需要與心情，連送餐的人員都很有愛心的包容重聽老人的遲緩，讓居家樓下的鄰居都稱讚…這一定要是有博大的企業文化，不足以孕育出這種涵養的員工。

請問北醫您是怎麼做到的？

(原文網址：<http://www.peopo.org/portal.php?op=viewPost&articleId=50451>)

(三) 社工服務

本院設有社會工作室，聘有專業社工人員提供病人、家屬與社區民眾諮詢、處遇(intervention)、社會資源連結與轉介、保護性服務、醫病關係促進、病友團體、社區健康促進、心理衛生服務、安寧療護、遺族關懷、志願服務工作推展、民眾意見反映溝通協調、弱勢族群關懷等服務。97年至98年間，受經濟不景氣衝擊，尤以協助經濟弱勢民眾與特殊族群之就醫需求、福利服務等需求滿足，並提供一般社會福利諮詢、轉介服務為大宗。

97年-98年 社工室經濟弱勢個案補助個案數			
年度	97年	98年	97年-98年
補助來源	合計		
社工基金	43	47	90
公部門	6	3	9
民間慈善單位	22	23	45
總件數	71	73	144

97年至98年，社工室運用本院社工基金、民間慈善單位以及政府補助之資源，共協助144件經濟弱勢個案就醫，補助總金額達1,044,291元。

此外，在特殊族群之服務中，本院為臺北市家庭暴力暨性侵害受害人就醫保護責任醫院，社工室亦設有專責人員主責家庭暴力(含兒少保護、老人保護)、性侵害防治之業務。97年至98年間共協助家暴個案299人次、性侵害個案17人次，總計為316人次之家庭暴力暨性侵害受害人提供緊急醫療處置介入，98年11月此項服務更榮獲臺北市衛生局頒發家庭暴力暨性侵害受害人就醫保護責任醫院督考優等獎之肯定。

保護性服務個案	97年	98年	合計
家暴個案	147	152	299
性侵害個案	6	11	17
總件數	153	163	316



除個案服務外，社工室結合醫療團隊、協助病友發揮自助助人力量積極關懷乳癌、口腔癌、巴金森氏

症病友與家屬，期藉由病友互助與支持、以更貼近病友身心之方式，協助病友與家屬克服疾病所帶來之衝擊，鼓勵、陪伴病友與家屬一同正向迎接疾病對生命的挑戰。

病友團體名稱	乳癌病友團體	口腔癌病友團體	巴金森病友團體
團體成立時間	90年	95年	96年
目前團體人數	約300人	72人	31人
97年-98年舉辦活動場次	27場	1場	0場
97年-98年活動參與人次	1,316人	24人	0
總舉辦場次 / 參與人次	28場 / 1,340人次		



乳癌病友團體戶外聯誼



口腔癌病友團體戶外聯誼

1. 乳癌病友關懷服務

本院在乳房外科、社工室及部分病友的支持下，90年底成立了乳癌病友團體 - 百合溫馨聯誼會。除定期舉辦病友座談會、保健班及聯誼活動外，另藉由乳癌病友志工的熱心參與，以過來人的角色進行病房訪視關懷，給予病友最溫暖的力量，97~98年共計探訪病友 1235 人次。

此外更將服務觸角深入社區，宣導乳癌衛教觀念，喚起社區大眾對於乳房自我健康的重視。97~98年乳癌病友志工共計參與 17 場社區衛教宣導，提供 905 人次的服務。

志工服務	病房探訪	衛教宣導		時數
97年	646	8	400	376
98年	589	9	505	397.5
總計	1235 人次	17 場次	905 人次	773.5 小時

2. 愛滋病友關懷

自 95 年起，本院為衛生署指定服務愛滋感染者的醫院之一，醫療團隊致力於給予愛滋病感染者的安全不受歧視的就醫空間，除提供感染者衛教諮詢及輔導感染者自我健康管理之外，另建立感染者之社會支持網絡，提供就醫經濟協助、家庭溝通協調、連結就業資源與情緒關懷。97~98 年社工共計服務感染者 122 人次，協助院外資源轉介與聯繫共計 37 人次。

3. 早期療育服務

本院針對 0 到 6 歲的發展遲緩兒童、或滿七歲持有緩讀證明之兒童及其家庭，以社工與醫療團隊合作的模式，提供每週一次早期療育門診及服務，社工部份，除進行社會工作評估外，並針對個案個別性需要提供家屬相關之療育、福利、教育等資訊或資源連結，以增進兒童之社會心理發展、增強家庭支持系統與父母親職功能。97 年 1 月至 98 年 12 月止共計 404 人次。

4. 安寧療護服務

整合醫療團隊服務，為生命末期之病患及其家屬提供全人、全家、全程、全隊及全社區之服務，不但提供生命末期病患高品質之身心靈照護；病患往生後，持續照護案家、提供充分、完善的遺族關懷，並以多元方式，例如：電子郵件、簡訊關懷、信件、電話訪談、訪視陪伴、資源連結等陪伴走過喪親哀慟之適應與協助。



病人圓夢出遊計劃



病房慶生活動

5.6 國際醫療服務

心的距離有多遠，人與人之間的距離就有多遠。一個醫者應該是不分距離、地域、種族都視病猶親的提供服務，本院參與國際醫療評鑑、派出海外援助醫療團、友好國家醫事人員代訓、提供國際病人醫療服務、海外醫務參訪交流等，用行動拉近臺灣與世界的距離。本院為國內的民眾健康把關，也整合專業醫療、高科技與服務，打造「醫療服

務國際化」的完整架構，並積極參與國際醫療事務，將本院的醫療服務延伸至海外。

臺灣醫療要有立足臺灣，放眼國際的眼界。與全球接軌是必然趨勢，要提供國際級的醫療服務，JCI 國際醫療評鑑是必要踏出的一步。走出國外接受國際最嚴苛標準的檢視，進而獲得國際認同，是本院的目標，也是自我期許的格局與高度。通過 JCI 評鑑，代表本院醫療品質上臻國際水準，與國際醫療接軌。

（一）國際援助醫療

本院響應政府國際醫療援助政策，97-98 年間積極參與財團法人國際合作發展基金會『瓜地馬拉行動醫療團』、臺灣路竹會第 187 次、195 次、197 次及第 199 次義診、以及臺北醫學大學史瓦濟蘭醫療服務計畫，出團情形如下：

時間	派駐地點	派駐人員			小計	服務人次
		醫師	護理	藥師		
97/03	瓜地馬拉	4	2	1	7	3935
97/11	瓜地馬拉	3	2	1	6	3046
97/11	菲律賓	3	3	0	6	3230
98/03	瓜地馬拉	3	3	1	7	4093
98/01	史瓦濟蘭	2	0	0	2	長駐當地
98/01	肯亞	0	1	0	1	4583
98/06	越南 / 寮國	3	0	0	3	1875
98/07	史瓦濟蘭	1	0	0	1	1886
98/08	菲律賓	1	0	0	1	2776
合計		20	11	3	34	25424



■ 派出海外行動醫療團援助友邦，傳達台灣對世界的關懷



■ 不分種族、地域、視病猶親



■ 用積極的行動參與國際醫療事務，拉近心與心的距離



■ 派出行動醫療團至史瓦濟蘭王國提供醫療服務



（二）國外醫事人員訓練

本院更積極參與國際醫療事務，除了派出海外行動醫療團之外，也參與國合會「國際衛生醫療合作策略聯盟」之「友好國家醫事人員訓練計畫」，提供需要幫忙協助的友好國家的醫事人員訓練，拉近友好國家醫療品質的鴻溝及差距，達到國際醫務交流的目的。

1. 肯亞醫事人員 10 名至本院訓練
2. 約旦籍醫師 1 名至本院小兒新陳代謝科見習觀摩訓練
3. 廣東醫學院附屬醫院 11 名至本院臨床單位訓練
4. 史瓦濟蘭 3 名醫師及護理人員至本院護理部及牙科部訓練
5. 史瓦濟蘭 1 名與瓜地馬拉護理人員、放射師、公共衛生人員至本院護理部、放射診斷科、企劃組訓練
6. 瓜地馬拉 3 名醫師及行政人員至本院急診室、醫事室訓練



■ 與國合會合作提供瓜地馬拉、史瓦濟蘭等友好國家醫事人員訓練

(三) 海內外經驗交流

97-98年國內外來院參訪進行實務交流之團體超過110團，參訪總人數超過1500人次，對本院在醫院管理、教學研究上之表現均予以肯定，僅就重要團隊簡述如下：

97年03月13日德國駐北京醫療顧問 Dr. Anver 參訪

97年04月09日日本交流協會安排神經外科阿部俊昭教授參訪

97年05月22日捷克查理大學醫學院 Dr. Ivo Steiner 參訪

97年06月10日波蘭 Medical University of LUBLIN 副校長等3人參訪

97年07月29日泰國衛生部健康技術局局長參訪

97年10月13日東京齒科大學國際交流中心參訪

97年10月21日越南河內大學校長參訪

97年11月03日捷克大學醫學院院長參訪

97年11月05日肯亞衛生部長 Peter Anyang 參訪

98年02月12日日本神奈川縣牙醫公會參訪團參訪

98年04月28日史瓦濟蘭總理參訪

98年05月04日捷克 Masaryk University 醫學院院長、副院長參訪

98年06月18日國際期刊主編 Prof. Edwin. L. Cooper 參訪

98年07月01日韓國慶北大學醫學系師生共76人參訪

98年07月17日肯亞衛生部長 Peter Anyang 參訪

98年08月04日 NBA 臺灣代表及隨隊醫師 Dr.Jace Provo 參訪

98年10月14日德國駐東亞醫療代表 Dr. Krippner 參訪



■ 史瓦濟蘭總理參訪



■ 國際期刊主編 Prof. Edwin. L. Cooper 參訪



■ 韓國慶北大學醫學系師生參訪



■ 肯亞衛生部長參訪

98年10月30日北醫大姐妹校 Tuft. 代表 Dr.Berman, Dr.Fairchild 參訪

98年11月09日越南和梅醫療集團參訪

98年11月10日以色列政府國際事務處代表 Mr.Raphel Gamzou 參訪

98年11月11日肯亞姐妹校 GLUK 代表參訪

98年11月19日韓國 Sam Medical Center President 參訪



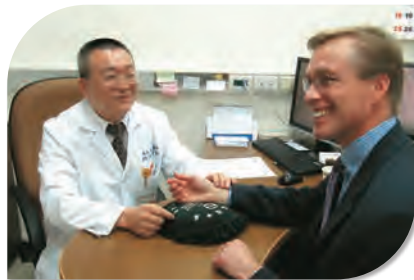
■ 索馬利蘭衛生部長參訪



■ NBA 隊醫 Dr.Jace Provo 參訪



■ 德國駐東亞醫務代表參訪



■ 北醫大姐妹校 TUFT 代表參訪



■ 越南和梅醫療集團參訪



■ 以色列駐台代表參訪



■ 肯亞姐妹校 GULK 代表參訪



■ 韓國 Sam Medical Center 代表參訪

(四) 參與政府國際醫療產業發展政策之試辦醫院：

本院參與國際醫療服務事項：於97年與其它19家醫院共同參與衛生署之『醫療服務國際化推動計劃』，致力於推動國際醫療事務並配合其相關活動。

積極參與衛生署、外貿協會、觀光協會及臺灣私立醫療院所協會所舉辦的國際醫療推廣活動：

97/09/16 ~ 09/21 臺灣區域醫院協會大陸醫療參訪團

97/11/06 參加「2008年臺北國際醫療展」

97/11/21 ~ 11/23 參加2008「上海國際旅遊交易會」

98/02/13 ~ 02/19 至沙烏地阿拉伯、卡達參訪

98/03/18 ~ 03/25 參加美西醫療市場考察團

98/06/11 ~ 06/14 參加2009年香港國際知名醫療保健服務會議暨展覽會

98/10/24 ~ 10/31 參加「2009年臺灣醫療服務業赴中國大陸訪問團」

98/11/08 ~ 11/10 於僑務委員會議設置『推廣臺灣國際醫療服務站』

(五) 國際病人中心

本院設置國際病人中心，除了提供專人服務外尚結合完整醫療團隊，提供病患到院就醫前後相關之醫療服務，其中包含從前置作業之專業醫療諮詢、行程、及住宿安排，到後續醫療報告及追蹤，均提供全方位的國際醫療團隊做專屬服務及照護。

1. 國際病人服務

◎就醫前：

- 預約看診時間
- 代訂或代確認機位及其他交通需求
- 臺灣住宿安排
- 來臺行程安排

◎就醫中：

- 提供翻譯人員
- 協助在院就醫手續及診斷治療流程
- 確認病人了解醫師指示
- 安排病人家屬觀光活動

◎就醫後：

- 就醫完成後協助取得治療(病歷)摘要、診斷書、藥品處方及醫學影像檔
- 協助病人與主治醫師保持聯繫及後續追蹤治療安排

2. 國際病房

國際人士醫療服務專區落於第三醫療大樓11樓，與臺北101大樓相望的尊榮樓層，有獨立直達電梯，以保障病人的隱私。明亮舒適的專屬接待櫃台。佔地約530坪，國際人士醫療服務專區設有二十間病房，各病房設有獨立衛浴設備、獨立用餐空間及會議室。病房區的整體設計，尊榮雅致，安全隱私，設有無線網路設施，由特別訓練的國際醫療醫護團隊作專屬照護。

3. 服務國際病人

服務量統計：

97年醫療服務總量 3,472人次

98年醫療服務總量 4,483人次

◎ 98年時，義大利籍工程技師亞伯特·薩法若尼返回本院，感謝當初96年因組裝機器而遭350公斤柱子重擊，頭骨整個碎裂，臉也變形，昏迷不醒，後送至本院接受醫療團隊經過多次手術後而救回一命。

◎ 華裔美籍陸旻女士因左側卵巢畸胎瘤，在居住地美國尋找不到可手術治療、同時又可保留卵巢的醫院，因此透過網路搜尋，而至本院接受手術治療並保留卵巢。

◎ 定居美國的丁小姐因美國醫師曾檢查出雙側乳房局部不對稱塊狀病灶，建議考慮雙乳定點壓迫攝影，於返臺探親時，經多種乳房檢查，最後經本院醫師施行乳房專用磁振造影穿刺定位手術（Breast MRI Guide Biopsy），終於確診為乳突瘤（乳管原位癌）而後回美繼續接受醫師治療。

本院的願景為國際一流的大學醫院，因此發展醫療服務國際化是必然的使命。本院過去不斷加強國際交流的合作，積極參與國際醫療援助、國際醫療服務團以及接受外國醫療護理人員之代訓。在這些國際醫療基礎及經驗以外，結合臺北醫學大學的學術資源，擁有高素質的醫師陣容，強調以「人」為中心的服務精神，以「創新卓越、尊重生命」為最高指導原則，並積極參與行政院衛生署「醫療服務國際化計畫」，期待以提供優質國際化醫療服務，與國家一同把臺灣卓越的醫療技術推展到國際舞台。

