

五、社會關懷

（一）志工服務

本院在民國 97 年 6 月開院之前，即開始招募志工，中、永和附近居民便紛紛前來報名，在一開院時，本院之志工人數即達到 286 人，是為一大創舉，至 98 年 12 月底為止，志工人數已達 415 人。本院志工隊訂有志工管理辦法由專人負責，設置幹部 20 名，並舉辦教育訓練及定期檢討會議，以維護與提升志工服務之品質。

除了院內固定服務（服務台服務、量血壓、方向指引等）外，在院內、院外所舉辦的各式大、小活動，如義診、篩檢、藝文活動，常常可以見到志工穿梭的身影，親切的服務民眾，其熱忱奉獻之心著實令人佩服。

本院志工服務之一大特點為每天提供奉茶感動服務，每天固定兩個時段奉茶給等待就診、批價、與陪診之民眾，以體貼來院民眾之辛苦。志工的服務無所不在，以雙和地區及其他地區的志工伙伴們，來服務來雙和醫院的病人、家屬們，更顯出雙和濃厚之人情味，未來，志工的服務也將持續著，成為醫院之最佳服務助手！

圖表 本院志工院內服務人次統計圖

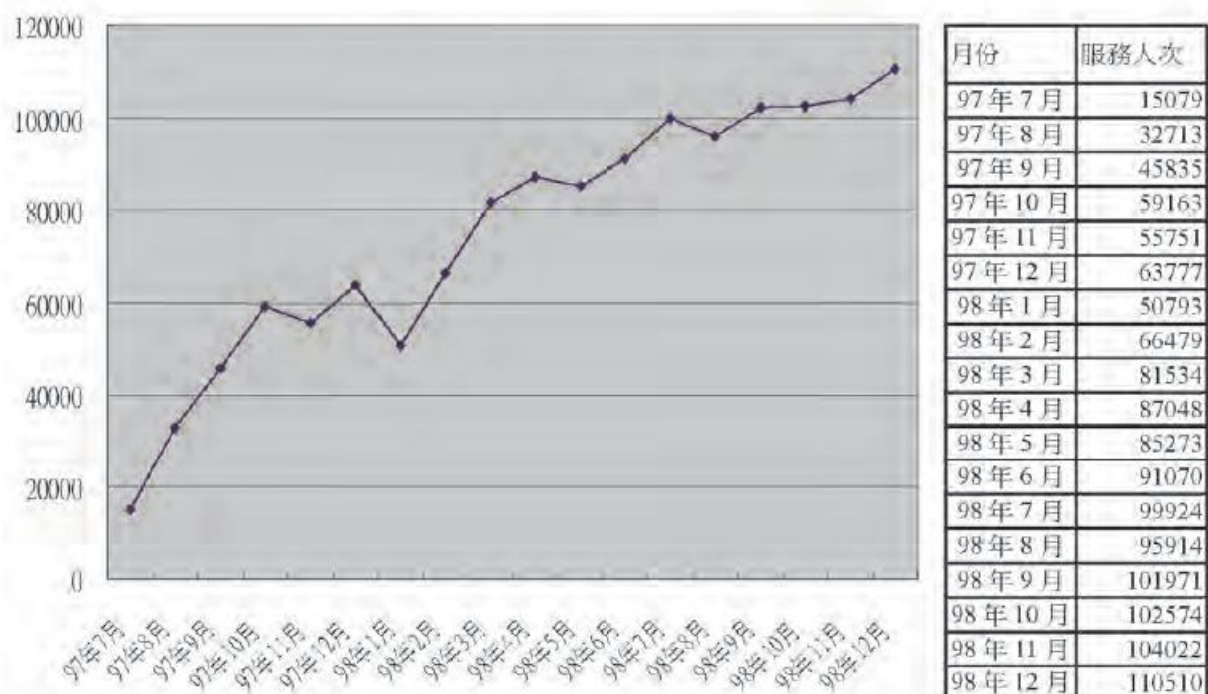


表 本院志工支援院內外活動一覽表

日期		事件
97 年	08/09	夏夜電影院
	08/10	行銷活動：永和樂華夜市掃街活動
	10/22	肝炎(癌)篩檢活動
	12/28	永和市整合式健康篩檢
98 年	02/15	行銷活動：圓通寺走春活動
	02/07	永和市元宵燈會
	08/08	八八節腸胃系統篩檢活動
	09/27	愛心一起來・心臟篩檢活動
	10/01-10/10	H1N1 新流感特別門診
	10/17	國際乳癌防治月・乳房篩檢活動
	10/14-10/20	支援員工體適能檢測
	10/26-10/27	復健科骨質密度檢測
	11/10-11/27	院內員工 H1N1 疫苗施打門診
	12/12	H1N1 全民接種日支援各據點



圖 5-38 志工服務集錦



圖 5-39 志工服務隊員合影

（二）關懷弱勢服務

1. 認養大同育幼院

為將關懷付諸為行動，本院員工主動發起大同育幼院院童教育費認養活動，透過每月認捐，至 98 年 12 月底止，共募集三十二萬一千元，且持續進行中。讓院童們不被困境打倒，同樣享有完整的教育機會與感受到親切的關懷。



圖 5-40 認養大同育幼院

2. 獨居、街友、失業者服務

配合中和市公所、台北縣政府不定期舉辦獨居長者、街友、失業者關懷暨健康義診服務活動，以行動的方式，表達對弱勢族群的關懷，並規劃於未來持續配合相關單位舉辦獨居老人關懷活動。

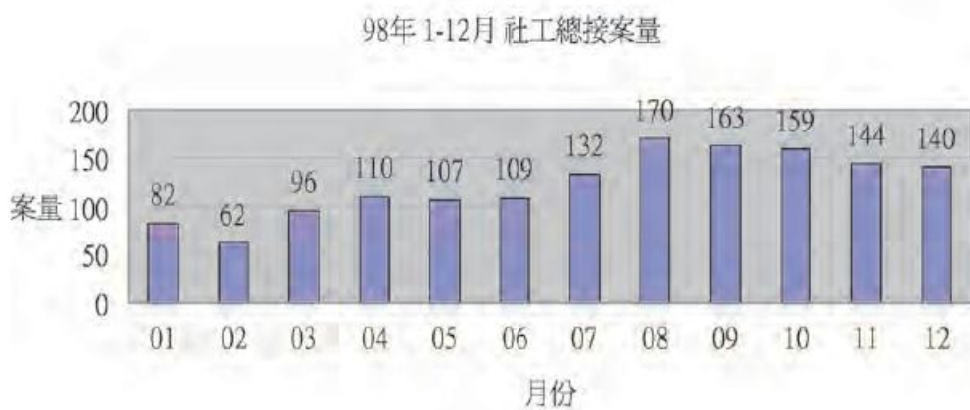
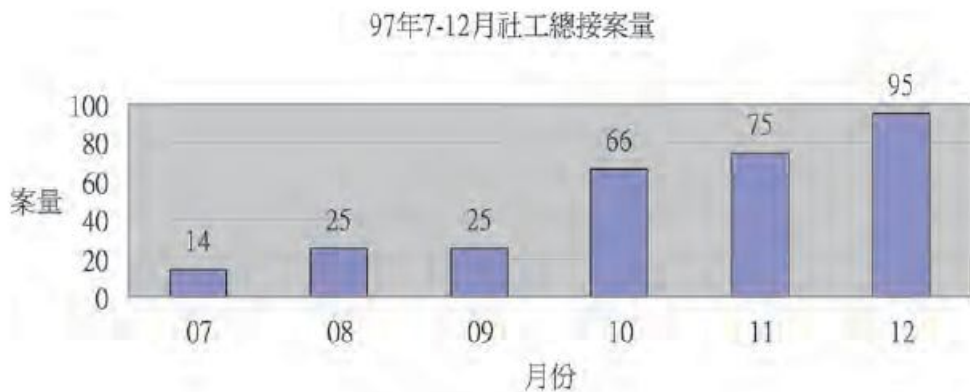
時間	活動名稱	服務人次
98 年 1 月 19 日	獨居老人義診	50
98 年 1 月 21 日	街友關懷義診	39
98 年 5 月 8 日	失業者身心關懷義診	94



圖 5-41 獨居、街友及失業者關懷暨健康義診服務

3. 社工服務

本院設有社會工作室，主要任務為協助弱勢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。97 年 7 月至 98 年 12 月底止，本室服務達 1,765 人次，其中急門診為 834 人次，病房為 931 人次；由下方統計圖表中可知服務量呈現逐月增加之情況。服務之問題評估前三名依序為情緒問題、家庭問題與經濟問題，其中情緒、家庭問題多半與急診之家庭暴力與自殺個案有關；而一般住院病人則以經濟問題為尋求社工協助之最大宗，佔 12.87%。經濟補助長期被視為是社會工作者提供服務的要項之一，近來因全球經濟不景氣，個案除本身之經濟問題外，亦衍生出更多元的社會問題。



97.07 - 98.12 社會工作室 經濟補助案統計資料				
服務量	總個案	1,765 人次	經濟問題個案	357 人次
醫療急難濟助個案 統計補助件數	22 件			

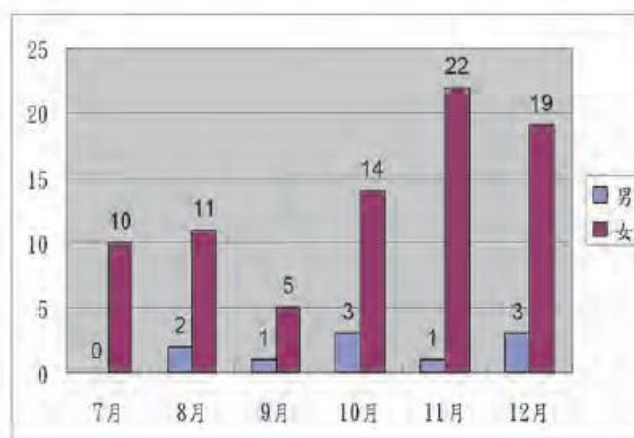
本室除提供基本福利諮詢、結合並輔導民眾使用政府福利資源外，亦評估、確認個案能力與需求，轉介民間基金會或慈善團體，以獲得經濟或物資上協助；而透過公私部門之資源結合，保障經濟弱勢個案之就醫權益與人身安全，期使來院民眾均能得到適切完善之醫療照護，以增進其健康。

另在特殊族群之服務中，本室設有專責人員負責家庭暴力及性侵害防治、兒童保護及自殺防治之業務，於開院時即開始協助遭受家庭暴力的受害人驗傷治療，至 97 年 10 月之後正式申請成為台北縣家庭暴力暨性侵害防治責任醫院。97 年度家暴個案計 91 人次，98 年計 335 人次。

醫療院所在家暴網絡防制系統中主要扮演的是驗傷診療的角色，多數受害者在事發後通常最先接觸的單位多數通常為醫療院所，為了確保個案能夠儘早進入保護的安全網絡中，通常個案到院後，即由醫護人員通知社工親至現場協助處理（社工下班時間為值班護理長），主要提供個案社會福利資源簡介、相關保護法令諮詢、個案危機評估、協助庇護安置或報案、配合法令進行責任通報轉介等，必要時會視狀況需要緊急通知家暴中心立即處理。針對該類保護性個案亦會協助驗傷請款，以減輕個案的經濟壓力。

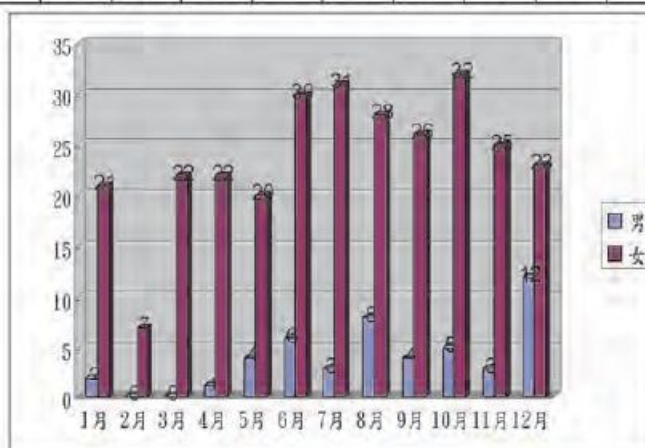
97 年 7 月至 12 月家庭暴力案件被害人性別統計表

性別	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計
男	0	2	1	3	1	3	10
女	10	11	5	14	22	19	81
總計	10	13	6	17	23	22	91



98 年家庭暴力案件被害人性別統計表

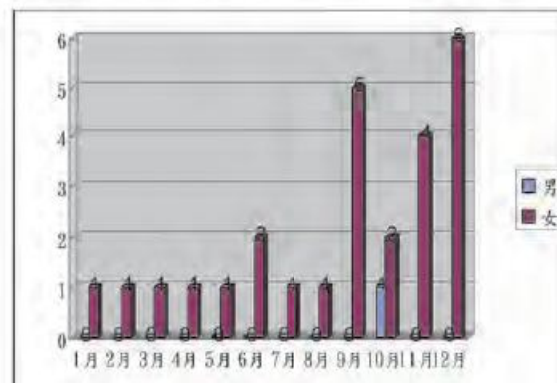
性別	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計
男	2	0	0	1	4	6	3	8	4	5	3	12	48
女	21	7	22	22	20	30	31	28	26	32	25	23	287
總計	23	7	22	23	24	36	34	36	30	37	28	35	335



自 98 年起開始協助針對性侵害個案進行驗傷採證流程，統計 98 年度共計有協助驗傷採証人次為 27 人次。

98 年性侵害案件被害人性別統計表

性別	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
男	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
女	1	1	1	1	1	2	1	1	5	2	4	6	26
總計	1	1	1	1	1	2	1	1	5	3	4	6	27

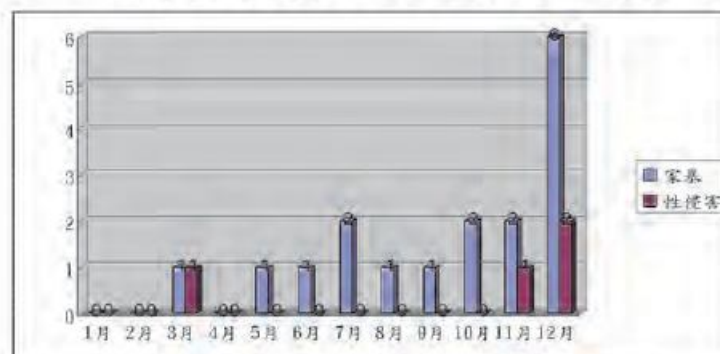


98 年度將兒童保護個案分類為家暴及性侵害兩種類型，其中兒虐家暴個案佔 17 人次，性侵害個案佔 4 人次。

98 年兒童就醫保護案件統計表

類型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
家暴	0	0	1	0	1	1	2	1	1	2	2	6	17
性侵害	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4
總計	0	0	2	0	1	1	2	1	1	2	3	8	21

※此處所指兒童係指法令所定之年齡 12 歲以下者。



六、國際醫療服務

本院除了為國內的民眾健康把關外，另將結合優質的醫療、高科技與親善服務，發展醫療特色中心，整體規劃「醫療服務國際化」，著重在高質量醫療服務之提升，教學與醫療研究繼續努力，朝向成為頂尖「國際醫療中心」之最終目標。

而為朝向成為頂尖國際醫療中心之最終目標，其中 JCI 標準被世界衛生組織（WHO）公認為醫療衛生機構認證的最高標準，評鑑內容包括以病人為中心的服務、醫療品質、病人安全等，都是醫療最核心的價值。通過 JCI 評鑑，代表雙和醫院醫療服務達到國際水準。本院將國際醫療依下列方式進行海外援助：

（一）海地行動醫療團（自 97 年 11 月 23 日至 97 年 12 月 09 日）

• 看診人次統計

日期 科別	11/25	11/26	11/27	11/28	11/29	12/01	12/02	12/03	12/04	12/05	12/06	Total
婦產科	-	21	30	46	-	30	33	44	44	30	-	278
家醫科	38	38	41	75	59	55	79	81	67	54	38	587
內科	37	29	60	60	79	62	62	52	63	-	37	504
外科	22	20	21	39	47	26	30	10	30	23	22	268
小兒科	25	28	25	39	45	24	46	40	40	38	25	350
Total	122	136	177	259	230	197	250	227	244	145	122	1987



圖 5-42 97.11.23 — 97.12.09 海地行動醫療團
當地報紙報導



圖 5-43 97.11.23 — 97.12.09 海地行動醫療團

(二) 海地行動醫療團 (自 98 年 11 月 08 日至 98 年 11 月 22 日)

• 看診人次統計

日期 科別	11/10	11/11	11/12	11/13	11/16	11/17	11/18	11/19	小計
眼科	4	4	4	4	3	3	3	3	28
外科	4	4	6	6	6	5	5	5	41
牙科	12	15	12	18	14	13	9	14	107

(三) 泰北行動醫療團 (自 98 年 11 月 16 日至 98 年 11 月 29 日)

• 看診人次統計

日期 地點 科別	11/17	11/18	11/19	11/20	11/21	11/23	11/24	11/25	11/26	11/27	11/28	Total
	茶房光復高中		東寶村		明利	萊掌村		回南音村		劉家寨		
內科	57	39	35	30	36	37	27	19	25	33	14	352
外科	37	34	29	23	36	35	23	14	18	29	2	280
婦產科	25	2	20	0	2	0	1	1	0	0	0	51
兒科	22	5	45	30	31	53	51	23	32	53	23	368
牙科	11	16	13	12	13	15	15	4	1	11	6	117
家醫科	50	53	51	25	38	61	44	28	30	55	26	461
Total	202	149	193	120	156	201	161	89	106	181	71	1,629



圖 5-44 98.11.08 – 98.11.22 泰北行動醫療團

(四) 配合臺北醫學大學派員至史瓦濟蘭長期醫療服務 (自 98 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)

• 醫療項目服務人次統計表

服務總人次 服務項目	98 年預定進度 (人次)	98 年執行進度 (1-12 月份)	執行率
一般內科門診	2200	2792	127%
外科門診 (神經外科、一般外科、口腔外科、骨科)	1820	2314	127%
手術 (神經外科、一般外科、口腔外科、骨科)	495	392	79%
電腦斷層 CT 檢查	110	850	773%
義診	1200	1838	153%
合計	5825	8186	141%



圖 5-45 98.07.01 — 99.06.30 駐史瓦濟蘭團當地醫療及媒體報導



圖 5-46 98.07.01 — 99.06.30 史瓦濟蘭團體照
(醫療團團員、暑期學生志工、義診醫師)



本院對於國際醫療服務秉持以「卓越領導、全員參與、顧客導向、持續改善」具體實踐，提供高品質的醫療照護，將台灣高水準的醫療服務推向全世界。

98 年，位於中美洲，加勒比海西班牙島西部的一個飽受磨難的國家－海地共和國，一連受到四個颶風和熱帶風暴的侵襲，在國合會的安排下，連續兩年特別派員至海地共和國進行國際醫療「行動醫療團」服務工作。

此外，為加強我國與東南亞國協間之關係及提高當地居民醫療服務品質，在國合會的規劃下，於 98 年 8 月 31 日至 9 月 4 日前往泰國北部位於泰、緬、寮三國交接之清萊府進行實地評估，瞭解當地民情與醫療發展現況，俾依據當地居民需求規劃行醫團派遣事宜。並於 98 年 11 月 16 日至 11 月 29 日派員前往醫療資源相對缺乏之泰國北部地區進行醫療服務，以嘉惠當地居民。派遣之行動醫療團如同一家小型醫院，為當地民眾提供最完善的健康照護，並配合駐地醫護人員進行巡迴診療服務、醫療新知分享、人才培訓及醫療功能提昇等，以達國際醫療援助之最大效益，亦可獲得極高的外交效益，並藉以昭示國際社會－台灣是 WHO 不可或缺的重要夥伴。