

第六章 社會參與

6.1 醫療服務

本院至 2009 年已為民服務 12 年，提供民眾門診、急診、及住院醫療照護需求，收費標準同市立醫院。服務科別有 52 科(包含 25 個署定專科及牙科、中醫一般科)；另設立各類醫療中心，如癌症中心、結核病防治中心、電腦刀中心、遠距照護服務中心、醫學美容中心、健康管理中心、國際醫療等，致力提供全方位醫療照護和公共衛生保健服務。

此外，為提供民眾高品質的醫療服務，本院延攬醫界人才，並培育優秀後繼，組織堅強的醫師陣容。同時也與各醫療院所合作，落實轉診、轉檢機制。

12 年來本院不斷運用科技與創新思維，提供民眾完善、高品質之醫療服務，建立完善的照護體系，並盡到搶救生命及守護健康之責任。

➤ 門診服務

本院提供完整門診服務，包含內科、外科、婦產科、兒科及其他專科。看診空間分科分區，地下一樓為腫瘤中心門診區，一樓為復健相關門診區，二樓為內、外、婦、兒、及其他專科門診區；並於各門診區精心設計萬芳美術展覽供民眾欣賞。本院也提供門診體檢及各項檢查服務，為提供民眾更快速且專業的檢查服務，將大部份檢查室集中設置在二樓門診區。

為方便民眾就醫，門診時段安排為週一至週五上午、下午及晚上、週六上午，颱風天亦照常看診。交通部分除有捷運之便利性外，同時考量景美地區民眾交通便利性之需求，2009 年 12 月開始設立接

駁車，於景美捷運站提供定點、定時接駁及轉程之服務。另外，針對身心障礙到院的民眾，亦提供就醫停車費優惠之服務，以減低民眾就醫之負擔。

➤ 急診服務

本院鄰近國道 3 號高速公路及捷運文湖線重要轉乘站，位處交通要道及地利之便。本院肩負臺北市急救責任醫院之責，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。



大量傷患演習

急診室設立急診診療床 10 床、急診觀察床 16 床，設有中央監控之緊急呼叫系統，與一般病房設備同等級。並設有急診專屬電腦斷層、X 光檢查設備，可提供 24 小時全天候緊急放射檢查服務。此外，為提供即時性緊急醫療，設有 24 小時血庫、急診檢驗科及急診藥局。

2009 年 12 月 31 日止，本院聘任急診室 19 位專任主治醫師(含小兒科急診醫師 4 位)，採 24 小時作業，全天候有急診專科主治醫師於院內值班；且醫護人員、救護技術員(Emergency Medical Technician, EMT)待命隨時出勤，以提供高品質的緊急救護服務。

本院積極參與區域內緊急醫療救護體系運作，於 2009 年 11 月起提供臺北市政府消防局第一大隊文山中队(包括萬芳、景美、木柵、寶橋四個分隊) EMT 實習，以提昇緊急救護知識與技能。此外，本院

急診室於 2009 年 12 月正式啟用「線上醫療指導專線」，當 EMT 護送病人到院途中，遇到複雜醫療問題時，隨時利用此專線向本院急診醫師諮詢，可取得醫師即時性指導並同時監測緊急救護狀況。



消防局 EMT 至本院急診室實習實況

本院建置完善之緊急傷患及大量傷患事故應變措施。於 2006 年 6 月接受臺北市衛生局醫護處指派為國道五號雪山隧道大量傷患責任醫院；2006 年 10 月接受臺北市衛生局指派為跨市縣大量傷病患緊急醫療支援責任分區(包括基隆、桃園、宜蘭、臺北市東南區)；2007 年 6 月亦被臺北市衛生局指派為貓空纜車急救責任醫院，更於 2008 年 10 月與臺北市政府衛生局共同舉辦「萬芳醫院大量傷患示範觀摩演習」，上述責任指派顯現本院具有完善的緊急救護應變能力。

此外，響應政府提供民眾一個安全舒適的生活環境，減少各種意外或故意性傷害，本院急診室於 2008 年 8 月和臺北市文山區健康服務中心合作，針對急診創傷病人收集「臺北市政府衛生局事故傷害外因登錄表」(包括：運輸事故、跌倒墜落、撞砸壓夾割絞刺、梗塞窒息、中毒、燒燙傷、人及動植物致傷及溺水等)，為臺北市文山區健康服務中心申請安全社區認證之重要依據。

➤ 住院服務

本院開放一般急性病床 500 床、特殊急性病床 194 床、及精神病床 38 床。除提供住院病人良好的休養環境，亦注重民眾之安全性、隱私及知的權利，並提供個人化醫療照護。

本院住院服務中心於 1999 年正式成立，協助完成病人入住病房前之常規性檢查；病房醫師可於最短時間內得知病人檢查之報告，同時可減少病人因接受檢查而各樓層奔波之辛苦。針對虛弱病人本中心亦提供推床、輪椅及行李推車服務。病房服務特色：

1. 每個病房皆設有病房主任 1 人，負責病房品質管理與溝通協調。
2. 住院病人除有主要負責之醫生及護理人員外，藥師、營養師、社工師在各病房均有負責之責任區，以提供跨團隊整合醫療照護服務。

➤ 轉診服務

為落實政府轉診制度，「小病至小醫院，大病至大醫院就醫」之原則，本院積極與開業醫合作，於 2003 年 3 月起，配合行政院衛生署辦理家庭醫師整合性計畫，至 2009 年 12 月已經辦理 5 個醫療群共有 27 位醫師參與，定期於院內舉辦個案討論會、衛教宣導、分組討論等活動，並提供 24 小時緊急諮詢專線，將異常個案轉介至本院治療。完成治療後再將病人就醫資料轉回至原轉診醫師，並藉由完整之醫療資訊系統輔助，適切地提供病人持續性醫療照護服務。

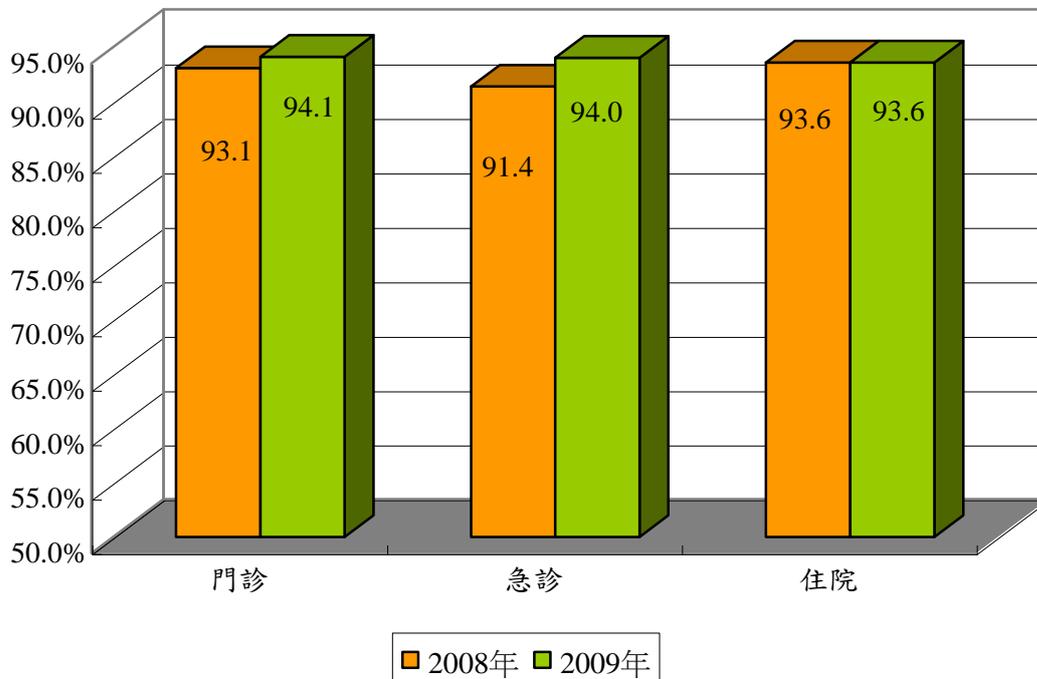
此外，為有效提供醫療資源共享，與有需求之醫療院所合作，接受他院轉診、轉檢服務，轉診、轉檢之醫療院所 2008 年共計 529 家，2009 年更提昇至 580 家，兩年接受轉診共計 11,158 人次、轉檢 889 人次。

➤ 滿意度調查

本院每年度皆針對門診、住院與急診病人進行滿意度調查，我們希望藉由病患滿意度調查，可以有效率的探討病人的期望與需求，以病人的角度來探討醫院的服務品質，使醫院能有效的改善缺點，進而提昇滿意度、減少醫病摩擦，積極促進和諧的醫病合作關係。

本院的病人滿意度問卷主要是依據 THIS 病患滿意度問卷修訂而成，問卷題目主要由可近性、適切性、參與性、完整性、持續性等五個構面來發展，每季調查一次。

2008-2009 年滿意度調查結果如下圖



➤ 致力提供專業的醫療技術服務

1. 電腦刀中心於 2005 年 10 月正式成立，採用高科技之電腦刀治療，提昇癌症病人治療及生活品質；2008 年 12 月榮獲國家品質標章。2007 年 5 月起獲得美國 Accuray 資格認證，為亞洲區全身型電腦刀訓練中心，2008~2009 年代訓國內臺大醫院、奇美醫院、及泰國 Ramathibodi 醫院之醫技人員。

2. 癌症中心於 2004 年 6 月正式成立，團隊陣容包括：癌症臨床專業醫護人員、營養師、藥劑師、社工師、神職人員、及專科志工等。2007 年 12 月聘任中央研究院彭汪嘉康院士擔任中心負責人，推廣癌症篩檢、提供多科別整合醫療模式、提昇癌症病人醫療品質和臨床基礎研究，並整合八大癌症團隊。2008 年 6 月通過行政院衛生署之癌症診療品質認證；2008 年 8 月經中華民國癌症醫學會核准為腫瘤專科訓練醫院。



2008 年腫瘤專科醫院
審查合影

3. 2006 年 5 月起，經行政院衛生署疾病管制局核定，擔任北臺灣的結核病防治轉介及訓練中心；並在 2007 年 5 月成為臺北區多重抗藥性肺結核 (Management of Drug-Resistant Tuberculosis, MDR-TB) 醫療照護團隊之核心醫院，2008 年 1 月迄今參與美國疾病管制局主導之全球維持有效結核病治療跨國合作研究(Preserving Effective Tuberculosis Treatment Study-Taiwan, PETTS-Taiwan)。



結核病房

- 4.遠距照護服務中心於 2008 年 1 月正式成立，建立整合性醫療照護網路，提供完善緊急醫療、居家照護、慢性病個案管理、及健康管理服務。於 2008 年 2 月榮獲行政院衛生署提案制度團體獎高級成效第一名。



遠距照護服務中心開幕合影

➤ 肩負社會責任並積極配合衛生醫療政策

- 1.本院設有結核菌實驗室，2005 年 3 月迄今，為疾病管制局合約實驗室，負責臺北市、縣及離島等地之結核菌檢驗。
- 2.積極推動子宮頸抹片檢查，於 2007 年 8 月推動全院門診醫令「子宮頸抹片主動提示系統」，2008 年及 2009 年連續榮獲臺北市衛生局子宮頸癌防治績優院所。
- 3.2005 年迄今，行政院衛生局指派本院為文山區「臺北市因應流感大流行準備計劃」指定後送醫院。
- 4.持續推動母嬰親善計畫，2008 年再次通過母嬰親善認證合格醫院。
- 5.配合政府政策積極投入 H1N1 疫苗校園接種，在 2009 年 11 月 16 日至 12 月 24 日期間，至 23 所學校提供接種服務，共施打一萬五千五百多位學生。另外，2009 年 12 月 12 日響應政府 H1N1 新型流感疫苗全民擴大接種日，在醫院一樓大廳搭設 3 個診間及 3 個注

射室便利民眾施打疫苗。



H1N1 新型流感疫苗校園接種實況



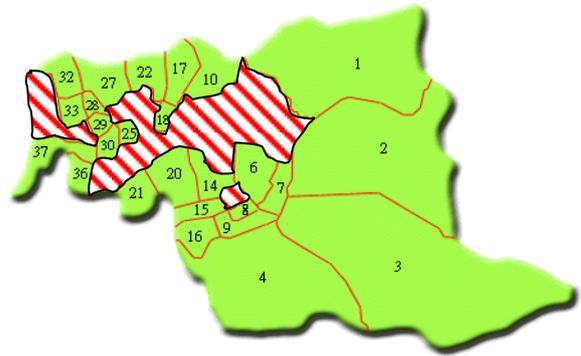
2009 年 12 月 12 日 H1N1 新型流感疫苗全民擴大接種日實況

6.2 社區服務

本院社會工作室自 2002 年底承接衛生署國民健康局之文山區社區健康營造中心計劃方案開始，致力於推動社區健康促進等相關活動，期能持續提昇文山區居民之健康觀念與落實健康生活之行為。2008 至 2009 年間健康營造中心所推動之工作內容可區分為：定點式健康小站服務、社區健康篩檢服務、運動促進健康活動、安全用藥宣導活動、健康飲食活動及健康資訊傳播等服務。

➤ 定點式健康小站服務

2003 年起為了方便社區居民能養成注重血壓血糖數值之習慣，結合社區志工與文山區健康服務中心之地段護理人員，陸續於文山區內十二處設立社區固定服務據點，提供每週固定三小時的健康小站服務，居民可透過各個小站接受血壓、血糖、體溫與體重等簡易檢測服務。2008 至 2009 年總計服務 11,603 人次，透過長期檢測數值紀錄，能讓居民了解自身健康的轉變，由專業人員提供健康行為之建議，以共同維護居民健康。



健康小站宣傳活動



健康小站服務

➤ 社區健康篩檢服務

從本院開院以來，為了讓民眾能儘早察覺身體異常之狀況，做到及早發現及早治療之成效，因此每年度皆會與社區單位及文山區健康服務中心合作共同舉辦篩檢服務，篩檢項目如：三高檢測(血壓、血糖、膽固醇)、子宮頸抹片篩檢服務、口腔癌篩檢服務、尿液篩檢服務、中醫養身諮詢服務、體適能檢測、憂鬱檢測服務等。2008 至 2009 年總計 15 場，服務 4,434 人次以上，透過篩檢服務對於異常個案進行追蹤，讓居民能及早接受治療。



子宮頸抹片檢查



➤ 運動促進健康活動

除了關心居民身體是否有異常之狀況外，期待也能透過改變居民之健康行為，如規律運動，藉以促進居民的健康。2008 及 2009 年各舉辦一場文山區大型健走活動，兩場總計有 2,341 位民眾參加。此外，本院文山區社區健康營造中心結合文山區體育會、文山區健康服務中心及社區單位，於 2009 年共同製作文山區健康護照手冊 1000 本，由文山區內十二處社區單位協助發放給社區民眾，手冊內容包含文山區內便民之健走步道，也設計表格讓民眾登錄規律運動之時數，期待能達到每週五天、每次五十分鐘之運動量，落實居民健康行為提昇健康狀況。



2009文山區健走活動

➤ 安全用藥宣導活動

依據本院藥劑部統計資料顯示，民眾利用諮詢專線詢問藥師藥物使用方法與藥物副作用佔總詢問的 60%，顯示民眾對於用藥安全的重視與資訊的不足。因此於 2008 年邀請藥師至榮民單身宿舍進行長者個別用藥諮詢服務，發覺長者們有囤積藥物及藥物或養身食品過期等狀況，透過藥師的說明與建議後，讓長者了解如何區分保健食品成分重複與服用技巧。2009 年度設計「我藥安心日誌」，並推動社區民眾安全用藥系列講座，且以兩種不同模式，一為對談式二為講座式對民

眾進行衛教課程，總計舉辦 28 場共有 392 人次以上的參與。透過對談式衛教發覺民眾對於知識的吸收與滿意程度都較講座式者為高，民眾對於用藥上常出現的錯誤觀念，課程結束後對於參與民眾進行調查(調查項目分為用藥安全知識、態度與行為，每項滿分以 100 分計算)，發現民眾對於用藥安全知識部分平均提昇 2.6 分、安全用藥態度部分提昇 3.31 分、安全用藥行為部分提升 5.98 分，顯示居民們確實有更加了解用藥安全應注意事項。

➤ 健康飲食活動

飲食與許多慢性疾病的控制維持都有很密切的關係，為了讓民眾能夠了解健康飲食的概念，本院文山區社區健康營造中心透過與營養室的合作，共同設計兩份健康飲食相關衛教單張，主題分別為「每天至少五蔬果，疾病癌症遠離我!」與「飲食看燈行，活力加把勁」。透過社區志工教育訓練時，由營養師講解衛教單張的內容，並印製 1,000 份的衛教單張放置於十二處社區健康小站。本院營養師透過社區志工教育訓練課程，講解衛教單張之內容及應用，並由接受訓練的志工協助宣導與發放衛教單張給社區民眾。



社區志工教育訓練

➤ 健康資訊傳播

社區健康促進最重要的是資訊的傳播工作，本院文山區社區健康營造中心透過舉辦社區志工教育訓練課程，期待他們能有更佳的服務技巧與能力，並且能將正確的健康資訊傳播給社區一般民眾。因此針對認識慢性疾病、健康飲食、運動養身、服務技巧部分，設計系列課程讓社區志工參與，提昇社區志工正確健康概念。2008 至 2009 年總計舉辦 20 場次，共 448 人次參與。社區志工們運用課堂上所學習的內容提供居民服務，協助宣導重要健康訊息。

➤ 營養諮詢

針對來院就診之民眾，提供各種慢性病之營養原則、減重飲食原則、抗癌飲食、減壓飲食、均衡營養等講座；營養師亦受邀到院外參與營養宣導活動，配合社區健康服務中心、學校、職場提供各種慢性病的營養講座，擔任授課講師。2008 年院內外營養宣導活動共舉辦 105 場次、服務人數 3,079 人；2009 年院內講座共計 121 場次，服務人數 3,978 人。

本院營養室之營養師擔任長期照護機構工作人員訓練之講師，以期提昇長期營養照護領域之品質，指導內容包含營養照護、供膳衛生安全管理、營養師在長期照護機構的角色、任務與重要性等相關議題。2008 年參與 4 場次，服務 380 人次，2009 年參與 6 場次，服務 460 人次。

➤ 居家護理服務

家中若有行動不方便的病人，不管來醫院看病拿藥、或是抽血檢查、定期把身上的管路(鼻胃管、導尿管)更新或者嚴重傷口的換藥等，把病人搬運上下樓梯、在車水馬龍的馬路上推著輪椅，不但危險，也相當耗費家庭的人力。



本院配合健保制度，提供高品質的居家護理服務。於 1997 年 7 月開始服務不方便行動的居家服務，由醫師、護理師為主，輔佐物理治療師、職能治療師、呼吸治療師、社工師及營養師、志工等專業人員組成居家照護團隊。2008 年醫師居家訪視服務量為 937 訪次，護理師為 4,993 訪次；2009 年醫師居家訪視服務量為 939 訪次，護理師為 5,342 訪次。因服務品質優良，2003 年獲得國

家生技醫療品質獎之肯定；連續 12 年獲得臺北市政府衛生局督導考核表揚，2008、2009 年度榮獲特優頒獎。

➤ **專業人員出診訪視服務**

針對目前未加入健保或健保不給付之長期照護個案需求，若有居家專業人員到府的服務需要時，本院積極協助申請「臺北市政府衛生局專業人員出診訪視補助費用補助」，無法申請通過的病人，本院仍秉持站在病人需要為主，提供愛心服務的原則，提供以期個案能在社區中獲得充足之居家照護服務，為本服務的重點。自 1998 年起迄今，連續 12 年獲衛生局審查確為具備優良服務資格並簽訂服務契約。服務病情穩定可在家中執行醫護措施之中、重度失能病人，協助申請市政府的專業人員到府服務補助，2008 年核定通過 8 訪次服務；2009 年核定通過 27 訪次服務。

➤ **家庭照顧者支持服務**

本院看見長年照顧家中臥床病人的家庭照顧者，肩負著照顧的重責，日復一日、年復一年無法好好休息，尤其漫長孤單的照顧之路，需要更多的支持。故秉持服務的精神，為能增加家庭照顧者彼此間的交流互動機會，協助家庭照顧者珍視自己的健康，並提升照顧者與被照顧者的生活品質、紓解家屬長期照護的身心壓力，自 1998 年起，每年辦理兩次居家護理的家庭照顧者支持團體，規劃多元的照顧者支持活動，2008 年、2009 年服務 134 人次，滿意度為 94.8%。

6.3 社會關懷

➤ 照顧服務員

本院因應長期照護需求日益增加，提供病人照護的現職從業人員或有興趣從事病患服務的社會人士，接受完整的培訓計劃及提升長期照護能力，幾年來積極爭取承辦「照顧服務員訓練」之資格，以有計劃的課程教學與臨床實習培訓合格的照顧服務員。2008-2009 護理部承辦臺北市衛生局照顧服務員訓練共 8 梯次 330 人次。

➤ 社會弱勢族群關懷服務

本院病人可能因遭受重大事故或龐大醫療費用等狀況，而無力負擔相關費用或照顧時，本院社會工作室將協助評估，並提供相關社會資源與服務。

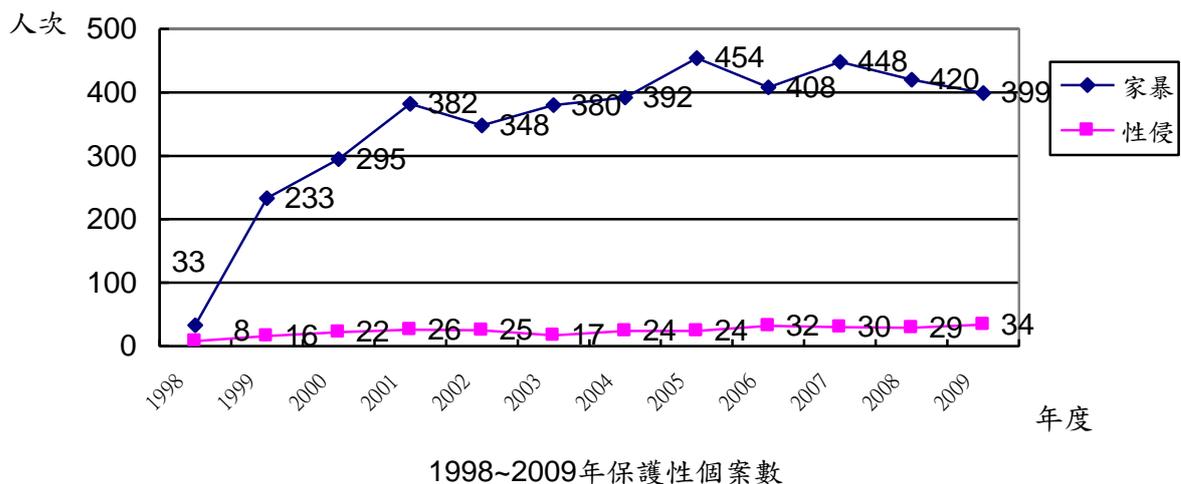
本院社會工作室自 2004 年即設立社工基金，多年來透過辦理大型募款活動促使院內同仁及院外民眾捐款以協助本院病人及社區獨居老人送餐。亦透過院外慈善單位募款以協助院內經濟弱勢病人。本院社會工作室亦協助保護性個案（如受家庭暴力及性侵害之個案）、低收入戶、一般戶申請北市社會局的醫療補助。

2008 至 2009 年社會工作室對於弱勢個案協助經濟補助內容，包括個案之醫療費用、看護補助費用、急難救助等項目。除本院社工基金之外，亦向院外慈善單位募款，或協助個案向政府單位申請相關補助金額，用於弱勢個案經濟補助如下表所列，其中社工基金為 2,498,025 元、院外捐款為 2,378,937 元、政府補助為 1,635,747 元，而百分比以社工基金補助最高佔 38%，其次為院外捐款 36%，由此可見社工師/員除了善加運用民眾愛心捐款，並努力結合、運用政府福利資源以協助經濟弱勢病患度過困境，使其可順利就醫、接受完善的醫療處置。2008 至 2009 年共計協助 356 個病人及其家庭獲得經濟補助。

經濟補助金額(元)	社工基金	院外捐款	政府補助	總計
2008年	1,111,735	1,192,931	697,965	3,002,631
2009年	1,386,290	1,186,006	937,782	3,510,078
總計	2,498,025	2,378,937	1,635,747	6,512,709
百分比	38.36%	36.53%	25.12%	100.00%

除了經濟補助部分，本院社會工作室從 1997 年起，為了協助弱勢病人可以獲得照顧相關所需物資，持續向善心人士募集醫療輔具及醫療週邊用品，如拐杖輪椅等輔具、紙尿褲、營養品及盥洗用品等。2008 至 2009 年，募集資源項目總計 49 項，協助人次總計 1,229 人次。

本院肩負大台北南區的醫療責任，於 2009 年起配合台北市政府推行「家庭暴力危險分級暨網絡安全防護行動實驗計劃」及「性侵害被害人一站式服務」，除擔負原有的醫療角色外，透過網絡間的合作與整合，讓性侵害受害者可於本院接受一站式服務，由本院醫師、護理人員、社工人員、家庭暴力暨性侵害防治中心社工人員、婦幼警察人員、檢察官等相關人員進行協助，縮短服務流程，減少因不斷重複陳述而造成受害者的二次傷害。



➤ 獨居長者送餐服務

在辦理社區關懷活動的訪視經驗中我們發現，吃飯問題對於一些行動不便的獨居與低收入長者而言是莫大的負擔。長者們常因經濟貧困、行動不便或需要特殊飲食而備膳不易或無力備膳，以致於草率果腹，長久下來造成營養不均或不良之狀況。因此本院從 2003 年起持續推動文山區獨居長者關懷送餐服務，提供獨居長者愛心中餐，2008



獨居長者送餐服務

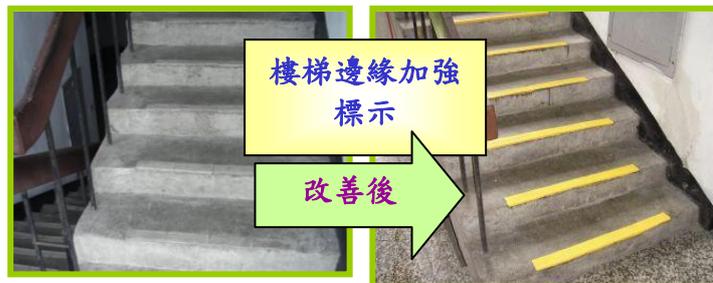
至 2009 年度總計服務文山區四處(萬和、萬芳、景仁、興光)的社區長者，總計服務 28,578 人次，支出金額為 1,428,900 元，全數皆由本院社工基金之獨居長者送餐專款支應。此服務透過本院員工及志工駕駛愛心送餐車輛，於中午時段將本院營養室所製作的餐盒送至社區服務據點，社區內之志工再從社區據點將餐盒分送給獨居長者。此服務方案更於 2009 年獲得臺灣健康醫院學會第二屆健康促進醫院典範暨創意計畫選拔之創意計劃其他類優等獎。

➤ 榮民單身宿舍長者關懷服務

榮民單身長者們長期因生活背景、語言隔閡及不易信任外人的態度，以致於長們們生活於自我的象牙塔內，鮮少與社區居民互動，因此對於社會資訊較為封閉，也不知如何運用現有的社會資源來提昇生活品質。2007 年文山區內總計有四處榮民單身宿舍，總計約有 90 名榮民居住於宿舍中，平均年齡約為 83 歲。本院服務其中三處榮民單身宿舍，總計 82 位長者。為了讓長者們能對於服務志工產生信任感並能增加長者與他人互動的機會，透過提供每週固定三小時的服務檢測長者們的血壓、體溫、體脂肪等，更於服務時間陪伴長者聊天或進行休閒活動，對於長者身體出現異常數值時，也會由志工協助陪同就醫的服務，2008 至 2009 年總計服務 4,139 人次。除固定服務外，為

了讓長者們能於佳節時感受熱鬧歡愉的氣氛，2008 至 2009 年總計舉辦 18 場的關懷節慶活動，總計 481 人次的參與。

2007 年服務過程中發覺長者們因腿部力量衰退，常因樓梯無扶手而容易發生跌倒狀況。因此，本院文山區健康營造中心於 2008 年結合本院工務單位及善心人士，協助安裝馬明潭榮民單身宿舍大門入口處之樓梯扶手，且為了擔心樓梯遇到下雨天容易濕滑，故藉由樓梯面的防滑貼布加強摩擦力，防止長輩跌倒。室內部分則是協助長輩們更換室內讀書間的日光燈，並於內部公共樓梯處加強樓梯邊緣的標示，協助長輩看清楚樓梯邊緣，減少跌倒事件的發生。並由本院復健科之物理治療師協助評估長者的下肢平衡功能，針對每位長者建議增強下肢功能的動作或運動內容，讓長者們能夠有效維持其下肢功能。



➤ 民眾意見反映

本院設有申訴中心，希望藉由民眾的反映讓本院提高服務品質，並做到以病人為中心提升醫療品質的目的。

經由多次的他院及企業的標竿，改變本院反映表單及處理流程，且反映的管道也更多元，讓到院的病人及家屬可以方便的將意見表達，也可及時的得到回應與處理，2008 至 2009 年現場立即處理之案件約佔 22%，其餘經過會辦被反映單位後，可獲得有效處理及作為本院改善的依據，2008 年反映案件中表揚及正向建議案件佔 57%，負向反映則佔 43%，2009 年反映案件中表揚及正向建議案件成長佔總案件的 61%，負向反映佔總案件的 39%，顯示本院對於反映案件處理獲得民眾認可，且經由院方的教育訓練讓服務的品質提升，並內化為員工對企業的認同與榮辱與共的生命共同體。

➤ 器官捐贈

本院於 2006 年與三軍總醫院簽定「器官捐贈移植暨勸募醫療與教學合作契約」，院方大力支持移植與勸募業務，由院長召集成立腎臟移植小組，為提昇相關作業服務品質，訂定「器官捐贈作業程序」、「器官移植作業程序」、「院內器官捐贈作業程序」、「院際器官捐贈作業程序」、「器官捐贈、遺體病理解剖處理準則」及「器官勸募成功獎勵辦法」，並陸續於 2007 年開始進行修訂。器官勸募工作主要由社工室負責，2008 至 2009 年成功勸募器官與組織共計 25 件。

本院社工室透過多元管道進行勸募，社工師針對急診到院前無呼吸心跳之病患家屬進行關心，並於加護病房進行逐床訪視，主動發掘潛在可能之捐贈者，並於適當時機進行勸募。針對捐贈家屬及接受移植之個案皆視其個別需求進行協助。2009 年於院內一樓大廳舉辦一場盛大感恩活動，由洪院長、謝副院長頒贈紀念獎碑予捐贈者家屬，感謝其奉獻大愛之心意，捐贈家屬亦向現場民眾分享遺愛人間之心路歷程，此外，更邀請器官捐贈協會吳秘書長來院分享器官捐贈推動理念，現場民眾更藉此機會增加對器官捐贈之認識。

為加強社會大眾對器官捐贈之正確認識與認同，本院社工室在教育宣導方面之努力如下：

- 於院內不定期舉辦宣導講座，增進門診病患及家屬對器官捐贈之正確認識，並於院內張貼勸募海報。2008 至 2009 年舉辦宣導講座共 5 場次。
- 配合本院社區健康營造中心之活動，於鄰近社區進行器官捐贈之宣導。2008 至 2009 年院外社區宣導活動共計 3 場次，此外，更與臨近之臺灣警察專科學校合作，辦理 2 場次之宣導教育。
- 透過院內各級會議及全院通告方式向院內員工進行宣導與勸募，2009 年 12 月院內員工及志工總計有 168 人簽署器官捐贈同意卡，其中院內員工佔 142 人。

- 志工服務台及社工室提供諮詢服務與器捐同意卡之簽署。為提昇團隊服務品質及專業知能，鼓勵相關人員持續接受相關教育訓練。

➤ **關懷失智症家屬培訓課程**

家中有失智症的病人，對家庭和照顧者都是難以言喻的衝擊。尤其隨著病情的變化，將會面臨到病人開始忘記家人是誰、不會照顧自己，或把家裡秩序打亂，甚至走失失蹤。本院為幫助失智症家庭能夠獲得照顧的知識和技巧，及失智症家庭彼此的支持，藉由結合社會資源及臨床專業資深醫護人員以講座及回覆示教方式和座談，協助失智症家庭照顧者學習照顧失智症病人，並得到良好支持，期使失智症案於家中能獲得高品質的生活照顧。2009 年舉辦 3 場次失智症家屬培訓課程，服務 126 人次，滿意度平均為 91.1%。

➤ **提供陽光社會福利基金會營養諮詢服務**

自 2000 年以來提供陽光社會福利基金會營養諮詢服務，期能協助燒燙傷個案在復建及照顧過程中擁有良好的營養狀況，加速個案的復原；2008 年提供服務 11 人次、2009 年提供 14 人次服務。

➤ **協助警察專科學校膳食營養之調配**

2008 年 4 月開始參與警察專科學校，膳食委員會菜單會議，協助學校膳食菜色營養之調配，以期發揮健康飲食之概念。2008 年及 2009 年共計參與 44 次菜單修正會議。

6.4 國際發展

➤ 行動醫療團巡迴義診及海外救援

自 2007 年起，配合外交部落實我國與南太平洋友邦醫療合作計畫，本院為協助友邦改善醫療服務品質，籌組行動醫療團前往巴拿馬、瓜地馬拉、馬紹爾、帛琉、史瓦濟蘭執行醫療外交任務。鑑於發展中國家醫療體系未臻完整，居住在其偏遠地區或離島的人民往往無法獲得基本的醫療照護，甚至醫院在管理及醫護人員培育上也未普及，無法將醫、護、技術、行政等人員之作業做整體性之整合。因此，本院在「財團法人國際合作發展基金會」(以下簡稱國合會)之「國際衛生醫療合作策略聯盟」召集之下，以小型醫療團的形式，在最少資源、最簡單的設備、最有限的人力之下，用最大的熱忱來為這些友邦的居民服務。

本院參與國合會援外行動醫療服務已有 4 年之久，自 2006 年 6 月本院與馬紹爾馬久羅醫院簽訂姊妹院後，國合會每年與本院合作，定期派遣行動醫療團赴馬國服務兩次，馬紹爾總統更親自來訪感謝本院以醫療專業為其子民的服務及我們以實際行動為馬紹爾之病患進行治療疾病，實質加深了兩國邦誼，讓臺灣的國際醫療向友邦國家邁進一大步，在醫療無國界之理念轉換為實際之行動中，為臺灣醫療外交重大突破而努力外，更希望促進彼此醫療之發展及協助，藉由醫事交流拓展雙方互動關係，以利臺灣未來加入 WHO 而努力。至 2009 年底，本院已 8 度前往馬紹爾群島共和國進行醫療服務。

本院醫援海外的足跡除了馬紹爾之外，在 2008 年 8 月 11 日更延伸至帛琉共和國，進行為期兩周之義診活動。2009 年 8 月 15 日至 2009 年 8 月 29 日，再度到帛琉為當地居民服務。所有團員同心協力，任



帛琉行動醫療團



馬紹爾行動醫療團

勞任怨圓滿達成任務；此次帛琉行動醫療團除帛琉國家醫院駐診及臨床教學外，更前往偏遠地區支援看診，足跡遍及全國。由於此次帛琉行動醫療團團員充滿高昂的戰鬥力及行動力，更獲得田大使及帛琉總統 Toribiong 特頒獎狀以資鼓勵。對於所有團員及本院而言，更是莫大的殊榮及鼓舞。

此外，位於加勒比海外海的海地共和國，長期受到不穩定型氣候影響及地理位置限制，絕大多數之援助除長駐於海國的聯合國維和部隊以外，其餘皆來自於鄰近的美國、多明尼加及加拿大。本院在 2008 年首次派出行動醫療團至海地服務。考量當地政局不穩、生活環境落後，醫療資源也相當缺乏，雖常有各國社會/宗教團體提供救援服務，但仍無法解決該國的問題。因此本院謹慎檢討 2008 年海地行醫團的醫療援助作業經驗，調整 2009 年海地行動醫療團的援助方式，改以進行外科手術為主軸。



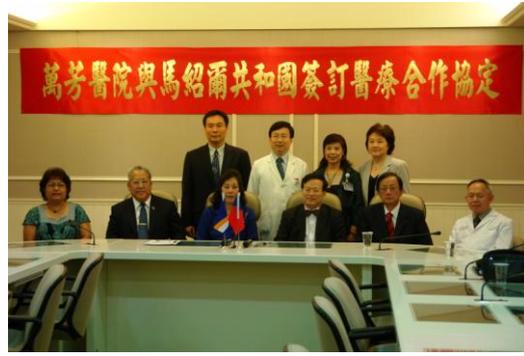
2009年海地行動醫療團外科於OFATMA醫院為病患開刀

在定點醫療團部份，臺北醫學大學為配合國家之國際醫療政策，並增強臺灣在非洲之國際連結與雙邊的醫療合作關係，北醫邱文達校長於 2008 年 4 月親赴史瓦濟蘭王國考察。運用臺北醫學大學及其附設醫院、本院及雙和醫院一校三院之龐大醫療資源，於 2008 年 12 月 18 日與國合會簽定「駐史瓦濟蘭王國醫療服務」合約。本院亦於次年 7 月與 12 月分別派遣胸腔內科林賢君醫師、家醫科曾淑娟醫師、感染科鄭健禹醫師及蔡惠青護理師赴任。行醫團於 2009 年 7、8 月，舉行 5 場義診，共計 1,838 人就醫。

➤ 國際醫療轉診機制建立

為協助馬紹爾國家醫療上病患就醫治療的需求，本院於 2008 年

11月05日馬紹爾衛生部次長 Amenta Mathew 與本院洪傳岳院長共同簽訂轉診合約，將以本院的高品質醫療服務嘉惠予馬國民眾。



本院與馬紹爾簽訂轉診合約

➤ 國際醫事人員教育訓練/培訓

本院於 2005 年起即開始進行國際醫療交流事務，除辦理國際醫管研習班，將臺灣在醫務管理上的實務經驗分享給各友邦國家，講授臺灣醫院管理之發展現況與理論基礎，期能幫助與會學者有全方位的思維；此外，對於馬紹爾及帛琉兩國，除在協助評估當地醫療概況、提供臨床醫療服務與醫事教育之外，並與馬紹爾群島共和國馬久羅醫院及帛琉共和國國家醫院分別簽署締結姐妹醫院，雙方互許經由本院醫療、護理、藥劑、醫管等專業團隊長期持續的協助指導下，共同為馬國及帛琉更完善的醫療服務體系及人民健康而努力。為使上述二國醫、護、技術人員持續教育及技術更臻完整，本院配合國合會派遣相關人員來院接受各科專業訓練，期使臺灣精進之醫療技術可使受訓人員返國後能為其國家的民眾進行更好的醫療照護服務。因此，本院於 2009 年 7 月 9 日至 9 月 24 日參加國合會 2009 年有好國家醫事人員代訓計劃，安排馬紹爾 Justin Edmond、Lola Peter 及帛琉 Erick Rechucher、March Akiko Kloubak 分別於中央供應室、復健科、醫工組及醫事檢驗科進行為期兩個半月的密集培訓。

除安排外籍醫事人員來院受訓外，本院亦利用行動醫療團至海外服務之機會，提供當地醫護人員進行各臨床科門診教學及手術教學。

6.5 藝文萬芳

本院一直以陶冶大眾性靈及提昇病人照護服務品質而努力，在文山區這個充滿文化氣息的地方更是少不了藝術家們的存在，本院美術館每個月定期舉辦各項藝文展覽，在不同的展覽作品中，亦擴展來院病患、家屬及地方民眾對文化藝術的認識與喜好，展覽至今，約 200 位藝術家參展，而住文山區的藝術家林鴻模先生、楊渡先生、姚遠先生、程如錦小姐、李月小姐、試院里蘇里長等更是多達 40 餘位，為了讓更多人能欣賞到最好的、最專業的展覽，萬芳藝廊在立體空間表現也非常傑出，例如：老農夫美的傳承(鄭春期三代聯展)、歐式立體紙浮雕聯展、石雕個展、精美琉璃展等都是讓人賞心悅目的藝術作品，更是創造了無限的活力與生命力，本院也讓民眾感受到更多的關懷與幫助，在未來讓藝術能融入生活中，無時無刻都以陶冶病患身心為目標，也會更加努力把服務品質做到最優質。



萬芳美術館一隅