3 醫事服務

失喪的、我必尋找、被逐的、我必領回、
受傷的、我必纏裹、有病的、我必醫治。
（以西結書34:16）

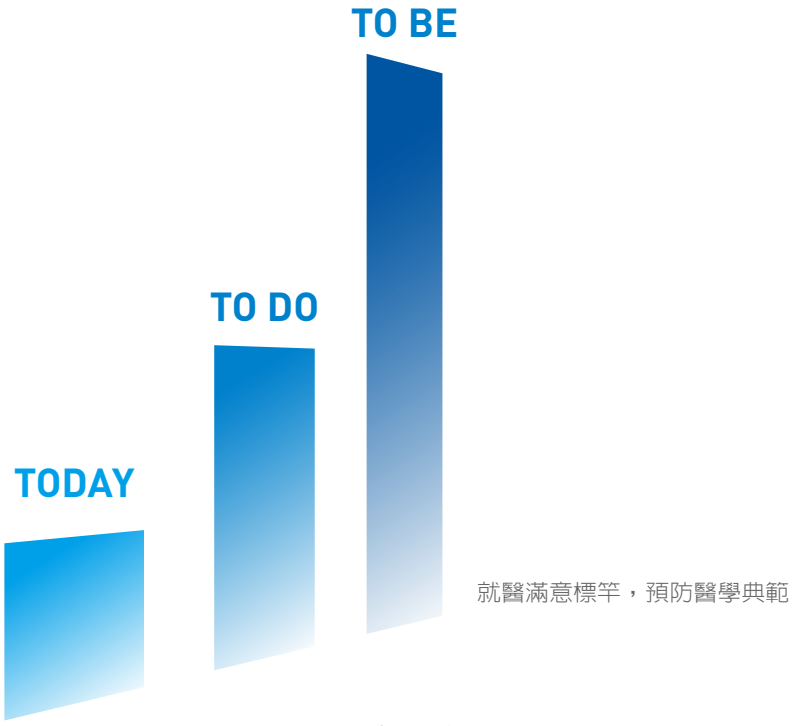
3.1 服務介紹
特輯一 特色醫療
3.2 卓越品質
3.3 社會關懷

3

逐步實現就醫滿意標竿的承諾

醫療品質及病人安全是醫療照護的根本，為提升醫療照護效率，充分利用資源，以及減少病人在醫療照護中所承受的風險，本院採取全面性的醫療品質管理及病人安全計畫，建立全體員工對品質管理及病人安全的關注；並利用資料分析及改善計畫，透過目標值監控，確保醫療品質的持續進步。同時，為保障民眾就醫安全及權益、提升醫療服務品質，本院亦成立相關委員會討論與辦理品質促進等議題及活動，提供以病人為中心的照護服務。

本院醫療及服務品質除每年皆能符合目標值，更已在2015年通過JCI第二次認證，期待未來2-3年門急住診病人滿意度年度平均值仍能高於同儕值，並能通過醫院評鑑、教學醫院評鑑，以及持續獲得其他評鑑及驗證的肯定，以完成就醫滿意標竿的願景。



3.1 服務介紹

稟持「效法耶穌精神，提供全人照護」的使命，本院除提供一般門診、急診及住院服務外，也具有多項整合照護團隊，並且積極參與國家各項預防保健政策，促進國民健康。除了提供本國人民妥善周全的醫療照護外，同時也提供外籍人士照護、諮詢的專業醫療團隊，讓醫療不受國界限制。

3.1.1 門診服務

本院提供多項專科醫療門診服務，病人可依疾病所需尋求專科門診治療、預防保健諮詢等服務。除了一般門診外，本院亦設有多項整合性照護門診，如：早期療育、婦女照護、乳房中心、高齡醫學、糖尿病共同照護等，著重在以病人為中心，並透過結合多專科團隊與心靈支持團體，提供病人其家屬更完善的整合性醫療與關懷照顧。

看診科別一覽表

部門	科別
內科部	一般內科、心臟內科、胸腔內科、腎臟內科、感染科、胃腸肝膽科、血液腫瘤科、內分泌甲狀腺糖尿病科、風濕免疫科、戒菸門診
外科部	一般外科、大腸直腸外科、心臟血管外科、整形外科、腦脊髓神經外科、小兒外科、泌尿科、骨科
婦產科部	不孕症、婦女腫瘤、婦女尿失禁、婦女性功能諮詢、更年期諮詢、更年期障礙、遺傳優生諮詢、抹片檢查

部門	科別
兒科部	小兒胸腔科、小兒心臟科、小兒復健科、小兒過敏免疫科、小兒腸胃科、小兒神經科、小兒感染科、兒童預防保健門診、預防注射門診
其他專科	家庭醫學科、腦脊髓神經內科、環境及職業醫學科、耳鼻喉科、眼科、皮膚科、復健科、心身醫學科暨精神科、牙醫一般科、口腔顎面外科

本院重視創新服務，於醫療大樓一、二樓設置「觸控式自動掛號機」，提供現場掛號、預約掛號、掛號查詢，且具自助繳費、看診查詢等多元服務；為提供民眾更方便、快速的服務，除提供網際網路查詢資訊外，亦與時俱進的自行開發「臺安APP」，讓行動族群可以透過APP了解醫院及門診資訊，並提供掛號、查詢看診進度、申請文件等功能。為推廣預防保健觀念，本院並於診間設置癌症篩檢提示系統，以鼓勵民眾接受癌症篩檢，達到早期發現，早期治療之效。此外，為照顧弱勢，持台北市低收入戶卡及健保IC卡至本院就醫者，即免收取掛號費。

門診服務量

項目	2013年	2014年
門診總人次	463,946	473,287
每日平均門診人次	1,718	1,753
門診初診率	5.94%	5.83%

註：門診初診率=門診初診人次/當年門診總人次×100%

3.1.2 急診服務

本院聘任急診專科醫師6人，且急診醫師、護理師皆具有ACLS急救能力，加上藥師、醫事檢驗師、醫事放射師等專業人員，提供民眾24小時的急診服務，隨時待命協助處理急重症病人。於2013年通過衛生福利部醫院緊急醫療能力分級評定，列為中度級急救責任醫院，每年診療病人平均約達2.5萬人次。

本院急診醫學科辦理BLS(Basic Life Support)、ALS(Advanced Life Support)、ACLS(Advanced Cardiovascular Life Support)等急救課程，訓練全院員工取得適當的急救技術資格，同時積極推廣民眾急救技術培訓計畫，使一般民眾也具備CPR(Cardiopulmonary Resuscitation)簡易急救技術，能在緊急狀況下提供傷病人者快速、有效且正確的醫療援助。

急診服務量

項目	2013年	2014年
急診總人次	24,886	25,052
轉診人次－轉入	1,942	2,149
轉診人次－轉出	647	792

急救課程學員人次統計

急救課程	2013年	2014年
員工BLS課程	342	294
員工ALS課程	214	232
員工ACLS課程	-	62
民眾BLS宣導課程	897	895

3.1.3 住院服務

本院共設有389床急性病床，提供住院診療服務，並有精神科日間留院30床，提供慢性精神病人白天治療及復健活動，以穩定病情、增加生活適應能力，並幫助病人回歸社會。在2014年住院人次達1.54萬，較2013人提升4.4%；而2014年的平均住院日為4.14天，則略低於2013年，表示本院的營運效率略有提升，因平均住院天數的監測，除可了解病床使用情形外，亦為醫院醫療品質評估的重要指標。

病人入院後，醫護人員運用資訊系統為病人提供完整的護理評估，以精實的臨床照護，確保病人獲得有效率的醫療服務。本院在一般病房護理站及住院櫃台設置觸控式住院查詢系統，提供民眾查詢病床資訊、醫師介紹、護理指導等相關資訊。

此外，病人即將出院時，本院出院準備照護小組結合了醫療、護理、營養、復健及社會服務等專業人員，共同討論研擬照護計畫，以確保符合收案條件的病人在院時及出院後能獲得足夠的持續性照護。

住院服務量

項目	2013年	2014年
住院總人次	14,832	15,483
平均住院日數	4.17	4.14
平均佔床率	53.29%	54.02%

註：平均佔床率=(全年總住院人日數)÷(病床數×總日數)×100%

用藥安全

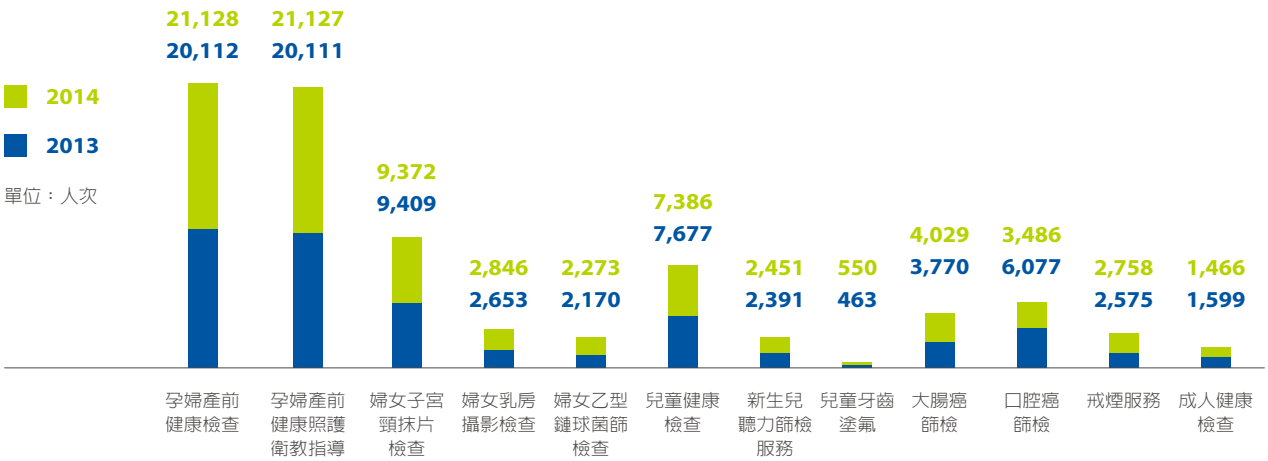
提供住院病人單一劑量調劑服務，自藥局配藥送至護理站，由護理人員執行給藥，確保藥物治療的正確性及完整性，以降低給藥錯誤事件發生並提升用藥安全。

藥袋標示符合衛福部規定，包括：病人姓名、性別、藥品商品名(中、英文)、單位含量、藥品數量、用法、用量、醫院名稱、醫院地址、醫院電話、調劑藥師姓名、調劑日期、警語等十三項基本內容，並列印藥品的適應症、主要副作用與其他用藥指示等三項建議內容，且本院藥袋印有藥品外觀的描述，亦於醫院首頁提供藥品外觀辨識查詢系統，便於病人自我核對藥品的正確性。

3.1.4 預防保健服務

推動預防醫學為本院長期追求與固守的願景，除依循中央衛生政策、配合台北市衛生局醫療衛生法規推行醫療補助及醫療服務外，並積極參與衛生福利部國民健康署各項預防保健政策，以及接受台北市政府衛生局每年的醫院督導考核作業，於各類免費健康檢查服務量上可見本院辛勤推動預防保健業務的成效。本院推廣相關預防保健及疫苗預防注射等皆不遺餘力，屢獲獎勵，如：2013年為台北市新生兒聽力篩檢及兒童預防保健績優醫事機構、2013年及2014年皆為台北市流感疫苗及常規疫苗接種的績優醫院等。

各類免費健康檢查服務量



說明：因口腔黏膜檢查對象篩檢條件由曾吸菸者修改為正在吸菸者，故2014年篩減量較2013年大幅下降。

提供衛教及就醫資訊

1. 每月印製臺安醫訊公告：診療科別、診療醫師、門診掛號及看診時間、診察室代碼、門診掛號及部分負擔費用、住院收費標準及伙食費用。
2. 醫院網站介紹：醫院簡介、醫療團隊、診療科別、門診及病床資訊、就醫指南、各項收費標準、衛教、癌症篩檢流程、健保訊息等各類資訊。並於診間及各病房提供各式衛教單張，醫院亦自製各式影音媒體衛教影片於候診區及病房播放，以提供健康資訊。

3.1.5 國際醫療服務

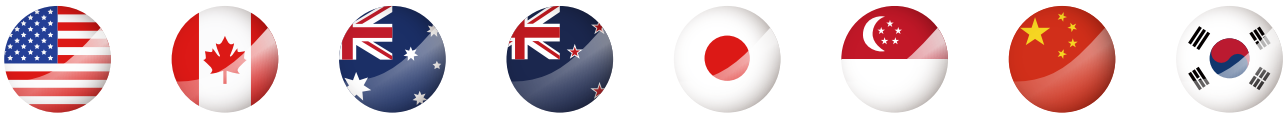
特診中心－快速就診及無語言障礙的門診服務

本院特診中心成立於1989年，以安心、舒適、快速為理念，籌組具流利英語或日語能力的醫護團隊，為外籍人士提供「快速就診」及「無語言障礙服務」的醫療服務。並與許多觀光飯店合作，讓國外旅客不必擔心生病無處去，或面臨語言障礙的窘境。從預約看診、安排檢查、領藥服務、到提供醫療諮詢，特診中心亦提供專人一對一協助外籍人士完成門診就醫流程。

國際醫療中心－外籍人士海外就醫的最佳選擇

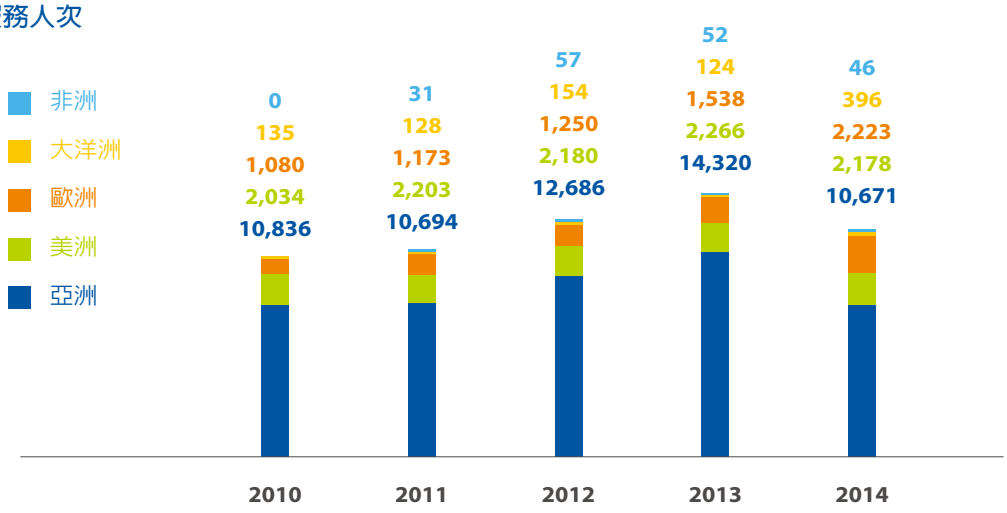
本院累積服務國際人士的多年經驗，並以提供海內外外籍人士即時且詳盡的醫療協助和諮詢著稱。國際醫療中心自成立以來，除支援外籍人士門診及住院無語言隔閡的醫療需求，並協助安排國外人士來台就醫的相關事宜與提供醫療照護資訊等。本院亦為國內外多家著名商業保險公司及機構所指定的特約醫院，提供外籍人士享有更方便、安心的就醫環境。

官方認證健診醫院(Official cetification)



美國　加拿大　澳洲　紐西蘭　日本　新加坡　中國　韓國

國際醫療服務人次



Great and Friendly Experience!

Why TAH?

My family had such a wonderful experience in Taiwan, and I was born at TAH in 1980.

We are missionaries in Papua New Guinea where my husband is a pilot for the Seventh-Day Adventist Church. The health care in PNG is quite lacking and we didn't want to give birth to our baby there.

We contacted TAH because we are SDA and I was born there. However, I did look on quite a few chat websites to hear about reactions of other expats after giving birth in Taiwan. All the feedback was positive and the mothers that had given birth at TAH highly recommended it. We liked that it had a NICU as well.

Help When You Need It

My father, contacted TAH about my interest in giving birth there. Sabrina Wang immediately emailed me. She was extremely helpful and prompt in answering all my questions. When I had questions for the doctor, she would ask the doctor and get back to me quickly with the answers. Our first two babies were born in the US, so my husband was unsure about giving birth in another country. However, after the professional and kind correspondence of Ms. Wang who answered our many questions, we were assured that TAH would be a safe and comfortable place to give birth.

Comfort, Care and Convenience

Ms. Wang was very fast to respond to questions and go out of her way to find out visa info and documents. We were also very impressed with the attentiveness of the staff in the hospital, and also at the amount of care from Dr. Ling. Dr. Ling was great about answering all my questions.

The Priority Care Center (PCC) has been amazing with accommodating all my needs and even working my sick girls in to see doctors quickly. Appointments were easy to make and the staff at the PCC are very friendly and they spoke excellent English. The PCC was clean and we never waited long to see the doctors.

It is truly a great and friendly Experience at TAH.

無國界醫療

2011年起透過當地教會協助，院牧部與醫護人員在台灣各地推動偏鄉健康醫療照護，透過義診及健康講座以協助當地社區民眾的健康生活。足跡遍及屏東霧台禮納里教會、高雄市桃源區建山教會、六龜教會、高雄教會、雲林縣斗六教會、新竹教會、台北市松山教會、內湖福音中心等。義診部分提供牙醫、兒科、內外科、婦產科等健診服務；健康講座部分，則依地區的需要舉辦用藥、腸胃、高血壓、糖尿病、健康蔬食及心靈健康等講座。

3

推廣醫療是以愛無國界為出發點，不局限視野在獲利導向的目標；更主動跨過邊界，不僅守在台灣等病人上門求醫。真正的醫療是：不分遠近、種族或貧富，將資源提供給需要醫療幫助的人身上。

愛無國界的國際義診

德瑞莎修女曾說：「我們所做的只是汪洋中的一滴水，但大海就是一點一滴水珠匯集起來的。」Mukuru Kwa Njenga是肯亞首都奈洛比的第二大貧民區，貧民窟住有30萬人口，多數居民日收入低於一美元。貧民窟裡沒有自來水、沒有排水道，只有少數公共廁所，衛生環境十分惡劣；許多民眾受傳染病、皮膚病、慢性痼疾所苦，卻無經濟能力就醫。「愛鄰協會」與「台北靈糧堂」每年都會在當地舉辦義診與短宣，本院家醫科翁醫師亦受邀自願參與此醫療短宣，故偕同牙醫、公衛與短宣團隊，借醫療服事為當地帶來神的愛與祝福。

「送愛到天堂–尼泊爾義診團」，計劃始於2007年，由環台醫療策略聯盟所屬醫院發起，長期、持續協調整合台灣醫療院所的臨床資源，提供國際性的醫療援助。臺安醫院作為環台聯盟其中一員，亦相當鼓勵院內員工投入此項醫療志工的計畫。義診的目的是為了在有限時間內，將招集到的醫療專業人員與資源發揮最快、最大的效能。為避免無謂的浪費，所有的資源必須在短的時間，以正確、迅速及有效的方式幫助真正有需要的人。

本院國際醫療中心承接上級北亞太分會的任務指派，前往參與蒙古義診活動。此行醫療團隊自初抵蒙古「烏蘭巴托」當地教會，即刻展開義診服務。一共累積服務8批診次，約400人次的看診量，不但為當地民眾提供初步治療，也讓所有工作人員的心靈受益良多。

有鑑於關島居民因飲食習慣致使心血管疾病人數劇增，卻因當地醫療人力不足、缺乏專科醫師，使心血管疾病成為關島當地十大死因之首。幾經合作洽談，本院派遣心臟內外科醫師前往當地，向民眾解說預防與治療之道，藉此增加民眾對心血管疾病的認識，進而重視平日保養。

搭起國際醫療的橋樑

本院健康促進及特色醫療服務的表現特出，2011-2014年間海內外各醫療、企業、學校及政府機構申請參訪，共計51團、合計1,023人。

年度	2011年	2012年	2013年	2014年	小計
團數	9	19	13	10	51
人數	109	422	295	197	1,023

整合性醫療照護

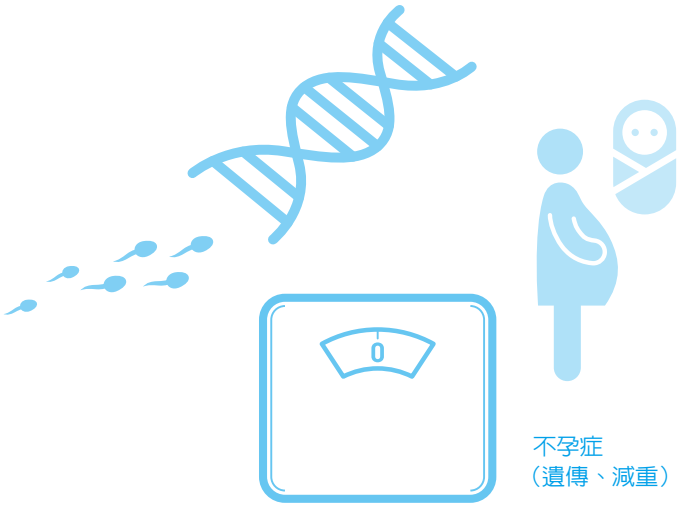
本院不僅有優秀的醫療專業，還有全人的健康管理，並力求多元化、整合性的醫療服務，而不只是頭痛醫頭的片段式醫療。歡迎民眾共同參與打造一個以人為本、以神為中心的健康醫院。

重視未來主人翁的發展

本院網羅各次專科領域專家，針對小兒過敏、風溼免疫、小兒神經科、小兒重症醫學等提供全方位服務。此外，為協助發展遲緩兒童進行早期療育，以開發兒童潛能並提升其能力，本院為兒童進行全方面的發展評估，並提供相關專業的療育服務。

完整細心的女性照護

本院擁有一流專業技術及堅定的團隊陣容，除提供完整的孕產期照護，協助準媽媽們及家屬留下美好的生產經驗以外，也重視一般婦女疾病及癌症治療，使婦女朋友均能獲得完善醫療照護。



老年周全性評估
（comprehensive geriatric assessment, CGA）

80 歲 以上的門診初診病人

65 歲 以上，多重用藥及多重診斷的住院病人

關懷高齡 友善就醫

從管理政策、照護流程、物理環境、溝通與服務等面向，跨專業團隊整合模式積極採取行動，以減少長者就醫障礙、縮短失能病程，並提高個人生命價值，成為增進長輩健康與尊嚴的重要守護者。

按摩放鬆 ▸ 藝術治療 ▸ 生產準備 ▸ 親子體驗 ▸ 陪產走位

更年期諮詢

3.2 卓越品質

3.2.1 醫療品質暨病人安全管理

醫療品質及病人安全管理委員會

本院品管中心直屬於院長之下，由醫師擔任助理醫療品質副院長，並有3位專責人員負責推動、執行及協調全院品質管理與病人安全計畫，每3個月召開一次「醫療品質暨病人安全委員會」，定期檢討改善相關議題。委員會由院長擔任主席、各部門主管擔任委員、品管中心擔任書記，除邀請JCI顧問列席指導，另有2位院外委員。院外委員遴選方式乃由社區醫學部及社工室共同推薦後，再提報醫品病安委員會議票選出來。

營造病人安全文化

本院依衛生福利部制定的「醫療品質及病人安全年度工作目標」，執行相關措施如下：

公告「病人權利與義務」

每年辦理病人安全文化調查，藉以瞭解病安文化推行現況，並辨識需優先改善的單位。

每年舉辦病人安全週及教育訓練，內容包含病人權利、病人隱私、異常事件通報、根本原因分析與病人安全案例學習、團隊合作、醫護溝通等。

鼓勵員工主動通報異常事件。通報案例具自發性、非懲罰性、保密性，重點在於發現問題，進行系統、流程的改善，以防止類似事件再次發生。

醫療品質及病人安全指標

本院訂有221項醫療品質及病人安全指標，包含台灣醫療照護品質指標系列(THIS)指標、台灣臨床成效指標系統(TCPI)指標、JCI 指標，以及單位品質指標。各指標負責人定期收集數據，未達閾值即作檢討改善，並向「醫療品質暨病人安全委員會」報告，每年均根據前一年指標數據達成情況或參考同儕值，新增或修訂品質指標項目及閾值。

本院各委員會定期檢討及改善品質指標，以急重症委員會為例，每季檢討急診及加護病房品質指標與急重症相關議題，如遇指標結果異常，則積極討論改善，例如：加護病房於2013年12月至2014年6月期間，共發生6件氣管內管滑脫事件(發生率1.03%)，經介入改善後，發生率降為0%，改善過程簡述如下。

氣管內管滑脫率改善過程

執行過程	解決方法
計劃期（2014.7~2014.8)	1. 規劃物理性及化學性約束教育訓練課程 2. 搜尋文獻找出臨床常用的鎮靜評估量表，制定Sedation Vacation的執行流程 3. 修訂呼吸器脫離評估表單，加入BWAP量表 4. 擬定高危險病人評估表內容，製作提醒標語放置床頭 5. 規劃鎮靜評估及呼吸器脫離評估的在職教育課程
執行期（2014.9~2015.4)	1. 政策宣導 2. 舉辦物理性約束教育訓練課程 3. 依照「氣管內管自拔高危險群評估表」進行高危險病人篩選 4. 舉辦鎮靜評估及呼吸器脫離評估的在職教育課程 5. 運用鎮靜評估量表及執行Sedation Vacation的流程
評值期（2014.10~2015.4)	加護病房氣管內管滑脫率0%

顧客隱私保護

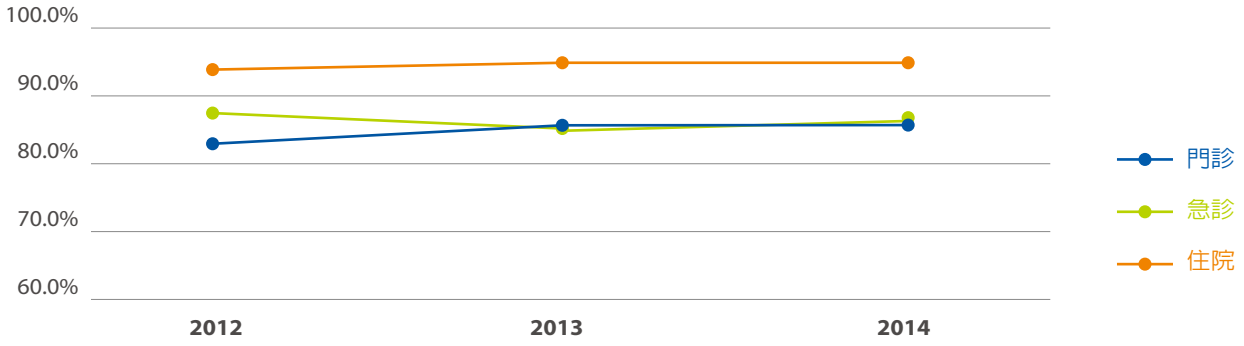
為使全院同仁瞭解隱私權的意義和守密的重要觀念與態度，並養成習慣尊重及維護病人隱私，使病人能安心的診療，本院訂定有「病人隱私保護作業程序」，透過各種軟、硬體措施保護門診、住院、檢查、治療處置過程和運送等過程的病人隱私，如：使用圍簾、以不透明箱體運送檢體、病歷由工作人員負責傳送。

3.2.2 門急住診病人滿意度調查

3

為保持優良、適當的服務品質，本院提供多元化的軟、硬體服務，貼近病人需求，且每年採用台灣醫務管理學會設計的問卷調查門診、急診及住院滿意度，就醫院環境設施、等候時間、工作人員服務態度、醫療過程、服務結果五大構面做分析，並將結果回饋給單位主管，並於「服務品質推動小組」會議中提出檢討改善報告，以持續反應病人意見，進而有效提升醫療服務品質與提高就醫滿意度。於2013-2014年間，本院無論在門診服務、急診服務或住院服務的滿意度，皆優於本院年度目標值及全國同儕醫院的滿意度。

門急住診病人滿意度



單位：%

滿意度類別		2012年	2013年	2014年
門診	臺安滿意度	83.5	86.3	86.3
	臺安目標值	80.0	85.0	85.0
	同儕值	83.7	79.3	85.0
急診	臺安滿意度	88.0	86.1	87.3
	臺安目標值	80.0	85.0	85.0
	同儕值	83.0	84.6	82.1
住院	臺安滿意度	94.3	95.4	95.4
	臺安目標值	90.0	90.0	90.0
	同儕值	85.2	85.5	86.2

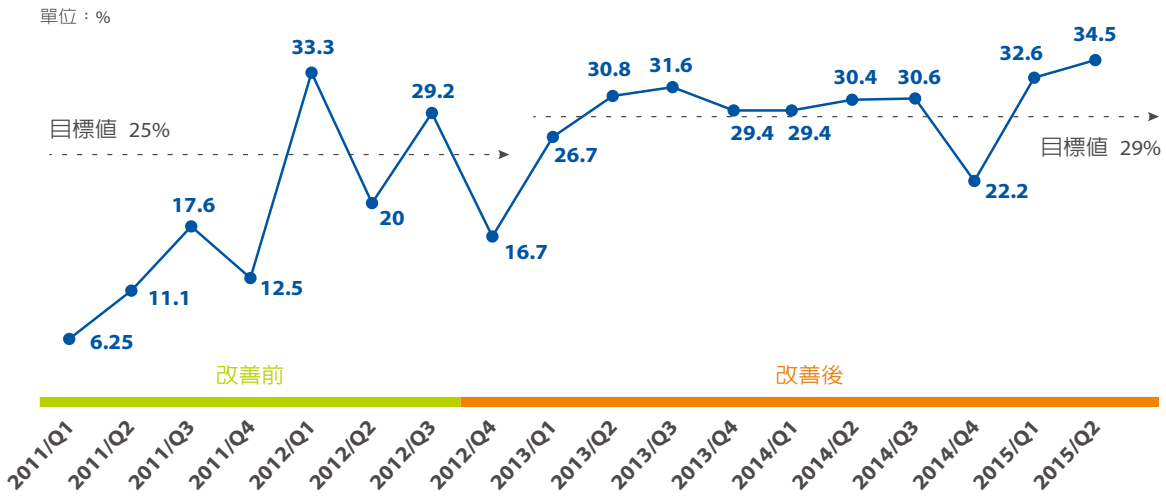
3.2.3 全面提升醫療品質

品質提升專案

「品質提升」建立在平日累積，從因應現況修訂監測值、改善系統作業流程到協調跨部門合作機制。本院於 2013-2014 年間，依據長期監測各類品質指標、臨床單位的個案數回饋，所推行的重點專案及改善成效如下：

改善重點	專案目標
預防警示，提高安全	預防住院病人跌倒並降低住院病人跌倒嚴重度 急救小組需在CAS臨床警示系統啓動10-15分內抵達現場 建立預防吸入性肺炎發生機制 強化抗凝血用藥管理
提升照護品質	提高住院壓瘡癒合率
精進作業效能	降低血品報廢率 改善床位調度流程以提供合理的急診待床時間

住院病人壓瘡癒合率



註：2014/Q4改善行動

1. 使用泡棉敷料於二級傷口照護，促進傷口癒合。
2. 針對一級傷口，主責護理師及護理長主動追蹤傷口癒合狀況，並載於傷口記錄表。
3. 護理長及護理部持續追蹤現存壓瘡病人傷口癒合狀況及監測壓瘡照護完整率

醫療品質促進活動

本院每年辦理醫療品質促進活動，並於院內舉行成果發表暨競賽活動，優勝團隊將代表院方參加院外競賽，如醫策會醫療品質獎 (HQIC) 競賽、環台醫療策略聯盟醫療品質競賽等， 2013-2014 年改善主題及獲獎事蹟如下：

年度	改善主題	監測指標	改善前	改善後	進步率
2013	運用組合式照護模式降低剖腹產傷口感染密度	剖腹產傷口感染密度	2012年Q3 1.96‰	2013年Q4 0‰	100%
	運用行動智慧提升小量注射藥品正確率	給藥正確率	2013年4月80.9%	2014年3月100%	23.6%
	提升孕媽咪以家庭為中心之舒適生產整體性照護	住院產婦護理品質滿意度	2012年90.9%	2013年95.4%	4.9%
	降低兒童一般攝影不良率	不良率	2013年6月66.4%	2013年11月28.8%	56.6%
	以團隊資源管理模式提升呼吸器使用病人脫離率	呼吸器脫離率	2010~2012年37.67%	2014年1月46.67%	23.8%
	非藥局醫療單位之急救藥與常備藥管理改善方案	查核缺失率	2013年Q1 0.54%	2013年Q4 0.4%	25.9%
	提升病人CK-MB急診急件發報告時效	完成率	2013年1~7月86.36%	2013年12月91.06%	5.4%
	運用HFMEA分析心導管檢查作業流程	醫師提供同意書執行率	2013年9~12月31.25%	2014年3月100%	220%
2014	運用HFMEA分析High risk medication compliance, knowledge(Insulin)作業流程	低血糖事件發生率	2014年1~8月14.07%	2015年4~6月2.6%	81.5%
	改善非計畫性氣管內管自拔之專案	氣管內管滑脫率	2013年12月~2014年6月1.03%	2014年10月~2015年4月0%	100%
	降低委外檢驗之報告修改率	修改率	2014年1~6月 1254.83ppm	2015年1~6月0ppm	100%
	提高兒童發展復健中心評估室及治療室內空調的舒適度	滿意度	2014年8月45.56%	2014年11月90%	97.5%
	根本原因分析應用 病人跌倒事件分析報告	跌倒異常事件	2013年11月 1件	2013年12月~2014年1月0件	100%
	建構以病人為中心之血液透析資訊管理系統	書寫病歷不完整率	2013年6~11月34.1%	2015年1~3月8.3%	75.7%
	運用整合性照護服務全面提升社區民眾及早期失智症篩檢與治療	失智症篩檢AD8≧2分個案就診率	2014年1月42.9%	2014年5月~2015年3月94.9%	121%

2015年環台醫療策略聯盟第10屆醫療品質競賽金獎(提升孕媽咪以家庭為中心之舒適生產整體性照護)

2014年醫策會第15屆醫療品質獎主題類主題改善組佳作(提升孕媽咪以家庭為中心之舒適生產整體性照護)

2013年環台醫療策略聯盟第8屆醫療品質競賽金獎(運用HFMEA提升輸血安全)

3.2.4 研究創新

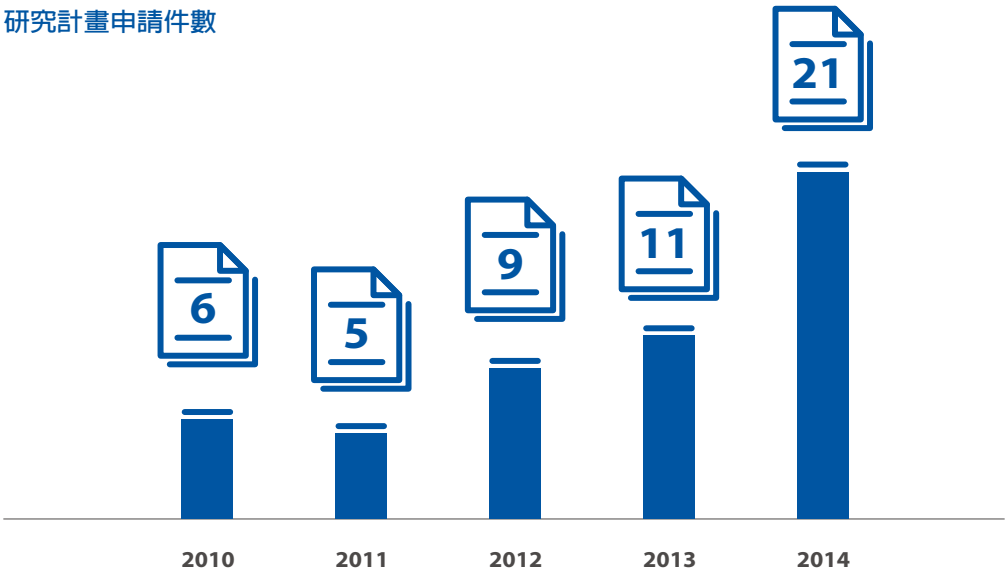
由教學研究部統籌教學、研究、進修等相關業務，以優良的學術質量結合臨床實務，提供更高水準的醫療照護品質，並持續朝本院推動預防醫學的使命前進。

研究申請流程

為推動本院醫學教育、研究業務及提升醫學水準，特設立醫學教育研究委員會。另依據人體研究法、人體研究倫理審查委員會組織及運作管理辦法，審核及監督人體研究申請案，以確保受試者的安全與人權。

產學合作

為鼓勵研究風氣及提升研究水準，本院投入相當的經費補助院內醫師及各類醫事人員參與研究，每年提出的研究計畫案亦逐年增加，並與慈濟技術學院簽訂產學合作，持續推廣跨院學術合作。



與慈濟技術學院產學合作

與慈濟技術學院產學合作

論文發表獎勵金發給辦法

為鼓勵員工參加國內、外醫學雜誌刊登或醫學會論文發表，特設立「論文發表獎勵金」發給辦法，並結合本院發展目標，定期追蹤檢討各職類論文發表件數比例。

期刊論文發表件數統計

類別/年度	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	合計
SCI（國際）	5	7	3	3	2	20
SCI（國內）	3	0	1	1	0	5
非SCI（國際）	0	0	0	2	1	3
非SCI（國內）	4	3	4	3	3	17
合計	12	10	8	9	6	45

期刊論文發表件數統計（依職類）

職類	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	合計
醫師類	10	8	7	6	4	35
醫技類	0	2	1	0	0	3
護理類	2	0	0	3	2	7
合計	12	10	8	9	6	45

健康促進醫院國際研討會

臺安醫院推行健康促進多年，藉由推廣健康生活型態—健康飲食、運動，促進員工與社區民眾的健康與疾病的預防，並鼓勵同仁以健康促進目標發表研究，自2007年起積極參與臺灣健康醫院學會的發表，至近五年於國際健康促進醫學會(HPH)的皆有優良成效。

研究成果發表件數統計

年/月	2010年 / 4月	2011年 / 6月	2012年 / 4月	2013年 / 5月	2014年 / 4月	合計
地點	英國	芬蘭	台灣	瑞典	西班牙	
口頭	5	7	5	2	1	20
海報	1	8	11	6	9	35
合計	6	15	16	8	10	55

2013年胸腔內科吳憲林醫師獲頒國民健康署第一屆健康促進貢獻獎個人獎

2014年家庭醫學科翁珮瑄醫師赴健康促進醫院國際研討會海報發表

創新發明

心臟外科袁明琦醫師的發明《隨身穿戴型集尿器》，以其重量輕、不外滲、無異味、不影響衣著外觀、可重複使用等特色於獲得第39屆日內瓦國際發明展金牌獎與專利獎。這項發明源自袁醫師對患有泌尿問題老父親的孝心，亦為男性尿失禁病人及家屬維持日常生活尊嚴與衛生的福音。

貼心設計 讓你不再害怕遠走高飛

1. 攜帶型小便池設計空間
2. 柔軟氣囊環設計，讓男性生殖器輕鬆架托，透氣舒適
3. 柔軟氣囊環設計，讓男性生殖器輕鬆架托，透氣舒適
4. 在站、坐、行走間的姿勢下，皆可輕鬆排尿
5. 如廁後即時可沖洗，保持乾淨衛生兼除臭

3.3 社會關懷

應因時代脈動及民眾需要，本院提供專業化的醫療社會服務並落實志工管理。積極配合社會福利政策與公私立社福機構活動，以更好的服務品質造福更多社會群眾。

3.3.1 社會救助

本院社工室秉持以病人為中心的理念，提供社福諮詢與個案服務，服務內容包含經濟困境、情緒問題、醫病協調、特殊個案輔導、出院準備服務、安寧療護等。

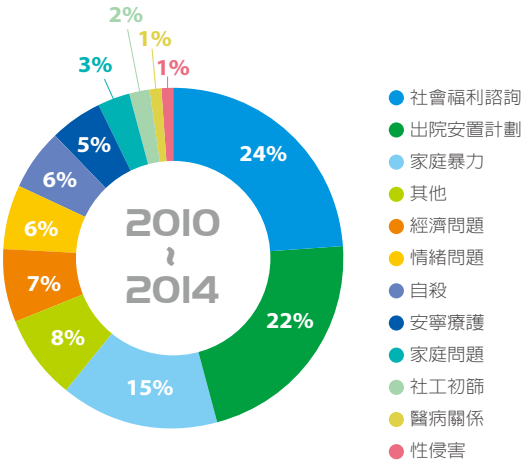
個別性「處遇服務」

經整體評估後，針對個案需求提供適切性的「處遇計畫」，服務內容包含協助申請社福資源補助、理解醫療問題、促進醫療計畫配合度、辦理醫療說明會、情緒支持與輔導、轉介社區或長照機構、院外單位聯繫、出院後追蹤與輔導、家庭關係協調與處遇、提共病友或團體資源等。

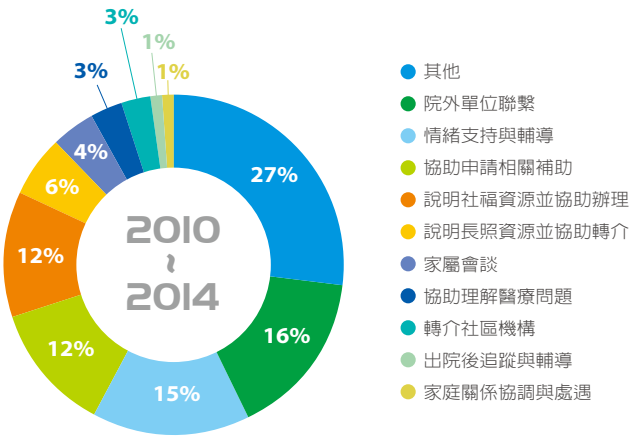
經濟弱勢救助

經社工師/員專業評估後，本院提供弱勢病人醫療費用補助申請，緩解病人及家屬因疾病所引起的社會、心理、經濟等壓力，讓病人即時接受適當的醫療。

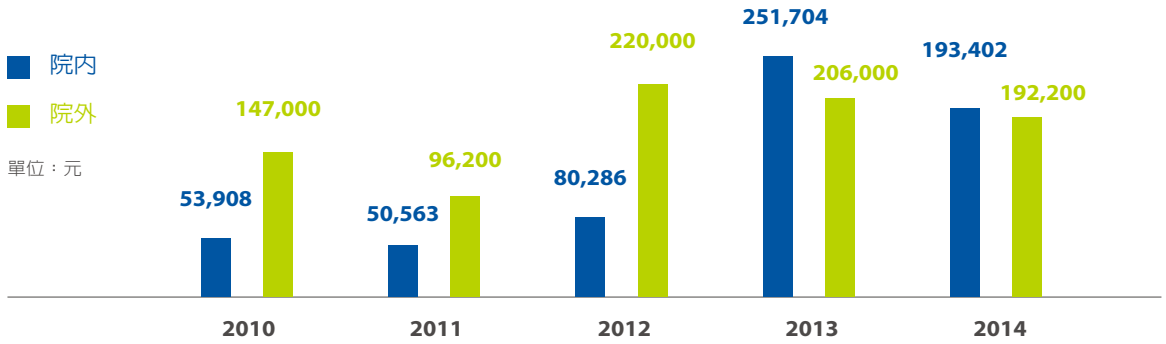
社會救助服務統計



處遇服務項目統計



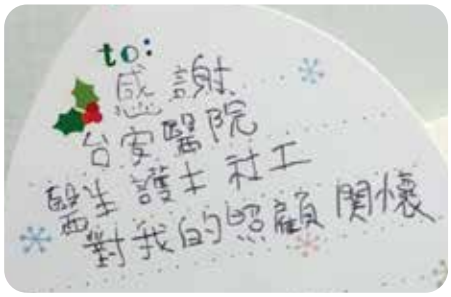
社服經濟個案補助金額



謝謝臺安，讓我終於有個家

廖○順在醫院洗腎多年，為配合洗腎時間而選擇開計程車為業，因無力負擔房租索性以車為家，沒有固定地址讓他無法申請政府社福資源。

醫護人員知道他的困境後，不定時會提供營養品以關照他的健康，社福單位也協助申請急難救助。在社福中心、社工的協助下，從遷移戶籍到申請遊民租屋專案提供租屋協助，經過幾個月的努力，才取得低收入戶的身分及生活津貼，讓廖○順終於獲得安心，及穩定的照護支持。

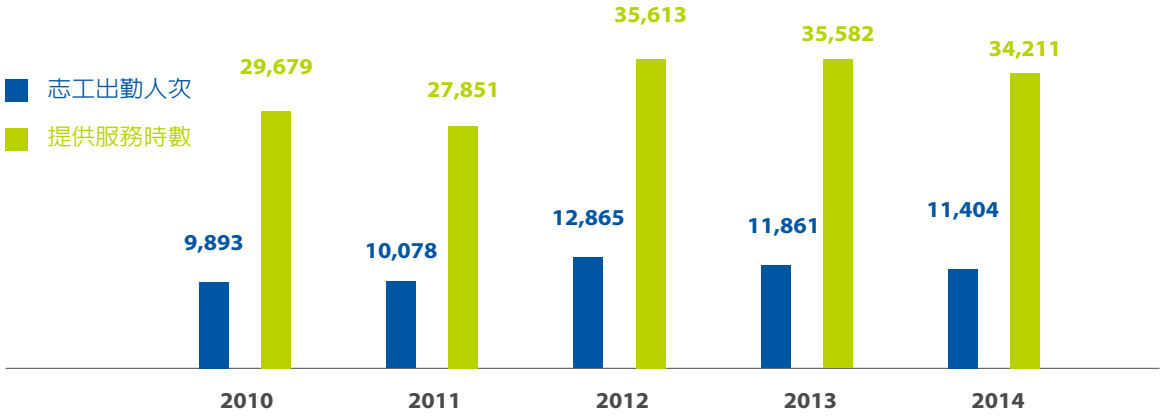


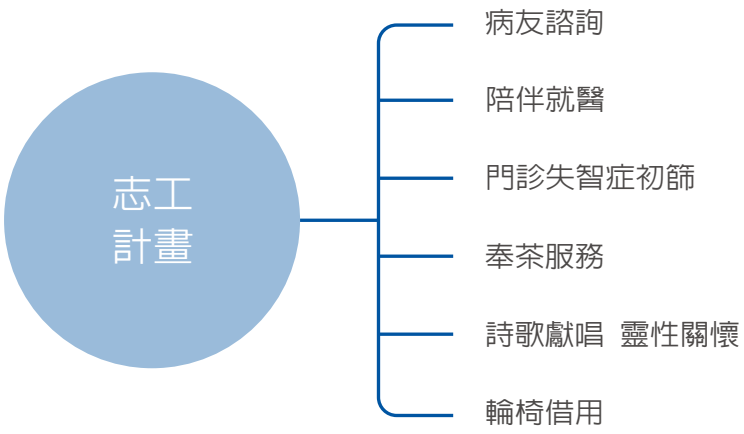
志工服務

臺安醫院志工隊結合社會善心人士力量，本諸志趣，服務社會人群，進而形成「愛心」與「溫馨」的連結，充分闡釋「服務最樂」的情操，參與醫務社會服務工作。目前約有273名志工，來源多為退休人員，依服務屬性分為客服、社區、更年期諮詢、溫馨協會、CPR教練、院牧等六組服務，每年約1萬出勤服務人次，提供就醫病人諮詢、引導與診前報到等服務。

志工室針對服務需求進行不定時招募，經招募入隊者須接受職前訓練及兩個月見習，考核通過方為正式志工，另配合志願服務法須接受12小實基礎訓練，院內特殊訓練，鼓勵取得服務紀錄冊；志工隊每年舉辦四次在職訓練，志工依需求至少參與兩次，並配合年度考核以為來年續聘依據。

志工出勤人次與提供服務時數





志願服務從家庭出發

六年多前剛從職場退下來，第一個念頭就是到醫院當志工，經過面談及多次的訓練，夫妻倆終於成為臺安醫院及松山區健康服務中心的衛生志工，女兒常戲稱退休後的我比上班時更忙，老婆大人也跟著我忙進忙出，共同分享工作心得，夫妻倆又多了一個共通話題。值得一提的是，去年在服務失智長者時，我特地把當時就讀幼兒園中班的小孫子帶去表演騎馬舞，在場的長者迴響熱烈，職能治療師也讚許這樣的刺激對於長者有莫大的幫助，更重要的是，透過這樣的活動，讓志工的觀念深植小孫子的內心，期望這個種子也能在他身上逐漸發芽茁壯，讓為社會服務的觀念不斷地延續下去。

永恆的志業 / 社區營造績優單位」得獎感言

十多年前，當子女都成家立業，為了提升生活品質，曾到中崙市場對面的社教館學才藝，過程中，遇到臺安醫院的客服志工，她帶領我走入人生另一個起點。

西元2000年當臺安醫院成立「松山社區健康營造中心」時，我參加了一系列的志工培訓課程，汲取許多醫學常識、服務理念、消防常識、CPR急救及人際關係等，激起我服務大衆的理念，並毅然決然投入臺安醫院志工行列。

歷經十餘年的投入，感謝臺安醫院幫助我不斷的成長，給我參與服務的機會，並推薦我成為社區營造績優單位志工台北市代表，也感謝各位志工伙伴在服務時的幫忙。今年我只是代替大家領獎。夥伴們！你們才是最棒的。在我有生之年，一定會把志工當成永恆的志業，奉獻給社會。

3.3.2 靈性關懷

本院不僅關心身體的治療，更涵蓋心理及靈性層面的需要。本院院牧室提供病房探訪、為病人祝福禱告、關懷員工心靈、舉辦靈性活動等多方面全人關懷。此外，也設有祈禱室，可作為默想、禱告和崇拜之所，使人獲得心靈安慰，是希望及癒療的泉源。

帶領員工查經

院牧室致力於帶領員工查經，一起查考生命之道，藉討論交流，深切地認識神的話語，也更親近上帝。

音樂佈道

院牧室不定期在門診及病房為病人演唱福音詩歌、分贈福音雜誌，以傳揚福音。亦組織志工詩班，於每週二在院內各處奉獻詩歌，帶給病友及病友家屬內心的平安，每年計有超過一萬聆聽人次。

福音週系列活動

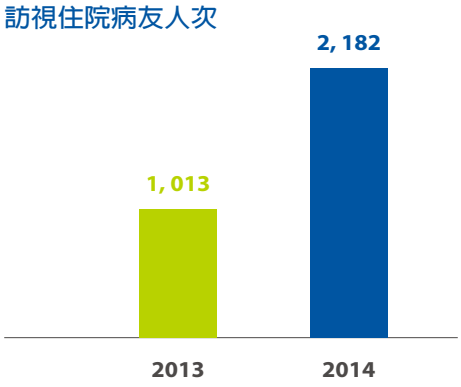
每年舉辦春、秋季福音週等系列活動，從福音演講、見證分享到詩歌演唱等，建立醫院屬靈氣氛，讓員工認識神的慈愛。

全院崇拜聚會

本院於每週三上午八時在演講廳舉行全體聚會，安排院內各部門主持靈修活動，內容包括獻詩、短講或見證分享，讓員工體驗上帝的同在及賜福。

病友靈性關懷

除與醫療團隊配合帶領靈性分享，把信仰的力量帶入醫療過程，同時陪伴支持住院病人及家屬，以期達到身心靈三方面的全人關懷。亦參與高齡團隊、安寧團隊及與出備小組合作，照顧各科有靈性需求的病友。自2013年3月建置靈性訪視需求電子表單後，至2014年訪視住院病友累計達3,195人次。



謝謝你的陪伴

第一次見到陳婆婆是在加護病房中，因為呼吸不順暢，只能帶著氧氣罩坐在床上休息。當我回到院牧部進入護理系統了解婆婆的病況後，才明白婆婆是因為惡性腫瘤移轉至肺部，並引發心肺功能衰竭及肺積水，而且病況正朝著生命末期的方向進行著。

第二天，進加護病房前，我透過精油皮膚護理的過程，果然讓婆婆感到較為舒服，引起家屬對皮膚護理的興趣而在旁學習，且也拉近了病友與家屬之間的關係。

經過數日的問安及陪伴，婆婆平靜的在家人的陪伴下走完人生，家人沒有哀號痛哭，因為他們感受到的是婆婆的對他們祝福。雖然當時我沒有在場，不過婆婆曾在我陪伴她的過程中早已祝福過我了，她對我說：「你不是我的家人，卻這樣子照顧我，謝謝你的陪伴。

孕媽咪待產工作坊

臺安醫院婦產科部及護理部策劃，由待產房護理長統籌，針對孕婦的需求，量身訂做了『孕媽咪待產工作坊』，目的就是要幫助孕婦及家屬了解孕產過程，以達到身、心、靈的全面照護。工作坊的課程內容非常豐富，課程都安排在每週日早上舉辦，目的是讓丈夫都可以陪伴孕婦參加，甚至也有體驗遊戲的課程，讓全家可於遊戲中感受彼此的鼓勵和支持，也藉此滿足孕婦心靈更加放心。

我很榮幸能夠參與『孕媽咪待產工作坊』的課程安排團隊。「分擔的重擔格外的輕，分享的快樂加倍的多」。聖經在詩篇中這樣說:「兒女是耶和華所賜的產業，所懷的胎是祂所給的賞賜，這是耶和華所做的，在我們眼中看為稀奇。」你出你入，上帝要保護你，從今時直到永遠。願您平安!

聖誕同歡活動

每年皆舉辦聖誕節活動，包括聖誕節典燈儀式、各類音樂團體活動、全院單位環保佈置比賽等，讓全院感受聖誕節的歡愉氣氛，為社區民衆帶來溫馨與和諧。院牧部與客服中心等單位共同邀請表演團體至社區進行表演，於2013-2014年間受邀團體包括怡樂室內長笛樂團、菲律賓復臨大學弦樂團、溫馨協會、瑞信兒童醫療基金會、黃金天使詩班等團體與社區民衆同沐喜樂。

3.3.3 在地健康，活躍老化

本院社區醫學部本著基督復臨的精神，提供民衆身心靈的完整照護，以樹立預防醫學的典範，除提供鄰近社區民衆醫療保健服務，並主動積極帶領民衆追求健康、掌握自身的健康狀態。此外為達成社區整體健康的最佳狀態，擬定並參與健康促進計劃，建立地域性支持網絡，以落實三段五級的全面性照護。

- 計畫性推動社區健康營造

1. 完整的組織架構

(1)健康促進小組：由院長擔任主席，組員除了社區醫學部主要成員，還包括里長、學校、社區醫療群、松山健康服務中心和松山區公所的代表，透過定期開會瞭解當地里民需求，評估和討論合作機制，也藉此佈達健康活動資訊。

(2)志工團隊：志工們平均年齡68歲，無私奉獻、熱忱付出，堪稱長者典範，也藉此鼓勵更多長者走入社區，共創活躍老化的社會。

血壓組：服務八個血壓站，幫民衆量測監控血壓，貼心關懷及問候，讓血壓站成了溫暖的互動平台，每年服務超過15,000人次

飲食組：每四個月隨著健康促進活動將新起點所研發的飲食帶至各里發表，教導民衆製作簡單健康美食

戒菸組：不畏天候影響，勸導菸害並致力維護人行道及職場的無菸環境

關懷組：除了電話關懷和探訪社區獨居長者，也特別關注獨居長者的居家安全，並具備高度的警覺心，一旦察覺獨居長者身體有異，即刻協助送醫或連結其它社會資源，避免憾事。

2. 訂定健康促進目標計畫及推廣成效

本院秉持深耕社區永續經營的理念，將「渥太華五大行動綱領」貫穿在健康促進議題中，並善加利用社會資源，以達到產官學結合的最大效益。除舉辦社區健康促進活動，更重視影響社區民眾的行為改變，以及思索如何永續經營，因此，社區健康營造年度工作計畫，除配合衛生福利部國民健康署承辦社區健康營造計畫，並評估社區民眾健康需求。

議題	2012年	2013年	2014年
菸酒檳榔防制	●	●	●
肥胖防治	●	●	●
健康活躍老化	●	●	●
致胖環境改善	●	●	
減鹽			●
營造生活化運動社區			●
指標達成率	100%	100%	100%

2013-2014年間舉辦的社區健康營造活動共160場，近萬人參與。以2014年為例：

1. 松山區從事規律運動的老人總比率由70%提升至93%。
2. 健康減重1,107人，累計減重2,113公斤。
3. 民衆減鹽知能平均提升34%（母數=802人）。透過減鹽講座及相關活動，對預防心血管疾病與健康危害影響的認知程度(後測)平均達86%。
4. 健康檢測人次(含量血壓、體適能、失智、牙齒、視力)達11,325人。
5. 健康講座滿意度皆為97%以上，並高於閾值。

3. 整合資源，共創多贏

評估相關行政單位與可配合的民間組織，整合產官學資源、擴大基層參與，藉由點線面連結，激發民間力量，獲取最大助力。

(1)多元化活動：近年除了辦理臺安健康日活動，也結合資源協辦大型活動，讓健康的種子散播到各地成長發芽，如：食神盃、松山區區運、長者長青活力秀、銀髮族運動會、紙風車文教基金會活動等等，每個活動都是為促進在地健康和活躍老化而努力。

(2)居家安全檢視：提供長輩居家環境安全檢視，並結合社區資源協助獨居長者居家修繕，修繕內容包括無障礙空間(斜坡板)、崩壞的木製樓梯、加設浴室扶手、紗窗。

(3)強化支持性環境：強化支持性環境，本院率先設計10種減鹽套餐，響應減鹽政策。除了輔導餐廳，另外計算饒河夜市攤商共計17家，34道餐點，並提供減鹽餐點輔導。成果海報包括熱量和鈉含量數據，以及營養師貼心小叮嚀；成果海報不僅張貼於攤商，也經台北市衛生局協助公開於「食材登錄平台」供民衆檢視參考。

(4)健康健走：2014年參與規劃4條健走步道，分別位於松山區復建里兩條、慶城公園和松基公園各一條。除與該區里長開會並勘察場地，聯絡松山區區公所協助修繕不平整或破損道路，更請本院運動教練實地勘查、計算健走步道路徑所消耗熱量。

營養師減鹽餐點食材分析

饒河夜市減鹽宣導美食自由配

成立幸福臺安健走隊

4.臺安健康營-健康一定贏：配搭重陽節，設計「臺安健康日—敬老重陽嘉年華」活動，內容包括用藥安全諮詢與心血管健康篩檢，並有免費義剪及按摩，藉由健康攤位園遊會方式，呼籲健康老化。

臺安健康營 健康一定贏

義剪

免費按摩

迎向生命，抗癌公益單車環島

「台灣癌友單車運動協會」於2014年舉辦十天遠征千里單車環島公益行，召集來自全國各地的癌友及家屬，以及戒菸名醫吳憲林，在臺安醫院門診區一起向民衆呼籲呼籲「戒菸及早、生命美好」。協會理事長謝永照表示：此次以「戒菸可抗癌」為號召，一下子就湧入40多位的癌友及家屬報名，我們將展現生命力，挑戰十天1100公里的單車環台，就是要鼓勵癌友們「癌症並不可怕，應該藉由運動走出戶外，找回健康及自信。

終身義工陳淑麗則說，自己曾是個菸齡12年的老菸槍，加入基金會、戒了菸才開始投入拒菸的行列，一開始要勸人戒菸是支支吾吾不知該說什麼，也被人嗆聲過，當下會很傷心很難過，有時候也會生氣，但現在拒菸已成為生活的一部分。

5. 健康體位冬令營：為宣揚新起點健康概念及社區健康營造，自2013年12月開始至2014年2月28日，社區醫學部和敦化國小合作、成立「健康活力班」。針對BMI>24kg/m2的三、四年級學童，透過健康講座、運動教學、冬令營方式，養成兒童健康飲食觀念和規律運習慣，並提供簡單自我檢測，讓學童及家長能重視健康體位以達成全民減重的目的。共有51人參加、40人BMI有顯著下降。

- 社區失智症防治照護

自2014年2月份起，整合式失智症醫療照護團隊結合教會與社區、醫師、護理師、心理師、營養師、復健師、社工師、運動教練、志工等共同進行「失智症AD-8極早期篩檢服務」。最初的目標是為了鼓勵長者們出門參加活動，也讓醫療團隊有更多時間和家屬溝通，以深入瞭解失智行為症狀發生的原因與治療方法。而在幾次定期病友會後我們發現，除了病屬經活動分享得到同為失智症家屬的支持，再也不是單打獨鬥的照顧者。同時，藉此形成照護平台，讓原本各司其職的專業人員，有更多機會一起討論個案需求，以提升病人晚年的生活品質，並大幅減輕家屬照顧的負擔。

自2015年8月起，以本院神經內科林冠宏醫師的失智症專業醫療團隊為首，結合院內社區醫學部、社工室、院牧部與松山教會共同推動「平安海樂活中心」，協助社區內「失智症照護」的人力培訓，以為期四週的課程，包含兩週專業課程以及兩週實務學習，共計招收50名學員。

AD-8 篩檢服務人數統計(含門診及社區)

2014年	Q1	Q2	Q3	Q4
人數	1	134	128	324

- 醫師、護理師、營養師營養評估和諮詢。
- 醫師、運動教練健康體能評估與指導，進行活力有氧和平衡、下肢肌力運動等，長者參與率100%。

護理師評估

運動教練指導

- 高齡友愛、健康無礙

樂齡社區已成為挑戰老化社會的優勢資源，推動活躍老化不僅可為高齡人口提供一個積極的扶持環境，它更意味著使健康促進、社會參與、社會安全達到最適化的過程，提升高齡人口的生活品質。

本院志工65歲以上佔43%，除於院內提供各項溫馨服務之外，社區醫學部與松山健康服務中心合作辦理「樂齡悠活站」，針對年滿65歲或55歲以上原住民長者，於2014年8月15日至10月17日安排體適能、運動課程、口腔衛生保健、心理健康等課程，透過引導長者行為改變以達到活躍老化。

成效：

1. 功能性體適能

以綜合運動訓練課程介入，促使銀髮族在下肢肌耐力、上肢肌耐力、下肢柔軟度以及心肺耐力有明顯提升。

2. 心理健康

透過各項動態、靜態活動介入，在「健康相關生活品質的滿意度」及「自覺生活品質滿意度」分別成長了7.3分、9.8分，足見成效良好

大愛電視台採訪－社區血壓站

台北松山區長青健康活力秀－冠軍

- 松柏樂齡班

設計多元的松柏樂齡班課程，提升社區65歲以上長者參與課程的意願，藉由參與健康活動愈多，所發展的健康行為可能性愈大。

戲劇治療師藉歌曲、樂器、跳舞等方式引導長者表達內心情感

李煥章大師教授剪紙一果工作室特地拍攝紀錄片

口腔課程後進行免費口腔檢查

翁珮瑄醫師如何選擇保健食品講座

- 創新服務：長者共餐

辦理社區講座，免費提供本院健康飲食，並鼓勵長者走出家裡踏入社區，藉由共餐活動，增進長者間的互動情誼，增加長者社會參與率。