



衛生署評鑑
優等醫院

員榮醫院

尊重生命 全人醫療

YUAN RUNG HOSPITAL



提昇門診整合照護率

吳宗祐工程師¹ 許佩琳主任² 馮玉萱組長³
謝麗秋組長⁴ 林王薰玉個管師⁵ 張克士院長⁶

前言：

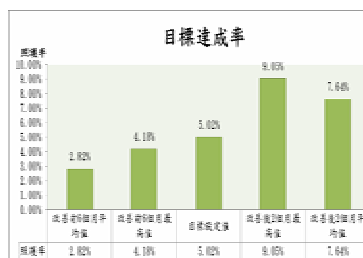
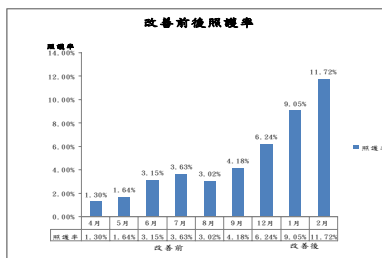
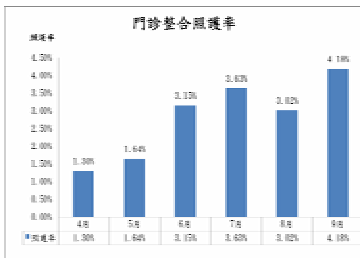
隨著我國人口結構的逐年老化，多重慢性病的盛行率將逐年升高，就提高慢性醫療照護品質及控制醫療成本的觀點而言，如何改變現行醫療照護模式，使成為適合多重慢性病患之整合性醫療照護模式，乃當務之急。醫院推動門診整合照護其目的：

1. 提供多重慢性病人適切、效率、良好品質的醫療服務，避免重複、不當治療用藥或處置，影響病人安全。
2. 提供整合式照護服務，促成醫院各專科醫療之適當整合。
3. 鼓勵醫院盡責，透過專業合作，以達全人照護之理念。

本院自98年推動門診整合照護成果卓越但因100年收案照護率有減少趨勢，逐組成跨單位之團隊以提昇照護率，改善前100年4月收案率1.30%改善後101年2月提昇至9.05%。

材料或方法：

- 2-1-1 醫師不熟悉門診整合醫療系統如何操作。
- 2-1-2 護理人員未確實持續教育。
- 2-1-3 病人不知整合之訊息及病人享有那些權益及優惠措施。
- 2-1-4 整合門診收案率：100年4月→1.30%、100年5月→1.64%、100年6月→3.15%、100年7月→3.63%、100年8月→3.02%、100年9月→4.18%。



成效：

- 3-1 改善後門診整合照護率：100年10月→5.24%、100年11月→6.09%、100年12月→6.24%、101年1月→9.05%、101年2月→11.72%。
- 3-2 門診整合照護率由100年4月收案率1.30%提昇至101年2月11.72%，值得繼續推廣。
- 3-3 降低門診整合個案之就醫次數，達成健保設定之指標值。
(目標值：平均就醫次數4.48 本院第4季指標值為4.26。)
健保局也提供指標達程獎勵款為醫院季目標點數之.015%，提昇了附加價值。
- 3-4 提昇門診就醫病人之滿意度。
- 3-5 提昇跨單位團隊運作的能力。
- 3-6 以病人為中心達到門診整合之效能，落實流程改善進而執行醫院空間整合之改善。

結論：

推動門診整合照護雖是配合健保政策的執行方案，但亦是醫院跨單位的團隊運作，雖有一些難度，但院方因有最高長官的支持，讓每個單位能瞭解這是一個以病人為中心而推動的照護模式，經過團隊的協調溝通，在目標一致的理念下，也能創造出亮麗的成績。老年病患常要多次就診及多次領藥，因此醫院若能對老年病患就醫提供整合醫療照護，不僅可減少病患重複用藥、檢(查)驗之情形，增加用藥安全與照護品質，亦可大幅減少醫療資源不必要的支出，並透過專科之整合達到全人照護之理念，將診斷、治療、照護、復建及健康促進等相關服務的訊息與實施、管理及組織運作整合在一起，不僅其可以改善服務的可近性，同時亦可提昇品質、滿意度及效率。

