

改良激勵策略以共同提升兩院虛擬健保卡之使用率

邱筱苓^{1,2}、陳尚平²、黃羽桐²、涂惠華²、徐政璋²、岳德政²

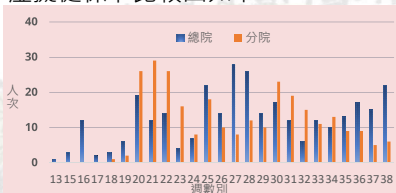
¹國軍臺中總醫院中清分院 ²國軍臺中總醫院

前言/目的

衛福部健保署在111年推出虛擬健保卡政策，以提升就醫便利性；醫療院所亦支持且積極推廣虛擬健保卡的使用，提升病患的就醫體驗，健保署設定112年第1至第4季虛擬健保卡使用人數分別需達到200、300、400與500人，達標醫院每件給予250點。由於總院及分院於第2季度累計使用者皆未超過300人，故休整一季重新規劃流程，訂於第4季開始，將此改良的激勵策略以最快速的方法達成獎勵指標，預計於第四季各達成500人，希冀此政策指標達成的同時，也提升員工工作效率，減少總工作時數，共同努力提供病患更方便且具有趣味性的就醫體驗。

材料與方法/問題分析

分析總院與分院分別於112年3月及5月建置及完成虛擬健保卡系統測試，但使用人數均增長緩慢，縱使增設諮詢服務站並試行贈品獎勵，使用率提升仍有限，最後仍未於第2季達歸戶人數200人，由於第3季為休整季別，當然也未達標300人，第1季到第3季之兩院使用虛擬健保卡比較圖如下。



圖一、以週數別_人次比較圖



圖二、以週數別_歸戶人數比較圖

分院在112年第2季實施使用虛擬健保卡情形，在諮詢服務台增設廣告宣傳，也以獎勵制度當誘因，對於有使用虛擬健保卡之病患，即有好禮四選一(牙膏、牙刷、環保杯與環保筷)，但病患並不踴躍。輪值員工對推動虛擬健保卡政策也沒有積極性。

虛擬
就醫
體驗

工作
效率
提昇

多方
指標
達成

專案
目的



材料與方法/改善方法

獎勵方案

以獎勵制度為誘因，達成第四季500人的使用量時，每件將獲健保署250元獎勵。本專案將250元獎金，分成三種獎勵方式：100元商品券給成功使用病患、50元給推薦使用成功員工，剩餘部分則規劃團體獎金。病患可透過商品券體驗虛擬健保卡的便利性；員工則可獲得現金獎勵；科室團體獎金則激勵各部門互相競爭。

分工合作

為了提高虛擬健保卡使用率，派員輪值負責向病患宣傳虛擬健保卡的好處，教導使用方法，解答疑問，並協助註冊和使用，確保看診流程正確，順利納入健保署的指標計算（歸戶數）。

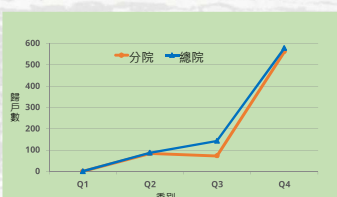
廣告宣傳

在候診區和大廳走廊張貼海報，吸引病患注意力。同時在院內電子螢幕上播放虛擬健保卡資訊和使用方法，加深病患對其印象和認識。

材料與方法/專案成效



圖三、季別之累積人次比較圖



圖四、季別之歸戶數比較圖

季別統計結果，總院與分院在Q1-Q4虛擬健保卡的使用率均有成長，使用人次增長趨勢變化詳如圖三；另於第4季試行獎勵制度後，兩院終於在第四季皆達標歸戶數500人的首要門檻，總院Q1為1人，Q2為87人，Q3為143人，Q4為578人(獎金制度)；分院112Q2為84人(贈品制度)，Q3為73人，Q4為562人(獎金制度)，詳如圖四所示。兩院皆於112Q4達成健保署『品質鼓勵指標』獎勵，共計441,302點。

結論與討論

本專案的目標是提升院內虛擬健保卡的使用率，以符合健保署推動虛擬健保卡的政策。主要著手在包括員工工作效率、員工與病患參與度等面向，分析這些原因後，將原先的專案加以改良後，共同達成兩院目標值，由於越晚起步，距離健保署規定的人數更遙遠，故需要使用必要手段(個人獎金加上團體獎金)，共同拉高兩院虛擬健保卡的使用率，以達成健保署本項政策指標，也提高員工、員眷與病患之就醫體驗和醫療服務品質。