



## 落實全人關懷之整合式照護門診服務

1 陳淑玲 護理部門診 護理長，2 彭文珍 護理部 督導

### 研究目的

隨著生活水準和醫療品質的進步，人類平均壽命逐漸延長，但也隨著人口結構的逐年 老化，慢性疾病遂成爲威脅國人健康最主要的殺手。根據健保局資料統計，多重慢性 疾病之門診患者全年在同一家醫院門診就醫的忠誠病人約有 65 萬人，所使用的醫療費用高達 325 億元，足見多重慢性疾病在醫療照護層面愈趨重要。配合健保局於 98 年 12 月推出「建構整合式照護模式並逐步朝促進醫療體系整合計畫」，身爲第一線醫療服務人員，落實以病人爲中心，主動提供整體評估與照護服務，透過整合共照模式，期望讓病人能獲得最適切且完善的醫療服務，不僅提昇多重慢性病人就醫效率與品質，同時也避免因各專科服務之重疊與銜接不全而影響病人安全，期許透過專業間合作模式，共同推動整合醫療服務，以達全人照護理念。

### 方法

依健保局中區分局所提供之忠誠保險對象，擇定前四等分位內之病人爲本院整合式照護對象，經資訊室彙整名單後，本院有近 5000 名病人優先共同參與此一整合照護計畫。於病人而言，透過資訊系統提供擇定對象之「整合式照護門診」掛號主動提示服務，診間醫師清楚明瞭此多重慢性病人當日掛號預看診科別，利於醫師整體評估病人用藥需求；跟診人員透過整合式掛號提示系統，主動提醒病人並協助聯繫相關診間，快速完成病歷遞送，有效縮短病人等候看診時間，增進病人就醫品質，加上醫院電腦設定當日掛號及部分負擔金額僅收取一次，合理收費措施更提升整體服務滿意度；於醫師而言，透過整合式照護門診，醫師能清楚明瞭並適當開立相關檢驗檢查項目，使醫檢師能正確執行醫囑，整合後，醫師所開立之藥品適當、無重疊性，門診藥師並能提供並教導病人正確服藥觀念及資訊；於醫院而言，病人滿意「整合式照護門診」服務，能主動運用及推廣，創造醫病間雙贏結果。

### 結果

統整 99 年 1 月至 3 月門診醫療系統看診資料，透過「整合式照護門診」服務，發現短短 3 個月，在服務人數維持水平下，竟減少了 952 次病人就診次數，足見透過此整合計畫，不只能提供病人更完整診療、正確給藥，也使病人及家屬不需舟車勞頓、來回奔波，在提昇醫療品質同時，順帶的也減少了醫療浪費。

### 結論

實施「整合式照護門診」至今，整體照護服務是倍受病人及家屬肯定的，雖然目前只是健保局整合計畫中的第一期，針對長期計畫仍需繼續努力及推動，不過，爲落實全人關懷照護，身爲醫療人，都應盡自己最大一份心力。

**關鍵字：**全人關懷、整合式照護門診服務。