

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：壠新醫院

### 3.1.1

Information given to the patient is recorded in the patients record.[Evidence: random review of patient records for all patients]

提供給病人的健康促進訊息有記載於病歷中。(佐證：病歷紀錄檢視。)

【現況】(提供給病人的衛教資訊是否會記錄到病歷中，例如：記錄"給予病人戒菸建議"、"提供戒菸自助手冊"、"提供戒菸專線電話"、"提供低血糖之預防與處理衛教"、"給予血糖自我監測指導"等，紀錄是全面的或是針對某些重點項目，有沒有相關的欄位或軟體設計，或是視醫療人員個別習慣與時間而異)

一、本院提供病人指導資料均紀錄於病歷中，有圖示畫面。

\*門診

The screenshot shows a medical information system window titled '門診急診醫備 - [診間人次--REG--20021228-2]'. It displays patient information for '楊彭雙妹' (Yang Peng Shuangmei), including her ID, date of birth (09-02-1926), and medical history. A table of visits is visible, with the first visit circled in red. Red arrows point to the '附隨戒菸' (Attached to Smoking) checkbox and the '看診' (View Visit) button.

\*住院：病人護理評估指引及指導

The screenshot shows a medical information system window titled '弘寬資訊醫療系統-壠新-LS 日期: 06/19/2008 使用者: 003484蕭玉鳳 - [入院護理記錄IPN\_NROM Version:20080602]'. It displays patient information for '倪陳雪' (Ni Chen Xue), including her ID, date of birth (12-05-1954), and medical history. A table of visits is visible, with the first visit circled in red. Red arrows point to the '附隨戒菸' (Attached to Smoking) checkbox and the '看診' (View Visit) button.



## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

二、本院訂定住院診療說明書、手術、侵入性檢查和治療同意書向病人說明，並設協談室於入住病房時由主治醫師及相關醫療人員向病人說明，各項同意書由病人簽名並存於病歷中。

三、告知病人及家屬及醫療照護有關訊息，並於過程中獲得他們同意且能對治療過程的瞭解。

1. 病情解釋及治療說明作業程序書明定病情解釋的原則及方法，不得使用過多專業術語，且說明完畢需詢問病患或家屬是否尚有疑問，同時再予以回答，由住院醫師或專科護理師負責記錄於病歷，再由主治醫師簽署。協談室內電腦有病患之病歷資料、檢驗及檢查結果、影像資料、及各式人體圖譜，供主治醫師以病人聽的懂、看的懂的方式使病人了解健康狀況、相關疾病診斷、及手術或侵入性檢查執行過程。殘障人士可委由社工人員協助，本院相關人員需接受顧及身心障礙人士需求之相關課程。
2. 本院醫師手冊之工作規範明定解釋病情之內容，包含病患狀況、治療計畫及可能病情演變等，安排之所有醫療處置均需在病人同意的前提下執行。說明完畢由醫師填具住院診療計畫書後，交予病人或家屬簽名。
3. 每一間病室皆懸掛負責護士姓名，讓病人及家屬容易清楚看見。主護護理人員採主護段落方式派班提供病人連續性的照護。

正新資訊醫療系統-醫新-1.8 日期: 06/20/2008 使用者: 000630沈錕碩 - [住院care plan/PD\_CARE Version: 20040120]

病歷號: H200741506260727 姓名: 謝陳石妹  
開立日期: 2008/06/20 19:53  
診斷: [ ] 診斷代碼查詢 [ ]  
加入診斷 [ ] 常用診斷 [ ]

住院目的高: [ ] 住院目的 [ ]  
主治醫師: 沈錕碩 [ ] 住院醫師 [ ] 專科護理師 [ ]

檢驗 [ ] 檢查 [ ] 手術 [ ] 衛教 [ ] 飲食 [ ] 活動 [ ] 中風團隊 [ ]

檢驗: [ ] 檢查: [ ]  
手術: [ ] 衛教: [ ]  
其他醫療建議: [ ]  
飲食: [ ] 活動: [ ]  
其他: [ ]

解說地點: 協談室 解說時間: 06/20/2008 19:00 解說對象: [ ] 對象 [ ]

Transfer to 主治醫師處診 [ ] Transfer to 主治醫師Comment [ ] 存權列印 [ ]

存檔 [ ] 新增 [ ] 刪除 [ ] 輸入查詢 [ ] 執行查詢 [ ] 取消查詢 [ ] 上一筆 [ ] 下一筆 [ ] 離開 [ ]

(圖)住院診療說明書

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

嶽新醫院住院照額診察說明書

姓名：謝偉石斌 病歷號碼：W00741506266727 床號：L8098  
 謝偉石斌 先生/女士，您好！  
 您於 2008年06月20日 因 住院治療。  
 此次住院目的為：  
 您的主治醫師是：沈蘇珊醫師  
 您的住院醫師是：  
 您的專科護理師是：  
 若您住院期間，我們對您的病程安排適當必要的處置，初步可能包括：  
 檢驗：暫不需安排  
 檢查：暫不需安排  
 手術：暫不需安排  
 衛教：暫不需安排  
 其他醫療建議：  
 飲食：暫不需安排  
 活動：暫不需安排  
 其他：  
 主治醫師預計巡診時間

時間\星期	一	二	三	四	五	六
早						
午						
晚						

備註：1. 上表為主治醫師預計巡診時間，若您有任何問題請隨時與護理師聯繫主治醫師。  
 2. 另外如果主治醫師必須更改巡診時間，將主動預先告知您的家屬。  
 3. 如遇假日，將有專責主治醫師巡診。  
 若您需要也會經其他專科醫師、護理師、檢驗師、藥師、健健師、營養師，或社工作業管理人員。  
 若有任何問題您可以向護理人員或醫師反映，我們將竭誠為您處理，祝您健康、平安！

解說地點：編譯室  
 解說時間：2008/06/20 19:00  
 解說醫師簽名：沈蘇珊醫師  
 護士簽名：  
 解說對象：  
 2008 年 06 月 20 日

60-P-004-742

(圖)住院診療說明書列印功能

同意書系統

手術同意書作業BOOK\_OR Version: 20070712-1

病人名稱：[月曆]  
 建議手術名稱：[月曆]  
 手術醫生：[月曆]  
 建議手術原因：[月曆]  
 將本次手術原因加入醫師常用手術原因

醫師說明內容

- 需實施手術之原因、手術步驟與範圍、手術之風險或成功率、輸血之可能性
- 手術併發症及可能處理方式
- 不實施手術可能之後果及其他可能替代之治療方式
- 預期手術後，可能出現之暫時或永久後果
- 我已交付病人或同意書人或其親屬簽名之 [說明]

病人親立同意書人詢問有關本次手術之問題及給予答覆：

病人或立同意書人檢過我的說明後並未再詢問有關本次手術的問題

暫存 存檔列印 離開

(圖)同意書系統

做到程度：□0%，□25%，□50%，□75%，■100%

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院

## 3.1.1

Information given to the patient is recorded in the patients record.[Evidence: random review of patient records for all patients]

提供給病人的健康促進訊息有記載於病歷中。(佐證：病歷紀錄檢視。)

【現況】(提供給病人的衛教資訊是否會記錄到病歷中，例如：記錄"給予病人戒菸建議"、"提供戒菸自助手冊"、"提供戒菸專線電話"、"提供低血糖之預防與處理衛教"、"給予血糖自我監測指導"等，紀錄是全面的或是針對某些重點項目，有沒有相關的欄位或軟體設計，或是視醫療人員個別習慣與時間而異)

1. 護理人員依照病患診斷，提供合宜之衛教指導單張，並將面談結果記錄於病歷中。

▼以慢性腎臟病病人照護為例:針對病人疾病特性及問題，在不同照護階段提供相關之衛教訊息，並紀錄於病歷上可作為醫師及衛教師後續照護之依據

伴隨系統性疾病：	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 糖尿病 <input checked="" type="checkbox"/> 高血壓	BMI	33.9	33.9
	<input type="checkbox"/> 鬱血性心臟病 <input type="checkbox"/> 缺血性心臟病 <input type="checkbox"/> 腦血管	體位	中度肥胖	中度肥胖
	<input type="checkbox"/> 惡性腫瘤 <input type="checkbox"/> 結核 <input checked="" type="checkbox"/> 高血脂	腰圍		
家族史：	<input type="checkbox"/> 神經病變 <input type="checkbox"/> 貧血 <input type="checkbox"/> 自體免	尿素氮 Urea Nitrogen(mg/dl)		
	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 高血壓 <input type="checkbox"/> 心臟	肌酸酐 Creatinine(mg/dl)	1	1
	<input type="checkbox"/> 腦血管病變 <input type="checkbox"/> 高血脂 <input type="checkbox"/> 腎臟病 <input type="checkbox"/> 惡性	白蛋白 Albumin(g/dl)		
危險因子：	<input type="checkbox"/> 遺傳性腎臟病 <input type="checkbox"/> 多囊腎 <input type="checkbox"/> 痛風 <input type="checkbox"/> 自體	水腫	否	否
	<input type="checkbox"/> 不知 <input type="checkbox"/> 其他	收縮壓		
	<input type="checkbox"/> 血壓高(130/85以上) <input type="checkbox"/> 蛋白尿 <input checked="" type="checkbox"/> 高血	舒張壓		
	<input checked="" type="checkbox"/> 高血糖(AC>100) <input type="checkbox"/> 肥胖(BMI) <input type="checkbox"/> 懷孕	CC-GFR	91.5	91.5
	抽菸： <input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 持續 _____ 年	S MDRD-GFR	81.9	81.9
	喝酒： <input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 持續 _____ 年	Stage	2	2
	<input type="radio"/> 交際應酬 <input type="radio"/> 戒煙 <input type="radio"/> 習慣性	下次預計回診日	2010/4/8	2009/10/10
	檳榔： <input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 持續 _____ 年	主治醫師	黃秋瑛	黃秋瑛
		指導者		
		衛教項目	1.血液透析治療介紹 2.腹膜透析治療介紹 3.正確透析時機介紹 4.把握緊急就醫黃金時段	1.腎臟病日常生活保健與預防 2.教導定期追蹤之重要性 3.簡介高血壓及其併發症 4.簡介糖尿病及其併發症

▼戒菸相關健康促進資料記錄於病歷中

評估病人有抽菸問題

提供戒菸健康促進訊息

戒菸意願 無 有  
戒酒意願 無 有  
戒檳意願 無 有

記錄於病歷中



戒菸諮詢專線

戒菸訊息提供

1. 戒菸的動機與重要性  
2. 戒菸的準備工作  
3. 戒菸的步驟  
4. 戒菸的困難與應對策略  
5. 戒菸的後果與支持系統  
6. 戒菸的藥物與輔助工具  
7. 戒菸的常見副作用  
8. 戒菸的常見戒煙藥  
9. 戒菸的常見戒煙針  
10. 戒菸的常見戒煙貼  
11. 戒菸的常見戒煙糖  
12. 戒菸的常見戒煙水  
13. 戒菸的常見戒煙片  
14. 戒菸的常見戒煙丸  
15. 戒菸的常見戒煙粉  
16. 戒菸的常見戒煙油  
17. 戒菸的常見戒煙膏  
18. 戒菸的常見戒煙霜  
19. 戒菸的常見戒煙噴霧  
20. 戒菸的常見戒煙噴霧  
21. 戒菸的常見戒煙噴霧  
22. 戒菸的常見戒煙噴霧  
23. 戒菸的常見戒煙噴霧  
24. 戒菸的常見戒煙噴霧  
25. 戒菸的常見戒煙噴霧

諮詢專線

戒菸諮詢專線 05-2751868  
戒菸諮詢專線 05-2779749  
戒菸諮詢專線 05-2765041 轉 2110、2623  
戒菸諮詢專線 05-2765041 轉 2214 趙小姐  
戒菸諮詢專線 05-2751868  
戒菸諮詢專線 05-2765041 轉 2136  
戒菸諮詢專線 05-2765041 轉 7230  
戒菸諮詢專線 05-2758910

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

## ▼營養相關健康促進資料記錄於病歷中

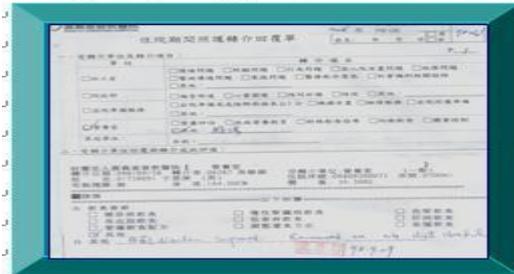
轉介營養師



營養師個別指導



營養師回覆記錄於病歷中



依需要提供營養健康促進訊息



做到程度：□0%，□25%，□50%，□75%，■100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：國泰醫療財團法人汐止國泰綜合醫院

### 3.1.1

Information given to the patient is recorded in the patients record.[Evidence: random review of patient records for all patients]

提供給病人的健康促進訊息有記載於病歷中。(佐證：病歷紀錄檢視。)

**【現況】**(提供給病人的衛教資訊是否會記錄到病歷中，例如：記錄"給予病人戒菸建議"、"提供戒菸自助手冊"、"提供戒菸專線電話"、"提供低血糖之預防與處理衛教"、"給予血糖自我監測指導"等，紀錄是全面的或是針對某些重點項目，有沒有相關的欄位或軟體設計，或是視醫療人員個別習慣與時間而異)

1. 護理人員依據護理評估結果確立病人之問題，訂定健康促進護理計畫、護理措施及應達成的護理目標 (圖一)。
2. 依據計劃內容執行每日病人照護，並於護理紀錄中呈現病人問題的護理措施執行狀況、病人反應與評估 (圖二)。



圖一 訂定護理計畫



圖二 針對護理計畫內容進行評估

3. 依據病人需求執行適當營養、藥物、復健及護理指導，進行跨科整合之系統性評估與介入。

3.1 營養指導：病人入院依「S-DNSD-0003-營養篩選流程」篩選高危險個案，24 小時內須完成護理資訊系統之護理評估，由評估資料之身高、體重、壓瘡評估系統自動帶入營養篩選。

3.1.1 若  $\geq 2$  分，系統將自動帶入護理記錄，如下：

+ 護理記錄	開關選單視	2013/03/18	15:17	I: 預測壓瘡危險量表得分22分，非壓瘡高危險群。
- 護理記錄		2013/03/18	16:17	I: 營養篩選評估為 4 分，已通知營養組。
+ 護理摘要				

3.1.2 營養師接獲系統通知後進行訪視及營養高危險評估，以確定是否營養師收案，並於 24 小時內完成記錄，系統將自動將此帶入護理記錄。

3.1.3 依「S-DNSD-0004-營養照會流程」營養師收案的病人，將定期追蹤，且在每次訪視後完成 HIS 『營養照護記錄』，系統將營養照護記錄呈現於 HIS 之 CPOE 及 NIS 護理摘要/跨團隊記錄中，營養師會於訪視時向 NP 及主責護理師交班，NP 可以看 CPOE 中營養記錄，並將之寫入 progression note；營養師會以溝通條與主責護理師交班，主責護理師則依溝通條的內容評估病人對於營養建議的營養情形，敘述於護理紀錄中；並於三班交接班時看護理摘要的跨團隊記錄交病人的營養問題。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

過去病史 入院情形 手術式 臨床問題、檢查處置 護理計畫 護理指導

出院狀況及護理指導 跨團隊記錄

完成並設為正式摘要 暫存 放棄目前修改資料 列印護理摘要單

營養照護記錄 (點下此處另開視窗)

藥物使用評估查詢 (點下此處另開視窗)

復健評估表 (點下此處另開視窗)

D48050205 歷次記錄 - 網頁對話

身高: 152.00 cm, 體重: 45.10 kg, BMI: 19.50

營養評估:  
病人主觀整體評估(PG-SGA)總分: 6  
A1.1 Acute 最近2個星期體重變化: 降低  
A3.腸胃症狀(近2星期內影響攝食的因索): 易飽脹、

飲食型態: 由口進食, 流質飲食;住院伙食, 自備  
平日飲食內容摘要:  
早餐: 主食0.5份、奶類0.5份、  
午餐: 主食0.5份、油脂0.5份、  
晚餐: 主食0.5份、奶類0.5份、  
飲食習慣說明: 患者飲食目前由家屬自備, 但患者本身因容易飽脹, 都只吃一點點流質食物。早餐:五穀粉1T+牛奶1T、午餐:蘿蔔糕1/4塊、晚餐:五穀粉1T+牛奶1T

攝食量評估: 熱量: 245卡, 蛋白質: 11克, 18%, 油脂: 7克, 24%, 醣類: 35克, 56%  
進食量達需求量: <25%

檢驗資料: 2013/03/03 (血液) Hb=11.7g/dL(L) Ht=33.2%(L) RBC=3.77\*10<sup>6</sup>/uL(L) 2013/03/01 (血液) Hb=11.5g/dL(L) Ht=32.6%(L) RBC=3.72\*10<sup>6</sup>/uL(L) WBC=5.57\*10<sup>3</sup>/uL Neut. Seg=30.0%(L) 2013/03/01 (血液) Na=129mmol/L(L) K=4.2mmol/L BUN=8mg/dl GOT=68IU/L(H) GPT=33IU/L

營養診斷:  
1. P: 熱量攝取不足, E: 無法獲得足夠的食物或熱量, S: 平均每天攝取的總熱量低於建議量75%  
2. P: 食物與營養的知識缺乏, E: 不良的營養信念與行為, S: 說不出正確或不完整的資訊

營養介入:  
營養需求: 熱量1400大卡/天, 蛋白質55公克/天  
認知部分: 加強認知、校正錯誤觀念、強化遵從度、  
癌症飲食原則: 均衡飲食, 調整飲食份量、營養品補充建議、增加熱量攝取技巧、

營養監測:  
1. 熱量, 熱量攝取達1400kcal/d(建議將一般奶粉改為均衡營養品, 提高營養的攝取)  
2. 蛋白質, 蛋白質攝取達55g/d

3.1.4 門診病人依「S-DNSD -0002-營養照護標準作業規範」提供營養衛教。

3.2 用藥指導：病房護理師提供出院藥物清單給予病人或家屬用藥指導，提供口頭諮詢、藥局櫃檯觸控式藥品諮詢系統及各類衛教單張提供民眾藥品查詢。

3.3 復健指導：經由醫師會診，復健科醫師與病家共同訂定復健治療計畫，物理及職能治療師依此進行治療訓練；各治療組依「工作手冊」與「病歷記錄標準作業流程」視病人功能恢復情形進行評估與修正治療目標與治療計畫，並詳實記載病人復健進展。於療程開始即先對病人作完整評估並設定訓練計畫，其內容均有 Initial Evaluation 紀錄。每次床邊治療後，治療師紀錄 Daily Note。此外並填寫治療紀錄單，紀錄病人訓練內容與進展方便與病患專責醫師或護理人員溝通。根據病人復健狀況，治療師每二週依病人之個別狀況與復健進展紀錄於 Progress Note。停止治療時填寫結案 Discharge Note 並給病人居家訓練計畫單，以維持復健計畫執行連續性。各治療組制定「復健科病歷紀錄品質審查作業規範」定期抽查相關病歷紀錄是否確實完成。

3.4 個別護理指導：護理人員評估住院或急診病人情況與需求，提供衛教單張給予個別性的指導，於護理紀錄中記載，並評估病人或家屬學習成效，確認病家已獲相關指導後，請病家於「護理指導核對表」簽名（圖一、圖二）。

3.5 依據本院護理科衛教推廣委員會制訂之「S-NDDH-0002-衛教資料制修訂辦法」設計有衛教單張384項，提供人員給予教導病人及家屬之用。

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



圖一 衛教單張

慢性腎衰竭	觀察尿量、感染症狀
腎臟的功能	觀察有無浮腫、阻塞情形
病因及疾病進展階段	糖尿病
可能症狀	可能症狀
治療	糖尿病的種類/併發症
動靜脈管理照護	血糖及尿糖自我控制
日常保健	換藥注射
認識冠狀動脈心臟病	治療 (飲食、運動、藥物)
心臟及冠狀動脈解剖	皮膚及足部護理
危險因子/臨床表徵	旅行之注意事項
藥物作用及注意事項	類風濕性關節炎
日常保健照護	視力及視力
認識肺病	藥物治療作用及注意事項
什麼足跡/臨床症狀	日常保健原則
肺病的診斷/肺病的分期	認識心臟病
肺病的治療/生活保健注意事項	心臟位置及功能/何謂心臟
認識癌症疼痛	病因/症狀/檢查
定義/引起的可能原因	治療/生活注意事項
疼痛控制的重要性	認識肝腫痛
提供完整詳細的疼痛訊息方法	肝腫痛/高危險群
處理方法	臨床症狀/檢查與診斷
使用鴉片類藥物常見問題之問與答	治療方式/日常注意事項
確實記錄疼痛	
新病發覺後	

圖二 護理指導核對表

護理科衛教推廣委員會訂有「S-NDDH-0003-個別護理指導監測辦法」，每2個月監測單位個別護理指導品質，以實際訪談、抽問病人或家屬對該項護理指導內容之了解程度，並確認病人已獲得該項指導及有關衛教單張資料，101年監測衛教單張提供成績95.7%，99-101年整體監測成績96.6%、96.0%、96.4%。

做到程度： 0%， 25%， 50%， 75%， 100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：彰化基督教醫療財團法人彰化基督教醫院

3.1.2

Health promotion activities and expected results are documented and evaluated in the records [Evidence: e.g. patient records' audit]

健康促進的活動及預期結果於病歷中有記載及評估。(佐證：病歷紀錄。)

【現況】(例如：有記錄將吸菸病人轉介到戒菸門診進行戒菸治療；或記錄一肥胖之病人何時開始減重介入，預期多長期間減重幾公斤；是否有設計適當欄位或程式供記錄之用，或是視醫療人員個別習慣與時間自行處理)

1. 本院設有戒菸門診，並將戒菸記錄記載於病歷中。
2. 設立危險因子詢問系統，由一般外科、婦產部、胃腸肝膽科之患者且符合條件才需填寫乳癌、子宮頸癌、肝癌詢問視窗。
3. 門診符合口腔篩檢(30歲以上嚼檳榔或吸菸，或已戒菸或檳榔者)、乳房攝影篩檢(45歲以上至未滿70歲之婦女)、子宮頸抹片(30歲以上之婦女且1年以上未做)、糞便潛血檢查(50至69歲之民眾)之門診就診患者，自動列印篩檢轉介單。醫師看診時於門診醫囑系統不會再跳出轉介提示畫面，改為自動列印轉介單後由跟診人員協助轉介。(若未執行篩檢之就診患者，每隔一個月於再次就診時，會再自動帶出一張篩檢轉介單)。
4. 子宮頸抹片3年以上未做婦女於看診時，仍會於門診醫囑系統跳出提示畫面。
5. 營養部針對院內員工及院外社區民眾舉辦纖體健康減重班，並對於特殊肥胖族群，與婦產科合作舉辦多囊性卵巢肥胖減重班。
6. 四合一減重法，結合醫師、營養師、復健師、運動老師的專業減重團隊，幫助民眾健康安全減重。
7. 減重課程生活化兼實際化，課程包含教導減重飲食知識、戶外超市教學活動、低熱量輕食體驗、供應個人化減重便當、營養師每週定期電話個別營養諮詢，完整減重課程規劃，幫助並追蹤以及陪伴學員執行減肥計畫。

做到程度：0%，25%，50%，75%，100%

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院

## 3.1.2

Health promotion activities and expected results are documented and evaluated in the records [Evidence: e.g. patient records' audit]

健康促進的活動及預期結果於病歷中有記載及評估。(佐證：病歷紀錄。)

【現況】(例如：有記錄將吸菸病人轉介到戒菸門診進行戒菸治療；或記錄一肥胖之病人何時開始減重介入，預期多長期間減重幾公斤；是否有設計適當欄位或程式供記錄之用，或是視醫療人員個別習慣與時間自行處理)

1. 針對病人的健康問題給予適當的照護計畫及措施，且將評估結果詳細記錄於個管系統中，並依病人衛教後知識態度行為給予評值。

### ▼以糖尿病病人為例(評估病人藥物使用技巧，給予評值並紀錄於病歷中)

### ▼復健評估及過程及預期結果紀錄於病歷中

功能狀態

復健治療

日常生活能力

家屬期待及  
治療目標

做到程度：□0%，□25%，□50%，□75%，■100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：臺中榮民總醫院

3.1.2

Health promotion activities and expected results are documented and evaluated in the records [Evidence: e.g. patient records' audit]

健康促進的活動及預期結果於病歷中有記載及評估。(佐證：病歷紀錄。)

【現況】(例如：有記錄將吸菸病人轉介到戒菸門診進行戒菸治療；或記錄一肥胖之病人何時開始減重介入，預期多長期間減重幾公斤；是否有設計適當欄位或程式供記錄之用，或是視醫療人員個別習慣與時間自行處理)

病歷記載健康促進的評估、活動及預期結果，運用資訊系統設計輔助醫護同仁進行健康促進活動個案管理，以成效卓越的遠距離血糖照護、戒菸轉介治療、以及慢性腎臟病衛教為例：

一、以遠距離血糖照護為例

- 1.本院於民國 97 年起開始引進遠距醫療設備，並於民國 98 至 99 年間進行慢性病居家安心主動照護服務之初步研究計劃。100 年初遠距照護中心正式開始服務民眾，主要針對無職榮民、低收入或重大傷病患者為優先推廣使用對象。
- 2.遠距離血糖照護運作的模式如下圖，病人下載智抗糖 APP，將血糖數據上傳到 APP，並且可以分享給家人或夥伴，數據傳送至本院平台，衛教師透過平台發送訊息並提供建議，最後病人回診時醫師可以透過平台系統化的數據及圖表與病人溝通。



- 3.平台使用的模式如下圖，使用個人帳號密碼登入平台後，醫師或衛教師可以一目了然看到所有需要留意、待處理、處理中以及已處理的清單。系統將病人血糖變化數值以趨勢圖或圓餅圖方式呈現，以利醫療團隊立即分析。

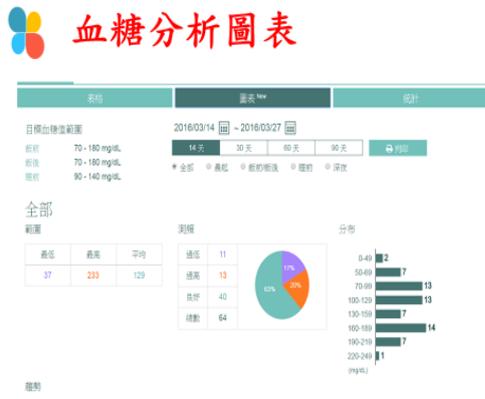
# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



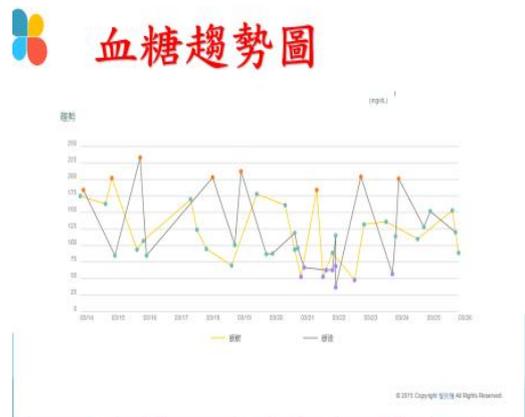
登入平台



病人待處理、處理中、及已處理清單



病人的血糖分析圖表



病人的血糖趨勢圖

4.系統合併有智慧化 APP 程式，方便病人上傳血糖數值，並且可以邀請家人或團隊成員加入群組。當血糖有異常的時候，系統也會發送異常訊息提醒醫療團隊成員回應處理。病人還可以使用 APP 做飲食日記並且上傳平台，協助醫療團隊了解飲食狀況。



APP 可以邀請家人或團隊成員加入群組



血糖異常，系統自動發送異常訊息給醫療團隊

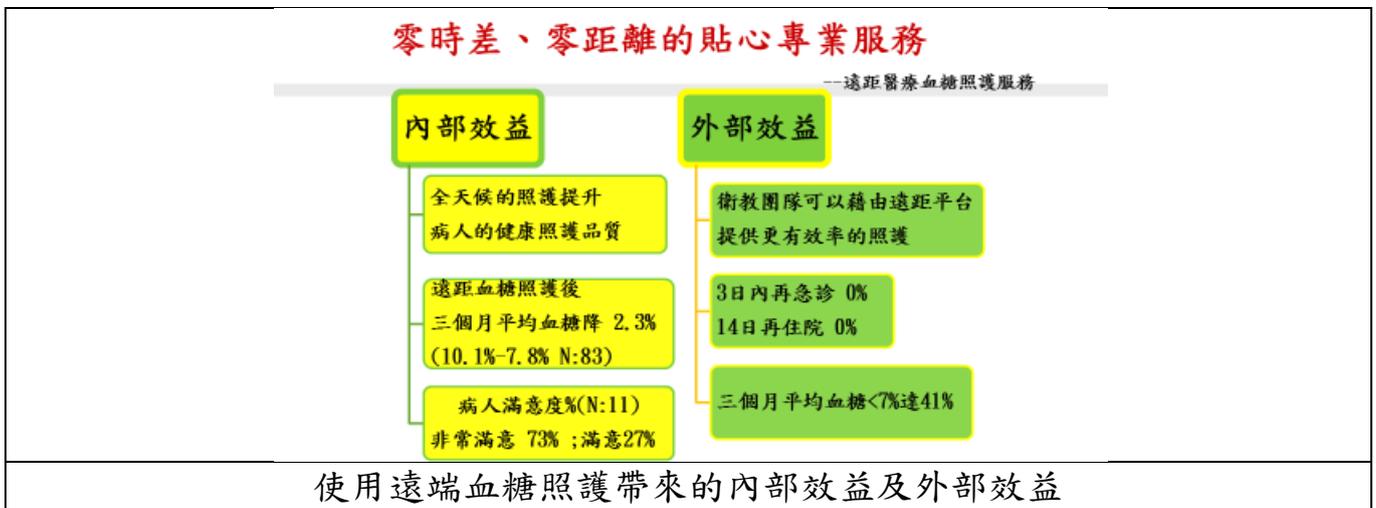
## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



血糖異常，醫療團隊可立即回應

使用 APP 飲食日記與上傳平台

5. 使用遠端血糖照護帶來的內部效益及外部效益相當卓越，包括病人 HbA1C 的大幅進步、減少 3 日內再急診與 14 日再住院的發生，而病人滿意度將近達 100%。



## 二、以戒菸轉介治療為例：

1. 本院設有良好轉介機制，門診與住院病人若有抽菸的記錄即會啟動轉介。



門診系統登記抽菸行為之自動轉介



住院經醫療團隊註記為抽菸病人之自動轉介

2. 轉介到戒菸衛教中心，由衛教師說明並且依據尼古丁成癮度評估是否轉介到戒菸門診進行治療。按照國民健康署的規定，於 30 日內完成五次衛教，並且於 31-90 日內完成 6-8 次衛教。或是轉介到戒菸專線服務中心。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



戒菸衛教中心之衛教服務

頁次: 001000008 14.00.17

**臺中榮民總醫院戒菸服務轉介單 (門診 住院) 2014年 7月 8日**

1. 被轉介人現在是否吸菸?  
 1. 是  2. 否 (吸菸年數: 年; 平均每日吸菸支數: 支)

2. 被轉介人有認真想要戒「未來六個月內」開始戒菸(一口也不吸)嗎?  
 1. 是  2. 否

3. 被轉介人有計畫要在「未來六個月內」開始戒菸(一口也不吸)嗎?  
 1. 是  2. 否

4. 被轉介人願意接受下列哪項戒菸服務?(可複選)

(1) 藥物治療(門診戒菸治療):  
 符合戒菸藥物第一、第二《符合與轉介條件》  
 參加全民健康保險、 年滿18歲(含)以上、 平均每日吸菸 ≥ 10支、  
 願意接受戒菸輔導與藥物治療。

(2) 戒菸衛教暨個案管理(國民健康局補助: 戒菸教師協助戒菸, 免費服務):  
 臺中榮民總醫院  
 其他地區戒菸中心

(3) 戒菸專線服務中心

免費電話: 8800-63-63-63 服務時間週一至週六, 09:00-21:00

轉介戒菸專線服務同意書

我願意接受專線的戒菸協助, 我的個人資料如下:

姓名	_____
手機	_____
市話	_____

轉介人(簽名): \_\_\_\_\_ (手號: \_\_\_\_\_)

病房床號: \_\_\_\_\_ 戒菸醫師: \_\_\_\_\_ 門診病人

被轉介人(簽名): \_\_\_\_\_ (最適合的聯絡時段: \_\_\_\_\_)

電話: \_\_\_\_\_ 手機: \_\_\_\_\_

戒菸轉介單送交至門診醫務諮詢中心(分機2501) 戒菸衛教師  
 01040641616 - 77-01011441 & 01040641616 - 00000000

戒菸服務轉介單

3. 除了醫療團隊的轉介以外，本院也積極創造戒菸的健康環境。包含戒菸衛教海報的張貼、Facebook 響應世界無菸日、明確標示戒菸門診於門診時間表中、提供衛教光碟衛教、以及團體衛教等等。



門診戒菸海報



Facebook 響應世界無菸日

獨立部科 (家庭醫學科位於門診大樓四樓)								
地點	科別	類別代號	時間	醫師及診間號				
				星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
門 診 大 樓	家庭醫學科 (每診室為整合門診)	17	上午	林宇力 470 胡中傑 473	王澤理 470 王雅瑜 473 (8/26/9/16/30) 戒菸門診: 王雅瑜 099 (8/23/康醫師診)	宋為民 470 陳思等 475 唐懷淨 479 康醫師診: 林素廷 099 (8/10)	馮文道 473 邱中傑 474 (康醫師門診) 林素廷 475	劉廣生 470 (康醫師門診) 王雅瑜 474 林承斌 475
			下午	林正日 470 林鉅騰 479 洪恩琪 475	鍾世宇 473 張文道 474 (康醫師門診) 康醫師診	吳家鈞 470 林錫詩 474 (康醫師門診)	李耀軍 470 馮文道 473 (8/11/25) 康醫師診 林家仔 474	王仁昌 470 林錫詩 474

(例: 104年6月)

門診時間表明確標示戒菸門診



戒菸團體衛教

三、以慢性腎臟病衛教為例：

1. 本院設有良好的轉介機制，不論是住院或門診病人，只要是 CKD 病人就會被轉介到腎臟科追蹤。104 年計共有 247 位病人轉介到腎臟科門診進行治療。

Stage	I	II	III	IV	V	合計
<b>個案數, n</b>	1	2	110	81	53	247
<b>院內轉介科別</b>						
1 新陳代謝科	1	1	22	25	10	59

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

2 心臟血管科	0	0	14	8	9	31
3 免疫風濕科	0	0	4	1	1	6
4 骨科	0	0	1	2	1	4
5 家庭醫學科	0	0	2	1	1	4
6.神經科	0	0	7	2	2	11
7.泌尿科	0	1	9	11	5	26

2. 本院利用院內看診畫面自動篩選 CKD 及 Early CKD 個案，收案、轉介電腦化，篩選符合個案，系統自動跳出轉介單提醒看診醫師轉介，此舉充分提高病人複診追蹤率，縮短病人等待衛教時間。讓病人能早期發現腎臟問題。衛教師將依照標準給予慢性腎臟病衛教及營養衛教。
- 3.

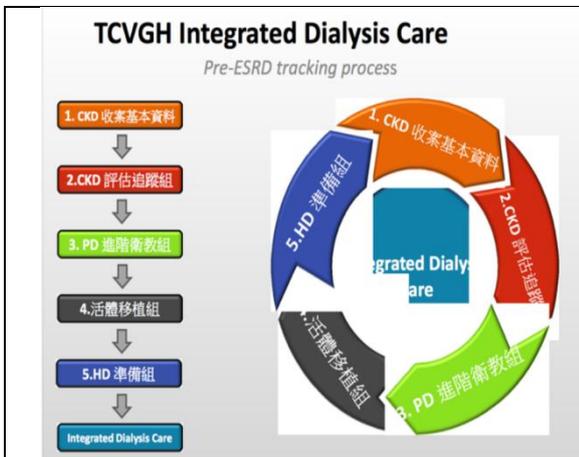


收案、轉介電腦化，篩選符合個案，自動跳出轉介單提醒看診醫師轉介



Early CKD 的電腦衛教畫面

本院截至 104 年底共有 4,057 位 CKD 病人固定追蹤，利用腎臟科特有的整合式照護加上慢性腎臟病治療評估表讓病人可以了解所有末期腎臟病的治療選擇。腎臟科定期召開 pre-ESRD 座談會並發放衛教說明以增進病人對於疾病的認知。



腎臟科特有的整合式照護流程



慢性腎臟病治療評估表

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



pre-ESRD 的座談會

4. 104 年共 172 位病人進入 ESRD，全數皆接受「末期腎衰竭病患治療模式選擇之充份告知機制」衛教。因此，有相當比例病人已完成放置血液透析瘻管或是腹膜透析導管且能安全順利的由門診直接進入透析治療。

照護品質指標項目	人數	%
使用 EPO 的比例	145	84.3
Hct > 28% 的比例	66	38.4
Serum albumin 在 3.5 gm/dl (BCG) 或 3.0 gm/dl (BCP) 以上的病人比例	133	77.3
選擇腹膜透析病人數及比例	24	14
作好血液透析瘻管的比例	92	53.5
作好腹膜透析導管的比例	20	11.6
沒有使用暫時性導管透析的比例	105	61
由門診開始進入透析治療的比例	63	36.6
完成護理衛教的比例	164	95.3
完成營養衛教的比例	163	94.8
Stage 5 結案病患追蹤超過 6 個月之比例	158	91.9
完成「末期腎衰竭病患治療模式選擇之充份告知機制」衛教表的病人比例	172	100

5. 本院腎臟科研發與腎臟病人互動之「飲食控制數位平台」。此平台可提供真實食物的選擇，讓使用者更了解自己的飲食習慣，從選擇食物種類的調整中，得到接近日常生活的飲食。也提供目前受到年輕世代歡迎的線上遊戲模式，訓練病人了解特定食物成份的飲食控制標的。即時回饋使用者正確的觀念，將記錄提供給醫師及醫療團隊成員做為重要參考。

世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



腎臟科研發「飲食控制數位平台」



以線上遊戲模式設計的特定食物成份的飲食控制

做到程度：□0%，□25%，□50%，□75%，■100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：壠新醫院

### 3.1.3

Patient satisfaction assessment of the information given is performed and the results are integrated into the quality management system [Evidence: e.g. various assessment methods: survey, focused group interview, questionnaire. Time schedule].

對於提供給病人的訊息有作滿意度評估，並將其評估結果納入品質管理系統中。(佐證：各種評估方法，如：調查、焦點團體會談、問卷調查及其時間表。)

【現況】(檢視病人滿意度評估中是否有關於衛教滿意度之評估，或有用其他方法做衛教滿意度之評估，例如衛教活動後之調查、對病友團體之調查；在醫院之品質管理活動中是否有對此結果進行檢視或檢討)

一、本院推動品質管理系統訂定標準作業指導書籍程序書，進行全院性各項服務實施滿意度調查；也因此訂定標準作業指導書籍程序書每半年執行內部稽核、每半年接受外部稽核。二、網站或門診表提供病人的訊息，包含健康講座、健康知識，並每次健康教室舉辦講座時，有做問卷滿意度調查，96年整體滿意度達到滿意。

三、實施服務改善計畫滿足病人或家屬意見

1. 本院於客服企劃部下設立顧客服務課，並編制專人邱馨儀、第一代理人蕭雅尹、第二代理人劉慧音，處理病人或家屬的意見、抱怨及申訴案件。

2. 本院目前以下方式蒐集病人及家屬之意見，分別為：

2.1 顧客意見反應單及顧客意見箱。

2.2 顧客意見專線(03)492-3030。

2.3 網站客服信箱及顧客專區。

2.4 定期發放問卷調查，如：門診區、住院區、急診..。

3. 本院提供多種反應管道，以便病患隨時反應意見，並透過門診表、海報、網站、住院手冊等方式宣傳，以達管道能普及運用，詳細說明如下：

3.1 顧客意見箱及意見單：擺放於各樓層護理站、住院櫃檯、志工服務台、領藥櫃檯、復健科櫃檯、健檢中心櫃檯、急診掛號櫃檯等 17 處，擺放位置明顯可見，每日由專人負責查檢意見箱及回收意見單並做件數記錄。

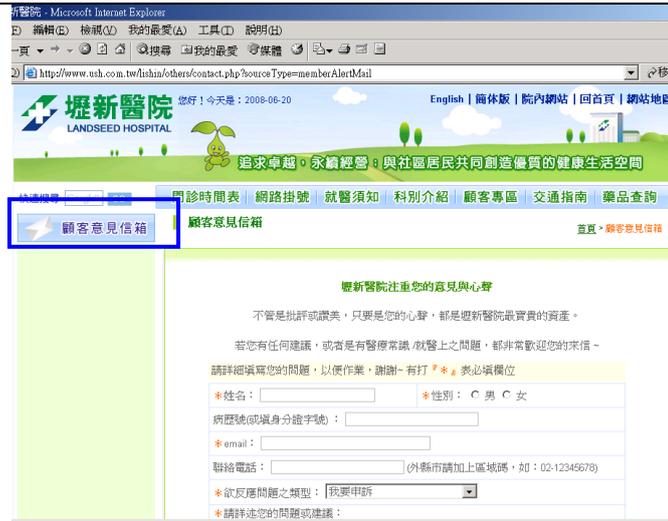


圖 院內意見箱

3.2 顧客意見專線：電話號碼刊登於網站、住院手冊、海報及每月門診表之服務專線一欄中，以便病患查詢撥打。

3.3 客服信箱及顧客專區-我有話要說：設立於本院網站，兩處反應入口位置明顯。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



3.4 顧客意見反應管道之宣傳海報：張貼於院內，對來院病患加以宣傳，張貼位置為門診候診區、電梯出口處等明顯位置。

3.5 發放問卷：由人員主動，題目區分人員及環境兩大類，問卷內容敘述簡短、方便填寫。

4. 收集意見的方式多元且可近性，病人及家屬可以透過紙本顧客意見單、電話、E-mail、現場等多種方式表達意見，不受時間、地點及資源之限制，如下列圖表所示：

反應管道	顧客意見單	電話	E-mail	現場
適用對象	在院病患及家屬	不識字者	慣用網路者	不識字者
優點	取得容易，填寫完成可立即投遞	能顧及反應者之隱私性	不受時間、地點限制	反應意見立即獲得受理，且不受資源限制

5. 本院運用多種宣傳及佈達方式，使病人、員工及外包人員知道意見反應管道，如下列圖表所示：

對象	佈達方式
病人	海報、住院手冊、網站、門診表
員工	職前訓練、員工手冊
外包人員	職前訓練

做到程度：□0%，□25%，□50%，□75%，■100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院

### 3.1.3

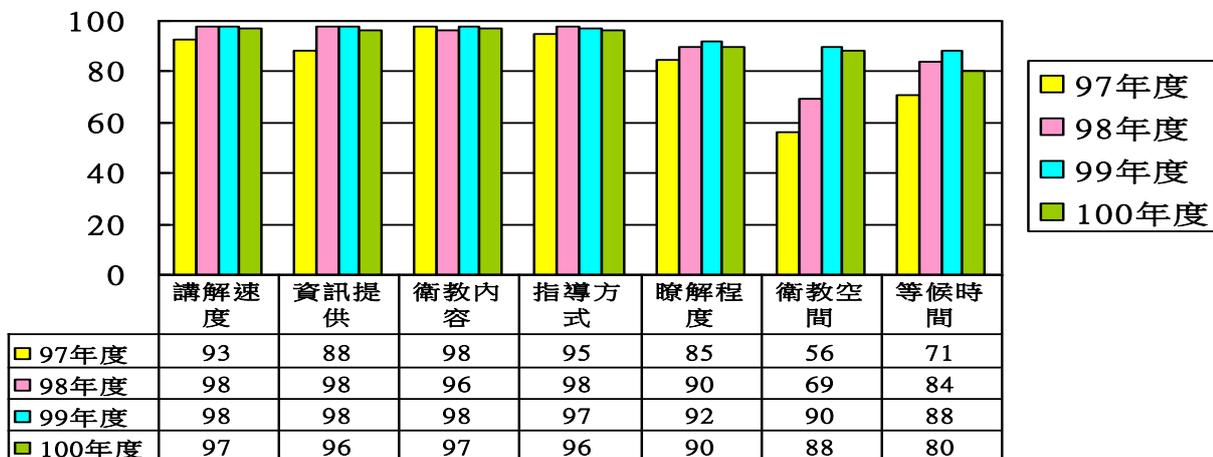
Patient satisfaction assessment of the information given is performed and the results are integrated into the quality management system [Evidence: e.g. various assessment methods: survey, focused group interview, questionnaire. Time schedule].

對於提供給病人的訊息有作滿意度評估，並將其評估結果納入品質管理系統中。(佐證：各種評估方法，如：調查、焦點團體會談、問卷調查及其時間表。)

【現況】(檢視病人滿意度評估中是否有關於衛教滿意度之評估，或有用其他方法做衛教滿意度之評估，例如衛教活動後之調查、對病友團體之調查；在醫院之品質管理活動中是否有對此結果進行檢視或檢討)

1. 每年定期針對提供給病人的訊息作滿意度調查，並列入改善計畫中。

#### ▼糖尿病中心執行衛教滿意度調查，整體滿意度達92%

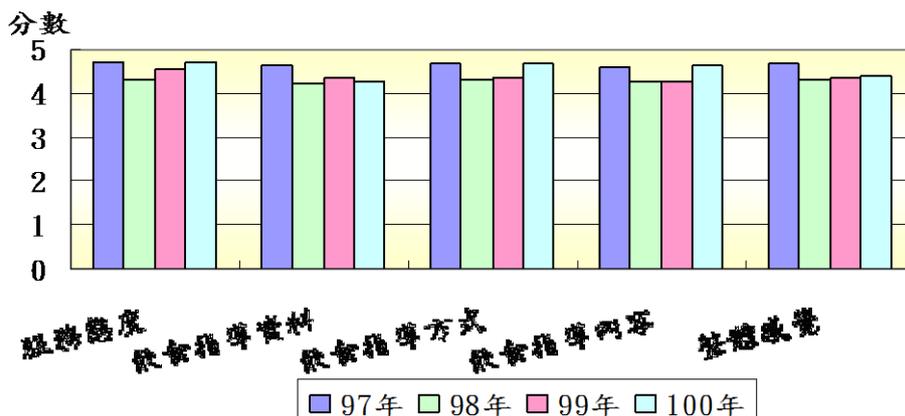


#### 運用AADE7評估，提升衛教成效：

衛教師最主要的工作是找出最優先須要改變之行為、找出障礙,協助排除障礙，達到行為改變的目的。

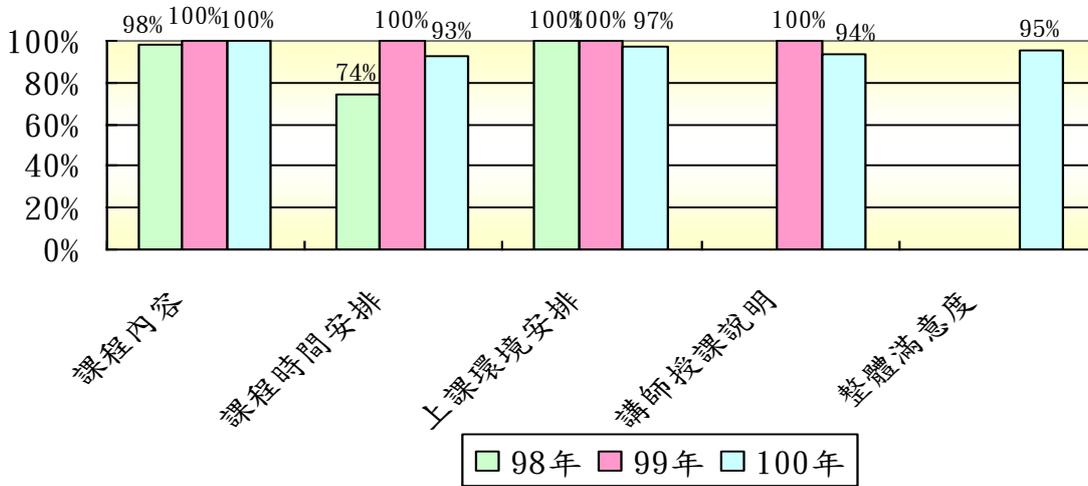


#### ▼營養師執行服務滿意度調查，平均滿意度達4.5分



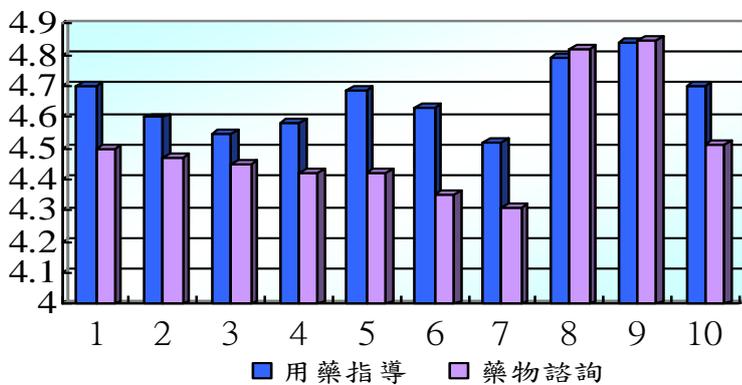
## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

### ▼媽媽教室衛教滿意度調查，整體滿意度達99.5% (100年)

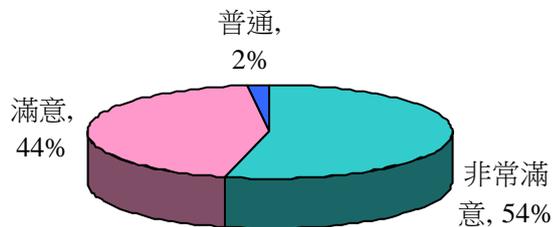
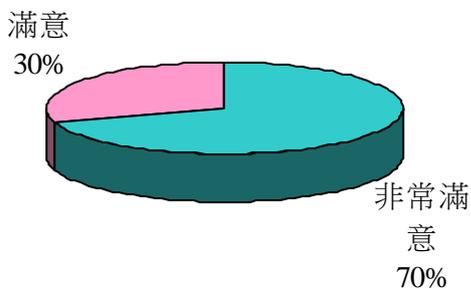


### ▼用藥諮詢滿意度調查病患對於藥師提供的諮詢與用藥指導滿意的比例達98%以上

病患滿意度調查



就滿意度來看，不管是藥物諮詢或用藥指導，病患對藥師的禮儀、服務態度、耐心程度、專業知識、針對問題的回答、對病患有所幫助及整體的滿意度上，其平均分數皆在滿意與非常滿意之間(4-5分)。



做到程度：□0%，□25%，□50%，□75%，■100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：光田醫療社團法人光田綜合醫院

### 3.1.3

Patient satisfaction assessment of the information given is performed and the results are integrated into the quality management system [Evidence: e.g. various assessment methods: survey, focused group interview, questionnaire. Time schedule].

對於提供給病人的訊息有作滿意度評估，並將其評估結果納入品質管理系統中。(佐證：各種評估方法，如：調查、焦點團體會談、問卷調查及其時間表。)

**【現況】**(檢視病人滿意度評估中是否有關於衛教滿意度之評估，或有用其他方法做衛教滿意度之評估，例如衛教活動後之調查、對病友團體之調查；在醫院之品質管理活動中是否有對此結果進行檢視或檢討)

一、成立顧客服務品質管理委員會主責全院性外部顧客滿意度調查，並由副院長擔任主任委員

(1)為重視顧客意見與滿意度檢討改善，91年成立顧客服務品質提升小組，101年擴大為顧客服務品質管理委員會主責全院性外部顧客滿意度調查，並由副院長擔任主任委員進行主持，針對顧客滿意度調查與顧客申訴案件，於顧客服務品質管理委員會提出檢討改善。

(2)針對需要長期改善之議題加以分析原因及檢討，並由院方指定專責小組進行RCA、FMEA、QCC、BTS、TRM等檢討改善，據以執行納入標準作業，提升服務品質。

(3)本院顧客服務品質管理委員會附屬之顧客意見調查組專門負責門診、急診、住院病患滿意度調查，每半年執行一次調查，調查期間分別為3-6月、8-11月；滿意度調查分為「環境設施、等候時間、服務態度、醫療過程、整體評價」五大構面。每半年滿意度調查分析於顧客服務品質管理委員會上報告，並將會議討論結果提供給各單位主管參考。(4)本院病患滿意度問卷以THIS為基礎，設計問卷題數門診80題、急診57題、住院82題，信度方面，問卷各構面Cronbach's值均大於0.5，顯示其內在一致性之信度良好；效度方面，每年請弘光科技大學老師與顧客服務品質管理委員會委員進行專家效度分析，且為讓民眾在填寫問卷時便於思考所接受之服務滿意度，將病人安全類題目併入醫療過程。

(5)調查人員為弘光科技大學健康管理系學生。抽樣方式為分層系統抽樣，以門診為例，分上午、下午、晚上三層，針對藥局前已領藥完畢之民眾及門診病患，採每隔五號抽一人的方式發放。抽樣數以信賴區間90%，以門診為例，101年上半年門診量為282,445人次，則所需抽樣數270份。問卷內容每年檢討與更新，由弘光科技大學專家學者及顧客服務品質管理委員會委員開會討論決議，以便更了解病患需求進而持續改善。

二、以國際標準提升質，獲亞洲首家非集團私人醫院德國萊因國際服務品質驗證

服務品質提升推動部分採用國際服務標準手冊，在各服務構面服務特性執行內容持續定期評估及稽查，以做好顧客服務品質維護與提升。除制定服務標準，更重視長期顧客服務品質培訓，國際服務品質課程種子同仁培訓數101年共44位種子人員接受訓練，其中32名同仁取得BIM顧客服務管理師證照，9名取得TUV德國萊因顧客服務管理師證照。訓練過程透過學習經驗分享、角色扮演、單位轉訓學習，最後選拔微笑之星，作法獲得肯定，榮獲德國萊因TUV國際服務品質驗證。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



德國萊因 TUV 國際服務品質驗證



台中市副市長蔡炳坤親自出席德國萊因 TUV 國際服務品質驗證儀式恭賀

### 三、以服務品質稽核瞭解服務缺口滴水不露

為落實及持續提升顧客服務品質，監測各項顧客服務內容之完善性，確保民眾安全舒適的就醫環境與服務，本院以服務稽核了解顧客服務缺口，首先聘請顧問公司輔導稽核人員稽核重點後，透過稽核人員實地稽核了解顧客服務缺失情形，並請神秘客稽核缺失，並且召開稽核檢討會議，最後針對顧客服務稽核結果表現優良單位，請院長給予一線人員表揚，並且由主管給予光田服務之星標章表揚於醫院大廳。本院在顧客關係工作改善共有三大特色優於同儕：(1)內外部神秘稽核人員取得國際顧客服務管理師證照最多。(2)

每月兩組神秘稽核人員，稽核頻率最高。(3)顧客服務稽核內容高達 40 項，稽核內容最為滴水不漏。

四、依照 09POCTP0002 病患滿意度調查作業辦法(第七版)，本院舉例其病人的訊息有作滿意度評估，並將其評估結果納入品質管理系統中為例：每半年進行門診及住院病人滿意度調查，以瞭解病人是否清楚病情資訊，並針對調查結果持續追蹤改善。

◎99~102 年度『醫師使用聽得懂的語言詳細說明病情及治療方式』滿意度問卷結果：

#### 醫師使用聽得懂的語言詳細說明病情及治療方式滿意度

分類	99 年	100 年	101 年	102 年
門診	81.1	80.8	85.8	86.2
急診	85.5	81.4	89.6	91.8
住院	87.0	81.4	84.6	86.8

做到程度： 0%， 25%， 50%， 75%， 100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：壠新醫院

### 3.2.1

General health information is available [Evidence: e.g. availability of printed or online information, or special information desk].

有提供一般性的健康資訊。(佐證：有印刷品或線上的健康資訊，或有特別的諮詢服務櫃檯。)

### 【現況】

#### 一、門診護理

1. 門診、醫療大樓設有健康諮詢室，提供不同科別門診區諮詢服務及錄影帶觀賞。

1.1 健康諮詢室服務地點及服務量如下：

健康諮詢室地點	服務時間	93年	94年	95年	96年	97年	備註說明
門診大樓3樓	08:30-17:30、18:00-22:00	3581	7239	4883	7006	7580	8名衛教護理師
婦產科門診	08:30-17:30、18:00-22:00	1334	1217	1019	1930	2105	1名衛教護理師
心臟科門診	08:30-17:30	843	2024	2709	2559	2780	1名衛教護理師



二、依據門診衛教作業程序書本院於門診區定期舉辦團體護理指導(衛教)，辦理原則依病人特性做選題考量。

1. 分析95年內科門診常見診斷疾病第一順位為高血壓，在96-97年將高血壓相關講題排列於健康魔法師教室辦理。團體衛教舉辦之頻率、時間、地點如下：

門診健康講座名稱	頻率	時間	舉辦地點
糖尿病教室	4次/月	每月第二、四週星期三09:30-10:00	家醫科、內科候診區
健康魔法師	2次/月	每月第二週星期二09:30-10:00	內科、兒科候診區

2. 糖尿病教室及健康魔法師教室課程均有紀錄存檔且有簽到紀錄。

三、衛教單張索取：健康諮詢室、護理站皆有衛教單張提供，候診區有讓民眾自由索取。

1. 各單位依該單位特性及主要疾病分類備有相關疾病衛教單張及資料共500種(含衛教單張、衛教手冊、衛教光碟、錄影帶)，資料置於各單位衛教單張置放櫃提供護理人員方便取用。並依據衛教單張管理作業指導書，制定衛教單張，目前已有行發展99份衛教單張。

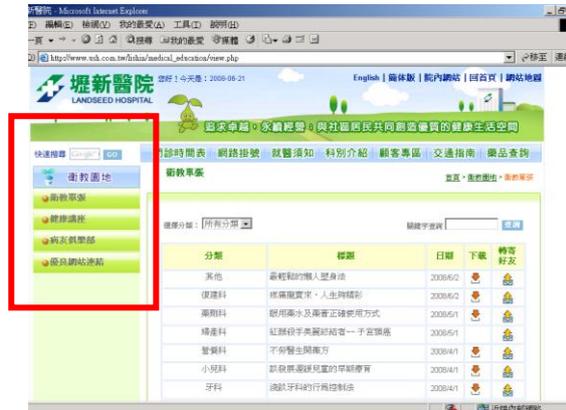
(圖)各單位衛教單張總表



(圖)衛教單張形式

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

2. 醫療EIP及院外網站衛教單張放置各個單位衛教單張資源以方便同仁查詢或自行列印使用。



四、刊物：聯新醫訊、門診表、社區健康報皆有刊登資訊。



五、海報、媒體宣導



(圖)里長張貼於社區公佈欄

世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



(圖)社區張貼、宣導



(圖)社區住戶

做到程度：□0%，□25%，□50%，□75%，■100%

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院

## 3.2.1

General health information is available [Evidence: e.g. availability of printed or online information, or special information desk].

有提供一般性的健康資訊。(佐證：有印刷品或線上的健康資訊，或有特別的諮詢服務櫃檯。)

### 【現況】

1. 設有專屬網頁及專人負責維護，提供民眾與員工健康促進相關之各類訊息，且定期每週更新。

#### ▼健康促進醫院專屬網站



#### ▼院外網站-衛教中心



2. 定期發行健康通訊提供衛教宣導及預防保健活動、就診訊息、醫療新知、各項健康資訊等，且針對讀者進行滿意度調查，以瞭解讀者的需求進行改善。

刊物名稱	嘉基電子報	門診表健康衛教專欄	嘉基院訊
發行時間	每二週	每月	二個月
刊物	<p>醫療衛教櫥窗專欄</p>	<p>門診表-頭版醫療衛教新聞</p>	
發行量	3,000 餘份	12,000 份~14,000 份	8,000 餘份

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

## 3. 透過各項宣傳管道，提供各類衛教及社區訊息。

### ▼門診電視播放系統



### ▼門診外候診民眾觀看衛教頻道



### ▼進步中的嘉基櫥窗(每月更新兩幅)



### ▼門診注射室衛教宣傳櫥窗



### ▼門診大樓3樓保健諮詢中心



### ▼保健諮詢中心健康訊息實體展示櫥窗



### ▼各項衛教單張供民眾索取



# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

## ▼提供多語衛教單張



## ▼醫療記者會

99.10 腹腔鏡胃繞道手術 記者會

100.04 骨腫瘤醫療記者會



## ▼醫療新聞及衛教文章投稿

骨科-骨腫瘤新聞稿

婦產科-婦產衛教投稿文章



## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

### ▼衛教宣導訊息發布與活動舉辦

洗手宣導-4/13 洗手推廣誓師大會

腎臟保健宣導立牌



### ▼衛教宣導活動/講座

世界結核病日

北湖里戒檳班健康講座



4. 各類衛教宣導依政府衛生政策，及各項保健防治日與季節性來辦理，如腎臟病防治日、結核病防治日、世界氣喘日、菸害防制及檳榔危害防治日等，宣導推廣相關保健觀念，並於不定期與衛生局、所及機關、學校辦理社區保健宣導活動與講座。

98-100年社區保健宣導活動及講座統計表：

	98年		99年		100年	
	人次	場次	人次	場次	人次	場次
保健活動	15,493	143	10,762	141	14,649	147



腎臟病防治日 (院內)

保健講座

4,697



世界氣喘日

91

3,128

104



TB 海報展

4,365

118

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



校園菸害防制宣導



檳榔危害宣導



節酒宣導

5. 為提供民眾即時性之諮詢服務，除設立**戒菸**、氣喘、婦癌、母乳與青健等**諮詢專線**外，更於門診各樓層設立醫療保健門診諮詢服務，提供相關醫療衛教訊息。

單位名稱	所在位置	聯絡電話	服務量(人次)		
			98年	99年	100年
門診戒菸諮詢	第一門診中心2樓	2765041 轉 2218 2751868	154	135	113
保健衛教室	第一門診中心2樓	2765041 轉 2218	1,615	25,632	22,084
婦幼保健教室 (母乳哺育)	第一門診中心3樓	2765041 轉 2316	22,758	22,539	38,855
慢 腎臟病	第一門診中心2樓	2765041 轉 2219	1,161	2,558	2,453
營養室	第一門診中心7樓	2765041 轉 2718	2,984	6,318	6,534

6. 得獎殊榮：

**98年**—部落健康營造**榮獲國家品質標章認證**

榮獲衛生署頒發「**全國部落健康營造最佳創意獎**」

榮獲嘉義市政府衛生局頒發**婦女癌症防制、社區整合性篩檢、慢性腎臟病等活動貢獻殊偉**

**99年**—榮獲原民會全國原住民部落社區健康營造健康生活創意方案評選「**最佳創意獎**」

榮獲嘉義市政府頒發**H1N1 新型流感疫苗-1212 全民接種日「達成目標獎」**

榮獲衛生署國民健康局頒發「**生命搶救王~整體四癌全國第五名**」及「**子宮頸癌全國第二名**」

榮獲嘉義市政府頒發「**口腔癌篩檢工作績優**」

**100年**—榮獲衛生署國民健康局頒發「**99年子宮頸癌生命搶救王~全國第一名及子宮頸癌篩檢效率王全國第四名**」之殊榮

榮獲嘉義市政府衛生局頒發感謝狀「**熱心協助辦理 531 世界無菸日一萬步蘭潭、健康行，健走活動**」

榮獲嘉義市政府頒發「**推動結直腸癌篩檢、子宮頸癌篩檢績效卓越**」

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



國家品質標章認證通過



全國部落健康營造最佳創意獎



1212 全民接種日「達成目標獎」



口腔癌篩檢工作績優

生命搶救龍虎榜(子宮頸癌)		
醫院別	名次	創優學人數
基隆醫院	1	79
	2	59
	3	57
	4	45
	5	40
	6	36
	7	32
	8	31
	9	30
	10	28
	11	27
	12	27
	13	26
	14	26
	15	26
	16	26
	17	26

99 年子宮頸癌生命搶救王~全國第一名



推動結直腸癌篩檢、子宮頸癌篩檢績效卓越

做到程度：□0%，□25%，□50%，□75%，■100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：國泰醫療財團法人汐止國泰綜合醫院

3.2.1

General health information is available [Evidence: e.g. availability of printed or online information, or special information desk].

有提供一般性的健康資訊。(佐證：有印刷品或線上的健康資訊，或有特別的諮詢服務櫃檯。)

### 【現況】

1. 為確保所有病人、同仁及訪客能夠獲得影響健康因子的一般資訊，本院文宣工作小組依組織章程統籌宣導工作，依據「醫院公告欄管理辦法」、「門診時間表管理辦法」、及「醫院文宣品管理辦法」等，利用多元管道如門診表、醫院網站、候診區多媒體電視播放系統 (ITV)，提供民眾醫院及健康衛教訊息。

1.1 本院網站『醫院簡介、就醫指南、診療科別』提供民眾醫院規模、就醫程序、診療科別、病床資訊、病患權益、福利諮詢、收費等項目；並設有專屬『社區健康園地』，內容包含『母嬰親善園地』、『青少年醫療資訊』、『戒菸園地』、『E化衛教專區』、『癌症資訊網』等衛教內容，提供民眾健康衛教訊息，99-101年共374次網站維護記錄，至今超過2,100,000瀏覽紀錄。



醫院網頁

就醫指南及收費



社區健康園地

用藥資訊

1.2 本院每月依據「S-MASD-0004 門診時間表管理辦法」發行門診表，內容提供收費標準、診療科別，亦有每月健康講座資訊、社區活動等資訊，至現已發行85期(9412-10112)。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

	
門診表	每月健康講座資訊

1.3 本院依「S-PRSD-0003 醫院公告欄管理辦法」，於醫院公共區域及候診區設置 254 個醫院佈告欄及 15 台多媒體電視播放系統 (ITV)，提供民眾相關醫院資訊、政府政令宣導、健康預防知識、社區活動訊息及影片。

1.4 本院於門急診候診區、檢查領藥區域，放置多種衛教單張，提供民眾自由取閱，計 685 項。為提供民眾高品質衛教資訊，設有「衛教資料編輯管理小組」總分院統一編輯製作規格，審閱本院各類衛教資訊格式及內容，並邀請社區諮詢委員協助審閱單張，加強可近性，99-101 年共 4 份。



醫院佈告欄-公共區域



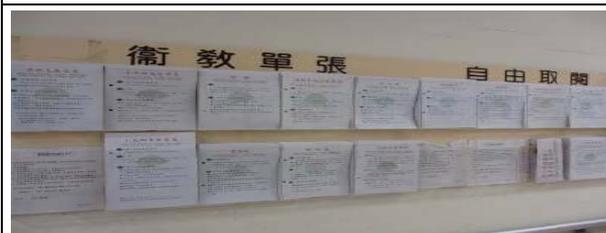
醫院佈告欄-候診區



多媒體電視播放系統-衛教影片



多媒體電視播放系統-醫院資訊



候診區衛教單張



檢查區衛教單張

2. 本院針對服務區域發行以下健康通訊，提供衛教宣導及社區活動訊息：

2.1 每月依據「S-PRSD-0007-醫院月刊管理辦法」發行『國泰醫訊』，提供 1,500 份刊物，主動寄予診所、同業及放置服務中心供民眾自行取閱，現已發行 78 期 (9412-10112)；內容包含

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

「醫療專題」「健康小站」「天使心語」「癌症防治專欄」「相關講座、團體衛教、社區活動資訊佈告」「重要院務說明」等多單元；並在醫院網站提供電子檔提供民眾下載。

	
國泰醫訊	國泰醫訊-電子版本

- 2.2 本院營養衛編有『營養通訊』季刊，供民眾飲食保健指引，至 101 年已發行 28 期。
- 2.3 本院護理衛教編有『國泰護理』季刊，提供院內及合作醫院護理人員專科護理資訊、個案照護、護理管理及品質提升等相關衛教資訊，至 101 年已發行 28 期。
- 2.4 本院 101 年度與觀天下地方電視台合作，每月二次安排醫療專業人員錄製健康生活館衛教影片，提供汐止、瑞芳、雙溪、貢寮、平溪地區民眾正確健康資訊；並依據「S-OSCD-0002-門診衛教影片管理辦法」，安排於候診區播送。

	
國泰醫訊	國泰醫訊-電子版本

	
觀天下電視台錄影	候診區播放衛教影片

- 3. 本院於藥劑科設有藥品電腦查詢系統，讓民眾利用「條碼掃描式/觸控式藥品查詢系統」即時獲得藥品外觀及中英文資訊外，100 年增加民眾自行列印取得領用藥品資訊之功能，列印用藥記錄卡；「藥品語音查詢系統」提供特殊藥品語音操作教學及資訊，包括用藥安全指引、藥教櫥窗、用藥常識、藥品防偽辨識等功能，99-101 年共計 12,318 人次使用；且於醫院網頁設有「用藥資訊」區域，方便民眾查詢。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



條碼掃描式/觸控式藥品查詢系統



網頁-用藥資訊專區

4. 101 年文宣品工作小組，配合醫院政策及健康自我管理計畫，特製 16,000 份社區健康報，並於醫院網站設置「健康自我管理」專區，內容包含衛教宣導及健康活動訊息；101 年健康自我管理計畫共 1,015 人參加，大腸癌篩檢完成率高達 84.38 %。



社區健康報



網頁-健康自我管理

做到程度： 0%， 25%， 50%， 75%， 100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：光田醫療社團法人光田綜合醫院

3.2.1

General health information is available [Evidence: e.g. availability of printed or online information, or special information desk].

有提供一般性的健康資訊。(佐證：有印刷品或線上的健康資訊，或有特別的諮詢服務櫃檯。)

### 【現況】

本院擁有多元健康資訊提供管道，其多元健康資訊管道提供方式詳述分別如下：

管道	說明
衛教中心	提供疾病衛教、衛教單張索取，及健康保健書籍借閱、衛教DVD影音使用等服務
癌症資源中心	提供預防篩檢、診療及安寧療護相關資訊等服務
公佈欄及單張架	衛教及新聞稿海報、衛教單張及DM、活動海報，海報加上QR code讓民眾能直接掃描，連結活動的頁面，獲取更多相關衛教訊息
門診等候區及病房電視	透過沙鹿院區等候區共17處、病房及交誼廳電視收視光田十四頻道，共123處之電視，播放多媒體影音衛教影片，提供社區民眾、門診病患及本院住院患者與陪同之親友一獲取衛教資訊
導覽機	認識光田-提供醫院宗旨任務、規模、組織等相關訊息
	醫師介紹-提供內科系、外科系、其他專科系之科別介紹
	近期活動-活動場次訊息、衛教講座場次
網站	認識光田-提供醫院宗旨任務、規模、組織等相關訊息
	醫療服務-提供特色中心、內科系、外科系、其他專科系之科別介紹
	衛教天地-提供衛教文章、疑問醫答、e學苑、哈燒新聞等衛教訊息
	病患須知-提供病床資訊、政令宣導、掛號費、膳食費及病房費收費標準等訊息
手機APP	認識光田-提供醫院宗旨任務、規模、組織等相關訊息
	醫療服務-提供特色中心、內科系、外科系、其他專科系之科別介紹
	掛號及看診進度
	健康諮詢-提供病症參考
Facebook	提供民眾及同仁，衛教資訊、院內活動、院外相關單位活等最新消息，以及健康促進的宣導
Youtube	認識光田-提供醫院的歷史及簡介片
	新聞專區-醫院媒體曝光相關消息
	衛教資訊-提供衛教影片
住院服務中心	以資訊看板提供最新男、女空床數、膳食費及病房費收費標準等訊息
其他公告管道	透過跑馬燈進行院內訊息及政令訊息宣導
其他發行人品	醫院簡介本、醫院簡介帶、門診須知、住院須知亦提供相關簡介及須知等訊息

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

一、本院設有衛教中心，兩院區皆有設置專責人員提供護理衛教諮詢、社工諮詢、藥物諮詢、營養諮詢等醫療諮詢服務。各項醫療諮詢服務人力如下：

醫療諮詢類別	99年人數	100年人數	101年人數	102年人數	103年人數
護理個管師	18名衛教師	20名衛教師	22名衛教師	23名衛教師	24名衛教師
社工諮詢	7名社工師	7名社工師	8名社工師	8名社工師	8名社工師
藥物諮詢	2名藥師	2名藥師	2名藥師	2名藥師	2名藥師
營養諮詢	9名衛教師	10名衛教師	11名衛教師	11名衛教師	12名衛教師

人力項目	衛教諮詢	社工諮詢	藥物諮詢	營養諮詢
人數	33人	8人	2人	5人
年資	平均10.0年	平均5.0年	平均22.5年	平均6.8年
學歷	3人具專科學歷 29人具大學學歷 1人具碩士學歷	8人具大學學歷	2人具大學學歷	2人具大學學歷 3人具碩士學歷
證照	相關衛教師資格證照	社工師證書	1.藥師證書 2.醫院藥學實習指導證書	營養師證書 糖尿病衛教師證書

### 個管師職責及專長

職稱	諮詢地點	諮詢方式	聯絡電話	工作內容
藥物諮詢	藥物諮詢室	電話諮詢 諮詢室 病房	04-26625111 # 2117	藥師回答藥品相關問題：劑量/給藥方式、藥物作用、藥物名稱/品項、用藥規定、保存/安定性、副作用、交互作用、藥物動力學、用藥安全性、換藥問題、藥物辨識
社工諮詢	6樓社工室	1.電話 2.至社工室 3.病房 4.門急診	2152	1.社會、經濟、福利等資源諮詢 2.心理、情緒、復健、性侵、家暴等處置 3.器官捐贈、安寧照顧、志願服務服務資訊 4.發展遲緩兒童評估與療育之諮詢 5.對本院員工服務醫療及服務讚美與抱怨
營養諮詢	222診間	個別營養諮詢	0426625111#2172	提供個別營養諮詢，進行飲食攝取、體重、行為改變階段、學習態度等評估，並依疾病及個別生活習慣提供健康生活型態、健康飲食、治療飲食及健康促進建議...等

世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

糖尿病衛教師	223 診間	口頭、影片 衛教單張	04-26625111 # 3223	糖尿病門診及病房衛教，團體衛教、個案資料整理、電腦文書處理與網路資料建檔、病友會、指導糖尿病衛教實習生、糖尿病健康促進機構成果報告等
戒癮衛教師	衛教中心	口頭、影片 衛教單張	04-26625111 # 3209	辦理戒癮班。
結核病個案管理專員	221 診間 或 衛教中心	口頭、電話、衛教單張	04-26625111 # 2174	1.增進結核病個案及主要照顧者對結核病的認識。 2.提供結核病個案住院及門診治療護理服務。 3.提供結核病個案住院治療各項資料維護。 4.配合並協助衛生單位對結核病個案之調查
戒菸衛教師	家醫科門診	口頭、電話、衛教單張	04-26625111 # 3227	門診業務推動及配合戒菸衛教及個案管理
健康促進管理師	107 門診	口頭、電話、衛教單張	04-26625111 # 2638	門診業務推動
愛滋病護理師	221 診間	口頭、電話、衛教單張	04-2625111#2173 0978-306676	1.收案並進行愛滋病個案管理諮詢衛教。 2.填寫愛滋病個案管理紀錄表，並至疾病管制署網站登錄愛滋病個案管理紀錄表的衛教內容。 3.定期追蹤接觸者至醫事機構進行篩檢並提供相關衛教，填寫接觸者追蹤篩檢紀錄表並登錄於疾病管制署系統，並適度提供縣市衛生局感染者之接觸者追蹤相關資訊。 4.協助提供 HIV 初篩陽性個案或新通報之 HIV 陽性個案之全血檢體 5mL 以上，並檢附 ELISA 或 PA 陽性檢體送驗單，將檢體送至疾管署研究檢驗中心。 5.每月彙整兩院區愛滋病個案就醫紀錄並上傳疾病管制署網站。 6.統籌、規劃愛滋病個案管理計畫教育訓練及執行。 7.負責規劃、執行愛滋病個案管理計畫流程的建置與申報。 8.配合疾病管制署的訪視及抽查。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

氣喘個管師	衛教中心	口頭、影片 衛教單張	04-26625111 # 3208	氣喘衛教個案管理、內外科及電話衛教諮詢，團體衛教、登錄國健局個案管理資料、個案資料整理
腎病衛教師	221 診間 或 衛教中心	口頭、電 話、衛教單 張	04-26625111 # 2174	門診初期腎臟病及 PreESRD 的衛教追蹤
整合個案管理師	衛教中心	口頭、	0426625111 # 3209	管理及追蹤照護兩院區門診、住院之整合醫療個案。

二、本院設有專業諮詢場所『門診時間表』第 13 頁「服務須知」服務洽詢方式及『住院須知』第 31 頁「病人及家屬諮詢服務」有標示社工諮詢及藥物諮詢聯絡電話及位置。

諮詢服務量(次/年)

內容\年度	99 年	100 年	101 年	102 年
藥物諮詢	2624	2022	2037	1332
社工諮詢	5036	1256	1699	1354
營養諮詢	3394	5987	6330	7365
糖尿病衛教師	3501	6138	6657	9618
戒檳衛教師	123	90	172	464
結核病個案管理專員	1126	1026	922	795
戒菸衛教師	123	90	172	464
氣喘個管師	-	-	26	326
腎病衛教師	225	620	1295	2994
整合個案管理師	-	8725	2447	3064
合計	16152	25954	21757	27776

三、本院提供病人或家屬之護理指導資料共有 248 項，，並有 26 項英文衛教單，提供國際醫療服務時使用。

科別	種類	科別	種類	科別	種類
內科	49	耳鼻喉科	5	腫瘤	8
外科	20	身心科	14	眼科	11
婦科	5	急診	22	腎臟科	2
產科	18	居家護理	8	開刀房	10
兒科	35	安寧療護	25	其他	16
合計		248			

四、設有醫療保健資訊品管理辦法統籌管理相關衛教單張、手冊、多媒體影音檔、海報、講義等各種醫療保健資訊品，包含衛教內容審核、衛教品提供與管理，並訂定醫療保健資訊管理辦法做為各單位健康資訊提供標準作業規範，印刷品部分如因應外籍配偶日漸增多，設有「外籍婦女兒童健康手冊」雙語衛教本及衛教單。

(1)外籍語言護理單位提供衛教單位有：門診、急診、住院與社區，中文版共有：272 項、癌症照顧:21 項、國際醫療病房因國籍不同，設有不同國籍的的衛教單張種類共有：簡體文護理單張 24 種、

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

日文護理單張 43 種提供指導有需要之病人。。

(2)醫療照護團隊因應國際醫療病房國籍不同，國際醫療中心有不同國籍志工提供相關的語言溝通共 215 人(英語:100 人、日語:6 人、緬甸:24 人、廣東語:10 人、印尼語:1 人、西班牙語:1 人、泰語:1 人、馬來語:2 人、菲律賓語:1 人、德語:1 人、韓語:1 人) 提供指導有需要之病人。



五、專為老年病人設計之衛教單張包含：疾病照護衛教單張 11 項、危險因子衛教資訊 7 項及健康老化衛教資訊 3 項，文字採標楷體粗體放大印刷，醫護人員可依病人或家屬需求隨時取閱文字採標楷體粗體，標題採 36 號大小、內容採 20 號大小，以提供病人、家屬及工作人員使用隨時取閱資訊，並於本院網頁衛教天地中特別開設「高齡友善專區」內置上述各類衛教單以供民眾線上閱覽。本院醫院網頁之衛教天地建置「高齡友善專區」使老年病人或家屬可方便取得健康資訊提供老年病人相關之衛教資訊與衛教文章，且可由病人或家屬於網站上發問

六、網路衛教資訊系統：本院設有全球資訊網，將常見衛教資料、衛教文章、線上 Q&A 呈現於網頁，提供民眾可近性之服務。有一衛教天地內設有：

- 1.最新衛教資訊：由專業醫師提供最新與疾病相關資訊內容。
- 2.衛教文章：可由民眾勾選熱門主題，搜尋相關文章。本院為健康促進設計之衛教單張包含：疾病照護衛教單張 12 項、危險因子衛教資訊 8 項及健康老化衛教資訊 3 項，兒童健康專區-兒童篇 12 項，兒童健康專區-疫苗篇 7 項，兒童健康專區-新生兒篇 5 項，心靈專區 10 項，戒菸衛教專區 1 項，糖尿病病有專區 19 項，合計共 77 項。
- 3.疑問醫答：民眾可將問題寫下後，由醫院專業醫師群為其解答及回覆。
- 4.學院：設有 23 個主題專區。



網路衛教資訊系統

最新衛教資訊

網站相關架構民眾每年總點擊次數統計

年度	99年	100年	101年	102年
項目及說明				
認識光田	153,428	145,623	164,158	172,354

### 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

醫療服務	808,055	1,006,683	1,047,275	969,535
衛教天地	79,339	588,325	1,512,618	2,326,440
病患須知	57,217	65,857	64,962	59,360
活動快報	7,824	7,978	6,893	8,161

本院網站-衛教天地/疑問醫答為提供一民眾與醫師互動之管道，由民眾自「我要問診」網頁介面輸入欲諮詢之問題，再由專責管理人員每日收案，將民眾之問題轉由本院醫師予以答覆提供適當之建議，以達早期發現疾病早期治療之目的。受理民眾諮詢服務量統計平均每年279件，每月平均23件，平均處理時效2.7天。一般民眾自網站衛教天地-疑問醫答點擊次數每年平均36,656次。

網站-「疑問醫答」諮詢量及處理時效統計

年度	99年	100年	101年	102年	合計
服務量及時效					
總服務量(件)	335	355	218	209	1,117
每月平均服務量(件)	28	30	18	17	-
處理時效(日)	3	3	2	3	-

網站-「衛教天地/疑問醫答」民眾每月平均點擊次數統計

年度	99年	100年	101年	102年	年平均
項目及說明					
衛教天地/疑問醫答	35,437	37,543	29,173	44,472	36,656

通過「優良健康資訊網站」認證：本院網站獲頒健康優良網站標章，本標章係行政院衛生署頒予「95年度健康資訊網站評獎活動」獲獎網站之網路辨識標記，旨在表揚與彰顯獲獎網站優異之健康資訊內容與網站服務，並提供民眾在搜尋健康資訊時有所依循。本院網站榮獲行政院衛生署評定為95年度「優良健康資訊網站」顯示本院針對網站之經營維護與健康訊息之提供倍受肯定。

Facebook衛教及院內等宣傳：本院設有臉書專屬粉絲團-光田綜合醫院Kuang Tien General Hospital(<https://www.facebook.com/KTGH.Since1913>)，透過粉絲團的經營和民眾互動，以達到更即時的第一線消息。為廣大影響層面，更積極透過「傳播媒體」提供民眾衛教，99至102年傳播媒體衛教新聞及訊息總曝光量1,575則，年平均394則，月平均33則。

傳播媒體衛教新聞及訊息曝光量統計

年度	99年	100年	101年	102年	合計	年平均	月平均
傳播媒體類別							
平面	122	100	107	137	466	117	10
廣播	60	56	81	74	271	68	6
電視	73	53	76	116	318	80	7
網路	123	101	112	184	520	130	11
合計	378	310	376	511	1,575	394	33

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

七、本院檢查等候區、候藥區、病房內、門診區候診區設置電視播放光田衛教頻道：



候藥區設置電視播放衛教資訊及跑馬燈



病房內設置電視，並播放衛教頻道，提供民眾健康資訊

八、定期提供相關靜態衛教指導：糖尿病診間旁、一樓大廳旁門診區、病房護理站皆擺置病患護理指導單張及海報公佈欄，提供民眾取閱與觀看。



靜態衛教指導



靜態衛教指導

九、因應 E 化到 M 化個人行動時代來臨，本院整合內外部有線及無線網路提供病患無所不在的健康資訊服務，如病人只要輸入個人病歷號、身分證等資料，可以查詢個人每次用藥的詳細藥品資訊，大幅提升用藥安全。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



十、社區健康通訊之發行及內容：針對提供社區民眾之健康資訊，及本院依不同類型需求發行情形如下：

項目	發行頻率	發行情/訂閱人數	內容
門診時間表	每月發行一期	10,000份/期	衛教新知、診療科別、收費標準、社區活動訊息、政令宣導等
電子報-健康e報	每月發行一次	2,723人	內容主要為衛教新知及社區活動訊息
電子報-光田愛健康	每月發行一次	638人	內容主要為健康保養資訊
電子報-光田愛美麗	每月發行一次	541人	內容主要為美容保養資訊
電子報-光田e新聞	每月發行一次	491人	內容主要為醫院曝光新聞

做到程度： 0%， 25%， 50%， 75%， 100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：高雄榮民總醫院

3.2.1

General health information is available [Evidence: e.g. availability of printed or online information, or special information desk].

有提供一般性的健康資訊。(佐證：有印刷品或線上的健康資訊，或有特別的諮詢服務櫃檯。)

### 【現況】

1. 每月出刊榮總醫訊及榮總健康簡訊，提供健康保健、疾病治療、疾病檢查等相關資訊。
2. 本院網頁提供「衛教資源」之資訊，由內科部、外科部及各醫療部科共同彙整提供於網頁供民眾查詢。語音文字衛教至 103 年累計瀏覽 713,043 人次，影音衛教至 103 年累計瀏覽人次 60,543。
3. 醫院網頁首頁提供團體護理指導實施日期及地點。
4. 電視牆提供健康服務資訊、院區走道之公佈欄及院內立牌看板亦提供健康資訊。志工服務櫃檯亦設置有高榮醫訊刊物供民眾索取。
5. 本院網頁設計符合無障礙網頁，並提供門診時刻WORD檔，供視障者可使用。

**【結論】** 醫院透過多元管道提供健康訊息，包括有院內看版、醫訊、健康簡訊、網頁衛教源、衛生教育光碟、院內公佈欄，以及每月持續辦理之團體衛教。

### 【具體說明】

	
每月出刊榮總醫訊	社區健康簡訊雙月份出刊

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"> 活動訊息 <span style="float: right; color: orange;">RSS</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: left;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">主題</th> <th style="width: 30%;">活動時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>團體衛生教育講座－糖尿病飲食原則</td> <td>2014-07-22</td> </tr> <tr> <td>團體衛生教育講座－認識牙周病</td> <td>2014-07-24</td> </tr> <tr> <td>OSCE標準化病人－【表演戲劇進階訓練】課程(名額限制)</td> <td>2014-07-26</td> </tr> <tr> <td>OSCE標準化病人－【教案訓練】課程(名額限制)</td> <td>2014-07-26</td> </tr> <tr> <td>中期照護研習會(名額限制/通訊報名)</td> <td>2014-08-02</td> </tr> <tr> <td>團體衛生教育講座－中級醫師會/研討</td> <td>2014-08-05</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">醫院網頁首頁公告團體衛教訊息</p> </div>	主題	活動時間	團體衛生教育講座－糖尿病飲食原則	2014-07-22	團體衛生教育講座－認識牙周病	2014-07-24	OSCE標準化病人－【表演戲劇進階訓練】課程(名額限制)	2014-07-26	OSCE標準化病人－【教案訓練】課程(名額限制)	2014-07-26	中期照護研習會(名額限制/通訊報名)	2014-08-02	團體衛生教育講座－中級醫師會/研討	2014-08-05	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>www.3.vghks.gov.tw/HEWeb/</p> <p>我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)</p> <p>站 網頁快訊圖庫 網誌</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em; font-weight: bold;">衛生教育資源網</p> <p style="text-align: center; font-size: 0.8em;"> <a href="#">關於本站</a> &lt; <a href="#">滿意度調查</a> &lt; <a href="#">影音光碟目錄</a>   <a href="#">回高榮首頁</a> </p> <p>【衛教主題搜尋】</p> <p>請輸入搜尋字串: <input style="width: 150px;" type="text"/> <input type="button" value="搜尋"/> <input type="button" value="取消"/> <small>如無法閱讀，請下載</small></p> <hr/> <p style="text-align: center; font-weight: bold; border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">各科衛教</p> <table style="width: 100%; text-align: center; font-size: 0.8em;"> <tr> <td style="width: 33%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">內科</td> <td style="width: 33%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">外科</td> <td style="width: 33%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">其他科</td> </tr> <tr> <td>&lt;心臟內科&gt;</td> <td>&lt;一般外科&gt;</td> <td>&lt;婦產部&gt;</td> </tr> <tr> <td>&lt;胸腔內科&gt;</td> <td>&lt;胸腔外科&gt;</td> <td>&lt;麻醉部&gt;</td> </tr> <tr> <td>&lt;胃腸科&gt;</td> <td>&lt;心臟外科&gt;</td> <td>&lt;復健科&gt;</td> </tr> <tr> <td>&lt;神經內科&gt;</td> <td>&lt;神經外科&gt;</td> <td>&lt;皮膚科&gt;</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px; font-weight: bold;">衛生教育資源網頁</p> </div>	內科	外科	其他科	<心臟內科>	<一般外科>	<婦產部>	<胸腔內科>	<胸腔外科>	<麻醉部>	<胃腸科>	<心臟外科>	<復健科>	<神經內科>	<神經外科>	<皮膚科>
主題	活動時間																													
團體衛生教育講座－糖尿病飲食原則	2014-07-22																													
團體衛生教育講座－認識牙周病	2014-07-24																													
OSCE標準化病人－【表演戲劇進階訓練】課程(名額限制)	2014-07-26																													
OSCE標準化病人－【教案訓練】課程(名額限制)	2014-07-26																													
中期照護研習會(名額限制/通訊報名)	2014-08-02																													
團體衛生教育講座－中級醫師會/研討	2014-08-05																													
內科	外科	其他科																												
<心臟內科>	<一般外科>	<婦產部>																												
<胸腔內科>	<胸腔外科>	<麻醉部>																												
<胃腸科>	<心臟外科>	<復健科>																												
<神經內科>	<神經外科>	<皮膚科>																												
<p><b>做到程度：</b>    <input type="checkbox"/>0%， <input type="checkbox"/>25%， <input type="checkbox"/>50%， <input type="checkbox"/>75%， <input checked="" type="checkbox"/>100%</p>																														



## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院

3.2.2

Detailed information about high risk/diseases is available [Evidence: e.g. availability of printed or online information, or special information desk].

有提供有關高危險/疾病的詳細資訊。(佐證：有印刷品或線上資訊，或有特別諮詢服務櫃檯。)

### 【現況】

1. 本院為落實以病人為中心的醫療服務，於門診中心多樓層，共設置七處相關衛教諮詢站，於每天(上下午及夜診)共 21-22 位專業人員，提供民眾可近性的服務。服務量統計約 155,127 人次/年，平均 12,928 人次/月(100 年)。

單位名稱	所在位置	院內分機
保肝小組	新門診中心 5 樓	2530
婦幼保健教室(母乳哺育)	第二門診中心 6 樓	6608
保健衛教室	新門診中心 3 樓	2320
糖尿病中心	新門診中心 2 樓	2212
藥物諮詢室	新門診中心 1 樓	2136
門診戒菸諮詢(氣喘保健)	新門診中心 3 樓	專線 2751868 (2321)
CKD 衛教室	新門診中心 2 樓	2220
營養室	新門診中心 2 樓	2231



單位：人次

	96 年	97 年	98 年	99 年	100 年
婦幼保健教室	20,998	23,117	22,758	22,539	51525
保健衛教室	1,560	1,187	1,615	25,632	27574
腎臟衛教室	354	417	1,161	2,558	5200
藥物諮詢室	27,891	28,002	24,605	35,104	35000
營養諮詢室	2,679	3,660	2,984	6,318	8871
糖尿病中心	6,264	10,434	13,525	17,995	19985
保肝小組	1,113	4,904	5,548	8,224	6972

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

### 2. 落實以病人為中心，設置諮詢服務的考量如下：

- ①於門診中心依不同科別設置不同諮詢站提供病患可近性的服務。
- ②依病患之需求採階段性、連續性、共通性的諮詢服務。



**嘉義基督教醫院 產前衛教卡**

姓名： 病歷號： 年齡： 胎次：

分期	週數	衛教	內容	衛教者	備註
第一期	懷孕保衛	母乳好好處			
	預防產後	24小時母乳哺育			
	孕期中醫諮詢	產後時間			
	胎動服用藥物	口服衛生			
第二期	懷孕生理變化	藥物、手術止			
	孕期中醫諮詢	產後時間			
	認識產後護理	產後時間			
	認識產後護理	產後時間			
第三期	預防產後	決定生產地點	認識產後		
	新生兒照顧	認識產後	產後時間		
	產後護理	產後時間	產後時間		
	產後護理	產後時間	產後時間		

◆ 胎動有任何問題，歡迎來電詢問！諮詢專線：279-5041轉1036-2119紅線護理部  
 嘉慶基金會關心您的健康！ ~嘉慶的心乃是健康 嘉慶的關懷伴您成長~

**慢性腎臟疾病(CKD)照護各階段之衛教內容 (附表 2-2 參用)**

Stage 1 : (半年追蹤一次) 腎功能正常微量蛋白尿 GFR: $\geq 90$ ml/min/1.73 m <sup>2</sup>	
目標	衛教指導項目
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識腎臟的構造與功能</li> <li>● 認識腎臟疾病常見的症狀</li> <li>● 認識腎臟常見之檢查</li> <li>● 認識腎臟之檢驗值</li> <li>● 認識腎臟對切之重要性</li> <li>● 說出服用藥物時之注意事項</li> <li>● 能說出如何預防腎臟疾病</li> <li>● 願意配合定期門診追蹤</li> <li>● 願意接受定期護理指導計劃方案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1-1. 認識腎臟的基本構造與功能</li> <li>1-2. 簡介腎臟疾病常見症狀</li> <li>1-3. 腎臟病常見檢查之介紹</li> <li>1-4. 腎臟病常見檢驗值之介紹</li> <li>1-5. 腎臟對切切檢查之介紹</li> <li>1-6. 服用藥物時之護理指導</li> <li>1-7. 腎臟病日常生活保健與預防</li> <li>1-8. 教導定期追蹤之重要性</li> </ul>
Stage 2 : (半年追蹤一次) 輕度慢性腎衰竭 GFR: 60~89 ml/min/1.73 m <sup>2</sup>	
目標	衛教指導項目
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解腎臟疾病分期及進展</li> <li>● 能辨別異常檢驗值</li> <li>● 認識造成腎臟疾病之危險因子</li> <li>● 列別高血壓高血糖糖尿病與腎臟病之相關性</li> <li>● 能選擇正確之治療方式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2-1. 腎臟疾病分期介紹及注意事項</li> <li>2-2. 腎臟疾病異常臨床檢驗值及處理</li> <li>2-3. 簡介腎臟病之危險因子</li> <li>2-4. 簡介高血壓及其併發症</li> <li>2-5. 簡介糖尿病及其併發症</li> <li>2-6. 簡介糖尿病及其併發症</li> </ul>
Stage 3 : (三個月追蹤一次) 中度慢性腎衰竭 GFR: 30~59 ml/min/1.73 m <sup>2</sup>	
目標	衛教指導項目
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識慢性腎衰竭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-1. 簡介慢性腎衰竭</li> </ul>

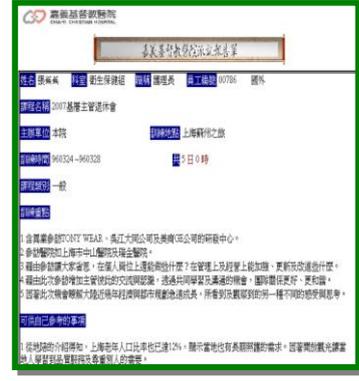
- ③提供多語衛教單張與外語翻譯人員的服務。
- ④婦幼保健教室設有夜間諮詢服務提供即時性的服務。

### 3. 各諮詢站皆有專人提供服務，提供服務之工作人員具有相關專業證照。

單位	輪診人員	相關證照
社區護理室	15名護理師	CKD 照護結訓證書×2
		腎臟照護衛教師證書×1
		TB 個管專員一般訓練證書×2
		TB 個管專員進階訓練證書×2
		氣喘衛教認證訓練證書×1
		菸害防制臨床種籽教師訓 合格證書×2
		戒菸衛教人員訓練×11
		癌症個管訓練結業證書×1
		遺傳諮詢助理員訓練證明書×3
		母乳指導員研習證明×2
母乳哺育基礎核心課程研習證明書×4		
單位	輪診人員	相關證照
糖尿病中心	5名護理師	糖尿病衛教人員合格證書×5
營養室	7名營養師	營養師證書×7
		糖尿病衛教人員合格證書×7
		腎臟專科營養師合格證書×7
藥劑科	8名藥師	藥師證書×15

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

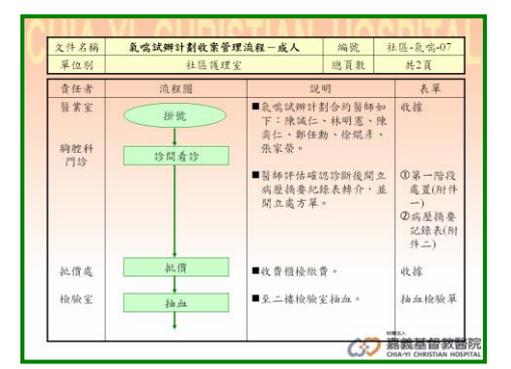
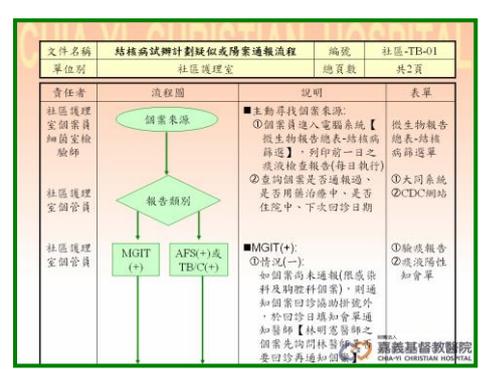
4. 並不定期參與相關院內及院外之繼續教育或研習課程，吸取新知來提供給民眾更新更好的資訊及服務。

		
讀書報告及 派訓報告資料冊	派訓報告單網頁	派訓報告內容

5. 各諮詢站會依服務量較大的診次加派人力，而單位主管亦機動性安排支援人力，以求服務之完整性。如：營養諮詢時段調整，婦幼產前管理及藥物諮詢室提供夜間服務。

諮詢站名稱	服務時間	工作人員安排	隸屬部門	合計
婦幼保健教室	上、下午及夜診	每診 2 人	社區護理室	6 人/日
預防注射室	上、下午診	每診 1 人 (週三上午 2 人)	社區護理室	2-3 人/日 (週三 3 人))
保健諮詢中心	上、下午診	每診 2 人	社區護理室	4 人/日
藥物諮詢室	上、下午診	每診 1 人/週 1~週 5 上午 2 人	藥劑科	2 人/日

6. 訂定相關服務流程。

	
氣喘收案流程	TB 收案流程

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

## 7. 並適時於科室業務討論會中提出檢討與改善。



科室會議

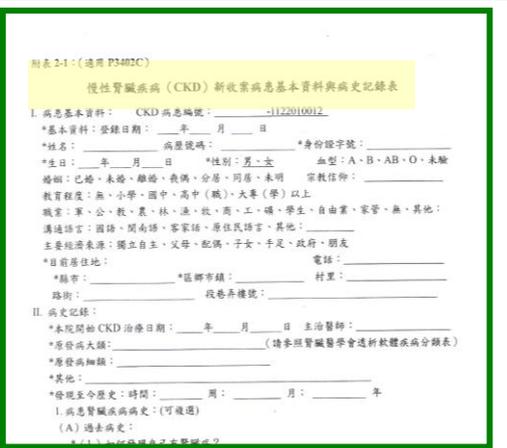


業務檢討及會議記錄

## 8. 各衛教諮詢站如：CKD、氣喘、結核病等慢性病衛教、孕產婦管理、營養諮詢室及糖尿病中心等，相關服務提供的個案記錄，完整存放於各衛教諮詢站方便運用及管理，並建置個案管理系統做有效的統計及管理。



孕產婦個案管理



CKD 病患基本資料與病史記錄表



氣喘個案基本資料

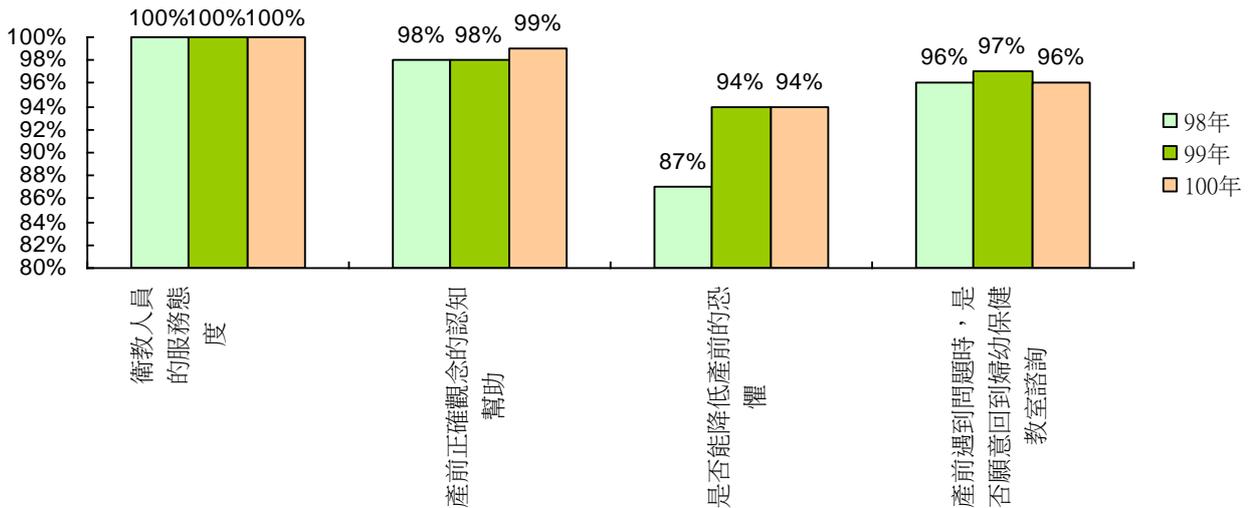


糖尿病個案基資料

## 9. 具體績效：民眾滿意度調查如.婦幼保健教室產前衛教滿意度、CKD 衛教成效、TB 衛教成效及哺餵母乳評值表...等。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

### ▼【98~100年產前管理滿意度】



### ▼【97-100年CKD照護個案進入永久透析成效】(95年8月成立)

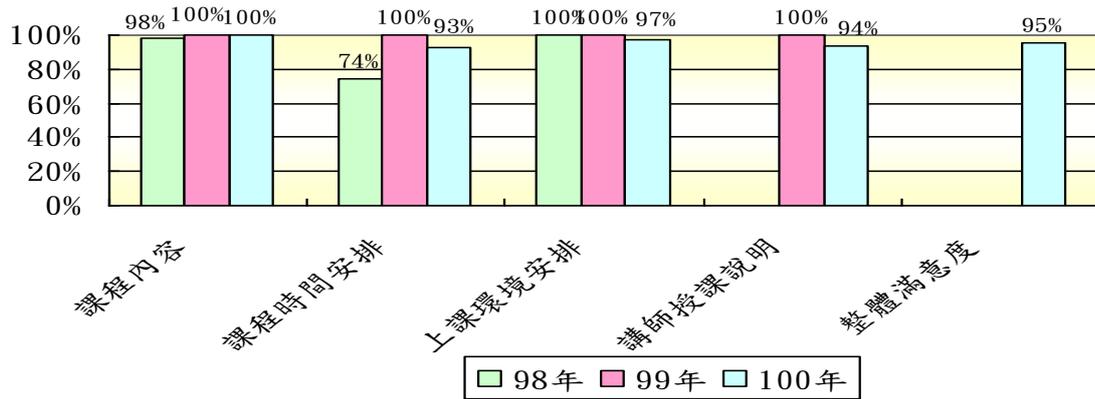
監測項目	97年統計	98年統計	99年統計	100年統計
1.收案數	417人	359人	552人	661人
2.完成血管通路準備的個案數百分比達60%	21人(47.4%)	24人(69%)	15人(45.5%)	57人(53.7%)
3.門診平順進入透析病患人數百分比達60%	共20人(46%)	15人(43%)	13人(39.3%)	25人(24%)

### ▼【97-100年產後一、二個月母乳哺育率】

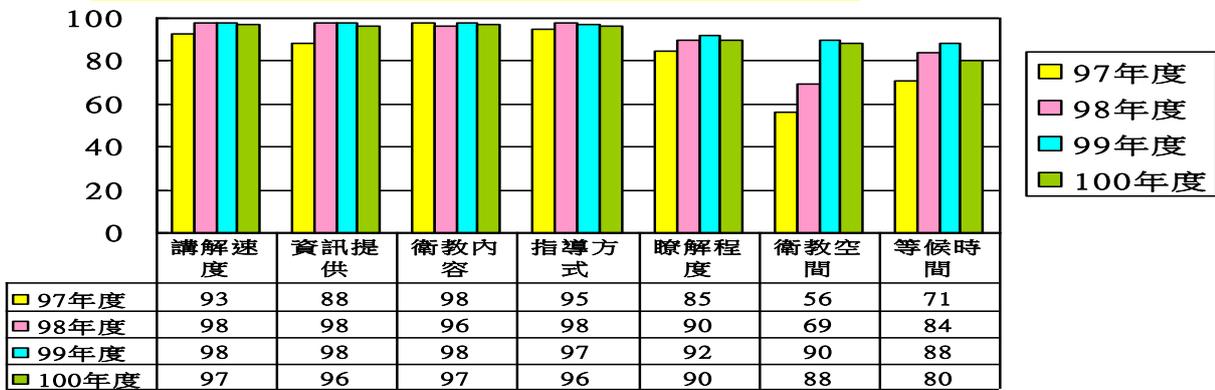
年度	項目	電訪人數	總哺餵率
			(純母乳+混合母乳)
97年	產後一個月	459	92.52%/月
	產後二個月	2400	64.75%/月
98年	產後一個月	2319	95.43%/月
	產後二個月	2284	68.48%/月
99年	產後一個月	2240	96.38%/月
	產後二個月	2235	76.11%/月
100年	產後一個月	2945	95.18%/月
	產後二個月	2940	77.14%/月

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

### ▼媽媽教室衛教滿意度調查，整體滿意度達99.5% (100年)

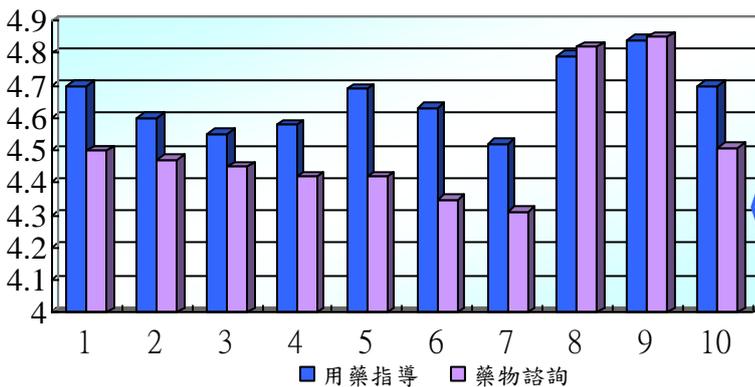


### ▼糖尿病中心執行衛教滿意度調查，整體滿意度達92%

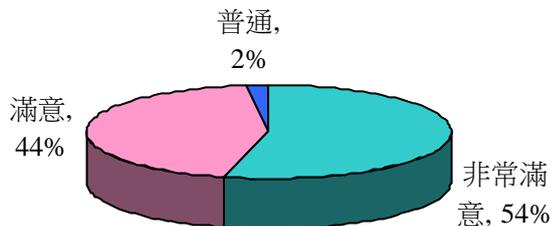
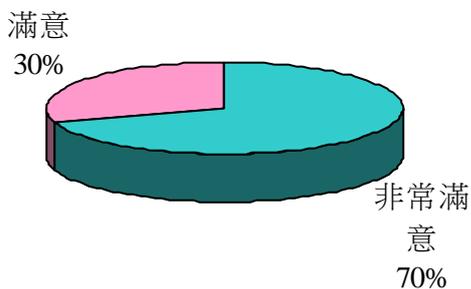


### ▼用藥諮詢滿意度調查病患對於藥師提供的諮詢與用藥指導滿意的比例達98%以上

病患滿意度調查



就滿意度來看，不管是藥物諮詢或用藥指導，病患對藥師的禮儀、服務態度、耐心程度、專業知識、針對問題的回答、對病患有所幫助及整體的滿意度上，其平均分數皆在滿意與非常滿意之間(4-5分)

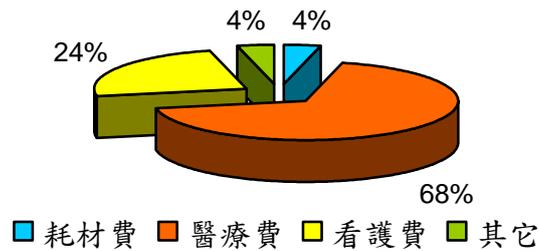


## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

10. 社工室服務內容：提供經濟、社會、心理上的諮詢服務。社工室接受院內工作人員及社區單位轉介個案，疾病適應問題、情緒問題、協調聯繫問題、家庭問題、經濟問題、照顧問題等佔所有社工介入處理問題分類之70%以上。

社工室開案原因分析			
醫療疾病適應問題	12.16%	經濟問題	17.64%
家庭問題	8.21%	住出院及轉院問題	6.64%
情 問題	9.79%	社會福利諮詢	8.59%
協調聯繫	7.84%	安置問題	5.1%
照顧問題	10.29%	其他	13.65%

11. 社工室建立各項社區資源檔案，隨時提供民眾索取最新資訊；與公部門維持密切之合作互動關係，提供轉介服務。



供經濟補助-貧困基金支出項目分析

12. 100年癌症品質提升計畫：癌症篩檢及宣導計畫內容含：

門診提示衛教、轉介→篩檢→名單造冊、追蹤→確診登錄→統計及品管→定期檢討

### 大腸癌篩檢

**◎補助對象**  
50~69 歲民眾

**◎檢查內容**  
每二年一次糞便潛血檢查

**◎檢查流程**  
1.請攜帶健保卡掛家庭醫學科門診開立檢驗單  
2.或門診就診時請該科醫師同時開立檢驗單

### 子宮頸癌篩檢

**◎補助對象**  
30 歲以上婦女

**◎檢查內容**  
每年一次子宮頸抹片檢查

**◎檢查流程**  
1.請攜帶健保卡掛快速通關門診  
2.或掛婦產科門診接受檢查

### 口腔癌篩檢

**◎補助對象**  
30 歲以上嚼檳榔或吸菸民眾

**◎檢查內容**  
每二年一次口腔黏膜檢查

**◎檢查流程**  
請攜帶健保卡掛牙科、耳鼻喉科或口腔外科門診接受檢查

### 乳癌篩檢

**◎補助對象**  
(1)45~69 歲女性  
(2)40~44 歲二等親以內血親曾患有乳房之女性

**◎檢查內容**  
每二年一次乳房攝影檢查

**◎檢查流程**  
1.請電洽 2765041 轉 7661(影像醫學科)預約檢查時間  
2.或就診時到本院 G 棟 B2 影像醫學科櫃臺報到 PS.檢查需攜帶健保卡及身份證件

**預防小撇步**  
天天五蔬果、每日動一動  
可有效預防大腸癌

嘉義基督教醫院 關心您健康  
諮詢電話：05-2765041 轉 2115、2119

**預防小撇步**  
六分鐘護一生  
定期作抹片篩檢

嘉義基督教醫院 關心您健康  
諮詢電話：05-2765041 轉 2115、2119

**預防小撇步**  
戒檳榔、戒菸

嘉義基督教醫院 關心您健康  
諮詢電話：05-2765041 轉 2115、2119

**預防小撇步**  
避免過多高脂食物、避免大晚生精、多運動可有效預防乳癌

嘉義基督教醫院 關心您健康  
諮詢電話：05-2765041 轉 2115、2119

四癌宣傳單

世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

設置單一篩檢窗口：新門診中心一樓及三樓癌症篩檢服務櫃臺

	100 年		101 年 6 月	
	篩檢量	達成率	篩檢量	達成率
子宮頸癌篩檢	5785 人	118.73 %	13312	260.05%
乳癌篩檢	9067 人	91.41 %	6870	90.27%
大腸癌篩檢	7650 人	115.73 %	4757	53.28%
口腔癌篩檢	3232 人	117.84 %	1966	39.56%

(資料統計截至101.06.09)

做到程度：0%，25%，50%，75%，100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：光田醫療社團法人光田綜合醫院

3.2.2

Detailed information about high risk/diseases is available [Evidence: e.g. availability of printed or online information, or special information desk].

有提供有關高危險/疾病的詳細資訊。(佐證：有印刷品或線上資訊，或有特別諮詢服務櫃檯。)

### 【現況】

一、本院有護理、社區、藥劑、復健與營養等醫療照護團隊，依病人之健康促進、疾病照護、自我照護、三高之需要提供病患或家屬個別性或團體衛教指導，各類醫療諮詢服務工作人員皆持續性接受單位內及院外舉辦之在職教育訓練專業課程，以符合工作上能即時且完整提供病人諮詢之需。

類別\年度繼續教育時數	99年諮詢人員 繼續教育時數	100年諮詢人員 繼續教育時數	102年諮詢人員繼 續教育時數	102年諮詢人員 繼續教育時數
藥物諮詢	48	48	48	48
社工諮詢	98	112	184	250
營養諮詢	30	30	30	30
糖尿病衛教師	162	209	126	174
結核病個案管理專員	160	236	241	194
戒菸衛教師	-	-	8	16
氣喘個管師	-	-	24	24
腎病衛教師	71.5	119.5	135.5	139
整合個案管理師	-	161	137	125
合計	569.5	915.5	933.5	1,000

二、智慧型藥袋為長者用藥安全做把關並且積極進行主動衛教

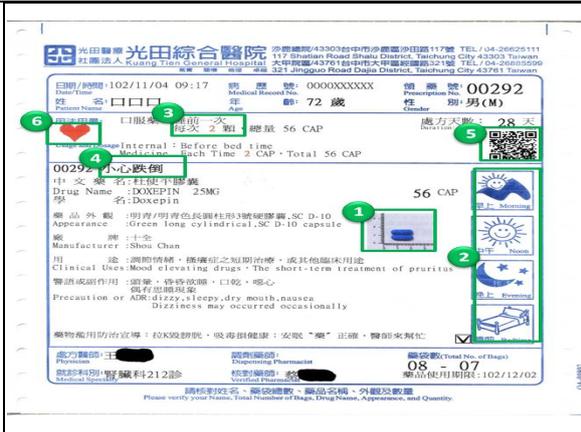
老年人因常跨科就診，容易重複用藥、吃錯時間等，因此本院推出智慧型藥袋，讓小小的藥袋發揮最大的老人用藥安全。

智慧型藥袋(請見下圖):

1. 列有彩色藥品圖片，能輕易辨識，不用擔心藥品混在一起。
2. 藥品服用圖示，讓不識字老人也能在正確時間服藥。
3. 使用半顆藥品者以紅色字體列印，提醒注意。
4. 針對開立有鎮靜安眠類藥物的藥袋印有「小心跌倒」來提醒病人服藥後下床或走動應特別小心。
5. 藥袋上印製「QR code」，藉由智慧型手機隨時隨地連上藥品資訊的網頁。
6. 以紅色愛心圖示註記主動衛教病患，進行主動衛教，資訊系統抓取：同日看診大於 2 科、大於 70 歲近六個月首次開立藥品大於三項的連續處方箋、近六個月首次使用高警訊藥品 fentanyl 貼片與近六個月首次使用高警訊藥品 warfarin，發藥藥師將「須主動衛教」對象轉介至藥物諮詢室，諮詢藥師主動進行用藥指導，運用病患藥歷檔進行處方評估，需要時給予醫師建議，次一週由臨床藥師做電話訪問，進行滿意度及用藥遵從率調查。

本院因智慧藥袋的開發而讓藥師提供民眾主動衛教與用藥安全把關及關心，獲得民眾高度的肯定，因此藥師服務滿意度在實施後皆高達 92 分以上，並且因為藥袋的清楚辨識而讓民眾平均個人用藥遵從率高達 95% 以上。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



本院智慧藥袋



本院智慧藥袋與主動用藥衛教成為標竿應邀於衛生福利部國民健康署高齡友善典範獎記者會上發表

### 主動用藥衛教評值成效:

衛教時機	102年3-12月件數
同日看診>2科	450
	221
高齡&首次慢箋&>3種藥	585
	468

二、經醫師診斷後轉介治療人員，經治療人員評估病人功能狀況後，依需要提供給病人或家屬需要的復健衛教，負責衛教人員為復健治療人員。

- (1)衛教內容：骨折術後、中風病患復健、神經運動。
- (2)衛教執行方式：口頭指導、護理指導單與回覆示教。
- (3)評值成效：回覆示教執行之正確性與功能恢復情形。

復健衛教	院區	99年	100年	101年	102年
骨折術後人次	沙鹿	1588	1795	1997	1504
	大甲	1179	772	924	892
中風病患復健人次	沙鹿	9013	6287	5013	3462
	大甲	9734	6418	5785	4523
神經運動人次	沙鹿	9263	6527	5255	3697
	大甲	9986	6553	6042	4715

三、符合四大癌症及中老年疾病之高危險群提供免費健檢訊息：

- 1.本院就診或回診病人符合篩檢高危險群之病人，一律提示預防保健與四癌篩檢項目，資訊系統根據不同年齡、不同性別提示符合該年齡及性別的預防保健檢查，例如乳房篩檢、糞便潛血檢查及老人健檢，由診間醫護同仁提醒民眾定期接受預防保健檢查。
- 2.陽性個案未回診病人一律定期寄發通知追蹤回診，且利用癌症陽性個案回診單一窗口櫃檯與診間提示陽性個案未回診功能進行提醒。
- 3.「您做篩檢，我送健康」贈獎活動：利用四癌篩檢提示單集點蓋章活動以吸引民眾做四癌篩檢，如提示單上符合之篩檢都已完成且蓋上單位章或職章，都可至癌症資源中心兌換精美禮物。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



本院就診或回診病人一律提示預防保健與四癌篩檢項目

「您做篩檢，我送健康」贈獎活動

### 四、針對肺癌高危險群-吸菸患者提供衛教資訊：

1. 本院透過自製創意教材、自製兒童創意衛教看板、病人衛教資訊、病人衛教管道、病人衛教活動、員工菸害佈置競賽、媒體報導等方式，提供給員工、病人與社區菸害資訊與戒菸方法。



自製創意杯墊



自製菸寶典

2. 禁菸標示結合恐懼衛教衛教宣導，除讓民眾了解禁菸場所也讓民眾了解菸害的危險，並且盡量以可怕的肺癌圖片海報，海報推出後樓梯間，除此之外，電梯中也長期固定宣導禁菸環境。



改善前-本院僅有禁菸標示



改善後-本院禁菸標示放大加菸害海報

3. 為讓小學生了解二手菸被動吸菸風險，讓小朋友從小了解菸害，學童戒菸教育相當重要，為避免讓小朋友成為未來癮君子受同儕影響或是模仿好奇，因此才會在心理生理上產生依賴，我們

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

希望除落實學校教育當中，也辦理深入的訓練營活動，像是「在你身邊吸菸的人有誰?」「你最擔心誰吸菸?」「吸菸會讓他如何不健康?」「你今天學到什麼技巧告訴他不要吸菸?」，我們期望透過其子女的童言童語能夠影響親人戒菸，讓親人會因為小朋友介意二手菸以及其自身危害而產生戒菸意念。

讓小朋友知道大人吸菸行為會造成所有家人危害，並且教導小尖兵勸戒菸技巧。(1)菸害宣示(2)了解菸害(3)勸戒技巧演練(4)心得分享(5)菸害人體大奇航(6)什麼是口腔篩檢

場次	日期	地點	參與人數
1	102年7月16日	無菸小尖兵營第一場	25
2	102年7月17日	無菸小尖兵營第二場	25



無菸小尖兵守護宣誓活動



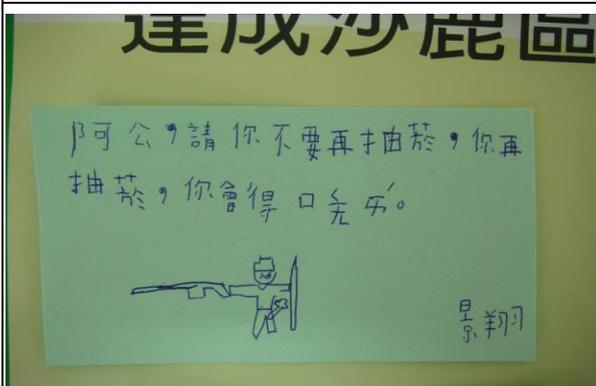
菸害知多少 講座



有獎徵答



菸害人體大奇航：菸害與身體器官的各種關係

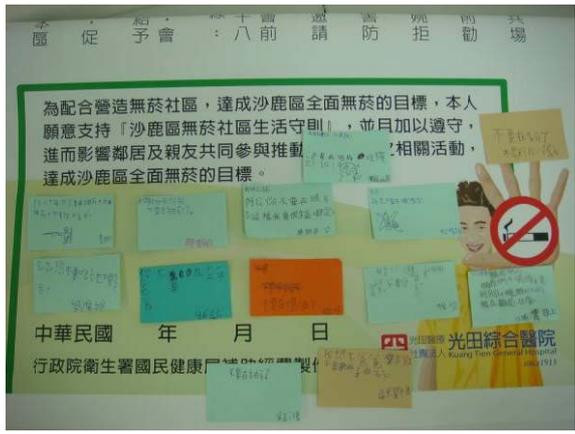


無菸小尖兵勸戒菸練習小卡



心得分享：練習對最在意的人勸戒菸並且說出心裡的話

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



無菸小尖兵所練習的勸戒菸小卡



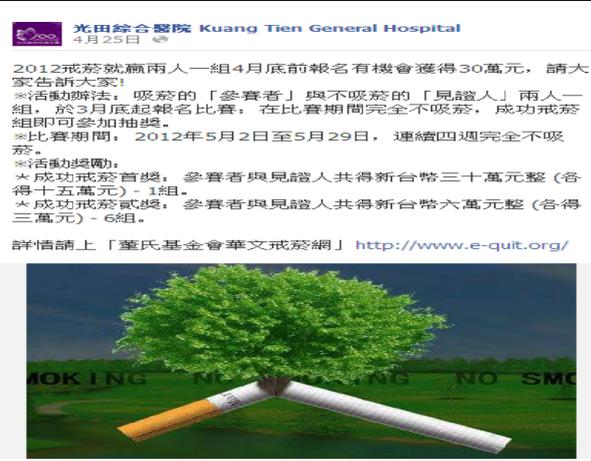
無菸小尖兵營大合照

## 4. 利用 Facebook 宣傳戒菸就贏活動

目前光田綜合醫院粉絲團(粉絲專頁)高達 741 人，因此本院利用 facebook 社群機制宣傳戒菸就贏活動。



戒菸就贏活動開跑討論



利用 facebook 社群機制宣傳戒菸就贏活動

## 3. 增加戒菸行動與戒菸意願

### 1. 病患部份

#### (1) 以病友吸菸造成危害個案發布推廣戒菸

利用大眾媒體新聞稿與門診表的方式宣傳菸品危害，鼓勵民眾即早戒菸脫離菸害，我們邀請醫師針對高菸齡之病友罹患肺癌個案研討進行媒體發布與衛教宣導，該病友為四十一年及二十多年菸齡之個案。



胸腔外科醫師以高菸齡病友病例  
衛教菸品危害與鼓勵戒菸(門診表)



家醫科醫師以高菸齡病友病例  
衛教菸品危害與鼓勵戒菸(網路新聞)

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

### 4. 每年辦理菸害防制創意繪畫徵選比賽，對院內病患與訪客進行勸戒菸宣傳

於沙鹿區小學發放拒菸酒檳創意繪畫比賽簡章，與校園校長及訓導處師長共同推動，讓學童發揮創意共同響應無菸酒檳環境，並藉由學童創作過程中，進而將防制觀念影響校園、家庭及社區。參與作品累積已超過 500 幅，藉由展示童言童語防治菸害作品於大廳，對院內病患與訪客進行勸戒菸宣傳。



拒菸酒檳創意繪畫比賽活動海報



繪畫比賽得獎作品張貼看板展示



院長於大廳針對吸菸患者進行戒菸宣傳



學童參賽得獎展示之繪畫作品

### 5. 利用多媒體進行無菸環境告示

本院透過廣播:總機於每日 10:00、15:00、20:00 國台語發音廣播禁菸禁檳榔宣導及播放宣導影帶，廣播內容：「醫院為禁菸禁檳榔場所，為了您及其他人的健康及安全，請不要在院內吸菸吃檳榔，光田綜合醫院謝謝您」、網路衛教、門診表等宣導無菸政策，並設有衛教諮詢專線免費諮詢服務。



院內跑馬燈菸害訊息



菸害衛教片

做到程度： 0%， 25%， 50%， 75%， 100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：壠新醫院

3.2.3

Information is available on patient organizations [Evidence: e.g. contact-address is provided].

有提供病友組織的資訊。(佐證：有提供聯絡地址)

### 【現況】

一、病友團體列表如下：

病友組織	參與病人數	主要成效或事蹟
慢性腎臟疾病友會	120	榮獲國民健康局執行腎臟病保健機構
腹膜透析病友會	29	每年辦理支持團體
血液透析病友會	280	每年辦理支持團體
糖飛病友會	128	1.95年榮獲國民健康局優良團體獎。 2.96年接受南桃園有線電視台真情桃園採訪。 3.每年辦理病友知性學習之旅，97年更擴及辦理國外旅遊。

二、糖飛病友團體功能的發揮情形

(一) 緣起：因時代的變遷，慢性病已成為全民公敵。壠新醫院本者「在別人的需要上看見自己的責任」毅然投入糖尿病病友會的組織與創立。於95年3月29日正式成立，成為桃園縣第一個通過社會局正式立案的團體。

(二) 宗旨：

開闢一個讓病友們可以分享生活經驗與醫療資訊的空間。藉由定期舉辦醫學講座、發行病友通訊及各項聯誼活動，病友在身心上得到良好的協助，進而提昇病友生活品質，促進社會大眾對糖尿病的重視與防治。

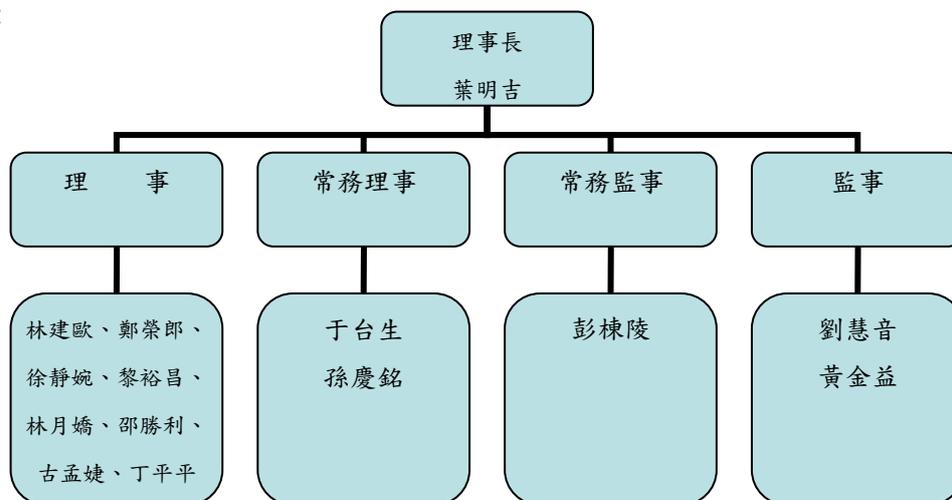
(三) 圖騰：

「糖飛」象徵糖尿病病友展翅高飛、迎向更高品質及樂觀生活，我們希望以此鼓勵所有為控制血糖而努力的糖尿病病患，將團體定名為「糖飛病友會」。

(四) 成員：

1. 理監事會組織：理事 11 位、監事 3 位、總幹事 1 位

2. 組織架構：



3. 病友會人數：目前會員人數達 128 人，逐年增加。

年度	會員人數
95 年	95 人
96 年	105 人

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

97年

128人



(網路病友園地)



(辦理個案討論會)



(CKD病友們)



電視採訪剪影

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



病友團隊照片成果

做到程度：□0%，□25%，□50%，□75%，■100%

# 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院

## 3.2.3

Information is available on patient organizations [Evidence: e.g. contact-address is provided].

有提供病友組織的資訊。(佐證：有提供聯絡地址)

### 【現況】

1. 與臨床醫護人員合作，共同及早發現病患對於病友團體之資訊需求，社工並與以妥善的評估後進行轉介。



社工訪視會談  
接案、評估、進入  
個案服務管流程。



2. 依據患者需求成立病友團體，並有完整工作紀錄：

目前有 2 個糖尿病友團體，其中第一型糖尿病團體並連續兩年(95、96 年)獲得國健局表揚「群策群力」得獎團體。

另外有乳癌、大腸直腸癌、口腔癌等 3 個癌症病友團體；此外並有不定期之社區學生成長團體、戒煙支持團體等。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

			
<b>第一型糖尿病病友 團體家長聚會</b>	<b>國健局頒發群策群 力獎</b>	<b>乳癌病友團體</b>	<b>大腸直腸癌— 腸常喜樂病友團體</b>

● 病友團體活動及參與人數統計

團體名稱	活動名稱	舉辦日期	參與人數
糖娃娃聯誼會  (第一型糖尿病病友團體)	年節營養講座	100/1/22	29
	綜合講座及手工藝製作活動	100/5/15	18
	健康檢查17名	100/7/1-7/30	17
	青少年聚會	100/8/20	4
	糖娃娃聯歡活動	100/12/9	8
乳癌病友病友團體聯誼會	傳愛種子培訓	100/1/13	22
	元氣料理大賽暨病友營養講座	100/2/26	34
	無染生活~日月山房健康蔬食之旅	100/4/24	61
	369 傳愛走透透-婦癌防治宣導(大林場)	100/5/9	36
	第三屆心光同學會--「聲」情相聚	100/6/22	73
	乳癌病友志工畫展	100/7/1-8/31	0
	369 傳愛走透透-婦癌防治宣導(中埔場)	100/9/7	27
	夏日週末電影院	100/9/18	62
	369 傳愛走透透 -婦癌防治宣導(新港場)	100/10/26	23
	乳癌病友健康生活講座	100/11/26	51
乳癌病友志工教育訓練	100/12/3	18	
<b>33 聯誼會</b>	全嘉大減噸記者會	100/2/12	35

做到程度：0%，25%，50%，75%，100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：國泰醫療財團法人汐止國泰綜合醫院

3.2.3

Information is available on patient organizations [Evidence: e.g. contact-address is provided].

有提供病友組織的資訊。(佐證：有提供聯絡地址)

### 【現況】

本院於99年度配合推動國民健康局政策，成立癌症資源中心並設立【腸清長青大腸癌病友聯誼會】及【汐止登峰乳癌病友聯誼會】，每年度舉辦2次聚會，以促進罹癌病友社會心理健康。

1.1 腸清長青大腸癌病友聯誼會實施現況如下：

活動時間	活動主題	活動內容	病友人次	滿意度	照片
101.4.21	健康促進	大腸癌治療與自我照護	19 人次	94.5%	
101.11.24	健康促進	大家一起動起來-太極養生拳班	21 人次		
102.06.15	健康促進	繪畫饗宴-繽紛藍圖之旅	16 人次	94.5%	

1.2 汐止登峰乳癌病友聯誼會實施現況如下：

活動時間	活動主題	活動內容	病友人次	滿意度	照片
101.3.21	健康促進	大腸癌治療與自我照護	19 人次	94.3%	
101.9.29	健康促進	姐姐妹妹動起來-太極養生操 魔髮一點通-假髮配帶教學	21 人次		

1.3 本院於 96 年 5 月專為糖尿病病友設立【糖友俱樂部】，透過每年 2 次聚會以提供糖尿病病友及家屬一個溫馨環境，能分享彼此生活經驗與獲取醫療資訊，加強自我調適與自我照顧的能力，進而提昇病友健康層次及生活品質為宗旨。

1.3.1 糖友俱樂部實施現況如下：

### 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

活動時間	活動內容	病友人次	滿意度	照片
101.5.26	多運動，控『糖』好『腎』 活『糖』『腎』飲食好過節	45 人次	94.4%	
101.08.18	甜蜜享瘦自由吃 大家一起來運動	34 人次		

1.4 本院為促進親子互動及提昇新生兒照護品質，特成立【親子教室】供病友及家屬可習得產婦及新生兒照護技巧，101 年及 102 年預計辦理 12 場次，101 年總滿意度為 95.5%。

1.4.1 親子教室實施現況：

年度	101 年度			102 年度		
活動內容	活動時間	病友人次	滿意度	活動時間	病友人次	滿意度
產前完善的超音波檢查 嬰兒按摩	101.02.18	398 人	95.5%	102.02.23	160 人	94.4%
溫柔生產 生產減痛技巧	101.04.28			102.04.27		
生產方式的選擇 孕期營養的介紹	101.06.30			102.06.29		
產前運動 哺餵母乳的技巧與好處	101.08.25			102.08.31	尚未舉行	
如何做好完美的產檢 待產前的準備事項	101.10.27			102.10.26		
孕期不適及處理方法 月子餐的介紹	101.12.15			102.12.14		

做到程度：0%，25%，50%，75%，100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：光田醫療社團法人光田綜合醫院

3.2.3

Information is available on patient organizations [Evidence: e.g. contact-address is provided].

有提供病友組織的資訊。(佐證：有提供聯絡地址)

### 【現況】

定期藉由院內資訊系統依照診斷別邀請相關病友參加病友會活動，提供病友醫療新知、情緒支持、聯誼，病友家屬疾病的認知、復健方法、情緒支持，並在醫院網頁刊登病友會訊息：

- 一、粉紅人生乳癌病友團體：每年辦理 1~2 次乳癌病友團體，邀請正在治療中或病情已獲控制乳癌姊妹齊聚一堂，一起分享擔憂、分享心情，並邀請醫師、營養師、社工師等相關團隊陪伴，擔任乳癌病友最堅強的後盾。
- 二、美麗人生大腸直腸癌病友會：藉由此病友會，能幫助大腸直腸癌病友吸收相關醫學常識解答疑惑、共同學習、相互支持，共創美麗人生。
- 三、癲癇病友會：本院於大甲院區每年舉辦癲癇病友會，此團體藉由楊醫師之專業知能講授關於癲癇疾病相關之保健課程及注意預防，並增進其之簡易日常照顧技能，也透過癲癇病友會之成員經驗分享，提供情感上之交流及情緒相互支持，彼此共同打氣加油。癲癇病友會除定期之知能講授外，也不定期舉辦聚會及團體出遊等活動，以促進病友與家屬間之互動與關係。



粉紅人生乳癌病友團體活動辦理



癲癇病友會



漫談大腸直腸癌治療及衛教資訊



瑜珈伸展操

- 四、癌症親友打氣站：藉由病友間彼此的扶持與鼓勵，以及醫師、護理人員、營養師及社工人員的專業輔助，將會有更好的效果，期望藉由病友聯誼、經驗分享及團體衛教，輔導病友建立自我照護的信心、心理調適，協助病友開創健康快樂的人生。其中長期住院的陳先生想起曾為孩子繳交作業製作燈籠，在病榻上開始利用寶特瓶等空罐，研發一個個造型特殊的環保藝術燈籠。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

原本平凡的空瓶在他巧手剪貼及彩繪下，成了蝴蝶、人偶或昆蟲等造型可愛的燈籠，不僅資源回收再利用，且創意十足，令許多病友或醫護人員愛不釋手。陳先生說，為與病魔對抗，臉上動了多次手術，工作也無法持續，環保創意燈籠是他的精神寄託，當各界正提倡節能減碳、愛護地球時，自己也沒有缺席，希望藉由創作，提醒更多人一起努力。



癌友講座辦理



口腔癌患者陳先生抗癌  
創作寶特瓶花燈

五、糖尿病病友會：本院於 93 年 6 月 4 日已成立糖尿病病友團體，取名為糖葫蘆家族，意思為大家原為相異的個體，各自擁有不同豐富的內在，但都共同披上糖尿病這個甜蜜的外衣，而這個家族就如一根竹籤將各位夥伴串在一起，互相彼此關懷，發現問題，尋找對策，分工合作，解決問題，不斷共同學習與成長，並控制好糖尿病，一起積極的面對人生。

- (1) 參與 102 年度糖尿病友團體活動糖尿病友參與人數共 50 人。
- (2) 參與病友團體活動後每星期至少做一次自我血糖監測之病友人數由 16 人 (32%)，增加為 25 人 (50%)。
- (3) 參與病友團體活動後有規律運動者之病友 (運動每週大於 5 天者，每天 30 分鐘以上) 人數由 14 人 (28%)，增加為 21 人 (42%)。
- (4) 參與病友團體活動後之病友，糖化血色素平均由 8.45% 降至 7.96%，共有 34 人的糖化血色素獲得改善。
- (5) 病友團體中發現 BMI $\geq$ 22 需減重者之病友佔 39 位 (78%)，參與病友團體活動後，平均體重由 65.2kg 降為 63.5kg，總共有 28 人的體重減輕，共減 64kg。



悠遊桃源漫步仙谷糖尿病友會活動



新代科曾主任和劉醫師和家族朋友共享  
出遊樂趣，也更拉近醫病距離。

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



營養師介紹低 G-I 的飲食  
大家聚精會神聆聽



聰明減重動一動活動花絮  
-坐姿有氧運動時笑的多開心

做到程度：0%，25%，50%，75%，100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：高雄榮民總醫院

3.2.3

Information is available on patient organizations [Evidence: e.g. contact-address is provided].

有提供病友組織的資訊。(佐證：有提供聯絡地址)

### 【現況】

- 本院成立 15 個病友團體，包括乳癌病友團體、糖尿病病友團體、失智症家屬支持團體、腎臟病童團體、心臟病童團體、早產兒病友團體、腎友團體、肝病病友團體、HIV 感染者團體、SLE 病友團體、器捐家屬悲傷輔導團體、癌末病患遺族團體、急診病房病人及家屬衛教團體、崇德病房末期病患家屬團體及病童家屬團體等，並於網頁提供本院之團體工作資訊及聯絡方式，並提供其他單位成立之相關病友組織，供病友及家屬參考。

**【結論】**醫院以醫療團隊成員共同合作之方式，成立 15 個病友團體，規劃並舉辦各類疾病之病人及家屬團體活動，提供有關醫療、護理照護及福利等之資訊與諮詢服務，並藉由社工人員的介入及服務，讓團體成員間彼此鼓勵與支持，進而協助病人或家屬解決因疾病導致的社會心理與經濟等問題。

### 【具體說明】

 <p>Department of Social Work</p> <p>【網站地圖】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社會工作室首頁</li> <li>人員編制與職掌</li> <li>轉運組</li> <li>社工組</li> <li>諮詢小組</li> <li>最新活動訊息</li> <li>活動攝影</li> <li>惠民徵信</li> <li>常見問與答</li> <li>資料下載區</li> </ul> <p>English</p> <p>【網站設置目的及說明】 達成本案之化家前基礎建設，提供完善的服務環境，加強聯繫與互動，發展宣傳、雙向交流服務。</p> <p>【網站地圖】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>高雄市產婦關懷協會 (乳癌病友團體)</li> <li>甜愛俱樂部 (糖尿病友團體)</li> <li>小甜心俱樂部 (心臟病友團體)</li> <li>新心俱樂部 (成人腎病友團體)</li> <li>腎臟病友團體</li> <li>失智老人病友團體</li> <li>聲片團體 (非傳染病家屬)</li> </ul>	 <h2 style="text-align: center;">病友組織</h2> <p style="text-align: center;">病 童 癌 症 燒 燙 傷 愛 滋 病 器 官 捐 贈 慢 性 疾 病 其 他</p> <h2 style="text-align: center;">病 童</h2> <table border="1"> <tr> <td>                 中華民國心臟病兒童基金會                  台北市青島西路11號4樓之4                  TEL:02-2331-9494                  URL(<a href="http://www.ccf.org.tw/">http://www.ccf.org.tw/</a>)             </td> </tr> <tr> <td>                 財團法人台灣早產兒基金會                  台北市民生東路一段42號8F之12                  TEL: 02-2511-1608                  URL(<a href="http://www.pbf.org.tw/html/co1.asp">http://www.pbf.org.tw/html/co1.asp</a>)             </td> </tr> <tr> <td>                 中華民國兒童癌症基金會                  台北市青島西路十一號6樓                  TEL:02-2389-6221, 02-2331-9953                  URL(<a href="http://www.ccfroc.org.tw/child/index_child.php">http://www.ccfroc.org.tw/child/index_child.php</a>)             </td> </tr> </table>	中華民國心臟病兒童基金會 台北市青島西路11號4樓之4 TEL:02-2331-9494 URL( <a href="http://www.ccf.org.tw/">http://www.ccf.org.tw/</a> )	財團法人台灣早產兒基金會 台北市民生東路一段42號8F之12 TEL: 02-2511-1608 URL( <a href="http://www.pbf.org.tw/html/co1.asp">http://www.pbf.org.tw/html/co1.asp</a> )	中華民國兒童癌症基金會 台北市青島西路十一號6樓 TEL:02-2389-6221, 02-2331-9953 URL( <a href="http://www.ccfroc.org.tw/child/index_child.php">http://www.ccfroc.org.tw/child/index_child.php</a> )
中華民國心臟病兒童基金會 台北市青島西路11號4樓之4 TEL:02-2331-9494 URL( <a href="http://www.ccf.org.tw/">http://www.ccf.org.tw/</a> )				
財團法人台灣早產兒基金會 台北市民生東路一段42號8F之12 TEL: 02-2511-1608 URL( <a href="http://www.pbf.org.tw/html/co1.asp">http://www.pbf.org.tw/html/co1.asp</a> )				
中華民國兒童癌症基金會 台北市青島西路十一號6樓 TEL:02-2389-6221, 02-2331-9953 URL( <a href="http://www.ccfroc.org.tw/child/index_child.php">http://www.ccfroc.org.tw/child/index_child.php</a> )				
 <p>Department of Social Work</p> <p>【網站地圖】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社會工作室首頁</li> <li>人員編制與職掌</li> <li>轉運組</li> <li>社工組</li> <li>諮詢小組</li> <li>最新活動訊息</li> <li>活動攝影</li> <li>惠民徵信</li> <li>常見問與答</li> <li>資料下載區</li> </ul> <p>English</p> <p>【網站設置目的及說明】 達成本案之化家前基礎建設，提供完善的服務環境，加強聯繫與互動，發展宣傳、雙向交流服務。</p> <p>【網站地圖】</p> <p style="text-align: center;">連結至高雄市蓮馨關懷協會</p> <p style="text-align: center;">連結至中華民國乳癌病友協會</p> <p style="text-align: center;">相關事宜歡迎洽詢社工室陳紅米社工員 電話：07-3422121-7008</p>	 <p>高雄市 各關懷協會</p> <p>高雄市民眾乳癌篩檢 宣導活動</p>			
<p>網頁提供社工師服務聯絡方式</p>	<p>高雄市蓮馨關懷協會-門診民眾乳癌篩檢 宣導活動</p>			

世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

病友組織	參與病人數	主要成效或活動照片
乳癌病友團體 (蓮馨關懷協會)	103 年舉辦 6 次活動，共計 386 人次參加。104 年 1-6 月舉辦 4 場，共有 300 人參加。	 <p>104 年結合高雄市蓮馨關懷協會辦理「乳癌防治宣導活動」</p>
糖尿病病友團體 (甜園俱樂部)	103 年舉辦 1 場，共有 48 人參加，滿意度 91.4 %。104 年舉辦 1 場，共有 53 人參加，滿意度 94.6 %。	 <p>104 年甜園俱樂部-糖尿病病友醫學講座</p>
腎臟病童團體	103 年舉辦 1 場，共有 23 人參加，滿意度 100 %。	 <p>103 年腎臟病童團體-美濃好風光歡樂行</p>
心臟病童團體 (小甜心俱樂部)	103 年舉辦 1 場，共有 62 人參加，滿意度 100 %。104 年 1-6 月舉辦 1 場，共有 74 人參加，滿意度 100 %。	 <p>104 年小甜心俱樂部-聯誼團體照</p>

世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

<p>腎友團體</p>	<p>104年1-6月舉辦1場，共有77人參加，滿意度98%。</p>	 <p>104年腎臟病友醫學講座</p>
<p>肝病病友團體 (小心肝俱樂部)</p>	<p>103年舉辦4場，共有187人參加，平均滿意度93%。104年1-6月舉辦2場，共有64人參加，滿意度100%。</p>	 <p>104年小心肝俱樂部-肝病病友衛教講座</p>
<p>SLE病友團體</p>	<p>103年舉辦1場，共有100人參加，滿意度97.6%。</p>	 <p>103年SLE支持團體</p>
<p>病童家屬團體</p>	<p>103年舉辦4場，共有449人參加。</p>	 <p>103年兒童醫學部聖誕Party</p>

做到程度： 0%， 25%， 50%， 75%， 100%

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

機構名稱：彰化基督教醫療財團法人鹿港基督教醫院

3.2.3

Information is available on patient organizations [Evidence: e.g. contact-address is provided].

有提供病友組織的資訊。(佐證：有提供聯絡地址)

### 【現況】

#### 一、血液透析腎友關懷

1. 本院94年2月成立血液透析中心，提供以病人為中心的卓越照護
2. 照護團隊包括：醫師、護理師、營養師、社工師、關懷師等，目前血液透析腎友約123人。
3. 為落實推動本院病友團體運作，每二年舉辦一次腎友聯誼會，透過腎友間經驗分享與交流在團體學習氣氛中增進日常生活之自我照顧能力，及正向調適長期血液透析治療。

#### 2013年鹿港基督教醫院腎友聯誼會活動計劃書

一. 活動主題：鹿基腎友歡喜來七桃-南元花園休閒農場之旅

二. 活動目的：

落實推動本院病友團體運作，使鹿基腎友提升自信及增加團體認同感，藉外出踏青聯誼活動在輕鬆的氣氛下，增進腎友及家人情誼以強化家庭支持系統，以及透過腎友間經驗分享與交流，在團體學習氣氛下了解日常生活之自我照顧技能，並做正向調適長期洗腎治療及生活適應，更強化透析醫療團隊與腎友之良性治療性關係。

三. 活動內容及行程：

1. 對象：鹿基透析中心之腎友及家屬

2. 名額：腎友 35 名、眷屬 35 名(每位腎友勿超過 2 名眷屬，行動不便者須有家屬陪同)

3. 地點：台南市南元花園休閒農場(台南市柳營區果毅里南湖 25 號)

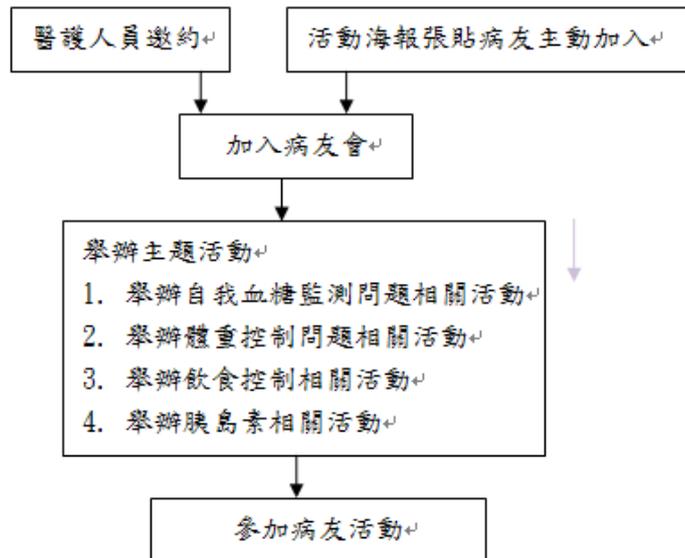
4. 日期：102-11-10 週日(如遇特殊天災狀況由主辦單位另行通知)

### 鹿基腎友聯誼會花絮



## 二、糖尿病病友組織

◎ 團體推動的組織架構：



## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例

### 102 年糖尿病健康促進機構執行成果報告表

統計期程：101 年 10 月 1 日至 102 年 9 月 30

類別	項目	實際達成數	單位	備註	
糖尿病人照護品質	糖尿病人衛教服務人數	★全院糖尿病人總數	男：2143 女：2241	人	機構全院糖尿病人總數
		衛教服務人數	男：1205 女：1300	人	
	全院參與全民健康保險糖尿病醫療給付改善方案人數	新增收案人數	男：271 女：311	人	
		總參加人數	男：1352 女：1429		
	ABC 成果	A1C < 7%	男：617 女：612	人	統計期程為 101 年 10 月 1 日至 102 年 9 月 30 日最近一次檢驗數據 (★)
		A1C > 9.5%	男：59 女：82	人	
		BP < 130/80mmHg	男：480 女：557	人	

#### 活動照片



運用胰島素宣導影片與工具介入，讓病友認識胰島素



介入自我血糖監測與血糖處理方法



復健師教肢體伸展運動

至健康促進中心運動

## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



胰起戰勝糖尿病



大家來找碴-吃飯543

### 三、骨質疏鬆病友組織

#### (一)質的目的：

1.藉由醫師、護理師、營養師、復健師等人介入，透過活動，提供團體及個別化之運動，評估自己的飲食運動習慣，提升骨鬆患者自我照護能力，了解並正確施行飲食、運動、藥物治療，預防或改善骨質疏鬆。

#### (二)量的目標：

1. 每場參與人數：20-30人。

#### (三)活動內容

1.對象：骨質疏鬆治療之個案及家屬。

2.名額：30人/場。

3.地點：財團法人彰化基督教醫院 鹿基分院

4.日期： 每季一次

5.時間： 09：00 分至 11：30 分

6.填寫報名表及費用：免費（一診衛教中心報名）

#### 7.活動課程表：

時間	內容	負責人員
09:45-10:00	報到	護理師
10:00-10:15	負重有氧運動 DIY	護理師、復健師
10:15-10:45	骨鬆「藥」選對	醫師
10:45-11:00	Q&A	醫師
11:00-11:40	骨鬆營養攝取	營養師
11:40-12:00	滿意度問卷&禮品對對樂	護理師

### 活動照片



## 世界衛生組織健康促進醫院自我評估範例



### 四. 民眾體重管理活動

#### (1) 民眾健康促進活動

- 一、報名資格：18歲至64歲且BMI≥24之民眾(懷孕或醫生不建議減重者除外)
- 二、報名期限：即日起至8月31日
- 三、活動期間：6月1日至9月30日
- 四、報名方式：至鹿基健康促進中心量測體重報名
- 五、活動方式：至鹿基健康促進中心量測體重1次/月(需較上個月減輕)
- 六、獎勵方式：
  1. 每個月只要來量體重並有減輕，即贈送營養品1罐(價值65元)
  2. 減重前三名：各贈送半年運動課程(價值7200元)
  3. 特別獎：
    - ◊ 由減重1公斤以上者，抽出30位得獎者，獎項為高鈣營養品半打
    - ◊ 9/16-9/30投稿減重心得(約400字)，入選10名得獎者，獎項為高纖代

即日起-8/31發發報名參加  
越早報名送越多  
參加送健康!

## 鹿基院訊

# 台灣102歲要健康

~體重管理競賽~

<b>主辦單位</b>	彰化基督教醫院鹿基分院 彰化縣衛生局、國民健康局	<b>報名資格</b>	1) 年齡18-64歲、BMI ≥24 (體重÷身高 <sup>2</sup> ) 2) 孕婦及醫師診斷不適合參加體重管理者不能參加
<b>活動期間</b>	2013年6月1日-9月30日	<b>報名方式</b>	免費參加 至一樓鹿基健康促進中心量測體重報名 報名即贈送「康樂吧 快樂動 天天營養餐」折價1份
<b>獎勵方式</b>	A. 體重測量獎：每個月量測體重並有減輕，即可獲得禮品1份(每月贈送1份) B. 減重前三名：贈送半年運動課程(價值7200元) C. 減重特別獎：1) 減重1公斤以上，抽獎30名，贈送高鈣營養品半打 2) 9/16-9/30投稿減重心得，入選10名，贈送高纖代一週組 註：半打約300-600字，請將稿件寄至：t1361700@cc.org.tw		
<b>健康飲食講座</b>	免費參加 凡參加即贈送實用食物份量代換手冊1本		

日期	星期	時間	講座主題	講師
7/22	二	18:00-19:00	健康養生餐	陳淑敏 營養師
7/29	二	18:00-19:00	減重的迷思(一)	徐嘉敏 營養師
7/30	三	18:00-19:00	減重的迷思(二)	許佩玲 營養師
7/23	二	18:00-19:00	如何設計健身計畫	高淑敏 營養師
7/30	二	18:00-19:00	如何設計健身計畫	高淑敏 營養師
8/01	四	18:00-19:00	如何設計健身計畫	高淑敏 營養師
8/07	三	18:00-19:00	減重的迷思(一)	徐嘉敏 營養師
8/15	四	18:00-19:00	減重的迷思(二)	許佩玲 營養師
8/21	二	18:00-19:00	如何設計健身計畫	高淑敏 營養師
8/29	四	18:00-19:00	如何設計健身計畫	高淑敏 營養師

~健康促進中心關心您的健康~  
諮詢電話：04-7770595轉7196、7195

財團法人彰化基督教醫院鹿基分院  
CHANGHUA CHRISTIAN HOSPITAL-LUNGSHAN BRANCH

做到程度： 0%， 25%， 50%， 75%， 100%