

2015

醫療品質提升服務

離島不離心

金門縣衛生局
中華民國 104 年



目錄

壹、	計畫依據.....	2
貳、	計畫目的.....	2
參、	現況分析.....	2
肆、	計畫目標.....	3
伍、	實施期程.....	3
陸、	執行計畫方案研擬.....	3
柒、	計畫效益.....	8

壹、計畫依據：

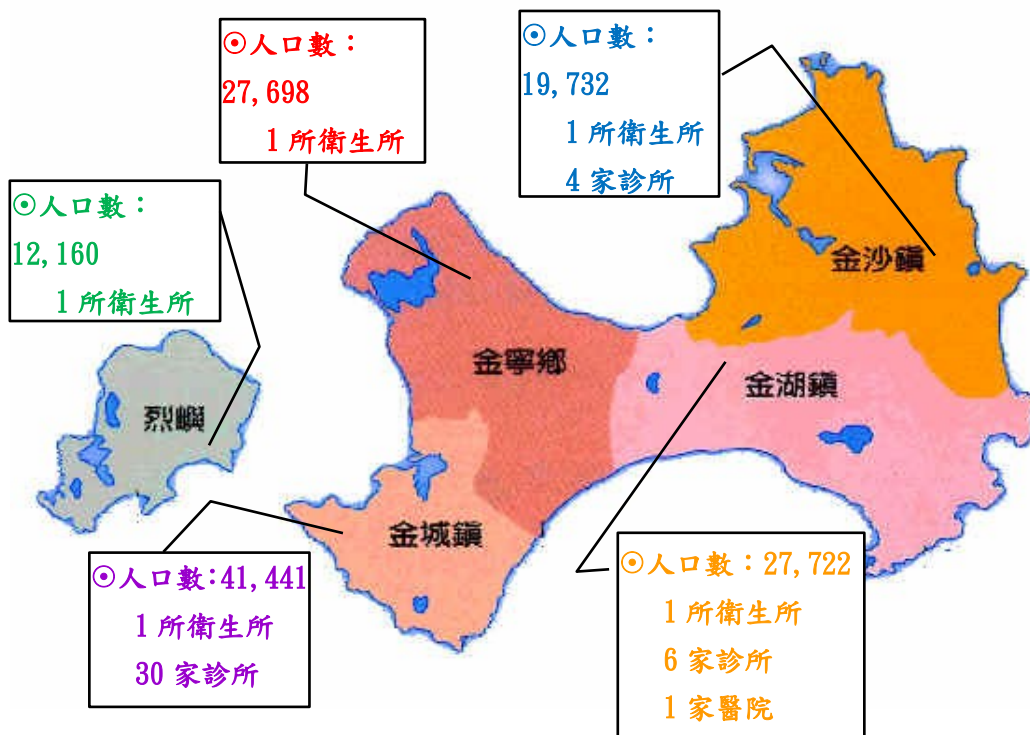
行政院 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」及金門縣政府 102 年 2 月 23 日府行研字第 1020016926 號函頒「金門縣政府提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目的：

- 一、「二十一世紀全民健康計畫」之『健康平等』，消除因性別、族群、經濟及地域等差異造成的不平等，達成 WHO 的健康平等理念。
- 二、居民均能獲得完善之醫療與照顧，秉持醫療不中斷原則，積極推動強化「在地醫療」，以保障民眾獲得高品質與完整的醫療照護。

參、現況分析：

本縣位處偏遠離島，環境位置特殊，不論是本地居民、來往兩岸三地之台商及觀光客日以劇增，未來縣政醫療發展主軸為建立「銀髮健康養生及健康醫療服務」島嶼，目前本縣衛生醫療服務的對象已破十萬人口，惟縣內金湖鎮衛生福利部金門醫院為地區教學醫院外，其餘各鄉鎮皆僅有基層醫療院所（如圖一），因此新建綜合醫療大樓，增購新型醫療設備外，醫事人力培育亦是重要工作，提昇醫療資源，落實醫療服務品質，才能讓本地的居民獲得基本的健康保障，提昇整體醫療品質。



圖一、各鄉鎮人口數及醫療院所分布概況

肆、計畫目標：

一、落實「在地醫療」，降低急重症傷病患空中轉診至台灣本島醫院就醫治療比率，達成104年空中轉診後送率低於5%。

二、提升地區整體醫療照護品質，民眾對醫療服務滿意度達60%。

伍、實施期程：104年1月至104年12月。

陸、執行計畫方案研擬：

一、本縣醫事人員養成計畫

(一)「金門縣醫事人員養成計畫」-培育公費醫療人員是政府介入醫療人力市場的一種手段，唯有穩定的醫事人力，才能讓本地的居民獲得基本的健康保障。自民國63年起本縣地方政府自行辦理培育本縣醫事人員學成後返鄉服務，至民國75年累計培育27名醫師人力，留鄉服務率為63.6%，87年至90年累計培育23名醫師人力，留鄉服務率為72.7%（如表一）。

(二)衛生福利部「原住民族及離島地區醫事人員養成計畫」-91年起迄今衛生福利部醫師人力培育計畫，以每年平均9名的醫事人員養成計畫，已為本縣培育近百名醫師（如表二）。

(三)訂定「金門縣就讀醫療相關學系雄聲獎勵及服務管理要點」-甄選本縣就讀醫療相關學系優秀學子，提供在學獎學金，學成後返鄉服務，自102年迄今已培育護理學系5名、職能治療學系及聽力暨語言治療學系（語言組）各1名（如表三），應能再提昇金門地區整體醫療照護品質。

表一、金門縣醫事人員養成計畫

計畫 期程 (年度)	返鄉服務 人數 (期滿)	返鄉服務 人數 (未期滿)	就學 專科訓練 服役 人數	違約 人數	人數 小計	服務期 滿留鄉 服務 (%)
63-75	22	0	0	5	27	63.6%
87-90	11	9	2	1	23	72.7%

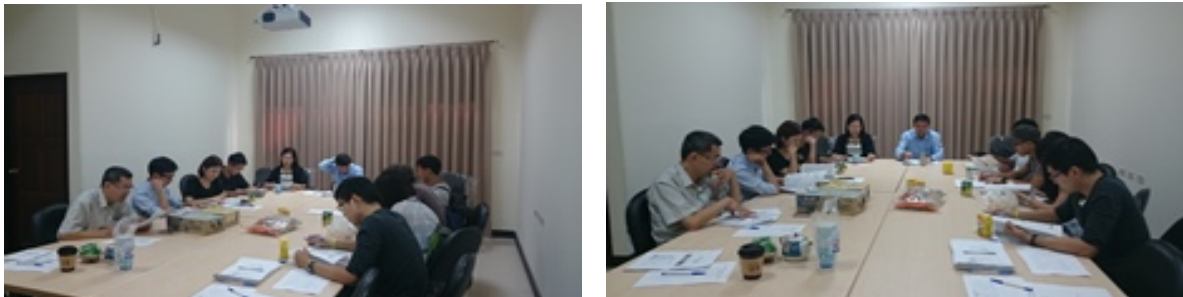
表二、衛生福利部「原住民族及離島地區醫事人員養成計畫」

	91-95年	96-100年	101-105年	106-110年	小計
培育人數	17	45	45	規劃審查中	98
返鄉服務 期滿人數	0	0	0		0
返鄉服務 未期滿人數	5	0	0		5
就學、服役 專科訓練 人數	12	43	36		91
違約人數	0	2	0		2

表三、金門縣就讀醫療相關學系獎勵計畫

	102年	103年	104年	小計
培育人數	1	1	4	6
返鄉服務 期滿人數	0	0	0	0
返鄉服務 未期滿人數	0	0	0	0
就學、服役 專科訓練 人數	1	1	4	6

(四)不定期辦理本籍屬公費生座談會-邀請公費生家長及參加本計畫之學長姐共同參與會議，使其感到榮耀與責任，說明本縣醫療發展之短、中、長期各項計畫，提高公費生返鄉留任服務之意願。



圖二、衛生局與本籍屬醫保生座談會

二、 匡列「金門縣醫療照護發展基金」二億元，獎助本縣各單位各項提升醫療照護品質計畫

(一)金門地區醫療給付效益提升 (IDS) 計畫

金門地區唯一一家地區教學醫院-衛生福利部金門醫院，承擔著照顧地區軍民、小三通台商及旅遊民眾健康的重責大任，鑑於緊急空中轉診頻率較高，而醫事人員羅致困難，到任後又調動頻繁，且缺乏特定科別專科醫師，致無法立即處理急重症病人，為加強急重症病患醫療照護，減少緊急空中轉診為首要目標，並以提高醫療服務品質，照顧地區居民健康為重要職志。

103-105 年全民健康保險金門地區醫療給付效益提升 (IDS) 第四期計畫，每月提供地區急診醫療 96 診次、專科醫師駐院服務 6 名(科別以當地需要為主)、專科醫師門診 80 診次、專科檢查醫療 16 診次及每月遴派神經外科專科醫師支援一周及遠距醫療會診等醫療服務。

104 年金門地區醫療給付效益提升 (IDS) 計畫執行成效：急診醫療 991.5 診次、醫師駐院 91 人次、醫事人員(護理師)駐院 18 人次、專科門診 922 診次、其他醫事人員 65 診次、神經外科專案支援 148 人次、常規手術 4 人次等。總計該計畫執行經費新台幣 7,034 萬 2,114 元，其中健保署支付新台幣 2,580 萬 7,518 元，本府支付新台幣 4,453 萬 4,596 元。

(二)改善烈嶼夜間轉診品質-

針對烈嶼鄉親夜間急重症就醫需求，縣府特別協調烈嶼分院及車船處浯江輪渡有限公司夜間備勤並提供烈嶼鄉親一車到底服務至部立金門醫院就診。

104 年 1-12 月烈嶼鄉夜間轉診共 15 人次，所花經費新台幣 220,4016 元整。

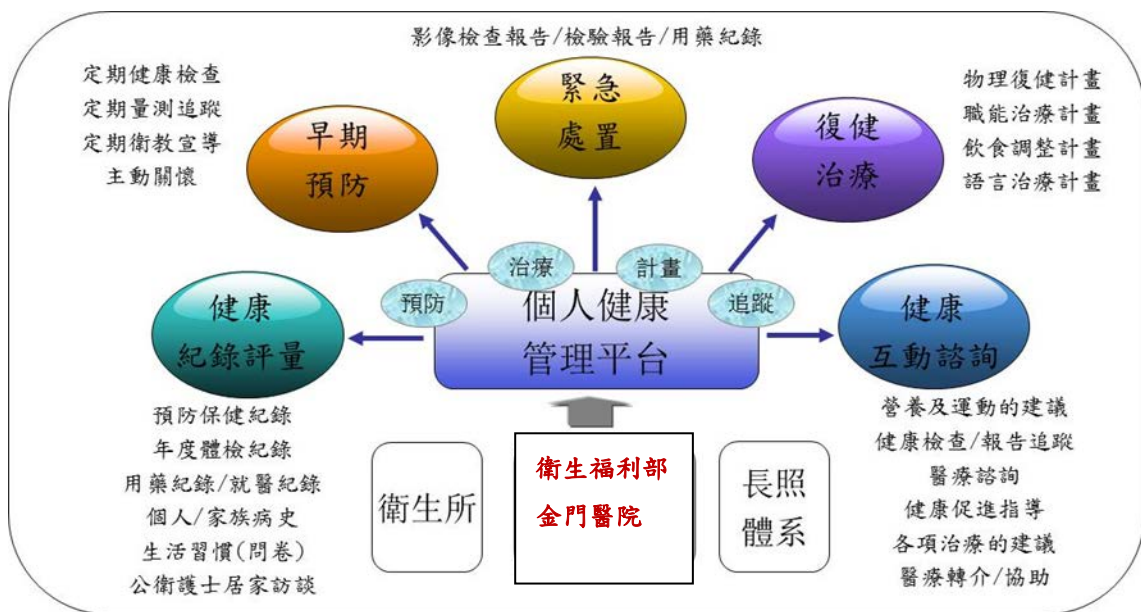
(三)金門醫院友善就醫計畫-提供金門地區有就醫需求之民眾，由各村里搭乘公車到山外車站後，轉乘接駁車至金門醫院，節省步行至醫院時間及便利性，核定補助經費為新台幣 93 萬 2,800 元。。

(四)補助衛生福利部金門醫院計畫-

1. 改善醫療專業人力資源及醫療服務品質提升計畫(共 12 項)，總計核定補助經費為新台幣 87,541,366 元。

(1)羅致優良醫師及醫事人員運用提升計畫-為維持醫院醫療運作，並提供更好的醫療照護，需足夠的專科醫師方能達此目的，計畫內延聘約用約聘或引進支援專科醫師長期駐診，有內科、小兒科等每科 1-2 名，共 13 名，另亦增聘其他醫事人員，核定補助經費為新台幣 5,184 萬元。

- (2)約用醫師留任及服務品質提昇計畫-金門醫院位處離島，不易吸引外來醫師停留服務，為鼓勵優秀醫師人力至本地服務，並降低離職率及落實醫療資源在地化爰核定執行本計畫，核定補助金額 200 萬元。
- (3)金門醫院烈嶼院區醫療品質提昇計畫-烈嶼鄉為離島中之離島，醫療資源相對缺乏，為支撐該鄉唯一可提供門診與住院服務之醫療設施，核定補助經費 1,200 萬元，案內聘請護理、藥劑、檢驗、放射及其他醫事人員，以提供 24 小時的門、急診醫療服務，減少民眾鄉外就醫。
- (4)提昇金門地區中風防治計畫-由金門醫院王必勝院長擔任召集人，神經內科陳萬叡醫師擔任顧問，成立中風防治及復健執行工作小組。醫療照護品質架構如圖三，成員包括急診室主任，神經內、外科醫師，內科主任，復健醫師，放射科主任，護理主任，復健治療師代表，社工代表，小組成員定期集會討論如何執行及檢討成效，核定補助經費新台幣 360 萬元。



圖三、金門醫院提升中風醫療照護品質架構

- (5)約用醫事及醫療相關人員 104 年留任獎勵計畫-金門醫院對於醫事人員進用不易，又需耗費時間與經費培訓新進人員，以取得相關執業訓練及證明。醫院為留任優良醫療人員，並建立優質徵才條件，穩固醫院醫事人員結構，104 年金門縣政府補助 931 萬 6,000 元經費，提供獎勵措施，鼓勵醫事人員至離島服務。

- (6)提升醫事類臨床教學專業知能計畫-本計畫藉由經費補助加強醫事人員之專業能力，以提高醫療服務品質，並提昇醫事人員價值與士氣，讓民眾及相關醫療單位更重視專業人員。案內薦送醫事人員赴台參與教育訓練、接受繼續再教育課程，並辦理各項研習及相關課程，104年補助 206 萬 6,920 元。
- (7)居家護理訪視交通費補助計畫：因健保給付之居家護理僅補助訪視費，交通費須由家屬負擔，為減輕家有慢性病患者之經濟負擔，本縣補助衛生福利部金門醫院醫師、護理師等醫事人員之訪視交通費104年計核定 288,000 元，實際使用 1,269 人次，實際補助金額 253,800 元。
- (8)提升直升機轉診安全性，醫護人員意願計畫：金門地區位居離島，因為海水阻隔及曾為戰地之影響，其醫療發展遠遠落後本島台灣，雖然本院積極提昇醫療服務品質，但因其醫療資源及人力成本，羅致人才不易，設備缺乏，遇有急重症病患無法治療時能仍需依賴空中緊急醫療轉送。補助內容包括：補助參與緊急轉診直升機陪同醫護人員每趟每人 1 萬元。補助出勤醫護人員交通費。因轉診所需協助儀器運送路程所需計程車及郵資費等依實核銷。104 年直昇機轉診 80 人次，已補助新台幣 218,761 元整。
- (9)改善醫療專業人員服務品質~護理人員留任措施計畫-有效改善護理人員之待遇，以提高護理人員至離島工作意願，金門縣政府 104 年補助經費 104 萬 2,800 元，目前小夜班班費每人每班支領 600 元，為獎勵護理人員留任，縣府另外補助 100 元，由原 600 元提高為 700 元；大夜班班費每人每班支領 800 元，為獎勵護理人員留任，縣府另外補助 100 元，由原 800 元提高為 900 元。
- (10)預防醫療暴力增設急診室保全計畫--為強化急診安全環境，金門縣政府 104 年補助經費 138 萬 8,208 元，聘請急診室 24 小時保全人員，提供病人就醫安全環境，避免醫護人員執行業務時遭受急診暴力之威脅。
- (11)衛生福利部金門醫院全國轉診中心服務計畫—協助轉出病患聯繫台灣本島各醫院辦理掛號、門診及住院事宜，落實轉診制度，減少醫療資源浪費，金門縣政府 104 年補助經費 181 萬 1,351 元。
- (12)智慧健康管理醫療資訊整合建構計畫--，金門縣政府 104 年補助經費 45 萬元，協助金門醫院規劃掛號 APP、

自動報到、看診查詢等服務，提升門診候診品質。

2. 補助金門醫院改善硬體設施-104 年資本門核定經費 5,000 萬元，執行綜合醫療大樓醫療空間暨中央廚房整修等相關工程，其中有一樓急診室、藥劑室、二樓復健科、三樓血液透析中心、隔離病房、七樓產房手術室、中央廚房、精神科大樓及周邊改善工程等。

三、救護航空器駐地備勤計畫-

本縣內唯有一家地區醫院－衛生福利部金門醫院，肩負著本地居民、小三通台商及旅客之相關醫療照護責任。目前醫療設備及醫護人力仍屬不足，部分急重症病患仍須仰賴空中轉診後送至台灣端醫院進行醫療處置，100 年至 104 年緊急後送人次為 81、94、88 及 88 人次。

105 年編列新台幣 3,600 萬元辦理「救護航空器駐地備勤計畫」招標案，增加緊急醫療服務計畫，以提供鄉親更快速的赴臺就醫，保障鄉親的權利。

四、補助金門縣急重症病患空中轉診救護車費用-

本要點補助對象為設籍本縣縣民且經轄區醫療機構處置診斷後，需空中轉診後送到臺灣本島醫院進一步處置之急重症病人，或從台灣本島醫院轉回本縣之病人。

104 年 c-130 軍機後送人次達 283 人次，緊急後送達 80 人次。所花經費為新台幣 651,600 元整。

五、補助金門縣（船）赴臺就醫暨空中轉診

陪同醫護人員及嚴重傷病患自行搭機交通費-104 年度衛生福利部補助本計劃經費新台幣 810 萬元整，地方款為新台幣 1,009 萬 6,272 元整，經費總計新台幣 2,653 萬 8,902 元整(補助 10,739 人次)。空中轉診陪同醫護人員交通費，經費新台幣 21 萬 8,761 元整(補助 80 人次)。

柒、計畫效益：

民眾對醫療服務滿意度-醫療滿意度調查，係為瞭解醫療缺失以改善醫療品質為目的。

一、轉診後送

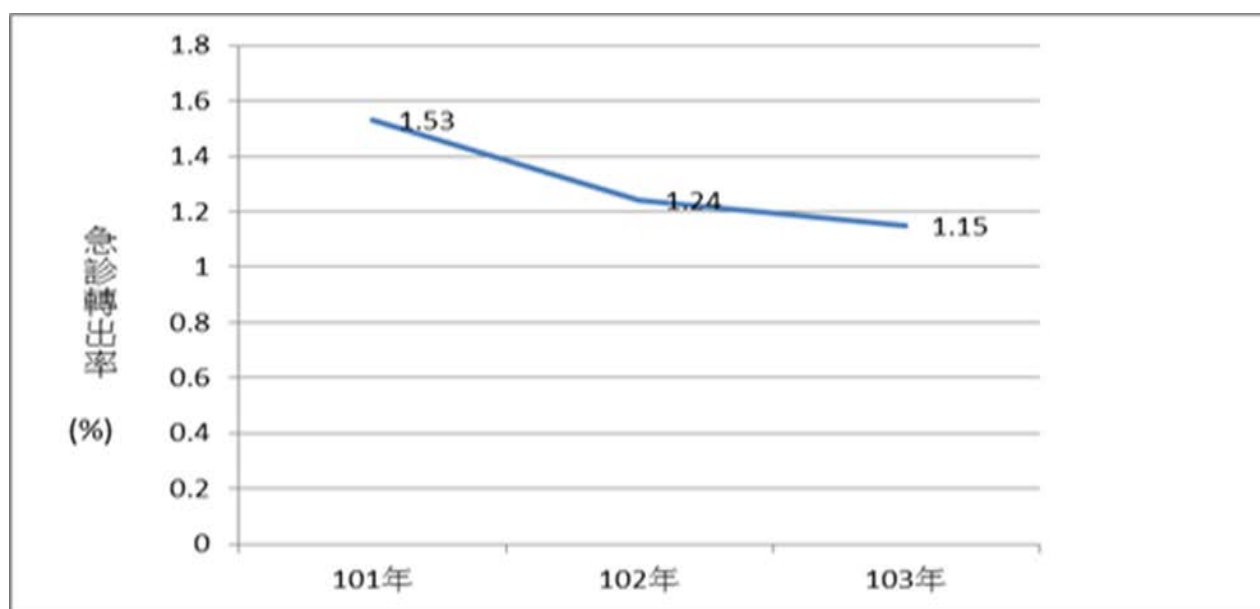
1. 104 年轉診赴台(門診急重症轉診比率)總門診量 307,947 人次，就醫轉診赴台 10,773 人次，達成值為 3.4% (目標值是<4%)。
2. 104 年住院病患空中轉診比率為 5.98% (目標值是<10%)。
3. 104 年急診病患空中轉診比率為 0.28%(目標值是<0.5%)。

二、104 年金門縣醫療服務滿意度

- 1、金門縣整體醫療服務品質持正面評價有 63.6%，相較去年滿意

度 51.0%，上升 12.6%。

- 2、民眾對於金門醫院專科醫師看診狀況有八成三（83.2%）的受訪民眾對於金門醫院專科醫師的病情解說持正面評價，有近八成三（82.7%）的受訪民眾對於金門醫院專科醫師的專業性滿意度持正面評價；有八成四（84.4%）的受訪民眾，對於金門醫院專科醫師的服務態度持正面評價。
 - 3、民眾對金門地區醫療設施的滿意度有近五成八（57.5%）的受訪民眾希望增強的服務為「門診服務」；有六成八（68.1%）的受訪民眾對於衛生福利部金門醫院整體的醫療服務品質滿意度持正面評價；有近八成（79.8%）的受訪民眾對於金門縣各鄉鎮衛生所整體醫療服務品質滿意度持正面評價；有八成五（85.2%）的受訪民眾對於金門縣診所整體醫療服務品質滿意度持正面評價；有近六成四（63.6%）的受訪民眾對於金門縣整體醫療服務品質滿意度持正面評價。
- 二、檢討與因應：縣府對醫療服務品質極為重視，每年編列二億元預算挹注金門縣照護發展基金，補助金門醫院改善軟硬體設施已初步呈現成效，急診轉出率逐年下降。本年度有六成八（68.1%）的受訪民眾對於衛生福利部金門醫院整體醫療服務品質持正面評價，相較去年 44.8%滿意度提升 23.3%。



綜觀，近五年來（99-103 年）金門地區整體醫療服務品質滿意度在 101 年最低點滿意度 43.7%，104 年已攀升至 63.6%，由此可見政府積極挹注預算，提升醫療服務品質後，民眾對地區醫療品質信任度已逐漸提昇。