

高雄榮民總醫院屏東分院



為民服務白皮書

目錄

願景宗旨	4
壹、 前言	5
貳、 服務內容	7
一、 醫療服務	7
二、 健康檢查	8
三、 社區醫療整體服務	8
四、 居家護理照護服務	10
五、 精神醫療	12
六、 醫療研究	12
參、 拓展長期照護 提升全人照護	13
一、 日照中心服務	13
二、 公務護理之家轉型護理之家	13
三、 長期跨領域專業團隊運作	13
四、 建構完善的出院準備服務	13
五、 完備長期照護訓練	13
六、 升級機構照護品質	14
肆、 便民服務	15
一、 醫療文件申請程序	15
二、 掛號方式及看診方式	18

三、	服務專車路線行程表	19
四、	視病猶親的服務措施	19

願景宗旨

宗旨

提供優質醫療
服務偏鄉弱勢
照顧榮民榮眷

願景

優質健康促進醫院
實踐全人照護醫療

核心價值

健康品質 共榮關懷

策略方針

療護係能療
醫照關效醫
實療客運色
精醫顧營特
動台化升展
推整優提發

壹、前言

本院成立肇始於民國 46 年 7 月 1 日奉命編組成立「龍泉榮民肺結核醫院」，同年 9 月 1 日更名為「台灣龍泉榮民醫院」，55 年 11 月 1 日定名為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會龍泉榮民醫院」。民國 99 年因輔導會榮民醫療機構整合改制為「高雄榮民總醫院屏東分院」。上承總院對下肩負支援榮家醫療業務，持續精進醫療照護品質，齊心戮力朝向社區醫院發展，致力健康促進及照護推動與品質提升，期成為社區民眾健康守護者，朝向優質健康促進醫院、實踐全人照護醫療之願景。

自正式開院服務，提供一般門急住診、精神及長期慢性照護服務，具備完整醫療專科，各類病床(截至 110 年 12 月，開放總病床數 371 床，包含急性一般病床 144 床、急性精神病床 60 床、特殊及加護病床 77 床、慢性一般床 30 床及慢性精神床 60 床等)，於長期照護設有 199 床一般護理之家。

79 年、82 年及 85 年通過衛生署評鑑合格為地區醫院，94 年升格為地區教學醫院，於 100 年、104 及 108 年度通過醫院評鑑優等暨教學醫院評鑑合格醫院，並持續推動資訊安全 ISO27001、門診醫療系統暨庫存管理系統 ISO9001、實驗室 ISO15189、廚房供膳 HACCP 及電子病歷認證。

以深耕社區，整合醫療照護為己任。104 年開辦失智整合門診、105 年開辦職業醫學門診中心、106 年整修健康檢查中心、108 年開辦中醫一般科服務，提供多元醫療服務。108 年通過衛生福利部醫院整合醫學照護推廣計畫、腎臟病人健康促進機構認證、109 年通過健康醫院認證、糖尿病人健康促進機構認證。110 年積極投入防疫行列，成立肺炎專責病房並於 6 月正式啟用 6 床負壓隔離病房，成為屏東縣傳染病指定隔離醫院。

積極推動長照多元服務網絡，自 105 年起申請全民健康保險居家醫療照護整合計畫；106 年及 107 年通過出院準備友善服務醫院。106 年 11 月設立內

埔鄉第 1 間日照中心；107 年 7 月設置屏東縣社區整體照顧服務中心並榮獲屏東縣 109 年度社區整體照顧服務體系(A)級單位評鑑優良。本院承輔導會照顧榮民宗旨，公費安置就養榮民並銜接長照服務，108 年 7 月開幕啟用公務護理之家，定名松柏園護理之家，共 199 床。

109 年 5 月 12 日通過「108 年衛生福利部獎助布建住宿式長照機構公共化資源計畫」整修 100 床，預估 111 年 12 月啟用，提供長者優質照護環境。另修繕現有 40 床精神護理之家，以銜接多元社區精神機構服務。且持續提升機構品質與住民安全，連續 109 年、110 年通過衛生福利部「一般護理之家住宿式服務機構品質提升卓越計畫」。110 年以「口腔清潔好，感染風險少，守護咱們的寶貝直到老」為題，參加 SNQ 長照類機構服務組競賽，順利通過審查。

本院址設於內埔鄉，位於屏東縣屏北山地鄉進入平地醫療樞紐位置，以社區醫院為定位發展。因應屏東縣醫療資源政策規劃，新院區 111 年 11 月將於屏東市啟用開幕，以提供急重症醫療服務之智能醫院發展。兩院地緣相近，業務整合、醫療資源共享。現址院區以亞急性、慢性長期，老年及精神照護等社區醫療及偏鄉醫療為發展任務，提升大屏東地區醫療服務的廣度及深度，竭盡所能提供讓民眾足以信任的在地醫療服務。

貳、 服務內容

一、 醫療服務

(一)急診

1. 內、外、精神科以主治醫師輪值駐診，提供 24 小時急診醫療服務；檢傷站以資深護理人員評估病患病情，安排就診科別及優先順序。
2. 為屏東縣地區「緊急醫療網」醫院，協助處理轉送緊急病患及大量傷患緊急應變處理。

(二)門診

1. 門診：內科(一般內科、胸腔、胃腸、心臟內科)，外科(一般外科、泌尿外科、直腸外科)，骨科，精神科，婦產科，小兒科、家庭醫學科、眼科、耳鼻喉科、牙科、復健科、中醫一般科等科別。
2. 各專科門診除提供一般性門診時間診療外，亦提供特別門診，由醫師與民眾約診，做專門之診治。
3. 對 85 歲以上長者，則提供優先掛號看診之服務，以減少患者久候之苦。
4. 特別成立門診區志工服務台，提供患者各項諮詢與服務。
5. 導入批價掛號服務區的智慧型觸控分流取號機及叫號櫃檯上方多媒體叫號看板，利用分流取號，將批價、掛號、住出院及敬老服務分流，以分群服務提升服務效能。
6. 院區正門外、門診大廳公佈欄及櫃台設置有電腦走馬燈，即時提供最新各種健康保健資訊；另電視牆提供衛教資訊或本院即時公告訊息。

(三)住院

1. 病房：區分為一般內外科病房(急慢性)、精神病房(急慢性)、隔離病房、加護病房、呼吸治療病房等。
2. 一般病房又區分：單人房，雙人房及多人房。各類病房設備齊全，提供患者及家屬舒適寬敞的空間。
3. 另設有住院、出院專用櫃檯，提供病患(榮民)轉院服務及病患診斷書、病歷申請等一般性服務。

二、 健康檢查

提供精密檢查儀器及專業健檢醫護團隊，及各專科醫師會診以提供民眾舒適、專業體檢環境。體檢項目包括：

1. 高階健康檢查：提供高效率精準的專業服務，達到了解自我健康狀況。
2. 勞工體檢：提供民眾就業時所需體格檢查與就業後定期健康檢查並提供預防性職業健康檢查。
3. 公司體檢：提供公司行號到院或巡迴員工體檢。
4. 學生體檢：學生入學或考試時健康檢查，並提供後續之預防注射、衛生教育等健康促進服務。
5. 外勞體檢：提供外勞入境或是體檢所需服務，為外勞防疫政策把關，避免境外移入傳染病。
6. 成人預防保健及社區巡迴整合性篩檢服務：包括慢性病篩檢、口腔癌、乳癌、大腸癌、子宮頸癌篩檢，以達到早期發現早期治療。

三、 社區醫療整體服務

(一)積極參與「社區健康促進業務」

1. 社區醫療服務計畫推動，由家醫科主導，整合護理部、醫師、社工、復健師、藥師、營養師、心理師各職類投入社區服務，共同推動社區預防保健工作，如辦理社區巡迴義診、健康諮詢與衛生教育、預防注射、癌症篩檢等。
2. 透過「社區整合性篩檢服務」，評估社區民眾醫療保健需求並整合社區資源，提供後續轉介及醫療服務。辦理來院民眾健康篩檢(主動與衛生所合作性篩檢，提供在地醫療服務)，對檢查異常人員則個別通知安排來院複檢，確保居民身體之健康。
3. 社工室定期前往探視特需長者(榮民.榮譽)，提供相關資源與服務。

4. 居家護理師至社區為居家個案實施居家照護，協助處理病患出院後的管路照護及換藥工作，確保病患後續醫療。
5. 專業的出院計劃護理師針對住院病人的需求，給予適當轉介提供全人、全程、全家之服務品質。
6. 提供社區就地老化之政策因病人狀況轉介護理之家、精神護理之家或長照服務。

(二)與社區基層醫療單位合作共同照護社區病人：

1. 由家醫科主導成立「屏東社區醫療群」，推動家庭醫師制度。
2. 邀請基層醫師參與共同照護工作，提供病人連續性的照顧：如成立共同照護門診、個案討論會，並辦理家醫群醫師繼續教育，以提昇基層醫療品質。
3. 由轉診中心提供單一窗口服務，負責雙向轉診工作。

四、 居家護理照護服務

(一)居家護理服務目的

1. 使病人在家中得到良好的照顧。
2. 讓家庭維持既有的功能與品質。
3. 減少家庭往返醫院所費之人力財力與精神。
4. 減少病人長期住院引發之合併症。
5. 減少住院所耗費之龐大醫療費用。
6. 提供受過完整訓練的醫護人員及專科醫師至家中竭誠為您服務。

(二)服務項目

項次	服務項目	項次	服務項目
1	導尿	13	注射止痛劑
2	更換導尿管與尿袋	14	藥物使用指導
3	大小量灌腸	15	抽血檢驗及代採檢體送檢
4	膀胱灌洗、膀胱訓練	16	復健運動指導
5	更換及拔除鼻胃管	17	營養指導
6	鼻胃管灌食指導及衛教	18	衛生教育及提供衛教資料
7	更換、消毒氣管內管及護理指導	19	醫師出診
8	一般身體檢查與指導	20	返診聯繫
9	一般傷口護理		
10	胰島素注射與指		
11	指導驗尿糖與尿蛋白		
12	教導抽痰		

(三)服務對象

1. 出院後仍需繼續照顧的病人。
2. 家庭中長期患病的病人。
3. 家庭中重病的人。
4. 由其他醫院或居家護理機構轉介者。

(四)收費項目

1. 掛號費:同門診掛號費。
2. 訪視費、技術費、材料費: 按疾病分類及實際使用衛材,依健保收費標準自付 10%。
3. 交通費: 依病患住處與本院間之實際計程車資收費。
4. 醫師出診費: 依健保收費標準自付 10 % 。
5. 榮民、福保、重大傷病及領有殘障手冊者，可免掛號費及自負額。

(五)聯絡方式

於出院前 3 天，與護理站連絡，儘速安排護理人員及醫師前往訪視，提供服務。

五、 精神醫療

- (一)精神科以「預防勝於治療」的態度，協助精神疾病患者。治療團隊包括醫師、資深護理師、社工師、心理師及職能治療師，使患者接受到連貫性的有效治療暨最好的醫療照顧，早日邁向康復之路。
- (二)各種復健工作坊或團體，如洗車工作坊、洗衣工作坊、資源回收工作坊、家事烹飪團體、人際互動團體、壓力調適團體、靜坐放鬆團體、藥物衛教團體、卡拉 OK 團體、郊遊參訪團體等。藉上述由專業醫療人員所帶領的團體訓練活動，可有效提昇患者的生活功能。
- (三)強制住院業務、兒童早期療育中心。
- (四)精神門診服務項目計有：一般精神門診、兒童青少年心理衛生門診、失眠特別門診、司法精神鑑定特別門診、心理治療特別門診。
- (五)成癮防治：評估及治療戒癮患者，並於學校及社區做宣導。

六、 醫療研究

為鼓勵醫、護、技人員積極從事醫學研究，陸續與各層級型醫療院所簽定醫療合作契約，並建立雙向交流管道。每年提報醫學研究發展成果報告，提昇本院研究風氣。

參、 拓展長期照護 提升全人照護

一、 日照中心服務

本院成立日間照顧中心於 106 年 11 月正式提供服務，顯見服務成效良好，深受社區居民肯定。

二、 公務護理之家轉型護理之家

本院承輔導會照顧榮民宗旨，公費安置就養榮民並銜接長照服務，108 年 3 月完成公務護理之家整修竣工，並於同年 7 月開幕啟用，定名松柏園護理之家，共 199 床。針對年長、單身就養榮民，透過資訊管理，設定篩選條件，發掘潛在服務對象並於住院期間訪視勸慰榮民入住公務床療養。並優化入住作業流程，設有專人諮詢入住作業服務，縮短候床時效，提升床位使用率。

三、 長期跨領域專業團隊運作

106 年成立長照推動小組，將照護從機構內(出院準備服務) 延伸到社區(關懷站、社區據點、健康講座等)，期透過醫療銜接長期照顧，醫養整合打照醫療與社區共照網，建立連續性且一站式照顧服務輸送系統。

四、 建構完善的出院準備服務

推動出院準備服務，讓急性醫療與長照服務無縫接軌，減少病人及家屬對出院後照顧之擔憂。

五、 完備長期照護訓練

每年舉辦補助地方政府辦理照顧服務員專班訓練班，110 年舉辦一梯次，30 人參加，共 30 人結訓；舉辦失智症照顧服務 20 小時訓練課程，提升照護失智症者知能，共 50 人參訓；截至 110 年 11 月，舉辦提升照護品質及心理支持之課程，共 13 場次，242 人次參加。

六、 升級機構照護品質

- (一) 注重機構品質與住民安全，連續兩年(109 年、110 年)通過衛生福利部「一般護理之家住宿式服務機構品質提升卓越計畫」。配合退輔會政策，發展智慧長照，運用智慧光纖薄墊設備，遠端監測心跳、呼吸，翻身及睡眠活動次數並記錄，紓解照護人力，提升醫療照護品質。
- (二) 於 109 參加屏東縣護理師護士公會創新，題目為「口腔清潔做得好，感染風險少」：運用口腔健康工具量表 Oral Health Assessment Tool (OHAT)，提升住民口腔健康，於 110 年公布成績為第四名，榮獲佳績並有效使用於住民口腔清潔，降低感染率，提升照護品質。

肆、 便民服務

一、 醫療文件申請程序

(一) 醫療文件(Certification)申請

診斷書別	申請人	申請人應備條件	申請流程	中文費用	英文費用	作業時間	備註
一般診斷書	本人	身份證 健保 IC 卡	掛號 → 醫師開立 → 繳費 → 用印 → 領取診斷書	100 元(第二份起每份 50 元)	200 元	當天	
公、勞、農保、傷殘證明	本人	身份證 健保 IC 卡	掛號 → 醫師開立 → 繳費 → 用印 → 領取診斷書	100 元		當天	
公、勞、農保險殘廢診斷書	限本人	身份證 勞保局索取及農工民殘廢診斷書表格	掛號 → 醫師開立 → 繳費 → 用印。 勞、農保：本院郵寄。	500 元		3-5 天	
出生證書 (中、英文)	父母	台籍：夫妻身份證。 外籍：護照或大陸入境證明證	掛號 → 醫師開立 → 繳費 → 用印 → 領取診斷書	三份內免費每增加一份 50 元，不另收掛號費	200 元	當天	
死亡證明書 (中、英文)	配偶、直系親屬身份證及戶口名簿	200 元 (第二份起每份 20 元)			1-3 天		
就醫證明	本人	健保卡、身份證均可			50 元	當天	
基本體檢表	本人	照片一張		證書費用 200 元(第二份起每份加 20 元)掛號費另計		當天	

診斷書別	申請人	申請人應備條件	申請流程	中文費用	英文費用	作業時間	備註
機車駕照體檢	本人	身份證	掛號 → 醫 師開立 → 繳費 → 用 印 → 領取 診斷書	90 元		當天	
健保養肢給付申請書	本人	健保養肢 索取保給 保給付書 資格	掛號 → 醫 師開立 → 繳費 → 用 印 → 領取 診斷書	100 元 (第二份起每 份 20 元)		1-3 天	
精神鑑定費	本人	身份證 健保 IC 卡		刑事 12000 元、民事 6000 元		2 週	
家庭聘僱外籍監護工診斷證明書	本人	身份證、 健保卡及 自備家庭 聘僱外籍 籍監護工 證明書表 格	掛號 → 醫 師開立 → 繳費 → 本 院郵寄各 申請人戶 籍地長照 管理中心	1000 元		1 週	
補辦身份證用診斷書	本人	身份證 健保 IC 卡	掛號 → 醫 師開立 → 繳費 → 用 印 → 領取 診斷書	100 元		當天	
強制住院診斷書 (同一般診斷書)	直系親屬	身份證 健保 IC 卡	掛號 → 醫 師開立 → 繳費 → 用 印 → 領取 診斷書	100 元		當天	
生活輔具評估書 (簡表)	本人	身份證	掛號 → 醫 師開立 → 繳費 → 用 印 → 領取 診斷書	200 元		需備醫師開立之診斷書，方可開立	

身心障礙者鑑定表	本人	鄉鎮公所殘障鑑定表、戶口簿、三張	掛號 → 醫師開立、鑑定評估 → 寄 2 員用件	由各縣市社會局支付		依規定辦理	
性侵害事件(家庭暴力)驗傷診斷書	本人或法定代理人(監護人)	身份證	掛號 → 醫師開立 → 繳費(由社組向市政府申請補助) → 蓋院印 → 領取診斷書	由各縣市衛生局支付		當天	
家庭暴力驗傷診斷書	本人	身份證 健保 IC 卡	掛號 → 醫師開立 → 繳費 → 領取資料	一般診斷書 100 元·甲種診斷書 2000 元			
費用明細表	本人	身份證 健保 IC 卡	掛號室	每份 50 元		當天	
病歷影印(含報告、病摘)	本人	身份證 委託書	掛號 → 醫師開立 → 繳費 → 領取資料	基本費 200 元(10 張內)·第 11 張起每張 5 元·上限為 1000 元		1-3 天·全本病歷 3-14 天以內	填申請單
X 光片及拷貝光碟片	本人	身份證 委託書		每張 200 元			
僱請專人看護證明書	本人	身份證 委託書		每份 50 元			

二、 掛號方式及看診方式

(一) 預約掛號

1. 診間預約:就診後如需回診,醫師在診間直接為您預約下次就診時間。
2. 人工電話預約:預約專線為(08)770-2212
3. 服務時間:
 - 週一至週五 08 時 00 分-11 時 30 分
 - 週一至週五 13 時 00 分-16 時 00 分
 - 週三 18 時 00 分-20 時 00 分

(二) 現場掛號:

1. 上午門診:07 時 30 分至 11 時 30 分
2. 下午門診:13 時 00 分至 16 時 30 分
3. 夜間門診:18 時 00 分至 20 時 00 分(週三)

(三) 看診時間:

1. (1)上午門診:08 時 30 分起至 12 時 00 分
2. (2)下午門診:14 時 00 分起至 17 時 00 分
3. (3)夜間門診:18 時 30 分起至 20 時 30 分(週三眼科)

三、 服務專車路線行程表

(詳見本院外網就醫指引→服務專車)。

※服務台專線電話：(08) 770-4115 轉 81800

※本院地址：屏東縣內埔鄉龍潭村昭勝路安平一巷一號

※院部傳真專線：(08) 770-0689

※本院網址：<http://www.vhlc.gov.tw>

四、 視病猶親的服務措施

(一) 門診志工服務：

- 1.協助門診患者量測血壓。
- 2.門診輪椅借用服務。
- 3.協助推送行動不便之民眾就醫。
- 4.協助 85 歲以上長者就醫。
- 5.協助代寫書表。
- 6.方向指引。

(二) 病房服務：

- 1.急診室服務：協助病人辦理掛號、住(出)院、檢查、領藥、代購食品及安慰病患、家屬等。
- 2.精神病房服務：協助帶領病人活動(烹飪、舞蹈及戶外活動等)。
- 3.病房探訪服務：訪視、關懷病人及家屬，雜誌、圖書之借閱。



本院地址：屏東縣內埔鄉昭勝路安平 1 巷 1 號

連絡電話：(08) 770-4115 轉 81800

傳真專線：(08) 770-0689

本院網址：<http://www.vhlc.gov.tw>