

醫界的7-11， 24小時社區照護不打烊



◎ 大里社區醫療群醫師合照

◎ 中國醫藥大學附設醫院 林學副院長、基層管理師



◎ 24小時社區醫療群醫師合照



◎ 大里社區醫療群醫師合照



◎ 大里社區醫療群醫師合照



◎ 中清社區醫療群醫師合照

前言

以台灣醫療系統欠缺分級醫療及轉診制度，民眾自由就醫、醫院競爭、基層醫師幾乎都採取單薄就業，造成衛生醫療與醫院經營難不佳。中央健保局於92年推展「家庭醫師整合性照護制度試辦計畫」，期望藉由該制度之試辦，引民眾改變就醫及用藥行為，建構雙向轉診合作模式及強化基層醫療照護品質為實施目標。重建民眾對基層醫療的信心，落實以病人為中心之醫療。於92年初開始推動，有18個社區醫療群加入，於93年擴大辦理，迄98年全國共計318個社區醫療群加入。

配合132位家庭醫師，服務12萬餘名會員以中國醫藥大學附設醫院為例，近十年來深入社區，成立預防醫學中心，積極經營社區醫療工作，已打下良好堅實的社區網絡基礎。於98年度合作之社區醫療群已擴增至20群，共有132家診所，153位醫師，照顧12萬萬會員。並與中區44家醫院進行轉診合作，整體而言，社區中平均每10位民眾即有1位以上為本執行中心照顧之家庭會員。佔全民健康保險局中區分局現行社區醫療群數之分佈比率：台中市44.4% (8/18)，台中區34.6% (9/26)，南投縣30% (3/10)，為全國規模最大的社區醫療群。

本執行中心建構之社區醫療群整合性醫療照護團隊合作模式。

乃透過健康管理資

訊平台，整合診所與醫院資

源，提供整合性醫療照護團隊專業

醫護人員掌握會員健康狀況，提供會員

預防保健、衛生教育、醫療、居家照護等公

共衛生三段五級之全方位、持續性、協調性、

可近性及負責性的醫療保健服務，服務特色與成果

包括：

1、整合及互動的健康管理系統：診所電子病歷資料與執行中心資訊平台整合，以利醫護師共同掌握會員健康及就醫狀況，提供適當指導。

2、龐大的資料庫及高資料流量之資訊平台：會員數共48,639戶、128,691人，資訊平台流量達216Mb/日，且群內家庭會員獲案處理率高達81%。

3、24小時立即接聽處理的專業團隊：值班護理師於電話鈴聲3響內即時接聽會員來電諮詢，5年內電話諮詢量達12,967人次，其中20%協助轉診就醫。

4、高效率的轉診及持續追蹤系統：診所醫師可在診所透過加刷醫轉診系統進行轉診預約掛號，並享有優先看診、及即時查詢轉診病患之回覆報告，並提供醫師與轉診院所討論病患病情及治療方式之管道，社區醫療群轉診合作醫院服務量4年內成長46.2%。

5、醫院及基層診所每季共同發行4萬冊之「健康家庭」刊物：



◎ 信義社區醫事群醫師合照



◎ 南港區社區醫事群醫師合照



◎ 科博安心社區醫事群醫師合照



◎ 陽明醫院社區醫事群醫師合照



▲ 特約社區醫事群醫師合照



自93年創刊起98年，已發刊14期。

6、完整的健康管理及衛生教育：結合診所針對社區醫療慢性病患者，提供定期健康管理及衛生教育。

7、早期發現及治療的社區疾病及癌症篩檢：95-98年度推動三年癌症篩檢服務，包含肝癌、乳癌、結直腸癌、子宮頸抹片檢查、低劑量電腦斷層攝影(LDCT)肺癌篩檢等。總受檢人數達11,780人，異常率24.5%，早期發現63位癌症。

8、降低死亡率、再入院率、急診率之家庭醫師居家照護服務：本執行中心94年整合社區醫療群與長期照護資源，首度推動家庭醫師參與居家照護服務試辦，以就近提供居家個案持續性照顧。21家診所家庭醫師參與，82位居家個案會員接受服務。其結果發現居家個案之併發症或合併症發生率、急診率及次數、再入院率及次數、死亡率皆呈現降低之傾向，對醫療照護品質及滿意度皆有提升。

9、發展創新遠端居家照護服務：推動遠端照護創新服務試辦，以臨中風會員為應用案例，發展「主動遠端居家照護服務模式」。整體計畫透過資訊、通訊及設備導入，整合相關醫療照護團隊的健康管理服務，提供醫療保健、生活關懷、以及持續監測三大服務，透



維持穩定區以和成

運反制，協助中風個案或其高危族群，預防中風復發，及把握中風後治療的黃金時間。未來本服務模式將可擴展應用到社區、機構或居家之健康/亞健康/疾病族群的健康管理。

10、提供住院醫師及醫學生社區醫療之訓練診所：4年內受訓住院醫師共4位、醫學生共69位。

11、衛生署委託家庭醫師認證及家庭醫師品質提升教育訓練：4年內協助訓練1,088位家庭醫師完成認證。5年內參與中國附醫家庭醫師品質提升教育訓練醫師共2,485人次、4,281小時。

綜觀比較國內社區醫療群之營運，本執行中心以具規模性的點狀服務模式，不論在醫療品質的提昇及醫療成本的降低，皆有顯著的成效。依據96、97年度中央健康保險局中區分局公告之家庭醫師整合性照護品質提升指標檢核結果：本合作社區醫療群之所有指標皆及滿意度，皆高於國內健保局中區其他群之平均水準。自94-97年為健保局節省的4.9億元之患醫門診費用。由此可見，透過社區醫療群家庭醫師整合服務之推動，對社區民眾、醫療提供者及衛生單位皆具正面的效果。



◎ 專訪 ◎

林燦 副院長・張麗雅 管理師

中國醫藥大學附設醫院／預防醫學中心