

96 年度基層健康照護品質試辦計畫

一、 基層健康照護品質試辦計畫成果

(一) 計畫摘要

提供民眾健康照護的各項考慮因素中，以可近性為第一優先考慮。在可近性中，基層健康照護更是扮演為民眾健康把關的重要角色。基層健康照護主要是由衛生所與診所等基層醫療機構所提供，也是民眾尋求醫療協助的第一線守門員。因此，民眾對基層健康照護品質的信心及滿意度，將決定民眾對基層健康照護的使用程度，同時也決定基層醫療對民眾健康的貢獻度。

目前全國基層健康照護在醫療網計畫的努力下，已有相當規模的基層健康照護供給與地理分布，然而在健康照護品質方面，仍有進步空間。

其次，基層健康照護品質是南區醫療區域中各縣市衛生局所共同關心的重點，藉由南區醫療區域管理委員會的協商機制，提供一個合作的平台，形成推展提升本區基層健康照護品質的推動模式；再經以財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（以下稱醫策會）發展之「社區醫療群醫療品質訪查基準」及雲林縣與台南市經「96 年度南區醫療區域管理委員會第二次會議」會議記錄第一項決議：同意可使用自訂之訪查指標取代醫策會所建議之基層診所醫療品質訪查基準（28 項基準）等共三種基準，分別至各社區醫療群及診所進行實地試行輔導評量，作為全面推動基層健康照護品質的評估依據。

過程中南區醫療網各衛生局共推薦了 39 位訪查委員，其中有 26 位委員出席「社區醫療群輔導暨醫療品質訪查委員共識營」。另於訪查前分別於南區五縣市共舉辦五場「社區醫療品質訪查說明會」，以增加診所對訪查基準的認識及自願參與之意願，同時也提供診所「社區醫療群醫療訪查基準」各條基準的準備範本之「教戰手冊」，以輔導參與訪查之醫療群診所達到合格或優良的水準。

結果南區五縣市的訪查診所家數共 54 家，其中優等家數有 35 家（佔 65%）。在雲林縣共訪查診所 19 家，優等家數有 13 家（佔 68%）。在台南市共訪查診所 10 家，優等家數有 4 家（佔 40%）。在採用醫策會所建議之 28 項指標進行實地訪查的嘉義縣、嘉義市及台南縣共訪查診所 25 家，通過率為 100%，其中合格家數共 4 家（佔 16%），優

等家數共 21 家（佔 84%）。

(二)計畫目的

基層健康照護是基本的健康照護，亦是構成國家健康體系的主要部分之一，同時也是社區整體經濟與社會發展的一環（Alma Atz, 1978）；高品質的基層醫療可以提升民眾對基層健康照護的信心，使原本越級就醫的民眾進而回流至基層醫療。對於民眾就醫行為、醫療資源的耗用、甚至醫療體系的運作都會有相當程度的貢獻。

同時在計畫運作的過程中，期望透過南區各縣市衛生局間的合作，發展區內跨縣市間醫療資源的相互觀摩與支援，創造基層醫療間自發性標竿學習的機會，提供民眾更具品質的照護，鼓勵基層診所接受品質認證，使診所更具競爭力，增加民眾信賴感，進而提升整體基層醫療的品質。

(三)執行方法

本計畫配合醫策會「96 年度基層醫療品質精進計畫」執行，辦理階段如下：

- 一)、 訪查協調會：對於區域醫療網訪查作業之執行方法與內容，配合事項與時間表共同討論。
- 二)、 配合醫策會參與承辦人共識營：為使衛生局及醫療網責任醫院訪查計畫承辦人熟悉社區醫療品質訪查作業流程。
- 三)、 配合醫策會參與訪查委員共識營：基於訪查委員對訪查基準應有所共識，避免於實地訪查出現落差，南區醫療網與衛生局推薦之訪查委員將配合參與此共識營。
- 四)、 舉辦五場社區醫療群醫療訪查說明會：因訪查採醫療群診所自願參加方式，為使各診所及合作醫院等欲參與機構能更熟悉訪查基準、後續之作業流程及獎勵措施，由南區醫療網暨衛生局於南區五縣市各舉辦一場共五場的「社區醫療品質訪查說明會」，以增加診所自願參與之意願。
- 五)、 編輯「社區醫療群醫療訪查作業手冊（含光碟）」：針對「社區醫療群醫療訪查基準」提供欲參與之醫療群達成符合指標的相關資料之範本（教戰手冊），再由各診所依據所需自行修正。
- 六)、 彙整參與之南區各縣市社區醫療群名單：經說明會後，由各衛生局調查欲參與之社區醫療群名單，再寄送「社區醫療群醫療訪查基準」自評表及訪查作業手冊，並安排訪查行程及邀請訪查委員。
- 七)、 實地訪查：於 8 月-11 月進行實地訪查。

- 八)、訪查結果統一彙整至醫策會進行成績統計與訪查回饋報告作業。
九)、獎勵措施：由醫策會及各衛生局共同頒發合格或優良獎狀。

(四)整體成果與效益(例如技術面、經濟面、社會面、整合綜效等..)

- 一)、南區醫療網聯絡人及推薦之委員：參與醫策會 3 月 9 日舉辦之「96 年基層醫療品質訪查協調會」，會議中確認南區醫療網五縣市衛生局及責任醫院聯絡人名單，以利後續訪查作業之各項聯絡。另推薦社區醫療群輔導暨醫療品質訪查委員共 39 名，參加醫策會於 5 月 26 日為加強凝聚委員對於訪查基準之共識所辦理之「社區醫療群輔導暨醫療品質訪查委員共識營」，結果委員共出席 26 位，後因參加訪查之基層診所數未如預期，故實地參與訪查之委員僅有 7 位（如表一）。

表一、南區醫療網各縣市衛生局推薦之社區醫療群訪查委員分布

衛生局/醫院	推薦訪查委員	出席共識營	實地訪查
雲林縣	6 位	5 位	0 位
嘉義縣	6 位	4 位	1 位
嘉義市	12 位	10 位	2 位
台南縣	2 位	1 位	1 位
台南市	10 位	5 位	2 位
成大醫院	3 位	1 位	1 位
合計	39 位	26 位	7 位

- 二)、說明會舉辦時間地點及參與人數統計：為使診所對於社區醫療品質訪查基準與流程有充分瞭解，南區醫療網於 5 月份起於各衛生局舉辦「社區醫療群醫療品質訪查說明會」，邀請各縣市醫師公會與診所協會、社區醫療群合作醫院與基層診所等共 186 人參與討論，舉辦之時間地點及參與人數統計如表二及表三。

表二、社區醫療群醫療品質訪查說明會在各縣市舉辦之時間及地點

衛生局	辦理日期	時間	地點
雲林縣	96/5/22	12:00~14:30	衛生局禮堂
嘉義縣	96/5/24	12:00~14:30	衛生局圖書室
嘉義市	96/5/23	12:00~14:30	嘉義基督教醫院
台南縣	96/5/25	12:00~14:30	衛生局階梯教室
台南市	96/5/29	12:00~14:30	衛生局禮堂

表三、96 年度基層醫療品質訪查說明會各場之參與人數統計

衛生局	醫師公會 (人)	診所協會 (人)	合作醫院 (人)	基層診所 (人)	其他 (人)	與會人數 小計
雲林縣	2	1	4	8	8	23
嘉義縣	1	0	2	11	15	29
嘉義市	1	0	7	14	14	36
台南縣	2	0	5	32	10	49
台南市	1	1	7	30	10	49
合計	7	2	25	95	57	186

三)、手冊的編輯：為輔導參與訪查之醫療群診所，由南區醫療網計畫主持人及專任助理共同編寫「社區醫療群醫療訪查作業手冊(含光碟)」即所謂的「教戰手冊」(如圖一及圖二)，提供給衛生署、醫策會、專家學者與南區醫師公會、診所協會、衛生局及參加訪查之診所與訪查委員參考，除參考醫策會及宜蘭縣衛生局所提供之資料，另外增編符合「社區醫療群醫療訪查基準」之各類範本，並與自評表同時寄送至參與訪查之診所。

圖一、「社區醫療群基層醫療品質訪查教戰手冊」封面



圖二、「社區醫療群基層醫療品質訪查教戰手冊」光碟



- 四)、訪查診所及訪查時間排程：經過各縣市衛生局說明會與社區醫療群診所、醫師公會及合作醫院溝通討論後，雲林縣與台南市經「96年度南區醫療區域管理委員會第二次會議」會議記錄第一項決議：同意可使用自訂之訪查指標取代醫策會所建議之基層診所醫療品質訪查基準(28項基準)，結果共計有雲林縣醫療群4群(19家診所)、台南市醫療群5群(10家診所)採用。至於採用醫策會所建議之28項指標進行實地訪查者共計有嘉義縣醫療群1群(5家診所)、嘉義市醫療群3群(12家診所)及台南縣醫療群7群(8家衛生所)共同參與。且為能使未來計畫更完善，訪查結束後請訪查委員填寫「96年度社區醫療群醫療品質訪查意見表」以作為改善計畫及訪查工作的依據。
- 五)、訪查成績：雲林縣參加基層訪查的診所家數共19家，其中優等家數共13家(佔68%)。台南市參加基層訪查的診所家數共10家，其中優等家數共4家(佔40%)(評核結果僅供衛生局內部參考及後續追蹤輔導，不對外公開)。採用醫策會所建議之28項指標進行實地訪查的診所家數共25家，通過率為100%：其中合格家數共4家(佔16%)，優等家數共21家(佔84%)。南區五縣市訪查診所家數共54家，優等家數共35家(佔65%)(如表四)。

表四：96年度南區醫療網各縣市基層醫療品質訪查成績統計結果

縣市	訪查診所家數	優等家數	合格家數	使用基準
嘉義縣	5	5	-	醫策會 28項基準
嘉義市	12	11	1	
台南縣	8	5	3	
小計	25	21(84%)	4(16%)	
雲林縣	19	13(68%)	-	自訂基準 分十八大項 共79小項
台南市	10	4(40%)	6(60%)	自訂基準 共56項
總計	54	35(65%)	-	-

96 年度南區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫

基層健康照護品質試辦計畫

活動名稱：雲林縣社區醫療群訪查說明會

日期：96.05.22

時間：12:00~14:30

地點：雲林縣衛生局

主辦單位：雲林縣衛生局、南區醫療網

承辦單位：雲林縣衛生局

協辦單位：醫策會

主席：曾春美技正

參與對象：社區醫療群診所及合作醫院等

參與人數：23 人

活動照片：



備註：透過此說明會讓雲林縣之社區醫療群會員對於訪查流程及基準更瞭解，增加其參與的意願。

96 年度南區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫

基層健康照護品質試辦計畫

活動名稱：嘉義市社區醫療群訪查說明會

日期：96.05.23

時間：12:00~14:30

地點：嘉基 D 棟 12 樓第四會議室

主辦單位：嘉義市衛生局、南區醫療網

承辦單位：財團法人嘉義基督教醫院

協辦單位：醫策會

主席：莊美如課長

參與對象：社區醫療群診所及合作醫院等

參與人數：36 人

活動照片：



備註：透過此說明會讓嘉義市之社區醫療群會員對於訪查流程及基準更瞭解，增加其參與的意願。

96 年度南區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫

基層健康照護品質試辦計畫

活動名稱：嘉義縣社區醫療群訪查說明會

日期：96.05.24

時間：12:00~14:30

地點：嘉義縣衛生局圖書室

主辦單位：嘉義縣衛生局、南區醫療網

承辦單位：嘉義縣衛生局

協辦單位：醫策會

主席：趙紋華課長

參與對象：社區醫療群診所及合作醫院等

參與人數：29 人

活動照片：



備註：透過此說明會讓嘉義縣之社區醫療群會員對於訪查流程及基準更瞭解，增加其參與的意願。

96 年度南區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫 基層健康照護品質試辦計畫

活動名稱： 台南縣社區醫療群訪查說明會

日期：96.5.25

時間：12：00～14：00

地點：台南縣衛生局五樓階梯教室

主辦單位：台南縣衛生局、南區醫療網

承辦單位：台南縣衛生局

協辦單位：醫策會

主席：陳耀德局長

參與對象：社區醫療群診所及合作醫院等

參與人數：49 人

活動照片：



備註：透過此說明會讓台南縣之社區醫療群會員對於訪查流程及基準更瞭解，增加其參與的意願。

96 年度南區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫 基層健康照護品質試辦計畫

活動名稱：台南市社區醫療群訪查說明會

日期：96.5.29

時間：12：30～14：30

地點：台南市衛生局五樓禮堂

主辦單位：台南市衛生局、南區醫療網

承辦單位：台南市衛生局

協辦單位：醫策會

主席：蘇俊仁局長

參與對象：社區醫療群診所及合作醫院等

參與人數：49 人

活動照片：



備註：透過此說明會讓台南市之社區醫療群會員對於訪查流程及基準更瞭解，增加其參與的意願。

96 年度南區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫

基層健康照護品質試辦計畫

活動名稱：嘉義縣社區醫療群實地訪查

日期：96.10.3

地點：嘉義基督教醫院、林恆文診所、賴政友診所

主辦單位：嘉義縣衛生局、南區醫療網

活動照片：



嘉義基督教醫院書面資料查閱



林恆文診所實地訪查



林恆文診所書面資料查閱



賴政友診所實地訪查

備註：透過此實地訪查使診所更具競爭力，提供民眾更具品質的照護增加民眾信賴感，進而提升整體基層醫療的品質。

96 年度南區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫

基層健康照護品質試辦計畫

活動名稱：嘉義市社區醫療群實地訪查

日期：96.9.26

地點：嘉義基督教醫院、長鴻診所、吳耳鼻喉科診所

主辦單位：嘉義市衛生局、南區醫療網

活動照片：



嘉佳社區醫療群簡報



嘉義基督教醫院書面資料查閱



長鴻診所書面資料查閱



吳耳鼻喉科診所實地訪查

備註：透過實地訪查使診所更具競爭力，提供民眾更具品質的照護以增加民眾信賴感，進而提升整體基層醫療的品質。

96 年度南區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫

基層健康照護品質試辦計畫

活動名稱：嘉義市社區醫療群實地訪查

日期：96.10.9

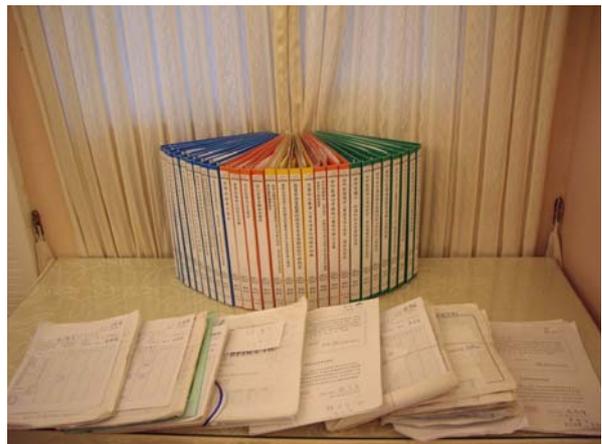
地點：嘉義基督教醫院、黃銘模診所、黃彬聯合診所

主辦單位：嘉義市衛生局、南區醫療網

活動照片：



嘉義基督教醫院陳誠仁院長致詞



會員診所 28 項基準書面資料



訪查委員與診所員工訪談



委員回饋意見與討論

備註：透過實地訪查使診所更具競爭力，提供民眾更具品質的照護以增加民眾信賴感，進而提升整體基層醫療的品質。

96 年度南區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫

基層健康照護品質試辦計畫

活動名稱：台南縣社區醫療群實地訪查

日期：96.9.27

地點：玉井鄉衛生所、南化鄉衛生所

主辦單位：台南縣衛生局、南區醫療網

活動照片：



玉井鄉衛生所資料查閱



玉井鄉衛生所實地訪查



南化鄉衛生所資料查閱



南化鄉衛生所綜合討論

備註：透過此實地訪查使診所更具競爭力，提供民眾更具品質的照護增加民眾信賴感，進而提升整體基層醫療的品質。