

臺北市立浩然敬老院榮獲「第九屆政府服務品質獎」

保健養護組 陳麗萍護理長

臺北市立浩然敬老院為推動本局許局長立民「四全理念」-全人、全程、全家、全隊，規劃「機構是我家-老人機構專業整合照顧服務」，全國首創於機構內提供「高齡整合服務」、「居家安寧療護」、「專業間團隊模式會議」、「藥餐包服務」、「資通訊 ICT 科技運用-個案管理系統」等，參與行政院國家發展委員會第九屆「政府服務品質獎」競賽，從 57 個「服務規劃機關」脫穎而出，在今年 6 月榮獲第九屆「政府服務品質獎」。此一殊榮，不僅肯定浩然敬老院在推動長期照顧的貢獻，也為未來逐步推廣至臺北市私立小型機構樹立標竿典範。

本局許局長立民說：「欠缺醫療的長照不會好，欠缺生活照顧的長照不完整。」浩然敬老院為本市唯一公立公費之老人安養護機構，入住長者平均年齡 81 歲，面臨身心功能退化、罹患多樣性慢性疾病、急性疾病往返醫院需求高等，有鑑於此，本院開始思考於機構內提供多層級連續性服務，自 104 年 5 月起，配合推動專業整合照顧服務，投入相關人力、物力及成本，落實「以人為本」、「在地老化」的施政理念，翻轉老人安養護機構過去的負面印象，成為長者溫暖快樂的家，讓長者可安心尊嚴的走完人生旅程。

本服務專案所運用之策略詳述如下：

- 一、 高齡整合門診服務:機構內設置整合門診，提供整合性醫療服務，減少院民奔波往返醫院間、陪同人力及避免醫療資源浪費。
- 二、 居家安寧療護:推動簽署 DNR，設立臨終關懷室，提供緩和醫療服務及靈性照護。
- 三、 專業間團隊模式會議:由醫師、藥師、物理治療師、護理師、社工、照顧服務員等專業人員整合資訊，共同擬訂個案照顧計畫，定期追蹤檢視，提供院民整

合性照顧服務。

四、 藥餐包服務:結合社區藥局將傳統一藥一袋之給藥模式轉成藥餐包形式，節省人力成本外，更降低給藥錯誤率。

五、 資通訊 ICT 科技運用:建立個案管理系統，提供資訊整合平台，協助專業人員即時溝通並掌握個案情形。

自 104 年起迄今，本服務專案所創造之亮麗績效如下:

一、外部效益

(一) 樹立典範，建立機構整合照顧模式。

(二) 節約各項成本支出：

1. 節約就醫成本：平均每位長者接受高齡整合門診服務所節省往返醫院之交通與人事成本費用約新臺幣 1,300 元。

2. 節約藥物成本:平均每位長者藥費由新臺幣 550 元下降為新臺幣 450 元。

(三) 減少住民重複用藥及降低用藥量：平均每位長者用藥量自 8.9 種降至 6.8 種。

(四) 促進 DNR 觀念推廣，機構安寧個案增加：符合居家安寧收案條件者，累計共收案 39 人。

二、內部效益

(一) 工作人員查詢資料、蒐集資料、報表匯出等每年約可節省 533.75 小時，可換算成約 22 日工作天。

(二) 專業間團隊模式會議增加專業人員溝通機會，提升住民品服務質與工作人員之成就感。

(三) 導入安寧照顧服務，減少行政相驗繁複流程。

本服務專案雖未增加收益，但節源是造福長者及家屬，並減輕市庫支出，無形的

質性效益更是難以量計，本服務專案總效益之益本比高達 3.7 倍。

本院童院長富泉表示：「得獎只是為民服務的起點，要不斷的追求卓越與創新，從每個細節務實建構服務品質」。



社會局局長與衛福部同仁分享成果



童院長帶領評委實地考評