



友善榮民長輩就醫

文／鍾祖豪

→榮院建置高科技醫療設備，提升國內醫療水準，也不忘給予榮民長輩最有溫度的照顧。
(圖／林建榮)

榮院以民為本



就醫處處長張仁義(左二)與同仁走訪各榮院，實地了解病患掛號狀況。(圖／北榮桃園分院)

為了解各級榮院掛號作業及友善就醫服務實況，主委日前特別指示輔導會就醫保健處到各總院、分院實地走訪，希望榮院在追求智慧醫療進步之餘，提供更周全友善的就醫環境。

就醫保健處處長張仁義偕同仁於八月二日至二十一日至各院實地了解掛號等各項友善措施，並與醫院座談交流，務實精進榮民就醫服務。期待透過總院、分院與榮家相互合作的照護網絡及就醫綠色通道，提供更符合榮民友善就醫的服務需求。

高齡九十四歲的單身榮民陳寶龍，今年初突患蜂窩性組織炎，十分嚴重，行動受阻，且影響生活，當時擔任新北市榮服處處長的周興國聞知，立即交代輔導員扶持陳爺爺上車，前往北榮急診，進行抽血等各項檢驗，並洽院方安排床位，住進病房接受治療。檢驗期間寸步不離，隨時與醫護保持連絡，貼心關懷，備極溫馨，最後也順利出院。陳寶龍爺爺事後特別寫信給主委，感謝基層單位如此愛護和關懷單身榮民。

主動積極照顧 老榮民安心信賴

主委特別指示，讓老榮民到榮院就醫順暢，應有「一條鞭服務」。上述案例顯示，基層發現問題後，能以主動積極精神將長輩送至榮院，全程陪護協助，榮院也無縫接軌，給予最適切治療，這都強化了榮民長輩的安全感與信賴感。

榮民長輩的妥善照顧、安心頤養，一直是主委最關切的事項，輔導會近年來推動金字塔三級醫療、遠距智慧醫療照護等服務，是為落實照顧榮民的重要政策。

智慧化叫號系統 方便長輩掛號



榮院的榮民(眷)諮詢服務窗口，有輔導員及志工提供各項貼心服務。(圖／林建榮)

就醫保健處彙整各級榮院提供榮民長輩的友善服務，在門診服務方面：各級榮院提供八十五歲以上榮民及高齡長者優先看診服務；總院提供七十五歲以上榮民優先掛號、批價及病床等服務。在急診服務方面：以病情嚴重度為優先考量，榮民有協助需求時，急診室志工、社工等相關人員提供必要的協助。在住院服務方面：總院因應門診量，如遇健保床滿床，無職榮民可直接免費入住二人病房，病房費差額由輔導會補助。

實際來到北榮第三門診榮民(眷)諮詢服務臺，社工室輔導員及志工正在為有需要的榮民(眷)提供專屬服務。蔡源松輔導員說，榮民長輩就醫遇到困難，例如掛不到號，或有特殊狀況要優先看診，服務窗口會協調掛號櫃檯或醫師，盡可能滿足病患需求。「病患在哪裡，我們的服務就到哪裡。」另外，中正樓「臺北市榮民服務處服務台」，也有臺北市榮服處輪派的社區服務組長，協助榮民(眷)掛號及諮詢服務。



行動不便的榮民長輩自行就醫，榮院志工提供及時協助。(圖／林建榮)

北榮表示，配合輔導會一十二年高齡醫學發展照護計畫，推動以智慧化服務提供八十五歲以上高齡者優先看診服務，將八十五歲以上長者排序列

入智慧化叫號系統，九月已上線。

中醫設有中部榮民就醫通報「24小時」群組，作為與榮家、榮服處橫向聯繫窗口；急診有住院需求者於二十四小時內安排床位。七十五歲以上者使用敬老批價櫃檯，八十五歲以上榮民，門診優先看診服務；榮民住院時，專人代表輔導會致送慰問卡及營養品表達關懷，讓長輩可以獲得友善的醫療照顧。

高榮門診大樓一樓大廳設置「敬老櫃檯」、「榮民櫃檯」，一旁的取票機設定身分類別，供民眾自行抽取，分別提供八十五歲以上長者及榮民掛號、批價服務。另外，門診、醫療及高齡大樓設置諮詢服務窗口(含高雄市民榮服處諮詢窗口)，由志工或社區組長就近協助榮民(眷)掛號、急難改掛同科其他醫師。



高榮門診大樓大廳設置「榮民櫃檯」，圖右下的取票機設定身分類別，供民眾抽取，分別提供八十五歲以上長者及榮民掛號、批價服務。(圖／高雄榮總)

救助及諮詢服務，如榮民尚未掛號，逕予協助指引至榮民櫃檯掛號，如八十五歲高齡者由志工帶領至客服中心，先行查詢掛號網頁，確認欲掛號醫師當日及十四天內的門診狀態，若當日醫師尚未額滿，則協助或陪同榮民(眷)至門診掛號，如額滿則運用綠色通道掛號服務。若無法掛到指定醫師之榮民(眷)，經病人同意亦會協助其改掛同科其他醫師。

高榮社工室於門診大樓設置客服中心，協助榮民(眷)各項諮詢問題，包括協助掛號、輪推服務、醫病溝通、法律諮詢及就醫諮詢等。對於高齡榮民掛號，使用綠色通道協助掛號，配合診間高齡友善看診，「一插一」方式，避免高齡病患久候。

屏東榮總榮民服務櫃檯，提供榮民友善就醫各項服務。(圖／輔導會)



臺中榮總設有諮詢服務櫃檯，隨時為榮民(眷)提供協助。(圖／輔導會)

科技分流，優先提供七十五歲以上榮民掛號綠色通道；此外，於服務臺安排志工陪同長輩就醫、輪椅輔具借用、協助不熟悉操作者掛號，或醫師滿額改掛同科其他醫師。

屏榮院長吳東霖表示，許多榮民獨居在外，至榮院就醫不方便，特別需要被關切，透過屏東縣榮服處的協助，屏榮會定期訪視這些年長獨居榮民，提供醫療服務。

榮院榮家榮服處加強橫向聯繫，吳院長的構思，彰顯榮院與榮家、榮服處的橫向聯繫，對榮民長輩的照顧可以更趨周延完善。

輔導會服照處處長曹東發日前也帶隊訪問四所榮總、七所分院，並偕同十七個地區榮服處負責就醫相關業務的主管與承辦人員，與榮院社工室第一線服務人員交流訪談，尋求共識及可行作為，以提升榮民(眷)就醫服務品質。曹處長表示，目前各醫療機構社工室與地區榮服處，在榮民(眷)的醫療服務上，如就診、掛號、病房及善後服務，均相互密切合作與配合。

屏東榮總榮民服務櫃檯，提供榮民友善就醫各項服務。(圖／輔導會)



王智弘院長(右四)拜訪臺北等四所榮家，與劉化宇(左二)等家主任深入討論如何加強榮家長輩的就醫照顧。(圖／北榮桃園分院)



臺北市榮服處在北榮中正樓設有服務櫃檯，榮民(眷)有就醫或其他相關權益問題，都有社區服務組長及志工解說、辦理。(圖／林建榮)

榮院近年來陸續斥巨資建置尖端醫療設備，提升我國醫療水準，而在推動智慧醫療之外，仍不忘以人為本，提供親民、便民服務，就醫處、服照處、榮家、榮服處近期都動起來，與各級榮院編織起全方位、一條龍式的就醫及照護網絡，讓榮民長輩可以安心享有溫暖的照顧。