

縮短急診病患等候住院時間專案

護理師-陳怡秀、吳幸樺、王曉婷、陳香年



前言

根據行政院衛生署2009年統計資料顯示，台灣歷年醫院平均每日急診醫療服務量，自1998年14,959人次增至2008年18,118人次，成長21.1%，顯示急診就診人數持續攀升是世界共同的趨勢(王、溫、葉、張，2009)。統計發現民國100年3-5月本院每位患者平均急診等待住院時間為90分鐘，且發現患者及家屬常因等待住院時間過長並須忍受急診室壅塞吵雜環境且無法得到適切連續性照護等因素，導致患者及家屬對急診品質及整體滿意度的降低(99年77%)。本專案主要目的避免病患因等候時間過長導致醫療糾紛，故希望藉此專案以提昇急診醫療品質及病患對急診滿意度

現況分析

★單位簡介

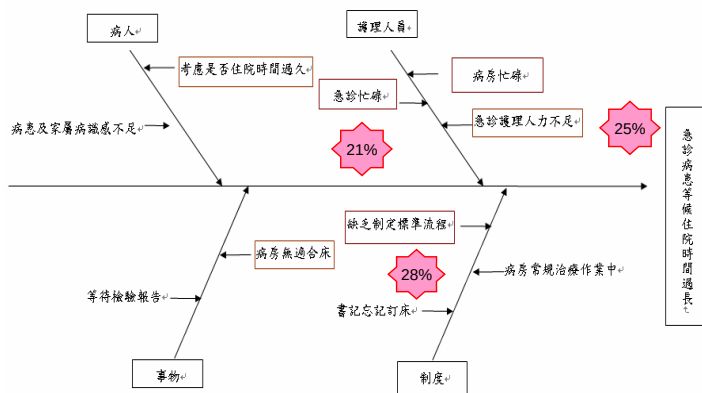
1. 急診留觀共10床。
2. 護理人力三班配置為 2:2:2，假日(週日)增為3:4:2。
3. 100年1-7月急診就診人次約為1900人次/月:急診住院1140人。

★急診病人等候住院現況

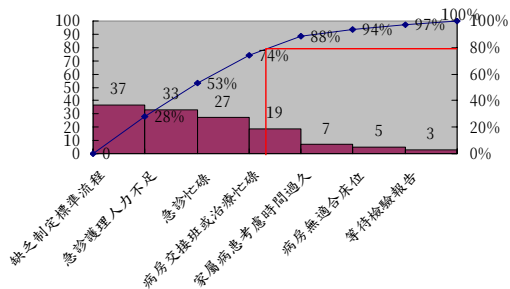


★抽樣3-5月100份住院病歷，統計結果平均候住院時間90分鐘

★針對急診13位護理人員發放問卷，要因分析如下



問題確立



專案目的

★根據文獻查證、調查住院病人或家屬可接受等待住院時間訪查鄰近幾家地區醫院其急診病患等候住院時間平均為60分鐘本小組依據本院人力配置及設備等因素經討論後

★訂出平均等候時間自90分鐘，縮短為50分鐘以內（下降44%）

執行過程

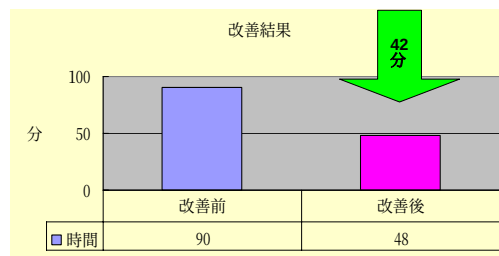
★工作進度表2011年3月至2011年9月

	時間 項目	2011年							
		三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	
計劃期 3/1- 5/31	成立專案小組	*							
	擬定工作計畫		**						
	收集資料-文獻查證		*	*					
	收集資料-統計數據		*	**					
	擬定解決方法		*	**	*				
	擬定作業流程及候床衛教單張				**				
執行期 6/1- 7/31	宣導				**	**			
	試用作業流程				**	**			
	試用衛教單張				**	**			
評值期 8/1- 9/31	成效評估(統計8-9月)						**	**	
	制定作業流程單張						**	**	
	完成報告						**	**	

解決方法

- ★經組員討論後依照可行性、方便性、成本、效果、人力選出解決方案
- ★制定急診室病患候住院標準作業流程並宣導
- ★與病房開會共識訂床時間的定義
- ★增加病患人數多時的護理人力
(調整小夜班每星期一、二、五的護理人力至三人)
- ★給予急診室等候住院須知衛教單張並加強安撫病患和家屬協調溝通

評值結果



結論

★縮短急診病患住院等待時間過長問題，將等待時間由原先平均90分鐘，縮短為48分鐘以內，進而使急診醫療品質整體滿意度由99年77%提升至100年86.7%，共提升9.7%。

★藉由推行此專案，希望單位同仁能在病患等候床住院時間時與急診病人或家屬建立良好互動的基礎，適時給予衛教解釋亦可減少病人及家屬等待的焦慮，縮短候床時間以減少病人不悅的心情，提高急診病人的滿意度，增加急診照護品質。



高雄市立岡山醫院
Kaohsiung Municipal Gangshan Hospital
(委託秀傳醫療社南法人經營)

急診制