



降低急診報告逾時率

吳榮輝¹鄧雅馨²陳淑薇³柯羽嫻⁴劉育傑⁵林筱芸⁶徐銘稜⁷

前言

當病人來到急診室，治療時間分秒必爭，對於檢驗報告完成率，對於第一線醫護人員在病情的判斷及治療非常重要藉由收集本院急診111年9-12月檢體報告逾時率3.85%，設立目標值為2.28%，而成立此專案，自我挑戰，由檢驗科與急診跨部門合作透過QCC手法共同提升醫療照護品質，降低急診報告逾時率提出改善對策，提升人員的認知及使用正確率並且增加看診效率。

問題分析、改善計畫或方法

原因主要分為三大類：人員因素、儀器設備、作業流程。

一、確立主要問題為：

(一)未即時發報告：人員過於忙碌或疏忽造成。

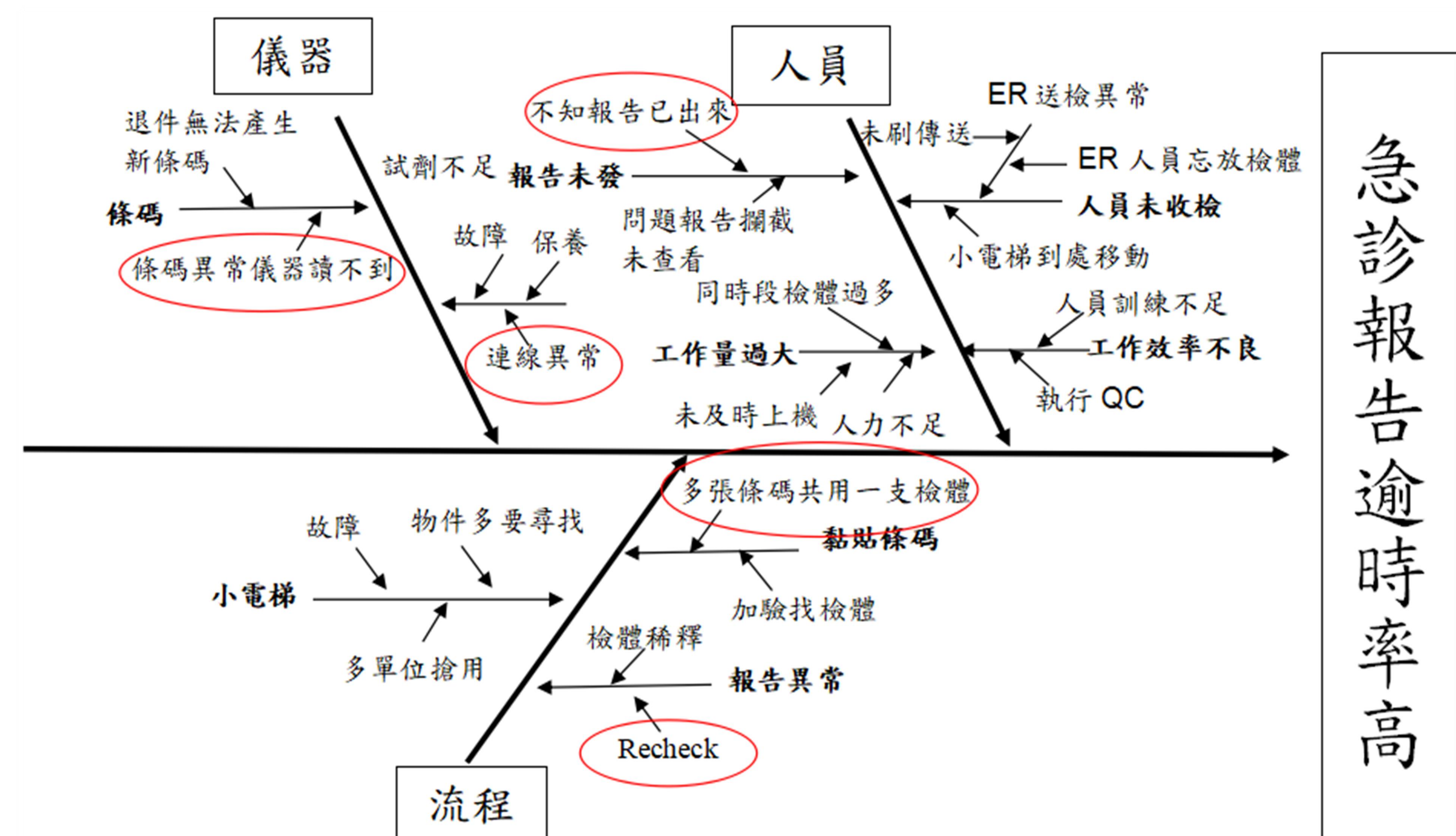
(二)儀器設備：

電腦連線問題-因電腦新系統上線。

電腦當機造成連線系統異常。

標籤問題-條碼不清楚或貼歪導致儀器掃不到。

(三)作業流程：檢體複檢-檢驗值大於正常值或異常值皆需重驗。



二、對策擬定：

(1)逾時看板：架設逾時看板追蹤檢體動向、血液組異常報告可即時處理。

(Ex:Recheck、推片鏡檢血球計數...等)。

(2)優化軟體設備：請工程師設定雙向連線、AQT90報告欄位改到生化(修改檢驗字典內容)、每天早上值班人員例行重新開機確保連線。

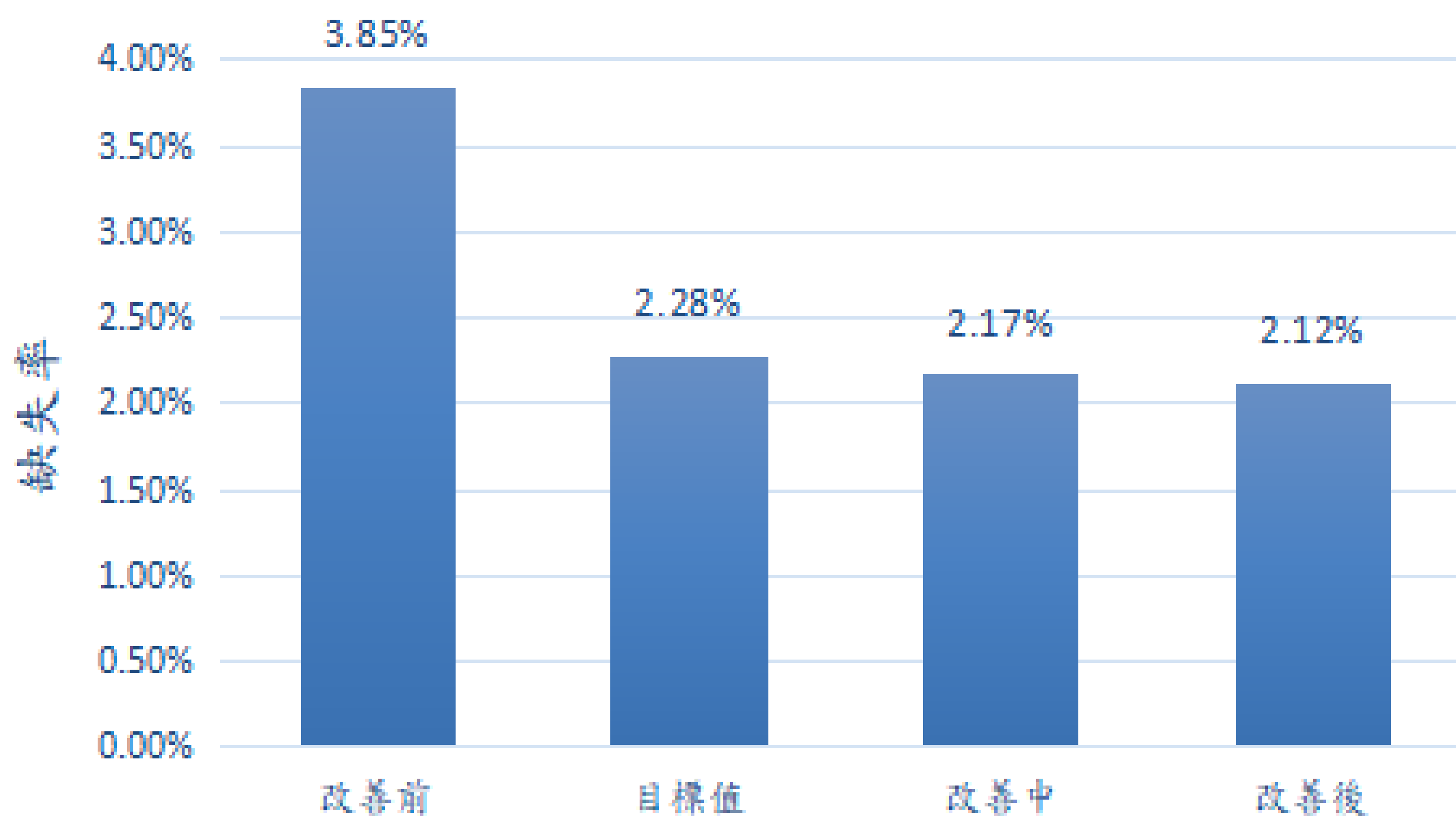
(3)異常值儀器自動複檢：脂血4+檢體依項目預先高速離心、溶血檢體>(1+)預先退檢。

(4)標籤不共管：一張標籤貼一支檢體，不共管使用。

(5)統一條碼格式：條碼格式統一，改善條碼沒有虛線或毛線。

成效、結論

目標達成率



專案小組以對策實施計畫表依可行性、經濟性及效益性為評價指標，作為解決辦法，由3.85%下降至2.12%。

附加效益：

對病人而言-縮短等待報告時間。

對同仁而言-提高工作效率。

對院方而言-提升內顧客滿意度調查。