



提升簽署預立醫療決定書服務量

朱美怡¹、李宛融²、張薰文³、葉倩瑜⁴、曾柔婷⁴、洪欣瑜⁵
天主教聖功醫療財團法人聖功醫院 ¹安寧病房護理長、²社服室主任
³家醫科主任、⁴安寧病房護理師、⁵居家護理組長

一、前言/目的：

根據統計，台灣有世界第一的加護病床密度，長期靠呼吸器維生人數是美國的5.8倍，有超過5成的醫師為避免醫療糾紛會實施無效醫療；《病人自主權利法》為亞洲第一部病人自主權利專法，醫療團隊藉由門診進行預立醫療照護諮商(簡稱ACP)，協助病人在意識清楚下自主選擇個人意願的生命末期照護方式，完成書面預立醫療決定(AD)。藉由品管圈手法，期望提升簽署預立醫療決定書服務量，不僅能降低無效醫療的支出，還可以提升整體醫療品質。

二、材料與方法/問題分析、改善計畫或方法：

改善前數據收集自2023年1月1日至2023年5月31日期間，諮詢預立醫療諮商民眾人次。因個人因素取消諮商的原因彙整繪製成直條圖(圖1)，以80/20法則選擇「費用過高」「家人時間喬不出來」「諮商時間無法配合」為本次改善重點。

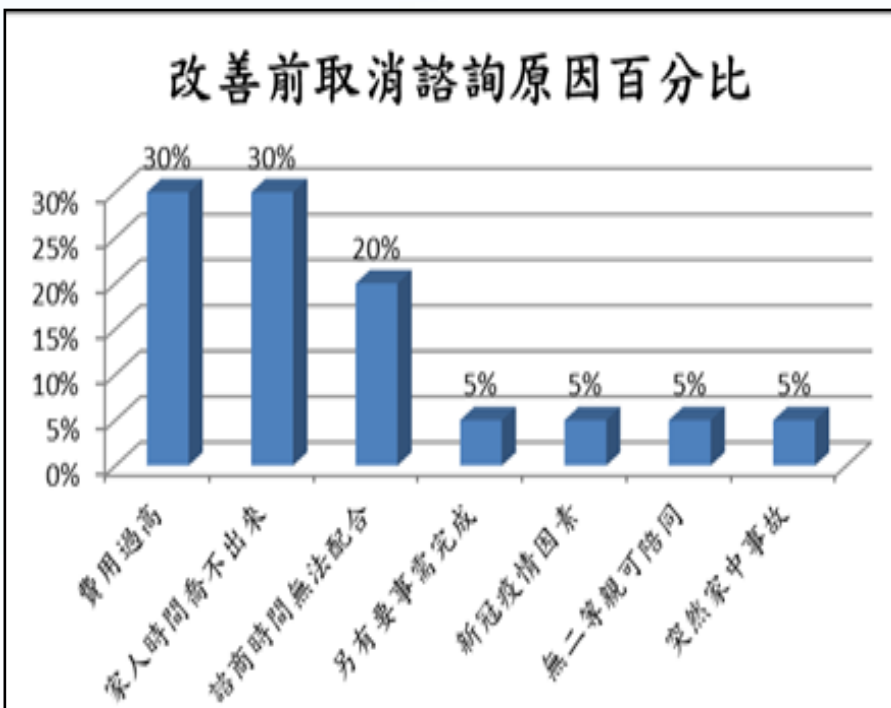


圖1：改善前數據蒐集

團員依據現況，製作特性要因圖(圖2)分析取消因素，票選出三項要因，經討論後一致同意「ACP推廣不足」「諮商門診時段太少」「只能在醫院執行」這三項列為真因。

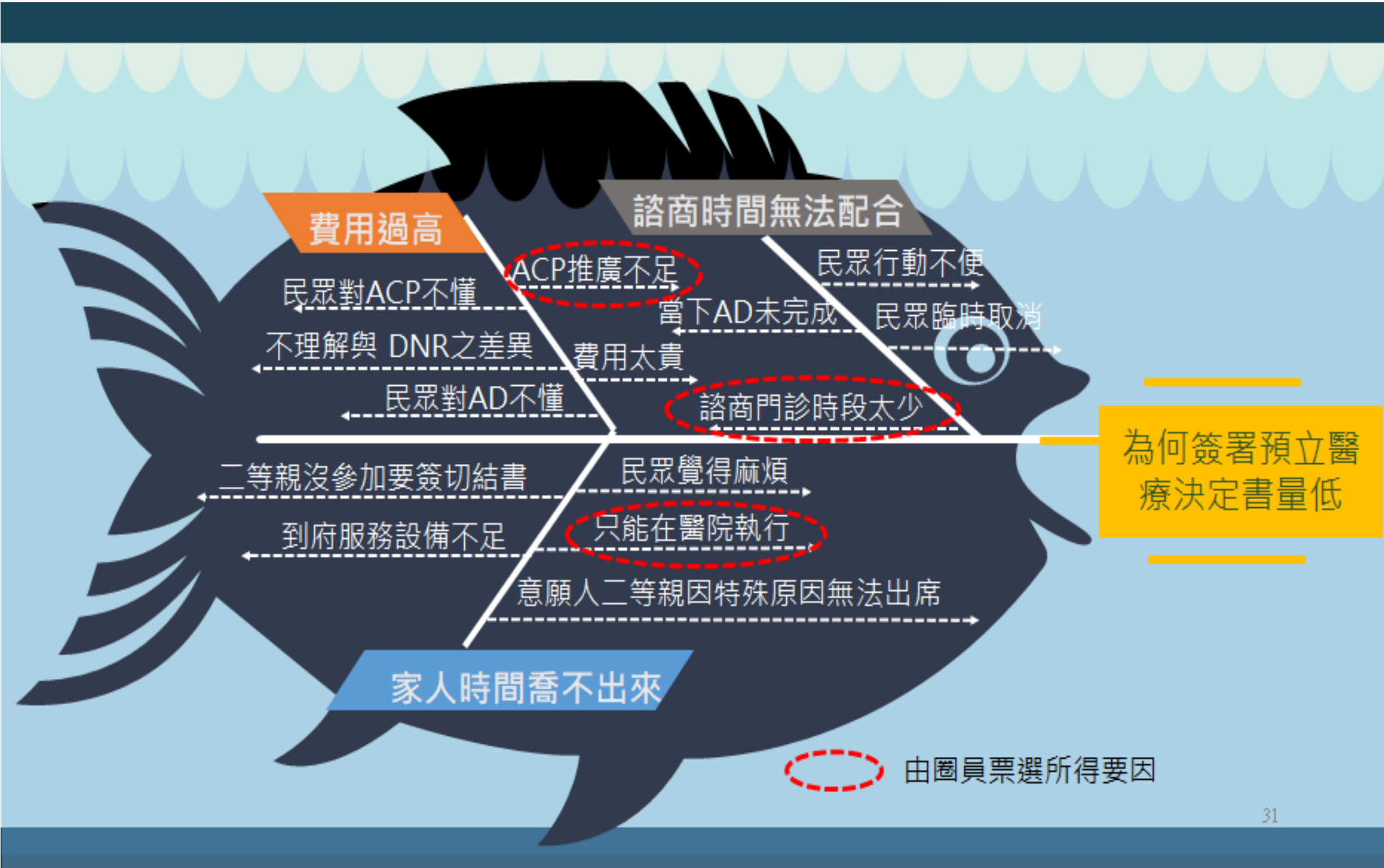


圖2：特性要因圖

改善前本院5個月諮詢15件，取消6件，完成預立醫療決定件數9件，參考同儕標竿3家醫療院所(平均13件)後，將圈能力設定為80%，經公式計算後可得到目標值為15件，以品管圈活動介入，運用PDCA循環，改善策略分別為(1)增加多元宣導方式；(2)居家醫療結合ACP服務；(3)增加平日諮商門診時段，其對策作法如表1。

表1:改善策略

對策一	對策名稱	增加宣導方式(圖 3)
	主要點	ACP 推廣不足
	問題點	費用過高
	對策作法	1.增加海報、單張位置。 2.醫師看診主動衛教合適個案，連結 ACP 服務。 (創意來自：高雄「傳說」人物--抓漏陳財佑一若漏水問題，腦中閃過的第一個畫面，也是陳財佑廣告看板或宣傳車上清秀的畢業照。所以民眾能看的到的地方，增加 ACP 海報、宣導單張位置，讓民眾隨時都能接觸到資訊，增加印象。)
對策二	對策名稱	居家醫療結合 ACP 服務(圖 4)
	主要點	只能在醫院執行
	問題點	家人時間喬不出來
	對策作法	評估居家合適個案，由居家醫療團隊進行居家醫療時間，同時完成預立醫療照護諮商門診。 (創意來自：戶政到府服務—針對年滿 65 歲、重症肢障行動不便等家庭，全國各戶政事務所提供主動到府貼心服務，只要事先向就近戶政事務所預約，經審查符合申請資格及作業項目後，將有專人到府服務。)
對策三	對策名稱	增加平日諮商門診時段(圖 5)
	主要點	諮商門診時段太少
	問題點	諮商時間無法配合
	對策作法	諮商團隊共識，增加平日諮商門診時段。 (創意來自:做臉預約—預約做臉時若想預約的時間不行，會告知美容院第二個時間，美容院根據顧客想指定的時間再安排時間。)



【門診服務台桌牌及佈告欄張貼海報】

【電子看板】

增加宣導方式(圖3)



居家醫療結合ACP服務(圖4)

增加平日諮商門診時段(圖5)

三、結果/成效：

1.結果：

改善後自2023年11月1日至2024年3月31日間，改善後諮詢19件，取消0件，完成預立醫療決定件數21件(有跨月3件)，將統計數據繪製成改善後數據蒐集(圖6)。

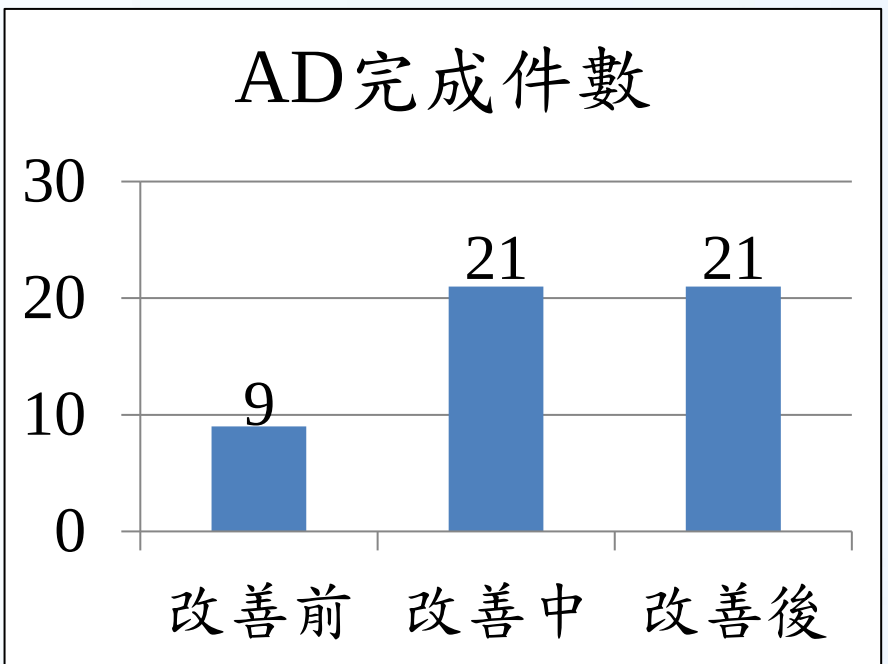


圖6：改善後數據蒐集

2.成效：

(1)對策實施後簽署預立醫療決定書件數完成數9件提升至21件，目標達成率為200%，進步率133%，因此修正0371-3-00-013預立醫療諮商標準作業書新增服務地點及增加服務時段頻次。

(2)對病人而言：配合衛福部113年特定對象諮商費用獎勵方案，共3位民眾免費接受預立醫療照護諮商門診，完成醫療決定註記，民眾減少9,000元花費。

對工作人員而言：減少諮詢後取消之件數，減低社工師耗用時間，以一位民眾每次諮商需花費時間20分鐘，取消18件共360分鐘，換算社工師費用約1,000元。

對院方而言:每案完成預立醫療決定註記收費1,200~3,000元(依當日參與人數費用不同); 2023/11-2024/3月間完成預立醫療註記增加15件，約可增加收益30,000元。

四、結論與討論：

經本次品管圈活動改善顯示，經過作業流程修改後113/4-7月AD完成23件，改善效果持續穩定(圖7)。

有形成果方面除了可以減少個案花費、保障病人末期善終權利，增加醫院自費營收，減少國家無效醫療耗損；無形成果方面圈員於「溝通協調」、「團隊精神」有明顯進步(圖8)，改善後可以提升團隊成員間業務溝通及合作，增加工作流暢性，全體成員均滿意此次改善成果。

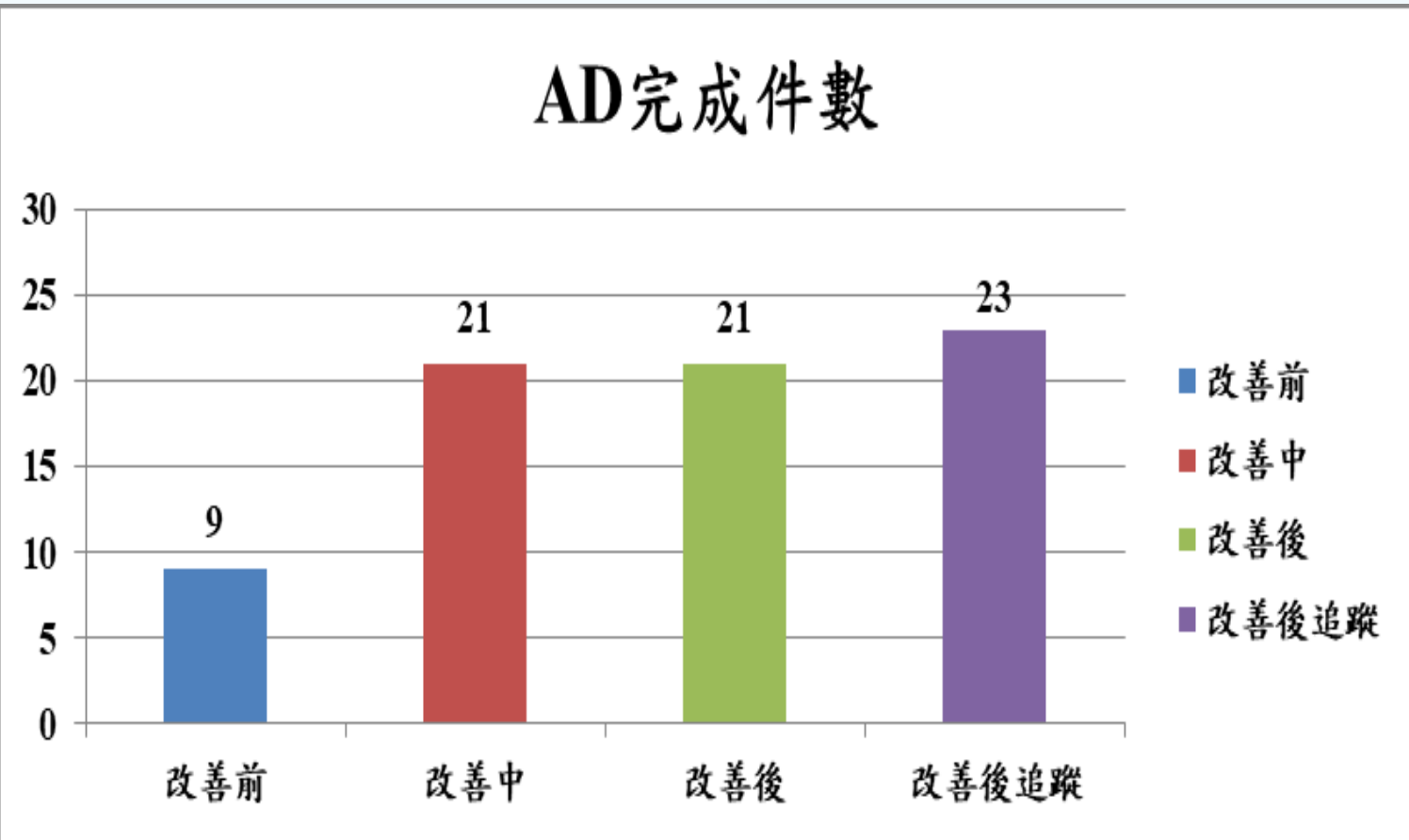


圖7：改善後數據追蹤

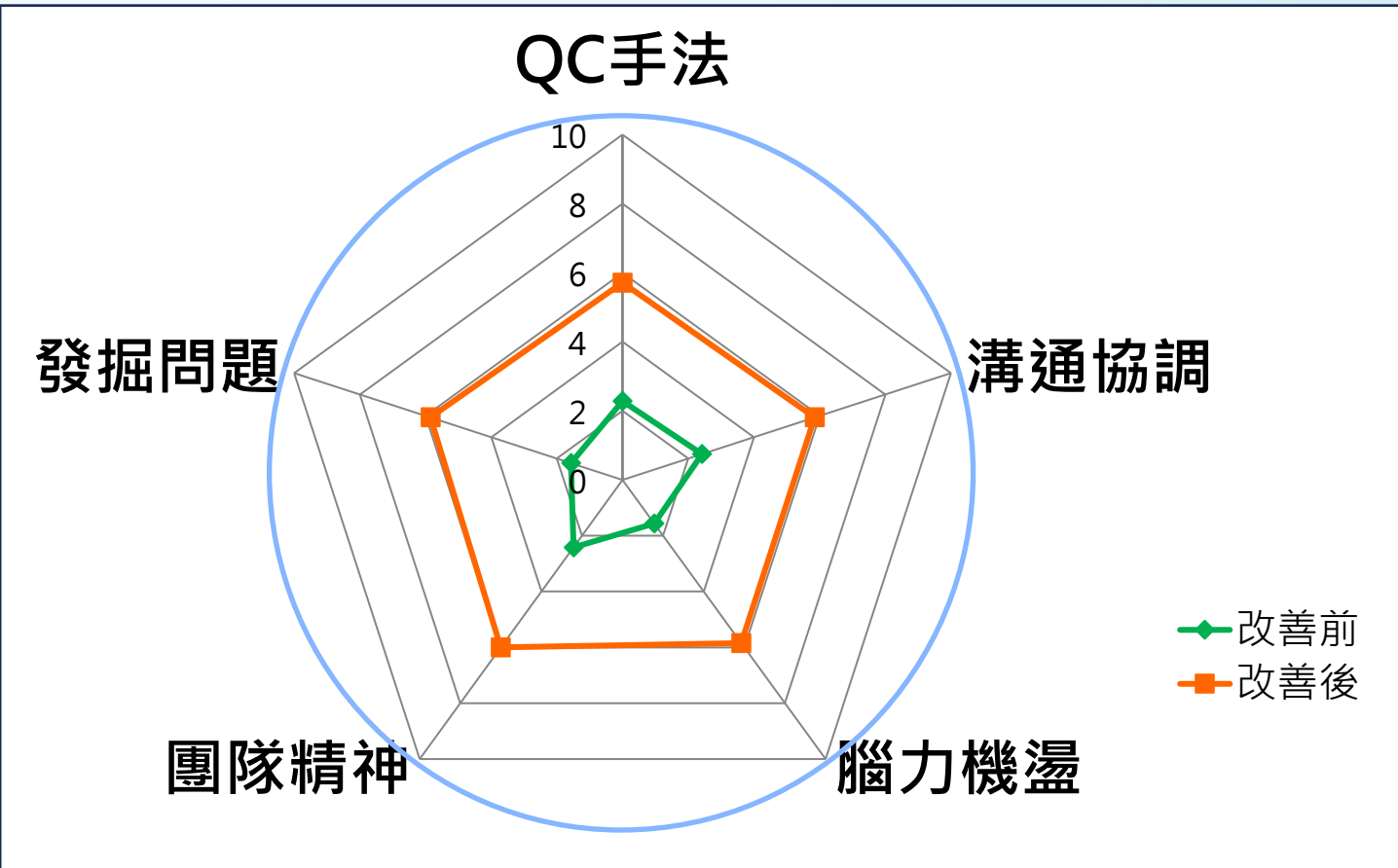


圖8：無形成果 雷達圖