

提升語言治療空堂運用率

周真伊 鄧奕廷

南投基督教醫院 復健技術課

一、前言 / 目的

語言治療是藉由語言治療師設計的課程和活動，幫助有溝通或口腔動作發展慢的個案，讓他們能夠有更好的溝通技巧或進食能力，以提升生活品質。然而，在臨床治療中，個案常因故未依預約時間出席治療課程，導致語言治療出現許多空堂時段，相對浪費醫療資源，對個案而言，亦將影響治療成效。本專案針對語言治療個案缺席而造成的空堂時段進行原因分析並設法善用空堂時間，以期減少因個案缺席而造成的成本支出並提升空堂時段運用的效益。

二、材料與方法 / 問題分析、改善計畫或方法

本專案以系統圖分析語言治療病人缺席的原因並圈選出三項要因進行對策擬訂。

三、改善對策：

針對要因，於每週工作紀錄中詳實記錄已預約但未出席的原因進行真因驗證後，擬出下列改善

對策一 加強與個案及家長間的聯絡效率

- 1.新個案初次治療時，給予初診說明單向家長或個案說明治療規則（包含停止治療標準、請假方式、遲到方針、出席時間確認等）。
- 2.使用官方line帳號方便與家長或個案聯絡，設定官方招呼語，提醒預約的治療時間及請假規則。

對策二 彈性安排治療時間

對策三 加強執行治療室內清消

問題點	真因	對策群組	對策名稱	採行的對策方案
無故缺席	對於上課態度不積極	一	效率聯絡 好方便	1-1 初診說明書約定規則 1-2 建立方便的聯絡方式 (官方line帳號)
事假	家長或個案本身有事忙碌	二	彈性排課 好輕鬆	2-1彈性調整時段 2-2增加禮拜六
病假	身體不舒服	三	安全衛生 沒煩惱	3-1彈性調整時段 3-2做好治療室清消

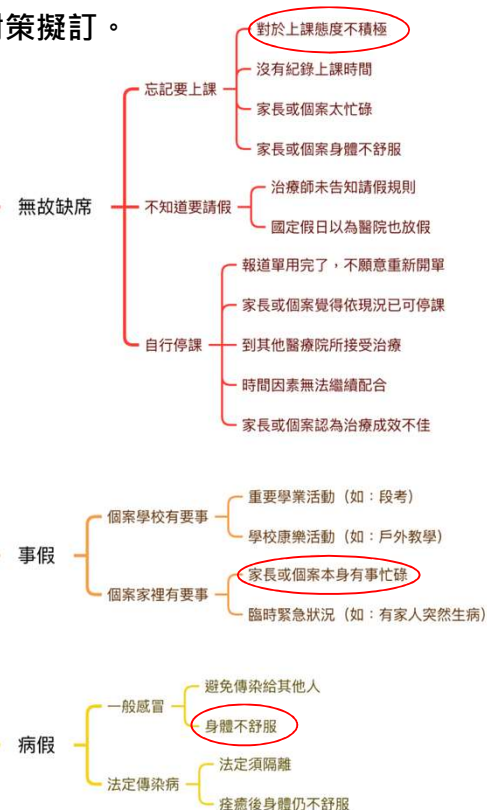
四、結果 / 成效

- 1.112年6月到9月累計總預約629人次，改善前空堂率為27%，改善後空堂率降至18.9%，降幅8.1%。
- 2.本專案目標達成率71.7%，進步率30%；另外，語言治療業務營收增加25.5%的效益。

五、結論與討論

由於語言治療個案缺席的因素難以控制，時間是主要的限制亦較難突破的關鍵點。家長或個案常因上課時段有其他安排，無法配合治療師所提供的調課時間，故而調課成功率低，為此改由家長或個案提出可治療的時間後再與治療師進行協調來提高彈性調整排課時段的執行率。本專案依擬訂之對策執行4個月後，已逐漸看到改善成效，但仍有再進步的空間，因此將空堂運用率列入單位監測指標持續追蹤改善，以提升語言治療的量能及效能。

語言治療缺席原因



語言治療空堂率

