



提升精神科急性病人辦理入院流程效率

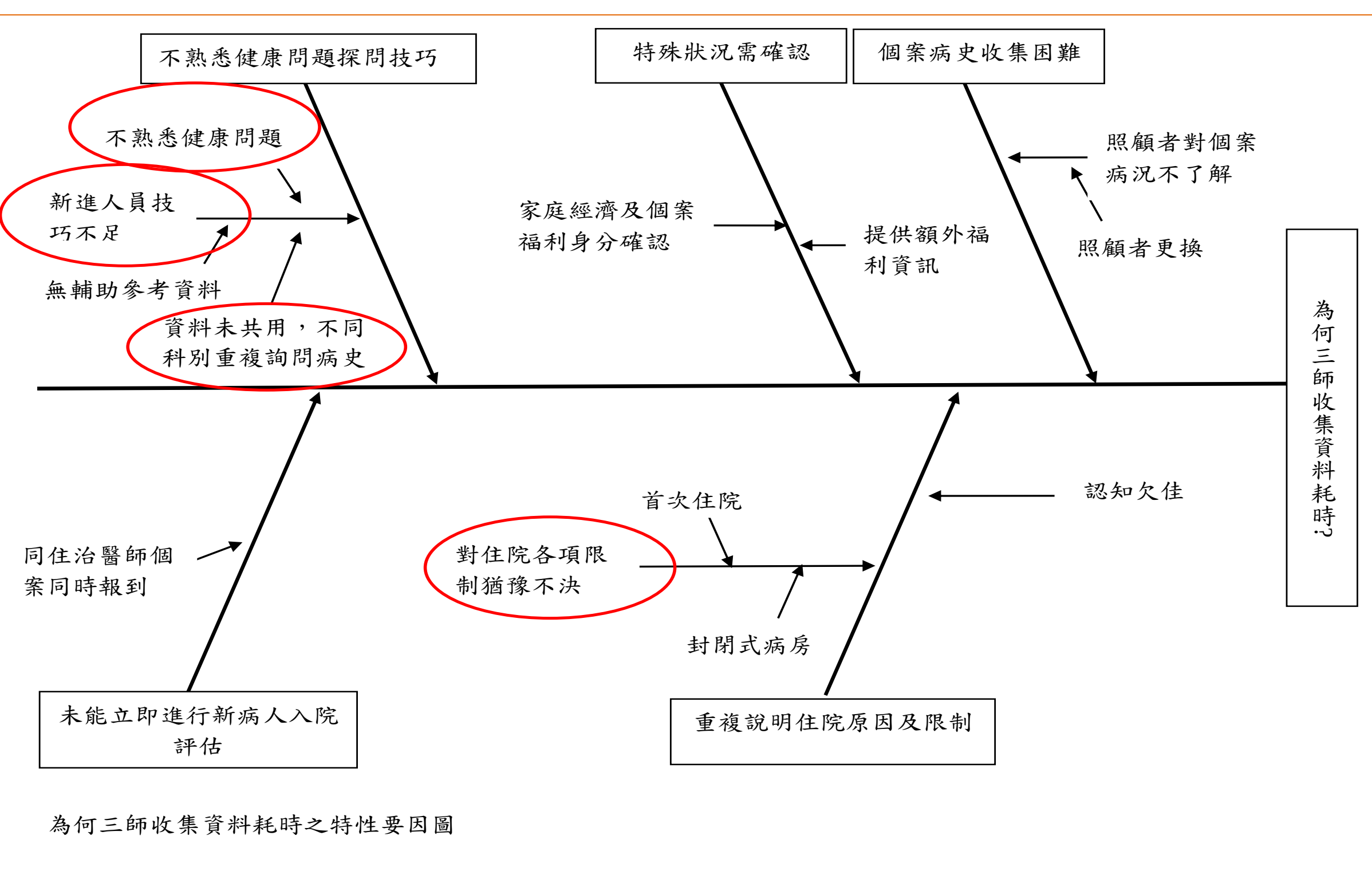
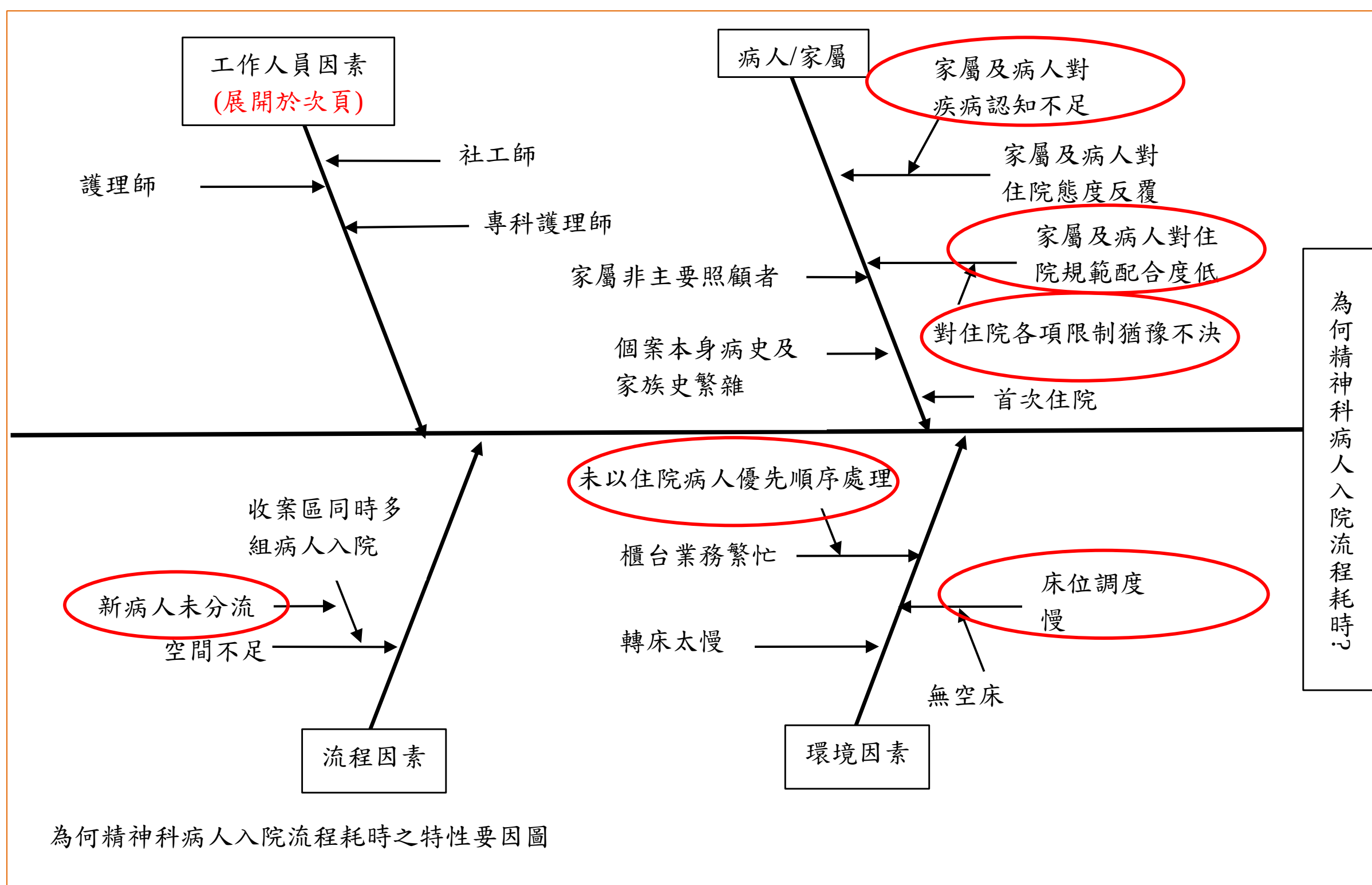
大千醫療社團法人南勢醫院 魏築筠、柯又勤、賴秀蕙 陳玉秀、劉依靜、廖悅妘、何仁琦、李易靜

前言/目的

需住院之精神病人常因症狀干擾及自我控制力差等狀況，對漫長的入院手續及流程缺乏耐心，家屬也提出住院流程耗時緩慢造成負荷及抱怨。故於2023.02.13~2024.01.31運用品管圈手法，針對新病人入院各項流程及耗時進行檢視與改善，期能提升精神科急性病人辦理入院流程效率。

問題分析、改善計畫或方法

2023年3~5月收集入院個案入院耗時內容，經圈員腦力激盪繪製魚骨圖，並依三現原則進行入院流程效率不佳之真因驗證，運用PDCA進行對策擬定及改善措施。



要因圖選 (入院病人數N=18)			
項目	次數	百分比	累積百分比
對住院各項限制猶豫不決	11	25.6%	25.6%
新進人員不熟悉健康問題	9	20.9%	46.5%
新病人未分流	7	16.3%	62.8%
未以住院病人優先順序處理	7	16.3%	79.1%
家屬及病人對疾病認知不足	2	4.7%	83.7%
家屬及病人對住院規範配合度低	2	4.7%	88.4%
不同科別重複詢問病史	1	2.3%	90.7%
床位調度慢	1	2.3%	93.0%
其他	3	7.0%	100.0%
總數	43		

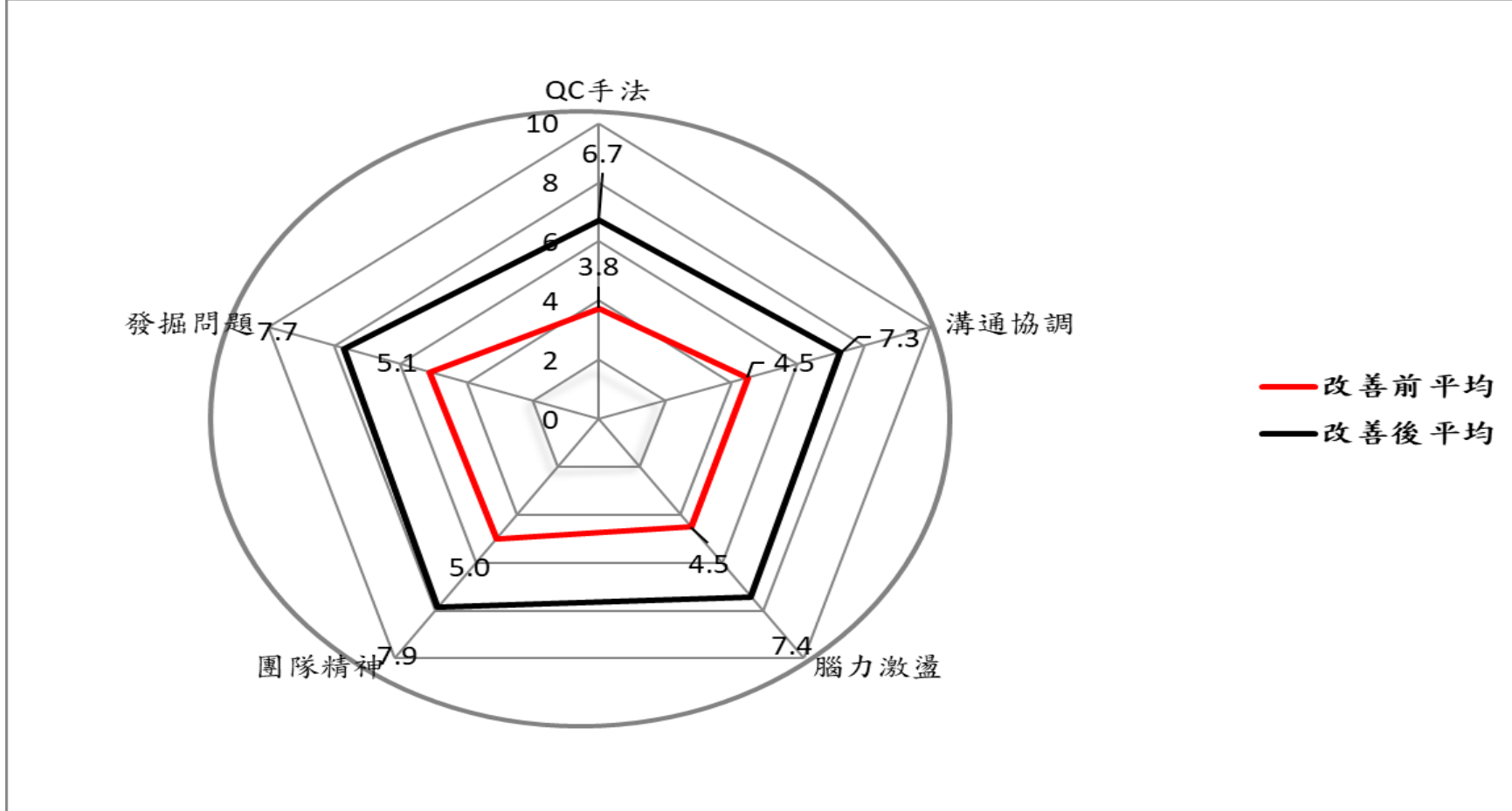
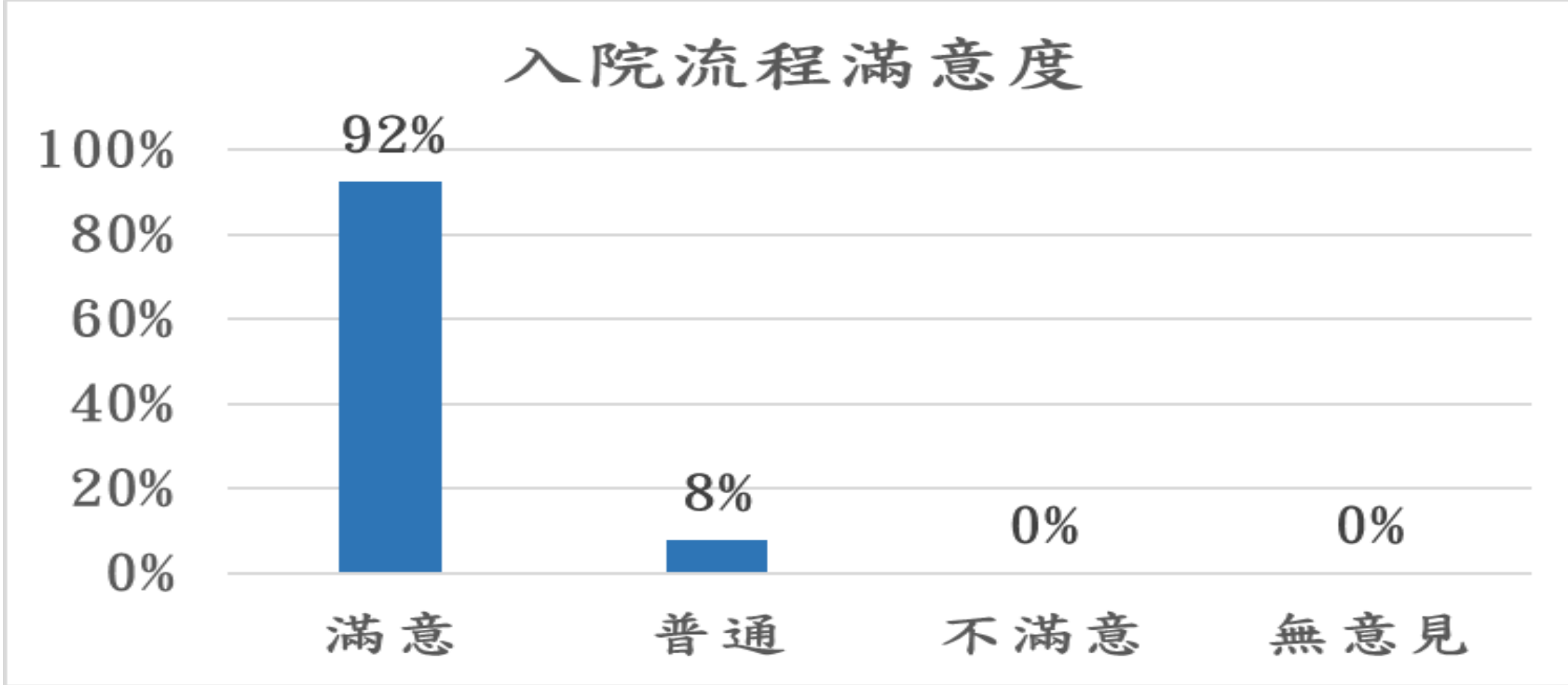
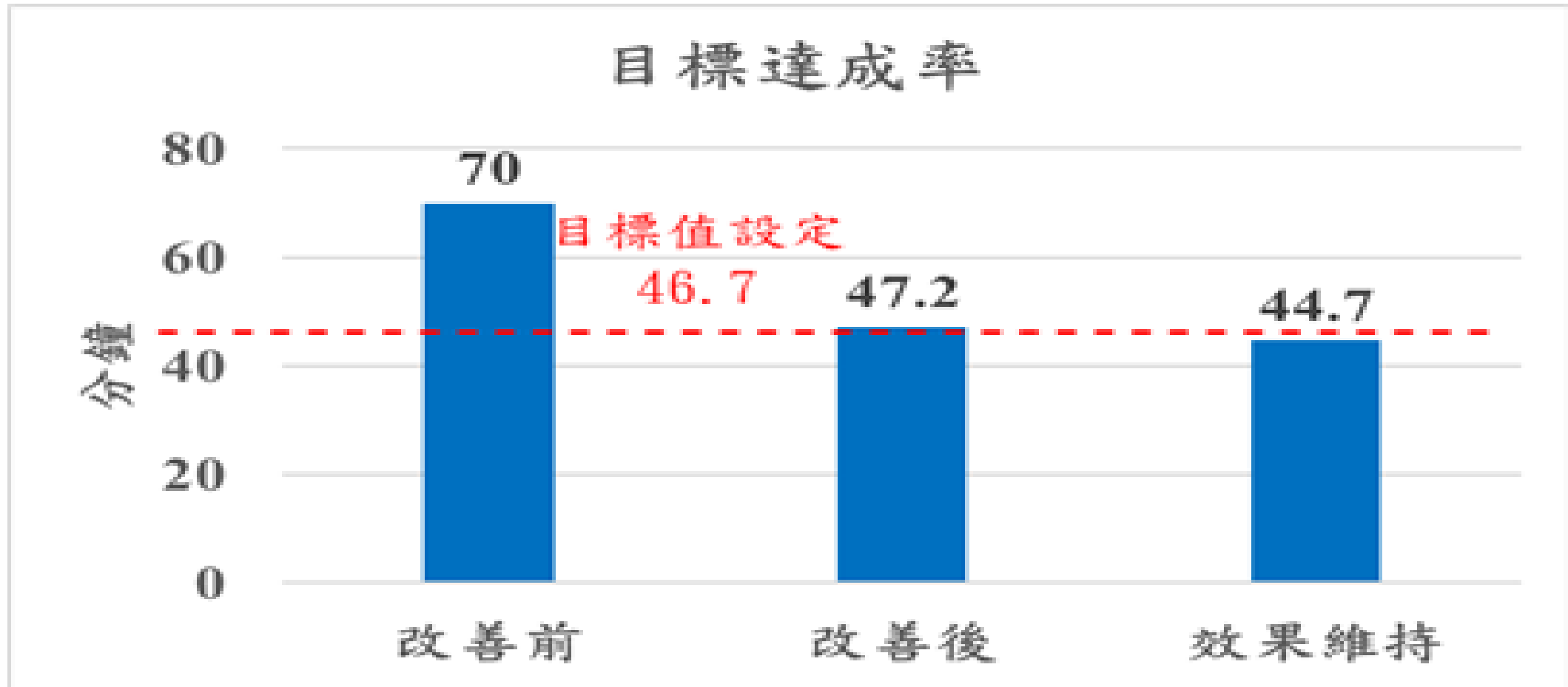
主要原因	解決方案	可行性	效益性	便利性	總分	選定方案
1. 病人及家屬對住院各項限制猶豫不決	1-1提升住院須知及疾病治療說明效率 1-2邀請主要照顧者提前到院了解規範 1-3要求家屬提供他院住院病痛	34 30 30	34 30 30	40 27 27	108 87 87	V
2. 新進人員不熟悉健康問題	2-1新入院病人護理紀錄標準化範本 2-2舉辦在職教育 2-3個別化指導 2-4增加會客室無線網路，接案使用行動工作車	38 34 30 20	36 30 30 27	40 30 27 18	114 94 87 65	V
3. 新病人入院未分流	3-1建立精準分流機制 3-2推行預約制度 3-3志工引導及協助辦理 3-4規劃辦理住院專用空間 3-5加強單位間訊息傳遞	39 30 16 20 30	34 30 18 27 30	27 27 18 18 34	100 87 52 65 94	V
4. 未以住院病患優先處理	4-1建立入院患者快速入院通道 4-2改善預辦住院病人管理 4-3改善住院中病人管理	39 27 27	34 30 18	39 34 27	112 91 72	V

註：計分方式：依據專案小組成員共8人，各項以佳：5分；可：3分；差：1分計算，依可行性、經濟性及效益性投票方式，每一單項(5*8人=40分)，滿分為120分(40分*3項目=120分)。

項目 內容	對策名稱	(一) 提升住院須知及疾病治療說明效率
	主要原因	對住院各項限制猶豫不決
對策內容	1. 彙整住院相關規範與限制並設計入院前參考版住院限制須知 2. 適時提供入院前衛教及家屬經驗分享，增加住院接受度 3. 增加住院實況說明次數，提高接受度	
項目 內容	對策名稱	(二) 新入院病人護理紀錄標準化範本
	主要原因	新進人員不熟悉健康問題
對策內容	1. 建置護理評估勾選式表單 2. 規劃並舉辦與健康問題及護理評估主題相關之教育訓練課程	
項目 內容	對策名稱	(三) 建立精準分流機制
	主要原因	預辦住院病人入院未分流
對策內容	1. 盤點全日門診時間與病房常規作業時間，選擇人力充足時段 2. 住院待床單集中管理，預入院病人依主治醫師歸屬及時段分流 3. 建立資訊通知系統，加強提醒病人/家屬報到時間 4. 協助提前完成門診掛號	
項目 內容	對策名稱	(四) 建立辦理入院流程
	主要原因	未區分住院及門診病人處理流程
對策內容	1. 新增預辦入院流程 2. 訂定新的入院標準作業流程	

結果/成效

精神科急性住院病人平均入院時數由70分鐘，改善後為47.2分鐘，效果維持為44.7分鐘，達成率100%；護理人員、專科護理師、社工師(三師)平均入院耗時各下降11.9、4.4、7.9分鐘；簡訊滿意度約86%、入院流程滿意度達92%，明顯提升入院流程效率及滿意度。



結論與討論

針對設定之目標對病人而言，降低入院耗時及等待，增加家屬滿意度，降低病人不穩定風險，保護病患本身與他人的安全。對同仁而言，降低重複收集資料時間的浪費，減少對其他業務的時間排擠。對院方而言，避免人力資源浪費，提升服務品質，效率提升，增加醫療量能。透過跨團隊合作，提升精神科病患入院效率，規劃改善入院整體流程，納入入院標準流程。