

提升身心科急性病房病人電話卡正確歸還率

黃婷怡¹、林明煌¹、李淑儀²、陳雅紅²
1國軍臺中總醫院身心科病房 2國軍臺中總醫院護理部

前言

精神衛生法中規定：住院病人應享有個人隱私、通訊及會客之權利，但由於社會大眾對身心科病人汙名化，為顧及身心病人隱私，病人在住院期間禁止使用手機，取而代之為插卡式公共電話，以供病人與他人聯絡。

為維護身心科病人住院安全，本病房電話卡採集中管理，以預防病人利用其自傷、交易、借貸等不當行為。在電話卡管理過程中，常出現病人領取電話卡歸還時有出錯情形，如：未還、錯置、遺失等，而引發糾紛，造成工作人員和病人關係緊張。因此，護理團隊於2024年1月成立專案小組進行改善，針對病人不願意歸還電話卡或歸還時造成錯置之原因進行探討，擬定相關改善策略，期能透過具體可行方案來提升電話卡歸還情況。

問題分析

本單位為身心科病房，總床數56床，病人之電話卡集中放置在病房電話卡冊中統一保管，每日於開放撥打電話之時間，將有領取電話卡之病人床號登記於便條紙上，待撥打電話開放時間結束後，工作人員再逐一核對，確定病人歸還電話卡情形，但2023年11-12月常發生有病人未落實歸還電話卡之情形。為避免病人利用未歸還之電話卡進行交易、自我傷害，單位於2024年1月啟動專案小組，進行病人及工作人員管制電話卡措施的認知問卷調查，前測病人48人，結果顯示病人對於管制電話卡措施的認知正確率僅64.6%、35位工作人員對管制電話卡措施的認知正確率僅82.9%；統計1/7-2/7期間病人電話卡歸還情況，病人借出電話卡總計754件，其中未準時歸還達33件，電話卡歸還率為95.6%。

經由專案小組實際調查及分析33件病人電話卡未歸還的原因，歸類原因為：病人不清楚電話卡保管規定9件(27%)、電話卡無固定歸還位置7件(21%)、工作人員認知不足4件(12%)、電話卡冊設計不良4件(12%)、症狀干擾2件(6%)、借貸2件(6%)、病人想保有自身物品2件(6%)、電話卡資料標示不清1件(3%)、工作人員不認識新病人1件(3%)、工作人員放錯位置1件(3%)。小組成員進一步探討病人電話卡未歸還的原因，經由腦力激盪，歸納出主要問題為：(一)工作人認知不足。(二)病人不清楚電話卡保管規定。(三)電話卡冊破損及設計不良。(四)電話卡無固定歸還位置。

目的

鑒於電話卡若未歸還，將被病人用來作為交易、自我傷害的用途，且評估團員能力，設定本專案目標為提升精神科急性病房病人電話卡正確歸還率為100%。

改善方法

針對「工作人員認知不足」、「病人不清楚電話卡保管規定」、「電話卡冊破損及設計不良」、「電話卡無固定歸還位置」等原因，擬定改善方案如下：

(一)工作人員認知不足

- 1.實施工作人員教育訓練：於單位在職教育、晨間會議期間進行教育訓練，以提升工作人員對電話卡管制措施的正確認知。
- 2.安排本專案小組成員教導同仁在病人借電話卡及歸還電話卡過程的登記技巧及注意事項，同時請同仁實際操作及回覆示教。
- 3.於工作桌面、電話卡回收窗口、電話卡冊等處設立標語，提醒工作人員。

(二)病人不清楚電話卡保管規定

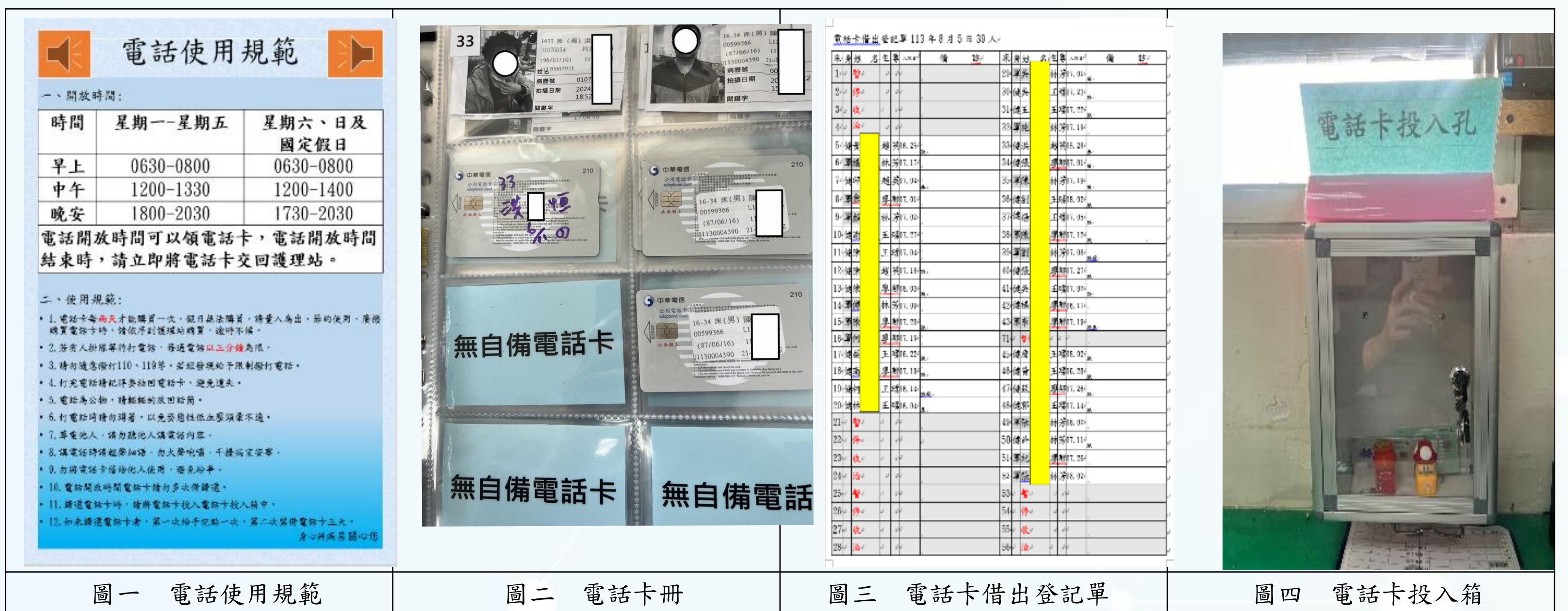
- 1.修訂電話使用規範(圖一)，增加未歸還電話卡的罰則，並將電話使用規範製成海報及單張，張貼於病房公共電話機旁，讓病人熟悉規範及增加認知。
- 2.宣導電話卡管制措施：於每週星期一藥物治療團體及每週五團體衛教時，宣導電話使用規範、電話卡管制措施及電話卡歸還箱位置，加強病人認知。
- 3.新病人辦理入院時，由接案護理師利用電話使用規範單張，向新病人說明電話使用規範及電話卡管制措施，並於病人領取電話卡時加強說明。

(三)電話卡冊破損及設計不良

- 1.依據單位床位數及電話卡使用規範，重新製成「電話卡冊」(圖二)，並加固電話卡冊側邊邊條，以防卡冊破損影響電話卡存放。
- 2.電話卡冊第一格設計存放病人基本資料及照片，幫助工作人員能更加嚴謹核對病人身分，確認借用電話卡人員，以杜絕冒名借卡之情形發生。
- 3.規範病人自備電話卡或由單位購入的電話卡，均須於電話卡上用麥克筆書寫床位、姓名及領取日期，以利辨認及歸入電話卡冊。
- 4.於晨間會議時，向工作人員宣導及教導電話卡冊、病人照片、書寫電話卡、電話卡借出登記單之執行方法，以利工作人員熟悉電話卡冊之使用方式。

(四)電話卡無固定歸還位置

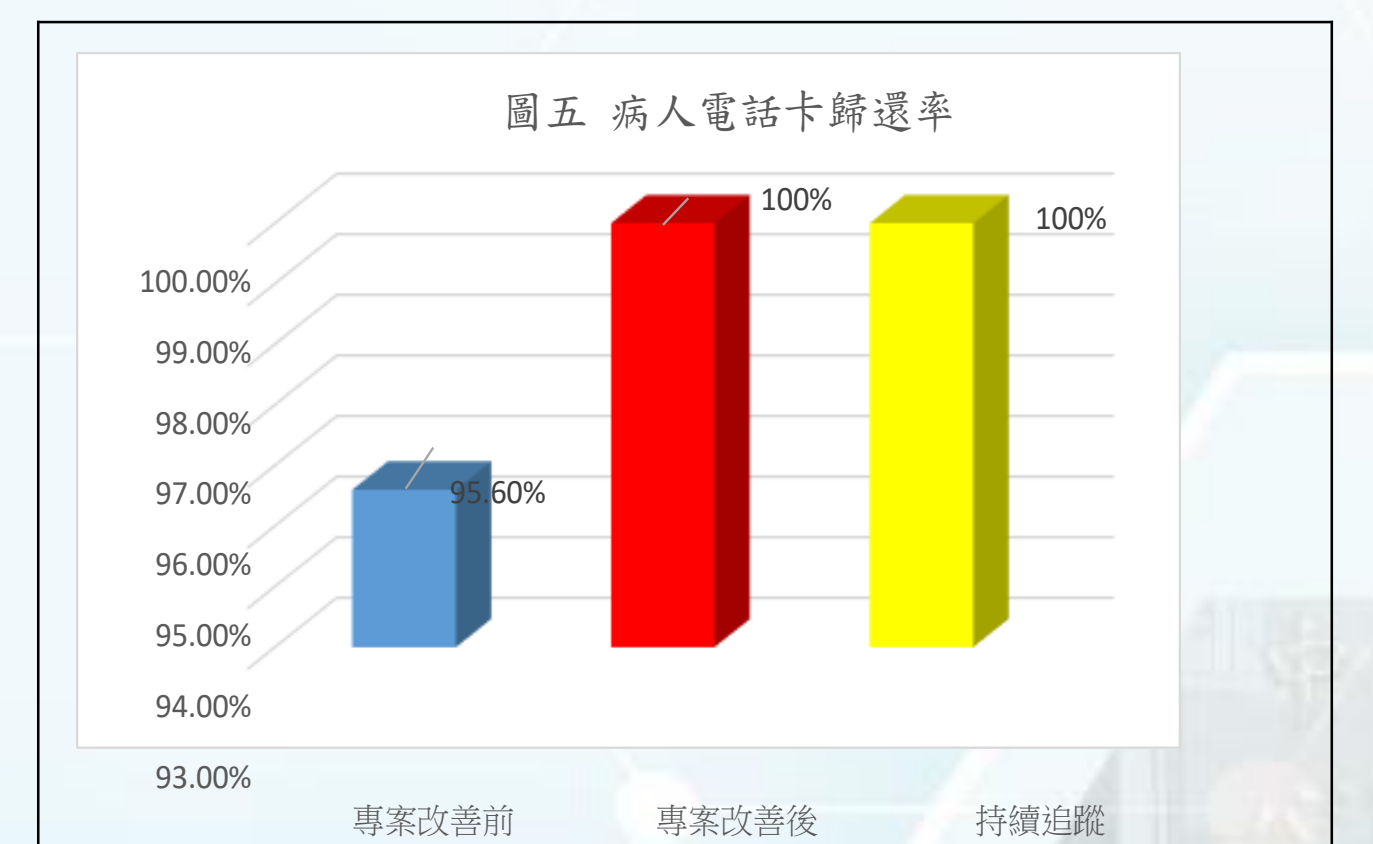
- 1.設計電話卡借出登記單(圖三)，以利病人借電話卡時登記，及病人歸還電話卡時核對之用；同時，根據病人動態每日更新表單，以確保單張之正確性。
- 2.設置電話卡歸還區及單向電話卡投入箱(圖四)，讓病人能正確將電話卡投入電話卡投入箱，降低被他人拿走之風險與疑慮。
- 3.於每週星期一藥物治療團體及每週五團體衛教時，宣導電話卡投入箱位置，並教導病人歸還電話卡時能正確將電話卡投入電話卡投入箱中。



結果

一、成效

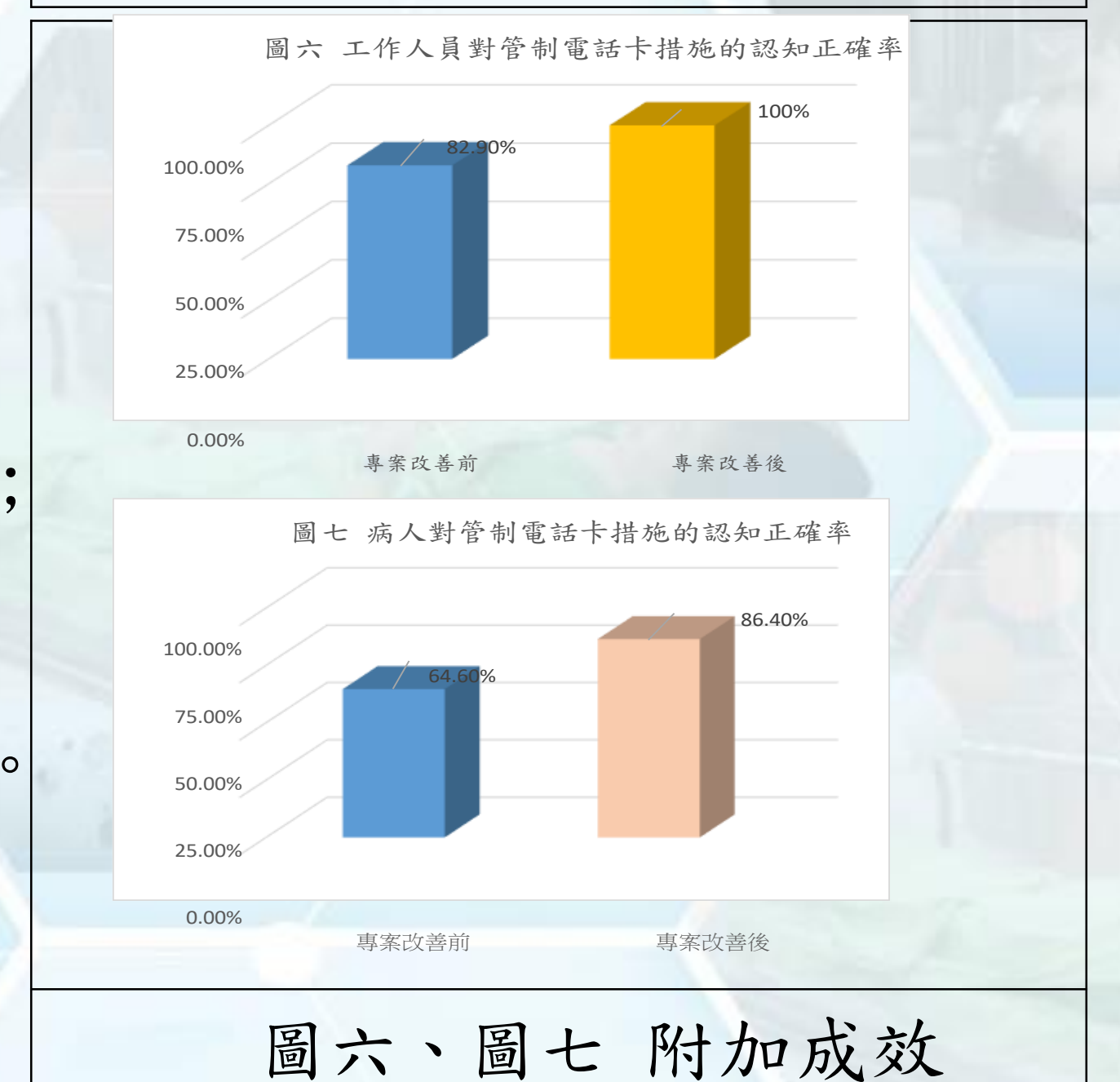
專案實施前，病人電話卡歸還率為95.6%，經由專案措施實施後，於2024年5/15-6/15期間電話卡歸還率達100%，目標達成率100%，7/1-7/31進行後續追蹤電話卡歸還率亦達100%(圖五)，專案改善成效良好。



圖五 成效

二、附加成效

專案實施前工作人員對管制電話卡措施的認知正確率為82.9%，專案實施後工作人員認知正確率提升至100%；專案實施前病人對於管制電話卡措施的認知正確率為64.6%，專案實施後病人認知正確率提升至86.4%，成效良好。



圖六、圖七 附加成效

結論

自著手『提升身心科急性病房病人電話卡正確歸還率』計畫以來，團隊經過現況分析，了解電話卡未歸還原因，並針對問題進行措施實施及調整，此過程中同仁更加熟悉領取及歸還電話卡作業流程，提升電話卡正確歸還率，同時也漸低了因電話卡與病人發生衝突的狀況，建立良好醫病關係，改善病房氛圍，而較為可惜的是身心科為5大團隊共同合作，此次未能結合跨團隊領域進入此專案，為此次專案較為不足之處，希望日後能與其他團隊結合共同討論並擬訂相關對策，以提升身心科病人照護品質及安全。