

如何提升門診個案復健單開單效率

作者 1游子醇、2朱煥桂、3張婉惇
復健科/語言治療師

前言

按照現行醫院門診復健治療的規範，不論是成人或是小兒門診個案，都必須依流程完成報到才能進行復健治療。但往往在長假之後，如寒暑假或先前面臨的重大疫情時，可能因為一段時間未到院復健，以及未留意跨月問題，導致因治療單效期已過而無法進行復健的狀況，其中以小兒個案發生頻率較高。

為提升長假期間及假期後門診個案開單效率、降低忘記開單頻率，以維護個案復健治療之權益，統整個案和家屬反饋的原因如下所示，並以此來進行改善方案和後續追蹤。

問題分析、改善計畫或方法

- 一、收集期間：112年2月1日到112年3月31日（寒假後）。
- 二、收集方式：依據112年2月到3月門診個案復健單的開單狀況，經現場詢問本人或家屬忘記開單原因。
- 三、統計造成忘記開復健治療單的原因以下列四種為主，故以此作為本次改善重點。

項目	次數	比率
放假時忘記	9	31%
記錯醫師門診時間	6	21%
忘記帶健保卡	2	7%
誤判復健治療單效期	12	41%
合計	29	100%

改善計畫：

- (一)將提醒治療單效期之行為納入標準作業流程
 1. 週課後衛教時，告知可以開立新復健治療單的日期建議
 2. 再次確認個案或家屬有接收到訊息
- (二)在使用中的治療單給予記錄提醒
 1. 在目前上課使用的復健治療單上註記未來開立新復健治療單的建議日期
 2. 同時在治療單上註記復健科醫師最新門診時間並提醒攜帶健保卡
- (三)協助推算復健治療單使用效期
 1. 協助個案或家屬從復健六格單的蓋章日期推算治療單的到期月日
 2. 有時因為個案在療程中有請假造成六格單沒有每週蓋章，造成格數認知上誤解（沒有蓋完六格就到期），解釋時須多加留意
- (四)張貼公告
 1. 於治療室外張貼簡易公告，並在首次治療時引導個案或家屬詳閱其訊息，並醒個案或家屬記得帶健保卡開立新復健治療單

成效、結論

經過實施改善計劃後，以112年2月至3月期間數據作為基準值，與同年9月至10月期間（暑假後）收集之數據進行比較，發現上述四大原因發生率皆明顯改善（降低至0到2次），僅“放假時忘記”仍發生2次。此外，也收到部分小兒個案家長的正向回饋，表示確實有助提升復健治療的流暢度。

此次討論主題“如何提升門診個案復健單開單效率”，主要目的是為了降低因治療單效期限限制導致無法進行復健治療的影響，進而減少上課權益受損的情況，經過團隊的討論並改善後，已達成此次目標並持續進行成效追蹤。