

降低出院準備照護計畫單-出院轉歸與約診書寫不完整率

Reduce discharge preparation care plan order- Discharge outcome and incomplete appointment writing rate

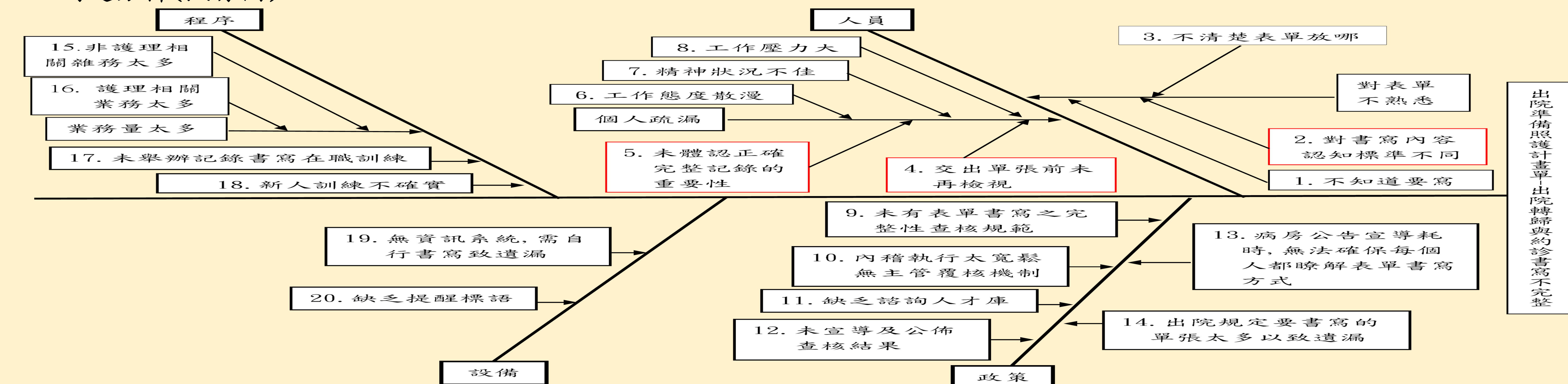
陳宥云¹、莊敏珠²、林郁芳³、陳昱綸⁴、阮瀚德⁵、詹永騰⁶、周國旭⁶
護理副主任¹、護理主任²、護理師³、護理長⁴、護理股長⁵、醫療院長⁶、執行院長⁶

前言

完整的出院準備照護計畫內容有助於醫療照護連貫性，提升治療人員對病患的了解及個別性照護。住院中若未落實出院準備照護計畫，病患再住院率及死亡率將相對增加(朱，2021)(註1)。因於111年10-12月頻發生出院準備照護計畫單-出院轉歸與約診書寫不完整事件，需不斷確認病患出院準備照護計畫內容，更影響後續追蹤病患及衛生局規定之上傳精神照護資訊管理系統作業，於112年1月及2月分別統計後發現各高達60.71%及60%書寫不完整事件發生率，影響後續對病患的照護評估及出院追蹤甚鉅，故針對此問題加以深入探討並進行改善方案，以增加照護品質。

問題分析、改善計畫或方法

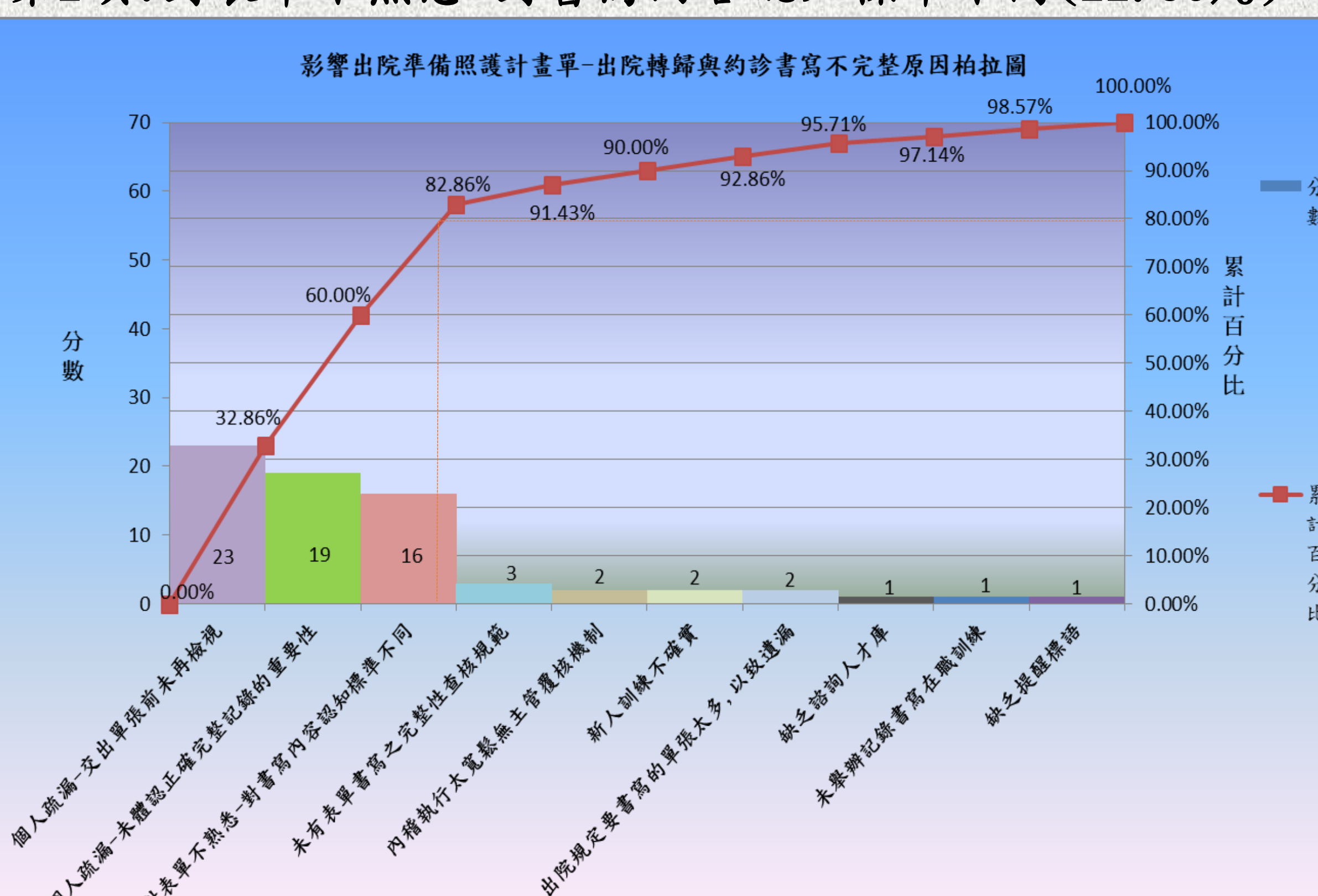
一、問題分析(魚骨圖)：



二、目標：於112/04/01~112/07/31期間，本院出院準備照護計畫單-出院轉歸與約診書寫不完整發生率由60.71%降至每月發生率為0%。

從魚骨圖分析出20項要因，以80/20法則由護理科票選出下列3項影響出院準備照護計畫單-出院轉歸與約診書寫不完整之主要因，列入改善重點：

- 第4項：個人疏漏-交出單張前未再檢視(32.86%)、
- 第5項：個人疏漏-未體認正確完整記錄的重要性(27.14%)、
- 第2項：對表單不熟悉-對書寫內容認知標準不同(22.86%)、



三、改善計畫或方法(起迄日期：112年04月01日至112年07月31日)(註2)：

(一)張貼提醒標語及雙重確認書寫內容：

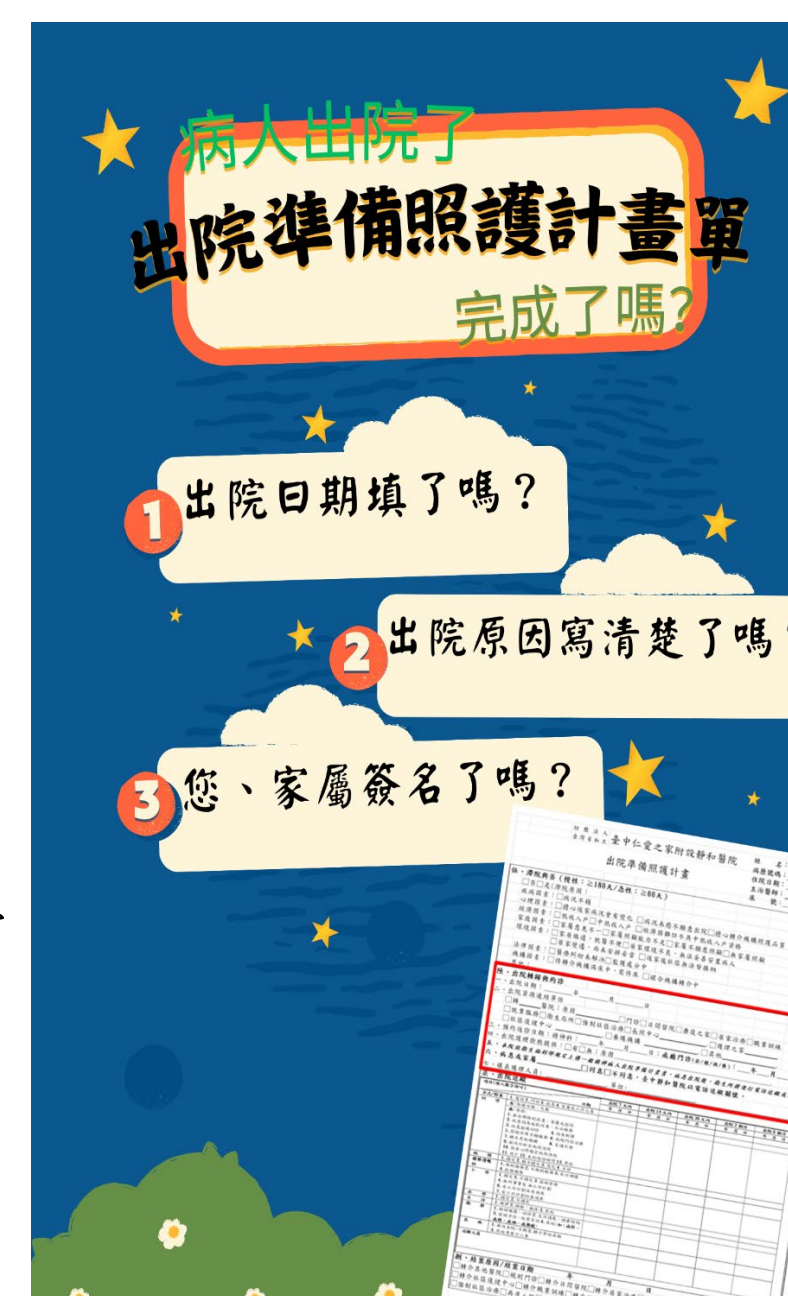
- 雙重確認書寫內容：完成出院準備照護計畫單時，書寫人員再確認書寫內容並請護理長或股長確認無誤後再交予出院準備護理師。
- 張貼提醒標語：製作提醒小卡、張貼提醒標語。

(二)加強宣導及建立稽核制度：

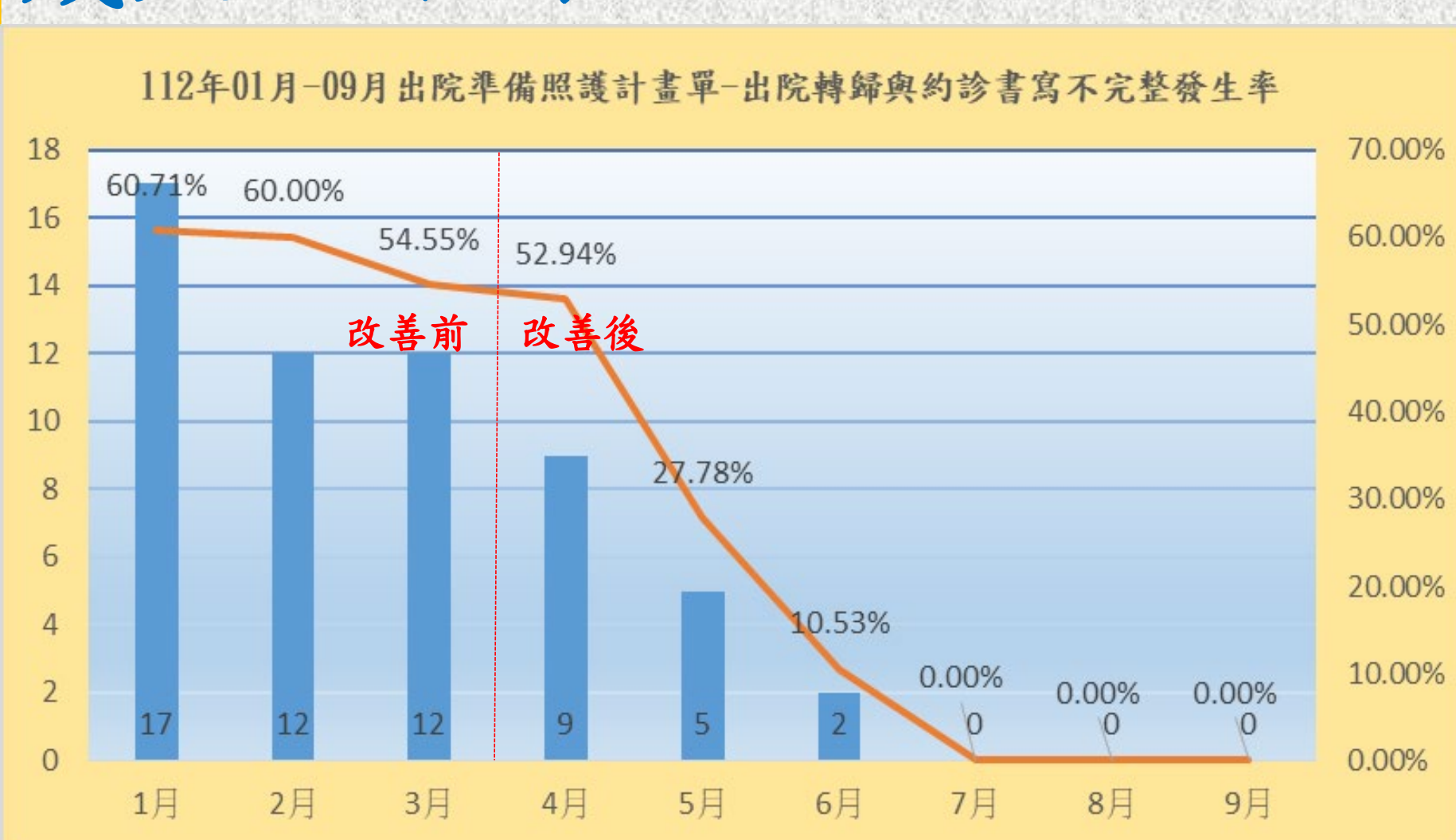
- 於病房晨間會議加強宣導及強調護理病歷完整之重要性。
- 提供病房同仁書寫參考範例，護理長或股長稽核當日出院之出院準備照護計畫-出院轉歸與約診項目書寫內容，註明疏漏錯誤處，當有疏漏時立即於病房LINE群組提醒單位同仁；利用每週三病房晨間會議，公佈書寫不完整人員名單及查核疏漏及書寫錯誤項目並指導如何正確書寫。

(三)制訂書寫準則、舉辦在職教育、成立諮詢人才庫：

- 公告出院準備照護計畫-出院轉歸與約診項目書寫準則並提供書寫參考範例。
- 於病房晨間會議舉辦兩次「出院準備照護計畫單-出院轉歸與約診內容」教育課程並宣導出院準備照護計畫單-出院轉歸與約診書寫完整之重要性、書寫內容準則；未參與課程人員則由護理長或股長以個別方式指導說明。
- 成立諮詢人才庫；諮詢人才庫成員為護理長、股長及出院準備護理師，病房單位同仁對「出院準備照護計畫單-出院轉歸與約診」書寫方式有疑問時，可即時諮詢、澄清。



成效、結論



自112年04月起執行張貼提醒標語及雙重確認書寫內容、制訂書寫準則等改善方法，於112年04月及07月期間，出院準備照護計畫單-出院轉歸與約診書寫不完整每月發生率由52.94%降至0%，達到設定目標。故經護理科決議，將此活動納入書寫病歷記錄管理流程。其附加效益為：1. 減少出院準備護理師與病房同仁反覆確認病歷訊息及協助病房同仁補寫病歷造成人力資源耗損，進而完整落實健保局之出院準備及追蹤管理項目。2. 提供出院準備護理師完整的出院病患資訊，於出院電訪追蹤關懷予出院病患或家屬具個別性出院照護資訊及相關衛教，提升出院病患於本院回診意願，增加返診率。3. 護理人員對於書寫出院準備照護計畫單-出院轉歸與約診內容之標準達一致性，養成維持病歷記錄完整性的習慣並執行。

註1：參考文獻：朱雯(2021.11.02)・台灣護理學會專欄 出院準備服務護理師的角色與定位，取自<https://www.ankecare.com/article/1621-27894>。

註2：參考文獻：陳思怡、翁妙妃、李惠雯(2020)・提昇護理人員護理記錄書寫完整率之專案・安泰醫護雜誌，26(1)，51-66。

<https://tpl.ncl.edu.tw/NclService/JournalContentDetail?SysId=A20019769>

彭沛語、鄭秋子、李映春、石惠美、李夢英、吳寶媛(2018)・提升恢復室護理人員執行護理記錄書寫完整性之改善專案・志為護理-慈濟護理雜誌，17(5)，101-112。

<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=16831624-201810-201810230007-201810230007-101-112>