

運用「院內訊息即時通」系統(L2T)提升跨單位住出院溝通效率



王秋蓮¹、劉婉榆²、方素秋³

佳里奇美醫院 醫療事務室



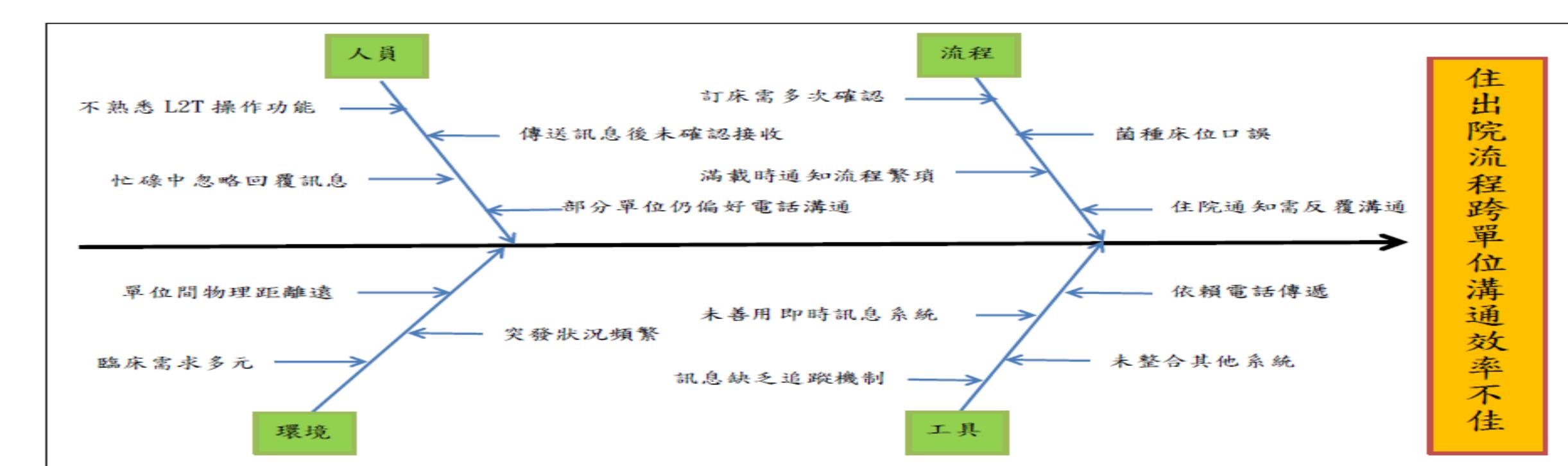
前言/目的

住院服務組在醫療照護體系中佔有不可或缺的重要角色，病人住出院作業流程中訂床及出院資訊傳遞是重要環節之一。臨床醫護人員因執行醫療照護工作忙碌，導致無法即時接聽電話，而出現溝通落差與時間延遲。因此為避免電話通知干擾臨床護理照護作業。本院導入醫院自行開發「院內訊息即時通L2T (Link to Team)」系統，以降低電話使用頻率、提升訊息準確度、強化跨單位協作效率。

問題分析、改善計畫或方法

(一)問題分析

1. 運用問題解決型方式收集問題與分析住/出院溝通效率不佳原因(圖一)
2. 跨單位溝通不良可能導致管理不佳，床位調度慢；運用效率差。以病人住出院臨床情境分析如下：
 - (1)急診室通報滿載時：住院組需逐一以電話聯繫各護理站，請求釋出床位以收治急診病患，增加通報負擔且易延誤時效。
 - (2)當日手術病人住院報到流程：病人完成術前檢查後，須以電話通知護理站安排床位，過程中常因人力忙碌造成聯繫延遲。
 - (3)急診住院病人手續通知：完成住院手續後，需以電話通知急診單位前來領取住院通知單，常因急診人員無法即時應對，導致需重複通知。
 - (4)菌種病人訂床：醫療感控需求高，需依據菌種安排床位，若僅口頭溝通，易產生誤解而訂錯病床，造成院內交叉感染風險。
 - (5)檢查單位來電尋找護理師：檢查單位需要傳達病人檢查前後之注意事項亦或是通知病人執行檢查之時間，也常常無法聯繫到主要照顧護理師，容易造成聯繫延遲。
 - (6)病人或家屬預計辦理出院：病人或家屬到護理站告知要辦理出院手續，或者是護理師需要回到護理站通知住院批價同仁病人要辦理出院手續，來回走動造成不便。



圖一

(二)改善計畫或方法

強化醫療團隊間溝通訊息即時性及正確性與運用，住院服務組透過導入「院內訊息即時通L2T (Link to Team)」系統，設定了相關巨集，可降低使用電話傳遞訊息機率，避免口頭傳達之錯誤情況發生以改善與臨床端溝通現況。

- 1.急診滿載即時通報。
- 2.當日刀病人快速入床通知。
- 3.急診住院手續完成通知。
- 4.菌種病人訂床流程優化。
- 5.住院服務組於「院內訊息即時通L2T (Link to Team)」系統，設置了28個巨集，以供各種情況同仁可以使用巨集內之內容作為傳遞訊息。

結果與成效

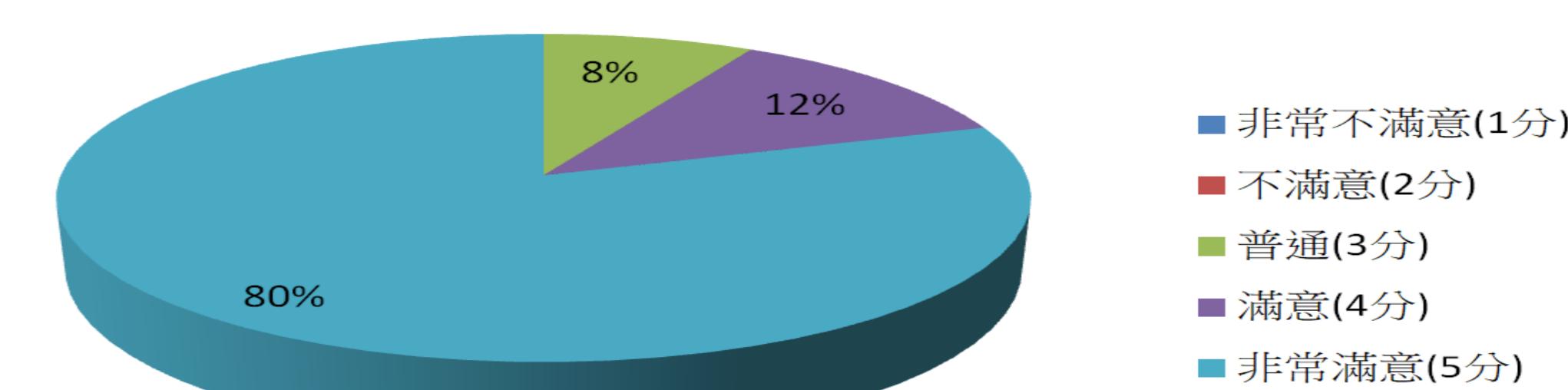
在地區醫院有限的人力情況下，善用院內訊息即時通L2T (Link to Team) 系統，可以簡化人員的電話通知作業流程，並能完整傳達正確訊息，減少口頭及電話通知傳達所發生錯誤。透過資訊系統亦可落實紀錄處理作業人員，可作為部門進一步進行異常分析之溝通依據。

(一)改善結果：統計113年11月至114年4月過去6個月白班及小夜即時通訊息通知，每月平均3042次，若以電話數電話通知換算，以每次電話溝通約花費1~1.5分鐘計算，一個月可減少線上等待回覆作業時間51~76 小時。半年內跨單位L2T傳訊數量如下，明顯展現系統使用穩定與高效，進一步取代電話聯繫(表一)

月份	11311	11312	11401	11402	11403	11404
D班數量	2897	3052	2865	2296	2454	2179
E班數量	440	366	394	465	387	400
總數量	3397	3418	3259	2761	2841	2579

表一

(三)滿意度調查：針對使用「院內訊息即時通L2T (Link to Team)」系統之院內同仁進行滿意度調查，進而收集量化資料；有效回收問券50份，總分數為236分，平均分數為4.7分，運用李克特量表(Likert Scale)進行問券調查，滿意度百分比結果如下(表二)



表二

結論與討論

經導入「院內訊息即時通L2T (Link to Team)」系統，臨床端訊息接收效率明顯提升，有效降低傳統電話或紙本溝通所造成的延遲與錯誤風險。針對手術排程、床位安排、緊急應變及感控床位調度等跨單位作業，能加速訊息傳遞與回應流程，顯著提升整體作業效率。未來可持續依臨床需求進行功能擴充與優化，以建立更高效、安全的醫療溝通環境。

此外，系統具備完整的訊息紀錄與追蹤功能，亦提供事後回溯與品質管理的依據，強化臨床安全與管理效能。整體而言，院內訊息即時通L2T (Link to Team)系統在支援跨部門即時溝通上展現高度實用性與穩定性，對提升醫療服務效率具有正向助益。

奇美醫療財團法人佳里奇美醫院 醫療事務室 製