

佳里奇美醫院 醫療事務室



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。

住院流程跨單位溝通效率不佳

- 人員 (Personnel):**
 - 不熟悉L2T操作功能
 - 忙中難中忽略回覆訊息
 - 單位間物理距離遠
 - 臨床需求多元
- 流程 (Process):**
 - 訂床需多次確認
 - 傳送訊息後未確認接收
 - 滿載時通知流程繁瑣
 - 部分單位仍偏好電話溝通
 - 各種床位口誤
 - 住院通知需反覆溝通
- 環境 (Environment):**
 - 定發狀況頻繁
- 工具 (Tools):**
 - 未善用即時訊息系統
 - 訊息缺乏追蹤機制
 - 依賴電話傳遞
 - 未整合其他系統

Compassion • Accountability • Effectiveness