



# 提升提升智能檢查報到率

<sup>1</sup>詹雅娜、<sup>2</sup>吳珮晴、<sup>3</sup>張鈺文、<sup>4</sup>陳怡芬、<sup>5</sup>張方俞、<sup>6</sup>陳詩婷

彰化基督教醫療財團法人員林基督教醫院 生理檢查中心

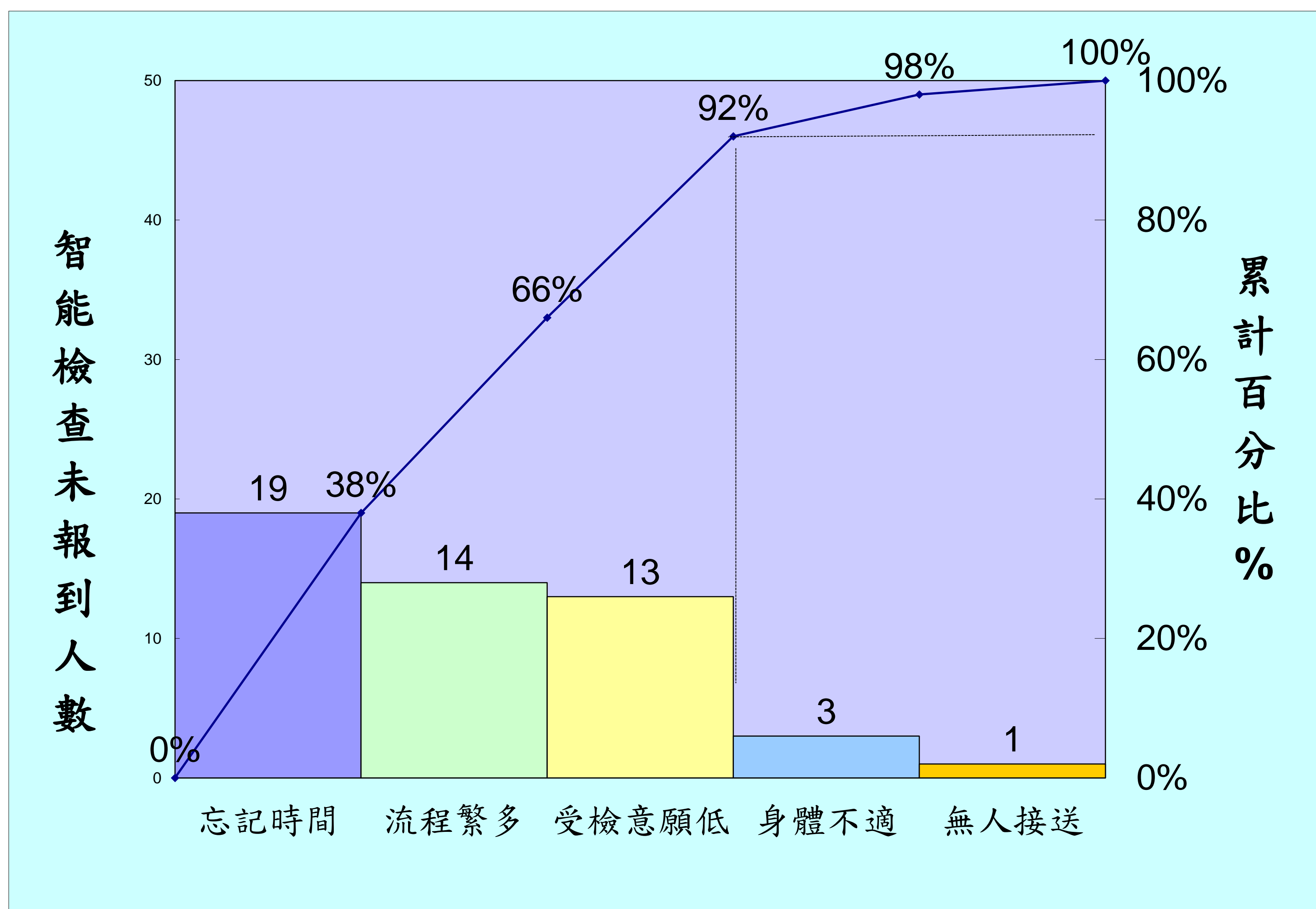
## 前言/目的

近年來我國人口快速老化，每年失智症就醫人數隨年齡而增加，所以透過失智症智能評估即可讓更多病患在極早期就獲得治療與幫助，但由於本院失智症的智能評估檢查報到率偏低，因此希望透過PDCA方式，找到可以有效提升報到率的改善方案，讓更多的失智症病患獲得治療與幫助。

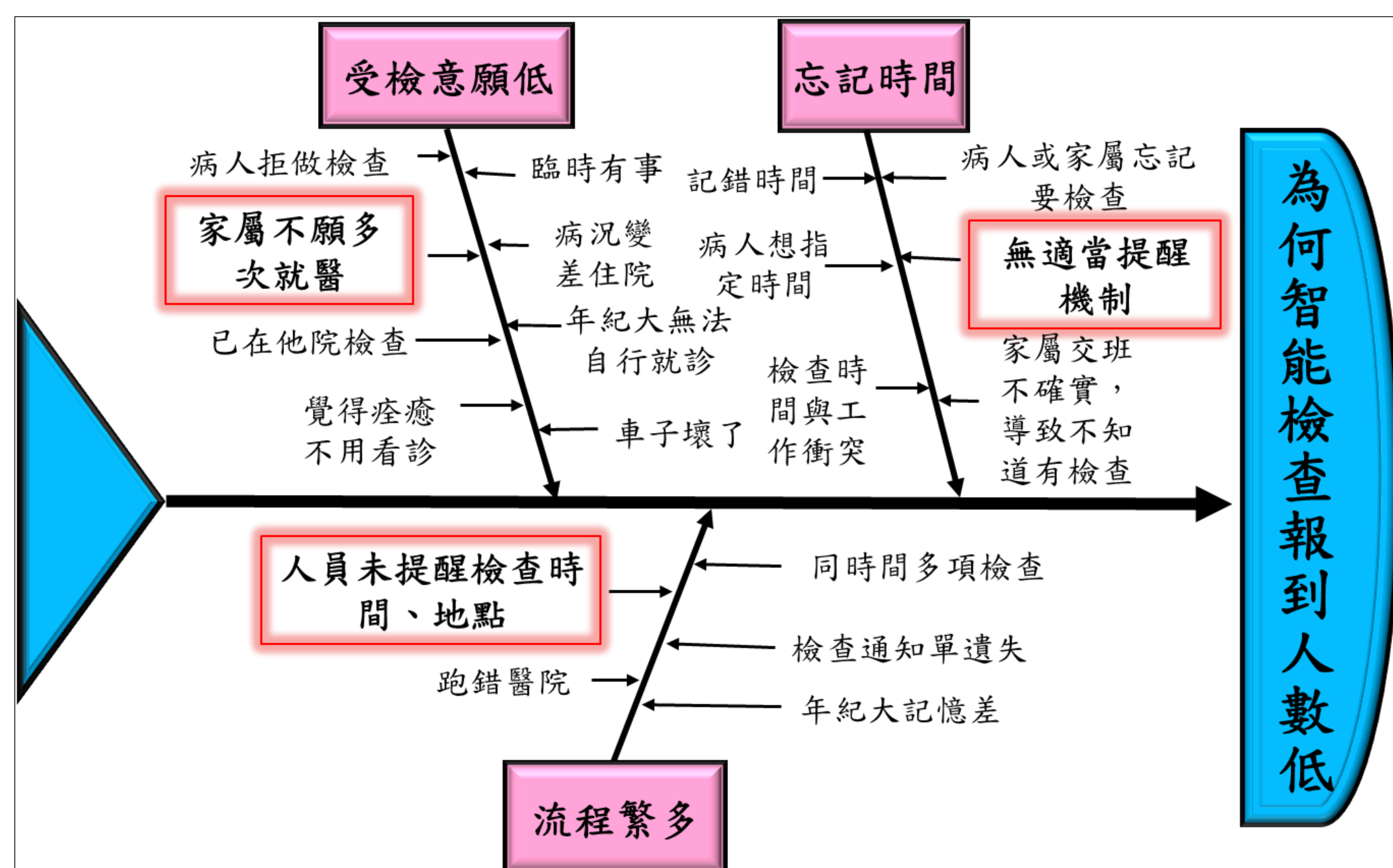
## 現況分析、對策擬定

### (一)現況分析：

本院自2023年12月至2024年2月智能評估檢查總排程人數為349人，報到人數有299人，未報到人數為50人，其報到率為85.67%，依80/20法則確認為重點改善項目，彙整出柏拉圖。



以電訪及系統報表統計智能評估檢查總排程人數為349人，報到人數有299人，未報到人數為50人，由圖表顯示選定:忘記時間、流程繁多、受檢意願低來做改善。



### (二)對策擬定

#### ● 對策一：電訪關懷提醒

- (1)查詢系統檢查排程名單
- (2)看診前一天，由櫃台人員打電話通知病人或家屬檢查時間及地點
- (3)如電話未接通者，櫃台人員當天再提早聯絡病人或家屬前來檢查

#### ● 對策二：跟診人員重點標示提醒

- (1)到診間向跟診人員宣導智能評估檢查的流程
- (2)在檢查衛教通知單上，用紅筆重點標示檢查時間、地點

#### ● 對策三：檢查及回診安排在同一天

- (1)看診前一天，由櫃台人員打電話通知病人或家屬檢查時間及地點
- (2)如電話未接通者，櫃台人員當天再提早聯絡一次病人或家屬

## 成效、結論

本專案旨在提升智能檢查報率，改善後已達89.2%，藉由跨單位不同領域之人才，組成一個為共同目標而努力的團隊，針對問題提供不同的想法，有助於提高病人與家屬的檢查意願，讓單位能更進一步的提供更合宜的檢查和服務。

