



提升住院精神病患與家屬連結率

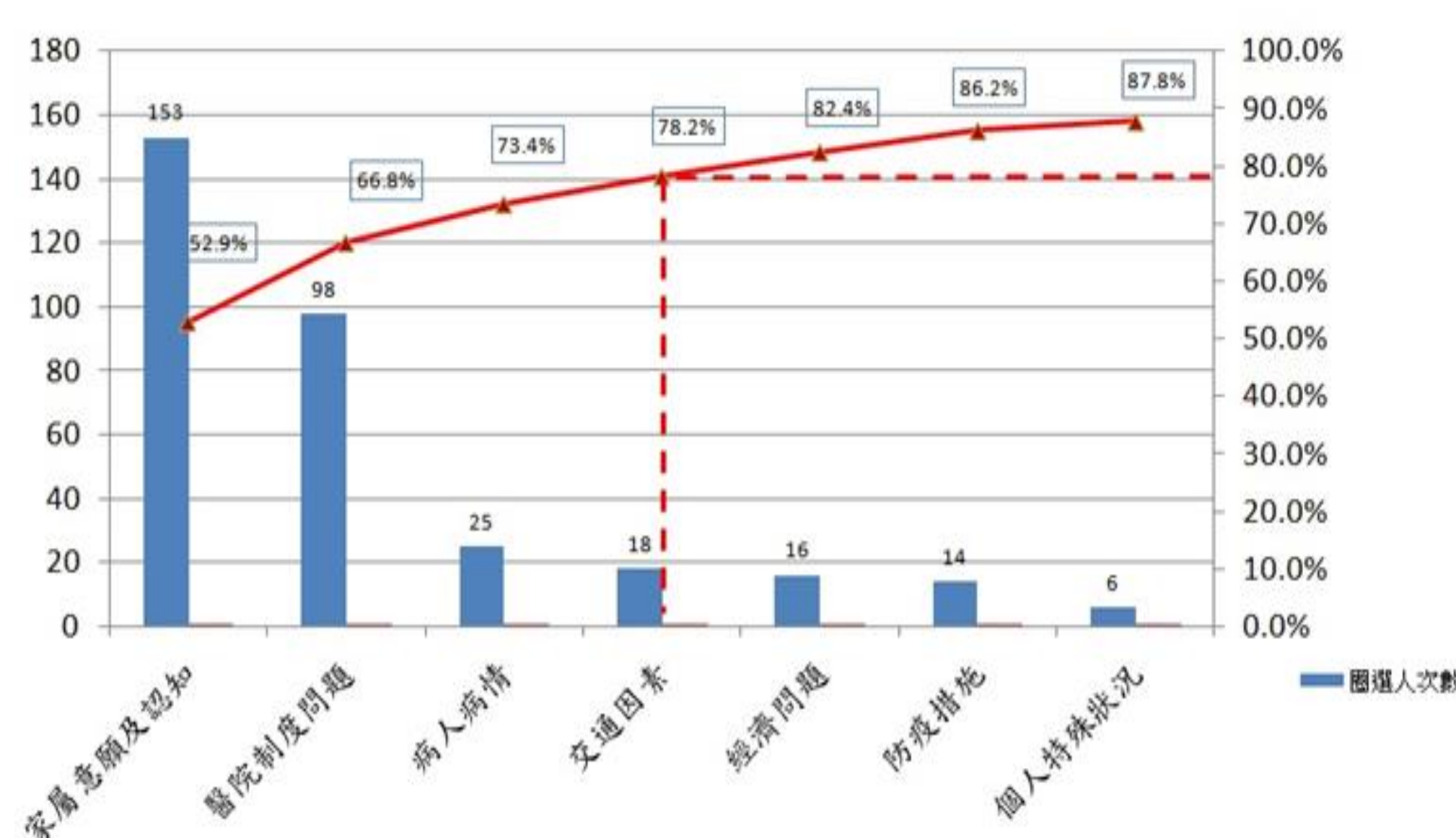
大千醫療社團法人南勢醫院孫瑜璟、何仁琦、李易靜、卓之琳、魏築筠、賴玥妤

前言/目的

精神科病患住院時間長，需要醫療團隊與家人共同努力，家屬與住院病患連結互動，可讓病患感受到關心與支持，增加治療信心與配合度，有利疾病復元。2024.02.21-2025.01.31運用品管圈問題解決型手法，調查家屬與精神病人連結度低的原因，依據真因驗證結果，進行改善方案，期能提升住院精神病患與家屬連結率。

問題分析、改善計畫或方法

2024年1~3月收集家屬連結度資料，經圈員腦力激盪繪製要因分析，並依三現原則進行家屬連結率低之原因之真因驗證，運用PDCA進行對策擬定及改善措施。



項目	圈選人次數	百分比	累積百分比
家屬不了解精神疾病	28	22.6%	22.58%
家屬與病人溝通挫折	27	21.8%	44.35%
醫院無相關關懷機制	21	16.9%	61.29%
缺乏會客時間彈性配套措施	18	14.5%	75.81%
未選擇多元交通方式	8	6.5%	82.26%
疫情限制會客	8	6.5%	88.71%
無人輔助交通過程	6	4.8%	93.55%
病人病情導致腦功能障礙	5	4.0%	97.58%
病人抗拒住院	3	2.4%	100.00%
總數	124	100.0%	



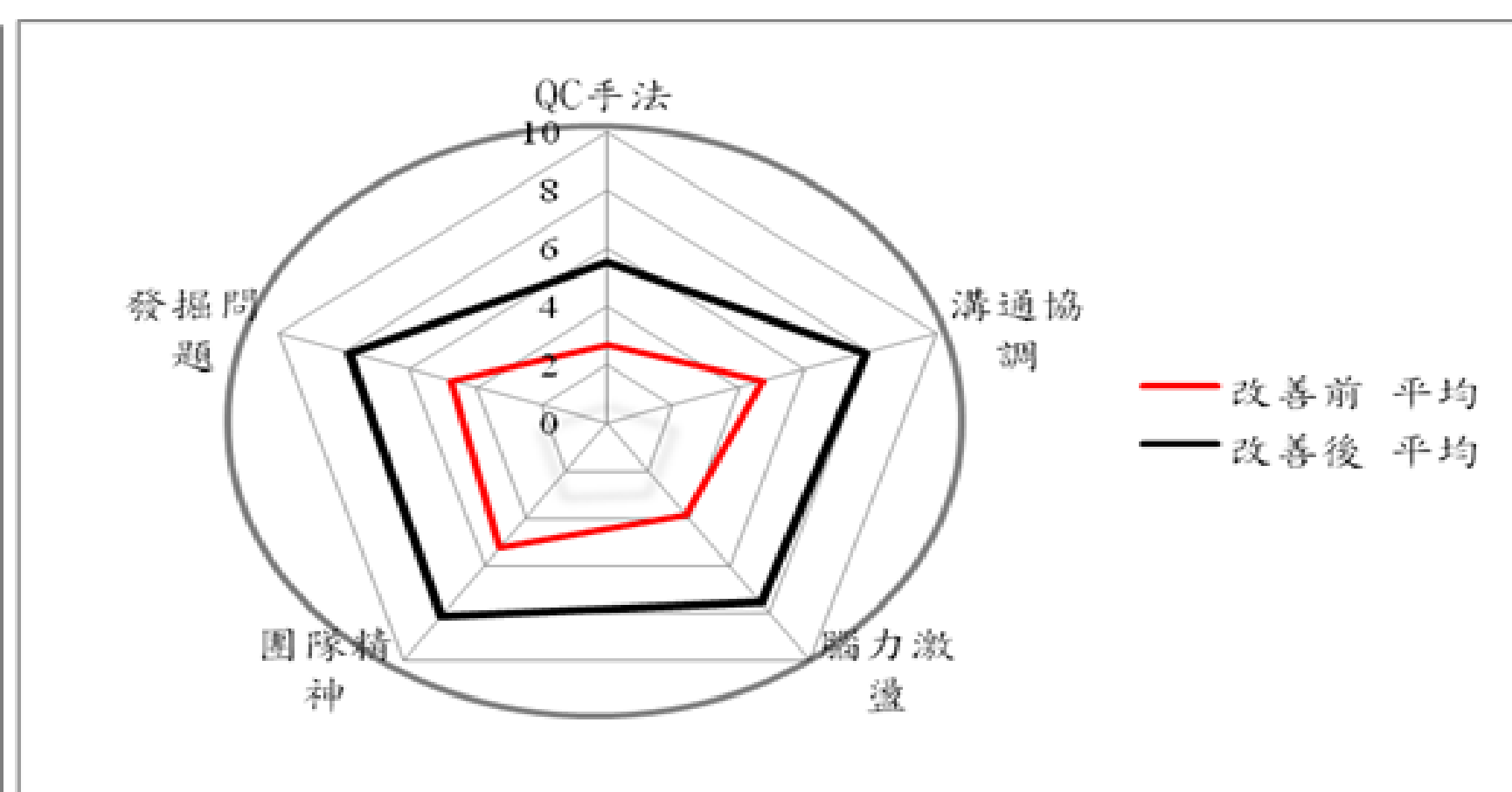
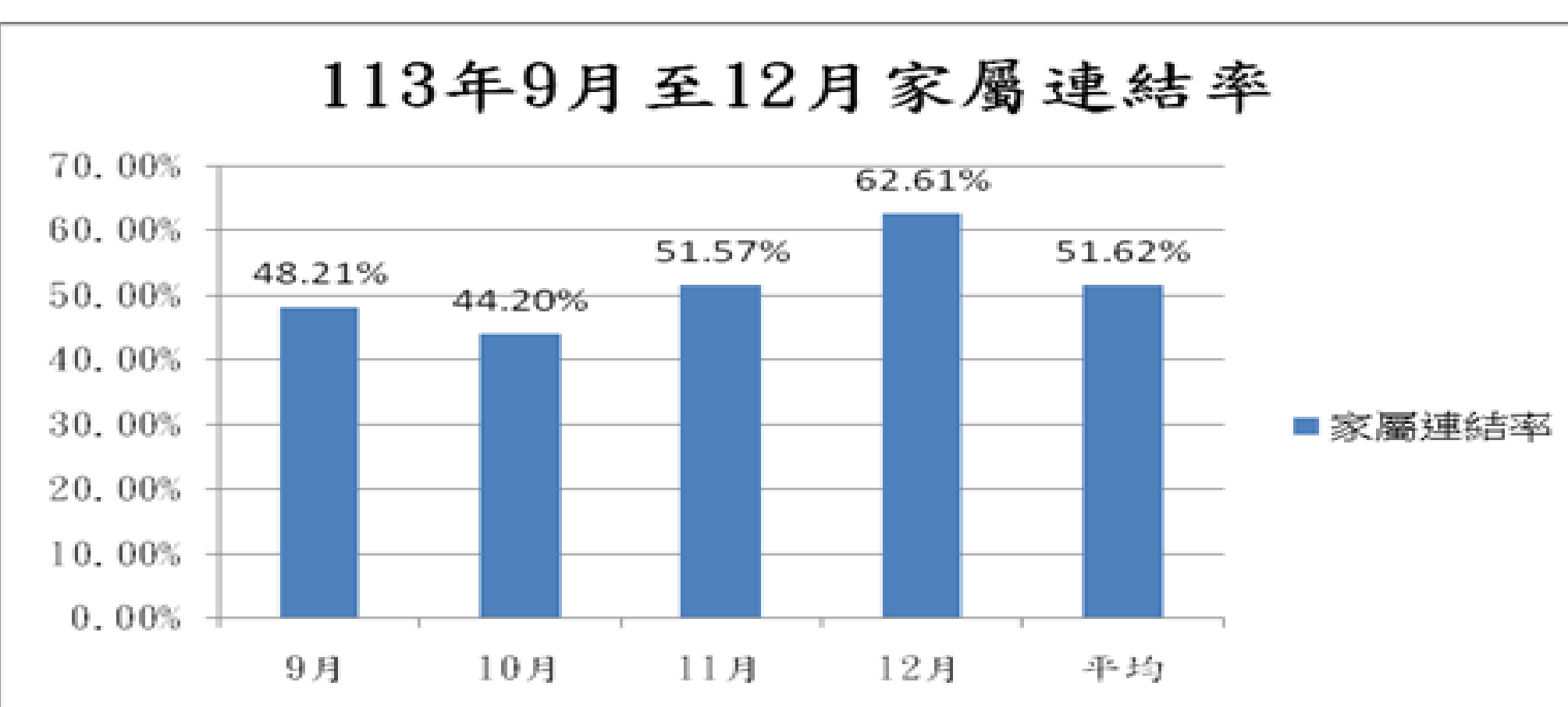
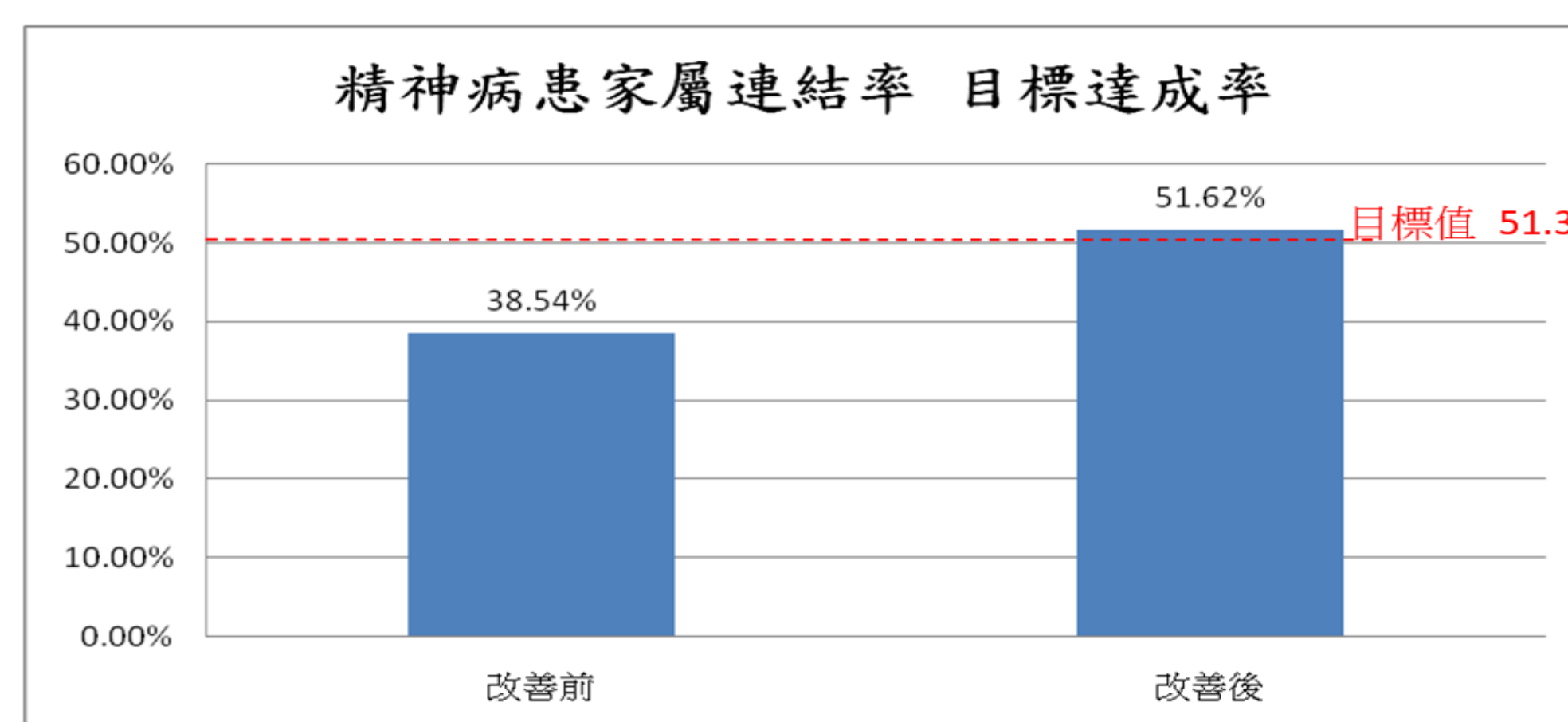
問題點	主要原因	解決方案	可行性	效益性	便利性	總分	選定方案
家屬對疾病復元無信心	(一) 不了解精神疾病	1-1 醫師定期邀請家屬瞭解治療進度與計畫	35	31	25	91	V
		1-2 舉辦認識精神疾病相關各項衛教及課程	19	17	11	47	
		1-3 提供社區精神健康照護資源，增加對疾病與治療的認識	27	23	15	65	
與病人互動意願低	(二) 與病人溝通困難	2-1 規定會客或請假次數，提升互動頻率	27	19	15	61	
		2-2 提供衛教單張資訊或社區相關課程講座訊息	21	15	7	43	
		2-3 向家屬反饋與病人溝通互動應對的經驗	35	33	23	91	V
會客限制	(三) 缺乏會客時間彈性設計	4-1 開放個別特約會客時間	35	31	25	91	V
		4-2 病房加強宣導會客及請假規則	27	21	27	75	
		4-3 開放手機使用	9	9	9	27	
未推動家屬探視活動	(四) 無相關檢視/關懷機制	3-1 定期追蹤家屬未會客原因	21	19	19	59	
		3-2 建立家屬關懷機制及流程	33	31	23	87	V
		3-3 藉由特殊節日活動舉辦，增加家屬與病人的連結	23	18	18	59	

註：
1. 計分方式：依據專案小組成員共7人，各項以佳：5分；可：3分；差：1分計算，依可行性、經濟性及效益性投票方式，每一單項(7*5人=35分)，滿分為105分(35分*3項目=105分)。
2. 對策得分≥84分以上者採行(105*80%=84)。
3. V代表可行

項目內容	對策名稱	(一) 醫師定期邀請家屬瞭解治療進度與計畫
主要原因	主要原因	不了解精神疾病
對策內容	對策內容	1. 醫師定期邀請家屬到院討論病患近況及未來治療計畫。 2. 鼓勵家屬增加會客或請假次數，提升照顧意願。 3. 提供本院日間病房及社區精神復健照護資源。 4. 提供家屬精神疾病照顧者機構資源與社工優免。 5. 簡訊通知家屬照顧責任權利與義務。
項目內容	對策名稱	(二) 向家屬反饋與病人溝通互動的經驗
主要原因	主要原因	與病人溝通困難
對策內容	對策內容	1. 篩選與家屬易溝通困難的病人類型、人數。 2. 蒐集、瞭解會客互動不佳的原因。 3. 提供家屬如何與病人溝通互動的應對衛教。
項目內容	對策名稱	(三) 開放個別特約會客時間
主要原因	主要原因	缺乏會客時間彈性設計
對策內容	對策內容	1. 統計113年1月至8月家屬未到院會客的病人名單、人數。 2. 與各病房討論開放個別特約會客時機及執行方式。 3. 持續宣導說明會客規範。
項目內容	對策名稱	(四) 建立並執行家屬關懷機制及流程
主要原因	主要原因	未會客家屬未進行關懷追蹤
對策內容	對策內容	1. 電話聯繫關懷家屬，鼓勵會客並協助解決中斷見面之原因。 2. 依追蹤期程定期聯繫家屬，維持聯繫管道。

結果/成效

- 於照顧困難個案及高風險家屬，成功簡訊通知完成邀請達成率97%，介入後【成功連結】達成率為61%。
- 與家屬溝通困難病人，邀請到院說明後成功連結達成率61%，家屬對於【了解病人溝通互動經驗有助於增加與病人連結】之滿意度達100%。
- 家屬未到院會客的病人，經介入後成功協助安排特約會客人數達成率為62%，家屬對於【開放個別特約會客時間有助於增加與病人連結】之滿意度達100%。
- 中斷連結高風險家屬，經聯繫後進行連結成功連結率達67.3%；近3個月至少連結一次成功結案率達63.46%。



結論與討論

執行改善措施結果，住院精神病患與家屬連結率為51.62%，目標達成率100.62%，進步率33.94%；除了整體住院精神病患與家屬連結率改善外，更促進了住院病患與家屬間的正向互動經驗，減少與家人間的衝突、提升住院病患的服務滿意度，降低住院期間因家屬鮮少接觸的失落情緒而衍生暴力衝突的可能。本院並將家屬關懷連結措施納入社會工作手冊標準書，持續進行促進病人與家屬連結各項措施。