

## 降低急診生化報告逾時率

鄭玲莉<sup>1</sup>、王孝翔<sup>1</sup>、劉秀娟<sup>1</sup>、黃瓊慧<sup>1</sup>、王貞雅<sup>1</sup>、陳怡婷<sup>1</sup>、趙珮岑<sup>1\*</sup>、郭  
玫君<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>衛生福利部臺南醫院，醫事檢驗科

<sup>2</sup>嘉南藥理大學，生物科技系

急診報告時效對於急診患者非常重要，如果檢驗室能夠即時提供正確的報告給醫師，可以讓醫師即時了解病情針對病況做判斷與治療，縮短家屬的等待時間。對醫院而言，檢驗報告能在規定時間發出除了獲得急診加成給付外，也可達到醫院以病人為中心的服務理念，提昇患者對醫院信賴進而穩定醫院客源，其重要性不言可喻。

經由品管圈的導入實地觀察從收檢後到報告發出流程，分析出可能影響報告延遲的原因。可區分：流程部分、儀器部分及人員部分三大要因。故我們設計了檢驗代碼查詢電子檔供醫護人員查詢、於檢驗單上增加備註事項減少電話諮詢。重新規劃實驗室流及程動線縮短檢體上機時間，設定提醒視窗提醒醫檢師未完成的報告，並利用超高速離心機的縮短離心時間……等步驟進行改善。

經過這些措施實施後，改善前報告逾時率 18.10% 下降至改善後 4.81%，進步率 73.4%。檢體收件到報告完成時間由原本 26 分鐘縮短為 16 分鐘。

本科一直以來秉持持續性品質改善之精神提昇與檢驗品質，這次品管圈執行後不僅簡化了醫檢師上機流程，加速同仁作業速度，且避免醫師電話跟催報告。即時的發出正確的報告不僅對醫生患者有助益外，對院方也能增加醫院的信譽。使病患、同仁、醫院三方之間能在優良的檢驗品質下達成三贏。

關鍵字： 急診報告、報告逾時率