

門診病患回診失約原因初探

指導老師：

鄭雅菁組長、楊登琦

報告者：

慈濟大學 蔡宛純、王志傑

前言-預約門診制度

優點：

- ◆ 節省病患等候的時間
- ◆ 提昇醫師的看診效率
- ◆ 方便掌控門診病患的人數
- ◆ 提昇門診的流暢度
- ◆ 並維持良好的醫療服務品質。

缺點：

- ◆ 預約排號不當
- ◆ 病人失約未回診
- ◆ 遲到
- ◆ 重複掛號

失約未回診的病人

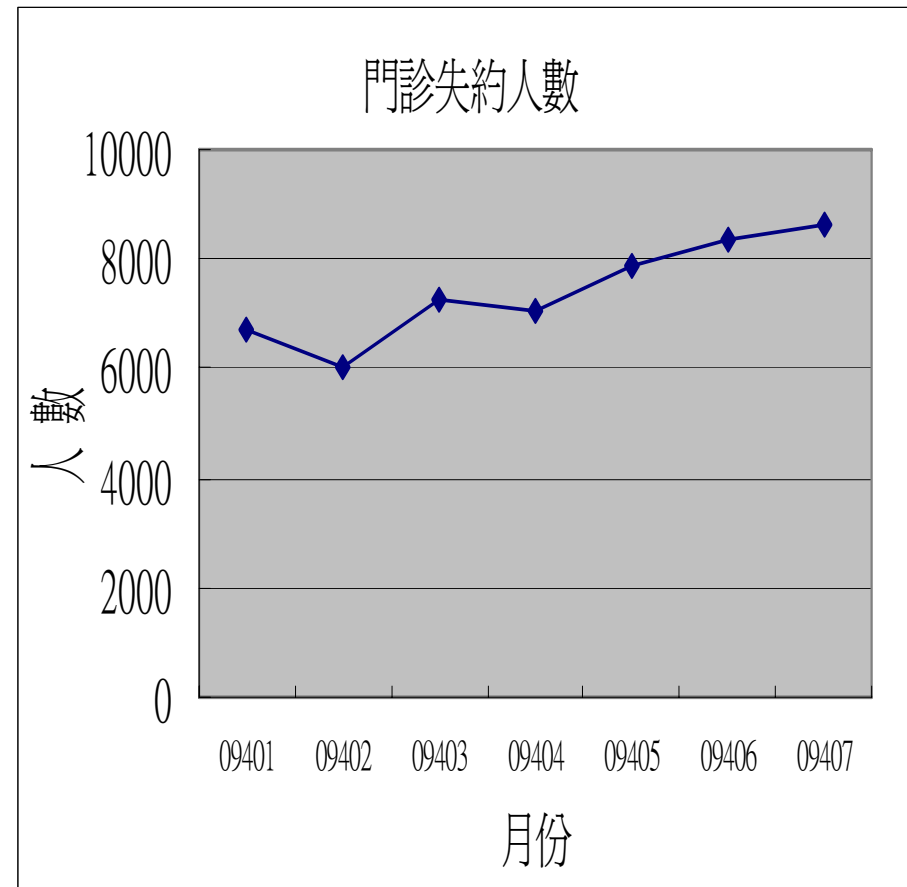
失約未回診的病人：指病患已有門診記錄並已預約好看診時間，當日卻沒來看診也沒取消預約。

造成的損失：

- ◆ 院方前置作業資源的浪費
- ◆ 該時段醫護人員及醫療器材的閒置
- ◆ 影響其他病人就醫的機會及權利
- ◆ 因為病人未回診中斷了其持續性的照顧，而影響醫病關係的維持

研究動機

- ◆ 本院的門診失約率一直偏高，至今年七月已高達8604人次。
- ◆ 造成病人失約原因為何是本文探討的目標，探討出的因素將提供給本院作為院內提昇醫療品質的參考資料。



文獻研究一

- ◆ 影響門診預約病人失約的原因有五點：
- ◆ 1.預約時間的長短
- ◆ 2.預約的來源
- ◆ 3.病情的緩急
- ◆ 4.服務人員對病人的服務態度及關心程度
- ◆ 5.預約醫師的職級

(王文利、林文真、趙忠文、陳楚杰、林恆慶(民92)。某醫學中心門診失約病人的特性及失約問題之探討。醫護科技學刊，5(4)，309-320。)

文獻研究二

影響病人是否履約的因素：

- ◆ 1.病人的性別
- ◆ 2.病人的年齡
- ◆ 3.病人的職業
- ◆ 4.病人的教育程度
- ◆ 5.病人的居住地點
- ◆ 6.病人預約的看診時段
- ◆ 7.醫師的訓練等級
- ◆ 8.病人累積的失約次數

(王文利、林文真、趙忠文、陳楚杰、林恆慶(民92)。某醫學中心門診失約病人的特性及失約問題之探討。醫護科技學刊，5(4)，309-320。)

原因歸納

本院失約患者可能失約原因：

- ◆ 1.地理位置偏遠
- ◆ 2.交通不便(包括家人、司機時間不允許)
- ◆ 3.等候時間過長
- ◆ 4.健保費率調漲
- ◆ 5.預約時間過久
- ◆ 6.醫護人員服務不佳
- ◆ 7.其他因素

研究方法

- ◆ 1.研究對象：本院門診的失約患者
94/8/8~94/8/12門診失約名單，共1183份
- ◆ 2.取失約率前五高的五個科及五位醫師
科別共622份，醫師別共388份
- ◆ 3.依失約日期排列後，依7的倍數抽樣
去除重複樣本，得科別88件，醫師別55件，共143件的電訪樣本。
- ◆ 4.研究工具：
電話訪查以及Excel、SPSS等資料分析工具

結果分析

電訪：

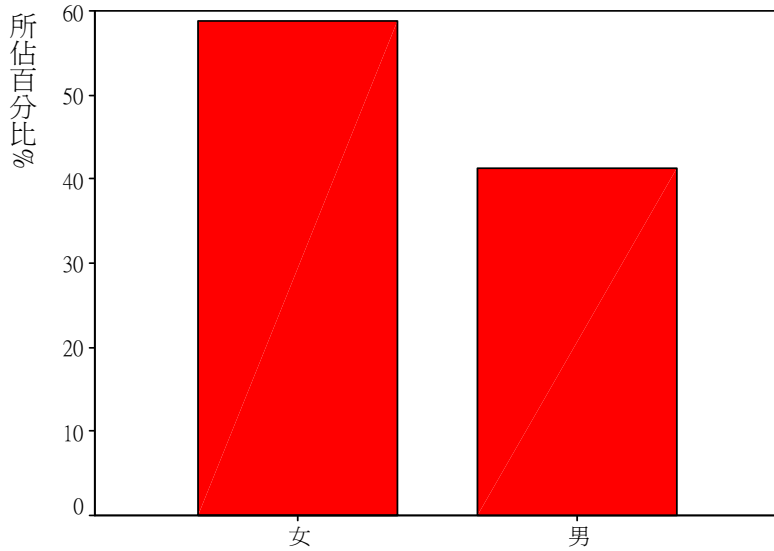
- ◆ 分三組同時進行，利用94/8/17、8/18兩天的上班時間進行電訪

樣本：

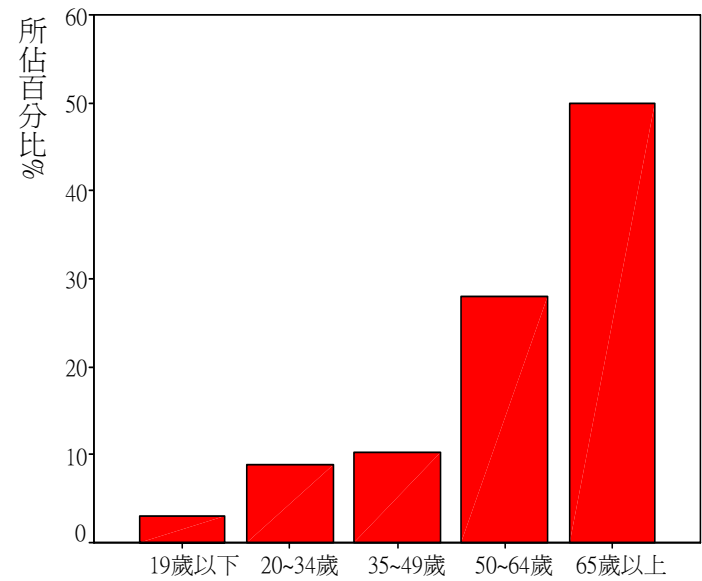
- ◆ 科別抽樣88件，醫師別抽樣55件，各占母群體的14.5%左右
- ◆ 科別採樣計88份樣本，有效樣本為43份，完成度為49%
- ◆ 醫師別採樣計55份樣本，有效樣本為25份，完成度為45%。

樣本的基本資料

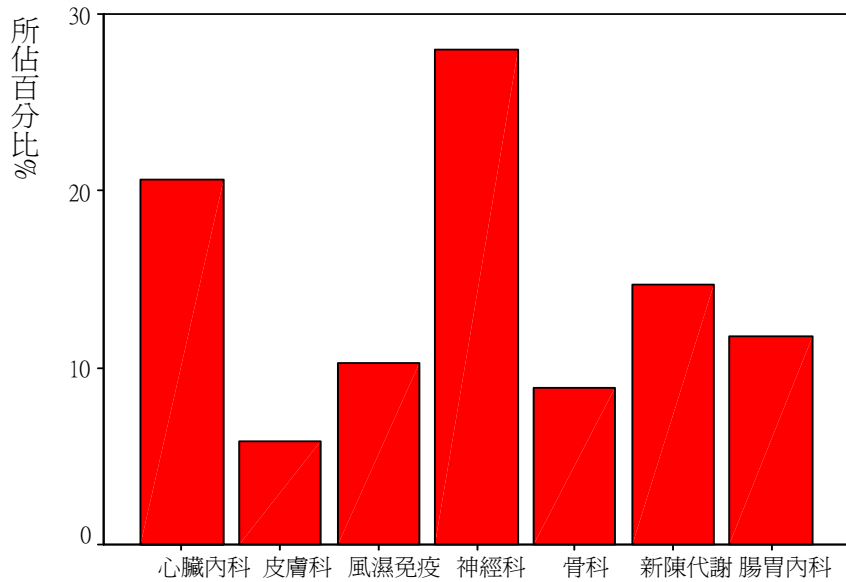
性別



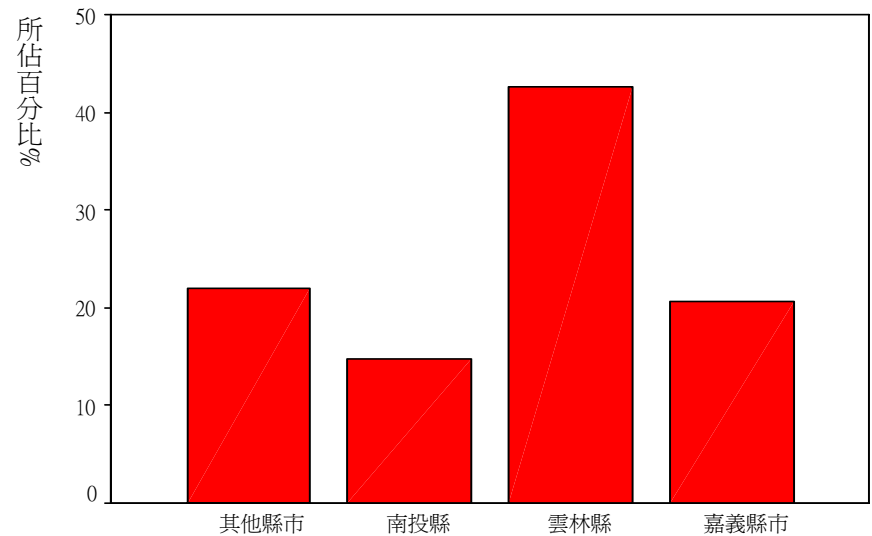
年齡



科別

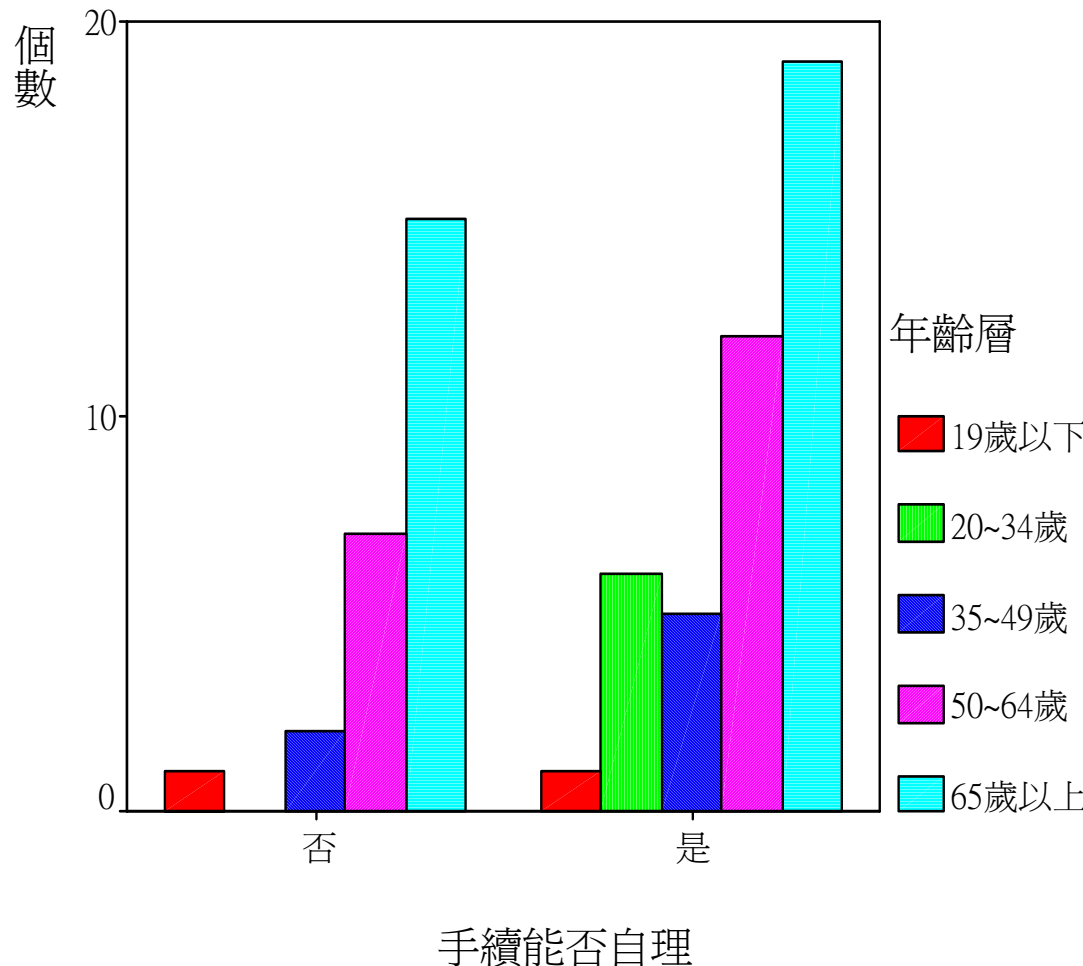


縣市



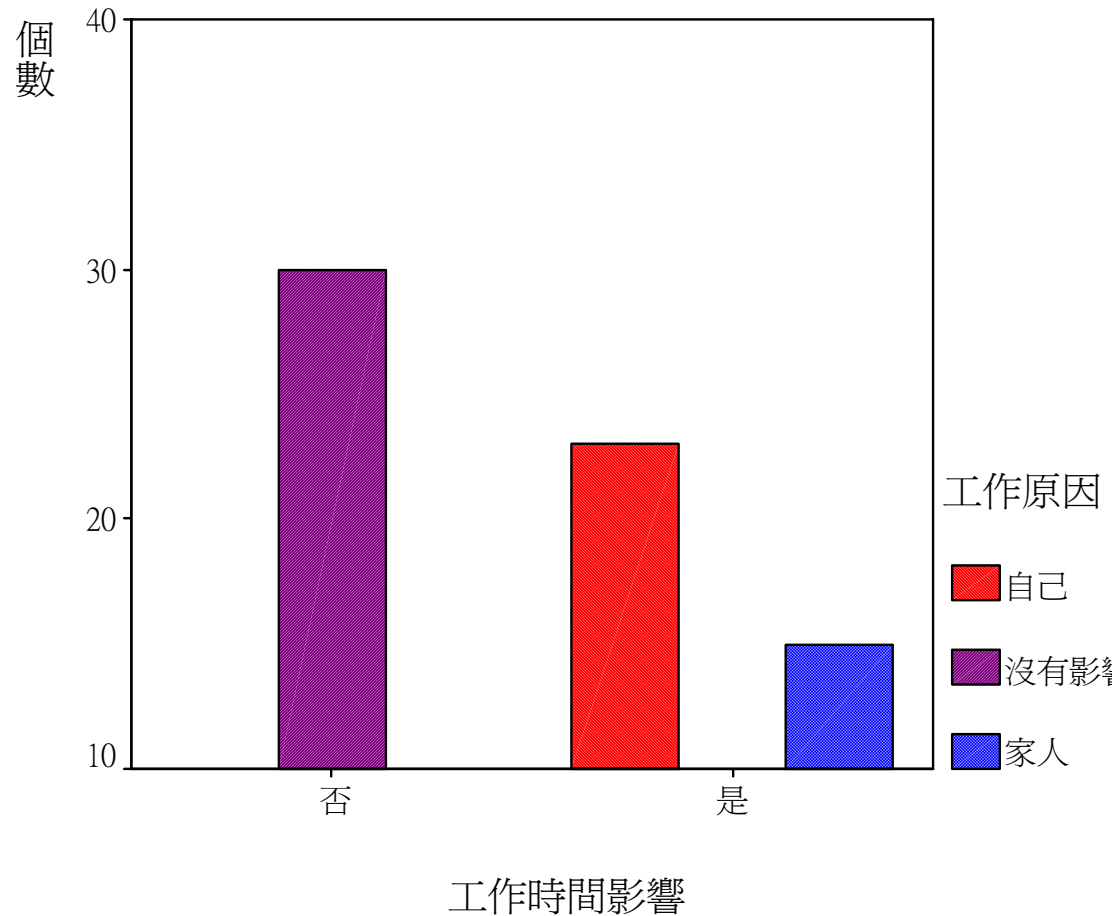
討論-自理就醫手續

- ◆ 僅36.8%的病患無法自己處理就醫手續
- ◆ 無法處理就醫手續者的年紀以65歲以上的最多
- ◆ 由資料推論年紀越高對協助辦理就醫手續的需要度可能就會越高。



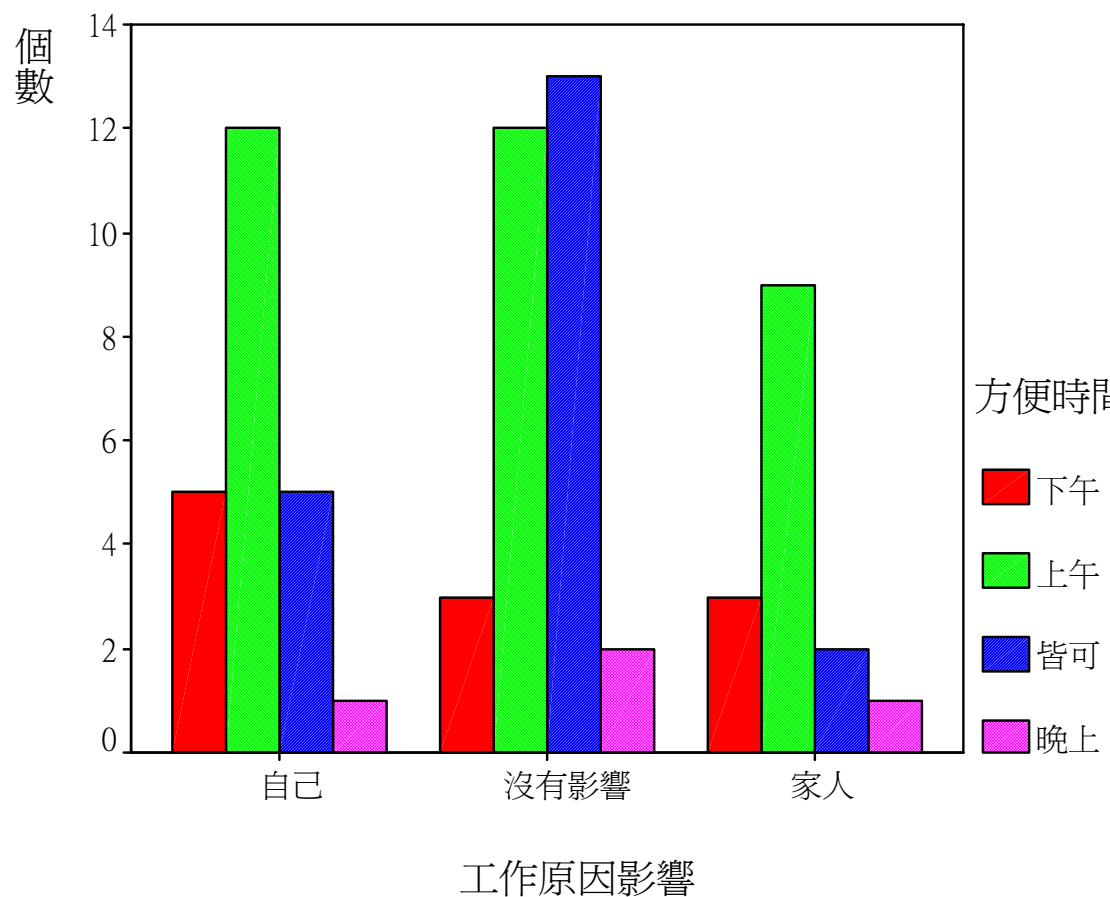
工作時間的影響及與工作原因的關係

- 會受工作影響的有**38**位，占了**55.9%**
- 23個受自己工作時間影響，占會受工作時間影響者的**60.5%**
- 15個受家人工作時間影響，占了會受工作時間影響者的**39.5%**
- 由此推論自己或家人的工作時間與病患是否如期就醫是有相關的。



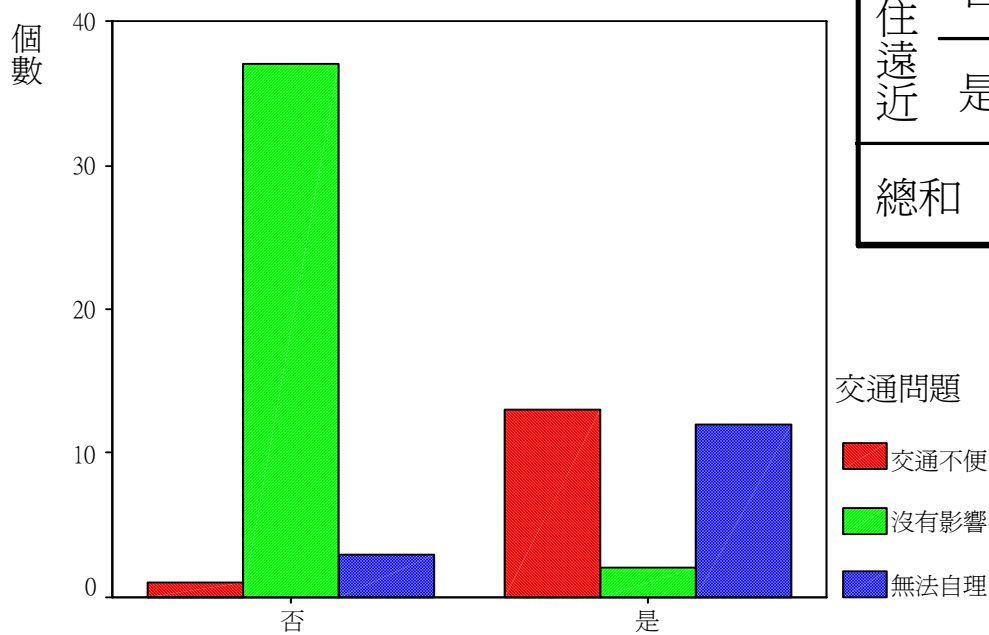
工作原因影響及方便就診時間

- ◆ 看診時間以
上午較多
- ◆ 有7位受工作
影響卻不受
看診時段影
響



對居住遠近的認知與交通問題

- ◆ 認為不遠但仍有交通上的問題



認爲居住離本院太遠

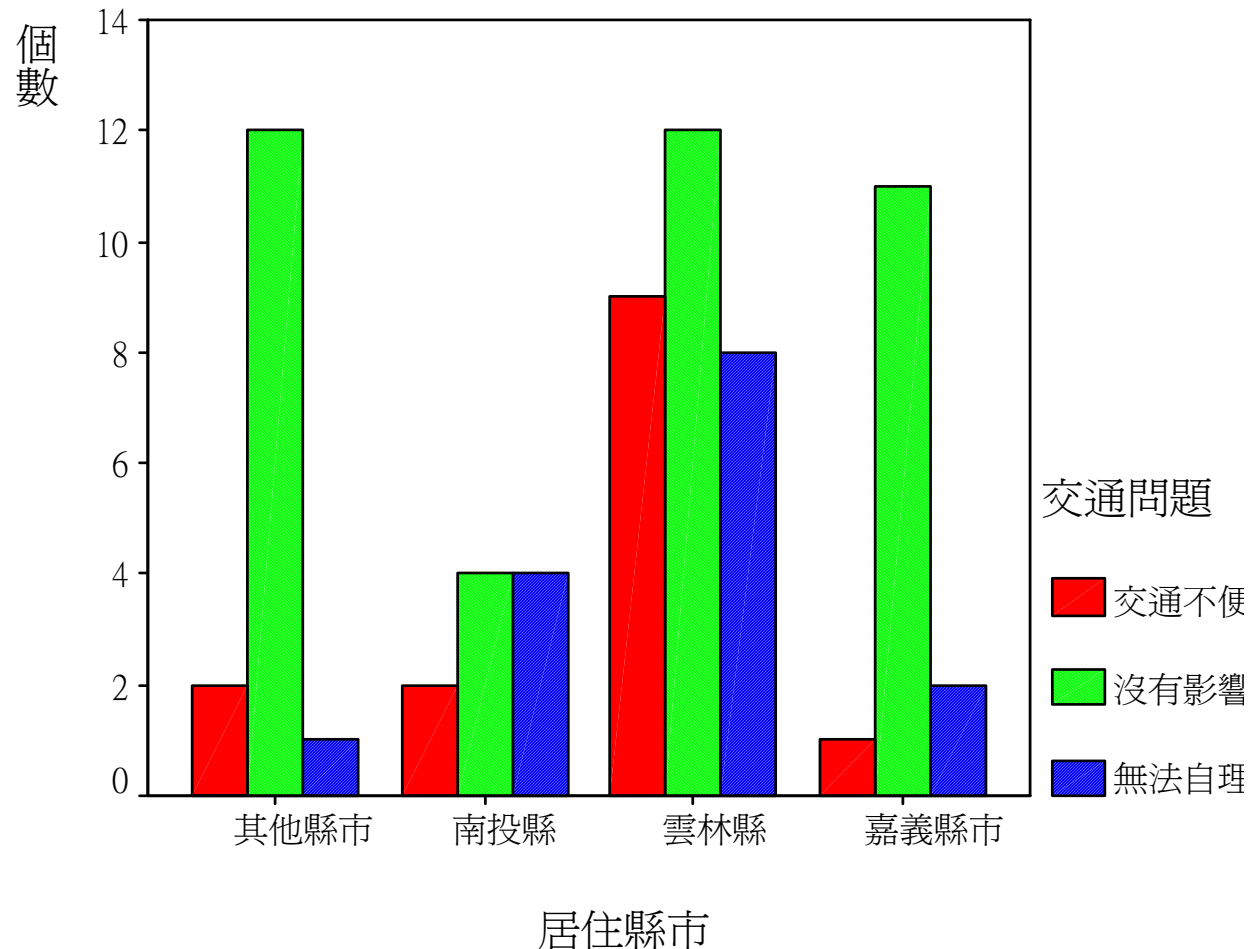
居住遠近 * 交通問題

		交通問題			總和
		沒有影響	交通不便	無法自理	
居住遠近	否	個數 37	1	3	41
		% 90.2%	2.4%	7.3%	100.0%
	是	個數 2	13	12	27
		% 7.4%	48.1%	44.4%	100.0%
總和		個數 39	14	15	68
		% 57.4%	20.6%	22.1%	100.0%

- ◆ 認為很遠且有交通上的問題

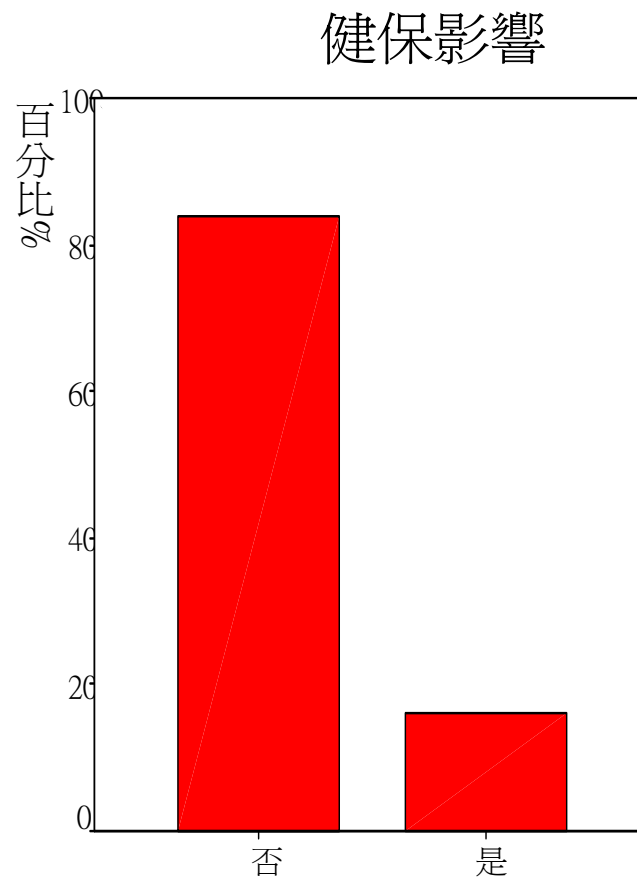
居住縣市與交通問題

- ◆ 過半數認為住處離醫院的距離不會造成影響
- ◆ 雲林縣及南投縣的交通問題比例較高
- ◆ 推論其也許是住太偏遠或是處在交通車未直接到達的地點



健保費用調整的影響

- ◆ 認為不會受到健保費用調整而影響就醫的人共有57個，占整體的83.8 %
- ◆ 多表示較注重醫師醫術以及其就醫習慣
- ◆ 健保是否調漲對他們的失約較無相關。

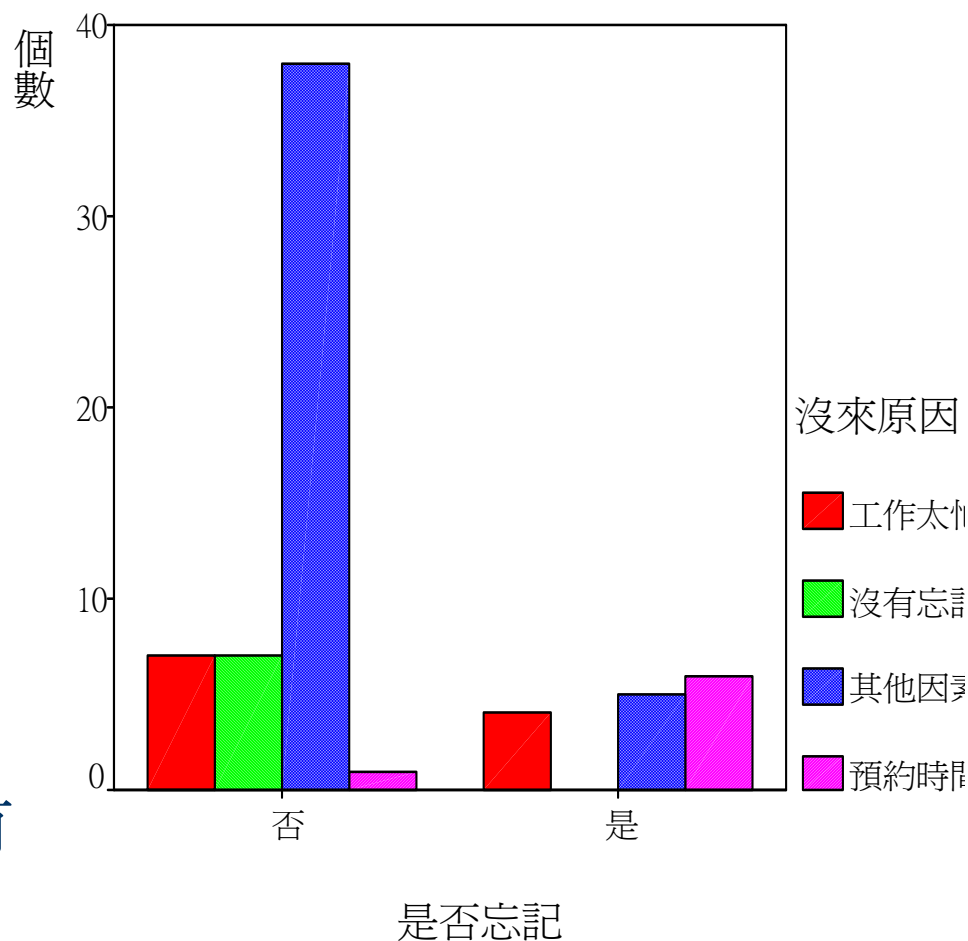


忘記因素與未到診原因的探討

不是因為忘記而失約有**53**個，占了78%

失約的原因：

- ◆有7位是因為工作太忙而無法前來，占了13.2%，
- ◆有7位並不是忘了時間但未說明原因，
- ◆有1位是因為離預約時間太久而記錯日期，
- ◆因為其他因素而未回診的有38個，占了71.7%

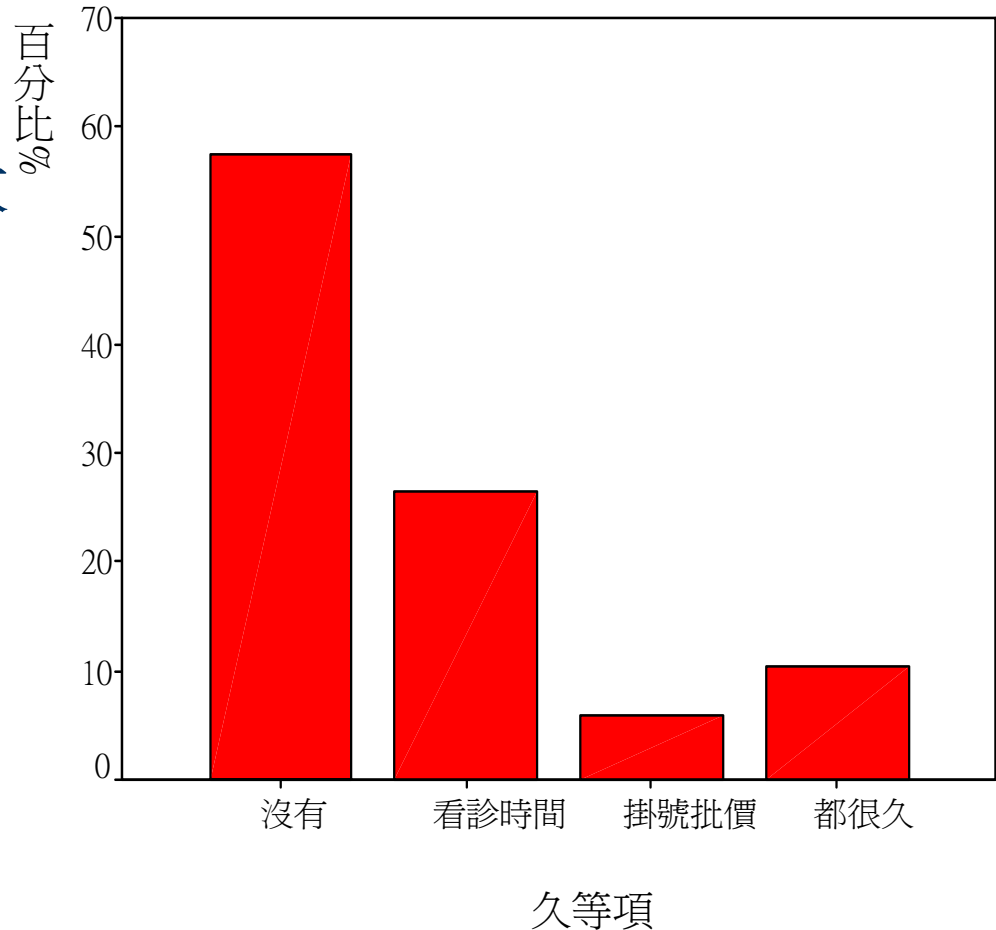


等候時間影響

- ◆有57.4%認為不會有等太久的狀況
- ◆但在另近一半認為會等太久的受訪者中，有26.5%認為等待醫師看診時間較久

等太久

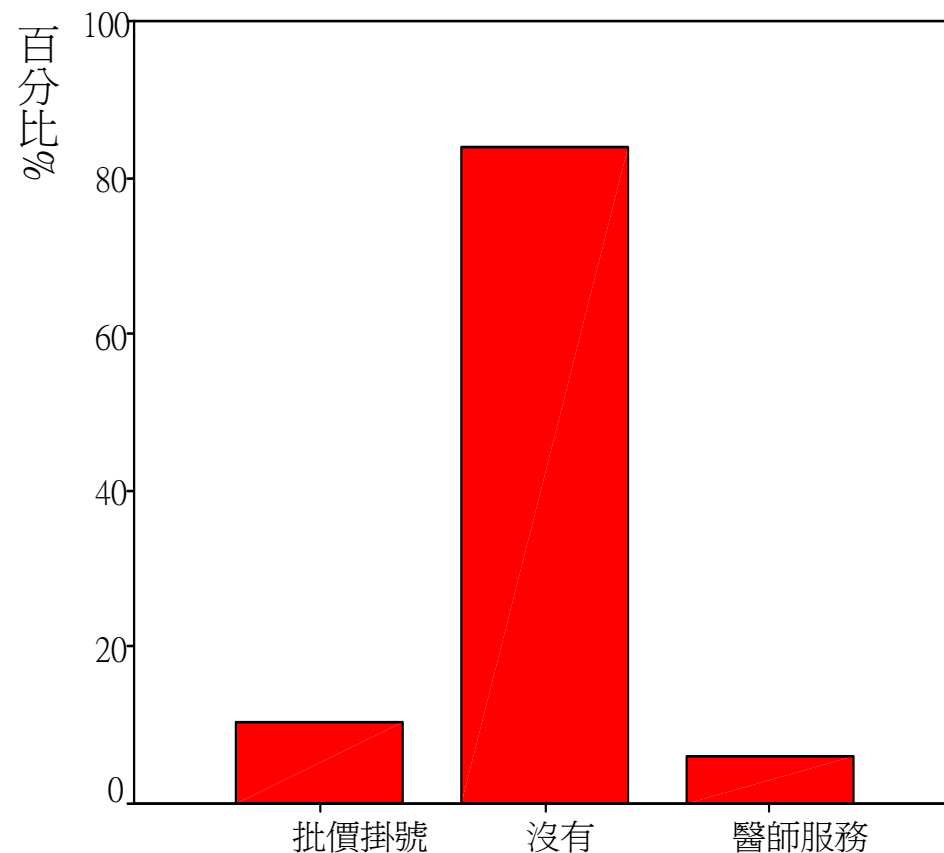
	個數	百分比
否	39	57.4
是	29	42.6
總和	68	100.0



服務是否待改進

服務不佳項目

- ◆ 有將近八成的受訪者認為本院的服務態度良好且親切度高，對院內的評價是正面的
- ◆ 有二位受訪者表示醫師的專業度及敬業度不足
- ◆ 有二位受訪者認為沒有療效而轉至其他醫院就醫



病人是否流失

- ◆ 56位(82.4%)未回診病患並不是到其他醫療院所到
- ◆ 到其他醫院： 10位，占了14.7%
- ◆ 到診所： 2位，占了2.9%
- ◆ 總共12位去了其他醫療機構接受治療，占了整體的17.6%
- ◆ 原因約一半以上是爲了讓家人就近照顧
另有兩位是轉至離家較近的斗六門診部，有兩位認爲沒有成效而到其他縣市醫院就醫，並沒有預期中的轉至安養中心的狀況。

結論

- ◆ 是否自理就醫手續與是否失約較無相關，而影響未來就診的原因最多為受工作時間影響以及受到居住處交通影響
- ◆ 大多數受訪者看診時間都較偏向於上午來診
- ◆ 而其他造成失約的因素有病患未按預約日期來診、交通車是否造成看診時間問題、掛錯科未取消預約紀錄、掛太多科而漏掉的門診、等待時間過長而不願再來診等因素。

研究限制

- ◆ 因研究對象僅取自於大林慈濟醫院的門診失約病人，所以此所得結論只適用於大林慈濟醫院，對其他醫院僅供參考用途。
- ◆ 本次抽樣資料以應就醫日排序再行等距抽樣，可能會有抽樣偏差的現象。
- ◆ 受限於時間及人力等條件因素下，完成的有效樣本數只占總樣本數的一半，所得結論僅能當作對本院回診失約率原因調查的參考資料，並無法推及到所有回診失約患者。

建議一

- ◆ 1.號碼的正確性

找出空號及格式不符合者，待患者再度就診時再向其確認資料。

- ◆ 2.交通車接送的問題

重新評估交通車的搭乘人數與看診時段，以利配合適當的配套措施。

- ◆ 3.掛錯科及提早就診的情形

當患者另行看診時向其確認看診科別和預約紀錄

建議二

- ◆ **4.預防當日多科門診預約的患者漏看診的狀況**

由門診護士提醒患者是否還有門診預約

- ◆ **5.掛號號碼的看診時間提示**

提供電話語音看診時間詢問，提醒患者出門前確認自己的看診時間

- ◆ **6.服務滿意度的提昇**

加強醫師護士的宣導

參考文獻

- ◆ 1. 王文利、林文真、趙忠文、陳楚杰、林恆慶(民92)。某醫學中心門診失約病人的特性及失約問題之探討。醫護科技學刊，5(4)，309-320。
- ◆ 2. 吳明蒼、黃洽鑽(民89)。病人預約了，爲何不來？。當代醫學，17(2)，98-100。