

# 提昇檢驗報告速度及檢驗危險值通報時效之滿意度

檢驗科/董世勳

檢驗報告速度及檢驗危險值緊急通報，對病情危急的病人能否在最短時間獲得適當處置，其重要性不言而喻。除了醫師之外，護理人員往往是最先獲得檢驗報告的第一線人員。因此，護理人員對於檢驗報告速度乃至於檢驗危險值通報時效的滿意度，在醫療品質的提升上，具有一定的指標意義。

成立品管圈，以問卷方式收集護理人員對檢驗報告速度和檢驗危險值通時效的滿意度，及其相關意見後，針對問題進行改善。1、加強醫檢人員對危險值通報範圍熟悉程度，且不定期進行抽問。2、加強新進醫檢人員對檢驗流程及檢驗儀器的熟悉度，並進行測驗。3、機動調整醫檢人力，相互支援，紓解繁忙時段可能產生的延誤狀況。4、明定檢體處理優先順序以及完成報告之時間。5、訂定檢驗危險值報告處理及確認程序。6、製作簡明的危險值通報範圍宣導資料，取代冗長的檢驗手冊。7、訂定檢體異常重新採檢的原則。8、報告時間延遲，應通告並說明原因。

檢驗報告速度改善前（有效問卷 87 份）滿意度為 56.3%，改善後（有效問卷 79 份）滿意度為 65.8%，升幅 16.8%。檢驗危險值通報時效改善前滿意度為 70.9%，改善後滿意度為 78.5%，升幅 10.7%。

對於檢驗報告完成的速度，醫師或護理人員多少帶有一些主觀的認定。站在提升醫療品質的立場，加快報告完成的速度自然有其正面的意義。除了醫檢師本身對工作流程的熟悉度之外，其他如檢體數量多寡、儀器狀況、檢體本身情況（重檢、干擾、稀釋）等等，都是影響報告完成速度的因素。當然，危險值的通報也有類似的情況，即需要重檢確認無誤再行通報。因此，適當的說明及溝通有助於消弭彼此因認知上的差異所造成的誤解。傳統的人工電話通報方式，仍有其缺失之處，自動化電子傳輸通報系統，將能更有效率提升醫療服務品質，為未來追求的目標。