

某醫學中心門診失約病人的特性及失約問題之探討

王文利;林文真;趙忠文;陳楚杰;林恆慶

Abstract

目標：本研究之目的在瞭解門診失約病人的特性、失約的原因、失約病人對掛號與預約制度的認知及意見，進而研擬降低門診病人失約的可行方案。方法：本研究採立意取樣的方式選擇台灣地區某醫學中心的一週預約門診病人 34,428 人為研究對象；且為了瞭解病人失約的原因及失約病人對掛號與預約制度的認知及意見，再從掛號人數最多的前十科的 3,959 個失約病人中，以隨機抽樣的方式每科抽出 60 人，共 600 人，以電話訪問的方式收集資料，各科訪滿 30 個有效樣本即停止，共有效樣本 300 人。結果：(一) 在影響門診病人是否失約的因素分析中發現，在控制其他變項後，年齡、醫師職級、預約方式、看診時段、醫師是否代診、失約累積次數等五項變項，對於門診病人是否失約之影響達統計上的顯著水準。(二) 在病人失約的原因及失約病人對掛號與預約制度的認知及意見方面發現，病人失約原因前三名依序為忘了預約時間 (34.3%)、沒有空來 (17.3%) 及住院中的 (8.7%)，有 58% 的門診失約病人不知道有取消預約掛號的相關規定，有 93.3% 門診失約病人認為於門診前一日提醒病人隔日有預約，對解決門診失約的問題有效。結論：建議個案醫院可以考慮在醫師預約的回診單上，註明取消預約掛號的相關規定及電話號碼，以提醒病人準時履約或取消預約。