# PT-P001 門診服務流程程序

| 文件編號 | PT-P001 | 版次 | A |
| --- | --- | --- | --- |
| 標題 | 門診服務流程程序 | 頁次 | 1/4 |
| 擬定 | 物理治療部門 | 核准 | 總院長 |
| 制定日期 | 2024年1月1日 | 實施日期 | 2024年1月1日 |

## 目錄

1. [目的](#目的)
2. [適用範圍](#適用範圍)
3. [權責](#權責)
4. [定義](#定義)
5. [作業流程](#作業流程)
   * 5.1 預約掛號流程
   * 5.2 初診評估流程
   * 5.3 治療執行流程
   * 5.4 療程管理流程
   * 5.5 治療結案流程
   * 5.6 特殊狀況處理
   * 5.7 品質監控與改善
6. [相關文件](#相關文件)

## 1. 目的

本程序旨在規範Ohealth物理治療體系中門診服務的標準作業流程，確保提供安全、有效、一致且高品質的物理治療服務，滿足病患需求，提高醫療品質與病患滿意度，並促進物理治療服務的規範化管理。

## 2. 適用範圍

本程序適用於Ohealth物理治療體系內所有提供門診物理治療服務的單位及相關人員，包括但不限於以下情境： - 經醫師轉診的物理治療門診服務 - 病患自行前來尋求物理治療諮詢與服務 - 物理治療復健計劃的制定與執行 - 物理治療治療效果評估與調整 - 物理治療門診服務的品質監控與改善

## 3. 權責

### 3.1 物理治療部門主管

* 監督門診服務流程的執行情況
* 協調各單位間的合作，確保服務流程順暢
* 審核與更新門診服務相關流程與標準
* 解決門診服務中的重大問題與爭議
* 確保門診服務品質符合相關法規與標準
* 負責門診人力配置與資源調度

### 3.2 資深物理治療師/組長

* 指導與監督物理治療師執行門診服務
* 協助處理複雜個案與服務過程中的問題
* 參與門診服務流程的制定與改善
* 進行門診服務的品質監控與審核
* 提供臨床指導與專業支持
* 協助安排門診排班與任務分配

### 3.3 物理治療師

* 依照本程序提供專業的門診物理治療服務
* 執行評估、制定與實施治療計劃
* 正確記錄治療過程與結果
* 與患者及其家屬進行有效溝通
* 及時報告服務過程中的異常情況
* 協助門診服務流程的持續改善

### 3.4 門診護理人員

* 協助病患進行初步篩檢與基本資料收集
* 維護治療環境的整潔與安全
* 支援物理治療師進行治療準備工作
* 協助處理突發醫療狀況

### 3.5 前台接待/行政人員

* 負責病患預約掛號與資料登記
* 安排病患就診時間與治療順序
* 收集與管理病患基本資料
* 處理收費與保險相關事宜
* 回應病患的一般性諮詢

### 3.6 品質管理人員

* 定期稽核門診服務執行情況
* 收集與分析服務品質指標
* 協助制定與實施改善計劃
* 推動服務標準化與流程優化

## 4. 定義

### 4.1 門診物理治療服務

指在非住院狀態下提供的物理治療評估、診斷與治療服務，包括初診評估、治療計劃制定、治療實施、進展評估、居家指導及結案規劃等。

### 4.2 初診評估

指物理治療師在患者首次就診時進行的全面評估，包括病史收集、功能評估、身體檢查、問題分析與治療計劃制定等。

### 4.3 治療計劃

指物理治療師根據初診評估結果為患者制定的個別化治療方案，包括治療目標、治療方法、治療頻率、預期結果與時程安排等。

### 4.4 療程管理

指對病患整個治療過程的追蹤與管理，包括進展評估、治療計劃調整、療效追蹤、病患教育與居家計劃安排等。

### 4.5 結案評估

指在治療結束時進行的最終評估，比較治療前後的功能狀態，評估治療目標達成情況，並提供後續建議。

### 4.6 特殊狀況

指在門診服務過程中可能發生的非常規事件，包括但不限於醫療緊急狀況、病患不適或投訴、設備故障、治療不良反應等。

## 5. 作業流程

### 5.1 預約掛號流程

#### 5.1.1 初次預約

* 接收預約來源：
  + 醫師轉診單
  + 患者或家屬電話預約
  + 現場掛號
  + 網路預約系統
* 資料收集項目：
  + 患者基本資料(姓名、性別、年齡、聯絡方式)
  + 主訴症狀或診斷
  + 轉診醫師資訊(如適用)
  + 保險相關資訊
  + 預約偏好時間
* 初步分類與安排：
  + 依據症狀或診斷進行專業分流
  + 安排適合的物理治療師
  + 考量緊急程度與等待時間
  + 預留足夠的初診評估時間(通常45-60分鐘)
* 預約確認：
  + 向患者確認預約時間與地點
  + 說明首次就診需攜帶的資料與注意事項
  + 提供交通與停車等實用信息
  + 記錄預約資訊於系統中

#### 5.1.2 後續預約

* 治療後安排：
  + 依治療計劃建議頻率安排
  + 考量患者時間偏好與交通便利性
  + 盡量安排固定治療師以保持連續性
  + 提供預約卡或電子通知
* 預約調整：
  + 患者請求變更時進行協調
  + 治療師請假時安排適當替代方案
  + 臨時取消時進行重新安排
  + 長期缺席時進行追蹤聯繫
* 預約提醒：
  + 就診前一天進行電話或簡訊提醒
  + 長期治療提供月曆或療程表
  + 特殊檢查或準備事項的額外提醒

#### 5.1.3 掛號與報到

* 患者到診報到：
  + 確認身份與預約資訊
  + 核對基本資料與聯絡方式
  + 確認保險或支付資訊
  + 請患者填寫必要表格
* 資料準備：
  + 建立或調閱病歷資料
  + 準備評估表格或記錄單
  + 整理相關轉診資料與檢查報告
* 候診安排：
  + 說明預計等待時間
  + 指引候診區位置
  + 提供舒適的候診環境
  + 異常延誤時進行說明與安撫

### 5.2 初診評估流程

#### 5.2.1 準備階段

* 資料預覽：
  + 檢視轉診單與醫師建議
  + 閱讀相關醫療記錄
  + 查看檢查報告(如影像學、實驗室等)
  + 了解患者基本資料與就醫歷史
* 評估環境準備：
  + 確保評估空間隱私與安全
  + 準備必要評估工具與設備
  + 調整溫度與照明以確保舒適
  + 準備評估記錄表格與病患資料

#### 5.2.2 評估執行

* 初步面談：
  + 建立良好治療關係
  + 詢問就診原因與主訴
  + 收集相關病史與治療經驗
  + 了解患者對治療的期望與目標
  + 說明評估流程與內容
* 主觀評估(Subjective Examination)：
  + 詳細疼痛評估(位置、性質、程度、誘發因素等)
  + 功能受限情況
  + 日常生活活動影響
  + 相關既往病史
  + 目前用藥情況
  + 其他治療經驗
* 客觀評估(Objective Examination)：
  + 姿勢與步態觀察
  + 關節活動度測量
  + 肌力與肌耐力評估
  + 神經學檢查(如適用)
  + 特殊測試(如適用)
  + 功能性評估
  + 平衡與協調能力評估
  + 其他相關物理檢查

#### 5.2.3 評估後處理

* 臨床推理與診斷：
  + 分析評估發現
  + 確定功能障礙與限制
  + 尋找相關影響因素
  + 建立物理治療診斷
* 與患者溝通：
  + 解釋評估發現
  + 討論病況性質與預後
  + 說明建議的治療選項
  + 共同設定治療目標
  + 回答患者問題與疑慮
* 治療計劃制定：
  + 設定短期與長期治療目標
  + 選擇適當治療方法與技術
  + 制定治療頻率與預計療程
  + 考慮居家運動計劃
  + 確定進展評估時間點
* 記錄完成：
  + 詳細記錄評估過程與發現
  + 完成初診評估報告
  + 記錄治療計劃與建議
  + 必要時提供轉診醫師回饋

### 5.3 治療執行流程

#### 5.3.1 治療前準備

* 環境與設備準備：
  + 確認治療空間整潔與安全
  + 準備所需治療設備與用品
  + 檢查設備功能與狀態
  + 準備適當的消毒與清潔用品
* 患者準備：
  + 檢視前次治療記錄
  + 確認患者身份與預約項目
  + 詢問自上次治療後的變化
  + 說明本次治療計劃與目標
  + 指導適當更衣或準備(如需要)

#### 5.3.2 治療實施

* 治療前評估：
  + 簡要更新評估重點項目
  + 確認疼痛或症狀現況
  + 檢查功能改變情況
  + 調整當日治療計劃(如需要)
* 治療技術應用：
  + 依據治療計劃執行適當技術
  + 解釋治療手法與目的
  + 監測患者反應與耐受性
  + 必要時調整治療強度或方式
  + 確保治療安全與有效性
* 患者教育與指導：
  + 說明治療原理與預期效果
  + 指導居家運動或自我照護
  + 提供活動修改或保護建議
  + 示範正確技巧並確認患者理解
  + 解答相關問題與疑慮

#### 5.3.3 治療後處理

* 治療效果評估：
  + 比較治療前後的變化
  + 詢問患者感受與回饋
  + 記錄觀察到的即時效果
  + 調整下次治療計劃(如需要)
* 後續安排：
  + 確認下次治療時間
  + 說明居家運動計劃
  + 提供自我管理建議
  + 說明可能的不適反應與處理方法
* 記錄完成：
  + 詳細記錄治療內容與技術
  + 記錄患者反應與進展
  + 更新治療計劃調整
  + 記錄居家指導內容

### 5.4 療程管理流程

#### 5.4.1 進展評估

* 定期評估安排：
  + 新病患治療3-5次後進行首次進展評估
  + 長期治療每月至少進行一次進展評估
  + 發生重大變化時立即進行評估
  + 療程結束前進行最終評估
* 評估內容：
  + 重複關鍵初診評估項目進行比較
  + 評估治療目標達成程度
  + 使用適當量表或測試工具
  + 記錄功能改善與症狀變化
  + 收集患者主觀反饋
* 治療計劃調整：
  + 根據進展評估結果修改治療計劃
  + 調整治療頻率或內容
  + 更新短期與長期目標
  + 必要時考慮轉診或諮詢其他專業

#### 5.4.2 患者依從性管理

* 出席監控：
  + 追蹤患者出席情況
  + 分析缺席原因與模式
  + 與經常缺席患者聯繫跟進
  + 提供解決方案促進依從性
* 居家計劃執行：
  + 檢視居家運動執行情況
  + 解決執行障礙
  + 調整計劃以提高可行性
  + 強化執行動機與知識
* 增強策略：
  + 設定可實現的階段性目標
  + 提供正向回饋與鼓勵
  + 利用視覺化工具展示進展
  + 強調治療效益與患者價值

#### 5.4.3 多專業協作

* 轉診醫師溝通：
  + 定期提供治療進展報告
  + 諮詢特殊情況或問題
  + 協調用藥與治療的配合
  + 必要時安排聯合門診
* 其他專業協作：
  + 識別需要其他專業介入的情況
  + 進行適當的內部或外部轉介
  + 參與多專業團隊會議(如適用)
  + 整合不同專業的治療建議

### 5.5 治療結案流程

#### 5.5.1 結案評估

* 最終評估執行：
  + 全面評估功能恢復情況
  + 比較初診與當前評估結果
  + 評定治療目標達成程度
  + 收集患者對治療結果的滿意度
  + 識別任何殘留問題或風險
* 結案條件確認：
  + 治療目標已充分達成
  + 患者功能已恢復至最佳狀態
  + 患者已具備自我管理能力
  + 治療效益達到平台期
  + 患者要求結束治療
  + 轉診醫師建議結束治療

#### 5.5.2 結案處理

* 結案計劃制定：
  + 整合長期自我管理策略
  + 設計維持計劃與預防復發建議
  + 提供漸進式減少治療頻率方案(如適用)
  + 制定定期追蹤計劃(如適用)
* 患者指導：
  + 說明結案原因與依據
  + 提供完整的居家運動計劃
  + 指導功能維持與預防復發方法
  + 說明症狀復發時的處理與就醫指引
  + 提供書面資料支持自我管理
* 結案文件處理：
  + 完成結案摘要報告
  + 記錄治療結果與建議
  + 提供轉診醫師結案報告
  + 必要時安排後續追蹤
  + 確保所有記錄完整歸檔

#### 5.5.3 後續追蹤

* 追蹤計劃制定：
  + 設定適當的追蹤時間點
  + 確定追蹤方式(門診、電話等)
  + 明確追蹤評估內容與目標
  + 記錄追蹤計劃於病歷中
* 追蹤執行：
  + 依計劃進行追蹤聯繫
  + 評估功能維持情況
  + 確認自我管理計劃執行情況
  + 處理新出現的問題或疑慮
  + 必要時調整維持計劃或安排複診

### 5.6 特殊狀況處理

#### 5.6.1 醫療緊急情況

* 急性醫療事件：
  + 立即評估病患狀況
  + 啟動緊急應變程序
  + 聯繫醫師或急診支援
  + 提供適當的急救措施
  + 密切監測生命徵象
  + 準備必要的緊急設備與藥物
* 治療不良反應：
  + 立即停止引起不良反應的治療
  + 評估不良反應的嚴重程度
  + 提供適當的緩解措施
  + 記錄不良反應詳細情況
  + 追蹤觀察直至症狀緩解
  + 調整後續治療計劃避免再次發生

#### 5.6.2 治療進展不如預期

* 評估分析：
  + 重新評估患者狀況
  + 檢討治療計劃適當性
  + 分析可能的影響因素
  + 考慮其他診斷可能性
  + 評估患者依從性與配合度
* 處理策略：
  + 調整治療方案與技術
  + 考慮增加治療頻率或強度
  + 諮詢資深治療師或專家意見
  + 必要時尋求其他專業協助
  + 與患者討論期望與現實的差距
  + 設定更適當的治療目標

#### 5.6.3 患者投訴與抱怨

* 初步處理：
  + 耐心傾聽患者意見
  + 表達理解與同理心
  + 避免爭辯或辯解
  + 收集相關事實與細節
  + 說明後續處理流程
* 進階處理：
  + 依照投訴處理程序進行記錄
  + 通知相關主管或品質人員
  + 進行事件調查與分析
  + 制定改善措施
  + 向患者提供回饋與說明
  + 必要時提供適當補償或替代方案

### 5.7 品質監控與改善

#### 5.7.1 服務品質監控

* 定期稽核：
  + 病歷書寫完整性審查
  + 治療計劃適當性評估
  + 服務流程遵循度檢查
  + 治療結果有效性分析
  + 患者滿意度調查
* 品質指標監測：
  + 平均治療次數與治療效果關係
  + 患者功能改善程度
  + 療程完成率與中斷率
  + 患者滿意度評分
  + 治療相關不良事件發生率
  + 患者投訴率與解決情況

#### 5.7.2 持續改善機制

* 資料分析與回饋：
  + 定期分析品質監控數據
  + 識別問題點與改善機會
  + 召開品質檢討會議
  + 收集治療師與患者建議
* 改善計劃實施：
  + 制定具體改善目標與策略
  + 實施PDCA(計劃-執行-檢查-行動)循環
  + 調整服務流程與標準
  + 提供必要的教育訓練
  + 追蹤改善成效
  + 標準化成功的改善措施

## 6. 相關文件

### 6.1 上階文件

* QM-M001 Ohealth品質手冊
* QM-P001 文件控制程序
* QM-P002 記錄控制程序
* QM-P004 不符合項處理程序
* QM-P005 矯正預防措施程序

### 6.2 平行文件

* PT-P003 治療實施程序
* PT-P006 治療安全管理程序
* PT-P008 住院患者服務流程程序
* CS-P001 客戶滿意度調查程序
* QM-P007 設備管理程序

### 6.3 下階文件

* PT-I001 肌肉骨骼評估指導書
* PT-I003 徒手治療指導書
* PT-I004 運動治療指導書
* PT-I005 物理因子治療操作指導書
* PT-I007 呼吸物理治療指導書

### 6.4 表單

* PT-F001 物理治療評估表
* PT-F002 治療計劃表
* PT-F003 病患進展記錄表
* PT-F004 居家運動指導表
* PT-F005 治療結案摘要表
* CS-F001 顧客滿意度調查表
* QM-F003 異常事件報告表