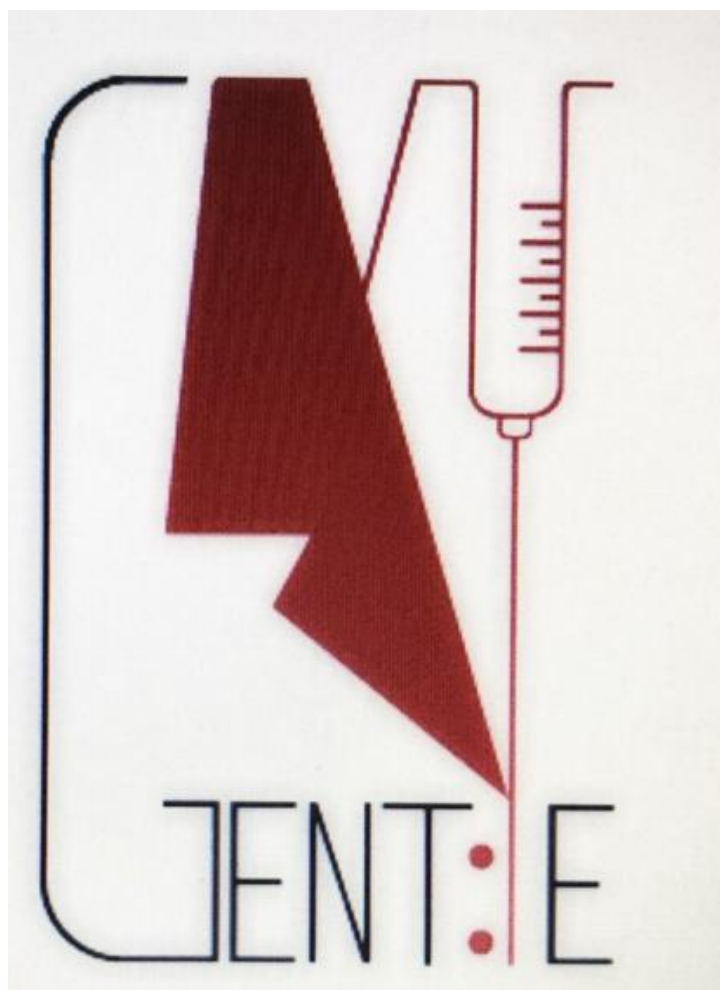


馬偕紀念醫院

第十六屆醫療品質提升競賽活動報告書



活動主題：提升檢驗科病人門診滿意度

圈名：GENTLE 圈

活動單位：(淡水院區)檢驗科

活動期間：西元 2017 年 12 月~2018 年 11 月

馬偕紀念醫院第十六屆醫療品質提升 競賽活摘要內容

活動主題：提升檢驗科病人門診滿意度

壹、計畫：

歷年來都有實施門診病人滿意度的調查，回顧歷年滿意度低於總平均(4.61分)者為驗尿注意事項提示、抽血注意事項提示、抽血等待時間，對策擬定表決後決定針對抽血注意事項提示及抽血等待時間進行改善，並以歷年最高的總平均 4.68 分(滿分 5 分)為目標。

貳、問題結構與對策措施探討：

分析我們近三年滿意度的指標，較為低分的兩大類別：分別是<病人等候時間>和<檢驗流程>。我們以問卷、多重投票法、腦力激盪法分析其中的要因，進一步討論對策，決定對策，分為硬體的改善(叫號系統、電腦螢幕)和軟體的改善(人力支援、衛教方式)兩大類，期能解決影響滿意度的主要因素。

參、對策行動過程：

對策一：改善硬體設備，將電腦更換為觸控螢幕，叫號燈改為更大的螢幕並放大叫號字體，新報到系統可於叫號同時印出病患當次採血的 barcode。
對策二：改善軟體&流程，排定對速件櫃台的支援人力，以提升尖峰時段抽血速度，播放衛教影片同時人員也於採血時再次衛教，以確保患者清楚檢驗流程。

肆、成果表現：

使用新報到系統後每個號碼都確實對應到每一個患者，且叫號時條碼即可立即印出，節省查詢核對醫令的時間，且速件、飯後人數透明化更能清楚何時該支援速件抽血，過號後只要再報到號碼即可重新排入，減少原先必須重新再抽號碼等待的不滿，有助在尖峰時段增加抽血速度，與去年相比總積分由 4.49 上升至 4.63，進步最多的項目為抽血等待時間，由 4.26 上升至 4.5。

伍、檢討：

由於新報到介面較複雜，民眾不熟悉操作的狀況下需要志工協助服務，然而檢驗科的志工僅有一人，且無法在系統開始抽號碼牌的六點半協助民眾報到，雖已增加使用報到機之影片、操作步驟海報等，成效仍有限，待持續改進。