

改善檢驗科抽血等待時間過長

許瓊賓¹ 林士傑¹ 楊惠娜¹ 吳洪秋¹ 林秀婷¹ 許淑敏²
檢驗科/醫事檢驗師¹ 檢驗科/助理事務員²



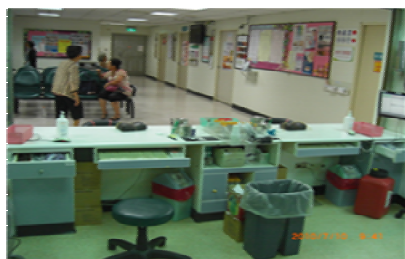
彰化基督教醫院二林分院

壹、前言：

1. 在本院以及檢驗科所做的問卷調查中，不約而同的患者等候抽血時間皆是患者滿意度調查表中最不滿意項目之一，因此我們先針對這緊急又重要的”抽血等待時間”來進行改善，希望能將目前平均等候時間由11分鐘縮短成為平均等候時間約為6分鐘左右。
2. 積極改善讓患者不必長時間忍受空腹等待抽血及看診後需大排長龍等待抽血的現象，讓需抽血病人得到快速的服務，希望以此來提昇病患的滿意度，維護病人的就醫權利。

貳、材料與方法/問題分析、改善計畫或方法

1. 建置有效率的人力調配讓原本上八點班人員提前半小時來上班，如此以加速服務清晨來科內等待抽血的患者，因此也可讓抽血患者免於等候太久及避免患者因空腹過久造成不適的情況發生。
2. 原本僅兩線的抽血櫃台已不敷使用，但因牆壁內存有管線之故，無法更改原本抽血櫃台窗口之大小，因此只能從重新設計動線去著手(免除大興土木既耗時又花錢)將原本兩線服務變為三線，在醫院評鑑以及TAF條文皆要求各醫院要顧到患者之隱私，我們也考慮進去。
3. 將原本進出之大門上加開窗口專做檢體收受兼患者詢問之用-以往兩線窗口必須兼作尿液糞便收件以及詢問窗口，不但延遲服務時間也不衛生。
4. 原本兩線共用一台條碼印表機改為每線各一台，減少等待印條碼的時間也可避免貼錯條碼出錯機會，大大提升病人安全。



改善前原本兩線抽血櫃台。



在無法更改原本抽血櫃台窗口大小情形下，變為三線抽血櫃台。

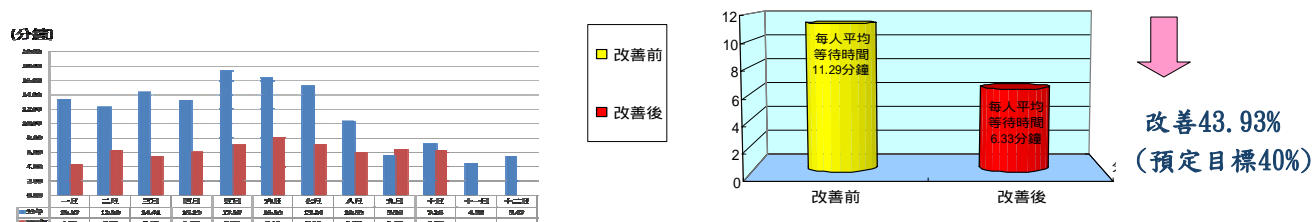


新增檢體受理處，兼做詢問衛教窗口。

參、結果/成效

改善前99年1-12月(藍色柱狀圖)的平均每位抽血等待時間為11.29分鐘，實施人員提前上班和增為三線人力服務後大幅改善患者抽血等待時間，100年1-10月(紅色柱狀圖)平均每位抽血患者等候時間已縮短為6.33分鐘，著實縮短43.93%之效果。

改善前後統計資料如下圖：



肆、結論與討論

1. 這次本檢驗科以低預算、不動泥作，成功快速將抽血服務櫃檯由二線改為三線，還能兼顧病人安全、病人隱私、效率提升以及動線的流暢和衛生，實屬不易。
2. 就此PDCA所達成數據成果來看，改善了43.93%超過預期目標的40%，達成率達110%，讓抽血患者等待時間大幅降低免於忍受空腹飢餓太久的不適，也因此大大改善本院患者對醫院服務品質的滿意度。
3. 患者滿意度調查是發現問題的好辦法，今後本檢驗科仍將持續發掘問題改善問題為患者健康把關。

