

門診注射室環境服務滿意度提昇方案

王湘絜¹、蔡佩純²、王伶月²、傅怡宣²、張馨珮²、歐芳如²
天主教若瑟醫療財團法人若瑟醫院門診 組長¹、護理師²

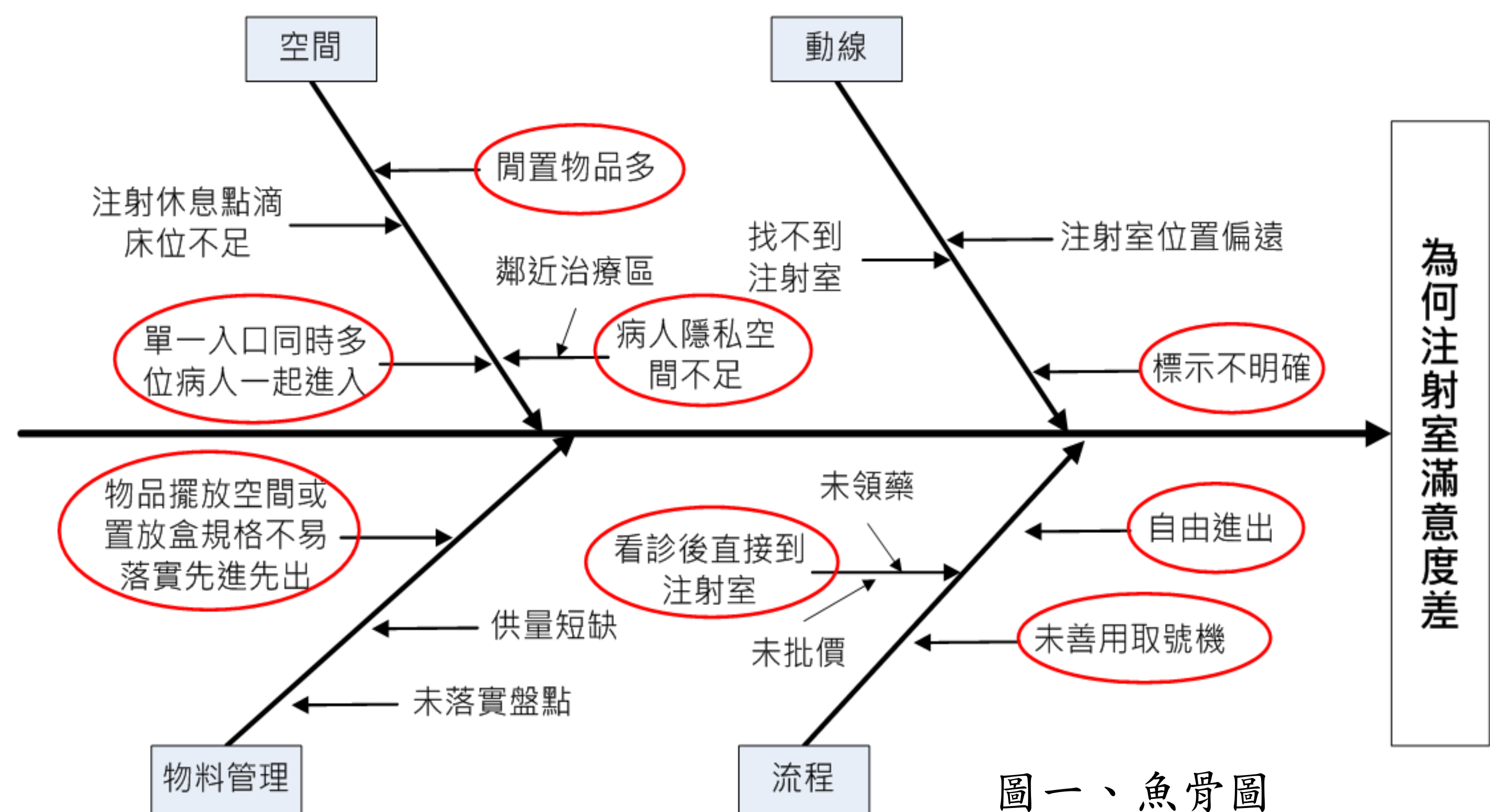
前言

門診注射室業務，主要提供門診病人各項給藥治療及侵入性檢查、部分手術病人的術前準備，然本院注射室空間狹小，單一出入口，若病人未依順序進入等候，會導致空間雍塞及吵鬧，造成病人身份辨識和治療時的混亂；且門診注射室業務繁雜，需備存許多醫衛材，因空間格局限制存有標示及擺放等問題，導致護理人員增加取用衛材的時間，增加醫院的營運成本及影響病人服務滿意度，降低整體照護服務品質。

問題分析、改善計畫或方法

一、問題分析

因注射室服務業務種類多，為釐清主要問題點，遂於112年2月1日~2月15日針對工作人員及一般民眾進行服務滿意度問卷調查，工作人員整體滿意度為55.29%、民眾為69.9%，並針對滿意度結果進行要因分析(圖一)確立主要問題有：動線標示不明，造成民眾過度的移動與等待、醫衛材擺放欠缺管理，造成人員過度的移動及空間浪費。



圖一、魚骨圖

二、改善方法

針對動線標示不明及醫衛材擺放欠缺管理，團隊運用精實管理手法與目視化管理，擬訂二項改善對策：(一)導入目視化指引改善注射室等候區動線(圖二~五)；(二)導入整理整頓三定原則及目視化管理(圖六)。



圖二、藥箋上方增加流程指引提示



圖三、門口張貼標語及設置立體箭頭標示，提升引導效果



圖四、於叫號機，貼上『請按螢幕取票』箭頭指示標語



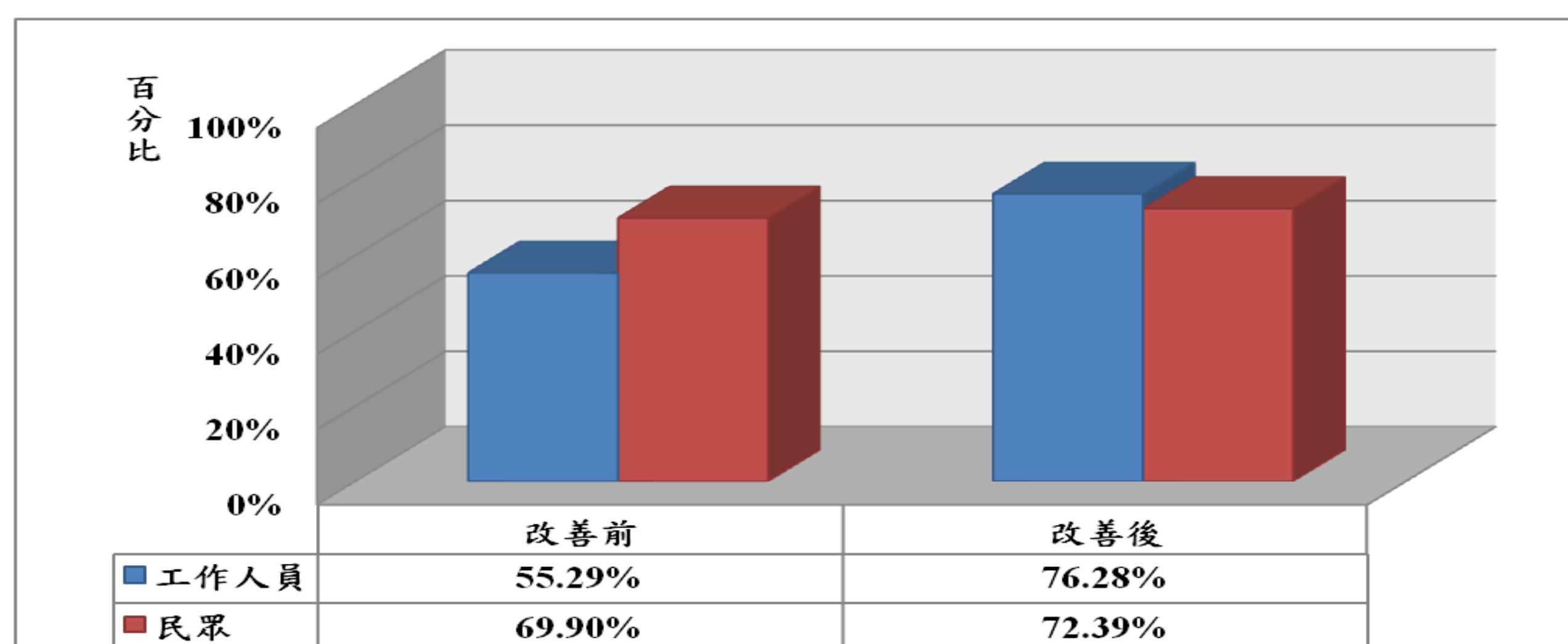
圖五、改善前後比較圖



圖六、以三定原則輔以顏色區分同類物品，並結合補貨卡機制，便於衛材領用與管理。

結果

經改善後，於113年9月27日至10月11日進行改善後問卷調查，工作人員滿意度提升至76.28%、民眾滿意度提升至72.39%。



圖七、注射室改善前後滿意度調查圖

結論與討論

門診為一線服務單位，病人的服務滿意會影響醫院的評價，醫院的空間及走道動線均較為複雜，因此引導功能及辨識標識極為重要。此次透過團隊合作，圈員經過多次的會議，共同腦力激盪想出不同對策，在空間改善有限的作法中，將流程做好整體性的規劃，讓病人獲得友善的醫療環境，以提升服務滿意度，更藉由精實5S手法之定位、定品、定量及補貨卡機制，有效進行醫療衛材管理，不僅提升工作人員的效率，更減少不必要的浪費。