

運用精實手法縮減門診預檢單批價流程降低尖峰批價等候時間

程以鴻¹、劉育伶²、饒瑞元³、何慧嫻⁴
醫事室主任¹、醫事課組長²、資訊室³、檢驗科⁴

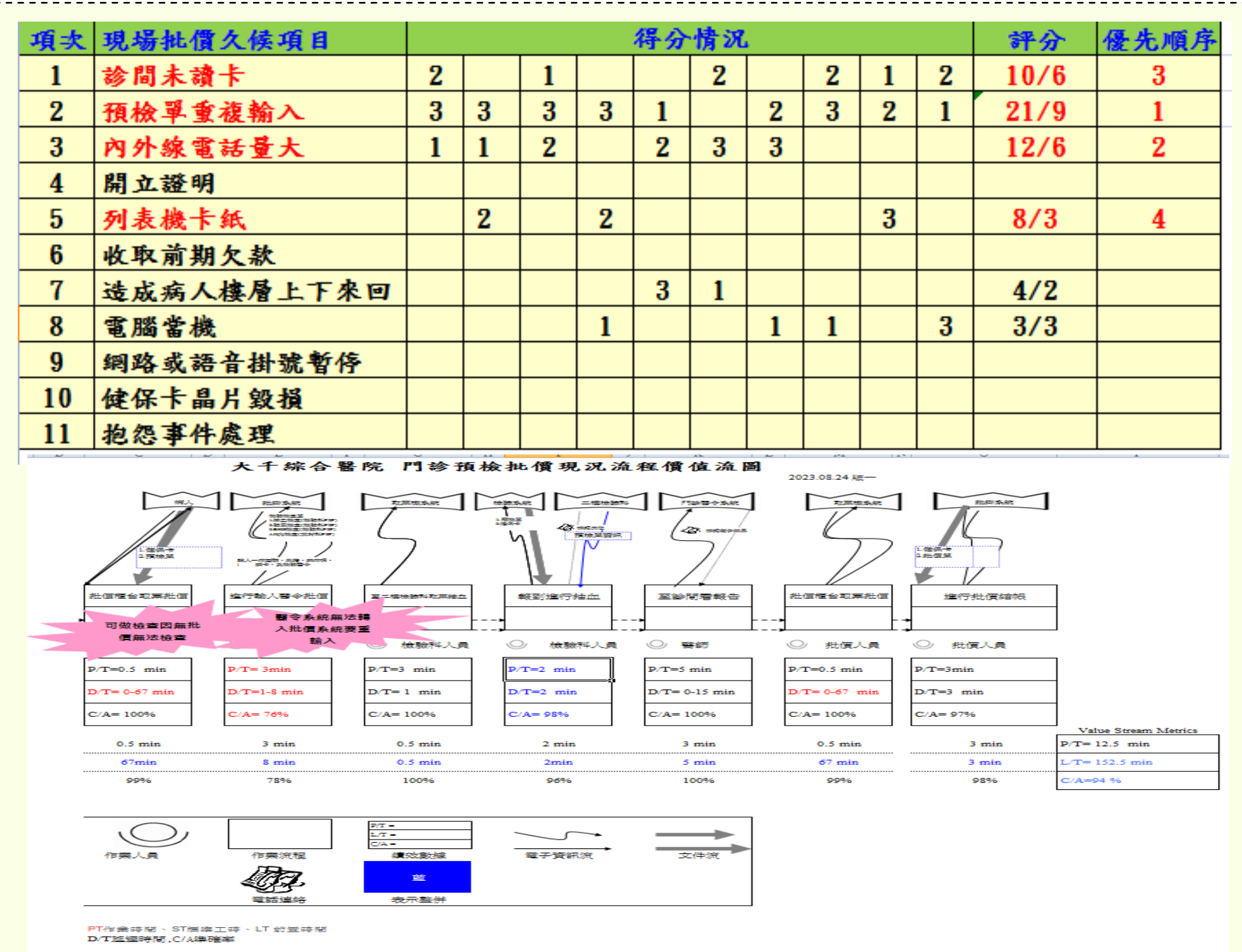
一、前言 / 目的

本院碧英大樓起正式啟用，因設備及科系更臻完整、批掛人數由原本平均一日2442人次增加為2801人次，平均一日批掛人數增加251人平均每日提升22.4%，在櫃檯辦事員無增員之情況下，一般民眾至櫃檯批掛之等候時間明顯增加，然而當人數增加，看診動線不在同一平面，也造成顧客移動困擾。為使病人提升滿意度、提高內部行政作業效率，以精實手法縮短批價掛號服務等候時間當為首要之務，其中以預檢單批價者為優先解決，避免病人在批價及檢驗單位重複等候及重複輸入檢查之等候，以提升顧客就醫體驗。

二、材料與方法 / 問題分析、改善計畫或方法 (40%)

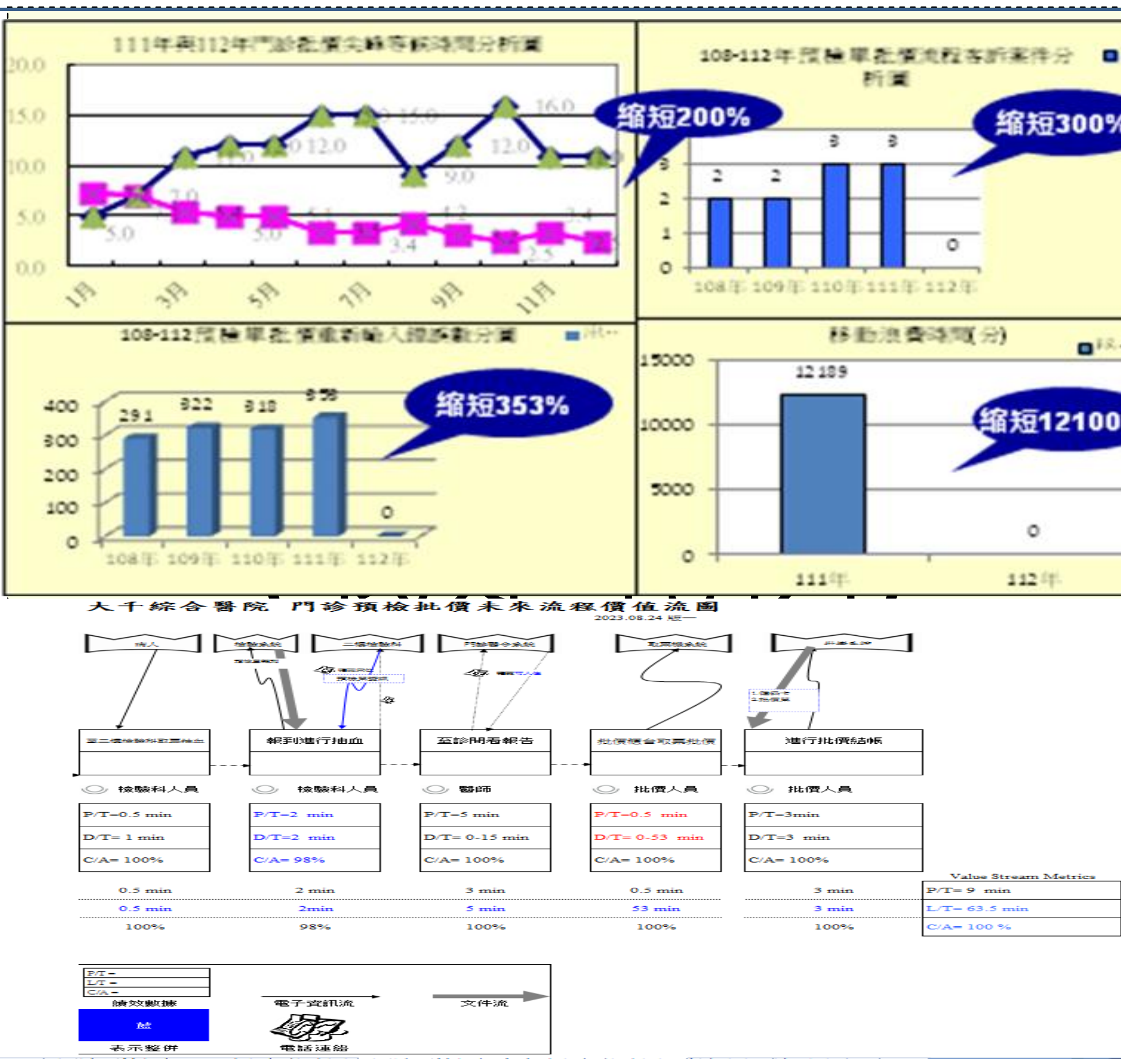
本次利用問題盤點及達爾飛法確認關鍵問題，針對批價尖峰時段9~10點進行分析，共計1068份，平均等候批價時間為11分17秒。分析結果如下：人員面：診間未讀卡、內外線電話量大。流程面：預檢單重複輸入，造成病人樓層上下來回，設備面：網路或語音掛號暫停，其它面：抱怨事件處理。利用達爾飛法經團隊成員制訂好管理重點選取，以預檢單重複輸入及病人樓層上下移動為第一優先改善課題

改善對策：利用精實手法改善流程。經現況價值流圖確認改善標地，後竿標盟院用預檢報到系統來改善，請病人檢查當日直接至檢查單位報到不用再到櫃台批價，避免病人上下移動、批價等候及重輸錯誤。



三、結果 / 成效 (40%)

經精實後結果其成效：1. 預檢報到系統111年底完成上線後，批價櫃台每日平均減少240人次預檢單的批價及重複輸入，每月減少4830人次批價，也減少病人一樓至二樓上下樓梯全年12189分鐘移動浪費
2. 批價尖峰時間由最高平均16分，下降至2.5分，減少其他病人批價等候，提升顧客就醫體驗。其中減少批價時重複輸入醫令碼的時間，一位為30秒，一日減少4200秒一個月減少1449000秒，降低病人等候時間，精實同仁不必要的動作。
3. 避免同仁重複輸入的錯誤，由111年每月25-60次，每年353次，112年降至0次，減少顧客抱怨由每年2-3次，降至0次，提升批價品質



四、結論與討論 (10%)

經此次精實流程改善，不僅降低了民眾等候時間、亦相對提升了行政效率；無形中同仁的團隊精神，創新精神，溝通能力提升。希望在此次活動之後，單位全體同仁能將過程中所學習到的經驗、感受靈活運用於往後的各項業務當中，並牢記共同解決問題時當下團隊合作的成就感，將其化為源源不絕的服務熱忱，帶給所有到院看診病人最優質的服務，讓外部顧客感受高優質的服務品質，而使本院成為以病人為中心的優質醫院。

