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、何慧嫺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

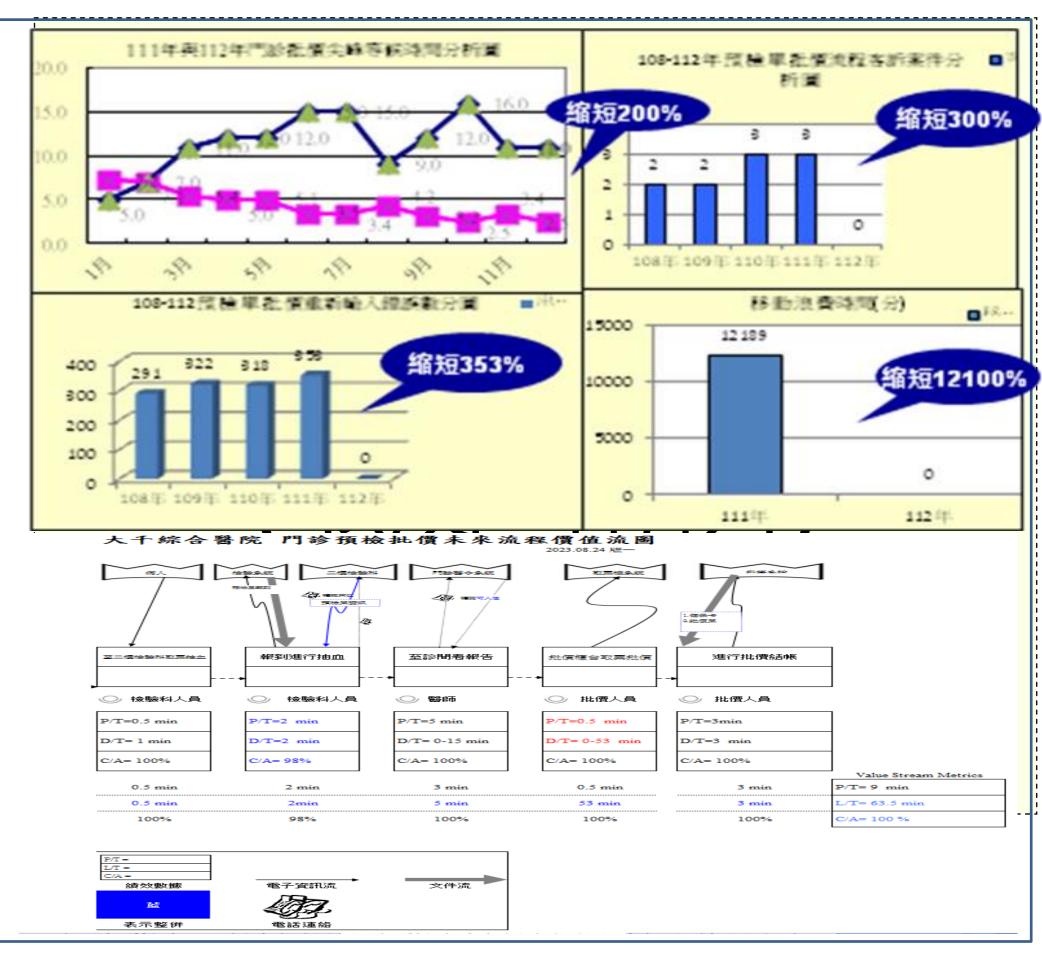
改善對策: 利用精實手法改善流程。經現況價值流圖確認改善標地, 後竿標盟院用預檢報到系統來改善, 請病人檢查當日直接至檢查單位 報到不用再到櫃台批價, 避免病人上下移動、批價等候及重輸錯誤。

	現場批價	得分情况										評分	優先順		
1	診間未讀			2		1			2		2	1	2	10/6	3
2	預檢單重	複輸入		3	3	3	3	1		2	3	2	1	21/9	1
3	內外線電	話量大		1	1	2		2	3	3				12/6	2
4	開立證明	1													
5	列表機卡纸				2		2					3		8/3	4
6	收取前期														
7	造成病人	楼層上下名	と回					3	1					4/2	
8	電腦當機						1			1	1		3	3/3	
9	網路或語	音掛號暫何	ş												
10	健保卡晶	片毀損													
11	抱怨事件	處理													
	社會概念取事批信 可做檢查因無批信無法检查 P/T=0.5 min D/T= 0-67 min C/A= 100% 0.5 min 67min		P/T=3 D/T= C/A=	1 min	P		大科人員 3	P/T=5 D/T= (C/A=1))-15 min	P/	が使金取算 T=0.5 min T= 0-67 ; A= 100% 0.5 min	A A A Min	② 栽货 P/T=3min D/T=3 m C/A= 97%	in 6 3 min P/O	Value Stream Metric Γ= 12.5 min Γ= 152.5 min
	99%	78%	2/T = 1/T =	100%] -	96%		1	00%	7	99%	-	!	98% C/	A=94 %

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。

