

降低尖峰時刻抽血等候時間

劉瑋蓉
檢驗科主任

羅際堂
檢驗科小組長

前言

抽血等候時間是檢驗科最傷腦筋的問題。因醫院地處鄉村位置來院病人年紀偏向中高齡，若是長久處於飢餓感會讓人感覺暴躁，這時就容易產生抱怨及沖突。因此科內將降低等候時間當成重要的使命，一直以來不斷的進行改善使其能滿足病人、院方及科內三方的需求。

問題分析、改善計畫或方法

1.原因分析：

觀察統計結果發現每日早上9：00之前需空腹檢驗的病人較多，病人也常因為飢餓等候過久會有零星抱怨產生。特別是早上7：15開放報到一直到抽血開始時往往累積10～20人，若無法及時消化人流等門診開始後又會迎來另一波的高潮。

2.材料與方法：

(1)利用報到機程式統計所有時段病人等候時間，以每位病人從抽號碼牌後到實際叫到號碼的時間為每位病人的等候時間。

(2)透過導出Excel表格將所有時段病人等候時間統整後計算出尖峰時段（7：30～9：30）病人平均等候時間。

3.改善措施：

(1)智能化備管系統的建置：

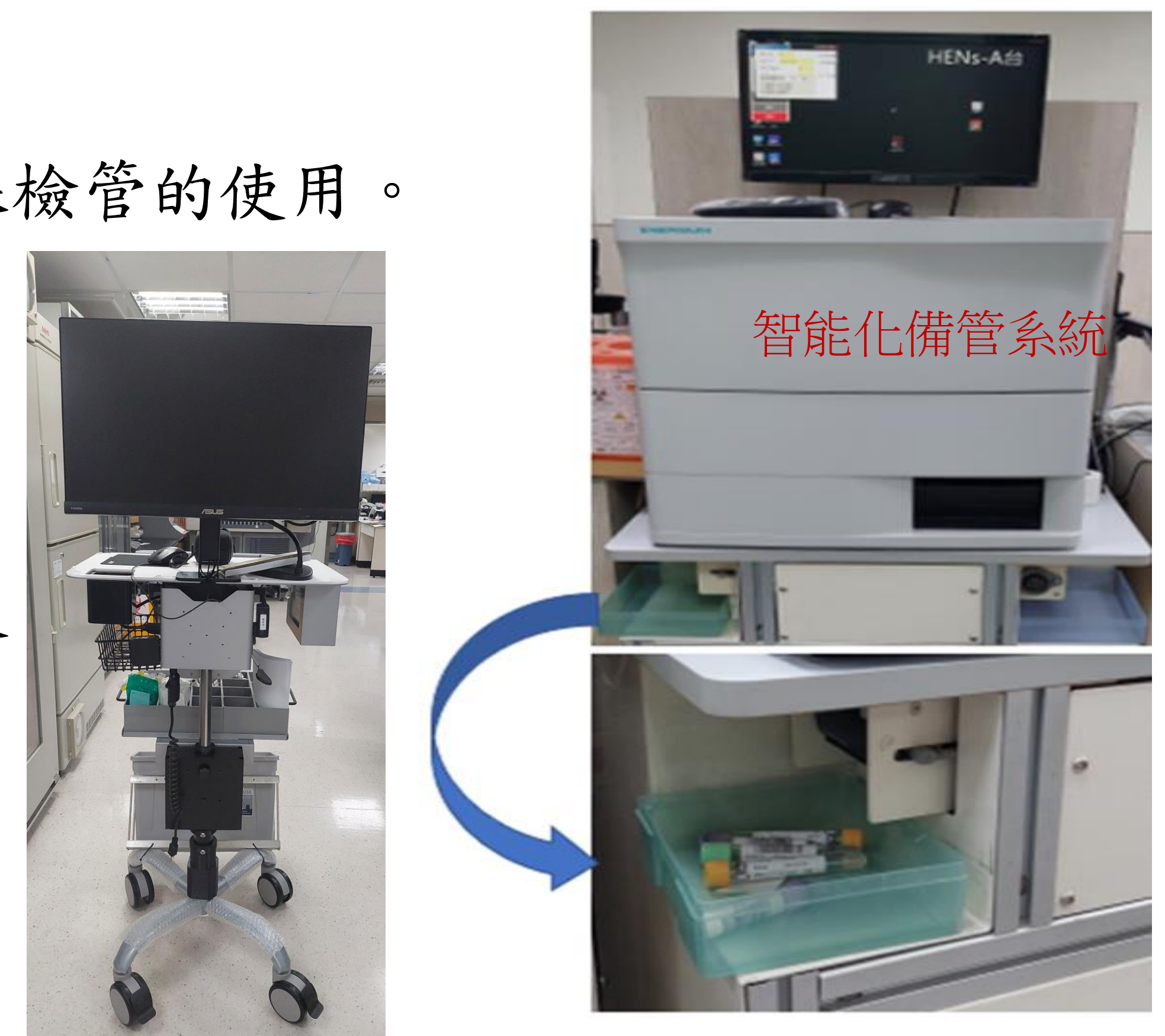
抽血站最最重要的就是在採檢過程不能發生錯誤，不管身分核對還是採檢管的使用。因為專業的不同，雖說訓練後還是可以由護理師操作但需要時間。系統建置後由於是自動備管，人員可以安心使用備好的採檢管作業，就算沒有檢驗基礎的護理師在經過基本訓練後也可以很快上線。

(2)增設行動櫃檯：

由於不定時都會收到關於不抽血卻要跟著人潮排隊的抱怨，因此討論後決定在抽血站外增設一個櫃台，專門負責非抽血患者如驗尿做心電圖及拿採檢容器...等的檢驗。

(3)將人力用在刀口上：

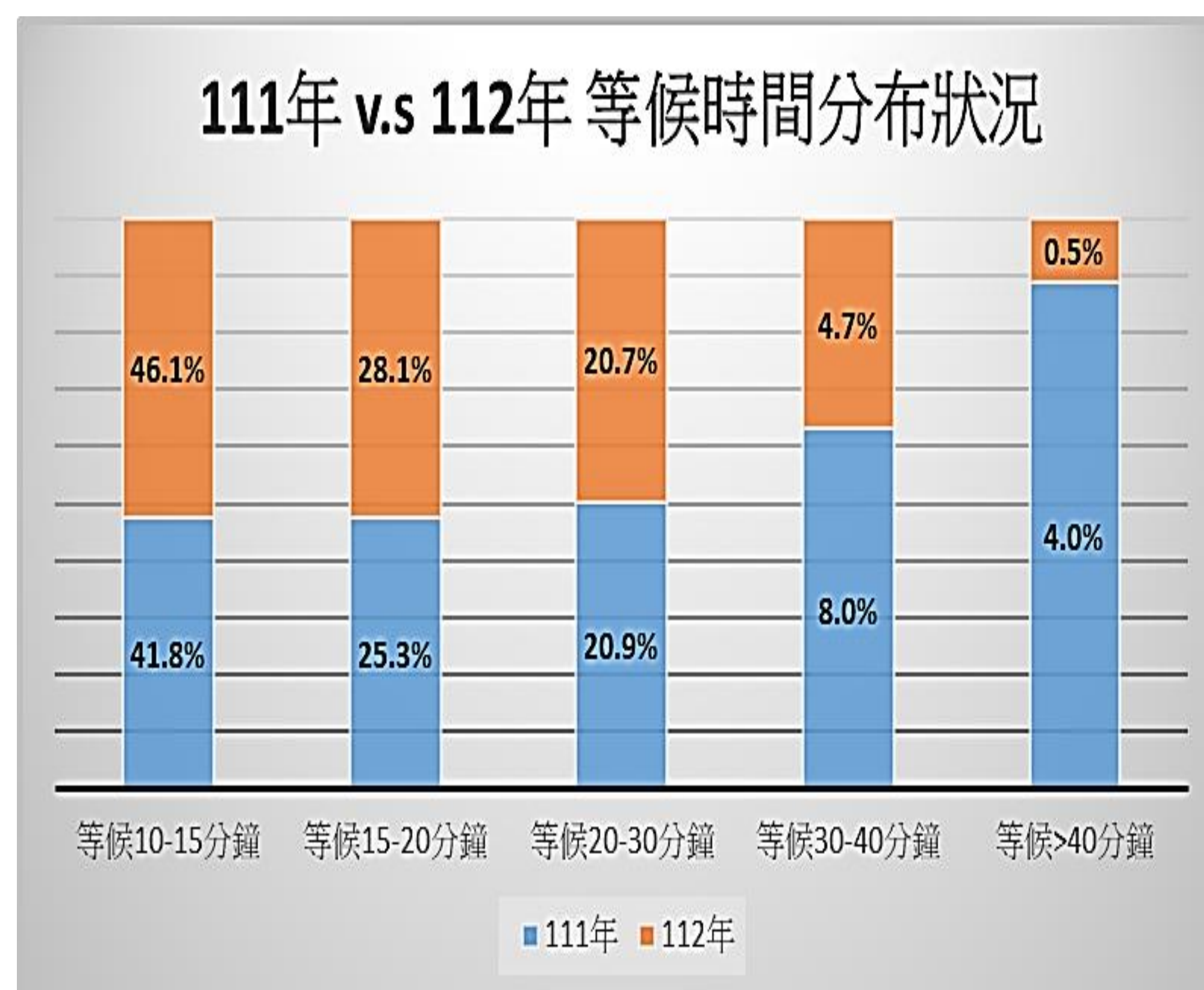
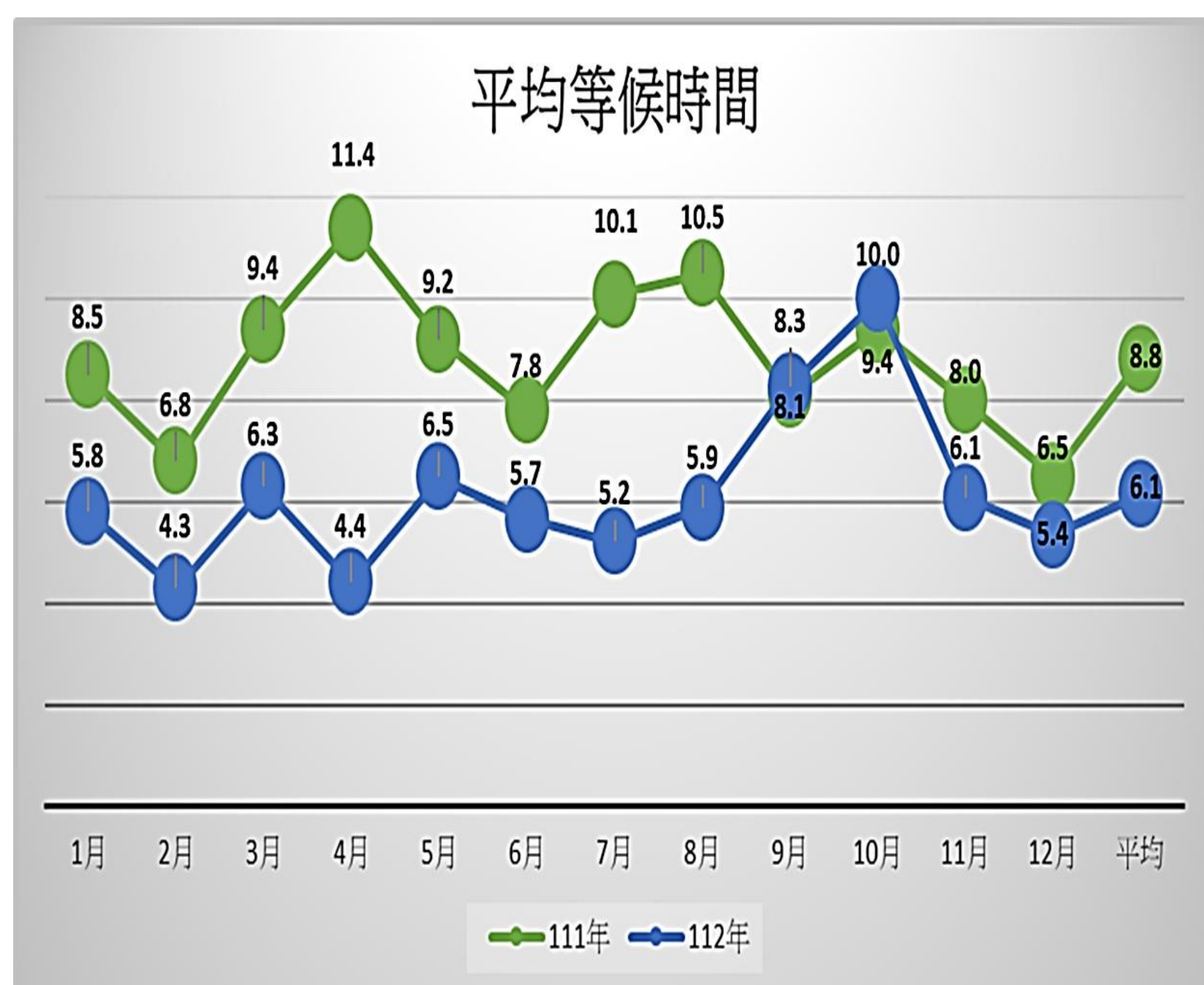
藉由報表分析後，發現在某些時間的等候人數會高於其他日子如每星期的一、二及四，所以在這些等候人數偏高的日子增加人力來舒緩人潮。又原來星期六在早上8點開始抽血，但藉由報表分析發現從病人報到一直到開始抽血，等候人數最少都有20位以上，因此112年開始提前半小時從7：30開始抽血。



成效

(1)經由長久的努力108年等候時間已經由平均17、18分降低至13分鐘，為了再精進藉由醫院開始導入BSC後，經過不同層面的討論發掘潛在問題終於在112年將平均等候時間大幅縮短到6分鐘，同時等候超過30分鐘的比率也跟著下降。

(2)醫院建置智能化的備管系統在醫檢師缺編的狀況下增聘護理師協助抽血業務，大幅減少護理師對採檢試管不熟悉而發生錯誤的機會。



111年1-12月 等候>20分鐘分佈				
	>20分	>30分	>40分	Total
星期一	191	33	3	227
星期二	228	106	79	413
星期三	54	6	0	60
星期四	262	23	1	286
星期五	24	1	0	25
星期六	298	235	119	652
星期日	0	-	-	0
	1057	404	202	1663

112年1-12月 等候>20分鐘分佈				
	>20分	>30分	>40分	Total
星期一	165	13	0	178
星期二	295	63	4	362
星期三	61	11	0	72
星期四	236	62	8	306
星期五	23	39	0	62
星期六	109	14	9	132
星期日	1	-	-	1
	890	202	21	1113

結論

縮短等候時間需要的不只有檢驗科還需要院方及跨單位的合作，這次很幸運能在醫院導入BSC時跟著團隊，經由每次會議討論找出問題進行改善同時也得到跨部門的配合宣導才能得到亮眼的成績。