

# 改善掛號批價等候之成效-以某地區醫院為例

謝淑慧<sup>1</sup>、方苡薰<sup>2</sup>、陳美女<sup>3</sup>

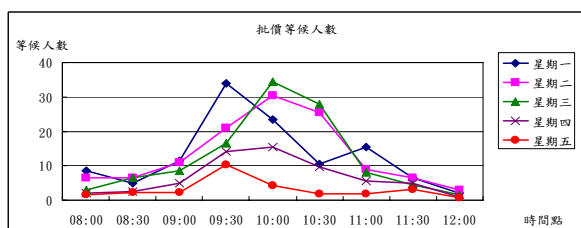
財團法人彰化基督教醫院鹿基分院行政處<sup>1</sup>、批價組<sup>2</sup>、行政處<sup>3</sup>

## 前言

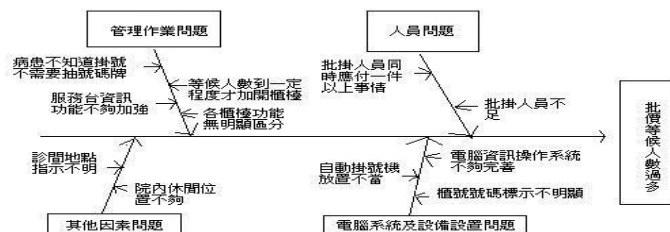
隨著社會環境的變遷，人們生活品質及醫療知識水準的提升，使得消費者在追求更佳的醫療照顧服務，同時對服務品質亦日趨重視。在門診服務品質的定性指標下，等候間的長短為病人滿意度重要課題之一，將直接反應於醫院管理績效與對病人之服務品質；然而對被服務的病人而言，「感受」與「實際」等候時間有顯著的差異，等候時間欲長，差距越大。但因為作業流程的障礙，以致病人抱怨等候時間過久問題時有所聞。故為了提供病患更完善的服務，進而了解病人至醫院就醫過程中所經歷之批價掛號過程之等候時間，以提供醫院作為改善之依據，以提升顧客滿意度與忠誠度。

## 問題分析

1. 資料收集：以在批價櫃檯等候人數來收集病人等待批價時間是否過長，於98年7月20日~98年8月14日為期三週(不含W六、W日)，每日八點至十二點，中間每隔三十分鐘來統計各時間點之等候人數(如圖一)，將三週的每日統計人數依星期別計算各時間點平均等候人數，由統計資料表知每日上午9:00~11:00是等候人數高峰，其中最高之等候人數可達35人。
2. 原因分析：對於批價等候人數過多進行要因分析，以管理作業、人員、電腦系統及設備與其他因素等四大構面進行原因分析。(如圖二)



圖一 每日批價各時間點平均等候人數



圖二 批價等候人數過多特性要因圖

## 改善措施

1. 固定某一櫃檯為掛號櫃檯並宣導患者掛號可不需抽取號碼牌，並協助因總機轉至櫃檯當掛號櫃檯有空時，可即時叫號批價。
2. 自動掛號機可設置語音服務並位子放置明顯地點，並於尖峰時段安排義工於自動掛號機處協助患者掛號。
3. 增加等候之座椅，並請義工奉茶水，減少病患及家屬等候之不耐煩感。
4. 對於櫃檯號碼燈標示不清，則故於每一櫃檯前號碼牌標示加大且字體放，並於尖峰時段請義工協助引導。
5. 對於批掛人員不足，則配合教育部大專畢業生至企業實習方案，招聘3名企業實習員協助批價作業。

## 結果/成效

透過改善措施執行後，於98年10月5日至98年10月23日為期三週(不含W六、W日)，每日八點至十二點，中間每隔三十分鐘統計各時間點之等候人數，並將三週的每日統計人數依星期別計算各時間點平均等候人數，並與改善前之各時間點等候人數進行比較，發現改善後之批價等候人數的高峰仍維持在早上9:00~11:00間，但尖峰時段最高的等候人數已由35人降至20人以下。

## 結論

此改善專案透過調配尖離峰時段之服務人力、設置自動掛號機及專屬掛號櫃檯、並增設等候座椅，改善病患等候環境，訓練走動式服務人員協助引導民眾抽號碼牌、診間指引、操作自動掛號機…等措施來降低病患之等候人數，不僅可提升病患對醫院服務之滿意度，亦可與病患建立良好溝通與互動關係，並提昇病患對醫院其照顧之情感聯繫與長久持續性承諾，同時降低病患對醫療機構產生抱怨之可能性，進而提升醫院的競爭力。

表 每日批價各時間點改善前與改善後之平均等候人數比較

|     |     | 08:00 | 08:30 | 09:00 | 09:30 | 10:00 | 10:30 | 11:00 | 11:30 | 12:00 |
|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 星期一 | 改善前 | 9     | 5     | 12    | 34    | 24    | 11    | 16    | 7     | 2     |
|     | 改善後 | 7     | 6     | 10    | 20    | 17    | 9     | 10    | 5     | 2     |
| 星期二 | 改善前 | 7     | 7     | 11    | 21    | 31    | 26    | 9     | 7     | 3     |
|     | 改善後 | 7     | 5     | 10    | 15    | 18    | 20    | 5     | 6     | 2     |
| 星期三 | 改善前 | 3     | 7     | 9     | 17    | 35    | 28    | 8     | 5     | 2     |
|     | 改善後 | 4     | 8     | 8     | 12    | 18    | 14    | 6     | 5     | 1     |
| 星期四 | 改善前 | 2     | 3     | 5     | 14    | 16    | 10    | 6     | 5     | 1     |
|     | 改善後 | 2     | 4     | 6     | 8     | 10    | 7     | 6     | 3     | 2     |
| 星期五 | 改善前 | 2     | 2     | 2     | 10    | 4     | 2     | 2     | 3     | 1     |
|     | 改善後 | 1     | 4     | 4     | 7     | 4     | 2     | 3     | 2     | 1     |

