

運用品質管理循環縮短 等候看診時間

林芳如
秘書處/管理師

黃素雲
院長室/行政副院長

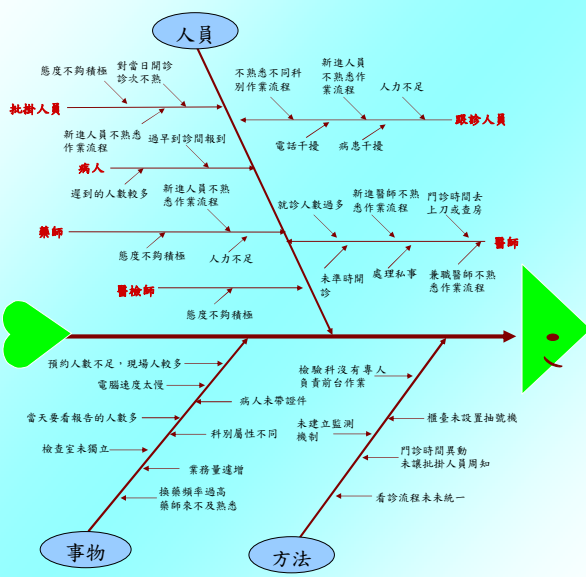
前言/目的

在門診的各項服務品質指標中，病患最直接的感受就是等候看診的時間，而等候時間的長短會影響醫療服務品質與顧客滿意度。若能夠縮短病人等候看診的時間，不僅能節省了龐大社會成本（等候成本）的支出，增加病人就醫的滿意度，無形中也提升了醫院的競爭力。

問題分析、改善計畫或方法

一、問題分析：

以魚骨圖法進行要因分析



圖一：造成等候看診時間過久之要因分析

為何造成等候看診時間過久

二、改善方法：

運用管理循環持續品質改善有效縮短等候看診時間

對策一	對策二	對策三	對策四
主題 縮短等候看診時間 背景 經安室及檢驗科、門診時間異動未讓批掛人員周知、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 運用之對策 有七項： 1.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 2.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 3.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 4.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 5.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 6.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 7.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。	主題 縮短等候看診時間 背景 經安室及檢驗科、門診時間異動未讓批掛人員周知、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 運用之對策 有七項： 1.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 2.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 3.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 4.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 5.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 6.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 7.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。	主題 縮短等候看診時間 背景 經安室及檢驗科、門診時間異動未讓批掛人員周知、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 運用之對策 有七項： 1.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 2.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 3.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 4.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 5.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 6.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 7.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。	主題 縮短等候看診時間 背景 經安室及檢驗科、門診時間異動未讓批掛人員周知、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 運用之對策 有七項： 1.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 2.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 3.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 4.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 5.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 6.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。 7.增設檢驗機一、二、由安室及檢驗科、門診時間異動、新進人員不熟悉作業流程、未建立監測機制。

結果、成效

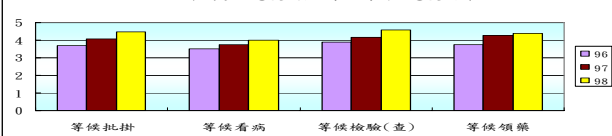
一、運用管理循環有效縮短等候看診時間

表一：本院各項診療作業等候時間一覽表

項次	項目	權責單位	平均時間
1	等候現場掛號時間	醫事室	<1分鐘
2	等候看診時間	門診、醫務部	18分鐘17秒
3	等候檢查時間-放射科	放射科	3分鐘30秒
4	等候檢查時間-檢驗科	檢驗科	<1分鐘
5	等候急件報告報告時間-生	檢驗科	40分鐘
6	等候急件報告報告時間-血	檢驗科	15分鐘
7	等候急件報告報告時間-尿	檢驗科	20分鐘
8	等候急件報告報告時間-農	檢驗科	10分鐘
9	等候急件報告報告時間-酒	檢驗科	30分鐘
10	等候掛號(報費)時間	醫事室	1分鐘30秒
11	等候領藥時間	藥劑科	8分鐘52秒
12	特殊檢查-電腦斷層檢查	放射科	0等候-除非有患者正在做檢查約20分鐘

二、顧客滿意度提昇：

96-98年門診滿意度調查-等候時間滿意度統計



圖二：本院96-98年滿意度調查-等候時間

三、流程之標準化

表一：本次專案增訂或修訂之標準化流程

標準化流程	類別	文件編號
1 批掛人員教育訓練辦法	增訂	醫事-S-0023
2 醫師看診規範	增訂	醫務-S-0016
3 醫師考核指標	修訂	醫務-S-0010
4 看診流程	修訂	門診-S-0001
5 門診藥品調劑標準作業流程	修訂	藥劑-S-0031

結論與討論

一、結論
落實品質就是滿意病患，因此本院能不斷努力改善服務態度及服務品質，以滿足病患需求，建立醫院新形象與口碑，爭取競爭優勢。本專案運用戴明品質管理循環理論，不斷的持續品質改善來提升醫院各項門診診療作業服務水平，縮短等候看診時間，提供便民服務，做到以病患為中心之人性化醫療服務。

二、討論
1. 進行本專案時發現醫師們每天在為病患用藥安全把關的同時，須確實執行三讀六對、覆核機制，又需要照顧病患等候時間，以提升服務品質，實在令人感到敬佩，故各醫院應重視藥師的人力配置，才能做到提升醫療服務品質。
2. 過程中亦發現很多鄉下的老人家習慣一早就到醫院來等，比預約回診單的時間早到很多雖然跟診人員仍再次提醒只要依時間到即可但老阿公及老阿嬤們仍不放心，故仍可能導致統計等候看診時間延長。