



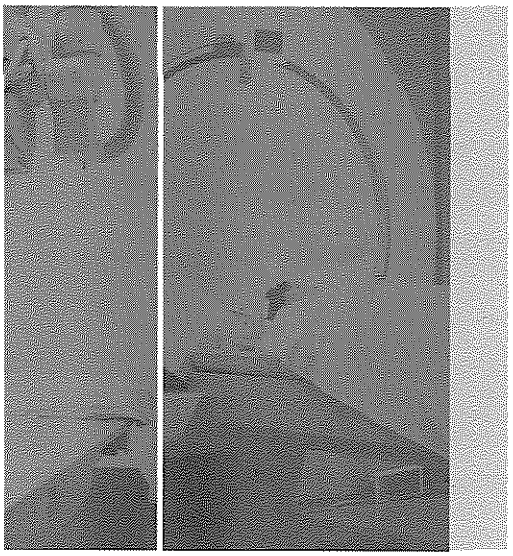
以病人為中心的住院服務

臺灣大學學術期刊資料庫

PAT 住院服務中心

PAT 住院服務中心

個案主持單位：醫療事務室



前言

台大醫院每日住院病人數平均約為 180 ～ 200 人，住院服務中心 PAT(Pre-Admission Test)成立前，當病人需要住院時，凡許可證之取得、住院後之常規檢查，常需多次上下往返病房及各檢查單位間，很不方便。甚至於住院常規檢查作業常需 1-2 天才能完成，連帶影響醫療時程。有鑑於此，本院亟思變革，確立「以客為尊」之原則，提升對病人之服務品質。於八十九年六月二十日開辦『PAT』住院一貫作業，病人接獲住院通知，自報到、辦理入院手續、用膳選擇至住院常規檢查，全部集中於一特定區域進行並完成，然後再入住病房接受進一步之醫療。

目標

1．以客為尊，病患踏入本院立即得到體貼周全之服務與照顧。

2．改進住院作業流程與服務品質，提升社會公衆對本院評價與形象之重新認識。

3．空間規劃完整舒適，簡化流程，流暢動線，節約醫病雙方人力，使病人免於配合檢查奔波之苦。

4．醫療、行政部門之人員及熱心志工組成之工作團隊對待病患貼心照顧，並視需求採取走動式、機動性服務，本院已陸續接獲病友書面讚揚及口頭嘉許。

PAT 住院服務中心住院流程



All in one 所有住院前必要檢查、手續全部在住院服務中心完成

結語

「住院服務中心」看似只是將人力和流程集中到院內一樓，但對有百年老字號招牌的台大醫院而言，可不容易。加上住本院的病人多是重症病患，因此設立「住院服務中心」，院方多一分貼心，就能為病人減輕一分壓力，而與病患平起平坐之禮民、便民設計，讓病患得以安心的將照護責任全權付託本院。

臺灣大學學術期刊資料庫