

| 要因 | 對策 |
| --- | --- |
| 職業傷害壓力大導致抽血人員工作效率不佳 | 加強標語，提醒工作人員小心 |
| 抽血人員請、休假人數多 | 協調請、休假人數每日不超過三人 |
| 飯後血糖人數太多 | 抽血尖峰時段加設飯後血糖櫃台 |
| 病人未挽起衣袖延遲時間 | 利用海報宣導，請病人先挽起衣袖 |
| 病人難以溝通延遲時間 | 製作＂抽血及檢驗注意事項＂宣傳單 |
| 病人詢問問題延遲時間 | 設立查詢櫃台及申請常態志工一名 |
| 假日停止抽血作業，導致連續假日後出現人潮 | 利用海報宣傳，並口頭告知病人 |
| 工作人員請假，導致連續假日後出現人潮 | 抽血尖峰時段彈性調整抽血工作人員數 |
| 叫號音質不佳，導致病人找不到抽血台 | 請廠商改善燈號及叫號音質 |

抽血流程再造

# 抽血流程再造

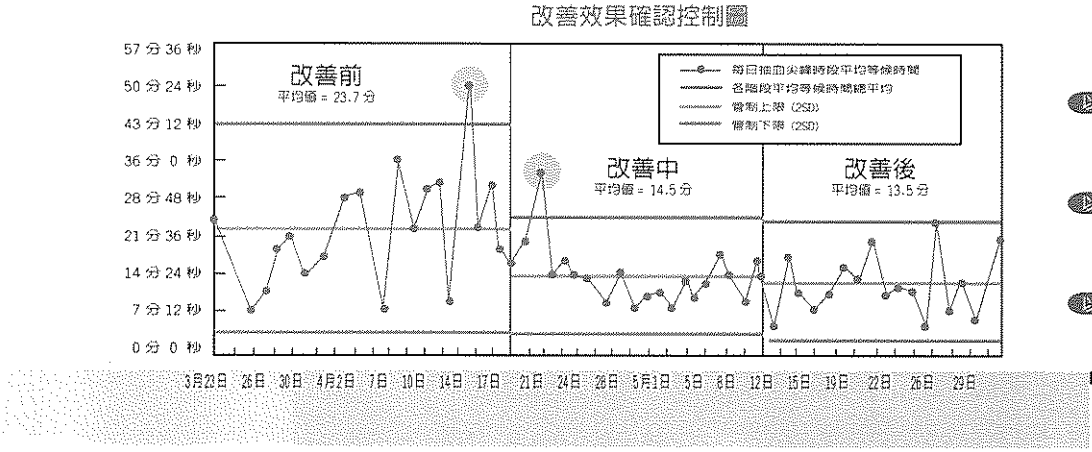
## 個案主持單位：檢驗醫學部

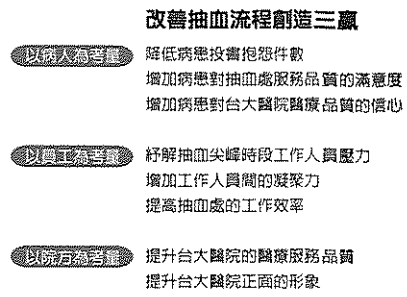
民眾對於醫療服務的期望，基本上包括：就醫便利性、費用合理化、與品質可靠度三大訴求。門診服務品質的定性指標中，等候時間的長短為病人滿意度之重要主題，但以醫學中心而言，門診工作人員的平均工作量相當繁重，如何能在現有人力之下，即符合成本效益，但又能達到病人的期望，是本部抽血流程再造的主要目的。

台大醫院檢驗醫學部於民國 87 年初，由工作人員經過腦力激盪的方式及品管手法，找出「等候時間過長」的原因及解決方法，並訂定標準書而落實所有對策，使「縮短病人抽血等候時間」之活動，得到預期的效果，進而提升對服務品質之滿意度，再造抽血流程。

**實施方法**　利用腦力激盪法列出可能導致抽血尖峰時段病人等候時間過長的原因，並畫出魚骨圖，經逐項討論後由工作人員投票選定十四項主要要因。以腦力激盪法，針對 14 項主要要因思考 15 項對策，並以工作人員能力、時效性及效果預估三個項目為評價標準，進行對策評價。結果篩選出 9 個要因及可執行對策。

臺灣大學學術期刊資料庫




效果確認：在有形成果方面，改善前至改善中之抽血尖峰時段平均等候時間由 23.7 分鐘降至 14.5 分鐘，再降至改善後的 13.5 分鐘，而目標值為縮短病人在抽血尖峰時段的等候時間由對策實施前的 23.7 分鐘，降低 3.2 分鐘成為 20.5 分鐘，而實際改善成果為縮短病人在抽血尖峰時段的等候時間由對策實施前的 23.7 分鐘，降低 10.2 分鐘成為僅需等待 13.5 分鐘。目標達成率 = 實際改善值/目標值 =10.2/3.2=318.8 %，進步率 =(改善前現況值-改善後現況值)/改善前現況值 =10.2/23.7=43%。不僅縮短病人在抽血尖峰時段的等候時間，同時亦縮短其他時段病人的抽血等候時間。在工作人員工作流程方面也發現一些流程再造的措施，例如：1. 在門診檢查室內掛置標語，提醒工作人員工作時要小心，以降低職傷。2. 工作人員施行請、休假瘦身計畫，以改善工作調配問題。3. 加設"飯後血糖櫃台"，並獲得病人良好反應。4. 製訂海報加強宣導，使病人更了解作業流程。5. 重新調整所有工作人員之抽血時間。在無形成果方面，經過本次活動，所有的工作人員不論在團隊精神、運用電腦能力、表達能力、潛能發揮等各方面都有許多收穫。



臺灣大學學術期刊資料庫