從純水點心到診間一元化：台大醫院門診服務的變革

門診部　鄒慧疆 江清泉

純水點心～對內部顧客的關心　　診間一元化～對外部顧客的關心

很多醫師經常手持一瓶水，另一手持餅乾，問我這是誰的idea啊？眞貼心！原來這是門診部江清泉主任的創意，並且得到李院長大力支持的措施。平常門診開始後，醫師專心地診治病人，經常連喝口水、上廁所都沒時間，甚至從早上九點到下午一點，長達四小時，沒有間斷，更別談coffee break了。自八十八年九月起開始的這一項貼心的服務是：600 C.C.瓶裝純水及密封小包裝點心送到診間。這項創新服務帶來了對同仁健康的關懷，套一句管理學的用詞，提高了對內部顧客(工作同仁)的服務品質。通常，內部顧客得到關心，會帶動其對外部顧客(門診病人)的關心。對外部顧客的關心方面，診間一元化觀念的落實就是我們最近的多項變革之一。

您在門診大廳走過，天天可見到這樣的場景：一位病人手上拿了好幾張紙，問道「木櫃在哪裡？」「轉診服務台在哪裡？」原來是病人就診後，爲了拿到書面的檢查說明單，得另外到一個集中放置說明書的木櫃，找到某一個號碼，取出檢查說明單後，再詳加閱讀。若有不明白的地方，就近詢問轉診服務台的工作人員。現有的流程設計，對各個診間而言，雖然可減少說明的時間，以增加服務量，但整體而言，我們的服務理念「以病人爲中心」會受到質疑。「診間一元化」的觀念在不同的場合經常被提到，大家也逐漸認同：可以在診間完成的服務，儘量不要讓病人跑好幾個地方，奔走於多個不同的服務點。在公館院區門診規劃時就把「診間一元化」的觀念溶入。診間病人動線做了改變，病人的座位在醫師與護理人員之間，病人若需要另安排檢查，護理人員即刻手持書面的檢查說明單，當面向病人說明清楚，書面的檢查說明單是放置在診間的。另外，爲維持病人就診時的隱密性，在診間門口開設了一個遞送病歷及X光片的窗口，診室的門不會經常被打開，病人及醫師都受到尊重。我無意間聽到兩位同仁的閒聊：我覺得這裡每一位病人都是VIP。多麼傳神的話語！

希望這兩個經驗可做爲發展竹北或雲林分院各門診的基礎，日後在述說這一瓶水及一包餅乾的故事時，都能体會到台大醫院門診服務的變革是來自共同的願景及理念，是有計畫的變革，是大伙兒一步一腳印走出來的。