安心、貼心、以病人為中心的抽血櫃檯

◎基隆長庚檢驗醫學科醫檢師　陳世祥
◎基隆長庚檢驗醫學科技術主任　趙少文校閱

隨著網路的快速傳遞，醫療知識已不再覆蓋神秘的面紗，因此也造成醫病關係的改變。而生活水準的提高、消費者的意識抬頭，醫療服務也不僅只是提供專業的診斷和治療，更要提供安全、貼心、以病人為中心的服務。如何提昇醫療的專業及服務品質，營造一個安全的就醫環境，尊重病人隱私的權益，提升服務滿意度，是醫療院所共同努力的目標。

在本科的業務範疇中，以檢體檢驗操作為主，而抽血服務是本科唯一可以給予病人直接照護的部分。基於以醫療品質及病人安全為工作目標，並配合醫院改建計畫，我們考量了病人就醫的便利、安全、舒適及隱私，在院方長官的支持下，將抽血櫃檯從 7 樓遷移至 2 樓門診區並重新改建，在以病人為中心的基礎下，提供便利、安全、舒適、隱私的抽血櫃檯，落實病人安全目標。

本科以創新的思維，全盤考量病人的需求，建構一個安全、舒適、隱私的抽血櫃檯，讓每位被我們服務的病人都能感受到安心、貼心、溫馨的抽血服務！並持續進行品質改善活動，我們的特色有：

一、以人工與資訊雙重安全把關的抽血照護：

本科抽血的人員皆具備專業證照，以人員及電腦條碼化執行「四重核對」，確定病人對、健保卡對、醫囑對及檢體對，使用資訊系統監控，達到病人安全。

二、無障礙空間提供安全的環境及設施：

抽血櫃檯服務的對象涵蓋不同的科別，不同的年齡層，因此我們的服務空間及設施應要滿足不同的需求，以人性化、無障礙、具隱私的環境設施為設計目標，提供：

1. 寬敞舒適的等候區，每日定時播放

▲抽血時提供病人良好的隱私環境

抽血櫃檯正確採檢流程動態光碟，宣導醫療保健的衛教知識。

2. 等候區與抽血區分開，提供受檢者安全的隱私環境。
3. 提供舒適的高背具扶手之抽血座椅，提升病人舒適及預防跌倒。
4. 輪椅與小朋友設有「無障礙服務專區」，讓每位受檢者能舒適與便利的抽血。
5. 提供乾洗手設備、口罩及設置志工服務站，遵守洗手五大時機，落實感染管制政策，加強正確洗手。

三、縮短抽血等候時間提高服務效率：

醫院的服務品質必須不斷提升，病人滿意度才能提高；而要滿足病人（顧客）的需求，就要有高效率的服務，因此降低抽血病人的等待時間，是改善硬體及設備後的首要軟體改善，我們成立專案「抽血等候時間小於 10 分鐘」，受檢者抽取號碼牌時，電腦立即開始計時，等待叫號的時間可以在等待區舒適的坐候，並有電視及錄影帶觀賞，直到叫號後坐定位計時結束，利用完整資訊監控系統，依資訊資料彈性調整人力及流程改善，以降低病人等待時間，最後我們的「抽血等候時間小於 10 分鐘」達成率由原先 48% 提升為 95%，此專案更榮獲民國 99 年度經濟部中衛團結圈競賽優秀獎。抽血人員視病猶親的服務態度，亦榮獲全長庚體系抽血櫃台跨院區滿意度調查第二名。

▲實驗室品質管制通過 TAF 醫學實驗室認證

四、預防保健的篩檢服務：

醫學不斷的進步，現代的醫療已經轉變為多元化服務，而抽血櫃台不僅提供抽血服務，更積極配合醫院推動預防醫學，推行「免費的四大癌症篩檢」，以符合本院從事醫療事業，為促進社會公益福利之宗旨。

為提升服務品質最優質化之安心、貼心、「以病人為中心」的照護，營造安全就醫環境，本科積極參與實驗室認證，持續通過TAF（全國認證基金會）ISO15189 醫學實驗室認證；提升檢驗醫學科流程再造，及品質改善專案，接連榮獲民國 98 年環台醫療策略聯盟第 5 屆品管圈發表暨競賽活動榮獲金獎、民國 99 年第 23 屆全國團結圈活動競賽榮獲優秀獎等肯定。

醫院在治療病人過程中，除了提供先進的醫療設備、器材及醫療團隊照護品質外，也需維護社區民眾的健康，因此我們以抽血櫃檯為出發點提供安心、貼心、以病人為中心的健康醫療照護，期盼大家攜手同心為長庚的醫療志業再創高峰。

▲榮獲第二十三屆全國團結圈活動競賽優秀獎
由基隆長庚程文俊院長(右)代表領獎