



施木青主任在部務會議中頒發獎金表揚  
得到冠軍的廖昭晴醫檢師 (高吉鳳提供)

# 誰是抽血人氣王？

## 票選最佳抽血醫檢師活動紀實

文／檢驗醫學部 門診檢驗組 組長 高吉鳳

醫院每年做的門診病人滿意度調查，抽血櫃檯的成績總是不夠理想，看了病人指出的缺失與盲點，雖然汗顏，但也是設法改善的開始。然而，在千頭萬緒中要整理出具體的改善策略，讓我們這些終日埋首抽血的白衣人著實沒法度，多次在內部品質持續改善會議中提出檢討，仍然莫衷一是。

有一天，門診檢驗組張元賓醫檢師不知哪來的靈感，他說，有餐廳業者推出填滿意度調查表就送原子筆的活動，可以讓顧客的意見透過調查表發聲，如果我們也比照辦理，在抽血後主動邀請病人表達意見，是否可以聽見更多病患的聲音，使服務更能貼近病患的需求？於是，他提議舉辦「最佳抽血醫檢師票選活動」，希望可以增加抽血醫檢師與病人的互動，同時讓病人的回饋直接激勵抽血同仁。提議一出，舉座認同。

在接下來的會議中，對於要如何進行票選活動，大夥兒進行腦力激盪，提出了很多方法，例如：每個抽血櫃檯桌面都設一個小投票箱，病人就在我們眼前投票？或是在取票機附近放置投票箱，投票較無壓力？許多有趣的想法蜂湧而出，最後考量在不影響抽血流程及投票公正性的前提下，我們在抽血號碼取票機下放了一個投票箱，接著請每

位醫檢師在抽完血後，於病人的號碼牌蓋上自己的姓名，再請病人將號碼牌投入投票箱中「滿意」、「普通」或「不滿意」的格子中，藉此票選出「最佳抽血醫檢師」。檢驗部施木青主任還自掏腰包準備千元獎金來鼓勵冠軍得主！

### 抽血滿意度調查活動開跑！

活動第1天，早上7點開跑，等候已久的病人們看著投票箱，搞不清楚我們要做什麼，抽血同仁既生澀又害羞的試著說明，場面可真是有點尷尬。就在此時，活動負責人張元賓醫檢師主動站出來，走向病人，大聲宣布：「從今天開始，本院抽血櫃檯舉辦為期1週的抽血滿意度活動，每位抽血病人都可以用號碼牌為選票，表達您對抽血人員服務品質的意見！」筆者也乘勝追擊，不斷鼓勵當班的抽血同仁，如何在抽血的短短幾分鐘內與病人互動，讓病人欣然投出滿意的一票。

每天晚上的開票，總是令人既期待又怕受傷害。隨著票數陸續公布，領先的同仁得到了肯定，與病人互動時顯得自信又親切；有些同仁因個性含蓄，票數落後不少，但眼看剩下不到幾天，礙於面子問題，也開始卯足全勁表現自己有親和力的一面。

病人熱烈的反應與回饋，出乎我們的預料。有位伯伯聆聽同仁的解釋，深怕自己的一票會投成廢票，認真的樣子令人感動；有的病人在投票箱前考慮許久，慎重的程度媲美選舉；有位小姐半開玩笑的說：「獎金應該很高吧！想要我的滿意票，那就看技術好不好囉！」也有阿姨笑容滿面的表示：「你們都很親切，我都很滿意啦！」有位自稱某大學教授的先生覺得我們調查設計的方式太簡單了，應該要再增加一些內容比較具體；還有人在投票時想投「滿意」，卻不小心投成「普通」，堅持要我們把票拿出來重投。形形色色的小插曲，在我們的工作中增加了不少愉快的話題。

### 近9成病人滿意我們的服務

為期1週的活動，共有15位醫檢師參與，病人參與率為62.7%。統計結果，高達88.6%的病人覺得滿意，覺得普通的有10.1%，但也有1.3%（27/2105）的病人覺得不滿意。

最佳抽血醫檢師的冠軍得主是廖昭晴醫檢師，她獲得了328張滿意票，拔得頭籌。昭晴平時就是我們的抽血一姐，以抽血技術和親切取勝，這次票選再度證明抽血技術佳和態度親切是病人最重視的特質。第2名是張嘉瑛醫檢師，獲得228張滿意票；第3名是陳珮昀醫檢師，獲得192張滿意票。

活動結束後，筆者在檢驗部會議中，向全體同仁報告執行過程與結果，施木青主任隨即頒發獎金給最佳抽血醫檢師，並且期勉所有同仁們再接再厲。

### 傾聽病人意見作為改進參考

藉著票選活動，抽血同仁真實體會到病人的需要，無形中拉近了和病人的距離。相

較於以往，雖然我們仍是身著白袍，臉帶口罩，手戴手套，但總覺得笑容變多了，病人也感受到我們的笑意。我們不僅主動改變自己對待病人的態度，在抽血技術上，也不斷要求自己做得更好更專注，更懂得傾聽病人的聲音。

雖然仍有病人不滿意我們的服務，但想想還是有許多肯定我們的病人，在默默的支持我們，這次有機會讓他們站出來，對終日抽血的醫檢師來說，實在是很棒的肯定。當然，藉由部分病人的不滿意，讓我們看到自己的不足，不免提醒自己要更親切的提升抽血品質，努力做到讓每位病人都滿意。

我們希望今後每年都可以舉辦這樣的評比活動，提醒第一線的同仁，不要忘記當初來院服務病人的初衷，一定要持續以視病猶親的態度來服務病人，讓病人感受到我們的愛心與關心，從而建立對我們的信心。☺



投票箱設置在號碼機的正下方，病患抽號時就知道有投票活動了。（高吉鳳提供）

以平均每小時滿意票數最高者為優勝  
共15人參與活動，取前7名進行統計：  
100年9月22-28日（AM07:00-12:00）計時人員實際工時彙整表

姓名	星期	廖昭晴	陳珮昀	張嘉瑛	林曉晴	洪如祺	王本清	賴欣瑜
9月22日	四	1.5	0.5	*	4	5	4	5
9月23日	五	0.5	5	4	4	*	*	4
9月24日	六	3.5	*	0.5	4.5	1	5	3
9月26日	一	5	*	5	1.5	4	4	5
9月27日	二	5	1.5	5	*	3	4	4
9月28日	三	4	5	1.5	5	3	*	3
總工時(hr)		19.5	12	16	19	16	17	24
總票數(滿意+普通)		328	192	228	245	190	185	208
滿意率(滿意票數/總票數)		16.9	16.0	14.3	12.9	11.9	10.9	8.7
名次		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

第一名:廖昭晴(16.8hr)  
第二名:陳珮昀(16.0hr)  
第三名:張嘉瑛(14.3hr)

醫檢師得票數統計表