

臨床服務升級

我們將打造智慧型醫院

文／中國醫藥大學附設醫院 院長 周德陽

民眾最近踏進中國醫藥大學附設醫院，可能會發現我們又做了一些貼心的改變。以立夫醫療大樓來說，1樓大廳的座椅已改成寬敞的單人沙發，病人或家屬可以舒適的坐等掛號、批價、領藥或辦理出院事宜，服務台並且架設了電視牆，隨時傳送本院最新訊息。人性的設計，溫馨的色調，沖淡了醫療場所特有的壓迫感。

見微知著，從座椅的改變可見本院正努力將臨床服務提升到更高規格的層次，「智慧型醫院」和「精實醫療」是近期著墨的兩大重點，預計在年底之前就能驗收初步成果，到了明年，蛻變會益發徹底。我們要做的就是讓病人感受到這是一家不一樣的醫院！



從導覽到導購，體貼入微的智慧型醫院

所謂「智慧型醫院」，除了醫師可以使用iPad了解病患的各項檢驗數據及醫學影像，隨時掌握病情之外，本院已增設掛號系統App，從掛號到查詢看診進度均可用手機一指搞定。多棟醫療大樓的服務台還將設置導覽系統，若不知欲往部門該怎麼走或對就醫流程等事項有疑問，觸控螢幕一點，就有3D畫面指引迷津。

本院急重症大樓9樓已開始試辦「智慧型病房」，未來病人住院時會領到1台兼具導覽與導購功能的iPad，可查詢住院期間所需的各項資訊，包括住院須知、手術須知、同意書的簽署、疾病衛教、自費醫療金額等，甚至要點餐或購買臉盆、牙刷等日用品，都有iPad服其勞。

從住院到出院，照護病人健康無所不至

我們照顧病人的戰線並延長到出院之後，未來舉凡在家自行換藥所需的紗布、藥品或美容膠，或是需要額外補充的營養品、健康食品等物，上本院網站點選，即可宅配到府，醫療專業人員也會針對個人狀況給予建議。根據調查，國人購買健康食品的金額1年高達100億元，萬一吃錯了，花錢又傷身，若有醫療人員幫忙把關，豈非一大幸事？

衛教也是我們所重視的，中國醫藥大學附設醫院與亞洲大學合作架設的「中亞健康網站」，結合本院資訊室與多媒體中心，由

各科名醫針對不同的疾病加以解說，民眾上網點閱，可澄清心中許多疑慮，是最方便的健康小百科。這些資訊平台目前是試用版，內容將繼續充實。

此外，本院健檢中心推出的高端會員制，很能滿足部分民眾的需求，會員在家使用配戴式的生理測量儀器，血壓、呼吸、心跳、體溫、脈搏等生理徵象24小時無線傳輸給個案管理師，若有異常，個管師便會立即安排就醫。此一措施未來也可能逐步用於照護慢性病患，使生命安全更有保障。

力行精實醫療，簡化流程提高服務效率

至於推動中的「精實醫療」，我們主要的目的有二，一是減少不必要的行政流程，提供病人最有效率的服務；二是讓同仁不必做白工，避免因為過忙而影響服務品質，亦可降低犯錯的機率。

以健檢為例，民眾往昔要做健康檢查，打電話到健檢中心，問了20分鐘可能還滿頭霧水，現在只要上本院網站點選想做的健檢項目及預約日期，再留下電話號碼，由健檢人員主動連繫，不僅省事，網路上也有許多資訊可供參考。

又如病人的出院手續，過去經常辦得拖拖拉拉，病人可能早上就等著出院，卻拖到下午4、5點才辦妥一切，新病人也因而延到6點以後才能住進病房，小夜班人手原本就比較少，如此一來，負擔更重。自從本院實施

預約出院競賽之後，大約7成的病人在前一天就預定要出院，且可由病房書記代辦結帳等事宜，作業速度快，在中午12點以前順利出院的比例高達5成。這個改變不僅有助於病床調度，新病人也能在下午1、2點進住，此時醫護人力充裕，溝通無礙，病人和家屬都會覺得安心多了。

重視病人抱怨，集思廣益尋求改善對策

醫院最根本的任務是臨床服務，臨床服務又分3級，第1級的服務是提供超乎病人預期的服務，智慧型醫院即屬此類；第2級的服務是滿足病人的需求，例如精實醫療；第3級的服務是當病人有所抱怨，要能針對問題加以改善。

《遠見雜誌》兩年前曾進行服務業大調查，本院拿下醫療院所類首獎，當時我說身為中部服務量最大的醫學中心，這是榮譽，也是責任，臨床服務的品質務必要精益求精。秉持著這種「以病人為中心」的精神，我們不斷自我鞭策，除將建構智慧型醫院之外，也決定成立「精實醫療審核小組」，以競賽給獎等方式，鼓勵各科部同仁用心尋找現有缺失並提出改善方案，而病人的抱怨往往就是最好的線索。

11月16日是本院34週年院慶，我要感謝同仁們的團隊合作，讓中國醫藥大學附設醫院一年比一年更好，我也相信當明年慶祝35週年院慶，隨著智慧型醫院與精實醫療的落實，本院更能展現美麗新氣象。🌍



服務台不僅有志工熱心協助，今後也將加入多媒體導覽服務。(攝影/游家鈞)

輝耀門診也是如此，看輝耀門診的醫師從前是一次排4小時，如果病人不多，醫師只能空等，以致看診意願低落，參與的醫師少，對病人自然產生不了吸引力，形成惡性循環。我觀察到這個現象，更改成醫師每次門診只看1小時之後，醫師配合度高，病人選擇性多，就醫人數已明顯增加。