

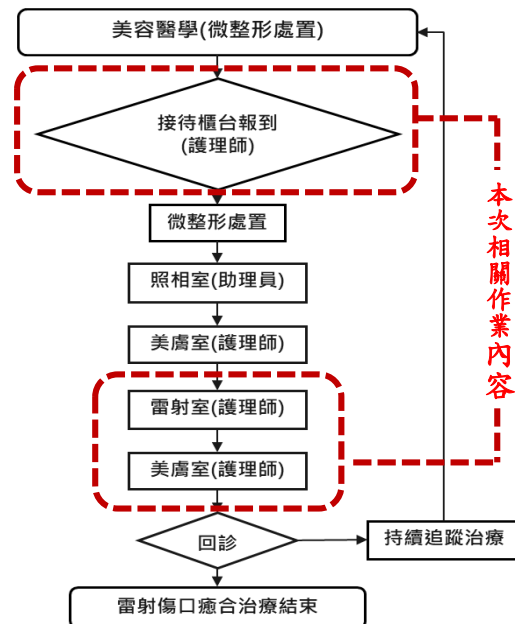
提升美容顧客微整形處置作業完整率

背景與目的

所謂「微整形」，實質上有別於傳統的整形外科，臨床上，受術者並不需要動刀，就可以快速達到整形的目的。例如注射肉毒桿菌素或玻尿酸等、醫療儀器除皺回春（如電波拉皮、光波拉皮、脈衝光等）、雷射除毛、除斑等。

精實管理手法中，透過實地觀測及每個流程中找出不必要的步驟，在各種不一樣的選擇間找出最佳方式。ECRS(刪除、合併、重排、簡化)為思考基礎來改善現行作業的技術，運用簡化、整合呈現更好作業流程達最佳的效能，具體內容為：1.剔除：透過修正或取消停滯之動作或步驟，減少工作中的不規則性；2.合併：把分散進行相同動作，形成單一連續動作，改善冗忙和閒散不均；3.重組：對現場設備調整或改變工作先後，達到流程改善；4.簡化：經過上列剔除、合併及重組後，簡化作業方法，縮短作業時間、減少移動及搜索範圍或次數，建立省時經濟作業方式，提升整體效率系統性的簡化流程以縮短作業時間。

對顧客而言，了解目前治療進度，利用已知的等候時間安排其它事情，減少等候時間，提升服務的流暢度，進而維護高品質之口碑。對同仁而言，有效改善作業巔峰時醫療工作人員的工作負荷，便於及早安排提升工作效能，提升微整形處置作業完整率，與增加顧客治療安全性。對院方而言，跨科專業團隊與橫向作業流程整合，為醫院提供參考數據，以實現醫療服務及設備精緻化管理。



圖一、美容醫學微整形作業流程

問題確立
與
對策措施
擬定

一、問題確立：美容顧客微整形處置作業完整率低

經由現況分析發現，美容顧客微整形處置作業完整率低，其主要因素為：

- (一) 未落實紀錄時間
- (二) 工作流程繁瑣
- (三) 社群 APP 資料建立不完整
- (四) 排程設計不符現況
- (五) 紙本類同意書作業繁瑣

二、針對上述要因，根據現場、現物、現實等三現原則，分別設計工具進行調查

(一) 真因驗證一：顧客流動率快以致護理人員遺漏紀錄時間

為了解護理師記錄美醫聯繫單時間之完整性，以病歷回溯法調查美醫聯繫單的時間紀錄，份數為 353 份，完整數據僅達 94 份，訪談 20 位護理人員，表示顧客流動率快致遺漏紀錄時間，說明護理師紀錄不完整佔比為 73.4%，結果為護師未落實美醫聯繫單時間之紀錄，故判定為真因。

(二) 真因驗證二：工作流程繁瑣

為了解現場人員臨床作業整體運作程序，使用小組自擬「治療前.中.後之執行項目權責調查表」以實際觀察法調查，發現透過調查表進行臨床實務觀察，發現 31 項處置作業流程中有 8 項工作權責分配不清楚，使人員易重複操作；且處置作業流程顯示現場人員需重複紀錄、重複核對同意書資料等動作，果為護理師及庶務助理員因處置作業業務權責分類不清楚，執行時易重複，使作業時間延長，導致現場人員工作流程繁瑣，故判定為真因。

(三) 真因驗證三：社群 APP 資料建立不完整

為了解社群 APP 資料建立完整性，小組運用社群 APP 資料建立監測表以回溯法進行資料蒐集，發現社群 APP 資料建立完整率為 77%，結果為未定時管理及整理資料，建檔格式不一致導致社群 APP 資料建立不完整判定為真因。

(四) 真因驗證四：排程設計不符現況

為了解護理師使用排程之現況，小組自擬「護理師執行排程使用滿意度問卷調查表」，以問卷調查法進行蒐集，發現排程使用滿意度問卷，針對櫃台護理師，收案共有 15 人，平均分數是 3.3 分，百分比是 66%，在項目中最低之滿意度為預約功能顯示完整 2 分，結果為排程設計不符現況，因預約功能顯示完整不足及預約介面不方便，且電腦也需同時進行輸入，現場人員需使用紙本預約本來參考醫師排程時段，從排程不易看出其他醫師預約判定為真因。

(五) 真因驗證五：紙本類同意書工作繁瑣

	<p>為了解人員製作紙本類同意書所花費時間，小組自擬「製作紙本類同意書所花費時間觀察表」以實際觀察法進行調查，觀察過程發現製作每份同意書所花費時間共為 155 秒，在項目中顯示雷射同意書所花費時間最長，佔總時間 51.6%，結果為根據現況把握微整形治療人次平均 29,720 人/年，每日平均製作同意書需 103 份，總共花費 266 分鐘/日，故製作紙本類同意書繁瑣，判定為真因。</p> <p>三、對策措施</p> <p>(一) 美醫首創導入 RFID 試行</p> <p>(二) 運用 ECRS 手法簡化處置作業流程及工作權責分類</p> <p>(三) 推行長庚即時通-美容醫學中心服務頻道</p> <p>(四) 優化排程系統</p> <p>(五) 優化同意書製作</p>
<p>對策執行</p>	<p>一、美醫首創導入 RFID 試行 藉由電子化設備分析目前機台治療進度，減少內外顧客等候時間，提升服務流暢與服務品質的滿意度，以及儀器設備動用率統計分析，並減少紙本化作業流程。</p> <p>二、運用 ECRS 手法簡化處置作業流程及工作權責分類 依據程序分析 ASME(操作、搬運、檢驗、等候、儲存)及 ECRS(剔除、合併、重組、簡化)手法進行，提升整體工作效率，簡化工作流程以縮短作業時間。</p> <p>三、推行長庚即時通-美醫中心服務頻道 院內研發由 HIS 系統控管規劃美醫中心服務頻道，採實名制個人資料建立完整，以利後台統整，迄今訂閱美醫中心服務頻道人數為 10938 人，並持續推動。</p> <p>四、優化排程系統 重整與優化排程系統，改善預約重疊，縮短顧客等候時間，預約介面功能顯示完整以縮短排程輸入時間。</p> <p>五、優化同意書製作 修訂同意書內容減少手工印章使用，縮短庶務員及護理師製作同意書時間，提高工作效率。</p>
<p>改善成效</p>	<p>一、改善成效 美容顧客微整形處置作業完整率由改善前 81%，經過改善後提升至 95%。</p> <p>二、附加效益</p> <p>(一) 顧客端： 藉由電子化設備服務獲得更完整資訊，提供預約提醒、了解目前治療</p>

進度，以確知治療時間，利用已知的等候時間安排其它事情，減少等候時間，提升服務的流暢度，進而維護高品質服務之口碑，美容顧客對微整形處置作業滿意度由改善前 89.8%，經過改善後提升至 95%、工作流程程序的項目原為 71 項次，運用 ECRS 手法簡化 17 項步驟；實施美容醫學作業流程改善前的時間為 9896 秒，改善後為 8267 秒，減少總時間為 1629 秒；降低顧客等候時間為 27.15 分鐘(1629 秒)。

(二) 同仁端：

藉由優化電腦預約和排程系統，可以有效改善作業巔峰時醫療工作人員的工作負荷，便於及早安排提升工作效能，並可減少護理師安排報到的程序及人工作業可能導致的疏失，提升微整形處置作業完整率，與增加顧客治療安全性；為使現場實務作業順暢，運用資訊系統橫向整合定位技術，可偵測機台治療時間軸，達到機台設備的有效運轉率，製作同意書時間改善前需 30 秒，經由優化同意書製作改善後僅需 5 秒，大幅減少 25 秒，提升 83%工作效率、排程使用滿意度問卷由改善前 66%，經由優化排程之資訊系統後，提升至 86%；舊排程輸入加紙本預約本手寫時間改善前需 143 秒，經由優化排程改善需 99 秒，減少 44 秒，提升工作效率。

(三) 院方端：

提供跨部門優質的專業團隊與橫向作業流程整合，利用設備開/關機次數結合運行時間，可設為折舊、維修保養核算、更有效率的提供整體性的分析報表，為醫院提供參考數據，以實現醫療服務及設備精緻化管理。

結論

一、執行成果總結

藉由跨領域之團隊合作進行資訊系統整合，提升微整形處置作業完整率，改善微整形作業流程及縮短顧客等候時間，持續依據標準化流程執行，改善現況並達成目標。然而推廣 RFID 時受疫情影響，相對推行較緩慢，加上此項目較耗經費，需投入更多時間與各部門溝通協調，對於工作流程可更順暢及減化，美容微整形處置作業完整率雖達目標值 95%，期許未來可更上一層樓，提升醫療團隊專業品質。

二、2023 年參與台灣醫療品質協會競賽，榮獲銀品獎。