

105 學年度大四工工專題摘要

第 15 組	應用精實理論改善健康檢查流程—以新竹馬偕健檢中心為例	
指導教授	邱銘傳	
參與學生	101000019	楊蓉
	102034067	江春霖
摘 要		
精實管理源自日本製造業，主要目的為消除工作中的「浪費」以滿足顧客需求，舉凡與滿足顧客需求無關的作業皆視為浪費，因滿足顧客的精神與服務業的精神不謀而合，近年來已有許多服務業導入精實管理的手法，以提供更高品質的服務給客戶。 新竹馬偕紀念醫院健康檢查中心於 2012 年啟用，擁有獨立的檢察室、舒適的候診區、新穎的醫療設備，提供多種組合的健檢套組，顧客可依據自身考量選擇適合的套組，此客製化的服務使醫護人員需規畫多種的健檢流程，而規劃的方式來自醫護人員的自身經驗，缺乏有系統性的安排，容易衍生許多問題，例如：顧客等待時間過長、醫護人員於檢查室之間來回奔波、部分檢查室繁忙部分檢查室閒置、健檢後需花費額外時間手動輸入檢查結果，這些問題使得顧客滿意程度降低，也使醫護人員花費大量精力卻得不到相對的理想結果。 本研究乃嘗試將精實管理精神導入健檢的服務，研究前期我們先到現場記錄需要之數據，並觀察健康檢查流程得實際情況，同時參考現場醫護人員提供的經驗與想法，然後使用精實管理工具分析，得到健檢流程的瓶頸與待解決之問題，最後結合手機 app 使精實改善方案能真正落實與持續。本研究之目的希望運用科學方法，協助馬偕健檢中心重新規劃健檢流程，提升顧客滿意程度，醫護人員也可以更專心於提供專業的服務。		