

醫務管理個案評論 試題

共 1 頁

准考證號碼

注意事項	試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後將「試題」及「答案卷」一併繳回。
------	--------------------------------------------------

一、案例背景

某區域醫院的門診掛號與就診流程長期存在等待時間過長的問題，導致患者滿意度下降，醫護人員工作負擔加重。根據調查，問題可能來自於以下幾個方面：

1. 掛號與報到流程繁瑣，患者需在不同窗口辦理多次手續。
2. 診間調度不佳，部分診間患者等候過久，而部分診間則有空閒時間。
3. 資訊系統整合不足，醫生無法即時掌握患者的檢查進度，影響診療效率。

為了解決這些問題，醫院管理層希望優化門診流程，提高患者體驗並提升醫療資源利用效率。請提出改善方案(配分 30 分)，並制定至少三項關鍵績效指標 (KPI) (配分 70 分)，以衡量改善方案的成效。