

## 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 教授  
組員 江春霖、楊蓉

### 研究動機與目的

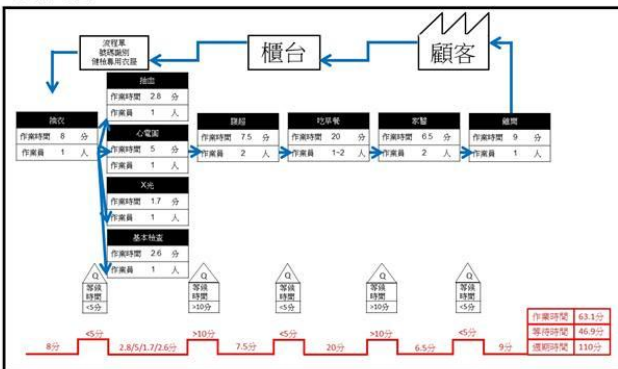
近年來國人越來越注重健康，定期的健康檢查越來越普遍，透過健檢國人可以了解自己的身體健康狀況，如果發現異常，可盡早接受治療。許多醫院都有提供健檢的服務，新竹馬偕健康檢查中心也提供多種組合的檢查套組，顧客可依自身考量選擇適合的套組。然而此客製化的服務使醫護人員需規畫多種的健檢流程，而規畫的方式來自醫護人員的自身經驗，缺乏有系統性的安排，容易衍生許多問題，使得顧客滿意程度降低，也使醫護人員花費大量精力卻得不到相對的理想結果。本研究之目的希望運用科學方法，導入精實理論並結合手機app，重新規畫健檢流程，協助健檢中心提供更專業、更有效率的服務給顧客。

### 研究方法流程圖

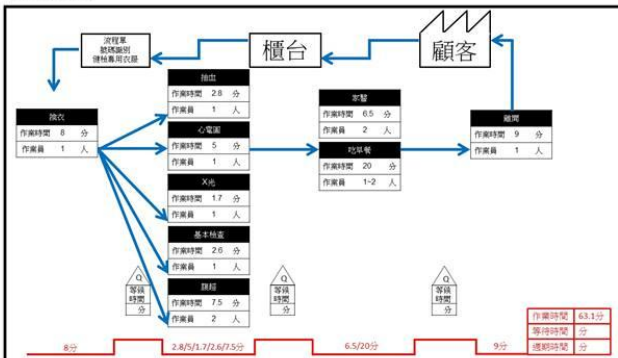


### 價值溪流圖

#### 現狀圖



#### 未來圖



### 手機app示意圖

#### 主要功能



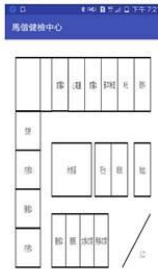
#### 主要功能



#### 其他功能



#### 健檢中心平面圖



#### 其他功能



#### 防呆功能

至多點選一個項目，白色選項無法點選



#### 健檢項目完成度

### 結論

本研究秉持精實管理的核心理念，從顧客的角度出發，結合手機app，規畫新的檢查流程與模式，消除舊有流程的時間浪費，增進服務品質，進而提高顧客滿意程度。相信在精實理念與科技服務的持續推動下，不僅照顧每一位顧客的健康，也讓顧客有物超所值的感受。

