



# 送子鳥 2020 創新獎 破殼而出獎得主：

## 電子臨床路徑團隊 Emily, Beth, Lorna, Yves 專訪

文 | 國際智家



在送子鳥團隊中，由於分工縝密、業務繁忙，每一位前來求診的客戶從踏入送子鳥大門到求子成功、順利畢業，往往需要通過層層關卡。從基本的諮詢、問診到後續的臨床治療安排，一整個流程下來的各項環節，需要動員多位院內同仁輪番上陣，而之間的訊息傳達與交接，就成了一項跨部門溝通的大學問。

「電子臨床路徑」是由臨床中心、會計部以及資訊部共同創造的一項優化功能，從賴醫師在 2019 年提出希望能夠做到業務無紙化、全面 E 化時就開始醞釀，在耗時一年開發之後，總算在去年六月份正式上線。本期享悅樂職專訪特別邀請了開發團隊中的重要夥伴：臨床中心的主管 Emily 與諮詢師 Lorna，以及前線面對客戶的會計部主管 Beth 和實現計畫的資訊部 Yves，透過四位的交叉分享，與讀者分享電子臨床路徑的功能，以及在上線之後的回饋，和拿下年度創新獎的得獎感言。

### 認識電子臨床路徑功能

電子臨床路徑的主要功能是資料整合與同步，包含客戶資訊、就診流程、待辦事項、就診進度等，只要在線上註記，就能多部門資訊共享。到職剛滿三年，在臨床中心擔任醫檢師和諮詢業務的 Lorna 回憶道，在過去是由首先面對客戶的會計

同仁們以小白單紀錄個案資料、放入資料夾，再隨著看診流程人工交接資料夾同步資訊，不僅費時也浪費人力。會計部主管 Beth 也補充，因為第一線的工作主要是協助客戶報到、依照需求正確分流，因此客戶如有特殊需求像需要早退、沒帶到證件等等，為避免消息遺漏，以往都會用電話交班，不時會有交接上的問題出現。有了電子臨床路徑功能之後，不僅可以確保客戶狀況時時同步更新，更能減少交接時間、更加專注在自己的業務上，也能透過電子臨床路徑更加了解跨部門同仁的工作業務和項目。

今年七月就到職滿十年的臨床中心領導 Emily，一路跟著送子鳥從東門街舊址到愛雅特大樓，隨著院內業務的擴張，目前管轄範圍包含手術室、諮詢室、生化室及門診等。Emily 提到電子臨床路徑不僅為院內同仁解決電話來回溝通的最大痛點，為了因應系統規劃，院內也在去年過年前進行了整體空間的大調整，諮詢區設計了更隱私舒適的空間，以及加裝了電腦設備，也針對動線的設計做了些許調整，讓整體動線更加順暢、省時，使同仁們在交接業務時不會有「白走的路」。硬體的重置以及軟體的同步優化，可以說是隨著電子臨床路徑的誕生，使得院內的跨部門業務也得以整頓、梳理出最為高效的運作方式。

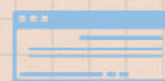
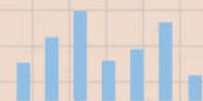
## 多角工作的送子鳥職人學

至於這些整合、同步等功能的幕後推手，就是資訊部的幾位同仁，像是為廚師們備料的幫手一般，到職兩年的 Yves 雖然是數學系的背景，但在前輩同仁的協助之下，很快就能上手，已經能夠在極短時間內提供資訊技術給不同單位所提出的需求。在這次電子臨床路徑的專案中，Yves 主要負責將資訊系統串接到程式，再送到看板系統，如此一來每當客戶掛號成功程式就會帶入相關資訊。

拿到這個獎項，四位受訪的同仁都不約而同想要把這個獎項分享給所有曾經參與過的送子鳥同仁，同時也彼此感謝：會計部的 Beth 笑說，多虧有資訊部像是「許願池」般每求必應的超強 IT 同仁，才能讓這個化繁為簡的專案得以實現，雖然在初上線時同仁們會有一段因系統轉換而造成的適應陣痛期，但隨著習慣之後就能感覺到電子臨床路徑系統的便利性，並且目前也還在開發其他功能，未來還會有更多方向可以做廣泛應用，對所有部門的同仁來說，都是一大福音。



### 電子臨床路徑團隊



Yvon  
李宜芳

Emily  
溫晴雅

Beth  
黃子齊

Jocelyn  
陳敬家

Cosmo  
湯丞軒

Keui  
彭智奎

Yves  
涂宜賢

Sui  
楊佳勳

Lorna  
呂怡柔



Lorna 也分享在她所站崗的臨床諮詢室裡，有了電子臨床路徑系統的協助，不僅可以追蹤客戶進度、讓交班更確實，也會在資料的累積之下成為每個個案的專案管理。而最有感的軟體改善面，四位同仁都異口同聲答說是「資訊透明化」，因為對於不同部門的同仁而言，雖然每天都會有交接和會議的接觸，但對彼此的業務內容還是所知有限，尤其看診順序有其門診規則，為了顧及客戶久候難免會有情緒，時常會讓第一線的會計同仁有苦難言。在有了電子臨床路徑之後，全體同仁都可以非常清楚看到每個診的進度，甚至還設計有留言板功能補充備註，可以抒發工作心情，如此具有回溯性和時間次序的程式設計，將路徑透明化以後，不只個案心中多了一份被重視的感受，同仁們也能對手上的業務更加篤定。Emily 還特別補充，臨床路徑也能避免個案被直呼名號，達到全面保障隱私，這一份為人著想的細心，也是為了讓客戶能夠備感尊重。

電子臨床路徑上線至今年餘，Yves 除了收到許多同仁的正面回饋，也不時會有功能加碼的需求，目前除了維持現有的資訊統整、同步和流程提醒，也有內部超音波診號次的資訊連動。有了臨床路徑的建置，打開了跨部門間那面隱形的牆，不管什麼環節發生問題，也都能在各部門的協助與資訊部的輔助下很快釐清、盡快修正，就像是為送子鳥團隊開闢了一條暢通的路

徑，讓同仁們可以盡到自己最大努力，帶著每一個懷有求子夢想的客戶們，更有效率地往「家」的理想前進。

採訪最後，四位受訪同仁特別想要感謝參與專案的所有主管與同仁：電子臨床路徑團隊的所有人、臨床中心、Raymond、資訊部的 Fu 和 Koli、會計部和 Beth 同期的夥伴 Kris……等，從前期期間搬家到後期協調，因為動線的重跨需要許多部門的讓步才能互惠，但所幸同仁們都很互相、為了公司整體的進步願意調整和適應，團隊才能一起做出好的改變，而這份「做對的事情」的共感回饋，對幾位受訪同仁而言，就是對在送子鳥團隊的最大收穫。 *∴VIE*

