



彰化基督教醫療財團法人員林基督教醫院 藥劑課

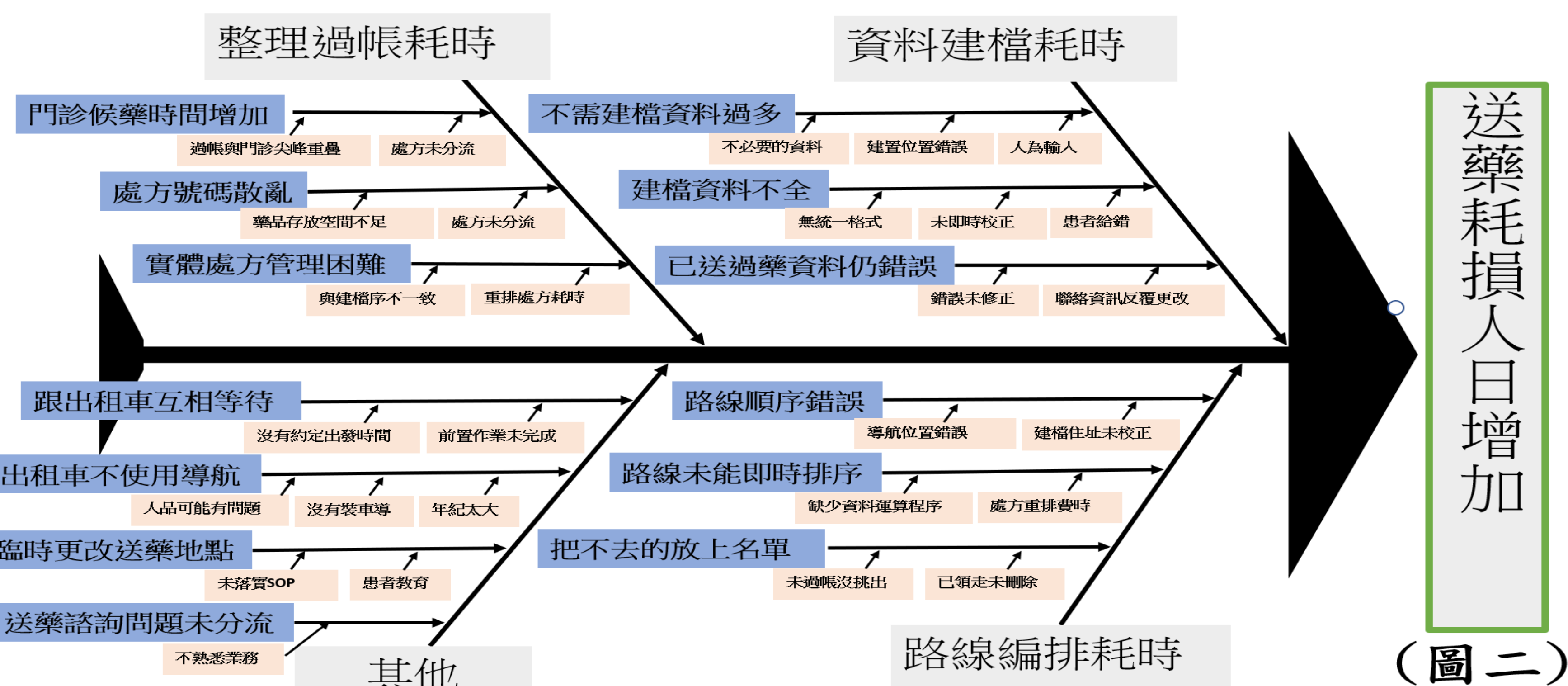
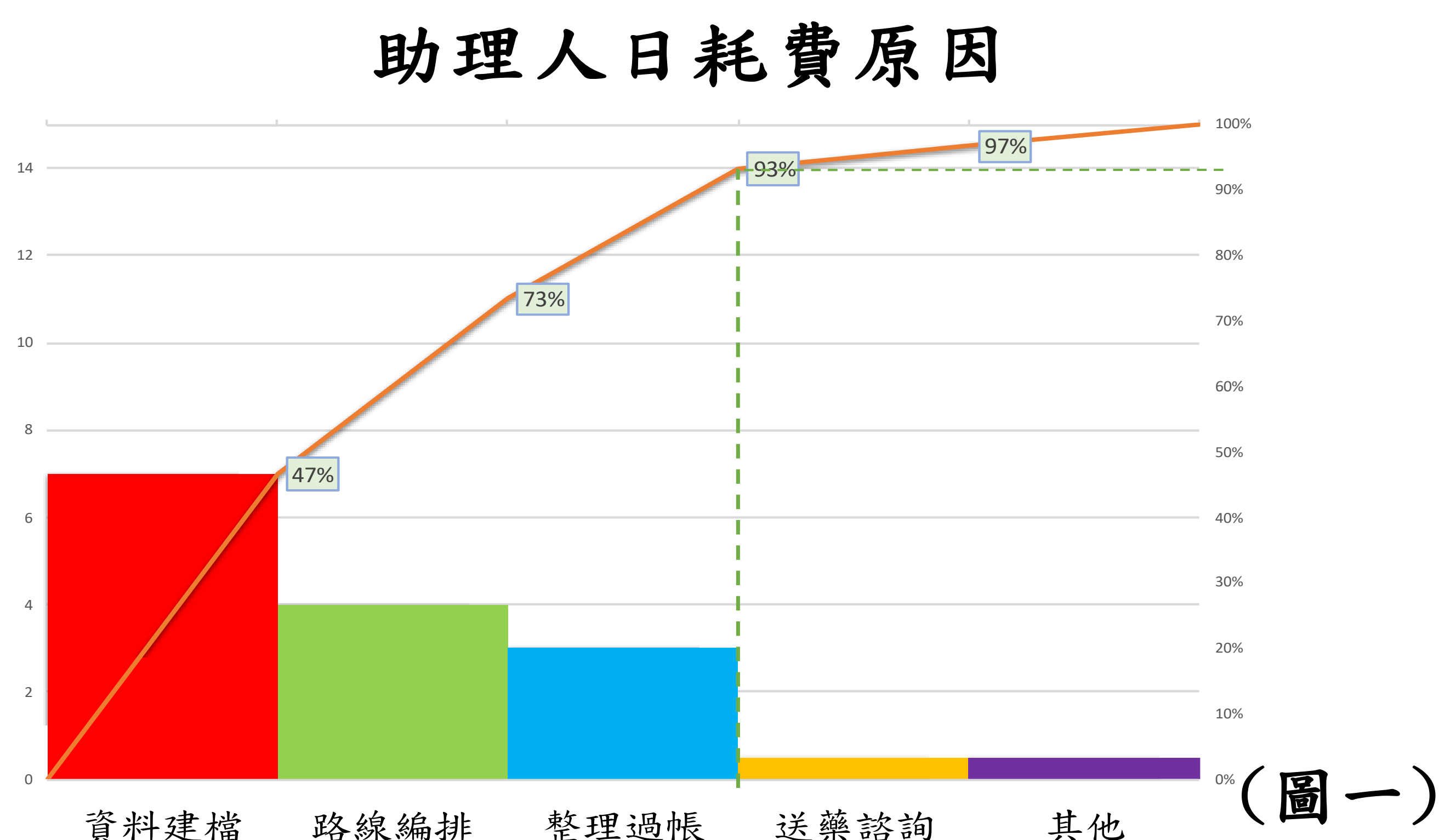
前言/目的

台灣老年人口比例逐年上升，為提供高齡友善環境，許多醫院已著手慢箋送藥服務(註一)，卻受限於人力配置(註二)考量，成效難以顯著。本院鑑於長期人力不足以及送藥業務成長所需，因依法規須以100張處方/一名藥師進行人力配置，故減少送藥作業人日(註三)耗費勢在必行。

現況分析、對策擬定

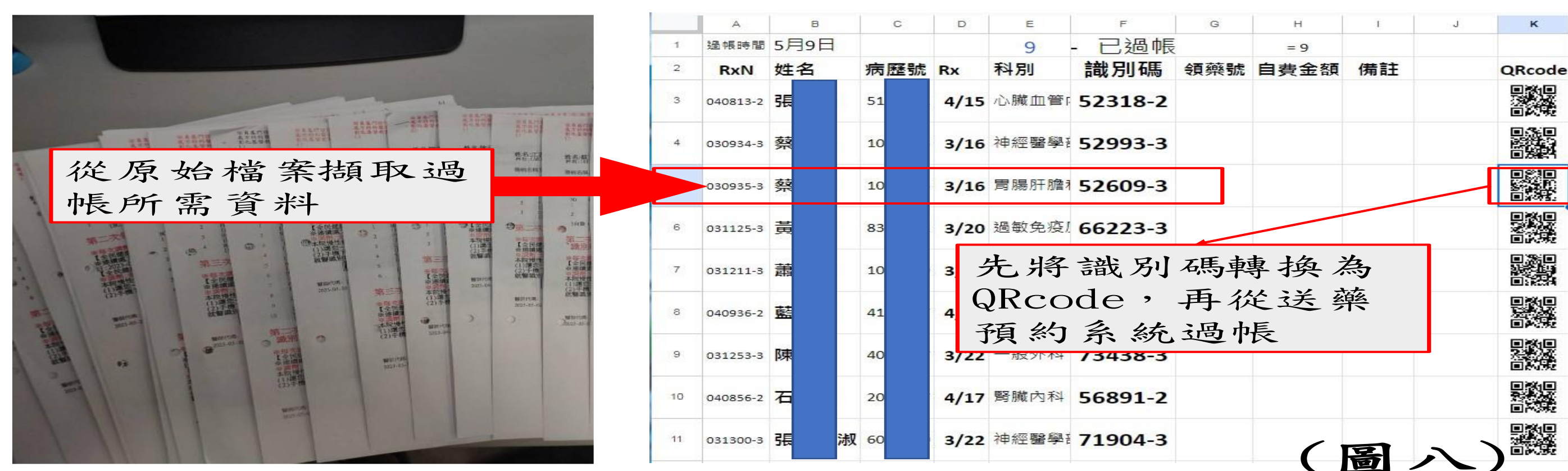
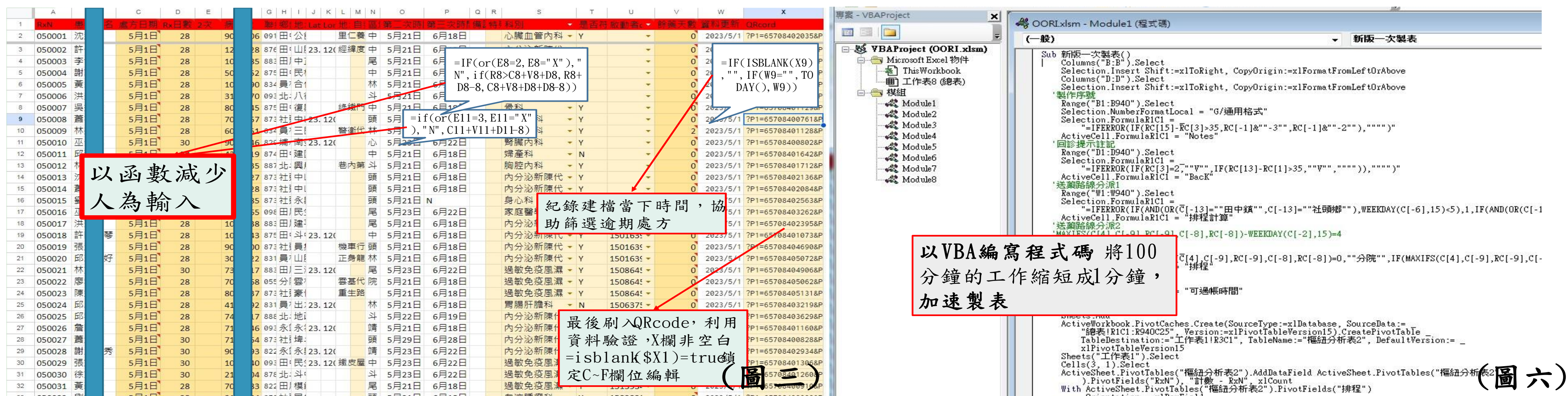
(一)現況分析：

原分析每週藥師送藥人日支出如下：(星期一、星期二：各2人日，星期三到星期五：各3人日，共計13人日)，但因外出時間耗費變因甚多，無法評估其重點耗時項目，而送藥作業中助理需協助整理行前準備事項，且人日分配原因明確(資料建檔7人日、路線編排4人日、整理過帳3人日、送藥諮詢0.5人日、其他0.5人日，共計15人日)，轉以助理人日耗費作柏拉圖分析(圖一)，得出資料建檔、路線編排以及整理過帳為其改善方向，進而設定改善目標(藥師及助理每週各減5人日)，續以魚骨圖(圖二)作要因解析後驗證真因、擬定對策。



(二) 對策擬定

- **1.資料建檔：**
刪除非必要資訊、以函數取代人為輸入、建檔後再核對、拆分資訊表單(圖三、圖四)。
- **2.路線編排：**
添加表單篩選項目、校正建檔地址座標、編輯程序加速表單整理(圖五、圖六)。
- **3.整理過帳：**
領藥號分流、加速資料調閱調整作業人力(圖七、圖八)。



成效、結論

- 助理人日耗費減少11人日(資料建檔5.5人日、路線編排3.5人日、整理過帳2人日)，降幅達73%(圖九)，達成率(註四)220%；藥師人日耗費減少5人日，降幅38%(圖十)，達成率100%。同時使門診尖峰時段(10：30~11：30)候藥時間降低12分鐘以及降低每份藥平均運輸成本13.09元，也間接降低批價組每週2.5人日支出。

效果確認-助理人力降幅柏拉圖

● 助理人日耗費從15降到4，降幅73%

(圖九)

效果確認-藥師人力降幅

● 藥師人日耗費也從13降到8，降幅38%

(圖十)

● 原作業流程在計畫實施後已逐漸完善(圖十一)。在規劃路程(圖十二)方面，實施前已建檔舊資料座標陸續更正後將使路線安排更加精確，藥師人日耗費持續下降，另原在縣府長照2.0送藥到府服務計畫在案數受限於路線規劃能力不足，也在此措施後更進一步提升。

彰化基督教醫療財團法人員林基督教醫院 製