臺中榮民總醫院埔里分院

Puli Branch, Taichung Veterans General Hospital

運用精實管理提升精神科病房護理工作車滿意度風

廖鴻婷、阮竫育

前言

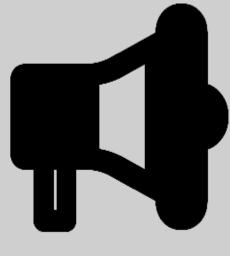
以病人為中心的照護是現今臨床上的主要任務,在照護病人的過程中,維護病 人照護的品質及持續性是重要的一環。而執行臨床工作時缺乏效率導致工作流 程的不順暢,也影響著病人安全及照顧品質。因護理站設有具備注射車及換藥 功能之護理工作車,但因衛材種類過多、無制定規範以及同仁未養成補充工作 車之習慣,影響護理照護品質,故成立此專案以提升精神科病房護理工作車使 用滿意度。

問題分析

- 即車體不符合需求方面:衛材種類多、車體不穩定、車體存放空間不足。
- 2物品無設置基準量及標示:不熟悉基本設置用物、各層內容物標示不 清、急慢性病房物品放置無統一。
- 3無查核機制方面:無查檢機制、無確實定期整理。

满意度調查

目標設定將精神科病房護理工作車使用滿意度由55%提升至90%



執

行

對

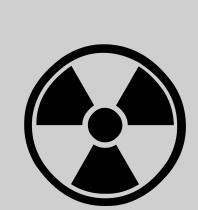
策

進行12位護理人員護理工作車使用滿意度調查 及開放式填答了解原因,並依據護理工作車的 用物設置、用物取用的狀況、用物是否足夠、 車體使用狀況、定期整理的整潔度、使用後工 作車的整潔度調查。

特性要因圖 衛材雜亂無分類 :車用物不完整 衛材量多 核對不確實 無查核機制 工作忙碌

對策群組

- •至其他單位觀摩護理工作車的形式
- •與同仁討論護理工作車型式
- •購入具備有換藥車及注射車功能符合臨床 需求之護理工作車



- •針對三班護理人員物品消耗量進行統計
- •篩選出所需放置的衛材消耗品及一般用具 品項
- •設定各項衛耗材基準量



- •列入常規作業
- •制定衛材檢查表
- •每日大夜班護理人員負責用物補充
- •單位護理長及副護理長每月進行不定期查核

		2%CHG		2%CHG					
	M					冬膏	紙膠	紙類	
桌	檢診手套	(藍蓋))	(紅蓋) ′					
	S	<u>彎盆</u>						回收相	
面	檢診手套 Mefix								
層	Mellx 織物膠帶							空針	
僧	IV貼紙							回收相	
	麥克筆、尺							(非感染	
	乾洗手液							卸針金	
	蝴蝶針	(5)	10	C 44 語 (1	5)				
	城垛雪 (3) 採血針頭 (5)		18G 針頭 (5) IV 帽 (3)				胰島素空針 3ML/5ML/10ML 空針 (各 5) T型延長管 (5)		
第	., ., ., .,					剪刀			
_	20G/22G/24G		紅頭管 (3)						
層	IC 針頭 (各 5)		紫頭管(3)						
抽	胰岛素針頭								
屜						0P-site (10)			
	酒精棉片		止血帶 (2)			注射用 N/S (5)			
						注身	注射水(5)		
	沖洗棉棒 (3)			石蠟紗布 (1)					
第	普通棉棒 (10) ENT 棉棒 (10) 無菌線剪、紗布剪、鑷子 (各 1)			4X4 紗布 (5) 3x3 紗布 (10) 2X2 Y 紗 (5)					
=								血糖機	
層									
抽									
屜	2X2 紗布(10)			血糖機測試片、測試液				血糖試紙	
								血糖試紙	

制定衛材檢查表

衛材消耗品及一般用具

品項,並設定各項衛耗

材基準量。

汰換護理工作車

篩選出50項所需放置的 購入具備有換藥車及注 射車功能符合臨床需求 之護理工作車。





規劃物品擺放位置及製作標示

依便利性、避免重複動作及錯誤動作為原 則,規劃護理工作車物品放置區,對照表 及標示卡以圖示概念製作,並將標示卡張 貼於個抽屜層。

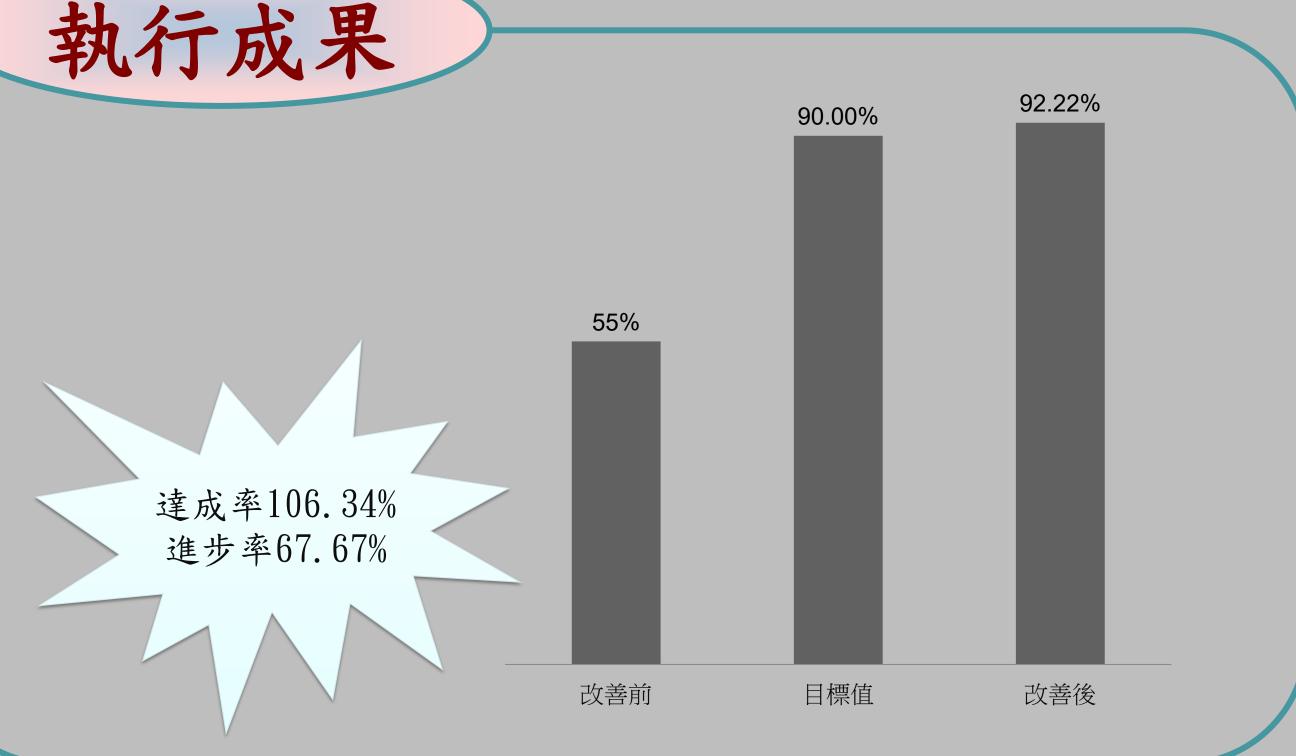






制定查核機制

每日大夜護理人員進行護理工作車用物補充。 專責人員負責每周進行清潔維護,每月執行護理工 作車用物盤點、檢查及確認各項物品之效期與功能。 單位護理長及副護理長針對護理工作車使用狀況, 每月進行不定期查核。



效果確認

- ✓運用精實管理提升精神科病房護理工作車使用滿意度,改善前精神科 病房護理工作車使用滿意度僅55%,改善後其滿意度為92.22%。
- ✓ 自113年4月15日至113年6月30日,護理長及副護理長分別進行6次查核, 依據分層物品放置位置、基準量、效期及整潔度進行查核,查核結果僅2 次查核,3項衛材補充未達基準量,其完整性可達95%。
- 自112年11月6日至11月12日統計,護理人員因用物補充不足,返回護 理站拿取用物增加了6次機會;自113年4月1日至6月30日統計,護理人員 返回護理站拿取用物降至1次。