



天主教若瑟醫療財團法人  
若瑟醫院  
St. Joseph's Hospital

# 運用5S精實手法 改善內科病房工作環境

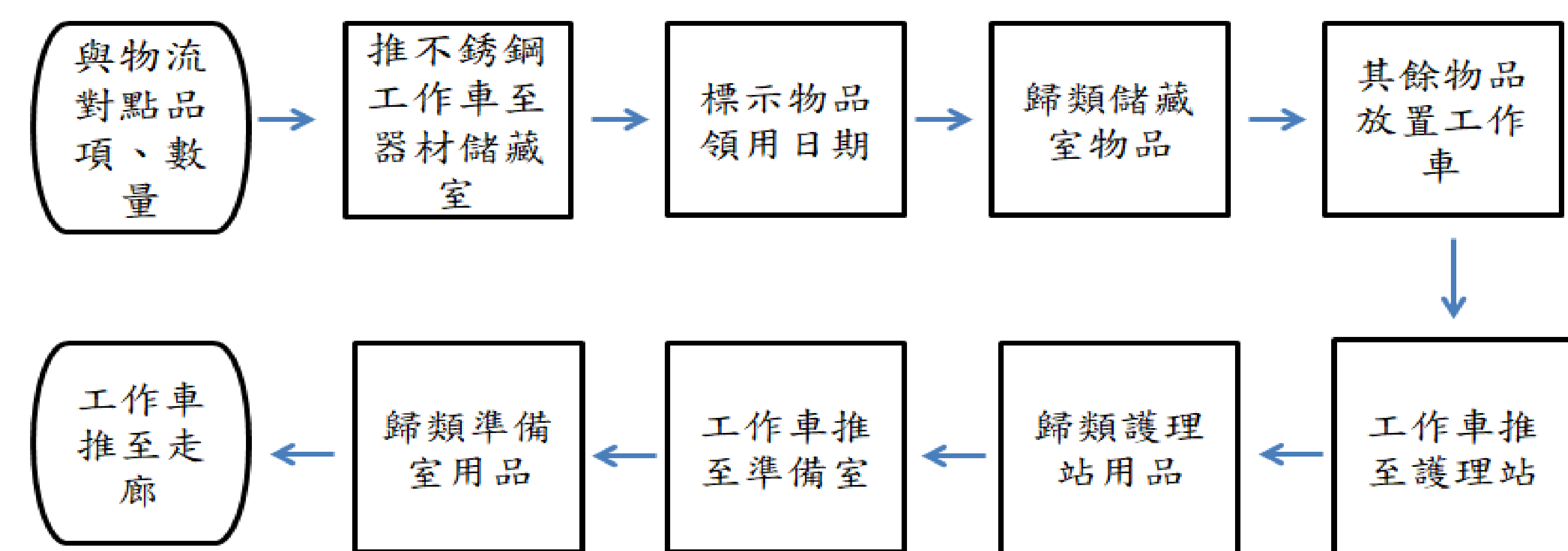
顏瑾瑜<sup>1</sup>、林盈好<sup>2</sup>、蔡秀芳<sup>2</sup>、廖憶嫻<sup>2</sup>、潘宜郡<sup>2</sup>、陳淑盈<sup>2</sup>、陳美慈<sup>3</sup>  
天主教若瑟醫療財團法人若瑟醫院護理部護理長<sup>1</sup>、護理師<sup>2</sup>、佐理員<sup>3</sup>

## 前言

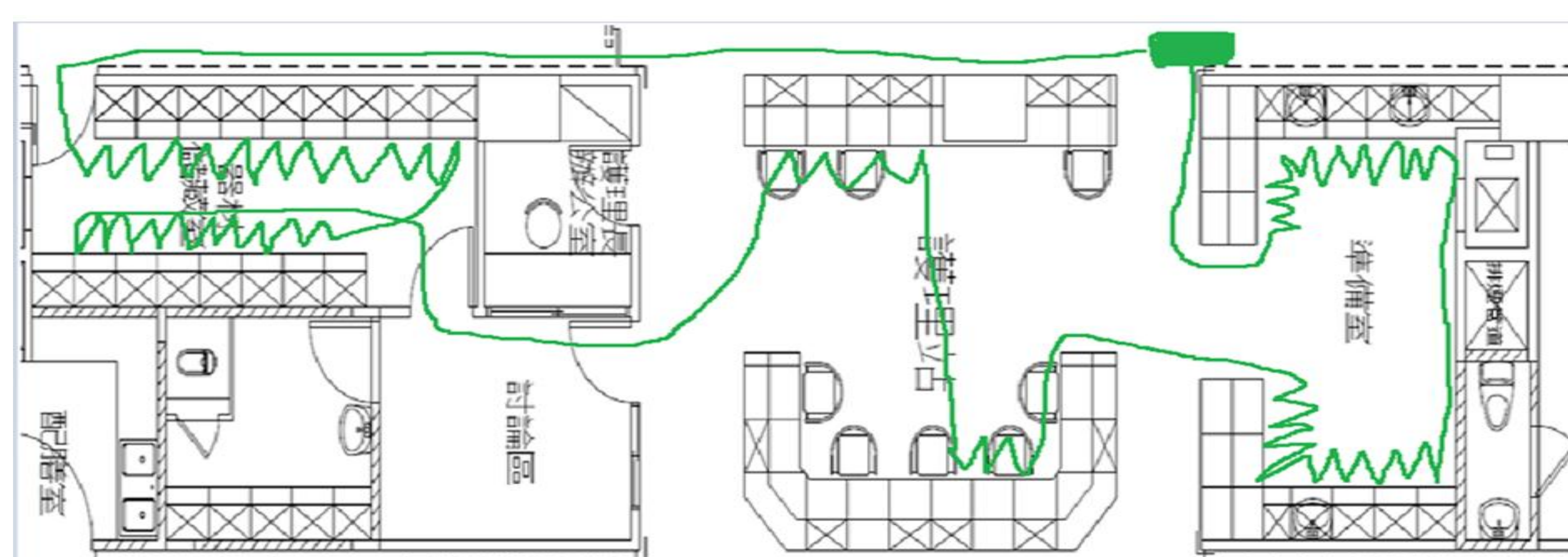
護理人員除照顧病人外，也需花費許多時間兼顧非專業的事務，如：環境整潔、領物耗用控管、盤點、儀器擺放、工作車整理補物等，這些時間的耗費長期積累下是相當可觀的，過多的非專業事務影響病人的照護時數，造成內外部顧客滿意度不佳，本組由護理人員及佐理員共同組成，藉由團員腦力激盪、發揮團隊合作精神，發掘人員工作時的不必要浪費，包含時間、動作、耗材成本等，並運用5S精實手法，改善相關問題，讓空間能被有效利用、縮短人員找尋物品的時間及來回走動的距離。

## 問題分析、改善計畫/方法

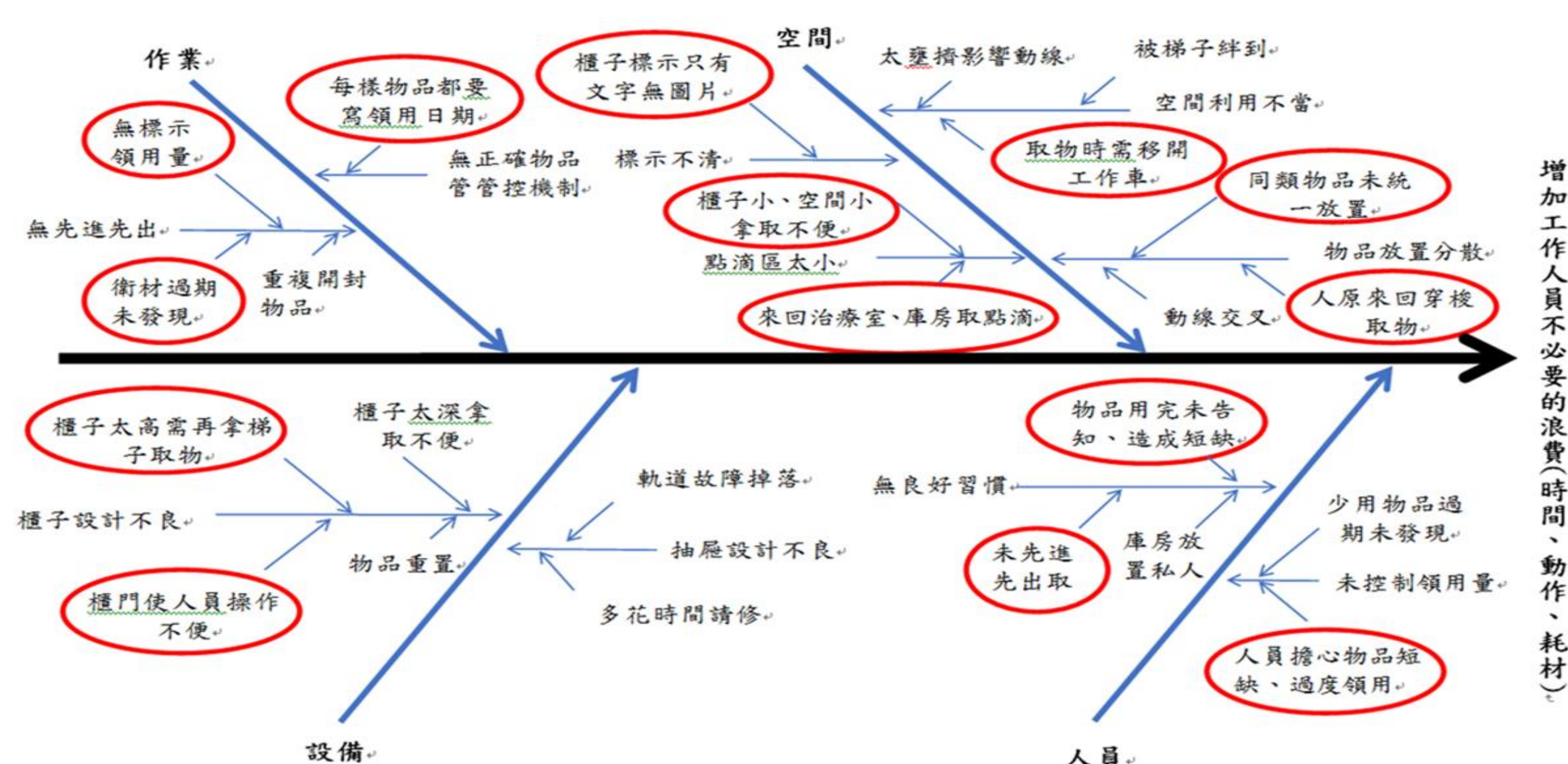
依「改善前作業流程」、「義大利麵線圖」、「魚骨圖」(圖一~三)，分析主要問題，經由全員共同討論歸納問題如下：櫃子過高及櫃門影響、作業流程繁瑣、重複動作、醫衛材標示不清楚，人員需花費更多時間尋找衛材；空間狹窄、動線凌亂、醫衛材擺放位置分散，取用時需分散走動，增加作業時間，降低工作效率；醫衛材過量囤積，導致空間被過多的醫衛材所占用。藉由此改善活動，導入5S精實管理手法與目視化管理，擬定四項改善對策(一)以目視化管理及建構符合人體工學方便拿取又安全的工作環境、(二)導入整理整頓之定品及目視化管理、(三)導入整理整頓之定位及防誤措施重新規劃庫房物品擺放位置與動線、(四)導入整理整頓之定量概念，重新設定庫房庫存管理規範，並設計「補貨卡」機制控制領用成本。



圖一、改善前物料歸位流程



圖二、改善前物料歸位義大利麵線圖



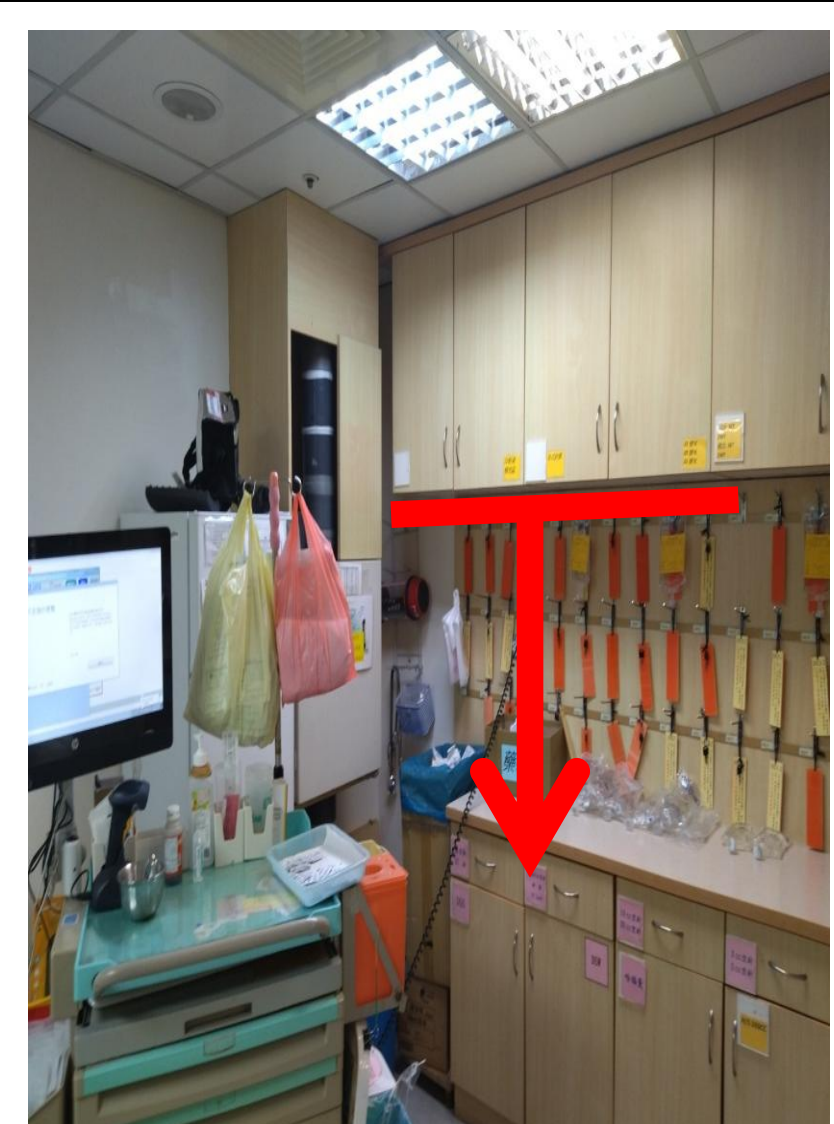
圖三、魚骨圖

## 成效、結論

2023年4月開始進行對策群組改善，期間不斷進行討論並調整對策內容，於11月完成三項作業流程改善，改善幅度為40.5~56.55% (表一)。藉由5S及目視化管理改善單位問題後，空間有效被利用，縮短人員作業距離及時間，增加病人照護時數，也因整理整頓之定品、定量、定位的導入及補貨卡的設計(圖四~圖十)，改善過度領用及囤貨情形，降低庫存成本浪費，經由改善前及改善後領物量資料統計比較，每週減少11852.8元庫存浪費，提升內外部顧客滿意度。

表一、改善幅度

| 工作名稱  | 改善前    | 目標設定   | 改善後    | 改善幅度   |
|-------|--------|--------|--------|--------|
| 庫存盤點  | 62分25秒 | 39分56秒 | 37分8秒  | 40.50% |
| 工作車補物 | 8分40秒  | 5分32秒  | 4分12秒  | 51.53% |
| 物料歸位  | 75分11秒 | 48分7秒  | 32分40秒 | 56.55% |



圖四、降低櫃高及撤除櫃門



圖五、空間重規劃，區別走道與工作區



圖六、以顏色管理區分同類物品



圖七、抽屜外貼物品照片，方便辨識



圖八、撤除櫃子，規劃成點滴放置區



圖九、依補貨卡領物，減少數量與抄寫



圖十、採雙箱制，當「先用我」區物品沒了將「補貨區」物品前挪、「補貨卡」置於「補貨卡放置盒」待key領物單