

運用6S提升精神科病房醫療衛材管理之滿意度

余珮琳

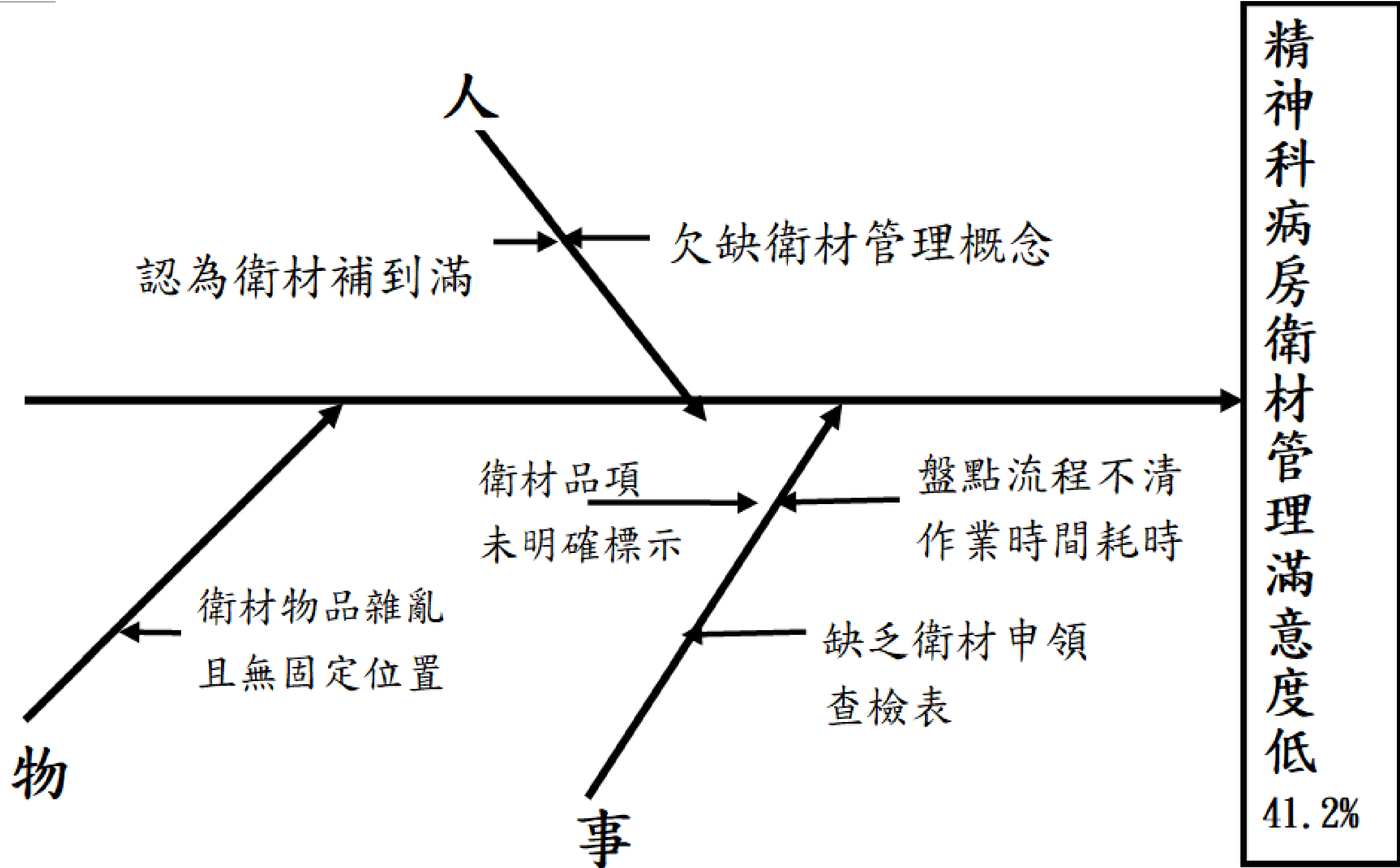
前言

醫療衛材管理的好壞，對醫院服務品質、成本控管及病人生命安全影響甚鉅。文獻指出醫療衛材、醫護環境及病人安全息息相關，倡導病人安全更是核心照護品質目標。本病房護理人員對臨床衛材的設定及申領數量未有具體之概念，經常擔心衛材數量不夠使用，所以習慣多領，因此除了容易造成盤點作業流程耗時之外，當衛材數量過多亦無法落實物品歸位，僅以紙箱作標示及收納，導致工作環境雜亂，影響護理照護品質，甚而因衛材囤積過多致過期，而造成醫院成本資源之浪費。

衛材存放空間若未妥善規劃，會影響護理人員工作的便利性及影響工作滿意度，故運用6S環境管理策略：1. 整理（Seiri）：物品整齊並分類管理；2. 整頓（Seiton）：規劃相同衛材在同一區，以利取用；3. 清掃（Seiso）：保持櫃內擺放整齊，並定期查核；4. 清潔（Seiketsu）：物品標示統一性，並標示基準量以利盤點；5. 素養（Shitsuke）：提升團隊成員對衛材管理的技巧與能力及6. 安全（Security）：衛材擺放注意效期及先進先出原則，期待能以此改善方案創造舒適、整潔職場環境及簡化臨床作業，強化護理人員工作效能，進而提升對醫材管理的滿意度。

問題分析、改善計畫或方法

本病房為精神科慢性病房，總床數203床，平均佔床率為98.7%，診斷以思覺失調症居多，平均年齡為56歲，因罹患慢性生理疾病，仰賴醫療衛材，衛材品項共113項，常用品項55項，集中護理站衛材區，2024年1月15日至1月25日，17位護理人員對病房醫療衛材管理滿意度問卷調查，評量方式以Likert scale 5分法計分，滿意度量表分成四大項：醫療衛材管理認知、醫療衛材管理流程、醫療衛材盤點花費時間/工作效率的看法、醫療衛材置放物品環境得知護理人員對病房醫療衛材管理滿意度僅41.2%，綜合問卷結果，經工作人員腦力激盪後製作特性要因圖，（圖一）。



針對特性要因圖進行改善對策擬定及執行如表一。

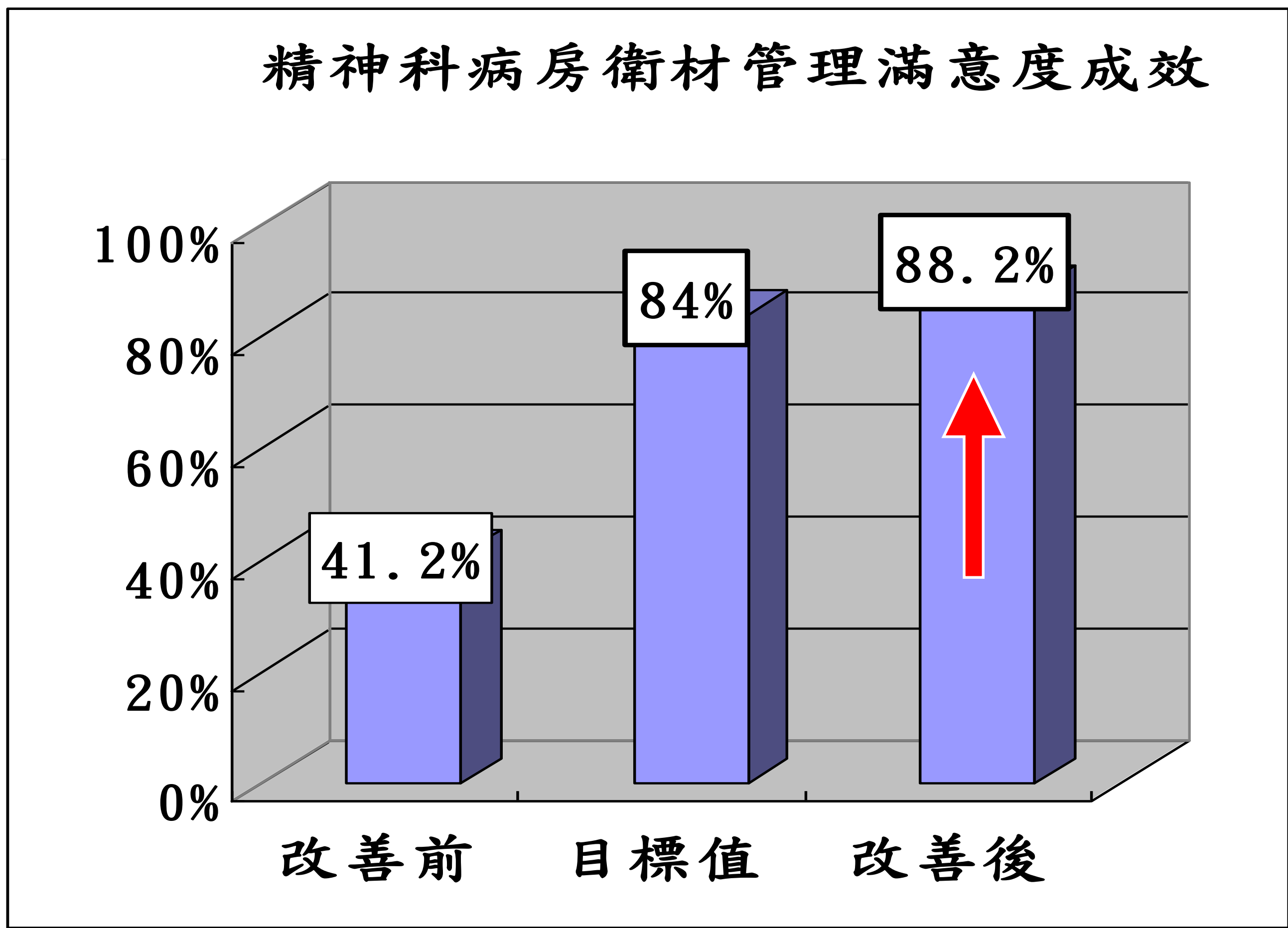
- 計畫期(2024年1月26日至2024年2月28日)
 - 規劃在職教育主題「6S管理策略」及宣導「基準量」、「安全庫存量」之定義及請領原則等相關認知期達成共識。
 - 重新製作「醫療衛材申領查核表」簡化盤點，統整作業流程及相關規範。
 - 重新區隔衛材櫃，規劃五大類：點滴注射用物、管路類、傷口用物、採檢用物、感控用物，統一作標籤、更換收納盒，以利護理人員取用順暢。
- 執行期(2024年3月1日至2024年5月30日)
 - 進行6S環境管理、基準量及安全庫存量的定義及如何設定，分別於2024年3月10日及年3月20日完成宣導醫材擺放及環境管理之在職教育訓練共2場。
 - 大夜班人員實施「醫療衛材申領查核表」進行每周盤點後填寫紀錄表，再由衛材保養管理者每月執行稽核，於4月1日抽查盤點紀錄完整。
 - 於4月5日完成分區整理、整頓、清潔衛材置物櫃之擺設；4月10日前完成標籤製作及物品定位擺放並張貼6S標語海報。執行二個月後再進行病房護理人員對工作環境之滿意度調查。
- 評值期(2024年6月1日至2024年6月10日)

針對17位護理人員實施對病房醫療衛材管理滿意度之問卷調查，作為此次改善方案後成效之評值。

成效、結論

2024年6月1日至2024年6月10日，針對17位護理人員進行調查，回收17份，回收率100%。結果顯示人員對病房醫療衛材管理滿意度由41.2%提升至88.2%（圖二）。護理人員參與在職教育訓練，出席率亦達100%，滿意度98%，顯示成員對此改善方案之重視且成效顯著。本方案藉由6S環境管理策略及發揮團隊合作精神，改善現有對醫療衛材管理不足的情況，在推行之初確實會發生看法不一致或必須要求改變個人原有的工作習慣，實屬不易，過程雖然艱辛，但經過措施的改善及執行後成效明顯，病房護理人員整體對醫療衛材管理滿意度提升許多，為塑造舒適、友善的工作環境繼續努力，以強化護理人員工作效能，增強護理環境正向感受，兼顧醫療服務品質及病人生命 safety 是值得肯定的。（圖三）

工 作 項 目	運用 手法	2024年						
		1/15- 1/25	1/26- 2/28	3/1- 3/20	3/21- 3/31	4/1- 4/30	5/1- 5/30	6/1- 6/30
一、計畫期								
1. 計畫收集資料及設計問卷調查方法		★						
2. 擬定工作進度		★						
3. 擬定護理人員在職教育訓練計畫	(素養)		★					
4. 建立醫療衛材申領查核表	(安全)		★					
5. 修訂醫材盤點作業流程相關規範	(安全)		★					
6. 訂定工作環境規範	(整頓)		★					
7. 規劃以技術用物或相同衛材管理	(整頓)		★					
8. 建立醫材物品統一標籤及收納盒	(整理)		★					
二、執行期								
1. 舉辦醫療衛材管理在職教育訓練	(素養)			★				
2. 宣導醫材擺放及環境管理概念	(安全)		★	★	★			
3. 實施醫療衛材申領查核表	(安全)		★	★	★	★	★	
4. 實行醫療衛材盤點查核規範	(清掃)		★	★	★	★	★	
5. 執行醫療衛材物品整及及分類管理	(整理)			★	★	★	★	
6. 執行醫材物品標籤及放置收納盒	(清潔)			★	★	★	★	
7. 執行環境清潔及張貼6S標語海報	(素養) (清潔)		★	★	★	★	★	
三、評值期								
1. 針對問卷進行分析實施及成效						★	★	★
2. 護理人員參與在職教育滿意度調查								★
3. 護理人員對醫材管理滿意度調查								★



臺北榮民總醫院玉里分院（護理部）製