

資訊化改善住院病人伙食逾時餐點異動發生率

鄧幸書 彭惠敏 林振昌

前言

醫院供膳不僅可增加家屬備餐便利性，並且醫院餐點是由專業營養師的把關，可兼顧餐點之疾病營養及均衡飲食，讓病人及家屬安心食用。於住院期間可依病人或家屬訂餐需求簽署住院病人伙食自費同意書，經護理人員簽章確認後由書記人員協助完成訂餐作業。若於假日非書記人員當班時間，則需護理人員電話直接通知餐廳進行餐點異動(包含訂餐、改餐、停餐及轉床送餐)。因護理人員臨床照護業務繁重，若同時兼顧告知書記人員或餐廳餐點異動，在如此工作負荷下常伴隨逾時餐點異常事件發生(如：逾時訂餐、逾時改餐、逾時停餐及轉床異動)，逾時餐點異常事件可能導致病人或家屬未能及時用餐或餐點內容錯誤，進而對醫院的餐點供應產生負面評價，在資訊化改善前護理系統尚未有訂餐作業功能，故此為降低逾時餐點異動發生率及解決過度耗費護理人力等問題，將跨單位共同研擬開發護理系統專用病人伙食訂餐作業。

問題分析、改善計畫或方法

(1).材料與方法 / 問題分析：

從 112年1月起記錄每件逾時告知(逾時定義為超過伙食系統過帳時間)的訂餐異動事件，統計每月異動件數及異動原因分類，截至112年12月止，每月平均異動件數共282件，其中異動原因分別為逾時訂餐每月平均202件(71.6%)、逾時改餐每月平均24件(8.5%)、逾時停餐每月平均45件(16%)及轉床異動每月平均11件(3.9%)，參見表1。

(2).改善計畫與方法：

跨部門團隊(護理部、營養室、資訊室)共同討論護理系統專用病人伙食訂餐作業系統，參見圖1至圖4。由護理部提出系統介面及操作需求，經團隊共識討論後，為符合護理人員操作便利性，將搭配原護理系統操作介面並結合飲食醫囑提示功能，讓護理人員能精準且快速地上手，且以資訊室將改善計畫列為112年BSC年度指標，每月追蹤開發進度。營養室則定期協調護理人員與資訊室人員討論測試與維護更新病人伙食訂餐作業系統，並且持續每月追蹤訂餐異常件數與異動原因分類統計(逾時訂餐、逾時改餐、逾時停餐及轉床異動)，以利後續分析改善前與改善後之成效評估。

成效

(1).降低逾時餐點異動發生率：

113年1月起護理專用病人伙食訂餐作業系統上線後，統計至113年2月止與112年同期(1-2月)比較：1月份逾時訂餐減少234件、逾時改餐減少16件、逾時停餐減少58件、轉床異動減少10件，共計1月份減少異動件數318件，參見表2。2月份逾時訂餐減少193件、逾時改餐減少30件、逾時停餐減少37件、轉床異動減少9件，共計2月份異動件數減少269件，參見表3。同期每月平均減少293件。逾時餐點異動發生率 = (今年同期異動總件數 - 去年同期異動總件數) / 去年同期異動總件數 =

(35 - 622) / 622 = - 0.9437(減少94.37%)

(2).減少護理人員及書記人員之人力成本：

每件餐點異動以系統訂餐操作約可節省10分鐘，採每月平均減少293件計，則每月節省人力工時為2930分鐘(約48.8小時)，依2024年1月1日起勞工基本工資時薪183元計，每月粗估約節省8930元人力成本。

(3).其他效益：護理專用病人伙食訂餐作業系統上線後，可節省護理人員聯繫餐廳之通話費成本，並且符合友善職場(系統操作便利化)。

表1.問題分析-112年度訂餐異動事件統計表					
月份	異動餐件數	逾時異動餐種類			
		訂餐	改餐	停餐	轉床
1月	340	252	17	58	13
2月	282	200	32	39	11
3月	298	205	29	46	18
4月	278	193	26	49	10
5月	285	195	25	53	12
6月	269	187	30	46	6
7月	297	213	33	41	10
8月	286	185	37	52	12
9月	282	204	19	44	15
10月	253	191	14	36	12
11月	261	198	17	37	9
12月	258	203	10	39	6
總計件數	3389	2426	289	540	134
平均件數	282	202	24	45	11
逾時異動餐種類占比		71.6%	8.5%	16.0%	3.9%



圖1.改善方法-訂餐作業系統之介面資訊



圖2.改善方法-訂餐作業系統-啟動訂餐介面

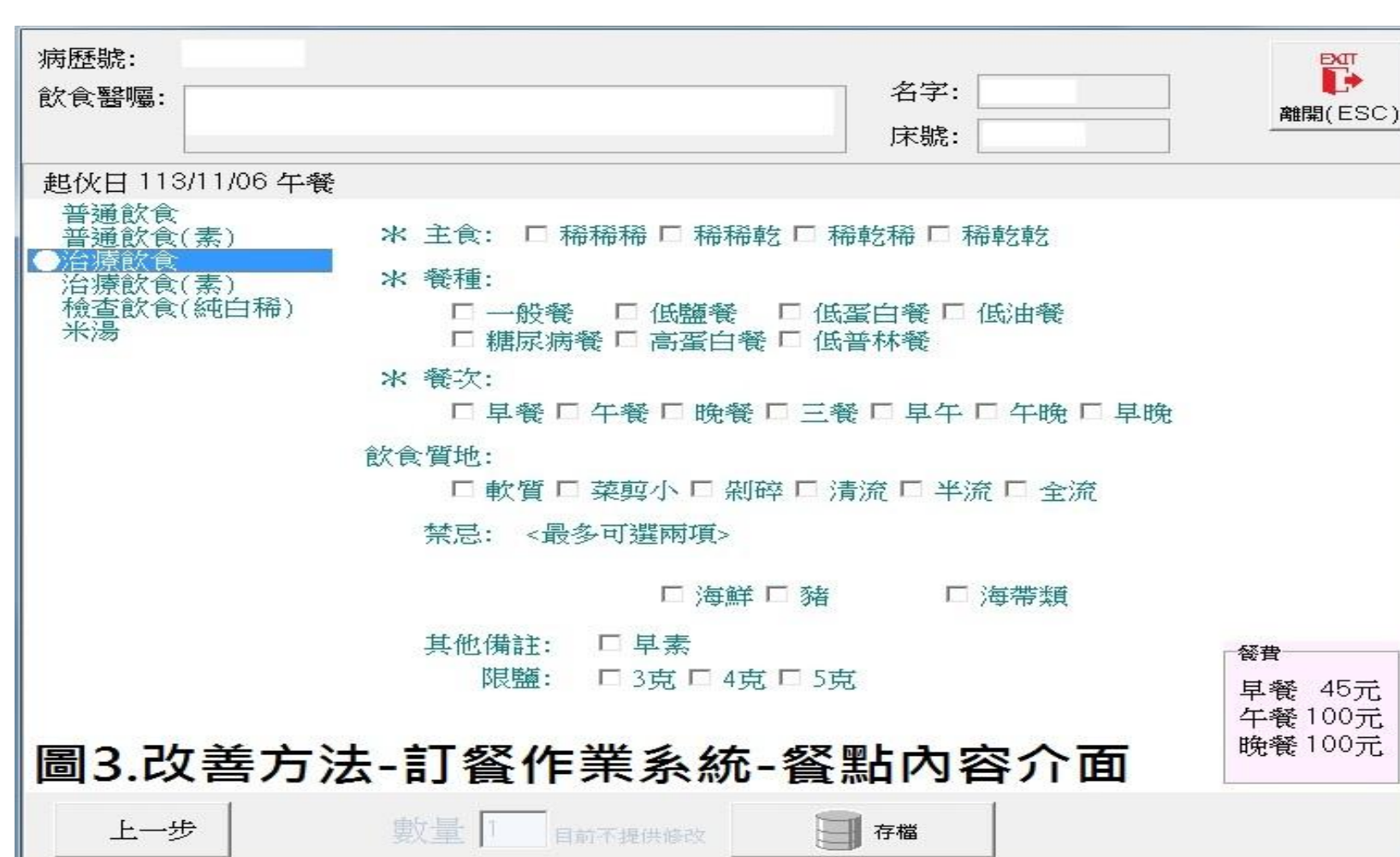
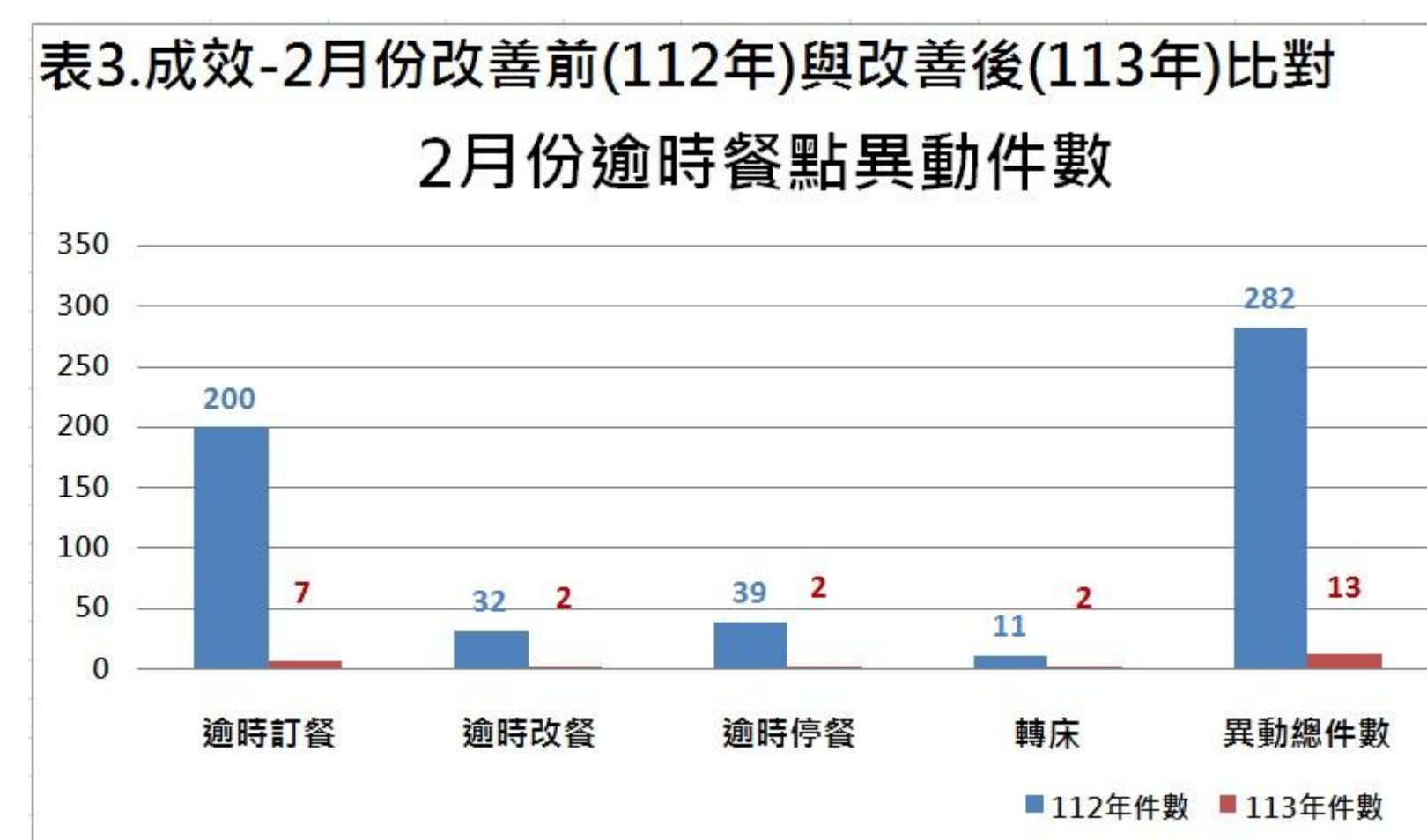
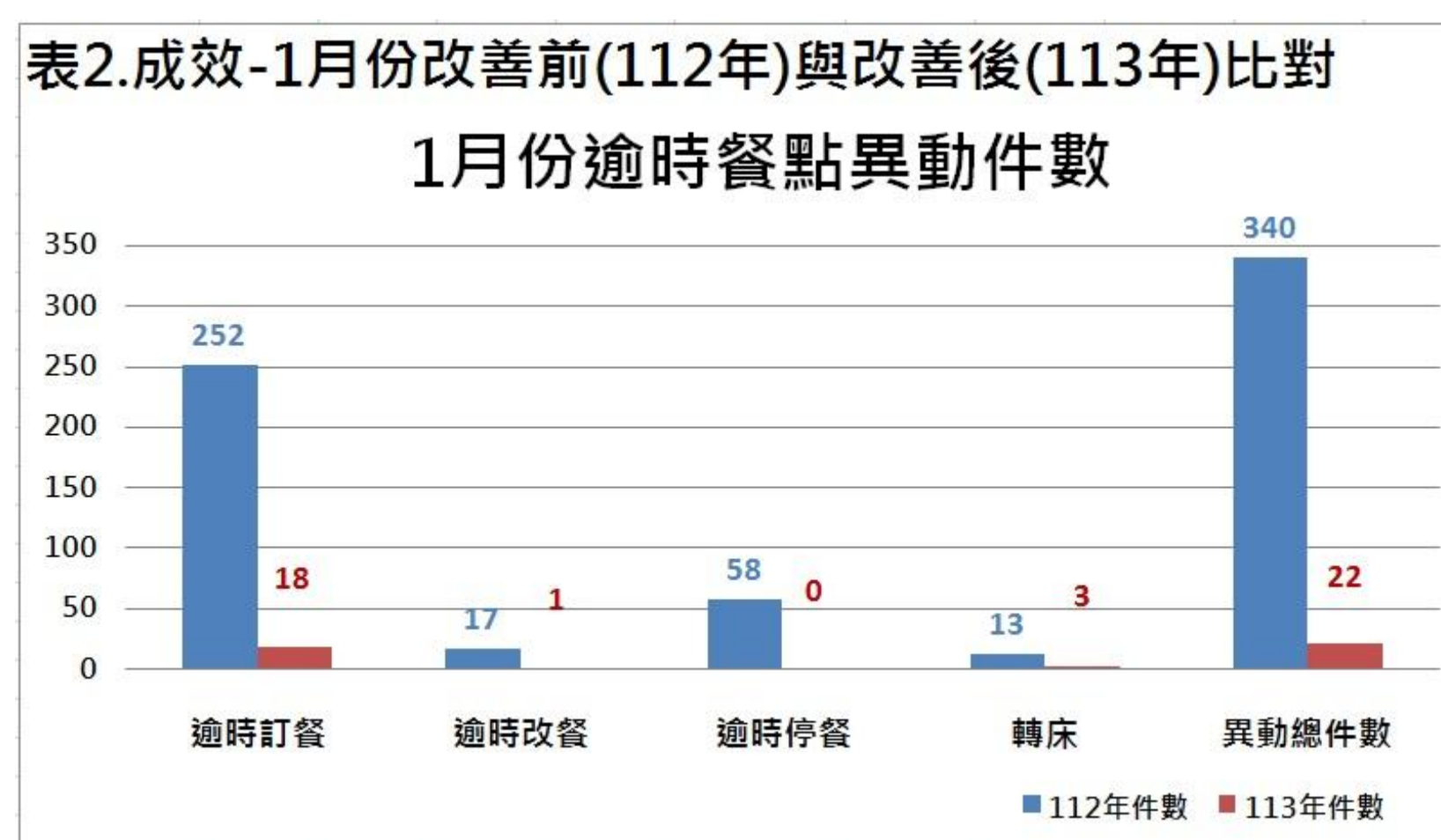


圖3.改善方法-訂餐作業系統-餐點內容介面



圖4.改善方法-訂餐作業系統-停餐操作介面



結論

隨著科技時代的進步，善用資訊軟件來協助優化訂餐流程，並結合跨部門團隊之合作，密切地討論與修正以達成資訊系統的建立，在系統上線後不僅減少護理人員的部份工作負擔，也讓病人或家屬因逾時餐點異常事件所導致的負面評價有所改善，並且可以減少餐廳人員在餐點異動電話接聽的時間，如此改善後三方得益(護理人員、病人及家屬、餐廳人員)，在跨團隊合作的共同努力下，解決長期訂餐異常問題的困擾。



大千健康醫療體系
DA CHIEN Health Medical System