

# 運用人形圖概念思維簡化查檢作業

# 王瑜<sup>1</sup>

## 護理部/護理長

# 吳莎莉<sup>2</sup>

## 護理部/督導

# 林召倩<sup>3</sup>

## 護理部/主任

## 前言

因老年人口逐漸增加，社會家庭結構改變，為因應變遷與醫療照護需求，病人日常生活照護常需仰賴照服員，而照服員工作常需照護多位病人或住民，而慢性照護及長期照護機構中，照服員提供住民90%的日常生活照顧服務，住院病人藉由照服員協助執行非專業照護工作已是時代的趨勢（林等，2019），對日常生活照顧品質尤其更應被重視。在聯合國永續發展目標SDGs六項裡提到的SDG7（能源）就是節能減碳，醫院也積極秉持永續發展精神，推動節能減碳，貫徹健康醫院以人為本的照護理念，不間斷且持續提供全民醫療照護（林等，2022），關心夥伴營造安全工作環境，優化作業流程，人才留任醫院永續經營。

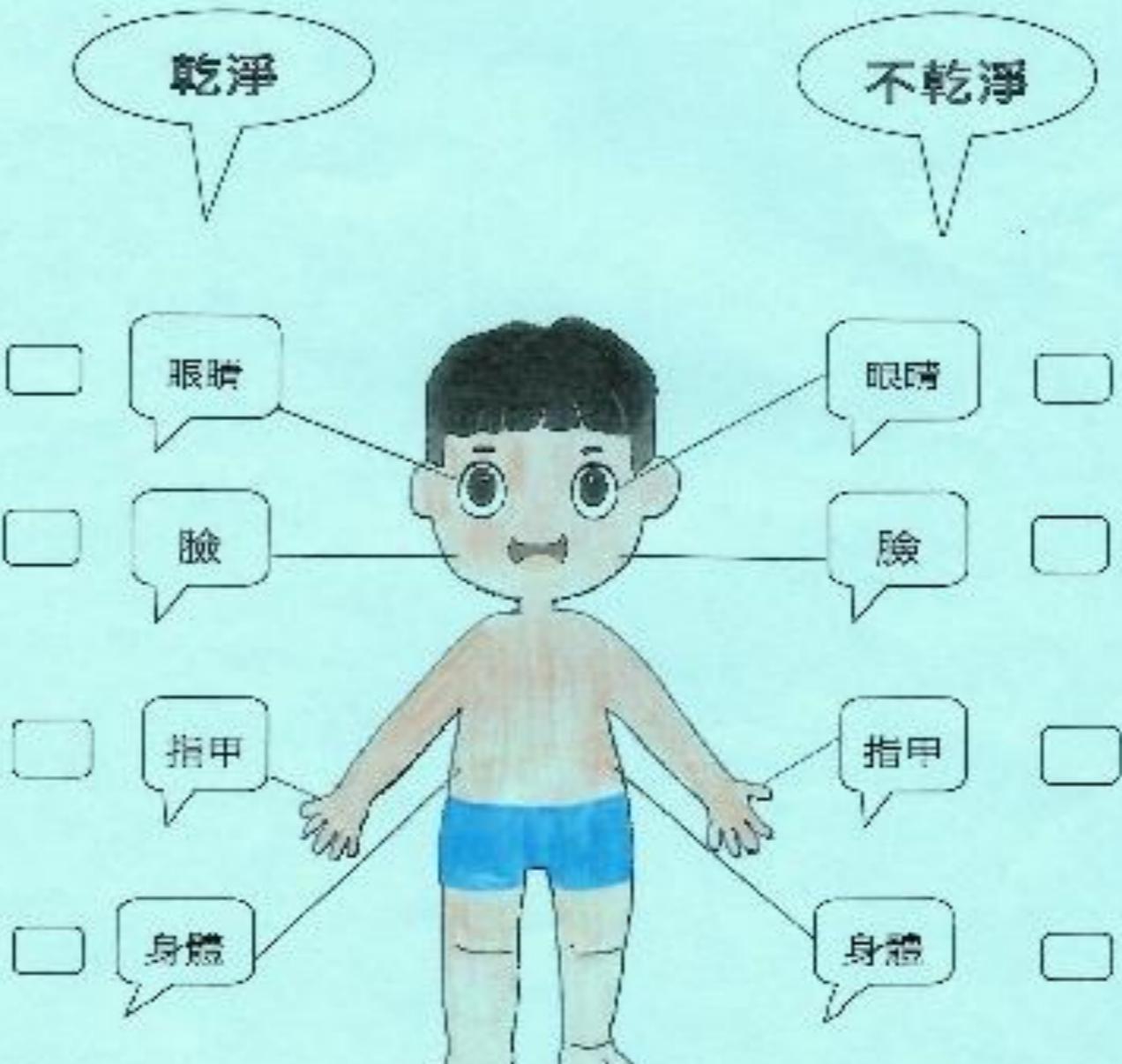
而本單位在112年的改善專案提升照服員的日常照護，尤其在病人的身體清潔，是改善的最重要項目，而在執行過程的查檢表填寫上，填寫的正確執行率只有60%，及衍生的另一個問題，查檢表單的列印造成紙張耗用，小組人員將問題接續進行改善。期望透過改善的介入措施後，查檢表填寫的正確執行率可由60%提升到90%以上，紙張的耗用由每月1-2包降低到0.5包以下。

# 問題分析、改善計畫或方法

本專案執行期間為2024年01月01日至2024年12月30日。透過根本原因分析，發現原因有：(1)表單填寫內容項目多，繁瑣又耗時間，(2)查檢表單的列印，耗時又耗用紙張，(3)查檢作業太繁瑣，易造成照服員及護理人員對工作的滿意度降低。

運用專案當中PDCA手法訂定改善措施：(1)將可能的原因在會議上進行討論，針對改善內容進行說明及教育訓練(2)制訂護貝的人形圖示查檢表「看看我OK嗎？」(3)制訂「風雲榜」激勵團隊。

改善前-育検表

看看我 OK 嗎？				看看我 OK 嗎？			
日期:	D 主護:	E 主護:	N 主護:	日期:	D 主護:	E 主護:	N 主護:
<input type="checkbox"/> 乾淨 <input type="checkbox"/> 不乾淨		<input type="checkbox"/> 乾淨 <input type="checkbox"/> 不乾淨					
							
<input type="checkbox"/> 眼睛 <input type="checkbox"/> 臉 <input type="checkbox"/> 指甲 <input type="checkbox"/> 身體		<input type="checkbox"/> 眼睛 <input type="checkbox"/> 臉 <input type="checkbox"/> 指甲 <input type="checkbox"/> 身體					
<input type="checkbox"/> 眼睛 <input type="checkbox"/> 臉 <input type="checkbox"/> 指甲 <input type="checkbox"/> 身體		<input type="checkbox"/> 眼睛 <input type="checkbox"/> 臉 <input type="checkbox"/> 指甲 <input type="checkbox"/> 身體					

改善後-人形圖示查檢表「看看我OK嗎？」

## 成效、結論

本專案實施成效：(1) 2024年2月26日完成討論及教育訓練出席率100%；(2) 2024年3月25日完成制定護貝人形圖示查檢表「看看我OK嗎？」；(3) 2023年3月29日完成制定「風雲榜」獎勵機制。統計2024年1月1日至12月30日，查檢表正確執行率由60%提升到96%; A4紙張耗用由每月1-2包 /年度約24包，降低到年度只耗用10包的A4紙(共省14包)，成效顯著。

經由改善的介入措施後，改善成效顯著，向護理人員及照服員進行執行後的滿意度調查統計，對此項簡化查檢作業流程的滿意度達98.75%，照服員與護理人員間的配合默契良好、工作氛圍好，提升工作滿意度，病人身體清潔提升，醫療照護品質及工作效率，都皆受到提升，附加效益讓單位的人員留任率高。在現今護理人力缺乏的時局下，職場工作氛圍及滿意度，可能都是影響人員的留任因素，除了重視病人的照護品質，在營造良好的工作環境及優化作業流程，提升留任率都是該重視的議題。



# 護理人員及照服員之風雲榜