

# 提升藥品採購作業效率優化方案

康淑雯<sup>1</sup>、高志銘<sup>2</sup>、歐佳燕<sup>1</sup>、曾麗斯<sup>1</sup>、鍾子堤<sup>3</sup>

總務部資材組<sup>1</sup>、品管部<sup>2</sup>、資訊室<sup>3</sup>

## 前言

因藥品屬性不同，本院早期中藥品由中醫部自行採購，為提升採購效率與降低成本，自2024年起將中醫藥品納入院內系統集中採購。傳統採購流程常面臨資料冗雜、人工作業繁複等問題，導致效率不彰及資源浪費。為提升整體效率，個案醫院總務部資材組與護理部、資訊室跨部門團隊合作，檢視「藥品採購、驗收至領用」的整體流程，找出問題進行改善，進而提升內部顧客滿意度。

## 問題分析、改善對策

本圖將「採購、驗收至領用」過程進行剖析，運用品管手法歸納出三項主要問題：「藥庫藥品採購作業耗時」（圖1）、「中藥品採購作業耗時」（圖2）及「中藥品領用作業耗時」（圖3）為改善重點。

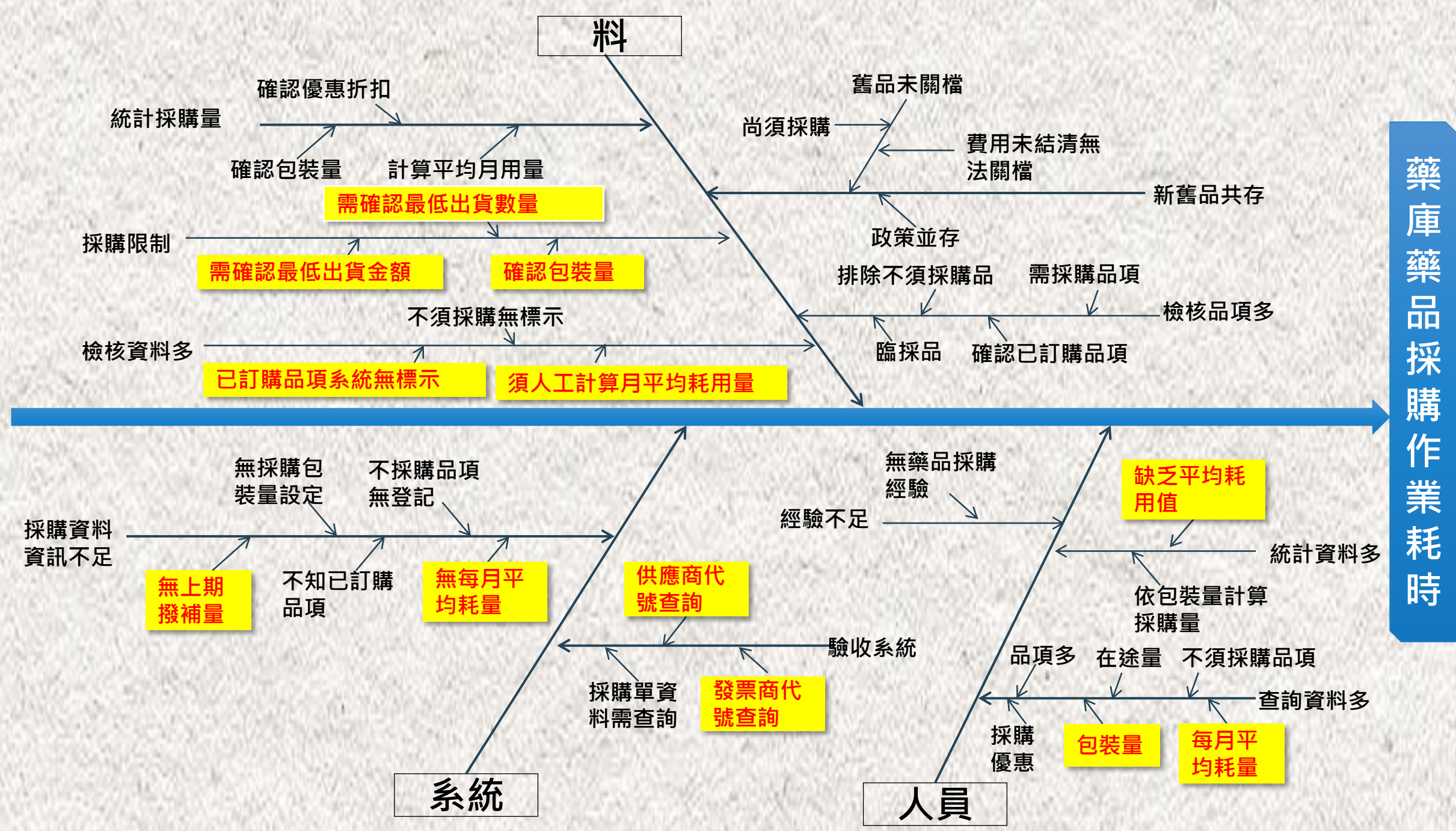


圖1

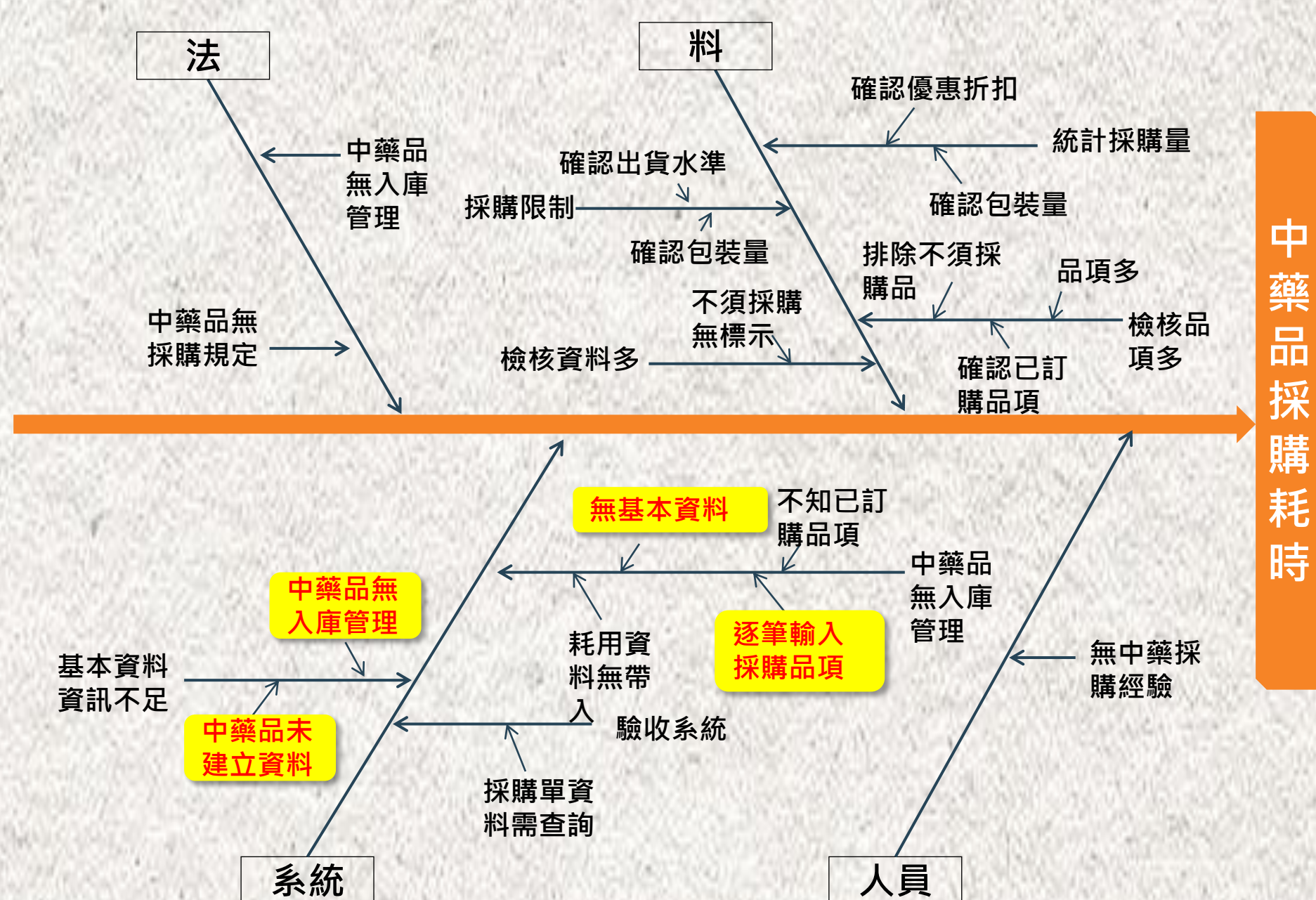


圖2

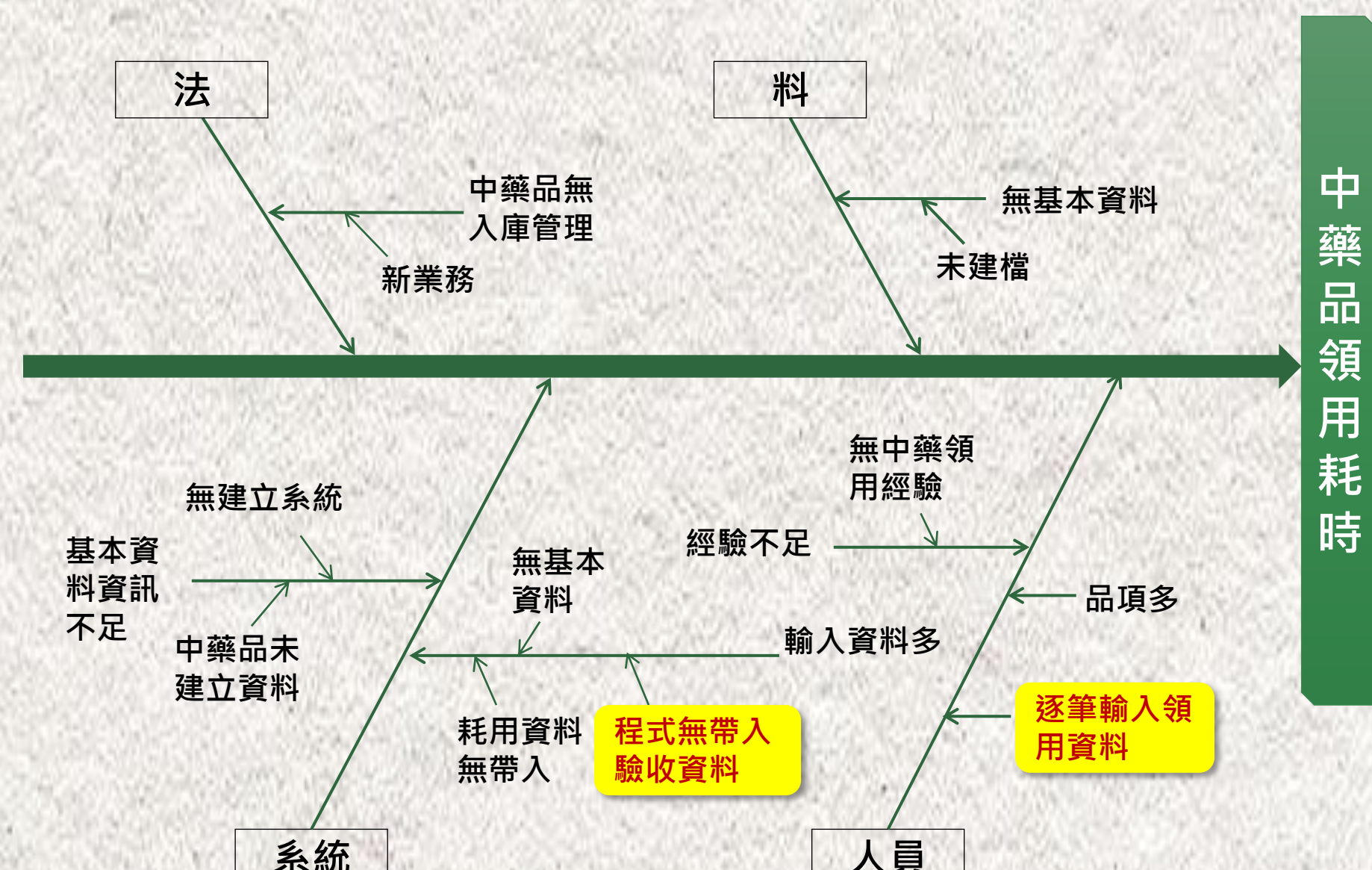


圖3

透過特性要因圖找出主要因並進行真因驗證後，擬定對策進行改善（表1）。

序號	問題	真因	對策方案	作法	主責單位
1	藥庫藥品採購作業耗時	1.採購作業程式繁雜，不易操作。	1.採購程式與表單整合（3支程式、3張表單）	運用ECRS手法簡化作業流程，整合採購系統程式與表單降低作業複雜度簡化作業： 簡化作業：（Before：3支程式、3張表單，After：1支程式、1張表單），系統完成後進行人員教育訓練。	資材組 (採購) 藥庫 資訊室
		2.系統程式無「平均月耗量、上期撥補量、標示已訂購品項、顯示已訂購數量」等資訊。			
		3.檢核採購藥品資料時，需操作多支程式查詢採購限制資料：最低出貨數量、最低出貨金額、包裝量，再以人工計算月平均耗用量。			
		4.發票驗收時，需於「藥品基本資料維護」查詢供應商代號、發票商代號並註記於發票上。再透過供應商代號查詢藥品採購單號。			
2	中藥品採購作業耗時	中藥品無入庫管理系統、無基本資料檔	3.建立中藥品管理機制	建立中藥品庫別、基本資料與安全存量及最大存量管理機制	資材組 藥劑科 藥庫 資訊室
		中藥品發票驗收時需逐筆輸入	2.驗收輸入程式新增功能	中藥品建立採購資料後，於「驗收輸入程式」輸入採購單號，系統自動帶出採購資料，可快速完成資料檢視	
3	中藥品領用作業耗時	領用程式無帶入驗收資料	4.優化一般領用作業程式	領用作業程式可依廠商代號顯示採購單號，系統自動帶入驗收單資料，人員點選後即完成領用作業。	資材組 (採購) 藥庫 資訊室
		中藥品採購人員執行領用作業時，需逐筆輸入領用資料。			

## 成效與結論

本專案改善成效如(表2)；經統計112年12月-114年3月藥品採購領用作業時間，由改善前平均每月246.4小時降低至每月平均114.3小時，確實有效提升整體作業效率。(圖4)。資材組於114年4月建立3項標準化作業，並進行相關人員教育訓練，本專案經跨部門團隊協調與合作進行改善，透過導入電子化系統與資料整合平台，不僅有效縮短作業時間、控制採購成本更提升員工滿意度，未來將持續依據實務需求進行系統優化與流程調整，建立持續改善的正向循環，以因應醫療環境快速變化。

表2、改善成果

序號	項目	改善前	改善後
1	縮短藥庫藥品採購作業時間	145小時/月	80小時/月
2	縮短中醫藥品採購作業時間	50小時/月	24小時/月
3	中藥品領用作業時間	51小時/月	10小時/月
6	提升內部顧客(資材人員)滿意度	3分	4.4分
7	節省人力成本(節省時數x最低基本工資)	每月節省人力成本25080元	

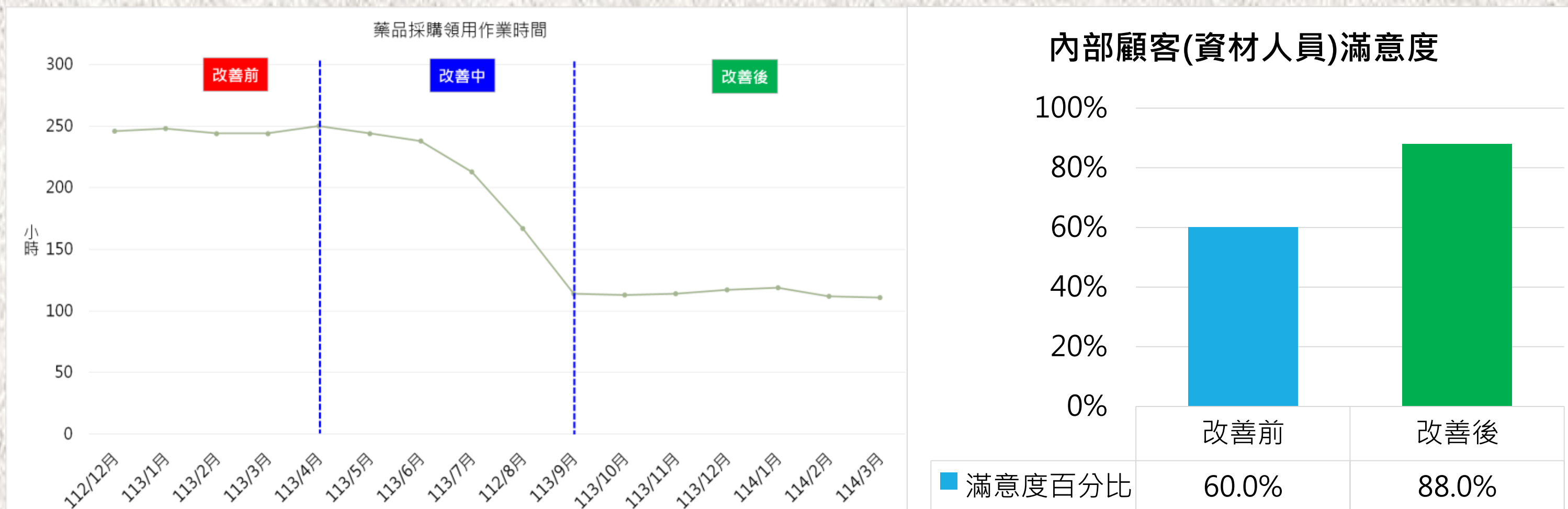


圖4