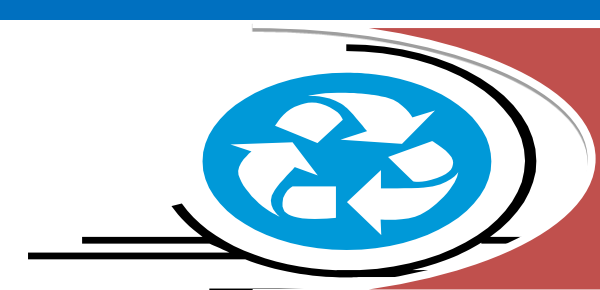


運用品管圈手法提升綜合病房衛材管理正確率

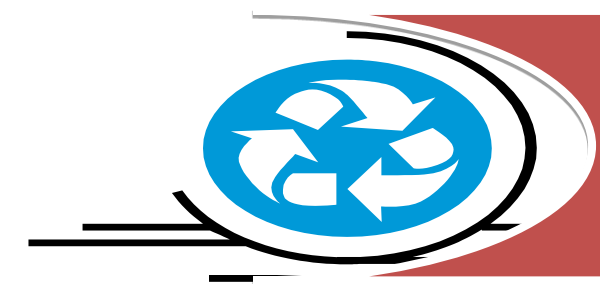
臺北榮民總醫院員山分院/護理長黃雯鈺、呂嘉慧護理師、賴郁玲護理師



背景/目的

急性內外科病房因疾病分類眾多，醫療衛材種類及數量相對增加，較難以掌控各類衛材使用量與庫存量，因此出現未能依實際需求量領用，導致部分庫存量大於實際用量，形成囤積過期與成本浪費。113.04-05月期間統計因衛材不足臨時請領次數有12次，於假日或非上班時間向其他單位借用次數約7次，每次所花費時間平均約10分鐘不等，導致護理師臨床作業耽誤。

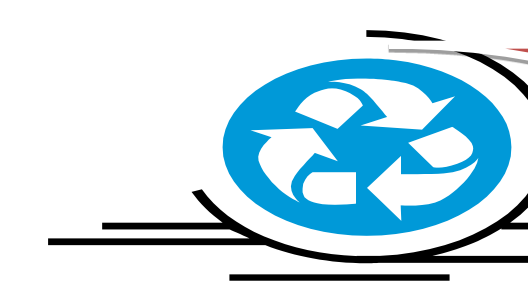
隨醫療照護市場競爭激烈、健保給付方式改變下，各醫療院所對於醫療品質與財務責任承擔也隨之增加，講究醫療環境服務品質下，開源節流與成本控管儼然成為各醫療院所經營管理之首要課題，若能透過衛材庫存管理專案，提升庫存管理作業正確率，以改善物品囤積過期，降低醫院成本，進而提升工作人員滿意度為首要之目的。



方法

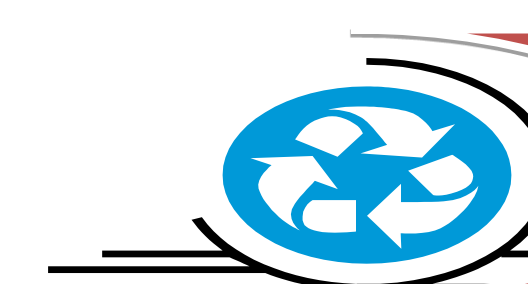
團隊進行腦力激盪依據護理師、行政助理、流程、設備等四項因素，繪製成魚骨圖(圖1)。經各項要因進行查檢，將其結果依80/20法，依序圈選重要要因5項：缺乏相關在職教育、衛材基準量不符合現況、未落實盤點、無固定擺放位置、無統一標籤等五項作為本次改善重點。

擬定相關改善措施：(一)實施護理繼續教育:晨間會議宣導物品使用先進先出，教導系統進行調撥功能，減少紙本書寫(圖2) (二)重新設定衛材基準量:以5S精神重新規劃存放空間與取拿動線，利於同仁辨識及請領使用，避免衛材浪費(三)設置盤點人及盤點規範:建立專人盤點及領用物品之標準化(圖3)不過度臆測請領，以當周使用量為請領依據(四)依衛材使用性質設置衛材櫃:採空間動線規劃，同類品項製作統一圖卡(圖4、5)。



結果/成效

經由上述改善措施介入後成效:113.07.01-113.08.31，為期2個月查檢發現，臨時請領次數由12次降至3次，借用次數由7次降為1次，過期衛材品項由改善前4項降為0項(圖6)。衛材管理正確執行率為原本63.5%增加到93.8%(圖7)。此次活動結果進步率為47.7%，目標達成率100%(圖8)。附加效益: 1.對同仁而言:不需再花費時間跨單位，借用衛材，大幅優化工作流程，提升滿意度。2.對院方而言:衛材正確請領後，大幅降低衛材過期品項，降低醫療成本支出。



結論

團隊藉此次活動提升綜合病房衛材管理正確率及工作滿意度由改善前78%，改善後提升為95%(圖9)。透過發現問題並實際操作，經過多次會議決議，同仁主動優化自身工作環境，讓臨床人員在工作中更加有感順暢。

另活動中更體驗到實施新政策必定衝擊出新的火花，要除去原來的工作習慣，教育同仁請領衛材時，切勿因個人使用需求大量囤積，提升護理人員成本觀念，補充衛材使用時務必落實先進先出、由左而右之原則，方能優化工作環境，打造幸福職場。

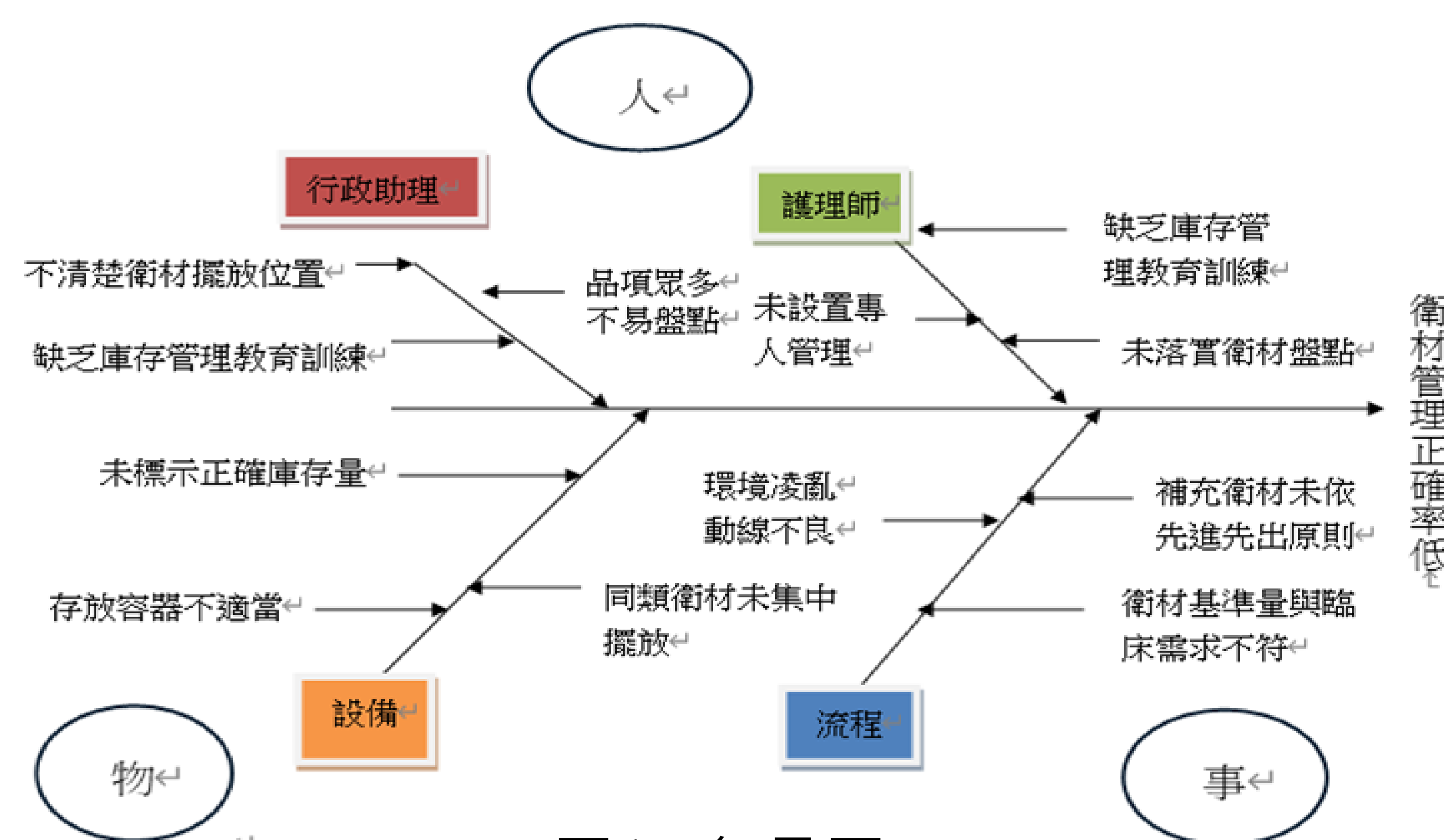


圖1 魚骨圖

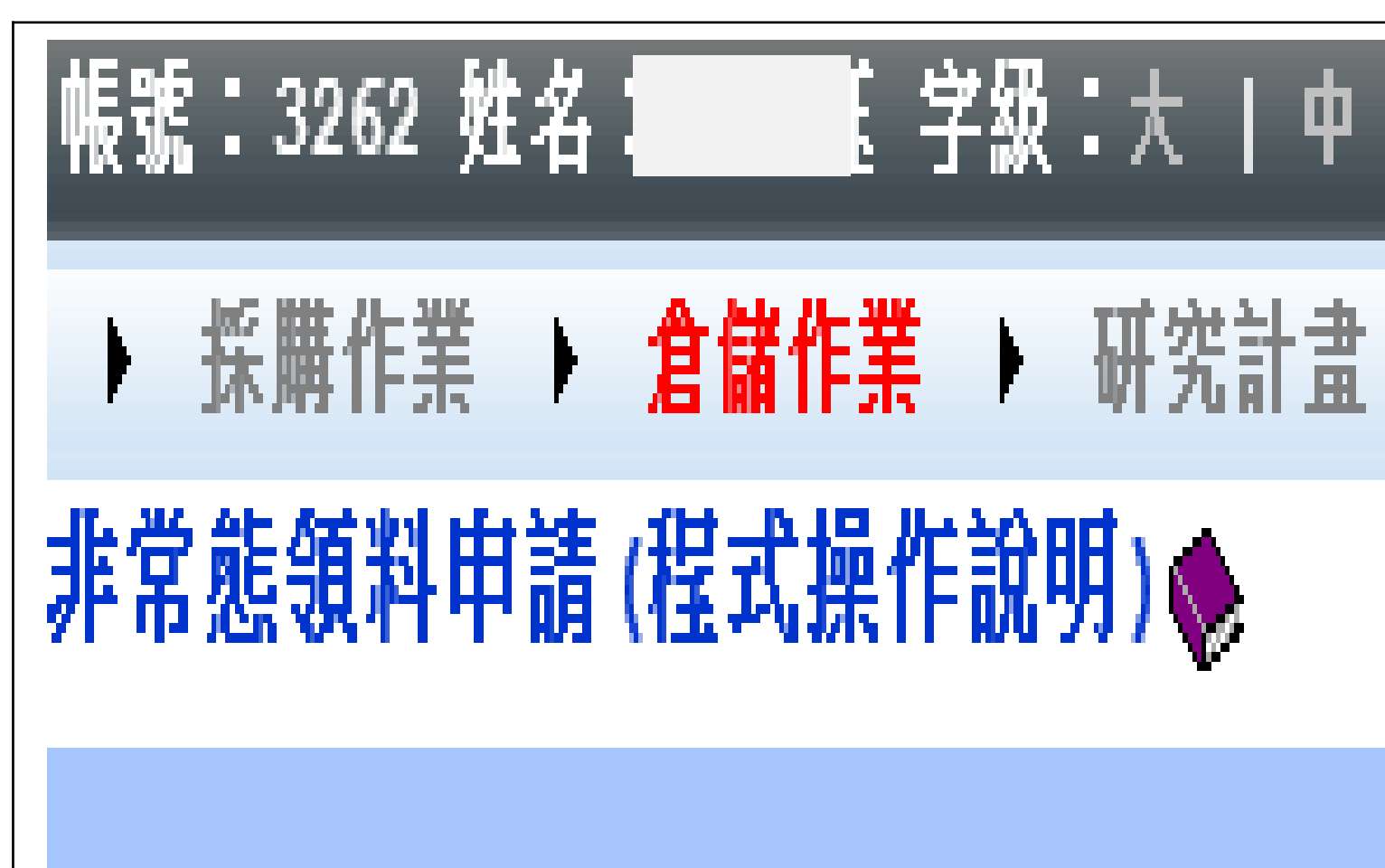


圖2 補給系統教育訓練

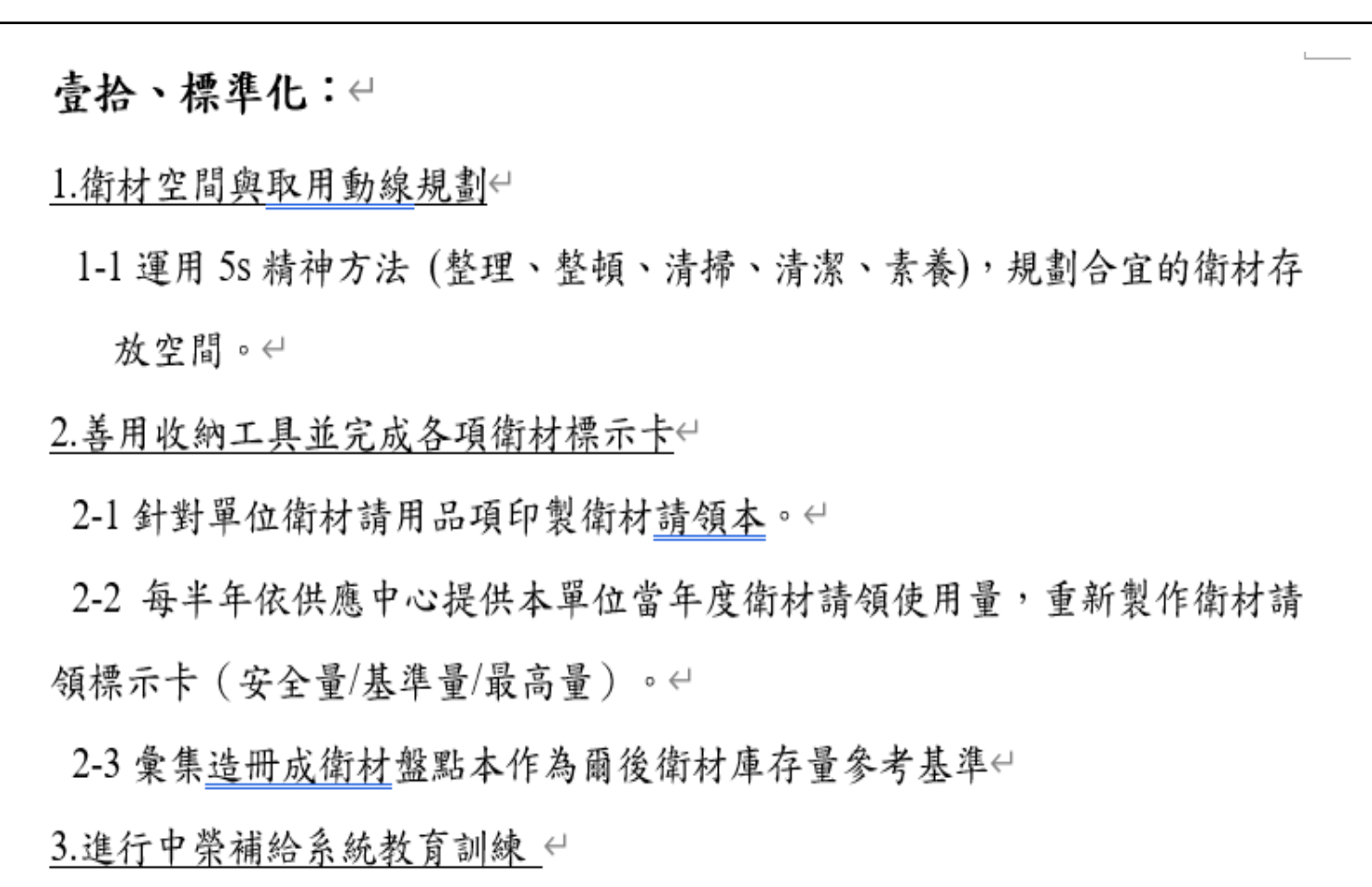


圖3 衛材領用標準化



圖4 改善前，無歸類標示



圖5 改善後張貼品項圖示及數量

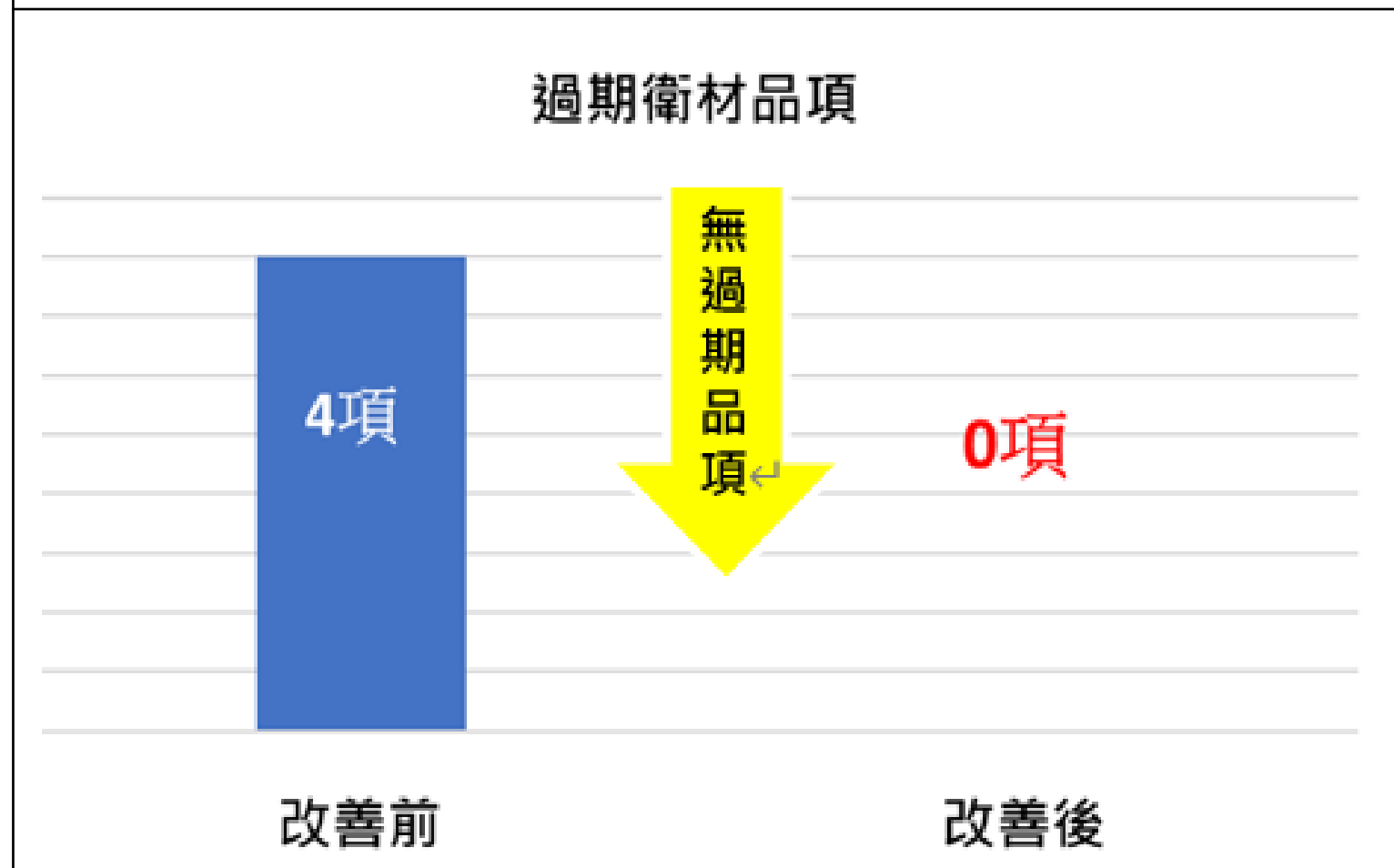


圖6 改善後過期衛材品項

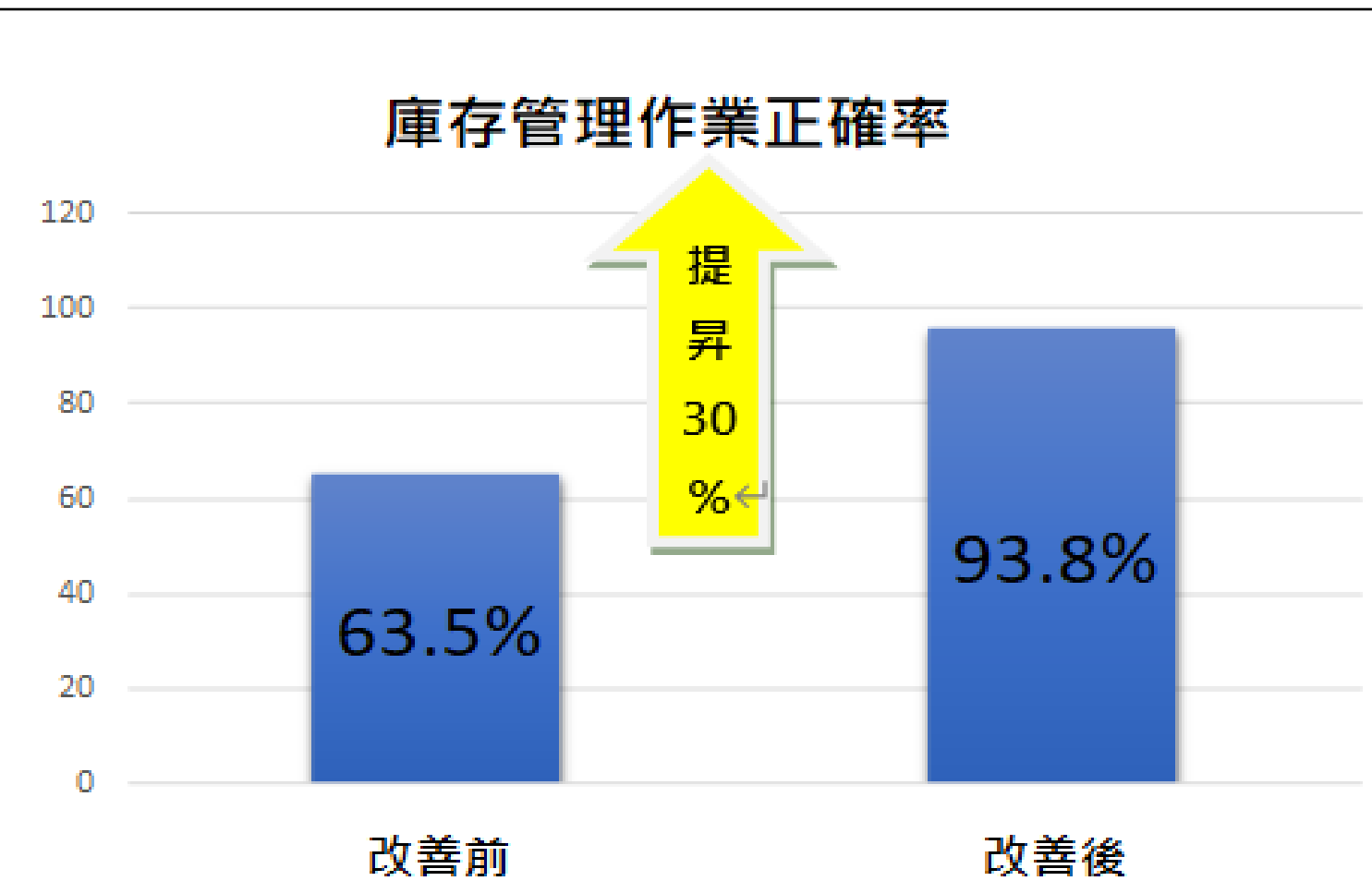


圖7 庫存管理作業正確率

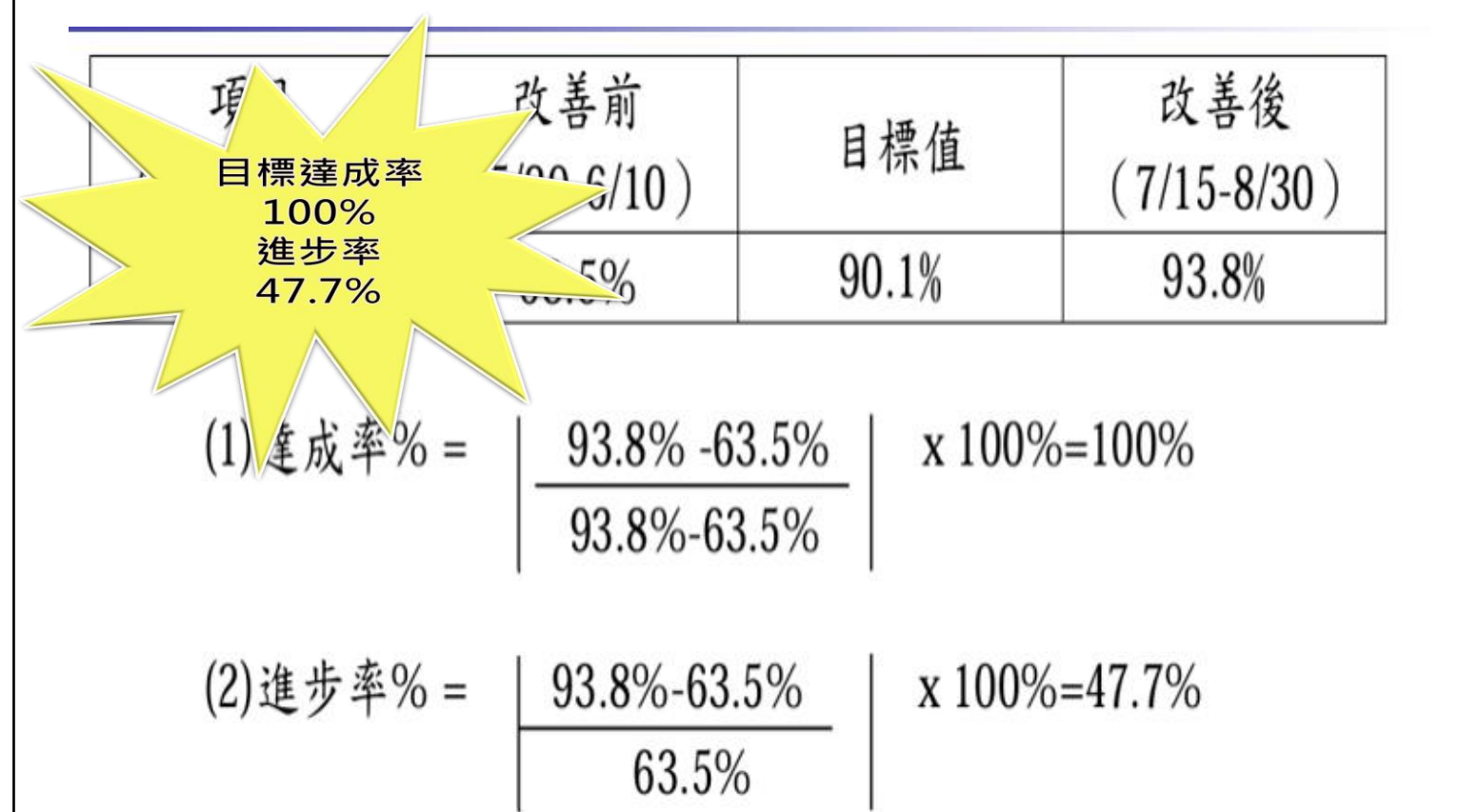


圖8 活動結果進步率

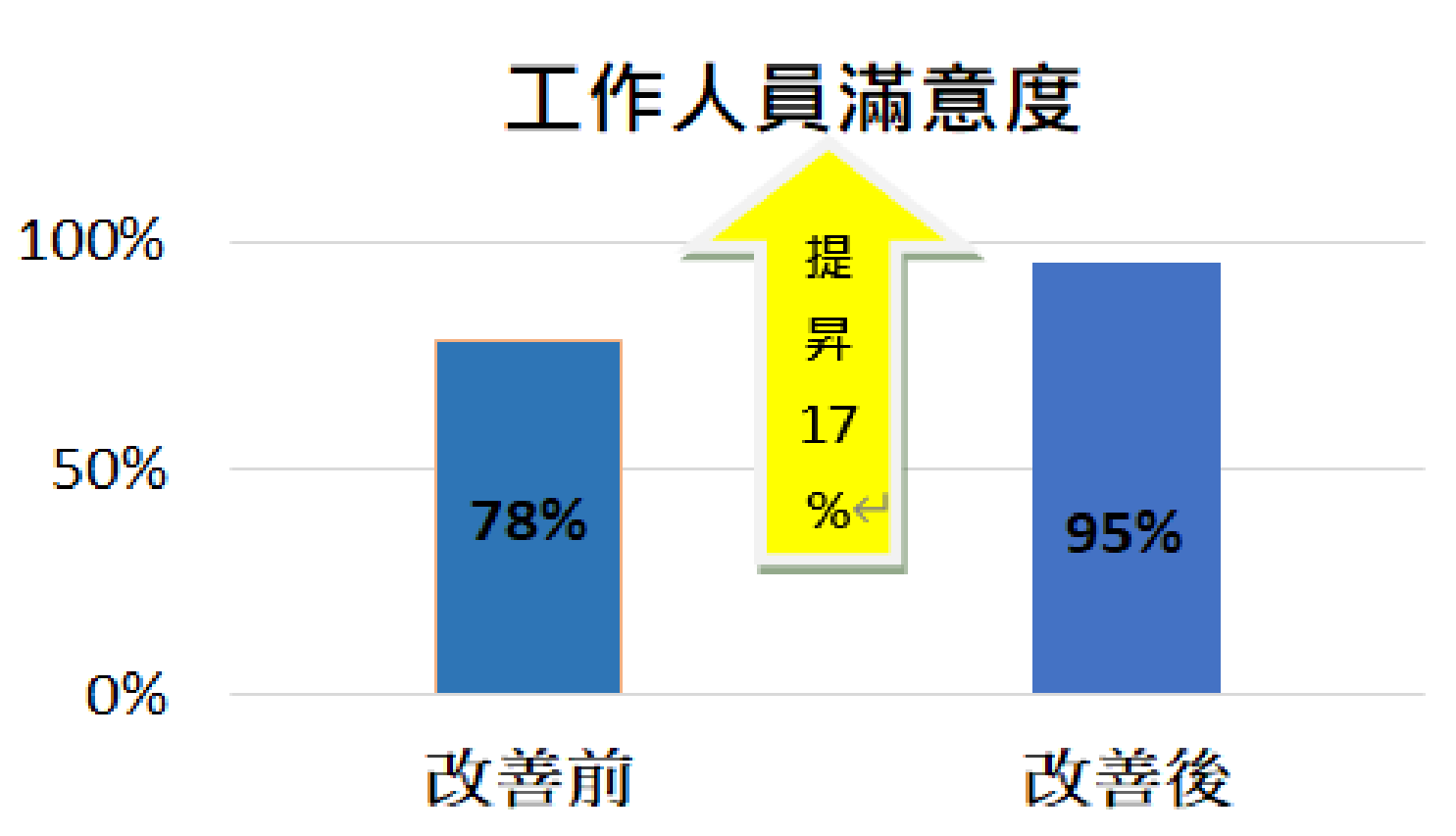


圖9 工作同仁滿意度