

某中部護理中心工作人員

作業流程改善及資訊系統之規劃

學生：林祐賢
張哲豪
蔡善行

指導教授：洪正芳

國立雲林科技大學工業工程與管理系

摘要

目前台灣人口趨於老化，國內長期照護之需求有增加的趨勢，長照中心之服務品質尤其是重點之一，長照中心之工作人員的作業流程也會影響整體護理品質以及照護之安全性。因此，本組藉由觀察工作人員的日常作業，從觀察結果找出其作業流程中的問題點以及工作人員工作量和時間分配，朝此方向探討並評估出工作人員工作流程是否適當，希望可提升工作效率及使整體工作更具有系統性。

經由觀察人員工作發現的問題為 1. 人力不足；2. 手寫記錄過多；3. 作業流程不一致；4. 護理人員配藥時間過長；5. 教保人員推送住戶時間過長。

進行的改善方式為將現有的配藥動作及推送流程進行改善並制定標準動作程序，並重新規劃作業流程之人手分配，規劃一套屬於長照中心的作業系統，其中設立電子化紀錄以減少重複性手寫作業及紙張消耗，並附設住戶資料查詢系統，方便其他工作人員能在護理忙碌時了解各個住戶之資訊。期望改善結果能供工作人員良好的工作環境，以提升長照中心的工作品質。

關鍵詞：長照中心、護理活動、標準作業程序、系統