

## 用模擬技術改善流程以中部某護理之家為例

學生：李明駿、吳瑞展、紀欣宜

指導教授：童超塵

國立雲林科技大學工業工程與管理系

### 摘要

護理之家為長期照護機構體系中，以護理人員為開業機構單位，入住對象為生活無法自理且需醫護照顧者。護理之家提供不同疾病型態的專業醫療照護，更是因應現代小家庭化的趨勢，照護病患而形成機構式的照護模式，因此護理之家在長期照護體系中扮演著舉足輕重的角色。

本研究透過實地觀察及蒐集現場相關數據，提出改善方案，導入人力排程，在工作組合的新排列下，照服員互相搭檔及執行洗澡流程。使改善現況：住民的洗澡時段不會被中斷，且穩定照服員提供的工作品質。

其計畫如下：採用 1. 多動作分析圖：分析洗澡作業流程中的動作、2. 作業流程圖：整理出完成洗澡作業流程、3. 工作組合：確定可使用的洗澡人力規畫並劃分工作內容等工具，訂定解決方案，以穩定照服員提供的工作品質。4. Arena 模擬：建立流程成模型並產生模擬報表，進行驗證。

結論得出：1. 量化的部份：7 樓洗澡總流程時間改善效率：25.3%；8 樓洗澡總流程時間改善效率：30.6%；9 樓洗澡總流程時間改善效率：25.5%。

2. 質化的部分：住民的洗澡時段不被中斷，照服員的工作也不會因洗澡流程未完成而受影響。