

馬偕紀念醫院第十六屆醫療品質提升 競賽活摘要內容

活動主題：降低小型工程施工中干擾病人之因子

壹、計畫：

- 一、目的：降低小型工程對病人干擾，提高住院品質，減少設備損壞率，提高維護人員專業。
- 二、動機：國內目前無相似案，想要挑戰看看。
- 三、目標：能成為標竿學習對象。

貳、問題結構與對策措施探討：

- 一、現況：維護人員，每天除固定維護設備外，平均需負擔 3~4 張工單量，造成頻繁進出病房，而干擾到病人休息，容易造成病人抱怨，而維護人員也無多餘的時間增進專業技能。
- 二、掌握項目：利用人員、工具及溝通，透過圈員依可行性、效益性及迫切性選定攻堅點執行 PDCA 循環。

參、對策行動過程：

- 一、對策過程：
 - (一) 利用公務系統分析對有關病人使用各設備，並分析其使用壽命製定更換週期。
 - (二) 對病房單位及病人做使用說明提醒
 - (三) 將維修案例列入在職訓練教材，在定期檢查時提早發現，優先處理，將原先訂期舉辦教育訓練加入維護及故障判讀，教材並放進醫院 KM 以利傳承。

肆、成果表現：

- 一、有形成果：
 - (一) 病房工單發生率：
由改善前 42.28% 提高到 42.52%，未能達成。
 - (二) 病房設備損壞發生率：
由改善前 51.33% 下降至 44.62%，雖未達標但已有成效。
- 二、無形成果：經由這次活動，從一點都不懂到 QC 手法更加了解，增加了挖掘問題及解決問題的能力。

伍、檢討：

- 一、本次活動，雖最終未能達到目標，但從中間學到很多，如何挖掘問題，分析問題，解決問題的手法。
- 二、目前發掘出來並設法改善的問題，還有很多不足的地方，應每到一定周期便提出討論並檢視成效，以達到最佳改善方案。