

善用科技產品 ~ 標籤機， 優化工作流程，提升供膳正確性

劉容秀 謝惠敏
臺中榮民總醫院 營養室

動機緣起

醫院廚房工作繁重吃力，供餐種類又複雜，工作人員招募不易，新人留任困難，目前工作人員年齡多數偏高，且供餐人數增加，工作人員難以負荷。管灌飲食製備複雜度高，常因臨床病人病情需求而有變動，工作人員需配合營養師配方調整進行個人化配置，配置過程中，書寫標示之工作，重複且耗時費力，且有時標示不完整，辨識不易，影響供餐正確性。

為減輕工作人員負擔及降低新人訓練難度，減少書寫過程的人為錯誤，提高標示完整度及辨識度，加上院方引進標籤機及掃瞄器做為病人資料辨識及列印，醫院合約大量採購標籤機、標籤貼紙及色帶，成本相對便宜，因此營養室自105年起修改灌食間相關程式與作業流程，導入自動標籤列印輔助工作，優化現行流程，提高供膳正確性。

規劃與實施

原案流程：

灌食間 → 接獲製備單 → 配製灌食 → 手動標示 (床號) → 核對餐卡 → 送餐

新案流程：

灌食間 → 接獲製備單 → 標籤機標示 (床號/姓名/奶名/奶量) → 配製灌食 → 核對餐卡 → 送餐

實施期間：

1. 灌食間(成人)病人灌食標示：105年2月迄今~

平行展開：

- 由於效果佳，陸續於其它單位平行展開：
2. 員工餐廳醫師誤餐及自費訂餐餐盒餐標示：105年5月迄今~
 3. 嬰幼兒配奶間奶瓶標示：106年12月迄今~
 4. 今年度(107)預計串聯庫管系統再度導入自動標籤列印輔助工作~

投入資源：

1. 請資訊室修改相關系統程式，配合列印所需標籤資料
2. 灌食間(成人)病人灌食標示：標籤機1台+每年耗材(約標籤紙24卷、色帶12個)
3. 員工餐廳新醫師誤餐及員工自費訂餐系統盒餐標示：標籤機1台+每年耗材(約標籤紙6卷、色帶6個)
4. 嬰幼兒配奶間奶瓶標示：標籤機1台+每年耗材(約標籤紙12卷、色帶6個)



成果效益

1. **標示完整，省時、省力**：105年2月起陸續導入自動標籤列印輔助工作，每日節省約1小時的人工書寫時間，而標籤機列印時間約只要5~10分鐘，完整快速、標示又正確。系統中設定定時自動列印，不需人員操作，省力同時也減輕新人訓練的難度。
2. **減少抱怨，提升滿意度**：工作人員不再耗時費力書寫，滿意度高。員工餐廳同仁訂餐後，餐廳製餐並列印標籤標示於餐盒上，改善了”訂了吃不到喜歡菜式”的客訴抱怨，滿足訂餐人員需求，不再有抱怨電話。
3. **提升供膳正確性**：灌食間與配奶間上線後迄今，因具有核對功能，不再接到漏泡奶客訴，提高供膳正確性。
4. **節省費用**：以時薪140元計算：3時*140元/時*365天減去所有標籤機及耗材年度費用，每年約節省約112,000元。
5. **連續平行展開**：今年度(107)預計串聯庫管系統再度導入自動標籤列印輔助工作，本室進貨量大，入庫之上百種食材之進貨標示，雖有打標機輔助仍然耗時費力且煩雜，未來規劃每日進貨之各項食材於驗收確認完成後，標籤機自動列印當日進貨之各項食材資料，標示於該項食材區域，除了省時省力減輕工作人員負擔外，同時具有檢核功能，也能讓庫房管理一目瞭然。

