

人性管理有利病人安全

文／醫事室 股長 游錦上

無論在生活上或工作上，人們越來越希望能夠獲得人性化的服務與安排。以某廠牌手機為例，當初打出一句廣告辭「科技始終來自於人性」，正中消費者心坎，果然一上市便因為簡捷的操作方式與功能而大受歡迎。

對於醫院第一線工作人員而言，所謂人性化的管理，就是規則愈簡單，愈能發揮效果，在諸多條件配合下，病人安全自然也就愈有保障。

所謂「病人安全」包含醫療服務、醫技及醫檢檢查、護理照護、藥事服務、行政作業及環境安全等，從櫃檯掛號核對證件、向診間報到看診、護理人員衛教說明、打針前三讀五對，乃至藥局給藥，要在這一連串的過程中保持零失誤，除了仰賴工作人員依照指示操作，還必須加強資訊系統的管控，減少需要人為判別的機會。在人性化的制度下，錯誤發生率減少，就能挪出更多的時間和心力，給予病患更好的服務。

事件內容

假設一名持有慢性病連續處方箋的病患，他在取得處方箋當日，掛了兩個以上的門診，後來回醫院領藥，把處方箋交給櫃檯批價。櫃檯人員在批價時，輸入第一次醫師開立處方的日期，但在選取診間之際並未注意到病人當日看了兩個診，因而選擇第一順位診間開的處方，殊不知慢性病連續處方箋是由第二順位的診間開出，若未及時發現並予更正，病人很可能領錯藥也吃錯藥。

近因分析

1. 批價人員對慢性病連續處方箋第二、三次領藥批價時，需輸入第一次醫師開立的處方日期，再帶出該日處方及診斷。
2. 病患同日可能會掛兩個科別以上的門診，櫃檯人員必須選擇領藥應延續哪個門診的處方。
3. 藥師發藥時，應三讀五對嚴格把關。

根因分析

櫃檯人員在連續處方箋第二、三次批價領藥時，已輸入第一次開立處方的醫師，批價時還要再判別是帶出哪一診的處方內容，容易出現人為疏失。

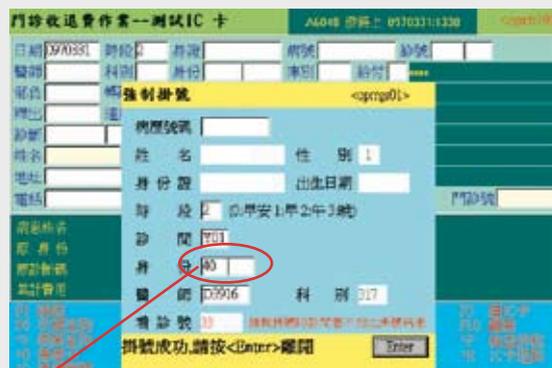
改善措施

更改資訊系統，批價時，電腦螢幕僅顯示該處方醫師的門診，第一線工作人員不必再自行判別（如附件所示），此舉不但符合人性化的要求，對維護病人安全也大有助益。🕒

附件

慢性病處方第二、三次領藥管控處方醫師

1. 掛號



輸入處方醫師

2. 批價



1. 由人工點選，容易有錯誤。
2. 請增篩選同日期該醫師看診資料。



僅顯示該處方醫師門診