

P325

## 中部某醫學中心中醫門診疑義處方之審思

詹士賢、涂慶業、張坤隆、涂慶業、謝右文

中國醫藥大學附設醫院藥劑部中藥局

**目標：**用藥安全為病人安全之重要指標，藥不分中藥或西藥，提升病人用藥安全是病人安全的首要目標。而用藥安全包括：處方開立、藥師調劑、護理給藥及病人自我用藥四大安全體系。處方開立失誤是醫療疏失產生的重要環節之一，故如何由分析中藥之疑義處方，了解中醫開立處方常見之失誤問題，而進一步加強藥師在中藥專業領域之知識，讓藥師具備審核中醫處方之能力，藉此達到保障病人用藥安全為本研究探討之重點。

**方法：**本研究分析統計100年1月至101年12月中醫門診處方之異常處方發生率，並歸納疑義處方之類型，可分為藥品劑量錯誤、品項錯誤、頻率錯誤、處方開成2張、重複開藥、處方錯誤及其他等類型，藉由統計各類型疑義處方之數量來分析異常處方之發生率。

**結果：**經分析得知100年之異常處方發生率為0.07615%，而101年之異常處方發生率為0.05084%，較100年為低，其中以藥品劑量錯誤、藥品品項錯誤、處方錯誤所佔比例較高。

**結論：**當藥師發現處方用藥疑義問題，經與醫師討論並同意更改處方，可達到防止病患潛在危險的發生，進而保障了病人安全、提升醫療品質，藥師的專業介入進而防止病患潛在危險的發生是藥師之職責。而在中藥領域中藥師之藥事服務之落實，則與醫院內藥師之專業知識是否足夠及藥師在職教育是否落實有關，由於學校之藥學教育中對於中藥方面之教育顯有不足，故唯有加強藥師在中醫治療學及中藥藥物學之專業知識，以及審核處方的能力與經驗，提升中藥領域專業技能，才能為病人之用藥安全把關。

**關鍵字：**疑義處方、病人安全、處方審核

P326

## 精實藥事服務品質的成效探討 - 以某區域教學醫院為例

\* 黃聖剛<sup>1</sup>、吳建興<sup>1</sup>、黃振誠<sup>1</sup>、陳弘偉<sup>1</sup>、呂怡靜<sup>1</sup>、劉孟育<sup>1</sup>、許淑純<sup>2</sup>、王派榮<sup>3</sup>

1. 行政院衛生署彰化醫院(藥劑科)、2. 行政院衛生署彰化醫院(護理科)、3. 正新輪胎精實顧問

**目標：**近年來，精實醫療協助全球各地的醫療機構實現更理想的醫療願景，消除許多流程中的浪費，讓醫療人員能以病患為中心提供更好的服務，本院於100年9月份正式導入精實醫療，實施初期選擇藥事服務事業團隊，運用精實服務凝聚團隊整合提升藥事服務品質，以精實方法改善醫療品質、病患安全與員工滿意。

**方法：**以標準化作業作為精實的基礎，定義角色和職責，連結全院宗旨、願景及使命並建置本科宗旨當責、擔責、盡責；發揮藥事照護團隊的精神，提供安全禮貌效率的服務。並邀請其他產業例如正新輪胎產業實施精實服務成功案例之經驗分享，達成跨產業跨領域學習之精神，另外聘請精實專家輔導，現況分析藥事作業流程經過錄製影片、觀察影片、共同找出等候時間的浪費、庫存的浪費、搬運的浪費、流程的浪費、不良品的浪費、生產過剩的浪費、擬定分成五組找出問題點、分析原因、擬定對策減少七大浪費，經改善後為了解來院顧客對本院藥事服務品質，以門診候藥滿意度調查問卷，採隨機發放問卷調查方式，由病人或家屬填寫，填寫後投入『問卷回收箱』，調查門診候藥滿意度，調查期間共分三次101年4月、101年10月、102年4月。

**結果：**第一次調查期間：2012/03/14~2012/04/15，針對門診就醫病患及家屬為對象，總計發出120份問卷，回收共計105份，問卷回收率87.5%。第二次調查期間：2012/09/25~2012/10/12，總計發出120份問卷，回收共計100份，問卷回收率83.3%。第三次調查期間：2013/03/125~2013/04/25，總計發出102份問卷，回收共計100份，問卷回收率98.03%。有效問卷99.67%，其中男性140人(45.9%)，女性164人(53.7%)，結果顯示等候領藥的時間滿意度分別為73.33%、74.0%、78.4%。

**結論：**本次研究顯示藥師在精實改善後團隊士氣提高，但外部顧客滿意度雖有提升，但提升速度緩慢，建議可藉由PDCA手法再持續進行改善，以提升外部顧客的滿意。

**關鍵字：**精實醫療、藥事服務、滿意度