

降低醫院藥局門診調劑錯誤率之管理手法應用探討

王茂富, 李威, 陳棟樑

科技管理學系

管理學院

tlchen@chu.edu.tw

摘要

有鑑於本院藥劑部門之門診調劑錯誤率迭升，為有效降低藥事人員調劑錯誤率，採取適切可行之管理方法降低指標至規範閾值。本院利用品管圈手法進行改善，具體統計出藥物缺失(medication error)中，以藥師調劑錯誤率為主¹，其中又以門診調劑錯誤率為最高²。經本院藥劑部門幹部及資深藥師選題評價後，將其定為本研究之改善主題。

本研究收集2011年2月25日至2011年3月21日間門診病人通報安全登錄記錄所收得調劑錯誤率為5.44%，而其錯誤類型共分為數量錯誤、品項錯誤、漏給藥物，及其他等四項。其中數量錯誤及品項錯誤合計佔所有錯誤的86.59%。依重點管理法則，本院針對「數量錯誤」及「品項錯誤」兩個問題點進行解析與對策擬定³在「數量錯誤」方面，發現主要因係「計算錯誤」及「人員疏失」，分別採取「常用數量數查表」及「公告發生疏失藥師排名」為改善對策；在「品項錯誤」方面，發現主要因係「品名相似或位置相近」，則採取「調高品名辨識度」、「公告相似品名之藥品」、「相似藥品位置錯開」為改善對策。本研究於改善對策介入後，收集同年5月26日至6月28日門診調劑錯誤處方，平均調劑錯誤率為2.99%。經計算本研究達成率為103.81%，進步率為45.04%，不但有效降低本院門診調劑錯誤率，兼可達到「促進溝通協調」、「提高活動信心」等無形成果。

本院將改善策略制定為醫療品質管理作業標準書，並定期予以檢討審視，作為永續遵循之標準流程，以提升藥師調劑正確性及作業效率，確保本院病人用藥安全。

關鍵字：調劑錯誤率、國軍醫院