

以病人為中心之藥療照護品質

藥劑部/郭啟文

自北城醫院打錯針，慈愛醫院給錯藥事件，以病患為安全的各種措施在整體醫療界施展開來，藥事從業人員引為警惕，戒慎小心。藥事作業關係病人使用藥物之有效性及安全性，建構良好之藥事作業系統，關係著藥事作業品質的維護與提昇，不但有助於藥事工作人員效度與確度，提供準確之治療藥物及資訊，促使患者者得良好之藥事照護。

藥劑部實施全方位之藥事品質指標監控作業，如：

一、問題處方通知醫師，二、門診調劑錯誤率，三、住診調劑錯誤率，四、醫師接受率，五、候藥時間…等，以維護院內品管，促進藥療品質。

藥事作業既要正確也要迅速，門診藥師對於處方箋有疑問者，將立即詢問醫師，確認其精髓後，91, 92 年之平均確認率依次為 0.69%、0.78%，其中以劑量及代碼問題居多。為確認藥品的正確性，門診調劑藥師調劑後，經由確認藥師檢出之平均調劑錯誤率約佔 0.41%，而交付調劑後之平均給藥錯率僅 0.002%；而住診之平均調劑錯誤率約佔 0.03%，平均交付調劑的錯誤率僅 0.01%，由以上可知確保交付調劑藥物的正確性，仍有賴藥師小心的一次再一次的確認，如此可降低藥療照護的錯誤，並達成以病人為中心之用藥安全。藥事人員秉持專業訓練及倫理，針對院內疑異處方、監測藥

物之監控予以實施監控，92 年度其醫師接受率平均為 94.01 %，顯示藥事作業除調劑作業，針對藥物正確使用之資訊提供，亦能促進處方知正確性，適時的提醒，有助於整體醫療照護之達成。

門診患者依序就診後，而最後就是領藥，而候藥時間的長短面臨著嚴苛的考驗，藥劑部針對候藥時間訂出長期監控，92 年度其平均候藥時間及最長平均候藥時間依次為 10.17 分鐘及 16.03 分鐘。

藥事作業關係醫院整體醫療品質，為提升及確保醫療品質水準，藥事對於其醫療品質相關作業項目長期監控，並將其結果每月與同仁們分享討論，失誤處的提醒，作業流程之改進，減少錯誤率的發生，持續的記錄，提升醫療品質，達成以病人為中心之藥療照護。