

縮短護理人員臨時醫囑給藥時間之改善專案

The improvement project for reducing the time required for dispensing Doctor's order

蔡曉菁¹、賀珮玲²、陳美玲³

Tsai Shiau Jing, Ho Pei Chen, Mai Ling Chen

仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院綜合科病房護理師¹

仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院綜合科病房護理長²

仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院護理部督導³

目的：

因應美國醫療機構評鑑聯合會（JCAHO）2007年病人安全目標，能正確依醫囑給藥、確保病人持續性照護之用藥正確性及完整性等要求，提昇護理人員工作效率，緩解家屬或病人反覆詢問藥物領回及何時給藥次數，所造成同仁工作上的壓力，並縮短病人等候給藥的時間，以增加給藥之時效性，即時改善病患症狀及不適，避免延誤病情，故期許能增加病人滿意度及提升醫病關係。

材料與方法：

調查時間為96年10月15日至28日由三班Leader使用臨時醫囑給藥時間查核表，針對臨時醫囑進行查核，從醫囑開立至處理醫囑到給予病患藥物，並將查核結果登記於查核表中，共243件，結果如下：1. 護理人員對給藥流程不熟悉比率佔28%，2. 護理人員未立即處理並簽署醫囑佔22%，3. 護理人員未立即執行給藥佔20%，4. 佐理員未立即將藥物領回交由主護護士佔12%。

- （一）制定「Five Days－使命必達」辦法，由同仁擔任「使命必達員」藉由口訴、電話、簡訊、E-mail等方式，五天內落實宣導給藥流程內容。

- (二) 規劃『知識醫點通』課程，由於領藥流程繁瑣，再加上護理人員一年內新進人員多（年 \leq 一年者，佔 43 % ），舉辦在職教育，並將在職教育內容張貼於公佈欄，供單位同仁複習，以加強給藥之在職教育。
- (三) 製作「新開立醫囑提醒牌」（如圖一），Leader 先行處理臨時醫囑後，再將「新開立醫囑提醒牌」，插至病歷前方以提醒同仁注意。
- (四) 製作「貼心便利夾」（如圖二），佐理員將藥物領回後，會放置在主護工作車上或護理站，未特別註明為臨時醫囑藥物，護理人員容易忽略。故於裝放藥物夾鍊袋上，夾上「病人有臨時醫囑用藥，請檢視醫囑」之便利夾（如圖三），以提醒護理人員。
- (五) 利用顏色管理，佐理員除領藥外，同時又負責多項事務，如：輸送病人檢查、收送文件、送檢體等；有時不知領藥之急迫性，會先去處理別項事務而未先領藥，導致領藥時間過長；故增設「紅色」領藥籃（如圖四），將須急領藥物之處方簽，放置紅色領藥籃內，提醒佐理員領藥之急迫性。

結果：

經介入方案實施改善後，97 年 1 月 7 日至 14 日以查核表查核共 199 件，結果為：1. 護理人員對給藥流程不熟悉比率為 5% ，2. 護理人員未立即處理並簽署醫囑比率為 2% ，3. 護理人員未立即執行三讀五對給藥件數為 3% ，4. 佐理員未立即將藥物領回交由主護護士件數為 2% ，結果均有顯著改善。

結論：

藉由此次專案數據的收集讓單位了解縮短護理人員臨時醫囑給藥時間，提出有效的改善方案，並藉此增加臨床護理人員對臨時醫囑執行之時效性，達到

即時改善病患症狀及不適，以提昇護理品質。



(圖一)



(圖二)



(圖三)



(圖四)