

中部某區域教學醫院門診候藥時間監測分析

鄧玉娟(Yu-Chuan Ying)¹、蔡綵景(Tsai-Ching Tsai)¹、潘美如(Mei-Ju Pan)¹、

林明薰(Ming-Shiung Lin)¹、鍾尚容(Shang-Jung Chung)¹、

邱政元(Thomas Chiou)²、郭啟文(Chi-Wen Kuo)^{1,3}

¹Department of Pharmacy, Jen-Ai Hospital, Tali, Taichung, Taiwan

²Chung Shan Medical University Hospital, Department of Medical

³School of Pharmacy, College of Pharmacy, China Medical University

背景：

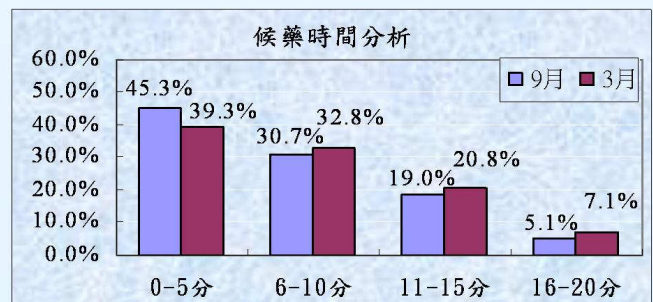
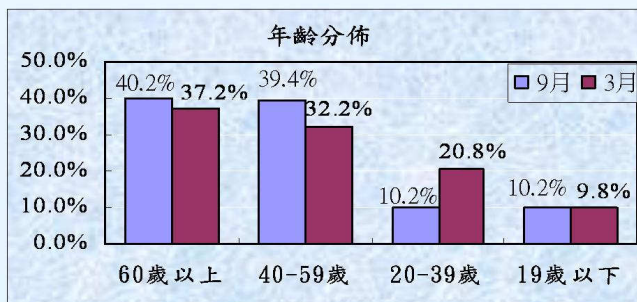
患者等待領藥時間，常是最為人抱怨與投書的事件。為了解及監測本院門診病患領藥等候時間，每年於固定二次區間做候藥時間之資料收集與分析，以為改善候藥時間的依據，進而提升服務品質。

方法：

本研究是收集一十年三月及九月週一至週五，隨機選取抵達候藥區領藥之病患做監測，統計病患抵達候藥區至完成交付藥品之等候時間，並觀察下半年實施尖峰時段人力機動調整是否有益。

結果：

三月/九月資料分析，男性有(54.6%；50.4%)，女性有(45.4%；49.6%)。年齡層分佈，60歲以上佔(37.15%；40.15%)，40-59歲佔(32.24%；39.41%)，39歲以下佔(30.61%；20.44%)，平均年齡【50(±21.80)；53(±21.9)】，顯示患者以中老年為多數。依領藥天數分析，28天以上佔最多(55.19%；51.09%)，7~14天為其次(26.78%；30.66%)，6天以下為最少(18.03%；18.25%)，處方平均筆數為(3.9；4.2)。候藥時間監測結果，0-5分鐘為(39.34%；45.26%)，6-10分鐘為(32.79%；30.66%)，11-15分鐘為(20.77%；18.98%)，16-20分鐘為(7.1%；5.1%)，平均候藥時間是(7.51；6.83)分鐘。



討論：

此次候藥時間監測結果分析比較，九月平均候藥時間較三月快0.68分鐘，能於10分鐘內領到藥品的病患比率也較前期增加3.79%，顯示與本部門實施尖峰時段人力機動調整有明顯成效。本院以服務慢性病病患及中老人居多，故除候藥時間要努力外，加強慢性病用藥指導、落實正確給藥程序、查核，提升用藥安全，更能確保服務品質。

