

門診病患領藥流程滿意度調查



潘美如 (Mei-Ju Pan)¹、侯曼貞 (Mann-Jen Hour)²、謝惠芳 (Fui-Fan Hsieh)¹、
林明薰 (Ming-shiung Lin)¹、蔡綵景 (Tsai-Ching Tsai)¹、郭啓文 (Chi-Wen Kuo)^{1,2}

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

² School of Pharmacy, College of Pharmacy, China Medical University, Taichung, Taiwan

○ 目的：

為提升用藥安全，落實正確給藥程序，增訂領藥時核對所有病患之證件，頻有患者抱怨，實施輔導、溝通，並以問卷了解病患需求，提高領藥順暢及滿意度。

○ 方法：

領藥流程於100年09月29日開始修正，本研究收集流程修改前100年08月01日至100年08月30日，及流程修改後100年10月01日至100年10月31日，門診病人領藥時隨機抽樣填寫滿意度問卷，進行敘述性統計分析。

○ 結果：

流程修改前隨機問卷231位病人，「您對於的領藥流程」－非滿意35%，滿意39%、「您對藥局整體服務滿意度」－非滿意35%，滿意58%；流程修改後隨機問卷249位病人，「您對於的領藥流程」－非滿意43%，滿意47%、「您對藥局整體服務滿意度」-非滿意37%，滿意57%。

○ 結論：

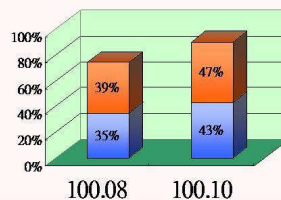
領藥流程修正後，雖造成往常領藥的病人不習慣且覺得不方便，但經藥師不斷口頭溝通、加強文字立牌宣導，病患也都能理解且願意配合，透過此次問卷調查，在領藥流程滿意度上實施前後相較並無減低，且更能落實正確給藥程序、查核，提升用藥安全。

作業標準書		
標準名稱：領藥作業標準書	制定日期：1985.10.01	
SOP 編號：P-D6100-OPD002	最近修訂日期：2011.11.03	
4.西藥(續)		
作業項目	流程說明 / 注意事項 (含異常處理)	備註
6.處方查核	1. 處方箋由藥師主動修改處方及醫師通知醫師修改後再繼續 2. 尚標情形發給病患回診換取正確處方箋，再依流程繼續	
7.病患確認	1. 主動詢問病患姓名，統一說法：請問貴姓大名？ 2. 確認病患身份證號碼(請病患出示身份證) 3. 核對病患處方箋姓名及藥名與處方箋 4. 調用以上兩種方法確認病患身分 5. 認為管制藥品則告知領藥身分證件送交管制處方箋上簽名，非本人簽名加身分證件號 6. 確認處方及身分號碼後，藥師於處方箋簽名 7. 提供病患藥物及發給字樣片還可繼續，對於慢性連續處方箋本處給予上藥師簽名後，將慢性連續處方箋還給病人 8. 認為管制藥品則交醫藥師簽名及藥物單據	
9.無法說明及藥物特性	1. 利用藥劑師與病患直接說明藥物用法 2. 對於特殊藥物，如化學治療藥品對領藥者與藥劑師應進行諮詢單	
10.署名、交待藥品	1. 說明病患姓名，並帶藥○○○先生或○○○小姐 2. 交代此種藥品	
5.備註說明：		
5.1註1：一掃付藥處則掛號紀錄表		
6.修改日期：		
6.1說明：本標準書係由藥師進行修訂		

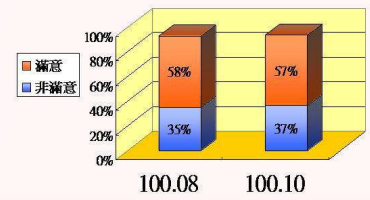


修訂領藥作業標準書

設立宣導立牌



您對於的領藥流程滿意度



您對藥局整體服務滿意度

