

馬偕紀念醫院

第十六屆醫療品質提升競賽活動報告書



活動主題：降低藥品退藥不完整率

圈名：藥安圈

活動單位：藥劑部

活動期間：西元 2018 年 3 月~2018 年 11 月

馬偕紀念醫院第十六屆醫療品質提升 競賽活摘要內容

活動主題：降低藥品退藥不完整率

壹、計畫：

臨床上因病人病情更動醫囑或出院，會有需由病房退回藥局之藥品，期待藉由 QCC 手法持續改善退藥作業流程，避免健保藥品資源浪費，或者因未退藥造成核刪，加強藥品流向管理，無論對於病人或是醫院工作同仁，可以避免因未標示病人資訊藥品所造成之藥安事件，進而提升藥品安全。

貳、問題結構與對策措施探討：

經由資料庫數據比對以及人工查檢，退藥不完整依流程判別歸納為四項包括該退藥未發現、該退藥未執行、退錯筆造成退藥數量不完整、退錯天造成退藥數量不完整。經專家判定真因為工作太忙、忘記了、醫囑停止時間差、轉床前醫囑已停止藥未帶入、藥品在冰箱沒有看見、醫師處方多次修改不易選擇、不習慣條碼退藥等原因造成退藥不完整。針對各要因規劃新增退要一覽表改善退藥流程，將未完成退藥資訊顯示於 24 小時交班系統，並對各病房進行條碼退藥宣導。

參、對策行動過程：

新增整批退藥程式，經測試與調整，目前已開放 9 個病房使用，未來會全面執行，下一版程式規劃離院醫令篩選、24 小時交班系統顯示等功能。另外，本圈製作條碼退藥提醒單至各病房宣導，並依改善前數據收集層別分析之病房別結果加強關注。

肆、成果表現：

退藥不完整率改善前為 46.1%，改善後為 34.1%，下降 26%。未執行退藥率改善前為 1.88%，改善後為 1.14%，下降 39%。有執行退藥之退藥不完整率改善前為 2.72%，改善後為 2.27%，下降 17%。退錯天造成退藥數量不完整率降低改善前為 1.55%，改善後為 0.83%，下降 46%。

伍、檢討：

整批退藥程式部分病房已上線測試，列入常規使用，但系統的完整度必定影響未來程式全面上線的成功與否，因此測試病房均經護理長同意開放權限，雖結果未達目標值，但已呈現部分改善，相信之後必能達成目標。未來待「離院醫令」退藥篩選完成，系統操作流暢完整後，除全面上線外，將平行推行至新竹及台東院區。