

藥匙圈發光

臺中慈院藥劑科品管圈獲特優

文、攝影 / 蘇毓真、林湧達 臺中慈濟醫院藥劑科藥師

臺中慈院藥劑科同仁基於品質改善共組的「藥匙圈」，在三月份的全國品管圈大會上，運用品管圈手法縮短住院藥局退藥四分之一的時間，獲特優肯定。

改良退藥流程 節省時間提高效率

臺中慈濟醫院積極提升醫療照護品質和效率，鼓勵全體同仁一同參與。品管圈活動就是其中之一。

所謂「品管圈」，英文的縮寫是QCC，原文是Quality Control Circle，最早啓蒙於工商業，用以改善商品品質與設計製程，後來由醫療體系引入，運用在提升醫療環境，藉以增加醫療品質。這是一種由基層員工組成，給予員工自主權力，傾聽員工的想法來改善現況的工作流程。因為只有員工最清楚流程中的問題，且較容易獲得大家認同，再加上一些手法、圖表的輔助，來發現問



臺中慈濟醫院藥劑科由陳綺華主任帶領，運用品管圈的觀念，朝系統化無疏失邁進，獲得特優獎勵。此次獲獎同仁從左至右依序為，翁益基藥師、林湧達藥師、江政寰藥師、陳綺華主任、李雅蕓藥師、蘇毓真藥師、張紀卿藥師。



原始的藥車四部並排在一起，藥物整理桌放在最後，藥師整理藥品距離拉大，藥車進出也不方便。



變更設計後，藥物整理桌置中，藥師整理藥物放入藥車更方便，藥車進出也不影響他人，節省時間。

題並解決，推翻過去由上對下的管理方式。

二〇一〇年十二月十八日臺中慈院舉行全院性品管圈年度發表競賽，參賽單位包括護理組及行政組共十圈，藥劑科六位同仁共組「藥匙圈」。在實施的過程中，「藥匙圈」研擬退藥時間延遲的原因可能有幾個，其中，藥車沒有及時推走就是一項，因此先更換藥車放置地點並提醒相關單位，只要完成工作就接著下一個步驟，再透過流程程序圖，自然可以縮短時程。

運用品管圈手法改善住院藥局退藥時間後，原本住院退藥需要的兩百三十七分鐘，縮短為一百八十一分鐘，等於減少四分之一的時間，表現優異拿下了院內第一名。今年三月二十五日的第一百八十九屆先鋒企管全國品管圈大會上，「藥匙圈」代表臺中慈院參與角逐，在全國十個參賽的品管圈中，獲評審肯定，抱回特優獎項。

落實零缺失 守護生命無僥倖

主辦單位當向參賽隊伍提出品管圈的四點觀念包括：

- ◆ 在工作的過程中創造利潤。
- ◆ 將品管與日常的工作相結合。
- ◆ 愈是忙碌愈需注重品質改善。
- ◆ 一與全部的涵義。

所謂的「一與全部」的最大差別在於觀察者的角度。以購買家電用品為例，一般生產工廠的不良率假定控制在百分之一，代表的是每一百臺出廠的成品會有一臺是故障的，雖然比例不高，但是對於購買到這臺故障家電的顧客而言就是購買到一臺、也就是全部的故障家電。這樣的觀念用在醫療更是如此，面對生命，更是不容許存有僥倖心態，臺中慈院藥劑科，獲獎同仁在過程中體會到「品質改善是日常工作的一部分」，並希望進一步運用品管圈的手法及觀念，達到「系統化無疏失」的目標。🌱