

本院中醫部自行開發多種中藥藥膳包，中藥局藥師依據配方進行飲片調劑。由於藥材性質、臨床應用不同，所需入藥煎煮時間不同，所以需要由藥師在調配時，額外加工，如：敲碎、撥開另包等。本次流程改善重點為超過10種藥材且在調劑過程中，需再經敲碎、撥開、另包等步驟之過程。本院複雜性藥膳帖選定「轉男方」、「轉女方」二種藥膳包，皆為超過十種藥材且在其調劑過程中須敲碎、撥開、另包之步驟，作為改善的重點。

圖1：改善前柏拉圖

缺陷原因 (Defect Cause)	缺陷百分比 (Defect Percentage)	累积百分比 (Cumulative Percentage)
印章與印章數量過多 (Too many seals and seal quantities)	25%	48.42%
漏送和化驗不均 (Uneven distribution of leakage and testing)	14%	72.42%
缺乏訓練 (Lack of training)	3%	75.42%
缺乏标准化作业 (Lack of standardized work)	1%	76.42%
其他原因 (Other reasons)	4%	80.42%

圖2：特性要因圖

1.結果：

2.成效：

- (1)對策實施後中藥複雜藥膳帖調劑作業流程時間由9分/帖降至6.93分/帖，目標達成率為44.49%，進步率為23%，因此制定「中藥藥膳包配製標準作業書」。
- (2)對病人而言：降低病人滯留或出入醫院的時間，減少感染就醫次數，每次門診為230元；對同仁而言：降低加班時數，減少花費的人力成本(約216.67元/小時)；對院方而言：每小時增加藥膳包產能2包，每包300元，每小時增加收入600元，若以每個開診日皆有藥膳包的銷售，每個月至少開診20日計算，可增加至少12,000元的收入。

經本次品管圈活動改善顯示，將藥膳包調劑五個品項為一組批次拿取、配製手冊中冰品前方加註冰品儲位及增加各品項儲位能降低中藥複雜藥膳帖調劑作業流程時間44.49%。

為了減少藥師在調劑飲片時減少影響因素，增加工作一致性，制定「中藥藥膳包配製標準作業書」，使藥師在調劑上能夠減少頻繁重複工作及不必要走動，工作更有效率。在執行活動期間共同討論、激發創意的過程，從實做中了解品質管理技巧及手法，讓團隊在遇到問題時更願意溝通，取得共識獲得更佳的工作環境(圖12)。

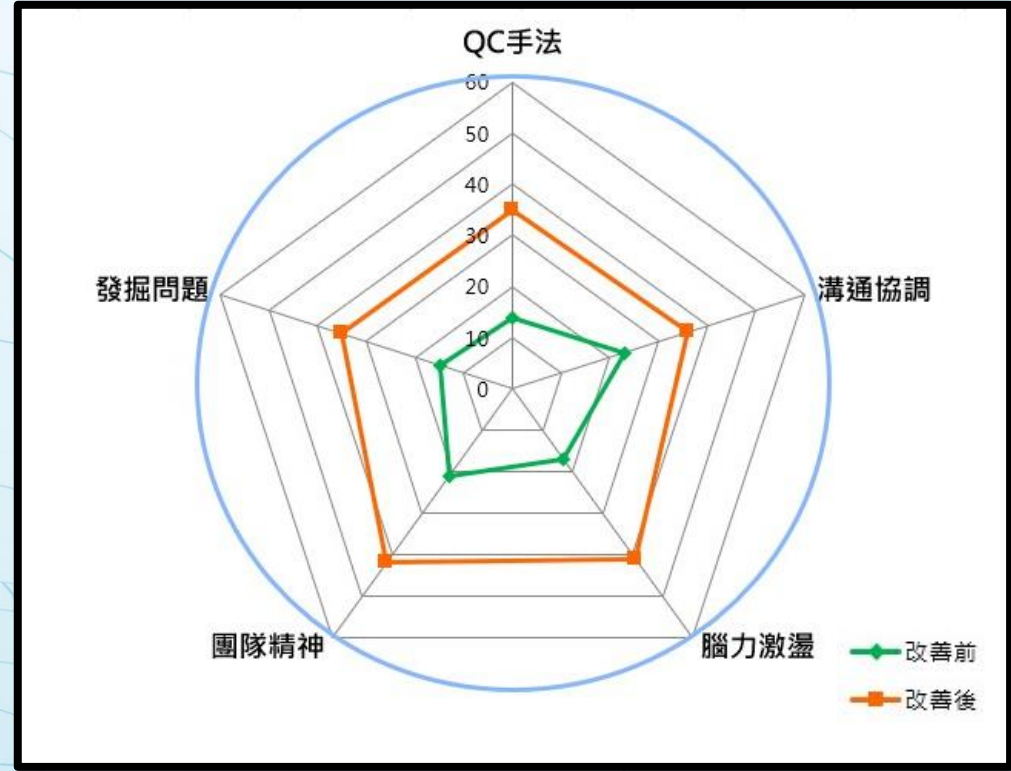


圖12：雷達圖

天主教聖功醫療財團法人聖功醫院 藥劑科製