

降低門診醫材申請之錯誤量

林芳玉、蕭夙紋、凌嘉雯、蘇芳誼、王美心、劉秀枝
南投基督教醫院門診護理組

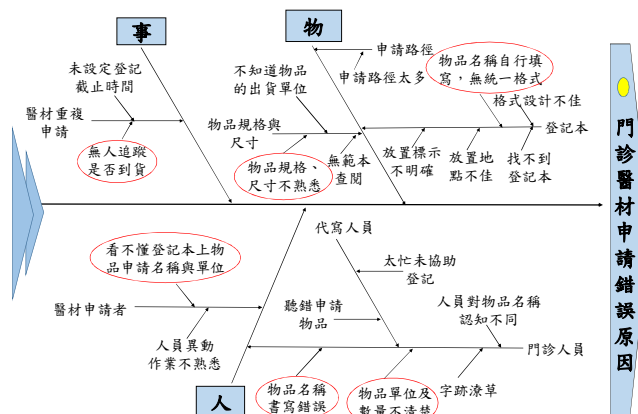
一、前言

醫療衛材是醫院各項業務活動的基礎，舉凡病人的醫療照護、檢查及治療等，都離不開醫療衛材的使用（葉、戴、王，2019），如因申請錯誤導致庫存過多或臨床線上無醫材可用，無疑是影響病人安全及造成醫療成本浪費，故醫療衛材管理的妥當與否，對於醫療服務品質、成本、工作便利性及病人安全有著莫大的影響（葉、戴、王，2019）。本單位因醫材申請錯誤頻繁而影響臨床作業，故由單位成員組成品管圈，探討造成醫材申請錯誤之原因，針對主要原因提出改善對策，減少因醫材申請錯誤而衍生的成本浪費並提高看診效率，提升就醫品質。

二、問題分析、改善計畫或方法

1. 統計與分析：本單位以回溯法統計2022.09.01-2023.02.28間醫材申請錯誤件數為25件。以特性要因圖（下圖一）找出可能導致錯誤之原因，並依80/20法則分析，將「物品名稱書寫錯誤」、「物品規格、尺寸不熟悉」、「物品申請的單位及數量不清楚」列為此次改善重點；依圈能力評估，設定半年內減少60%醫材申請之錯誤件數作為改善目標，即醫材申請錯誤件數<10件/半年。

2. 對策實施（下表一）：為改善人員醫材登記錯誤而造成的申請錯誤，將原本由員工自行書寫品項與數量的紙本登記方式，改為依單位常用醫材明細製作成的EXCEL表格讓人員直接線上登記，並將登記檔案儲存在單位雲端資料夾內方便填寫。



圖一

此次改善重點	對策群組	對策名稱	對策方案
1. 物品名稱書寫錯誤	一	就是要對	1. 將常用各項醫材明細製作成EXCEL表格 (1)統一醫材名稱：依本院請購系統的名稱製作成表格清單 (2)統整物品尺寸並加註申請的數量及單位
2. 物品規格、尺寸不熟悉			2. 簡化申請流程並制定申請規範
3. 物品申請的單位及數量不清楚	二	上課了！	1. 辦理教育訓練 (1)製作上課簡報 (2)規劃上課時間與參與人員名單 2. 實地演練與回覆示教

表一

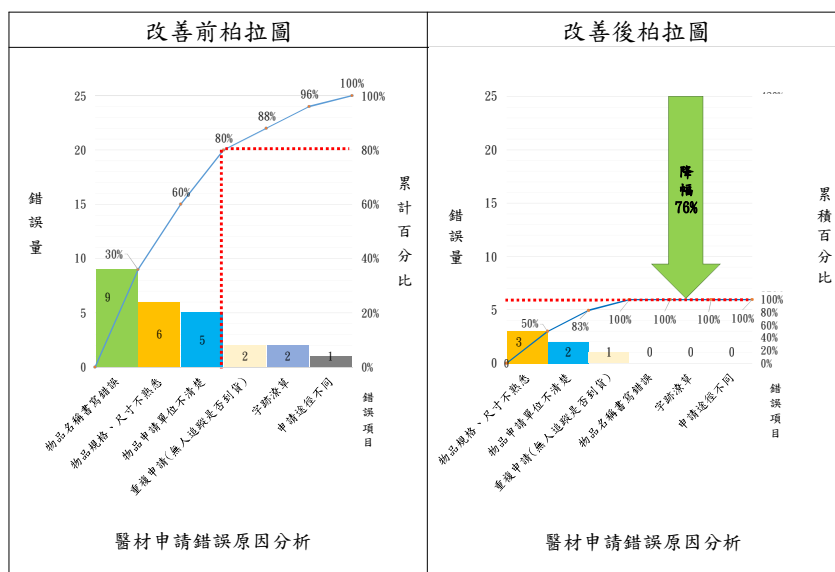
三、成效

- 統計2023年4月1日至2023年9月30日醫材申請的錯誤量共計6件，錯誤件數由4月2件、5月2件、6月1件、7月1件，8月後再無發生申請錯誤案件至10月底效果持續維持中。
- 目標達成率126.7%；改善降幅為76%（右圖二）。
- 附加效益
 - 醫材登記方式由紙本變成電子化（無紙化），節省紙張耗用的成本。
 - 電子化的登記表增加人員作業上的便利，在各診間皆能方便隨時登記與查詢。

四、結論

醫療衛材管理與病人安全息息相關，建構周全的醫材管理不僅可保障病人完整且安全的醫療服務，更是醫院內部所有醫療品質及營運的最佳保證（葉、戴、王，2019）。本專案藉由將單位醫

材登記方式由紙本變成電子化（無紙化），讓登記者與申請者皆能清楚醫材的正確品名、規格，有效改善醫材申請錯誤件數，減少因醫材申請錯誤產生的醫療成本，同時也節省紙張耗用的成本（原A4紙耗用量2張/週，相當於730張/年）。電子化的登記表也提升了單位人員登記的便利，讓人員在各工作崗位皆能隨時打開檔案進行登記與查詢申請紀錄。



圖二