

# 運用部門知識維基(Wiki)平台以優化藥事作業流程與提升新人培訓成效

曹嘉蕙<sup>1</sup>  
藥劑科/組長

梁任中<sup>2</sup>  
藥劑科/副主任

劉孟基<sup>2</sup>  
藥劑科/主任

張克士<sup>3</sup>  
院長室/總院長

## 一、前言

現代醫療環境中，藥事服務的複雜性與專業性與日俱增，藥劑科作為確保病人用藥安全的第一線，其藥事作業的精準度、效率以及人員的專業素養至關重要。為追求卓越的藥事服務品質，並建立一個可持續發展的學習型組織，本計畫旨在導入一個部門專屬的知識維基(Wiki)平台，作為一個動態的、協作的知識系統，以系統性方法解決問題，方便Z世代的新人，能更快速地融入職場，並成為推動科部整體品質提升的核心引擎。

## 二、改善計畫及方法

◎背景與現況分析：近來因藥師人力補足匱乏及人員異動頻繁，新進人員因藥品及臨床作業流程的不熟悉及抗壓性較低，導致訓練養成及留任不易，正面臨以下四項挑戰：

◎目標設定：

1. 作業效率提升：新人獨立作業的養成時間，目標值縮短至 25%。門診尖峰時段藥事作業時間，平均每張處方的處理時間，減少15秒。查詢基礎作業流程的時間，每月平均降低 30%。
2. 用藥品質與安全強化：藥物相關的疏失率，期望年度下降 30%。提升用藥品質案例數至每月平均60件。高警訊藥品相關作業的SOP遵循率，達到 90%以上。
3. 藥劑科知識維基(Wiki)平台參與度：瀏覽率每月達90%以上。

1. 知識斷層與經驗孤島

大量的作業細節、臨床經驗與特殊案例處理技巧，多儲存於資深同仁的個人經驗中，缺乏系統性的記錄與傳承。於人員異動或資深同仁休假時，容易造成知識斷層，影響作業順暢度與服務品質的一致性。

2. 作業流程潛在的品質與安全風險

對於用藥疏失、調劑錯誤、高警訊藥品、長相/發音相似(LASA)藥品、無菌及化療調配等高風險作業，相關的標準作業流程(SOP)，雖有紙本文件，但查閱不便，資訊更新也未能即時傳達給第一線人員，可能增加調劑疏失的風險。

3. 新人訓練標準不一與效率瓶頸

新進藥師的學習成效，高度依賴資深藥師的教學與時間投入，導致訓練品質與進度難以標準化。新進人員需花費大量時間詢問重複性、基礎性的問題，不僅增加資深同仁的負擔，也延長了其獨立作業的養成時間。

4. 資訊更新與佈達的延遲

新進藥品、藥品異動、健保規範變更等重要資訊，多透過電子郵件或口頭佈達，容易被忽略或遺忘，導致資訊不對稱，影響作業正確性。

1. 成立Wiki推動小組

由科主任指派，包含各組別（門急診、住院、臨床、庫存、行政）。指定每個主要頁面的負責人，將內容的即時性與正確性納入其年度績效指標(KPI)。

2. 確立平台與架構

選定區塊式筆記軟體「Notion AI」為技術平台，並依據「七大面向」（科部介紹、核心作業流程、品質管理、藥品資訊、系統設備、人員發展、緊急應變）建立資訊架構。優先完成「高風險、高頻率、高變動性」的內容，如：高警訊藥品SOP、門診發退藥流程、新進藥品公告等。

3. 導入試行與優化

選定新進藥師與其導師優先試行，收集使用心得回饋，針對Wiki平台的易用性與內容清晰度進行優化。

4. 整合教育訓練流程

啟動雙向回饋機制，使用頁面留言、建議修改功能，建立「發現問題 -> 提出建議 -> 負責人修訂 -> 公告更新」的快速修正循環。

5. 數據導向與品質改善

將Wiki內容納入新人員訓練中，確保每位同仁都熟練操作，並連結相關的線上測驗，作為能力考核的一環。

設立「維基之星」獎勵辦法，公開表揚有分享貢獻的同仁（如：分享臨床案例、優化SOP等），以凝聚團隊向心力。

分析使用者數據：定期分析「搜尋關鍵字」與「零結果搜尋」，以了解同仁的知識缺口與臨床作業痛點，並據此補充內容。

連結品質改善循環(PDCA)：發生用藥疏失或客訴事件時，RCA報告中必須包含對Wiki相關SOP的檢討與修訂，形成持續改善的閉環。

建立「臨床案例智慧庫」：鼓勵臨床藥師將具代表性的案例（含分析與建議）記錄於Wiki，使其成為可搜尋的臨床輔助資料。

## 三、結果與成效

1. 藥劑科知識維基(Wiki)平台首頁架構，如圖一。各主標題階層以Notion區塊式筆記方式呈現，使資料層級更清晰不混亂。資料庫以表格化清單及標籤化管理，方便搜尋、排序。並有提案類別狀態、代辦清單與工作任務進度追蹤的時間管理，如圖二。

2. 作業效率提升：新進人員獨立作業養成時間，由12週縮短至8週，改善率為33.3%，接進目標值25%，如圖三。門診尖峰時段藥事作業時間（含前置、調劑、審方、核對、交付），平均每張處方的處理時間，減少 18 秒，接進目標值15秒。查詢SOP作業流程的時間，由每月平均5件降至3.5件，進步率為30%，達目標值30%。

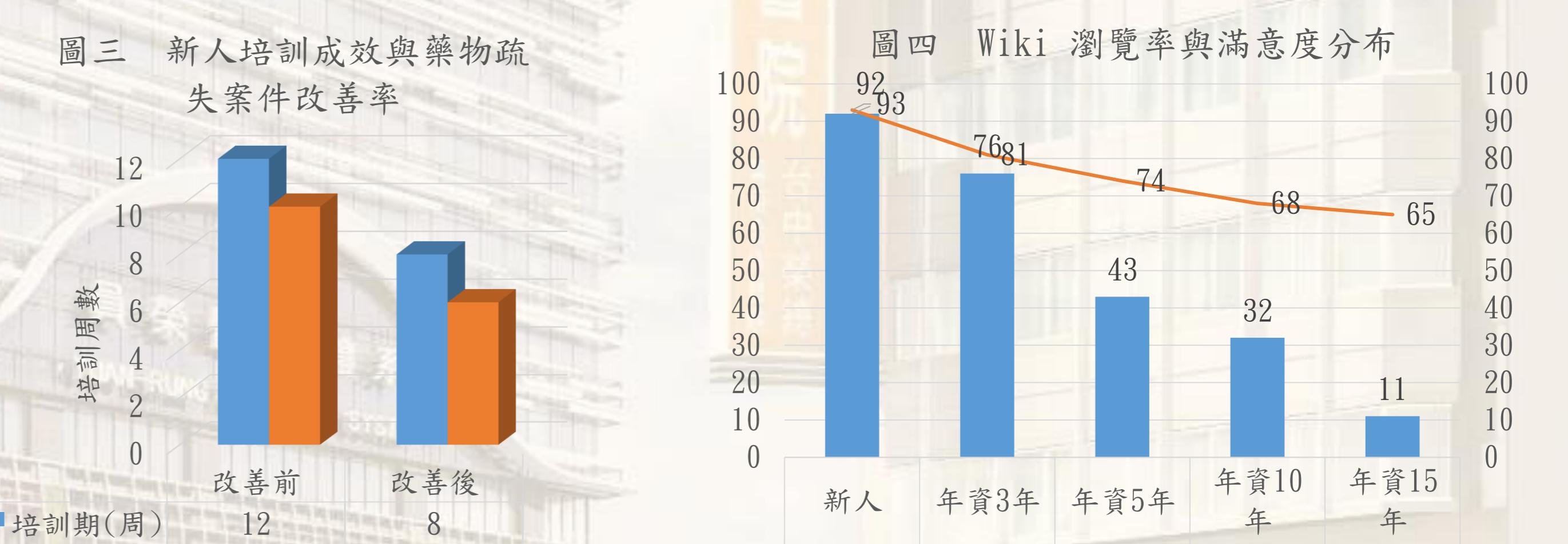
3. 用藥品質與安全強化：相關藥物疏失率，由年度10件降至6件，進步率為40%，達目標值30%，如圖三。提升用藥品質案例數，每月平均53件，達成率為88.3%。高警訊藥品相關作業的遵循率（含護理站），達成率為91.4%。會議記錄與藥物疏失改善及客訴事件，於RCA報告中進行檢討、改善及修訂流程，完成PDCA的改善循環，並落實傳達至每位同仁。

## 四、成效、結論

藥劑科維基(Wiki)平台不僅是一套資訊工具，而是部門文化與作業流程的革新。透過建構一個「活的」知識維基平台，將能有效地將個人的隱性知識，轉化為組織共享的顯性資產。這不僅能大幅提升新進人員的學習效率與標準作業，更能賦予資深同仁傳承經驗的價值感，並透過數據分析，精準地驅動品質改善。將使藥劑科蛻變為一個反應敏捷、持續學習、且重視病人安全的現代化藥事服務團隊，為醫院整體的醫療品質做出卓越貢獻。



圖一 新人培訓成效與藥物疏失改善率



圖二 Wiki 瀏覽率與滿意度分布

