

國立交通大學 應用藝術研究所

碩 士 論 文

台灣地區藥袋資訊設計的研究與創作

Information Design on Drug Bags Used in Taiwan



研 究 生：陳思穎

指導教授：莊明振 教授

中華民國 一百零一年九月

台灣地區藥袋資訊設計的研究與創作

Information Design on Drug Bags Used in Taiwan

研究生：陳思穎

Student : Szu-Ying Chen

指導教授：莊明振 博士

Advisor : Ming-Chuen Chuang

國立交通大學



A Thesis

Submitted to Institute of Applied Arts
College of Humanities and Social Science
National Chiao Tung University
in partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master Arts in Design

September 2012

Hsinchu, Taiwan, Republic of China

中華民國一百零一年九月

摘要

藥袋除了具有盛裝藥品的包裝功能外，並有藥品資訊及用藥提示等資訊傳達的作用；因此藥袋上的複雜資訊，是否能有效傳達給使用者即是一大課題。現行藥袋大都未經合適的資訊設計，也缺乏藥袋設計的相關研究。因此，本研究創作期望透過研究後，歸納藥袋資訊設計原則，再根據原則進行設計，最終產出符合使用者需求且能量產的藥袋。研究分為兩階段，第一階段為了解病患、藥師、藥袋製造廠商三端的資訊需求與資訊處理過程；第二階段進行藥袋設計，在設計過程中，同時進行使用者測試以確認新的藥袋設計符合使用者需求。

研究階段以藥袋蒐集、實地觀察、使用者訪談的方式進行調查分析，研究結果發現：1) 患者與藥師的資訊閱讀順序不同，對於藥袋上的資訊重要性有所差異；2) 患者與藥師雙方使用者皆認為現行藥袋上資訊的易讀性、可閱讀性仍不足；3) 現今科技可支援多樣化的彩色藥袋印製。本研究亦確認藥袋資訊應具有的內容、重要性排序、資訊間的群組關係，並整理出資訊設計的原則：1) 資訊架構：依照使用者需求進行資訊分類，並將資訊依重要程度由左上至右下排列；2) 字體需於 12 級以上、行距為 1.2 倍行高、英文藥品名宜字首大寫，其餘字母小寫；3) 文字色彩與背景顏色需有高對比；4) 增加視覺元素輔助閱讀。

第二階段為藥袋設計，在設計過程中進行一般使用者、藥師、視覺設計師的使用者評估，根據估結果進行修正。最後的設計成品具有下列特色：1) 資料分為五大群組編排：患者基本資料、藥品資訊、服用方式、藥師與院方資訊以及領藥資訊；2) 藥袋內容增添「下次就診時間提示」、「藥品相片」、「藥品條碼」，確保用藥安全；3) 藥袋資料經過資訊縮減、合併，輔以 14 級以上的文字與引導圖樣編排，具有良好的閱讀性與視認性；4) 左下角具視窗設計，使用者可快速對照藥品資訊與藥品實體；5) 新版藥袋資訊容忍度高且可量產。

關鍵字：藥袋設計、資訊設計、使用者中心設計、資訊處理程序

Abstract

Drug bags not only serve the purpose of packaging medicines but also conveying medical information, such as prescriptions or dosage. However, the information design on presently used drug bags has not met the needs of target users. Research related to drug bag design is insufficient in Taiwan; moreover, it is essential to accurately convey medicinal information to the users. This study aims to understand the context of medicine usage and the process of conveying them to users, propose information design guidelines for drug bags, and design a new, legible, and readable drug bag that will be available for mass production.

This study is divided into two stages: In the first stage, we interview patients, pharmacists, and a bag manufacturer to realize the needs of target users and the process of conveying drug bag information. In the second stage, we introduce a new drug bag design on the basis of the research results. During the design process, user testing is conducted to confirm whether the new layout meets the target users' needs.

In the first stage, data collection and context analysis include drug bag collection, field studies, and self-structured interviews. The main results are as follows: 1) Patients and pharmacists have evident differences in reading habits relating to drug bag information and dissimilar opinions on reading order and the hierarchy of information. 2) Current drug bags lack clarity and readability. 3) The interview with the drug bags' printer and manufacturer reveal that present-day technology is able to color print drug bags. On the basis of the survey and interview conducted, we propose guidelines for information design on drug bags. 1) The information must be grouped, classified, and merged in accordance with the needs of the targets users, and arranged from upper left to lower right according to its importance. 2) The font size and line spacing on drug bags should be greater than 12 point and 1.2, respectively. In addition, the English drug name should be prefixed and uppercased. 3) The text and background color should highly contrast each other, thereby, adding a visual element to improve readability.

In the second stage, the information design on the drug bag is revised and designed depending on the drug bag information guidelines and users' suggestions from user testing. The new design incorporates the following characteristics: 1) Information on drug bags is grouped into five categories—individual information, drug introduction, dosage instruction, pharmacy information, and register information. 2) Additional items—bar code, photographs of the drug, and the registration information are incorporated to enhance the accuracy and efficiency of drug bag usage. 3) The text which is printed at least in 14 point, and additional

pharmaceutical pictograms are incorporated to improve the readability and clarity of information. 4) A window on the bag front allows users to check the information and drug simultaneously. 5) The new drug bag is highly tolerant to different contents and is available for mass production.

Keywords: drug bag design, information design, user-centered design, flow of conveying information



謝 誌

設計是做禮物送給別人，
僅將這份論文與藥袋設計獻給我的父母與二阿姨。
害羞的我無法大喇喇將這一個扉頁打開給您們看以達感謝，
僅期待哪一天風不小心吹起，能恰巧看到這一頁，
想讓你們知道這三年努力是來自於你們，
衷心期待有一天，你們不用推著老花眼鏡吃力的看著醜醜的藥袋，
而臉上寫滿得是疲憊與無奈。

好友猛猛曾經跟我這麼說：「你總是讓別人有機會當貴人。」不知道哪一天才有機會成為別人的小天使，請允許我先以幾句短言感謝你們。

謝師

莊老師曾因為我的藥袋設計連續兩天從遙遠的東京以北的住家衝到東京以西的吉祥寺只為了拿一些藥袋給我參考，在最驚慌失措時，總是雲淡風輕地說：「阿，這不就只是個碩士論文。」莊老師的淡定總能撫平我的焦躁。賴老師的溫柔呵護是我的心靈支柱，不論在設計或創作上都能給予最適切的幫助與幫忙。王老師帶我進入訊息設計的世界，才有這本論文的誕生，打了很多摺頁與滿滿的論文註記是王老師給的最佳叮嚀。鄧老師用睿智的言語說著使用者研究的方法，林老師趣味橫生論著物與物間的關係，陳老師的一手資料理論，芳穗老師的仔細叮嚀，讓我不斷在論文寫作與藥袋設計過程中反思與進步。美蓉學姊以及淑惠學姊的鼓勵讓低潮的我感動不已。在交大應藝所，我體驗到藝術的自由、學會設計的尊重與感受到教育的包容。

特別感謝

「頭都洗一半了，總是得洗完。」（莊淳，2010）感謝摯友球球一路相挺，無法逐一備載球球到底幫了多少的忙，僅能將她的名放在特別感謝的第一順位說明她的重要。

「我今天去你家跟你一起做海報，做到完我再回家。」（鍾張齡，2011）感謝 Yuna 陪我一起辦展覽、meeting 以及接受我所有的任性，並把爸媽借給我訪問。

謝家人

感謝爸爸媽媽、妹妹以及弟弟、二阿姨、舅舅與嬸嬸們，細心地在這幾年將醫院參訪規劃到家庭旅行行程之中，讓我可以玩樂時不忘蒐集藥袋。

謝同儕

方方是專屬 google 與設計指導，打開 AI 時，發現這個這個那個功能都是方方教的，就能知道在設計的這條路上，他幫了多少忙；大智若愚地王阿布不僅幫我選對了教授也選對了未來；張喬治總能用許多尖酸刻薄卻又誠懇的話語讓我更上一層樓；丹丹與我一路顛顛跛跛地追著夢；呂謎謎總是用一股溫暖的力量挺著我，讓我總能感到自在，更感謝她像個小秘書為我打理口試的一切；瀚云儘管人在紐約仍舊提供遠端協助，讓我重新孕育許多新的設計想法

與概念；感謝大毛為 homspital 取了名，與聰明鬼毛帥的對談也是我非常享受的時分；露西、草莓、如薇都在佈展時都給了我們最大的幫忙，homspital 是你們一起建起來的；小銘提供了豐富的資源以及關懷，讓這份論文更加順利；俊全的小提醒總能一語點醒夢中人；博班的學姐小密、小公主與螞蟻，不論是研究方法、設計概念或是人生目標上都給了我清楚而明確的指導方向；謝謝怡蓓、宗志、瓊如、邱哥、蔡爸、丕旭以及所有的 IAA 夥伴，遇見你們，是我的幸運。在許多淚流滿面的苦瓜般的人生中，因為你們總能發現這苦中的甜味是如此回甘。

謝工作夥伴

「箭要射的遠，弓就要拉的久。」（余德彰，2011）。感謝工研院應用劇本實驗室 Lab 的優秀研究員們、國科會的阿骨學長與適合學弟，訪談能力與資料分析的能力是因為你們才能夠一點一滴地增加，然後成就了這份論文。謝謝協助雙和醫院進行規劃的建築師、北榮的急診室護士們，你們的專業讓我能夠全面了解醫療體制與工作流程。

謝謝為這份研究提供樣本的使用者

千乂科技股份有限公司特助先生、台北仁愛醫院藥師王柔懿、基隆署立醫院藥師的兩位藥師、林立藥師、陽明醫院藥師、馬偕志工，還有王彥翔、林佳穎、林精良、胡雅婷、許泰英、劉怡如、葉信德、何宣慶、黃琬雯、邱以潔、PTT 版友及各大醫院提供藥袋。

謝友

謝謝小阿姨來新竹渡假時順便為我校稿。謝謝雅云從高雄來協助我撤展，謝謝瑩哥，光健在我體力耗盡之際，一通電話，立即奔至展場協助撤展事宜。感謝 Dears 的人們以及師大美九六的朋友們以及小學同學廖思堯，你們不辭千里地來到新竹小地方只為了我的展覽。你們總是相信我比我自己更多，是你們讓我知道支持這兩個字是怎麼寫的。

謝謝其他非常重要的人

感謝金變堂的老闆與老闆娘讓+ homespital 的概念有個免費地方可以展示，寒冷夜裡獨自清理展場時，總有你們的一杯茶相伴。謝謝千惠的細心叮嚀，讓我可以順利完成一切行政事物。

謝前輩

謝謝多位設計大師，原研哉、佐藤可士和保羅·蘭德等，你們對於設計、社會、自然的熱愛，讓我最在徬徨時，可以靜靜地閱讀著你們話語，然後找到一些努力的目標，真心的以一個三十度的小小鞠躬對於這些在設計不斷努力的大師們身上最深最深的敬意。並謝謝默默研究的同學，由衷佩服你們的認真，我才能站在你們的肩膀上繼續加油。

感動與感謝溢滿心中，更勝於畢業的興奮，引用 IAA 一姐之言：「重考 100 次也要上 IAA。」(溫千慧，2011)，衷心感謝這三年來的一切。



目 錄

第 1 章 緒論	1
1-1 研究動機與背景.....	1
1-1-1 研究動機.....	1
1-1-2 研究背景.....	3
1-2 研究目的	4
1-3 研究範圍與創作限制	4
1-3-1 研究範圍.....	4
1-3-2 藥袋設計創作限制	5
1-4 研究架構.....	5
第 2 章 文獻探討.....	7
2-1 資訊設計	7
2-1-1 資訊設計的定義	7
2-1-2 資訊設計與使用者中心研究.....	8
2-1-3 資訊設計流程.....	9
2-2 設計原則與設計元素在資訊設計上的應用.....	11
2-2-1 資訊結構.....	11
2-2-2 版面編排.....	12
2-2-3 色彩	13
2-2-4 字型	15
2-2-5 圖像符號.....	16
2-3 藥袋資訊相關法規	17
2-4 藥袋設計相關研究	19
2-5 醫療包裝與訊息設計案例分析.....	23
第 3 章 研究方法.....	30
3-1 藥袋蒐集	30
3-2 觀察	30
3-3 使用者訪談.....	31
3-3-1 訪談目的.....	31
3-3-2 受訪對象.....	31
3-3-3 訪談大綱.....	31
3-3-4 實施過程.....	32
3-4 設計實作	33
第 4 章 藥袋研究.....	37
4-1 現行藥袋分析.....	37
4-1-1 內容分析.....	37
4-1-2 視覺設計分析.....	40
4-1-3 特殊藥袋.....	42
4-2 實地觀察結果.....	45
4-3 使用者訪談結果分析	47
4-3-1 受訪者背景分析	47

4-3-2 藥袋訊息處理流程	48
4-3-3 資訊閱讀流程以及重要性	49
4-3-4 藥袋列印機廠商訪談分析	51
4-3-5 使用者之偏好	52
4-4 設計建議	53
第 5 章 藥袋設計	55
5-1 設計流程	55
5-2 藥袋資訊設計原則	56
5-2-1 藥袋內容與形式	56
5-2-2 藥袋資訊整理	57
5-3 水平設計發想	59
5-3-1 概念一：純文字版	59
5-3-2 概念二：視窗版	62
5-3-3 概念三：復古版	65
5-3-4 概念四：系列家族版	67
5-4 第一次使用者評估	70
5-4-1 第一次使用者評估樣本	70
5-4-2 受訪者背景資料分析	71
5-4-3 評估結果與設計建議	71
5-5 第二次使用者評估	73
5-5-1 使用者評估內容	73
5-5-2 受訪者以及參訪者背景資料分析	75
5-5-3 使用者評估結果與建議	75
5-6 設計成品	78
5-6-1 藥袋設計成品	78
5-6-3 藥袋應用：多藥一袋藥袋	81
5-7 成果展覽	83
5-7-1 展覽主題說明	83
5-7-2 展覽宣傳	84
5-7-3 展場空間規劃與展出情形	86
5-7-4 展覽小結	88
第 6 章 結論	89
參考文獻	93
附錄 一 藥袋圖像與資訊設計分析列表	97
附錄 二 病患使用者研究訪談大綱	112
附錄 三 藥師使用者研究訪談大綱	114
附錄 四 藥袋製造商使用者研究訪談大綱	115
附錄 五 藥袋使用評估測試訪談大綱	116
附錄 六 媒體報導	118

圖目錄

圖 1-1 津村耕佑作品《尿布》	1
圖 1-2 梅田醫院指示系統設計	1
圖 1-3 研究流程圖	6
圖 2-1 ISO 13470 使用者中心設計過程說明圖	9
圖 2-2 運用五帽架法進行世界高樓的分類	12
圖 2-3 網格系	13
圖 2-4 五色配色形象座標（小林重順，2006）	14
圖 2-5 RAD-AR 所設計的藥品使用繪文字	17
圖 2-6 原版藥袋	19
圖 2-7 改良藥袋	19
圖 2-8 全多祿感冒藥原始包裝	20
圖 2-9 新設計的全多祿感冒藥包裝設計	20
圖 2-10 慈濟藥袋的原始包裝	21
圖 2-11 慈濟藥袋改良設計	21
圖 2-12 研究者設計之醫藥袋符號圖示標示系統一欄表	22
圖 2-13 ClearRx 處方藥瓶的正面、側面、背面以及彩色的頸環	23
圖 2-14 可抽取式藥品服用說明紙條	24
圖 2-15 Table Mat 的紙本設計	24
圖 2-16 Table Mat 插圖	24
圖 2-17 Robert Ferrell 的維他命外包裝	25
圖 2-18 日本的古早藥袋圖像	26
圖 2-19 健民藥廠製藥	27
圖 2-20 飛虎牌藥袋	27
圖 2-21 古早藥袋氣喘病藥圖片	28
圖 2-22 古早藥袋止瀉藥圖片	28
圖 2-23 萬應白花油內的說明圖	28
圖 2-24 萬應白花油圖片外框	28
圖 4-1 台北榮民總醫院藥袋條碼	38
圖 4-2 北醫學大學附設醫院藥袋條碼	38
圖 4-3 基隆醫院藥袋的服藥圖像	38
圖 4-4 馬偕醫院藥袋的服藥圖像	38
圖 4-5 長庚醫院藥袋的預約回診說明	39
圖 4-6 榮民總醫院有圈記的藥袋	42
圖 4-7 署立基隆醫院多藥一藥的藥袋	43
圖 4-8 中壢長榮醫院彩色藥袋	43
圖 4-9 台北醫學大學附設醫院藥袋	44
圖 4-10 三軍總醫院藥袋	44
圖 4-11 藥袋資訊處理流程	48
圖 5-1 現行藥袋資訊	57

圖 5-2 經過資訊縮減後的病患資訊	57
圖 5-3 慈濟醫院的藥袋圖像	58
圖 5-4 新設計藥袋的圖像標示	58
圖 5-5 初期的藥袋設計	59
圖 5-6 純文字版設計過程（依創作時間由左上至右下橫列排序）	60
圖 5-7 純文字設計過程（依創作時間由左上至右下橫列排序）	61
圖 5-8 視窗版設計過程（依創作時間由左上至右下橫列排序）	63
圖 5-8 復古版概念發想圖（依創作時間由左上至右下橫列排序）	66
圖 5-10 系列家族版概念發想	68
圖 5-8 純文字版樣本	70
圖 5-8 視窗版樣本	70
圖 5-9 文字版藥袋設計成品	80
圖 5-14 評估樣本一（文字版）	74
圖 5-15 評估樣本二（開窗版）	74
圖 5-16 評估樣本三（復古版）	74
圖 5-17 評估樣本四（系列家族版）	74
圖 5-10 文字版多藥一袋藥袋設計	82
圖 5-18 homspital LOGO 設計	84
圖 5-19 +homspital 宣傳小卡正反面	84
圖 5-20 +homspital 網頁頁面	86
圖 5-21 展出實況	87
圖 5-22 展出作品	87
圖 5-23 參與式設計展出實況	88

表目錄

表 2-1 資訊設計的定義	8
表 2-2 藥品標示項目之相關法律規定	18
表 3-1 高品質的資訊設計作品所需具備的要素	35
表 4-1 藥袋語言標示統計表	37
表 4-2 條碼標示統計表	38
表 4-3 服藥指示圖像統計表	39
表 4-4 藥袋尺寸	40
表 4-5 藥袋尺寸	40
表 4-6 藥袋重要性說明（自藥袋樣本歸納整理）	42
表 4-7 醫院的觀察記錄列表	45
表 4-8 使用者脈絡訪談受訪者資料表	47
表 4-9 藥袋使用者的資訊閱讀流程	49
表 4-10 使用者的資訊重要程度排序	51
表 4-11 千叉彩色列表機	52
表 5-1 使用性評估參與者資料表	71
表 5-2 各版本藥袋設計優缺點比較	78



第 1 章 緒論

1-1 研究動機與背景

1-1-1 研究動機

日本平面設計大師原研哉在《設計中的設計》書中描述「Re-Design：二十一世紀日常生活再設計」的展覽概念：在此展覽中，日本服裝設計師津村耕佑將成人紙尿布進行再設計，將原本一片一片的尿布改為套裝的形式（圖 1-1），讓長期臥病在床的成年病人，穿著尿布時不會再產生抗拒心理，能更感尊嚴的使用產品。原研哉所規劃的梅田醫院指標系統（圖 1-2），利用棉布包覆醫院的所有指標，予人清淨、舒適的感受，在資訊易閱讀、訊息可信度高的前提下，原研哉以一平面設計師之姿，將觸覺的感受延伸至視覺之中，讓世界變得更美好。



圖 1-1 津村耕佑作品《尿布》



圖 1-2 梅田醫院指示系統設計

從這些作品中，我體會到設計並不僅只是把東西做得漂亮而已，還可以更深入地解決問題，提供一個尊重、愉悅、體貼友善的環境。而設計的力量應該落實到基礎的生活環境裡，如學校、醫院等，很重要但卻總是被遺忘的地方。就如同日本平面設計師佐藤可士和曾說：「醫院照理說應該是病人接受治療、恢復健康的場所，但有的病人在醫院反而意志消沉或是感覺不便。在攸關人類生死的醫療場所，雖然無法一切都靠設計來解決，但憑設計的力量至少可創造出較為舒適的就醫環境。」也因此開啟我做醫療相關設計的大門。

前些年，我的家庭遭逢經濟問題，父親在突發困境的壓力下，精神狀況非常不穩定，且影響到生理狀況。但生病的父親不願意服用精神醫師所開的藥物，沒有病識感的他並不覺得自己有服用藥物的必要。對父親而言，藥袋是個討厭的東西，是一張醫生送的標籤貼紙，上面寫滿「你是病人、你是病人」的訊息。在同一時候，母親也因為高血壓以及退化性關節炎，成為慢性病處方箋的忠實使用者；每個月，母親必須到兩間綜合型醫院就診。服藥初期，母親不甚了解藥品的服用方法以及時間，經常發生忘記服藥、或忘記自己吃了哪一種藥。又因在藥品磨合期，服不同的藥品會時出現不同的副作用，母親經常翻著一個又一個的藥袋，了解各種藥品的副作用。

在此機緣下，我有機會仔細觀察家中來自各家醫院的藥袋，並觀察藥袋使用者的使用情形以及藥袋使用上的問題，發現藥袋在視覺設計、材質尺寸、資訊呈現、延伸使用與收納都有許多問題。例如：藥袋資訊繁雜缺乏妥善安排；藥袋外觀不美，很難讓使用者產生好感；每個藥袋缺乏明確的辨識度，病患常常會把藥品錯置於不同的藥袋中；藥袋不易收納、攜帶也不方便；資訊的印刷品質參差不齊，造成閱讀困難。

基於上面的問題發現，歸納整理自己可因應的範疇，最終決定嘗試藉由平面設計的力量，讓藥袋的資訊更易閱讀，也更具可親感。在本研究創作中，希望透過對使用者的研究及對現行藥袋的分析，歸納出藥袋的使用需求與設計原則，在實用性、資訊可閱讀性的基礎上，設計出實用、美觀並具有情感價值的藥袋。

1-1-2 研究背景

1. 藥袋扮演病患與醫護人員間的重要角色

在醫護人員與病患間，藥袋扮演重要的溝通角色，病患閱讀藥袋上的資訊，了解藥品內容、服藥的方法、醫院資訊；醫師將藥品的副作用以及服用指示印製在藥袋上傳達給病患；醫院則將院方的資訊印製在藥袋上，讓使用者可以方便查詢或掛號。病人返家後，無法將醫生或護士帶回家，卻能依循著藥袋上的指示服用藥品。

2. 高齡化社會來臨，醫院服務量增加，藥袋使用率增加

隨著近年來生活品質提升與醫療技術的進步，人類平均壽命已開創了歷史的新高；許多因文明而產生的疾病也提早報到，醫院服務量增加，藥袋的使用量也跟著增加。據2007年的醫療機構現況及醫院醫療服務量統計年報顯示：在過去十年，醫院數量減少，但醫院病床數與醫事人數皆增加，而醫院規模有擴大之趨勢。以高雄榮民總醫院為例，一個月的門診藥局藥袋使用量有為十八萬個。（2008，李念宗、曾碧萊、曾淑鈺）；又根據衛生署的統計資料，截至2009年，台灣有162間的綜合型醫院，若每間醫院以十萬個藥袋計算，即可發現全台灣每年的藥袋使用量為三億六千萬個。可知台灣的藥袋使用量龐大，而藥袋的視覺與資訊設計更是不可忽略的重要課題。

3. 台灣特殊的藥事體系，無法直接移植國外研究

在台灣，於醫院就診後，病患拿著處方箋至藥局領藥，藥局將藥品裝於藥袋交付給病患，病患回家後遵循藥袋資訊服藥。而在美國，處方藥品以罐裝容器為主，外瓶貼有註明病患基本資料、藥品資訊與用藥說明的標示（陳宏賓，1991）；而歐洲的處方藥包裝與標示是以原廠包裝交付病患，藥師給病患一張紙，紙上記載病患資料與醫師的用藥指示（林慧玲等，2002）。臺灣的藥事體系承續日治時期的法令與制度，迥異於歐美藥事體系。因此，雖有國外藥物包裝相關研究，但因國情不同，使用的文字也不同，難以將其他國家之研究結果或運作流程直接移植於台灣，來改良現行使用的藥袋。

4. 國內藥袋研究不足，尚無設計創作專文

目前的藥袋研究側重藥袋上的圖示研究或資訊分類，如中區醫療網設計於2006年將服藥的用法用量圖像化，提供不識字的族群能正確服藥。李念宗、曾碧萊、曾淑鈺（2008）的高雄榮民總醫院的藥袋改良進行藥袋尺寸大小的修正與字級放大。黃子倫（2010）的圖像藥袋圖文研究呈將藥袋的資訊分類、並提供設計準則。然上述的研究僅偏重於藥袋上的資訊安排或用藥圖像研究，缺乏整體性的改造設計。本研究欲在前人的研究基礎上，以資訊易閱讀以及能正確傳遞的考量下，進行藥袋資訊設計。

1-2 研究目的

藥袋上的圖文資訊若能清楚正確，有助於保障病患的用藥安全，提高服藥的正確性；適當的編排設計與圖像輔助，能讓年長者或視力不佳的使用者正確閱讀。然而目前台灣藥袋的呈現方式大多為院方決定，民眾僅能默默接受。在設計過程中並未了解使用者之需求，也未經過專業的設計師參與討論及設計，因此希望藉由深度訪談以及田野調查的方式，瞭解病患、藥師、藥袋製造廠商三方使用者的使用脈絡、資訊擷取的優先順序，並根據研究結果進行改良式藥袋的設計，最終提出設計建議，其他設計者可以根據使用者的經驗，發展出適合台灣醫療體系使用且使用者需求的藥袋。基於前述，本研究主要目的可歸為下列三項：

- （1）了解現行藥袋的設計與資訊傳達問題與印刷技術。
- （2）了解藥袋使用者的使用脈絡與需求。
- （3）確立藥袋設計原則，設計符合使用者需求的改良式藥袋。

1-3 研究範圍與創作限制

1-3-1 研究範圍

根據醫療機構設置標準，醫療處所可依其規模大小分為診所、一般醫院、綜合型醫院以及醫學中心等。一般醫院、綜合型醫院以及醫學中心，皆採一藥一袋的包裝方式。昔日地方診所多採用「多藥一袋」的配藥方式，但近年來，衛生署積極推廣用藥安全，「一藥一袋」的包裝方式漸成主流，因此本研究的藥袋以醫院或診所的「一藥一袋」的藥袋為研究範圍。

1-3-2 藥袋設計創作限制

1. **考量量產可能性**：本設計以現行藥袋為根本，在設計過程中考慮生產可行性，並非實驗性的創作，而包裝形式、印刷方式、藥袋材質研究或藥袋結合科技應用的部分，則不在本研究之範圍。
2. **藥袋內容依照現行法規依據**：藥袋內容依照現有的藥袋法規的十六項必備標示，進行平面資訊上的重新設計。
3. **藥袋正面設計**：一般藥袋包有正反兩面，正面資訊包含十六項法定必備標示，而背後的資訊多為普及性的用藥常識說明，本創作研究僅進行藥袋正面資訊的設計，背面的資訊呈現可沿用正面的風格與元素，依照各院需求進行設計。

1-4 研究架構

本研究共分五個階段，第一階段為確立研究目標與範圍，第二階段為文獻探討，文獻探討範圍包含：（1）訊息設計專書探討，以期了解訊息設計的內涵與設計要素。（2）整理國內學術論文與期刊的藥品資訊設計相關研究，了解現今的研究狀況。（3）蒐集分析國內外優良的醫療資訊設計案例，作為藥袋改良設計之參考。第三階段為藥袋現況調查與使用者調查：分別針對病患、藥師以及藥袋製造廠商進行訪談；了解使用者需求、確立藥袋上各項資訊的重要程度以及訂定設計原則。第四階段則根據藥袋設計原則，進行藥袋改良設計，在創作的過程中，邀請設計專家、一般使用者及藥師進行綜合性的評估與建議，並根據專家建議進行設計修改，完成具美觀且符合使用者需求的藥袋資訊設計。第五階段為結論與回饋，檢討本研究及設計，提出未來設計建議方向。研究架構如圖1-3 研究流程圖。



圖1-3 研究流程圖

第 2 章 文獻探討

2-1 資訊設計

2-1-1 資訊設計的定義

資訊設計一詞源自於資訊圖文（**information graphics**），是一種綜合圖形及文字來說明事實和數值概念的方法（陳俊文，游萬來，2002），從古代的地圖表現到近代的車次時刻表，凡藉由圖像、文字來共同傳傳達訊的即可為訊息設計的一環。

資訊正式成為一門學門可追溯至1953在德國成立的烏爾姆設計學院，烏爾姆設計學院成立之時設有資訊系（**department of information**）一系，此系旨在培養出版、廣播、電視、電影相關的文字工作者，學習重點在於「傳達的方法」，希望這些文字工作者能夠了解並處理不同溝通方法上所產生的問題，而非僅是專一於某一領域。資訊系亦與視覺傳達系有密切合作，嘗試以視覺的方式傳達與溝通資訊。而後即有不同領域的專家或設計師將資訊設計是為一門獨立的學門來進行研究。而資訊設計的研究範圍也從的有效的資訊傳達更深入至使用者中心的相關研究。

國際資訊設計協會（**International Institute for Information Design, IIID**）更加清楚定義資訊（**information**）是將資料（**data**）處理組織，使其能為使用者吸收的成果。設計（**design**）是透過知性的創意，以畫面或計劃來展現解決之方案。資訊設計（**information design**）是定義、計劃、形塑訊息內容以及承載訊息內容呈現的環境，滿足目標接收者的需求。

除上述定義之外，亦將其他國內外研究者或設計師將資訊設計的定義整理於表2-1。

表2-1 資訊設計的定義

研究者或設計師	定義或解釋
Kristof & Satran (1995)	資訊設計意指利用創意的設計來達成溝通的目的。
陳俊文、梁朝雲 (2001)	資訊設計是近年來逐漸成型地學域，是一種以使用者為中心的設計，強調資訊內容結構的分析、組織與呈現的設計理論，著重在以易於了解的視覺方式呈現資訊內容。
Luigi Canali De Rossi (2001)	資訊設計是探討使用者如何接受、學習和記憶資訊的心理與生理學；顏色、形狀、圖樣以及學習方式的影響。
Frank Thissen (2004)	資訊設計意即清楚有效的資訊呈現，涉及應用多門學科，需結合平面設計、科技與非科技的寫作、心理學、傳播理論與文化研究各領域的技術以達到傳達的效果。

(資料來源：研究者整理)

整理上述資料，本研究將資訊設計研究一詞定義為：將資料分析、組織之後，並輔以合適的視覺方式呈現內容，將複雜的資訊變得更易於了解與使用，符合使用者的需求。

2-1-2 資訊設計與使用者中心研究

在Jenny Visocky O’Grady 與 Ken Visocky O’Grady合著的《資訊設計手冊》(The information design handbook)中，說明了資訊設計與使用者的關係：資訊設計最終目的為使用者中心設計的實踐，仔細地考量使用者的需求，以達最合適的內容呈現(O’Grady,O’Grady,2008)。諸多專家學者對於資訊設計的定義中亦提及：資訊設計需滿足使用者需求，或將資訊簡化讓使用者更易接受訊息。因此，資訊設計從設計專案的初期一直到後面的每個階段，都必須從使用者的角度進行思考，不只是分析產品目標使用者的族群、類別，更應該考慮使用者的行為模式、需求、可能會遇到的問題等。使用者研究的方法很多，包含：訪談(interview)、焦點團體(focus group)，但大致都是依循ISO 13407 使用者中心設計模式(Human-Centered Design Model)的設計程序而行的。ISO 13407由International Standard Organization (ISO)發表於1999，除了提供一個設計程序讓設計者可遵循外，亦可作為產品或是服務的品質認證標準。其規範的設計過程包含如下四階段(圖2-1)：

1. 界定使用者的使用脈絡。
2. 界定使用者以及其組織上的需求。
3. 進行設計。
4. 產生設計，評估設計是否與界定的使用者需求相衝突，若設計有不適合之處，此循環會重新開始。（O’Grady,O’Grady ,2008）

而這並非一個線性的處理程序而是不斷循環的，藉由這樣的循環，不斷修正設計品，使之符合使用者的需求。

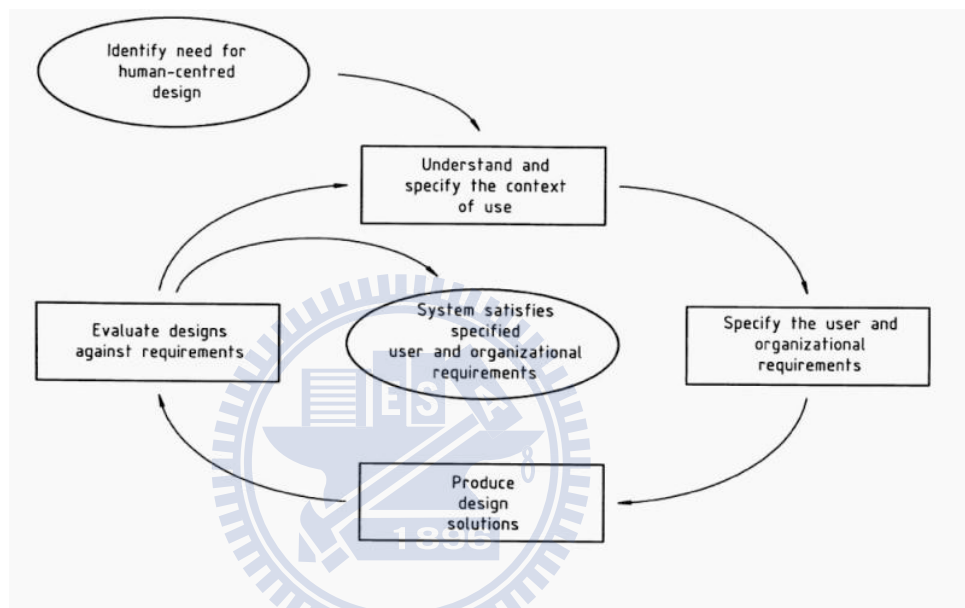


圖2-1 ISO 13470使用者中心設計過程說明圖

2-1-3 資訊設計流程

資訊設計不僅像平面設計師利用海報圖像等來傳達某種環保意識，亦非如品牌設計要進行市場的界定、挑選符合企業的色彩與圖像，規劃企業識別系統，而是需更貼近使用者需求，肩負「具有良好的傳達性」的設計任務。Terry Irwin在「什麼是資訊設計，誰來執行？」（Information Design: What is it and Who does it?）一文中，確切地指出資訊設計師所扮演的角色以及應具備之能力：「資訊設計師除了精通各種能力與技巧，結合嚴謹的態度和如科學家或數學家一般的問題解決能力，並將他們的好奇心、研究技能以及學者般的堅持不懈帶入資訊設計的工作。」

在2007年的資訊設計交流會議中（IDX，information design exchange）中，來自於不同領域的設計師學者共同討論，提出資訊設計的研究與設計脈絡建議給資訊設計師，程序如下：

1. 確認要達到的目標和將執行的任務。
2. 經由合適的研究方法界定使用者，如：觀察、訪談或發展代表性腳色等。
3. 根據認知與感知心理學的原理，運用文字，圖片、聲音、觸覺與嗅覺等元素統合資訊。
4. 在既有的資訊基礎或資訊的傳達架構上，進行資訊的重新分配與再製。
5. 整合意見回饋。
6. 記錄資訊元素、參考資料、過程以及材料、系統的生產和維護的職責。
7. 進行使用性測試，分析其結果並據此精煉出合適的資訊。
8. 進行資訊控制以協助客戶。
9. 根據評測的結果提供有價值的資訊。

上述的內容提供給資訊設計師一個明確的資訊設計流程。也由此程序可知，資訊設計師除了設計師本身即該具有的美感能力之外，更需要理性的資料分析以及整合歸納能力。而本研究亦參考上述內容，進行藥袋資訊的設計。

2-2 設計原則與設計元素在資訊設計上的應用

藥袋的資訊設計需要處理大量的資訊，故如何運用各項視覺元素，將龐雜的資訊錯落有致地呈現在一張薄薄的紙上，即是一門重要的課題。

Roger, Shulman, Sless, Beach 在”Designing better medicine labels”研究即提出藥品標籤版面設計的要素包含：編排、位置、大小、標題等，並於建議設計者應從使用者的觀點來考量現行藥品標籤的功能與規範。

Dowse（2002）在”Medicine information: Improving access for people with low literacy or visual impairment”中提及藥品書面資訊可分為：內容、設計與編排、其他視覺輔助三大項。內容為文句字詞的使用，設計與編排則考量到字型與字級的使用、留白以圖像的運用是否恰當。而視覺輔助的部分則需透過適當的對比、行距以及視覺上的舒適度等面向的考量，讓視力不佳的使用者能夠使用。

黃子倫（2010）提出圖像藥袋的視覺設計要素包含：資訊結構、版面編排、標題、字體大小與字型、圖像符號等六種。

本研究整合歸納上述專家學者所提出的要素，將部分要素重新合併與整理，例如：將留白合併於版面編排，將標題放置於字型中共同討論之。最後列出五項設計要素及其相關運用法則，包含：資訊結構、版面編排、色彩、字型、圖像與符號，並於下分述之。

2-2-1 資訊結構

資訊結構為資訊設計中第一個必須考慮之要素，複雜的資訊需要經過整理歸納，才能易於讓使用者易記憶、理解。Wurman（1994）在《資訊焦慮》一書中所五帽架（LATCH）即為五種組織資訊的方式。根據不同的目的、使用族群，選擇最合適的分類方式，提供給使用者最清晰的資訊內容。

- （1）**位置（location）**：利用地理位置來組織資訊，例如地圖、交通運輸圖和旅遊手冊；或是利用身體的結構來說明受傷的部位。
- （2）**字母（alphabet）**：為使用字母資訊來組織資訊，例如百科全書以及電話簿，即是藉由字母將資訊分類索引，讓使用者便尋找的資訊脈絡。
- （3）**時間（time）**：依照時間的先後順序組織資料，如電視台的節目表、火車時刻表。
- （4）**種類（category）**：依照資訊的關聯性或相似性進行資料分組或排序，例如報紙的分類廣告、網頁的商品種類。
- （5）**層級（hierarchy）**：依照資訊的重要程度、大小等進行分類，例如食物鏈、棒球打擊率。

相同的資訊內容，透過不同的方式進行編輯與組織，即會產生不同的示意效果，如圖2-2用五帽架法將全世界最高的建築物圖像進行資訊重組，即呈現不同的資訊。

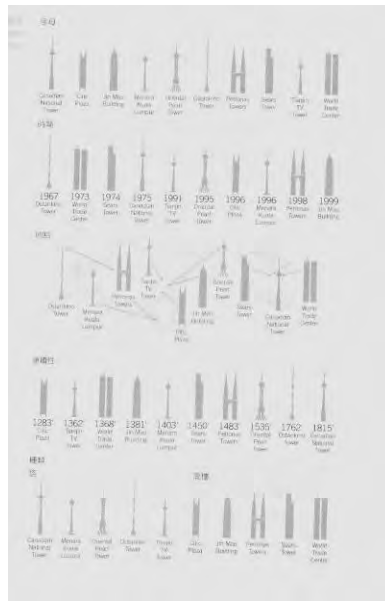


圖2-2 運用五帽架法進行世界高樓的分類

在藥袋設計上，可將藥袋上的資訊依照種類分類，例如分為藥品資訊（包含藥品名稱、製藥廠商）、病患資訊（病患姓名、性別等）分為不同類別，並了解使用者對於資訊的需求，按照資訊重要性進行層級的安排；此外，若使用者同時拿到多項藥品，可利用服藥時間等方式來進行資訊排列。

2-2-2 版面編排

版面編排為在有限的版面空間裡，將版面構成要素——文字字體、圖片圖形、線條線框和顏色色塊等因素，根據特定內容的需要進行組合排列，並運用造型要素及形式原理，把構思與計畫以視覺形式表達出來，也就是尋求設計手段來正確地表現版面資訊，是一種直覺性、創造性的活動。

Britain and Letts（2005）指出藥袋的版面編排中必須遵循的原則包含合適的留白空間、選擇無亮光的紙材、留意段落長度，並使用框架或欄位將資訊分成不同區落。

為了讓版面更加統一整齊，可使用網格（grid systems）系統輔佐版面進行編排的方法，是一種平面設計的方法與風格，運用固定的格子設計版面布局，建立工整簡潔的設計風格，多應用於報紙、雜誌等文字較多的平面設計（圖2-3），而今亦廣泛運用於需要經常變更內容的網頁設計。合適的網格系

統能夠指引出閱讀的順序與方向（即movement），並有效地達到資訊群組（grouping）和分類（classification）。



圖2-3網格系

2-2-3 色彩

色彩為視覺設計中非常重要的元素，在設計中可利用色彩的變化以及色彩意象來吸引注意、集合元素、表達意涵以及增加美感。下面列出可運用於藥袋資訊設計上的色彩特性以及其使用時應注意事項：

1. 顏色的數量：

在設計中需保守地使用顏色，勿使用過多繁雜的顏色以致畫面凌亂，建議顏色的使用是能夠在視覺範圍中一次閱覽完畢的。（William Lidwell, 2008）。當兩個或多個顏色同時存在時，則會具有對比（contrast）、和諧（harmony）的效果。黑底白字或是白底黑字的對比，能立即吸引觀者的注意力。在本研究設計過程亦需要注意色彩的使用是否過於紛亂，而影響閱讀。

2. 顏色的情感意義：

不同的顏色也代表了不同的感覺意義，如：紅色具有「危險」、「禁止」的意義，故警鈴按鈕或是路邊的禁止標誌都以紅色為主。而黃色則代表「注意」的；階梯間以黃色貼紙提醒路人「此處有階梯」，預防跌倒。妥善的顏色設置能夠讓使用者更輕易理解訊息傳達的態度、意思。在藥袋設計中，即可加入紅色的提示元素，來說明警語等警告訊息。

3. 色彩形象座標：

日本的色彩研究所（Nippon Color & Design Research Institute Inc., NCD）透過「色彩形象座標」（圖2-4），以暖（warm）、冷（cool）、軟（soft）硬（hard）軸為基礎進行分類。這種方法能將色彩形象更加具體化，將色彩、配色、語言、環境、意象共同結合。設計師與研究者更能快速將色彩所展現出來的感覺具體應用於設計中。本研究也將參考此一座標中的顏色與形容詞之關聯，將使用者的色彩偏好納入設計考量中。



圖2-4 五色配色形象座標（小林重順，2006）

2-2-4 字型

在編排設計中，文字的存在機能性經常被視為理所當然而遭到忽略，藥袋是以文字為主的資訊編排設計，設計過程中須注意下列三個文字編排的特性：

1. 文字的易讀性

易讀性的意涵為使用者能夠一目了然閱讀資訊，易讀與否仰賴文字本身的字形、字元間距、段落文字行與行之間的距離、字的表達以及版面的設計。在文字表達部分，一個句子的長短、使用的詞語普遍與否，都會決定文章的讀性。在國外的資訊研究中，「技術性寫作」即是資訊設計的考量範疇，然本研究僅著墨於視覺設計的部分，故不將文字語意納入考量，使用現行藥袋的資訊做為設計內容，嘗試在視覺設計部分，運用字型、文字區塊來協助使用者更方便閱讀。

字級的大小是影響易讀性的首要因素，王慈妤（2005）在針對高齡者健康食品之文字視認性的研究中，建議文字最小以10級字為限（高齡者最小可接受級數）。高雄榮民總醫院的藥袋改良研究發現六成的民眾可接受14級字體。（李念宗、曾碧萊、曾淑鈺，2008）。本研究亦將詢問一般使用者對於字級大小的接受度將在使用者訪談時提出詢問。

背景與說明文字顏色的差異也會影響易讀性，王慈妤（2005）即建議以對比色方式呈現，背景顏色以接近白色為最佳。

此外，段落的文字不宜過長，以避影響易讀性：Dyson 和Kipping（1998）合著的” The effects of line length and method of movement on patterns of reading from screen ” 即說明一行的英文字元八十或八十五為最合適閱讀，中文橫行和直行的最佳字數，建議以橫行二十字，直行十五字至十八字左右為宜，並需保有適當的文字段落間或圖與文間的留白空間。（顏鎮榮，1998）

2. 文字的行間性

文字排列成行，行與行之間的距離，稱為行距。一般行距要大於字間（相鄰兩字的間距），如此才能分辨出條理分明的行間。橫、直才能一目了然，對文字篇幅整體性具有統一的視覺美感。

3. 文字的韻律性

整個篇幅的文字宜保持視覺的韻律感，亦即文字需要具有大小、粗細的變化，例如，大標題、內文、小標題、圖片說明文等，建議以不同的字級大小，大小字體的安排講求韻律感，使閱讀者能獲得完整的結構與韻律之美。（丘永福，1991）

此外，藥袋具有大量的文字說明，要如何讓使用者於段落中找到最重要的資訊，亦是非常重要的資訊視覺處理課題，文字的強調手法包含：反白、粗體、斜體、增加底線、改變色彩顏色等，粗體字利用很小的變化，即能強調重點，而斜體字亦是在字體本身進行很小的變化，卻不易偵測或是辨識。增加底線會影響字體原本設計的美感，破壞字形本身所創造出的隱形對齊線，故以文字加大、改變顏色和增加字體粗細度來加強字型在表達上的強度較為適切。（朱其明，2009）在強調識認性以及易讀性的藥袋設計中，可以在大段落文字區塊，如藥品服用方式說明，讓部分字體加粗，讓使用者可以更加了解來自醫療院方所提供的用藥指示。

2-2-5 圖像符號

「圖像符號（pictograms）」係為傳達公眾資訊用途，以圖畫、符號、記號組合構成的圖示表現；醫藥袋圖像符號具有標示功用及指導用藥的意義，表現系統性與公共資訊的特色（錢真珠，2011）。而Dowse, Ehlers（2005）進一步研究，探討藥品標籤中的文字標示加入圖像符號（pictograms）於用藥行為影響關係，研究結果發現圖像符號對於說明書的理解性和遵從度皆有正面幫助。在本研究的設計之中，將增加圖像說明元素，協助使用者資訊瀏覽。

日本的藥物風險與效益評估協會（RAD-AR, Risk/Benefit Assessment of Drugs-Analysis and Response Council）設計了七種語言（包含日文、英文、繁體中文等）的醫療用繪文字提供給世界各國的人民下載，本組設計經過視認性的測試，以確保使用者能夠理解圖示的說明。而其51個圖像包含使用方法、警告標示的明確圖像，識認度高，將作為本藥袋的圖像參考。



圖 2-5 RAD-AR 所設計的藥品使用繪文字

本研究之設計將運用上述的視覺要素進行資訊整合、內容分類以及重點強調等設計處理。在設計過程中參考各要素的相關設計法則並考量各元素間的關聯，以期達完成易懂且兼具美感的資訊設計作品。

2-3 藥袋資訊相關法規

為保障民眾用藥、知藥之權益，對於藥品包裝容器應標示之項目，醫師法、藥師法、全民健康保險醫療辦法及優良藥品調劑作業規範等法規均有明文規定相關的藥品標示資訊。從民國91年的藥師法第十九條，即記載了藥品標示項目需包含病患姓名、性別、服用方法、藥局地點、名稱、調劑者姓名、日期等共七項資訊，而後，其他的醫療相關法規亦漸漸增加藥品標示的相關條文或增加其條文所附註的項目。2009年4月21日立法院三讀通過《醫師法》與《醫療法》的修正案，除了原定的十三項必備標示，包含，將三項原訂為建議項目：適應症、作用、警語或副作用納入法令規範，全數共計十六項。本研究設計亦將遵循法規標示的十六項法定項目。下頁表格為藥品標示項目之相關法律彙整：

表2-2藥品標示項目之相關法律規定

公告日期	91/5/8	96/2/21	98/5/13	功用與內容
法規	藥師法第19條	全民健康保險醫療辦法第四十五條規定	醫師法修正第十四條	
規範事項				
病人姓名	√	√	√	病患資料，說明藥袋擁有者
性別	√	√	√	
藥品名稱		√	√	介紹藥品。藥品名稱包含廠商名稱、藥品名稱、學名以及其用途。
適應症			√	
劑量		√	√	服用的方式、次數、天數
數量		√	√	
服用天數		√		
服用方法	√	√		
副作用				包含特殊的使用方式、特別儲存條件、嚴重或常見的副作用、禁忌症或其他重要注意事項。
其他注意事項				
警語			√	
藥局地點	√	√	√	就診或調劑地點的基本資料
藥局名稱	√	√	√	
藥局電話			√	
調劑者姓名	√	√	√	以便可隨時查明處方醫師、藥師姓名及註明就診科別、調劑時間以保障民眾安全。
調劑日期	√	√	√	
	共7項	共11項	共16項	

(資料來源：參考黃子倫之表格設計)

2-4 藥袋設計相關研究

在藥袋設計的相關研究方面，李念宗、曾碧萊、曾淑鈺（2006）曾以問卷調查的方式，了解病患與藥師對高雄榮民總醫院藥袋標示的看法與意見，藉以了解其最重視的項目與急需改善的問題，並分析病患與藥師在對藥袋的看法的差異。同時也針對藥袋的大小、藥袋的成本、列印的成本進行分析以了解進行變動後所需增加或減少的經濟效益，其將原有版本藥袋（圖2-6）進行了如下的改良設計（圖2-7）。

- (1) 字體大小自12號字改為14號字以上。
- (2) 開口方向自右開起改為朝上開啟。
- (3) 民眾以及藥師對於新式藥袋的滿意度達88%。



圖2-6原版藥袋

撞針式印表機印製的開口向右式藥袋

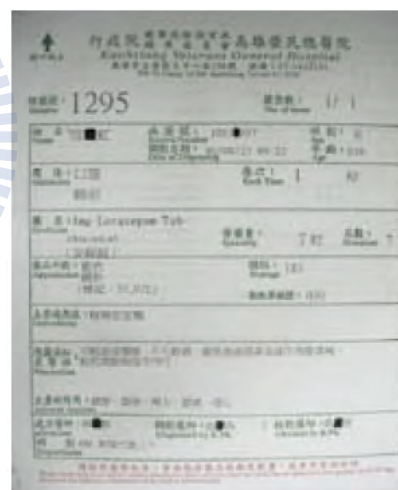


圖2-7改良藥袋

噴墨式列表機印製的開口向上式藥袋

劉珮君（2007）蒐集市面的多種感冒藥包裝（圖2-8），進行平面設計的比較與比對，並針對使用者需求進行再設計（圖2-9），設計要點如下：

- (1) 用藥訊息編排位置：外包裝上用藥訊息需依重要程度加以區分，才能更有效使用版面。較重要的用藥訊息，應放置在包裝正面或紙盒開啟處，並輔以高彩度、鮮豔的色彩作為標示，並加上適當的繪文字與圖示。
- (2) 文字易讀性：文字大小應儘量放大，過長文字須分段，標頭文字可應於對比強烈的反白色塊。
- (3) 圖示符號的設計：應以通俗符號為設計基礎如：警告以三角形符號搭配驚嘆號。
- (4) 色彩的使用：於警告提示時，使用強烈高對比的色彩。



圖2-8全多祿感冒藥原始包裝



圖2-9新設計的全多祿感冒藥包裝設計

黃子倫（2010）以慈濟醫院的圖像藥袋¹（圖2-10），進行使用者評估後，歸納出符合使用需求的設計準則，據此並進行圖像藥袋（圖2-11）的改良設計，改良後的藥袋有如下特性：

¹圖像藥袋：藥袋上具有藥品服用說明的圖像

- (1) 將藥袋上各項資訊歸納為四大類：病患基本資料、藥品資訊、服用藥物資訊、次要的藥品資訊。
- (2) 依使用者閱讀程序進行資訊架構，部分標題字體採用反白設計以增加辨識性。
- (3) 增加藥品外觀圖片，讓使用者夠快速辨識藥品，並將藥品放回正確的藥袋。
- (4) 用藥圖像中的飯前、飯後圖像，藉由上下順序來幫助聯想先後關係。
- (5) 根據使用者的視覺喜好，於新版藥袋中使用楷體字。



圖2-10慈濟藥袋的原始包裝



圖2-11慈濟藥袋改良設計

吳憶伶（2007）以「通用設計原則」針對蒐集之五十款市售感冒藥樣本的圖形、色彩、文字進行分析，並選擇其中的十二個暢銷樣本，以半開放式的問卷調查，檢視市售感冒藥之包裝是否符合高齡者辨識，最後提出的設計建議如下：

- (1) 文字需加大、加粗，以提高高齡者閱讀效果。
- (2) 色彩對比需加強以提升辨識度。
- (3) 需加入適切圖形以提升訴求重點與視認性。

錢真珠（2010）完成處方標示用語與符號圖示建構共49項（**Error! Reference source not found.**），並建置三種標示類型的一致性規範，分別為指示標示：正方形，不可為標示：正方形；結合打叉符號，注意標示則為倒立等邊三角形。顏色以單色為主。此研究醫藥袋視覺識別標示系統設經過測試、修正後，認識率均達到國際標準組織（ISO）公共符號的標準值67%以上。



圖2-12研究者設計之醫藥袋符號圖示標示系統一欄表

總結上述文獻，放大藥品包裝上的文字大小能有效增加閱讀性與視辨性，字級大小應為14級以上。圖像與圖示的建立，能夠讓使用者理解服藥方式。上述研究所提出的設計要點以及藥物視覺標示為本研究設計參考依據。

2-5 醫療包裝與訊息設計案例分析

於此部分針對一些良好的藥品包裝與醫療資訊設計進行個案分析，從優秀的設計案例中，了解設計師的設計概念與設計方法，歸納出一些可應用於本研究創作的藥袋再設計之中。

1. ClearRx2005

「ClearRx 處方藥瓶」（圖2-13）為美國Target賣場處方藥的藥瓶。美國不同於台灣以藥袋放置處方藥，而是將藥品裝於一個個的瓶罐中，原本通用的藥瓶為圓桶形（如一般維他命他命罐），使用者必須旋轉瓶身才能完整閱讀藥品資訊。年輕的設計師 Deborah Adler設計了扁平形狀的「ClearRx 處方藥瓶」，可以讓使用者直接一目了然地看到藥箋，分辨藥品。並以不同顏色的色環來表示家中不同成員用的藥品，例如：藍色環代表媽媽用藥；綠色環代表爸爸用藥，避免同一家庭多位用藥者產生用藥混淆的情形。標籤最上端是最重要的信息，如藥名與用量，側面則有注意事項，並有一張寫有藥物信息可以抽出來的卡片（圖2-14），補充說明藥品的服用注意事項。



圖2-13 ClearRx處方藥瓶 的正面、側面、背面以及彩色的頸環

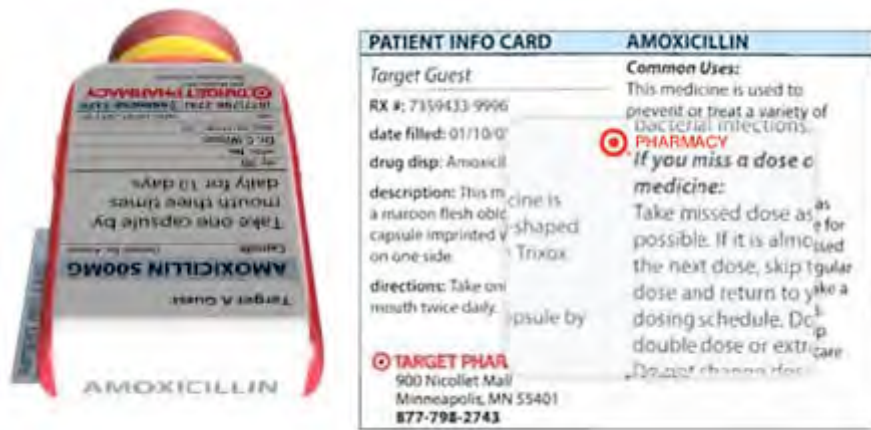


圖2-14 可抽取式藥品服用說明紙條

2. Table Mat



圖2-15 Table Mat 的紙本設計



圖2-16 Table Mat插圖

運用活潑的插圖說明住院以及其家屬需要攜帶的物品。

「為病人尊嚴而設計（design for patient dignity）」為英國政府健康部門（Health Department）委託英國的設計協會（Design Council）、英國皇家藝術學院的醫療研究團體（Helen Hamlyn Centre in Royal College of Art）進行的醫療設計研究計畫，其範圍包含病患的服飾、醫院空間、適合於病患使用的椅子，以及醫療印刷品以及尋路系統設計。在「病患資訊（Patient

Information) 」進行資訊再設計，讓病患能夠順利了解醫院所欲傳遞的住院相關訊息。

” Table Mat”（圖2-15）設計中將住院病患須了解的訊息，以紙本、手機訊息、網路即時訊息三種方式呈現。首先，設計師根據研究調查結果，選擇病患須知的重要訊息，如住院所需攜帶的東西、住院時的用餐時間等皆列於一紙本印刷上，除了文字的描述外，並配合圖像的方式（圖2-16）讓病患及家屬能清楚明瞭院方欲傳遞的訊息。而上述訊息亦會透過網路傳輸的方式，同步發展於應用於手機及網路介面。此設計不僅讓病患本人能夠明確獲得住院訊息，讓醫護人員明瞭病患的狀況，也讓家屬了解住院陪伴訊息；” Table Mat” 有效地成為病患、家屬以及醫護人員三者之間的溝通橋樑。

3. Robert Ferrell 的維他命包裝

美國設計師Robert Ferrell所設計的維他命外包裝有A、B、C三個品項，分別以不同的顏色以及形狀來呈現其產品特色。例如：能保護眼睛的維他命A即用紅色包裝，紅色源於自於富含維他命A的紅蘿蔔，象徵多纖水果的的橙黃色則是維他命C的外包裝。另外又以巧妙的留白空間留出維他命，以三角形的造型留出A的字型，B的部分則由一大一小的雙圓所組成另一個截角的圓則代表維他命C。巧妙的設計讓藥瓶包裝極具質感，更兼具了辨識效果，設計師取用保健食品本身的特色與療效，讓每一個藥袋都能符合藥品內容。異中求同，同中求異的設計概念與提高藥品識認性。



圖2-17 Robert Ferrell的維他命外包裝

左邊圖片內容由左至右分別為維他命A、B與C

4. 寄藥包

「寄藥包」是台灣最早期的藥袋。台灣在日據時代至五〇年代左右，由於醫藥不發達醫院少，看醫生不容易，藥房少又交通不便，與不易取的藥品。因此發展出一種由藥商派業務員挨家挨戶地放置裝有成藥的「寄藥包仔」的醫藥系統。「寄藥包」像一個大型的購物袋，正面印有藥廠及經銷商名稱，背面印有客戶資料和藥品名稱、主治功能、數量、價錢、日期等。有一些也印了食物相忌圖表。業務員每十天或半個月，都會騎著腳踏車來「補貨」，順便把過期的藥品換掉，並將用掉的部分藥品計價收費。（蕭學仁，2003）。



圖2-18日本的古早藥袋圖像

在「有趣的台灣老插畫」一書中，插畫家太陽臉（太陽臉，2007）整理了台灣的老插畫特色，其中包含：直接、缺乏遠近感和頭飾法不正確等、色彩鮮艷、手寫字體、受中、日、美影響等。其中擷取下面三項特色可做為設計參考的依據。

(1) 對比強烈的顏色

不同於現今的藥袋或藥品包裝多以白色為主，古早的藥袋經常使用鮮明的色彩對比，例如健民製藥廠的藥袋即用鮮明的綠色為底，標題字則為紅框黃字、或是紅底白字作為說明；而飛虎牌的品牌文字大膽使用接近虎皮的漸層色，背景也以飽和度高的藍色描寫天空。



圖2-19 健民藥廠製藥
(資料來源：有趣的台灣老插画)



圖2-20 飛虎牌藥袋
(資料來源：有趣的台灣老插画)

(2) 明確而直接的輔助圖像

有些藥廠為了體諒民眾不識字，看不懂藥名，特別在包裝上印圖樣，可以看圖識藥。像是一種咳嗽藥，上面印了「蝦」、「龜」、「掃把」，利用閩南語的發音，讓民眾很容易就知道那是治療「嘎龜咳」的氣喘病藥，不會產生用錯藥的情形，是一種很有創意的做法。(蕭學仁，2003)



圖2-21 古早藥袋氣喘病藥圖片

(資料來源：
<http://www.tieku.org/168282/171.html>)



圖2-22古早藥袋止瀉藥圖片

有一個小孩在馬桶上拉肚子表示此藥品的用法為止瀉(資料來源：有趣的台灣老插畫)

(3) 裝飾或輔助線增添視覺效果

早期或復古的藥袋會出現許多華麗的裝飾外框，如現今仍舊很流行於市面上的萬應白花油，其包裝內的摺頁即是沿用早期藥品說明的特色，在商品名稱「萬應白花油」外有花朵外框，而每一個用途說明小圖外也有同心圓外框，在整組內文之外還有一組外框包覆。



圖2-23萬應白花油內的說明圖



圖2-24萬應白花油圖片外框

Deborah Adler 以色彩做為辨識元素，運用折疊的方式收納將次重要的資訊於收納包裝之中；而Table Mat則用清楚、俏皮的圖像讓病患家屬了解住院所需的資訊。運用簡單的平面設計元素，做小幅度的更改，即可達到廣泛的設計效果。上述的設計案例中的設計元素或設計方法可以如下方式應用在藥袋設計之中：

- (1) **利用反白字體進行標題設計：**鮮艷的顏色強調重要資訊，如Clear - Rx 的cautions以紅底白字具有明確的警世作用。
- (2) **以色塊、線段區分藥袋資訊：**“Table Mat”以綠色為整份資訊的底色，再將圖文內容分類於不同區塊中，搭配標題的使用，使用者能夠清楚的找到自己所需的資訊。
- (3) **以圖像輔助文字說明：**” ClearRx”以圖象輔助說明警予以及保存注意事項，” Table Mat”亦有非常具象的圖片說明，復古的藥袋以圖像來輔助說明藥品的使用方式。



第 3 章 研究方法

本研究最終目的為設計出符合使用者需求、且可量產的藥袋，根據ISO 13470所提出的使用者設計過程，本研究擬定執行：（1）藥袋樣本蒐集、（2）醫院實地觀察、（3）使用者訪談三個階段，以期了解現行藥袋設計、印刷情形與使用者的使用脈絡和需求。接續界定使用者的需求，提出藥袋資訊設計原則，設計過程中進行使用評估以了解設計是否與使用者的需求相衝突。以下逐項說明各研究方法的實施方式與流程。

3-1 藥袋蒐集

為了了解現行藥袋的設計方式、資訊內容與印刷情形，進行藥袋蒐集。藥袋的蒐集樣本為一般醫院一藥一袋裝，藥袋的來源為研究者的家人、朋友或藥師所提供，並以有打印病患資料與藥品資訊為主，所有蒐集的藥袋皆掃描建檔，在建檔前並相同於原始藥袋的字體與字級更改病患姓名，以保護病患個人資訊。之後進行藥袋資訊項目分析、藥袋尺寸、字級大小的測量、材質研究，並歸納整理現行藥袋資訊設計不足之處。

3-2 觀察

本研究選擇五至七間綜合醫院的領藥處進行觀察並作記錄，以期了解一般民眾與專業醫藥人員對藥袋感知與資訊傳達之需求。根據醫院設置標準，綜合型醫院是指從事內科、外科、小兒科、婦產科、麻醉科、放射線科等六科以上診療業務，每科均有專科醫師，且病床在100張以上之醫院。如：台北馬偕醫院、台灣大學附屬醫院、各地的榮民總醫院及醫學中心皆屬綜合型醫院。目前綜合型醫院之人力限制與藥品標示標準，皆採一藥一袋之包裝方式。且綜合型醫院的看診人數多，領藥處多為開放空間，願選擇綜合型醫院可觀察到更多的藥袋使用互動。觀察內容包含藥師與病患之間的應對，以及病患領藥後的資訊閱讀情形、藥袋收納方式，並以紙筆紀錄觀察所得，觀察所得亦為訪問稿之大綱。

3-3 使用者訪談

3-3-1 訪談目的

- (1) **瞭解受訪者的藥袋使用經驗**：包含藥師裝藥或是病患領藥、服藥歷程與習慣。
- (2) **瞭解藥袋上各項目的重要性**：請使用者進行藥袋資訊重要程度排序，瞭解藥袋上的資訊重要性以及閱讀優先順序。
- (3) **瞭解使用者對藥袋平面設計的偏好**：收集使用者於未來藥袋之建議以及平面設計偏好。
- (4) **瞭解藥袋印刷現況**：訪問藥袋廠商現行藥袋印刷之技術及其問題，了解藥袋平面設計概念及色彩之使用概念。

3-3-2 受訪對象

受訪之使用者包含患有慢性病的中高年齡藥袋使用者、綜合型醫院之藥師以及藥袋製造廠商。

- (1) **患有慢性病的中高年齡藥袋使用者**：中高年齡層相較於其他年齡群，因慢性病等生理疾病產生，服用藥物的比例最高。又因視力退化，較無法明辨藥袋之內容，故若能設計出符合中高年齡層使用的藥袋，亦能提供給一般使用者。
- (2) **綜合型或一般醫院之藥師**：受訪藥師至少具有1.5年以上的服務經驗，並至少曾於兩間醫院進行服務。
- (3) **藥袋製造廠商**：為具有藥袋印袋印刷經驗的印刷工人、印刷機器銷售員，有與醫院接洽的實務經驗。

3-3-3 訪談大綱

- (1) **病患端**：個人基本資料、藥袋使用經驗、藥袋保存方式、藥袋資訊閱讀流程、藥袋的資訊重要程度、藥袋資訊傳達之分析、與醫藥人員的溝通經驗、未來藥袋設計建議。大綱請參見附錄一。
- (2) **藥師端**：個人基本資料、藥袋使用環境與配藥、發藥流程、藥袋資訊閱讀流程、藥袋的資訊重要程度、現行藥袋資訊傳達之分析、與病患

的溝通經驗、個人藥袋使用經驗、未來藥袋設計建議。大綱請參見附錄二。

- (3) **藥袋製造廠商**：個人基本資料、藥袋設計與印刷過程、現行藥袋印刷技術介紹、與醫療院所的合作經驗與問題、未來藥袋設計建議。大綱請參見附件附錄三。

3-3-4 實施過程

1. 徵求受訪者

- (1) **病患端受訪者**：藉由介紹或引薦等方式建立可受訪對象清單，根據性別、病齡、就醫醫院，篩選出有不同就醫經驗的受訪者列表（請參見第四章），以期多角度的了解不同的使用者使用脈絡與喜好。
- (2) **藥師端受訪者**：於電子布告欄（BBS）的的藥師版徵求目前在職的醫院藥師，並於受訪前以電子信件或是電話的方式確認受訪者的條件是否符合本研究。
- (3) **藥袋製造廠商**：於網路搜尋藥袋製造商，從製造商清單中挑選1-2家廠商進行參觀與訪問。

2. 訪談實施

訪談前會請受訪者準備自己服藥的藥袋或是服務醫院的藥袋，將受訪者所提供的藥袋作為藥袋樣本進行訪問，在訪談過程中亦會提供研究者所準備的其他藥袋樣本給受訪者比較，了解受訪者對於藥袋的設計編排偏好，訪問過程中錄音與拍照，並輔以紙筆記錄。

3. 資料整理：

訪談過後將受訪者所提供的藥袋樣本進行掃描存檔，整理受訪者的使用經驗製作藥袋使用流程圖、資訊閱讀順序分析以及資訊重要性排序，歸納整理使用者需求，提出藥袋設計原則作為設計創作之參考。

3-4 設計實作

本研究將先訂定設計的範圍與資訊內容，根據文獻探討與使用者研究的設計準則進行實作設計，並在設計過程中參入使用者評估評估測試改良設計的藥袋是否符合使用者需求，後再根據評估進行設計修正。

3-5 使用者評估

1. 評估方式

Adams (1999) 在探討資訊設計的使用性測試提到，支援設計的使用性測試可分為過程的測試 (process testing) 以及結果的測試 (outcome testing)。結果的測試是指對設計的成果進行評估，比較多個不同方案，以評選出最佳的產品，通常需要大量的受測者進行測試。過程的測試是於產品的設計發展中進行，過程中的測試能夠藉以理解設計是如何發生錯誤，以及使用者發生錯誤或誤解時的情況，其結果有助於獲得較多的設計相關資料。本研究的評估目的為欲了解設計師所進行的版面設計以及想法概念是否有使用上的問題，故採用「過程的測試」評估方式進行評估測試。

2. 使用者評估實施

(1) 評估測試受訪者

藥師：曾於綜合型醫院的藥師為主，藥師的受訪來源同前使用者經驗訪談。

病患：病患端的部分考量每個年齡層的人都可能為藥袋使用者，故於評估分析階段不僅限於中高齡的研究者，而讓不同年齡層的使用者參與評估分析。亦希望不熟悉藥袋的年輕使用者能夠提供其他的思考脈絡以激發不同的設計可能。

設計師：邀請視覺設計師等提出視覺設計方面的修正意見，以期許本設計除了符合使用者需求之外，能兼具視覺上閱讀上的流暢與美。

(2) 受訪者數量

根據Virzi（1992）關於使用者測試人數的研究中指出，88%使用性問題可由4至5位的受測者發現，最嚴重的問題總是由前幾名受試者發現。固本研究不進行大規模的使用者測試，而是挑選專業、經驗豐富的藥師、設計師以及病患端受訪者進行使用性評估。

（3） 評估訪談內容：個人基本資料、樣本藥袋的功能與內容是否符合使用需求、資訊結構是否清晰且易於閱讀、是否符合高品質的資訊設計作品、使用者對於樣本藥袋的視覺設計觀感以及其他設計建議。

在高品質的資訊設計作品檢測的部分，參考Wang和 Strong（1996）研究所提出高品質的資訊設計作品須包含：易親近的（accessible）、有吸引力的（attractive）、可解釋的（interpretable）等十六項要素，在訪問過程中並不會逐項詢問使用者意見，而是研究者在訪談時會將下列標準融入於問題中，此外，此要素也將做為設計成品的自我檢視依據。



表 3-1 高品質的資訊設計作品所需具備的要素

要素	說明	於藥袋上的應用
易親近的 (accessible)	資訊是使用者易接受的，使用者知道如何獲得相關資訊。	利用圖像、色彩讓不同年齡族群的使用者都能理解藥袋資訊
有吸引力的 (attractive)	資訊的呈現具有魅力，使用者願意閱讀的。	增加可吸引閱讀的視覺元素。
可解釋的 (interpretable)	使用者能夠理解資訊，例如不能使用外語來進行資訊呈現。	色彩、藥品圖示都能符合使用者的文化理解與色彩知覺。
合適的 (appropriate)	使用合適的文字、元素描述內容以及操作方式	使用合適的文字大小、圖片與視覺元素來表達用藥的方式
易理解 (understandable)	資訊是易於被理解的，使用者可以了解資訊愈傳達的使用方式、內容物等。	使用合宜的編排讓使用者了解閱讀的脈絡，並快速找到所需的資訊。
可信賴的 (believable)	資訊是被視為是真的且具信用的。	藥袋視覺具有正規醫療系統提供的信賴感覺，文字資訊正確
安全的 (secure)	使用者能安全完成操作流程。	確認藥品資訊配置何宜，不會造成錯誤引導或聯想。
客觀的 (objective)	以客觀的態度描述，未加入主觀意見的描述	以中性的視覺方式、客觀文字闡述資訊。
完整的 (complete)	資訊沒有遺失並且充足且其深度足夠讓使用者完成操作。	符合相關藥事法律的規定，以期資訊傳達完整。
簡明的 (concise)	使用者能夠清楚易懂地了解資訊，不需耗費過多力氣。	藥袋的視覺呈現是清晰的，使用者可以輕易且快速地找到合適的資訊。
正確的 (errorless)	資訊的呈現是正確無誤的。	藥袋上的文字資訊以及圖像必須正確，不會導致使用者錯誤服藥。
有附加價值的 (value-added)	提供其他有益的資訊，讓使用者能方便使用。	藥袋能夠提供有益的資訊予使用者。

評估實施：使用者評估以半開放式的一對一訪談進行，因經過一次的使用者訪談後，研究者即會視設計需要進行修正；也因此訪談所使用的藥袋皆不盡相同，但並不影響評估的準確性。在受訪者的安排順序上為藥師、設計師、

一般病患。先自藥師端理解資訊編排位置是否影響設計，接續由設計師提出需修改的設計細節，最後再由病患端進行使用評估以及提出設計建議。

另外，在設計過程中，舉辦有展示活動，參觀者的意見將納入藥袋設計的修正意見中。



第 4 章 藥袋研究

4-1 現行藥袋分析

本研究總計蒐集了馬偕醫院、榮民總醫院以及三軍總醫院、臺北市立聯合醫院等合計30份藥袋，其藥袋之印刷日期為2009年8月至2011年12月間，為最近仍在使用之藥袋。下面資料根據蒐集所得之藥袋進行資料分析。

4-1-1 內容分析

1. 法定十六項必備標示

所有的藥袋皆符合政府所規定的藥品十六項的必備標示。藥袋正面以條列的方式列出病患姓名、藥品資訊、服用方式、處方診所或醫院資訊；背面則有一般的服藥注意事項，如：「飯前：飯前半小時服藥。飯後：飯後半小時服藥。」等用藥指示。

2. 雙語標示

大部分的藥袋僅有於項目名稱處有英文說明，榮民總醫院則有英文並列的說明，馬偕醫院會視使用需求而列印全英語藥袋，過多的藥袋資訊會造成版面擁擠，故是否所有的項目都需進行雙語設計，將於使用者訪問階段進行深入的探討。

表4-1藥袋語言標示統計表

語言	藥袋數量	代表醫院
只有中文	7	長庚醫院、桃園的敏盛醫院、書田醫院、台安醫院、
項目中英標示，內容僅中文標示	20	行政院衛生署署立醫院、台北醫學大學附設醫院
中英文雙語標示	3	市立聯合醫院、台北榮民總醫院

(資料來源：研究者自製)

3. 藥品資料條碼：

部分醫院藥袋上有條碼之設計（圖4-1），病患可使用藥品查詢機器進行查詢詳細的藥品名稱、方法。國泰醫院、三軍總醫院、雙和醫院、榮民總醫院的藥袋有提供此項服務。而台北醫學大學附設醫院的藥袋（圖4-2）原先並未預留印條碼的空間，故條碼僅能直接疊印於醫院英文名稱上，此為未來進行版面設計時需要注意之事項。

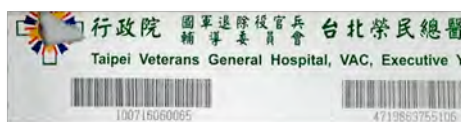


圖4-1台北榮民總醫院藥袋條碼



圖4-2北醫學大學附設醫院藥袋條碼

表4-2條碼標示統計表

藥品查詢條碼	藥袋數量	代表醫院
有條碼	5	台北醫學大學附設醫院、台北榮民總醫院、軍總醫院、雙和醫院、國泰醫院
無條碼	25	其他醫院

（資料來源：研究者自製）

4. 服藥指示圖像：

服藥指示圖像用於協助不識字的患者能夠正確服藥。有六間醫院之藥袋附有服藥圖示（圖4-3、圖4-4），包括三餐、睡前以及飯前飯的服藥相關標示。在未來的設計中，可加入圖像輔助不識字患者服藥。



圖4-3基隆醫院藥袋的服藥圖像



圖4-4馬借醫院藥袋的服藥圖像

表4-3 服藥指示圖像統計表

語言	藥袋數量	代表醫院
有服藥指示	6	馬偕醫院、基隆醫院
無服藥指示	24	其他醫院

(資料來源：研究者自製)

5. 預約回診資訊：

部分醫院提供病患預約回診資訊，提醒患者回診的門診時間、科別以及醫生姓名，如長庚紀念醫院有預約回診資訊（圖4-5）：如 2009年11月26日，星期四，眼角膜科，馬惠康醫師，上午診，2號），預約回診資訊雖非法定必備項目，但能夠提醒使用診回診時間，研究者認為是一貼心設計，研究亦將於下階段詢問此一新增功能是否能滿足使用者需求，以確認是否要增加於新藥袋設計中。

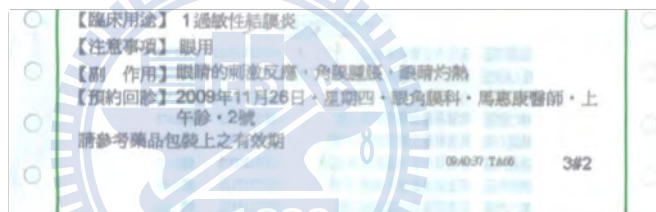


圖4-5長庚醫院藥袋的預約回診說明

4-1-2 視覺設計分析

為了更加瞭解現行藥袋的設計內容、資訊呈現，針對其版面編排與資訊的呈現方式進行下面的分析。

1. 藥袋尺寸

藥袋大致分為表4-4三種規格，這些樣本將在之後的訪談進行使用者的偏好詢問，了解何種尺寸的藥袋最適合使用者收納與盛裝藥品。亦於蒐集樣本中發現，無論是急診的三日份處方箋還是慢性病的一個月處方箋，皆放置於同樣大小的藥袋中，可進而研究各醫院是否應該配置不同尺寸的藥袋。

表4-4藥袋尺寸

尺寸	藥袋數量	代表醫院
16.5cm x19cm ~8 cm x18cm	9	長庚醫院、桃園的敏盛醫院、書田醫院台安醫院、
20.5 cmx22.5 cm	9	榮民總醫院、馬偕醫院、中山醫院
20.5 cmx 25.5 cm	12	市立聯合醫院、行政院衛生署署立醫院、台北醫學大學附設醫院

(資料來源：研究者自製)

2. 字型

蒐集的藥袋上中打印的打印的字體為新細明體有19個、標楷體有11個，而藥袋上的項目標注或醫院資訊則以標楷體為主，英文字型以有襯線之字體為主。

表4-5藥袋尺寸

字型	藥袋數量	代表醫院
新細明體	19	長庚醫院、桃園的敏盛醫院、書田醫院台安醫院、關渡醫院、亞東醫院等
標楷體	11	恩主公醫院、台北醫學大學附設醫院等

(資料來源：研究者自製)

3. 字元大小

部分藥袋資訊有不同的排列大小，如：三軍總醫院上的。樣本資料中，有9個藥袋中的病患姓名為最大字，大於其他資訊約2級。例如：國泰醫院藥袋：病患姓名為14號級新細明體，其他資訊為12級新細明體。中山醫院：患者姓名

為14級新細明體粗體，其他資訊為11級新細明體。另大部分藥袋的內文字級為12級。

4. 色彩規劃：

綠色為人類最親近的色彩之一，道路標示、醫療院所的十字標示，都採用綠底白字的調和設計。醫療機關的綠色，除了象徵安全、和平之外，還有助於正確判斷與降低視覺刺激，綠色為為血液（紅色）互補色的應用，在醫療行為中，視點多集中於血液的紅色，淡綠色的手術服以及醫院牆面有視覺調和的作用（林昆範，2006）。根據這樣的概念可以發現收集的藥袋中有28個為綠色邊線與醫院資訊印刷，再打印黑色資訊文字，如：病患姓名、藥品說明，未來的設計可以綠色為主色調進行輔助元素如引導線段、區塊元件的設計。在文字色彩的部分，會隨著滾筒油墨的多語掛而打印出不一致深色的文字，例如：當剛換上新的油墨滾筒時，藥袋上的文字會為接近百分之八十深的黑，但當隨著油墨使用時間較久，墨色會漸漸變淡，部分藥袋上的打印文字大約僅有百分之四十的灰色，影響資訊易讀性。

綜合比較上述的資料整理，藥袋上除了原有的法規標示之外，還可增加藥品圖片、服藥圖示說明、藥品查詢條碼、下次就醫時間與科別提醒等資訊。設計資訊歸納如下：

- (1) 藥袋尺寸以為20.5公分寬的藥袋為大宗。
 - (2) 目前藥袋字型級數以十二至十四級左右的新細明體或標楷體為大宗，部份藥袋會增加重要項目的字級。
 - (3) 色彩以淡綠色的輔助線條為主、黑色文字打印藥品資訊。
- 上述的藥袋設計整理也將納入使者的訪談中，確認使用者的使用偏好與需求，於此基礎建立藥袋的資訊設計原則。

另外，將藥袋上資訊的字型、字級大小、項目標示的位置以及字體色彩整理後，藥袋上資訊的重要程度略分為下面五等級的重要程度，以提供資訊分類與排列。

表4-6藥袋重要性說明（自藥袋樣本歸納整理）

重要程度	項目	排版說明
(五) 最重要	病患姓名	皆置於藥袋左上處 50%的藥袋患者姓名為最大
(四) 次重要	用法用量	字級較其他字體大小大1-2級
(三) 重要	藥品名稱、警語、副作用	警語多以紅色字體標示，但放置於藥袋最下方。
(二) 不太重要	處方醫生、調劑醫生	置於藥袋正面的最下方， 字級多比其它資訊小1-2級
(一) 不重要	服藥指示、用法說明	置於背面

(資料來源：研究者自製)

上述的藥袋資訊重要性將與使用者訪談結果進行綜合比較，以確定藥袋上各項目的重要程度，再輔以放置位置、字級大小、文字強調等手法設計合適閱讀的藥袋資訊。

4-1-3 特殊藥袋

1. 藥師的手動補充說明

部分藥師於藥袋上以色筆劃記，提醒使用者正確服藥。以圖4-6的榮民總醫院藥袋為例，本病患拿了三包的藥袋，但其中兩包為每日三餐各服用一包，但本份為每次需服用兩顆，故藥師將服用劑量的部分特別以紅筆圈出，以提醒用藥者。未來可使用合適的圖像、高對比色彩的文字等平面設計方式來突顯藥袋上的重點。

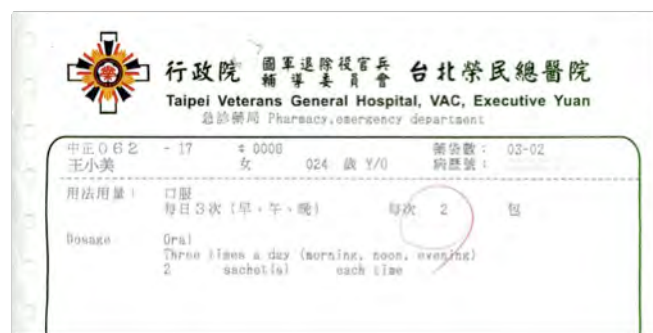


圖4-6榮民總醫院有圈記的藥袋

2. 多藥一藥的藥袋

政府目前推行的為一藥一袋，但部分醫院的小兒科因需要將藥品製磨成粉，所以會有多藥一袋的情形，故會有將一藥一袋的藥袋當作多藥一袋的藥袋使用情形。有此可知，醫院其實有多藥一袋之藥袋需求，故在未來的設計之中可增加多藥一袋的樣板設計。

3. 彩色藥袋

在蒐集的藥袋中，中壢長榮醫院的藥袋為彩色印刷，此款彩色藥袋除了增加色彩之外，亦增添廣告欄放置醫院廣告，並有彩色的藥品圖片。但本藥袋中，原設計者並沒有妥善使用色彩元素，豐富的色彩僅讓畫面看起來更眼花撩亂。另本設計為一次彩色雷射輸出而成，並不同一般的藥袋以噴墨輸出。由此可知，雖然技術層面已能讓列印出複雜的藥品圖像與彩色的樣板，但仍舊缺乏合適的資訊編排以及色彩規劃。在未來的設計之中可建立在彩色印刷層面，運用色彩元素來進行資訊的組織與歸納，例如用不同的顏色色塊進行資訊畫分、利用高對比的色彩、反白的安排提示重要資訊。

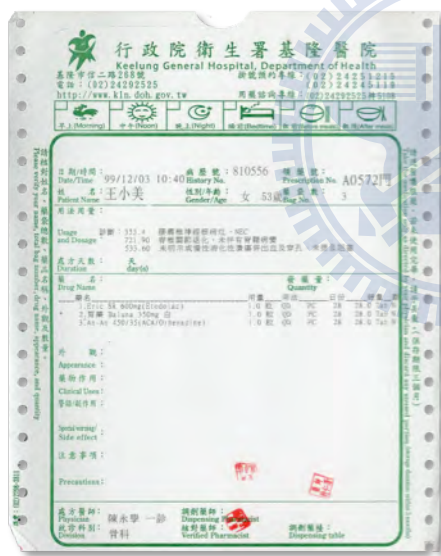


圖4-7署立基隆醫院多藥一藥的藥袋



圖4-8中壢長榮醫院彩色藥袋

4. 良好的藥袋設計

在現行的藥袋中，部分藥袋有清楚詳細的版面畫分以及錯落有致的字體大小安排，這些設計可供於設計時繼續延用。

- (1) 台北醫學大學附設醫院藥袋：將就醫相關資訊、病患資料以及藥品資訊

以輔助線清楚分為不同區，字級皆為12級或以上的標楷體，油墨打印清晰，使用者便於閱讀。（圖4-9）

(2) 三軍總醫院：三軍總醫院的字體大小依其重要性有不同安排，如姓名為最大，而藥品中文名稱成分等則較小，警語的標題部分以紅色文字標記，更顯清楚。（圖4-10）

然而，這些藥袋雖利用格線、適當的字級大小安置資訊，但整體版面仍顯單板、無趣，在部分細節因為對齊的方式不一，而看起來略顯凌亂，缺乏視覺元素引導使用者閱讀，故未來將藥袋整體的平衡、律動以及色彩計畫放入設計考量中。



圖4-9台北醫學大學附設醫院藥袋



圖4-10三軍總醫院藥袋

4-2 實地觀察結果

實地觀察的方式，了解一般民眾與專業醫藥人員與藥袋間的互動關係。方法為停留於綜合醫院的領藥處觀察並記錄，觀察內容包含兩藥師與病患之間的應對，以及病患領藥後的資訊閱讀情形、藥袋收納方式，並以紙筆紀錄觀察所得，觀察所得亦可作為之後訪問大綱之參考。本研究於台北、新竹地區的五間綜合型醫院，每間醫院進行一個小時左右的觀察。

表4-7醫院的觀察記錄列表

觀察地點	觀察時間	情境與發現問題
新竹馬偕醫院藥局以及急診室	2010.05.20	(1) 病患會拿著藥袋詢問藥師：「我吃了藥頭會暈，請問是吃了哪一包才會這樣？」 (2) 轉診病患提供藥袋給檢傷護士以助了解病情。 (3) 病患在領藥後，拿出環保袋裝藥。 (4) 病患家屬在幫病患領藥後，至側邊的椅子以方言向病患解說服藥方式。 (5) 病患拿著處方箋，不知道應該到哪一個櫃台領藥。 (6) 志工拿著一籃的藥品至櫃台退藥。 (7) 病患不清楚藥品服用方式，詢問發藥藥師，發藥藥師協請另一位藥師至諮詢窗口為其說明。 (8) 志工協助急診病患代領藥。
台北馬偕醫院門診藥局	2010.10.13	(1) 領藥號碼未到號，病患提早前往櫃檯領藥。 (2) 病患拿著藥袋到查詢機查詢藥袋。 (3) 病患拿著處方箋不知道應該要到到哪一個窗口領藥。
台北榮民總醫院急診室與急診藥局	2010.10.12	(1) 病患拿著藥袋至急診室掛號，跟檢傷護士說：「我的這個藥沒有了，要請醫生開這個藥。」 (2) 藥師拿筆在藥袋上圈記，說明服藥方式與頻率。
台北國泰醫院	2010.06.09	(1) 若病患領取的藥袋數量較多，院方會提供塑膠袋給民眾使用。 (2) 第一個藥袋內不裝藥，而是在藥袋上列印出本次領藥的所有藥品項目。 (3) 領完藥的病患坐在旁邊的椅子確認領藥數量。
童綜合醫院領藥櫃檯	2010.04.04	(1) 室內空間規畫以及指示說明不清楚，所以患者將領藥櫃檯當服務台詢問。

- 2010.07.08
- (1) 因藥品內容為藥布，藥布過大無法置入藥袋，故藥師將藥品用藥袋包裝（並非將藥品承裝在藥袋之內，而是把藥袋當作包裝紙包裝藥袋。）。
 - (2) 藥師仔細說明服藥內容，部分服藥的注意事項並未註明在藥袋上。

（資料來源：本研究整理）

根據上述觀察，可發現下面幾種藥袋的功能與使用現象：

- (1) **藥袋為一溝通平台**：病人會帶著藥袋給檢傷護士或醫生，說明自己曾經服用過哪些藥物，並說明其效用，藥師會在藥袋上加註說明服藥方式。
- (2) **一種藥袋多種使用方式**：藥袋數量過多時，需再增加一外包裝，如塑膠袋等。且藥袋並不能符合所有藥品需求。
- (3) **藥袋上的標示不夠清晰，需要藥師輔助說明。**

上述觀察所得現象，將納入訪談大綱之中，更深入了解使用者的感受以及上述情形發生的頻率。

另外，觀察所發現的問題涵蓋藥袋形式、藥袋內容、藥事系統，其中可嘗試藉由資訊與視覺設計解決的問題包含：增加說明圖示、將資訊進行層級安排以減少病患對於藥袋上資訊的疑惑，減少藥師的工作分量，並讓不識字的高齡患者能夠了解藥袋資訊。增加藥袋條碼讓病患可以查詢藥品訊息。

4-3 使用者訪談結果分析

4-3-1 受訪者背景分析

本研究之訪談方式過程包括四位慢性病患者以二位綜合型醫院藥師，以及一名藥袋印刷廠商的專員。四名的慢性病患至少有3年至28年的不間斷的綜合型醫院求診經驗：如一名54歲的類風濕性關節炎病患，病齡為28年，每天都必須服用九種藥物。另一名受訪者，除了有自身的就醫經驗，另具有病患家屬身份，需協助其他病患領藥以及整理藥品。醫院藥師則有1.5年以上的服務經驗，並至少曾於兩間綜合型醫院進行服務。藥袋廠商的受訪者則負責新型彩色藥袋的技術研發及推廣工作，此廠商的藥袋目前也實際供應至少兩家的綜合型醫院使用。受訪者資料整理如下表。

表 4-8 使用者脈絡訪談受訪者資料表

編號	年紀	性別	藥袋使用相關經驗
01 (病患)	57	女	類風濕性關節炎之病齡為28年，於台北之綜合醫院定期看診。
02 (病患)	54	女	高血壓病齡為3年，另有關節錯位之問題，固定每個月至兩間不同的綜合型醫院就診
03 (病患)	58	男	5年前曾罹患鼻炎癌，目前已治癒，情況穩定，但仍須定期回診追蹤。
04 (病患)	57	女	有7年的躁症病齡，目前固定於一間綜合型醫院領藥，但中間曾更換過多家綜合型醫院，並長期協助其母親至另一間綜合醫院領藥。與前一使用者為同住的夫妻。
05 (藥師)	27	女	為現任綜合型醫院藥劑師，曾於兩間綜合型醫院服務，有1.5的調劑工作經驗
06 (藥師)	29	男	為現任綜合型醫院藥劑師，有2年之工作經驗，曾於兩間綜合型醫院服務。
07 (藥袋製造廠商專員)		男	於一列表機製造工廠服務，目前正在推廣彩色藥袋的相關產品。

(資料來源：本研究整理)

4-3-2 藥袋訊息處理流程

根據醫院領藥櫃台的實地觀察以及使用者訪談結果，瞭解藥袋上方資訊的處理過程。藥袋上的資訊處理過程，能讓設計師更加瞭解使用者的使用脈絡，並從中瞭解其關連性。資訊處理流程如圖4-11後所示：



圖4-11藥袋資訊處理流程

藥袋的資訊第一步源自於醫生所輸入的處方箋，藉由網路傳輸，傳送至藥局，再自動印製在藥袋上，接著，第一位藥師的主要任務為根據藥袋上的資訊將藥品置入藥袋中，第二位藥師為檢核藥師，其工作包含確認藥品內容、數量，並會協助進行處方箋的確認，部分醫院第二位的檢核藥師同為發藥藥師，即將藥品依照領藥序號發給病患。部分藥師將用藥提醒、用藥的方式於藥袋上劃記，提醒用藥人。在服藥過後，病患端使用者會將藥袋蒐集存放，以作為備用藥或視未來就醫的參考。

從上述的流程圖中，可以發現藥袋資訊的傳遞過程需讓多位使用者閱讀，而其涵蓋的範圍除了病患、藥師之外，還包含了病患家屬或是醫院志工。在粹來的設計中盡量考量到各使用者的使用習慣、資訊閱讀的順序，以滿足相關使用者的需求。藥袋上的資訊需經過多方確認，故若能以視覺的方式加速藥袋資訊確認的速度和準度，將更能確保用藥的安全與藥事服務的速率。

4-3-3 資訊閱讀流程以及重要性

(1) 資訊閱讀流程：

在醫院的藥局，有二至三名藥師進行藥品調劑、檢核以及發藥的工作，工作性質不同，藥劑師會有相異的閱讀順序。受訪的病患在藥局領藥時，有一致的資訊閱讀順序。返家後，會視需要重新閱讀資訊。藥劑師端與病患的資訊流程大致如表4-9所示：

表4-9 藥袋使用者的資訊閱讀流程

使用端	資訊閱讀順序與目的
調劑藥師	藥師姓名：確認工作內容 藥品名稱與劑量：自架上取藥，進行裝藥工作 用法、用量、適應症：進行判斷性服務
核發藥師 (檢核藥師與發藥藥師)	藥品名稱與劑量：確認袋內藥品是否與處方箋一致 用法、用量、適應症：進行判斷性服務 病患姓名：與病患確認資料，並將藥袋交付給病患
病患 (於領藥櫃台)	病患姓名：確認藥袋是否為自己的藥袋 (2) 適應症：確認藥品內容是否符合自己病情需要
病患 (家中服藥)	視需要閱讀用法、用量、適應症或副作用欄，亦會閱讀時間欄，分辨新舊藥袋。

(資料來源：本研究整理)

(2) 資訊重要程度排序

根據訪談資料，受訪者說明藥袋上資訊的對自身的重要程度。在病患端的受訪表示：「用法」、「用量」、「藥品適應症」以及「副作用」。能讓病患了解服藥的方式以及藥品的作用最重要。另外「領藥日期」欄除了能提醒使用者回診的日期，並能讓使用者知道藥品的保存期限，亦是非常重要的資訊。藥品外觀則是在初次領藥或是更換新藥時，需仔細核對其說明與實體是否吻合，列為普通重要。病患普遍認為藥品名稱較不重要，因藥品名稱標記多為廠商名稱加上英文或中文學名，一般病患並無法從藥品名稱中了解藥品的適用症狀。但有一受訪認為藥品名稱是最重要的，此受訪者對於藥袋上的「副作用」一欄中所提供的內容認為僅為片面資料，故會根據藥品名稱，自行蒐集相關用藥訊息。

藥師的訪問結果分為下面兩個層面：一是藥師會依工作需求進行項目重要程度分；另一則是依藥學專業角度，認為藥袋上的哪些資訊對病患而言是最重要的。在第一層面的觀點，藥師受訪者皆認為：「藥品名稱」、「劑量」、「數量」為其工作所需最重要的資訊；依後者觀點的考量則認為藥袋上所有的資訊都有存在的必要與不同的目的，所以每一項資料對於病患而言都應該是非常重要的。

總和上面所結，將使用者的藥袋資訊重要程度排序如表4-10可發現，現行的藥袋資訊階層是符合使用者的資訊重要程度排序，此研究結果可作為設計時，字級大小的安排依據，例如：病患姓名應為最大字，且放置於最易被閱讀的地方。

表4-10使用者的資訊重要程度排序（彙整自使用者經驗訪談）

重要程度	項目	說明
最重要	病患姓名 藥品名稱、劑量	藥師：藥師需閱讀藥品名稱配藥，發藥時必須確認病患姓名。 病患：病患姓名為領藥時第一閱讀項目。
次重要	適應症、用法用量、 警語、副作用	病患：適應症即是藥品的代稱，用法用量為服藥時的依據。 藥師：確認藥品說明正確
重要	藥袋數、調劑日期	藥師：確認患者的領藥藥袋數。 病患：調劑日期可做為就醫參考資料，部分患者會將其視為藥品的製造日期參考。
不太重要	處方醫生、調劑藥師	藥師：藥師姓名為工作責任的確認，但對於病患而言不太重要。
不重要	服藥指示、用法說明	藥師：在操作過程中不會閱讀左列項目 病患：多已知道其內容，不會特別閱讀。

（資料來源：研究者自製）

4-3-4 藥袋列印機廠商訪談分析

本研究創作除了病患以及訪談紀錄，並訪問藥袋列印機器的製造廠商，受訪者有多年的藥袋列印機器的研發與銷售經驗，其推廣的彩色藥袋目前也於多家醫院實際使用中，其公司目前所推廣的數位彩色藥袋列印機可列印一維、二維及三維條碼，解析度可達1200dpi，也能清楚列印出藥品圖片。可印製的藥袋尺寸範圍為寬30公分，長度不限單張藥袋列印所需時間與傳統的點陣列印相同。而因由雷射輸出，故機器運作時噪音較小，能提供較良好的作環境。在成本支出部分，傳統的點陣列印費用一張為0.7-1.2元；目前許多醫院所使用的黑白影印機為1.5-1.8元（包含紙張費用），而本雷射彩印的單張藥袋成本為2.9元。根據李念宗、曾碧萊、曾淑鈺（2008）所提出的藥袋改善研究，其新式的藥袋一個月所增加的成本為31,100元，但其研究仍認為改良的藥袋能夠容納更多的藥品、藥袋的列印品質可以獲得改善，可以減少其他的藥費支出並提供給藥師與病患更好的藥袋品質。

本研究亦將千义公司所生產的彩色藥袋列表機最為本研究藥袋生產製作的設定。

表 4-11 千义彩色列表機

列印速度	彩色：30ppm、黑白36ppm（同一般連續式黑白藥袋列印機）
解析度	ProQ2400多層次技術、1200x600dpi
尺寸	向量式：87種PCL字型與136種postscript字型
支援條碼	支援一維與二維條碼
特殊功能	自動色彩增強、相片增強

4-3-5 使用者之偏好

訪談使用的藥袋分為兩部分：第一部分為請受訪者提供自己所使用的藥袋，如馬偕醫院的藥師提供其服務單位的藥袋；病患提供曾經赴診的醫院藥袋。第二部分為研究者所收集的其他醫院藥袋。

訪談時，受訪者會先針對自己提供的藥袋分析形式與尺寸、資訊分布、字體大小、字元間距、色彩是否合於使用。接著，研究者會拿出其他醫院的藥袋，讓使用者可以更進一步進行比較，而選出偏好的排版、尺寸、字體。

1. 字體

使用者普遍偏好十四級以上的文字；並認為現行藥袋字型的新細明體與標楷體、粗體都能符合有效閱讀之需要。而受訪者並無法真正判斷新細明體與標楷體的不同，對於大多數的受訪者而言，打印文字的顏色深淺以及字級大小，才是影像資訊易讀性的關鍵。受訪者亦認為加粗的字體、紅色文字都能有效增加警示作用。

2. 形式與大小

受訪者多認為藥袋的尺寸以長寬皆為20公分左右的藥袋為最合適的大小，開口於上方，能夠方便承載大量的單一藥品，藥品也較不易掉落袋外。

3. 色彩

大部分的使用者對於色彩配置並無太多的意見，在藥袋色彩的部分，受訪者仍以可見度為主要考量；偏好白色底或淺色底的設計，亦有病患端使用者提出藥袋辨識性的問題：若藥袋整體的顏色改變，則可能會減少警示效果，容易將其他紙袋包裝物混在一起，而造成小朋友誤食藥品或找不到藥品的情形。

4. 其他需求

除了藥袋本身的視覺需求之外，亦在訪談中詢問使用者對於藥袋改良的期待，將使用者期待藥袋能增加的功能條列於下：

- (1) **增加藥袋提把，可方便提領藥袋：**現行的藥袋包裝方式缺乏可提手把，藥袋不便提領。
- (2) **增加祝福、吉祥或是名言佳句：**讓患者可以在拿到藥袋的同時吸收到不同的資訊或是用藥的鼓勵，也有正面鼓勵用藥之效。
- (3) **增加藥袋在服藥使用上的實際功能：**例如紀錄工具可以讓使用者紀錄服藥與否、測量工具可以協助測量小朋友的藥水或藥粉用量；增加虛線，使藥袋可已藉由撕開等操作方式讓藥袋變小，以利隨身攜帶。
- (4) **精簡副作用、警語等資訊：**部分要藥袋資訊內容可能會造成使用者的無謂擔憂，建議由專業人士整理、判斷過後再列印。例如一間醫院的藥袋上記載了：「可能副作用與發發生率：失眠、高血壓、水腫、消化性潰瘍、高血糖、感染、骨質疏鬆等（藥典未載發生率）*副作用是否發生因人而異，若有疑問，請諮詢醫師或藥師或就醫。」這樣的資訊過於繁雜，建議精簡後再使用。

4-4 設計建議

根據上述的使用者的訪談分析，整合文獻資料，提出如下的平面設計建議：

(1) 將藥袋資訊進行合適的群組與再編排：

諸多藥袋的資訊並沒有進行排序處理，導致使用者在閱讀時會出現不易尋找資訊，或是忽略資訊的情形。又因病患與藥師的資訊閱讀習慣與重點不同，用藥訊息需參考其重要程度加以分類，以便有效利用版面空間。病患端需瞭解服藥的細節，故重視服藥方法與副作用。藥師需根據藥袋上的藥名配藥，故重視藥名與藥劑量。

(2) 增加藥袋上資訊的易讀性：

病患端的受訪者表示字級需十二級以上，而先前文獻探討裡的相關資料則有指出文字見為十級以上，但十四級最合適閱讀。文字的閱讀性與易讀性應並不僅關於文字的大小，亦牽涉字體、字元間距與色彩，故需視整體版面需求來進行文字大小的配置。

此外，重要文字可使用高彩度的顏色，或是以粗體、黑線，讓使用者了解此資訊的重要性。基於使用者偏好以及易讀性考量，藥袋建議以淺色底，深色文字為基準。藥師亦認為在「藥品名稱」英文單字需有適當的空格，才能快速辨識藥品名稱，故在文字間距亦需要仔細考量。

（3）增置藥品圖片：

在使用者的訪談中，病患與藥師皆認為藥袋上若能增置圖片，有助於一般民眾辨視藥物，提高對藥品的識別。

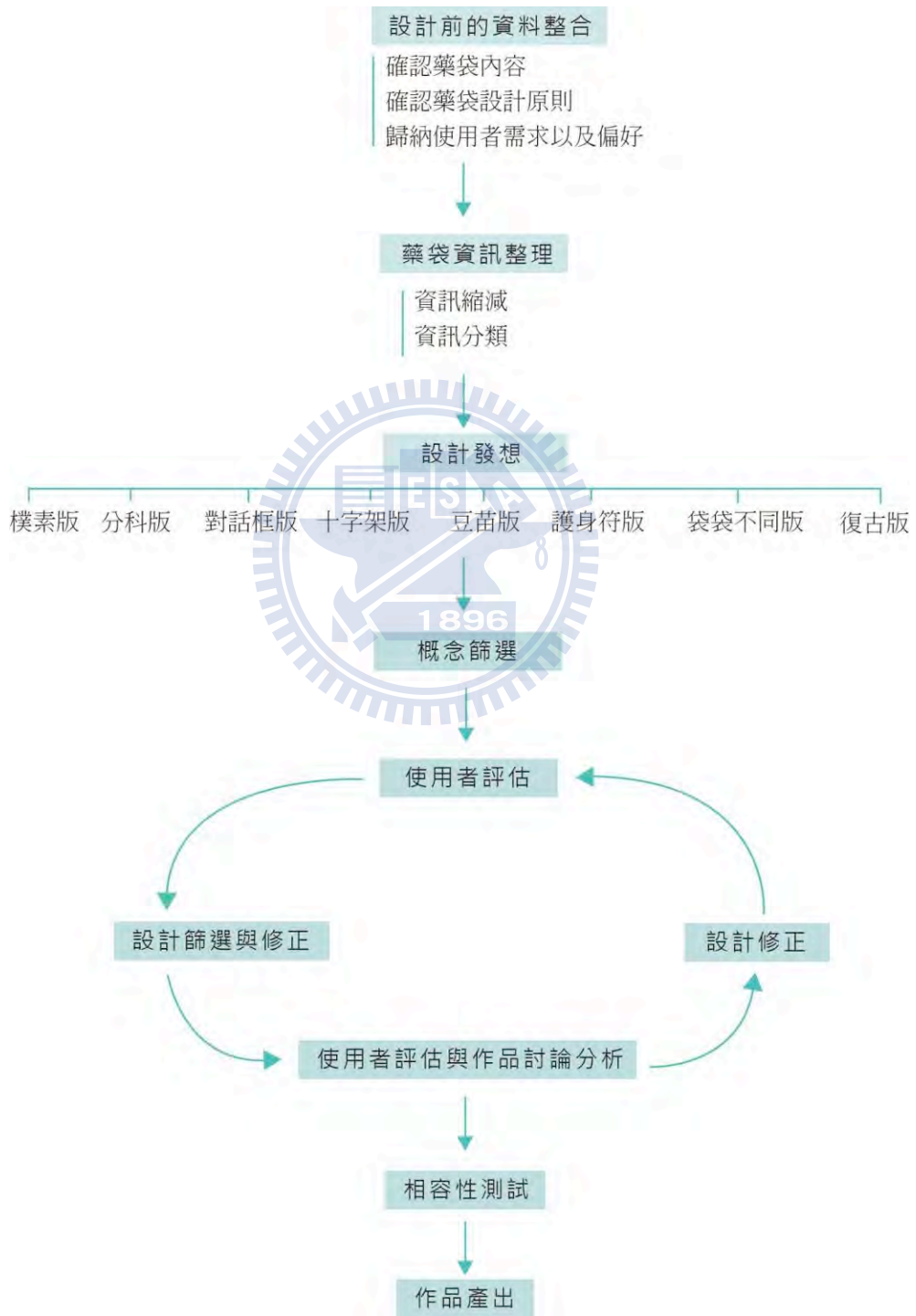
（4）使用上開，寬約十八、長二十五公分的藥袋較為合宜：

藥袋的尺寸長寬分別於18至25公分間為最合適的大小，開口於上方，能夠方便承載大量的單一藥品，藥品也較不易掉落袋外。藥袋的長度（深度）不宜過深，否則會導致取藥不便。



第 5 章 藥袋設計

5-1 設計流程



新藥袋的設計目標為立即可量產、符合使用者需求、符合法律規範。設計主要分為四個階段：

第一階段為確認設計範圍與資訊內容，再根據文獻探討與先前的研究資料確立設計原則。

第二階段進行水平發散設計，並從中挑選可能繼續深入發展的藥袋進行第一階段的使用者評估，確認資訊擺放位置、資訊易讀性是否符合使用者需求。

第三階段根據上述的評估建議進行設計修改。

第四階段為將修改過的設計進行二次使用者評估，選出最合適的一款藥袋進行相容性測試。

5-2 藥袋資訊設計原則

5-2-1 藥袋內容與形式

新藥袋的設計目標為立即可量產、符合使用者需求、符合法律規範。於設計執行之前，先行確認設計範圍與資訊內容：

1. **藥袋形式**：與藥袋印刷廠商的訪談結果，瞭解彩色印刷的可行性極高，故參考現行的印刷機器以及使用者需求，將藥袋載體設定為：18.5X25.5公分的彩色藥袋，背紙為環保霧膜。
2. **藥袋內容**：藥袋內容除了法律所規定的16項必備標示之外，另增加了藥品圖片、藥品查詢條碼以及預約回診時間，讓藥袋的功能能夠充分發揮。
3. **資訊結構**：根據使用者需求重新分類藥袋上的各項資訊，並根據使用者需求，輔以文字大小、排列位置等方式進行資訊整理，讓使用者操作更加方便。例如：依照一般的中文橫式閱讀習慣為自左上至右下，將最重要的病患姓名置於左上角。領藥號碼、藥袋數量、領藥日期等資料設計於右上方為方便藥師查詢以及叫號。
4. **字級大小與字型**：字體則因不同的藥袋風格而選擇合適且易閱讀的字體，藥袋上的最小字體為10級以上，並以14級為最合適閱讀之大小，實際文字大小依循各設計版面增大或縮小。英文字體盡量使用小寫字。
5. **色彩**：文字色彩與藥袋底色的對比大，以利閱讀，藥袋的線段或其他輔助

元素符合藥事色彩即可。

6. **藥袋圖像**：增加藥品服用方式的相關圖像，以讓不同年齡層的使用者都能更清楚了解藥品的服用方便，本研究並以日本的藥物風險與效益評估協會（RAD-AR, Risk/Benefit Assessment of Drugs-Analysis and Response Council）設的醫療用繪文字為主要設計參考依據。
7. **增加視覺元素**：利用方塊、線條、色塊等的方式來協助資訊整理，例如：增加引導線讓使用者了解資訊閱讀的順序。
8. **資訊相容性**：同一個的藥袋編排版面需能容納各項的藥品資料，故在確認視覺設計與平面編排細節之後，需要進行資訊相容性的測試，亦確認各種藥品資訊都能合宜地置於此版面設計中。

5-2-2 藥袋資訊整理

根據資訊設計的程序，在了解資訊內容以及使用者脈絡後，即於原有的資訊基礎上，進行資訊的重新分配與再製。

1. 資訊整合縮減：

藥袋上有許多非必要出現的文字，讓小小的藥袋上更顯擁擠，故在不影響理解能力之下，適度地刪減不必要的資訊。例如：現行藥袋大多將病患的基本資料逐項標記，記載為：姓名：王小美、年齡：26歲、性別：女。（圖5-1），設計者預期一般民眾能夠了解王小美（26歲，女）（圖5-2）即代表了「王小美」為病患姓名，「26」歲為病患年齡，「女」即代表病患姓名，故將資料整合為一欄。



圖5-1現行藥袋資訊

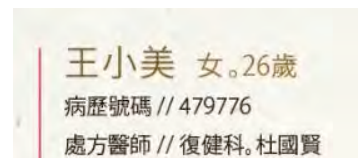


圖5-2經過資訊縮減後的病患資訊

2. 資訊刪減：

現行藥袋普遍會將不必要的資訊呈現（圖5-3），在新的設計中，僅會將需要的訊息呈現出來，如圖5-4



圖5-3慈濟醫院的藥袋圖像



圖5-4新設計藥袋的圖像標示

3. 資訊分組：

根據現行藥袋的分析，可知藥袋上的資訊內容可分為下面五個的部份：

患者基本資料（病患姓名、年齡）、藥品資訊（藥名、學名、劑量、適應症等）、服用方式（包含用法用量、副作用、警語）、藥師與院方資訊（藥師姓名、處方醫師姓名以及醫院聯絡資訊）、領藥資訊（藥袋數量、領藥編號）。依照這五個群組進行資訊排列，以期讓使用者能更快速地找到合適的資訊。

5-3 水平設計發想

在初期的設計中僅針對所要呈現的資訊進行單純的編排（圖5-5），並未添加任何想法與概念，故仍舊無法跳脫原本的藥袋框架與形式。於這些初期的藥袋設計中，漸漸理解如何運用設計正確傳達訊息，並熟悉使用資訊整理的脈絡。後經建議，將藥袋設計視為一整體，亦即不需要區分於印刷廠列好格式及於醫院打印的兩部份。擺脫此框架之後，即發現藥袋有許多設計的可能，而一體成形的印刷，在當今的技術也實際可行。故打破藥袋必須二次印刷的概念，以一體成形的設計進行水平發想。

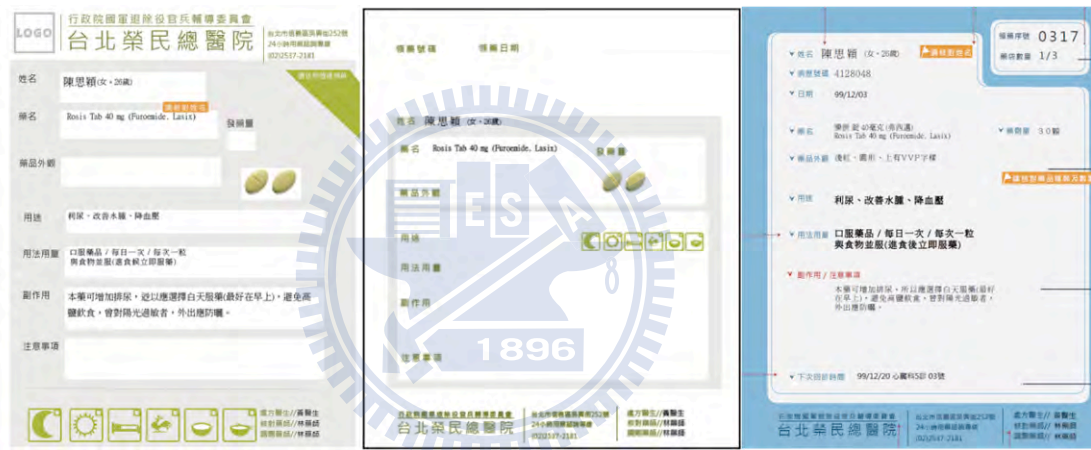


圖5-5初期的藥袋設計

5-3-1 概念一：純文字版

1. 欲解決問題：

現行的藥袋多以文字的色彩、輔助框線的顏色、文字的字級大小來作為資訊視覺設計之重點，然而並未進行妥善的安排，未注意文字段落間的對齊等細節，以致藥袋資訊看起來較為凌亂，故本設計以基本的設計元素進行編排，以解決現行藥袋的凌亂問題。

2. 設計概念：

本概念欲用文字本身的變化，包含字級大小、段落的韻律等，搭配、色彩區塊、簡單的線條呈現藥袋資訊，希望能達到資訊易讀、易溝通的效果。

3. 設計過程說明：



圖5-6純文字版設計過程（依創作時間由左上至右下橫列排序）

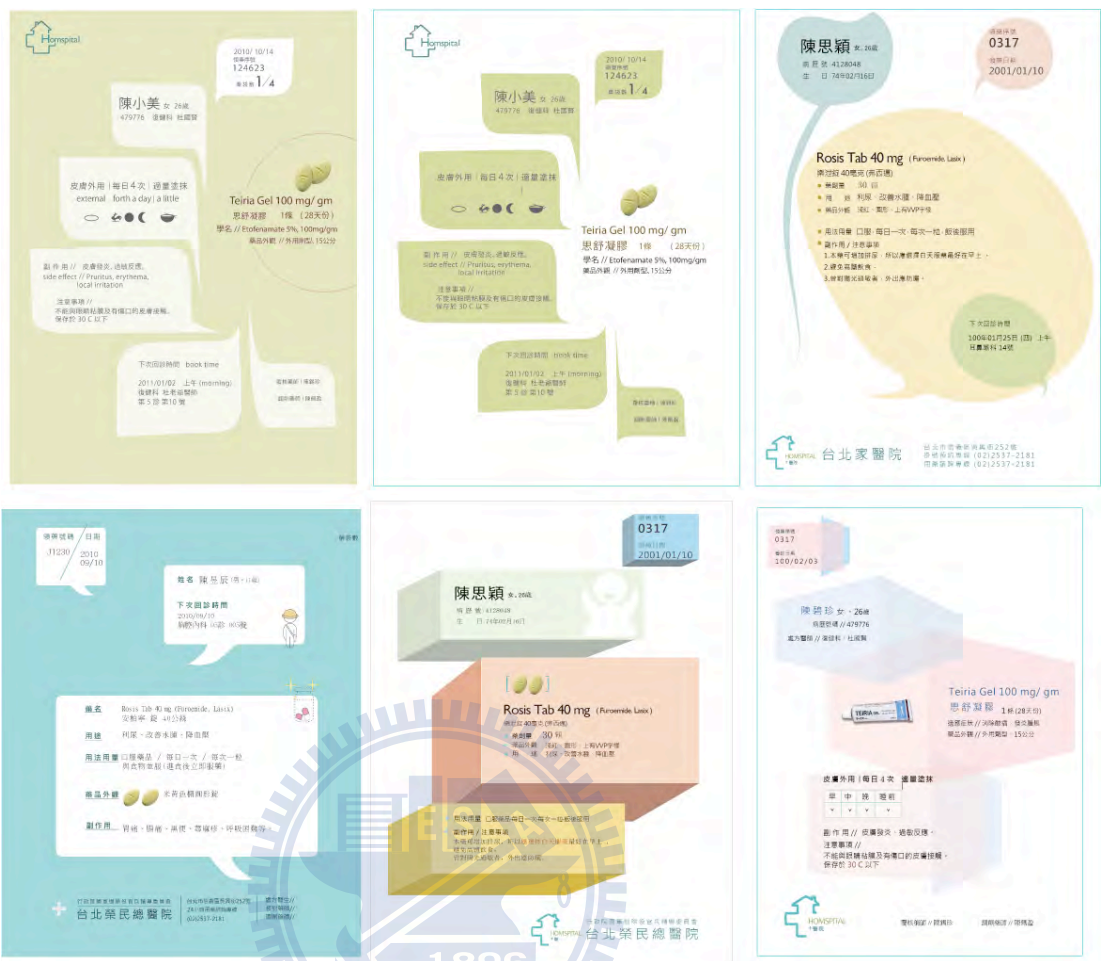


圖5-7純文字設計過程（依創作時間由左上至右下橫列排序）

(1) 版面編排：在資訊結構與區隔手法分為下列幾種：

- a. 將代表醫院的十字意象融於藥袋之中，並輔以色塊的進行資訊區隔；
- b. 以不同的灰色垂直色塊或線段區隔各類資訊；
- c. 使用基本的線段區分藥袋資訊；
- d. 藥袋為藥師、醫師、病患三者之間的對話平台，亦將此概念融入於設計之中，將資訊放置在不同的對話框中，對話的呈現方式多元，有以四方形色塊象徵對話平台，讓平面的圖像有三維的視覺觀感，增加藥袋的立體性，亦有直接引用對話框形狀的色塊為底，放置各類資訊。

(2) 字型：字體以小塚黑體為主進行各項編排設計，搭配線條或色塊的運用，讓整體的藥袋氛圍呈現現代平面設計的簡潔風格。小塚黑體字級

粗細有六種層級，能夠符合粗體的標題需求，亦可使用細體作為內文使用。字級大小範圍為20級至12級，並運用加粗、反白以及改變文字色彩的方式來強調重要資訊。

- (3) **色彩**：元素應用的部份以藍、綠色為主，以對話框為概念的設計則有更多元的色彩嘗試，以不同的色彩代表不同的資訊區塊，以綠色為整體藥袋的底色，上加有對話框造形的白色區塊，再置入文字，如此的設計除了可以讓藥袋跳脫既有的白花花、嚴肅、生病的負面觀感之外，亦不會造成閱讀性的問題。

4. 設計特色與評估分析：

本階段的設計嘗試了多種的編排方式，但部份設計有資訊容納的問題，例如：以對話框為發想概念的設計，可能會因為資訊過多而無法將所有的文字容納於對話框中，影響版面的平衡，最後，考量資訊可容性以及資料易讀性為資訊設計必備之要素，故以線段與文字為主的設計繼續進行發展。

5-3-2 概念二：視窗版

1. 欲解決問題：

現行的藥袋一面為一般白紙，另一面為透明塑膠膜或半透明紙膜，核發藥師無法直接從藥袋正面看到實際的藥品，病患也經常需要翻來覆去地確認每包藥品。為解決此問題，參考現行諸多產品包裝都會有一角為透明的瓶罐或塑膠膜，可以讓消費者不用打開包裝便可知道內容物的樣貌，故本款設計於藥袋的下方增加透明的視窗。

2. 設計概念：

在藥袋正面的進行開窗設計，讓病患能清楚看到內裝的藥品，縮短服藥時尋找藥品的時間，在視覺圖像的部份，一顆顆的藥丸是帶來希望與健康的種子，而藥袋則是放希望種子的袋子，故增加種子與豆苗等元素，期待藉此設計，能讓病患看到藥袋所產生的負面情緒轉化為正面的情緒，增加服藥意願。

3. 設計過程說明：



圖5-8 視窗版設計過程（依創作時間由左上至右下橫列排序）

豆苗意象、視窗開口的方式在創作過程中（參考圖5-8），都有進行不同的嘗試，各元素嘗試說明於下：

- (1) **版面編排：**將藥丸視象徵為希望種子的意象融入藥袋設計之中，一開始運用種子的線段分割出患者資料、藥品資訊與服用方法等欄位。然而豆芽線條過於瑣碎，影響畫面的閱讀性，故將線條簡化，將豆苗的線段改細，但仍缺乏視覺引導的作用，藥袋仍顯鬆散。最後，決定以文字段落作為資訊分界，輔以綠色小豆苗作為點綴。並將醫院的logo與醫院名稱以直式書寫的方式置於左上角，增加畫面的變化。
- (2) **視窗設計：**初始的設計於右下角開設像種子形狀的視窗，使用者可以

從視窗中看到內裝的藥品，方便藥品辨識，但在實際操作時，若包裝物未經固定，則可能會造成藥品會偏左或偏右的角落，使用者並未必能順利透過視窗看到藥品：故將開洞設計擴展為長形，置於藥袋下方，不論藥品多寡都可以清楚看見，但修改後的長形開洞設計略顯呆板，故將透明開洞處修正為有弧形的設計，讓畫面產生自然的韻律感。

- (3) **字型**：字型為小塚明體，為有襯線字體，其字型特色為兩端有較銳利的襯線，合適閱讀，且此字型有六種粗細的層級，可選擇粗體用於標題文字，亦可作為內文使用。藥袋上最小字級為12級，最大為20級。英文字體為Times與中文的有襯線字體相配合。
- (4) **色彩**：在一開始的設計，底圖嘗試使用漸層色彩，試圖讓藥袋看起來更活潑與接近自然，然而漸層色彩影響閱讀，並增加不必要的資訊量，最後選擇白底K80Y5M5的深咖啡色字進行色彩配置。
- (5) **紙材**：本藥袋為增加其觸感，使用有纖維浮出的棉絮紙。

4. 設計特色說明：

- (1) **弧形開洞的設計**：讓使用者可以清楚對照藥品內容以及其說明文字，能有效解決藥品與藥袋的對照問題，且不會增加過多的成本。
- (2) **舒適的自然純樸感**：藥袋整體有一種藥草清新的感覺，讓藥袋脫離冷冰冰的形象。

5-3-3 概念三：復古版

1. 欲解決問題：

五0年代的藥包仔具有明確而直接的輔助圖像以及強烈對比的色彩，讓不識字的人們也可以輕鬆了解藥品內容，以助服藥；（參考2-5中的寄藥包說明）然相較於古早藥袋的活潑設計與編排，現行藥袋皆為白底黑字，搭配上藍色或綠色線條以及紅色的警告標語，予人冷冰冰的負面悲情印象；希望能擷取藥包仔以圖像為主、色彩繽紛的設計特色，延伸應用於藥袋設計中，設計出具有活潑、有趣的藥袋，進而減少患者服藥時的不安與負面情緒，增加服藥意願。

2. 設計概念：

在本版本的設計之中，運用古早藥袋的特色作為設計參考，加入活潑的藥品服用、藥品適應症圖像，讓看不懂文字的爺爺奶奶也能閱讀。此外，藥品本身也就是許多患者的護身符，人們身體不適時，需服藥以維持自身健康，故將健康與平安等祝福語融入於藥袋設計之中，讓藥袋更近人心。

3. 設計過程說明：（參考圖5-8）

- (1) **版面編排**：初進行設計時，將整體藥袋的設計以一個人手持藥袋的圖像為主圖進行設計，並增加不同材質做為基底。但考量藥袋的設計應以文字為主，圖像為輔，故改採以光芒、巴洛克式的外框等增加復古氛圍，但放射線線裝飾過於誇張，可能會影響閱讀，故最後運用簡單的紅色外框包覆所有資訊，並增加平安健康的祝福語。在資訊排列的部分，將內容患者資訊、藥品資訊、服藥方式置於中間，最下端則是藥師資料，並在右側或左側欄框鑲嵌通用性的服藥注意事項。
- (2) **字型設計**：標題性文字使用的字型為方正姚體以及經典美黑體兩種作為嘗試，經典美黑體字行較長，筆畫末端較粗，粗細變化大但卻不誇張，符合復古文字意象。方正姚體類似書法字體，有明顯的粗細筆畫，合適於當標題文字，並具復古印象。內文部分使用宋體，宋體較明體更具書法風味，恰合適於標題的經典美黑體或方正姚體。英文字體為Century，為有襯線的英文字體，與其他襯線英文字體相較，其文字較框胖，筆畫粗細明顯，可與中文有襯線字體相配合。



圖5-9復古版概念發想圖（依創作時間由左上至右下橫列排序）

(3) **色彩**:設計初期分別以紅色、米黃色為主色調進行色彩規劃，幾經嘗試，紅色因更具復古意象，故以紅色為外框線與圖像的主色調，並使用不同明度的紅色增加畫面豐富性，讓藥袋仍保有復古氛圍，但又不眼花撩亂。

4. 設計特色: 本提案的排版方式具有特色且清晰易懂，符合病患端閱讀的順序，藥師亦可清楚地檢核藥品資訊。然而藥品資訊的可容性以及藥品適應症的圖示多元，需搭配相關圖像設計，故需要再評估設計可行性。

5-3-4 概念四：系列家族版

1. 欲解決問題：

現行藥袋不論是內容物為何，都是同一種的包裝方式，無法從藥袋上的具體圖像或色彩辨識藥品內容，參考系列家族的包裝設計概念，擷取各藥品的特色作為藥袋平面設計的元素。

2. 設計概念：

當我們到坊間購買糖果、沐浴乳時，同一品牌的同系列產品外包裝常會隨著物品內容不同而作系統性的改變，藥袋也是一種包裝容器，每一個藥袋僅盛裝一種藥物，故取用藥品本身的顏色或形狀，讓每一個藥袋都能符合藥品內容。期待異中求同，同中求異的設計概念，能增加病患領藥時的驚喜感，與提高藥品識認性。

3. 設計過程說明：（參考圖5-10）

藥品大致包含下面三種變項：（1）藥品顏色、（2）藥品形狀、（3）藥品數量，故嘗試結合三種變數進行藥袋，然在設計過程中發現藥品的數量相差許多，例如慢性病患者的一次藥袋裡可能即有九十顆的藥丸，而急診室的患者卻僅有九顆，過大的變數影響版面的整體觀感，不易取得平衡，故先以藥品顏色和形狀進行設計。

另一設計面向則是依照科別不同形藥袋設計，在每個科別的藥袋上印上各科別代表圖像，如：牙科的藥袋印上牙齒圖像，眼科則印上眼睛的圖像。但發想過程中，發現此設計並不符合實際的需求，且有侵犯病患隱私問題，故僅採取以藥品內容為變項進行包裝設計。



圖5-10系列家族版概念發想

- (1) **版面編排**：在設計過程中，嘗試以不同的方式進行版面設計，例如，以一個圓形區塊做為分割版面之視覺引導，圓圈內的資訊內容為藥品資訊、服藥方式，圈外則是病患資訊，右上角的長條形狀承載了發藥日期以及藥袋數等。或以中間的藥丸為裝飾紋樣，其他的說明則以引導線的方式向左右拉出，病患資訊與服藥方式特別以黃色外框加註。並亦企圖營造畫面呈現藥丸落下的流暢感。
- (2) **字型**：標題與內文字使用的小塚黑體，英文部分則使用Gill Sans字型，兩者皆為無襯線字體，字體中規中矩，合適於各種版面。
- (3) **色彩**：以內容物的顏色為單個藥袋的色彩依據，若藥品為黃色，整體藥袋色彩為黃色系：包含文字段落的框線、條碼亦是同色調的顏色。

4. 設計特色與評估

本設計打破現行的藥袋樣式，以更活潑的方式展現藥品包裝，然此設計的結構目前仍顯鬆散，資訊閱讀性不佳，藥袋顏色以及圖像亦會因藥品內容而改變，於實際生產面上需建立每一種藥品的紋樣或色彩定義，大量的色彩面積會影響輸出速度，故其可行性需再評估。

5-4 第一次使用者評估

第一次的設計評估偏重於資訊重整後的藥袋設計是否會影響使用者的操作，以及一般使用者對於再設計藥袋的意見，訪談對象以一般病患以及藥師為主。在第一次的使用者評估之後，歸納使用者的意見增加藥袋資訊設計的原則，並進行設計修改。

5-4-1 第一次使用者評估樣本

純文字與視窗版為本研究較早進行的兩個方向，再進行大幅度的資訊合併、資料分類以及第一階段的重新設計編排之後，即進行第一次的設計評估。以確認研究者所進行的這些更動是否符合使用者需求，並增加藥袋資訊設計的原則，根據此原則，再繼續進行版面配置、視覺元素的調整，以及發展復古版與系列家族版兩款設計。



圖5-11 純文字版樣本

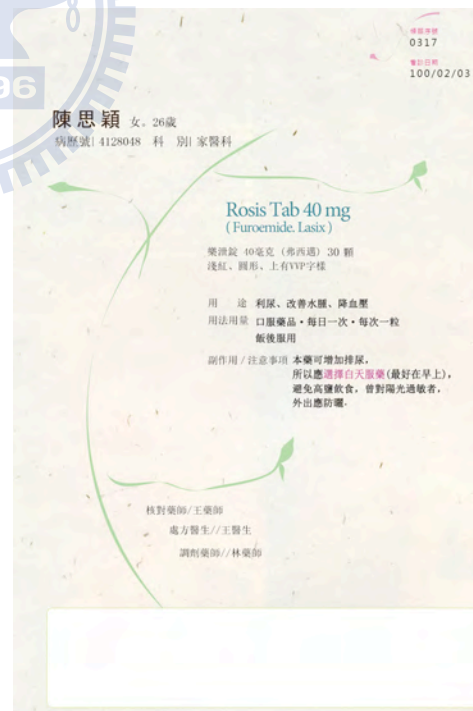


圖5-12 視窗版樣本

5-4-2 受訪者背景資料分析

本階段的受訪者包含一名藥師、兩名一般使用者以及一名設計師，受訪藥師目前為綜合醫院藥師，曾經赴美、英實習與參訪的經驗，了解其他國家的配藥制度。因考量藥袋的使用者並不僅限於慢性病患者，故選擇一名較不常使用藥袋的大學生，以及一名有病患照顧經驗的中年婦人，以期可以更全面的了解不同類型使用者之需求。

表5-1 第一次使用性評估受訪者資料（依照受訪順序排列）

編號	年紀	性別	藥袋使用相關經驗
08（藥師）		女	為現任綜合型醫院藥師，有2年之工作經驗，曾於兩間綜合型醫院服務，並有赴美國及英國實習與參觀的經驗，了解國外的藥品包裝情形。
09（一般使用者）	20	男	大學學生，因修習服務課程故於綜合型醫院的門診、急診室服務，有協助病患領藥的經驗。
10（一般使用者）	58	女	先生曾經因車禍而進行手術，於手術期間協助先生領藥，三年的急診室志工服務經驗，時常協助病患領取藥品。
11（一般使用者）	30	女	視覺傳達博士生兼職視覺設計師，曾有三年網頁設計經驗，曾研究過藥品包裝相關議題。

（資料來源：研究者自製）

5-4-3 評估結果與設計建議

根據第一階段的設計評估訪談結果，使用者針對目前藥袋的資料呈現完整度、藥袋使用的流暢性以及視覺設計部份提出建議，意見整理如下所列：

1. 內容呈現

（1）增設藥品圖片能增加藥袋內容的辨識度。

藥師表示：藥袋上的藥品圖片對於藥師或病人都是雙重的保障，藥師能夠藉由圖片再次確認藥品內容是否正確；一般使用者也認為藥品圖片有助於藥品的收納。

（2）藥品名（藥品成份）、產品名、廠牌都應羅列於藥袋上。

同一種成份的藥可能有很多家的藥廠生產，藥師通常會以商品名做為調劑時的主要依據，雖法律無規定一定藥將藥品廠商名標上，但藥師仍建議需將藥品名、產品名、藥廠名標上。

(3) 用途或目的的說明內容可縮小或增加項目標題。

受訪藥師認為藥品上所羅列的用途與說明有時與實際的使用情形不同，建議加上項目標題。而一般使用者則認為目前設計的藥品適應症欄位符合使用需求。

(4) 服藥方法部份增加圖像說明。

目前的設計的服藥方式則以文字呈現，建議改為圖像的說明能夠更明確讓患者了解服藥的方式以及時間。

2. 藥袋形式與尺寸

(1) 開洞設計符合一般者的使用需求。

對於藥師而言，因需要清點所有的藥品數量，所以一定會將藥品拿出來確認，故前方的開洞意義不大，然對於一般使用者，則為一重要的設計，使用者可方便核對藥品圖像以及實際的藥品。

(2) 新設計的藥袋尺寸符合需求

新的藥袋尺寸合宜，符合各類型的藥品收納以及慢性病患者的需求，且較大的版面能夠讓文字的字級提高，並保有合適的間距、版面的留白更多，使用者能方便閱讀。

3. 版面編排

(1) 領藥號碼與藥袋數為同一組的資訊，應放置在右上角。

藥袋數的位置需與領藥號碼放置在一起，最佳位子為藥袋右上角藥師才能快速確認領藥號以及藥袋數量。

(2) 藥袋上緣需留可裝訂空間。

若病患需領取很多項的藥品時，藥師會將其折起來裝訂成一份一份，原本的藥袋設計上緣大多為醫院名稱，所以折起來時，仍保留了重要的藥品資訊，但新設計的藥袋右上方的領藥資訊過於緊貼邊緣，缺乏足夠的空間以利藥師裝訂藥袋。

(3) 藥劑量和份數（服用天數）需分開標記

藥劑量和份數的資訊有不同的意涵，需有合適的間距，以避免藥師置藥錯誤的情形。

4. 視覺設計

(1) 部份文字的字級不夠大

在視窗版的用途等項目內容雖以加粗的方式表現，具閱讀性，但在標題的部份字級過小，需將其提高和內容一樣的字級大小，可考慮輔以改變字型顏色、字體等其他字型變項以確認設計。

(2) 藥品資訊部分的排版不夠清晰

純文字版的藥品注意事項、服藥說明區域缺乏合適的視覺引導元素，以致使用者無法一眼就清楚找到資訊內容，建議輔以其他視覺元素分割資訊。

根據上述使用者的訪談結果，本研究進行藥袋的資訊設計的修正，並將上述之建議納入藥袋資訊設計的原則中，做為其他風格藥袋設計之依據

5-5 第二次使用者評估

第二次的評估除了進行藥師、一般病患以及視覺設計師的一對一使用者設計評估訪談之外，亦進行作品展覽，藉由展覽的方式能夠蒐集更廣泛蒐集觀者的意見，了解一般使用者的偏好以及設計的問題。

5-5-1 使用者評估內容

在第二階段的評估樣本包含第一次評估之後的文字版與視窗版的藥袋，另新增復古版與家族系列兩款藥袋，此四種風格的藥袋在資訊版面設計上各有不同，如：純文字版將病患資訊以及藥品說明、服藥方法分為左右兩大區塊，而復古版則將資訊由上而下垂直排列，希望從不同的資訊表現手法，確認最符合使用者使用脈絡的藥袋資訊設計。



圖5-13評估樣本一（文字版）



圖5-14評估樣本二（開窗版）



圖5-15評估樣本三（復古版）



圖5-16評估樣本四（系列家族版）

5-5-2 受訪者以及參訪者背景資料分析

本階段的受訪者包含一名藥師、一名慢性病患者以及一名視覺設計師，受訪藥師目前為綜合醫院藥師，同時也是視覺傳達系在職進修部的學生，曾經於藥師雜誌發表藥袋設計相關的文章。本階段受訪的慢性病患者曾參與設計前階段的使用者訪談，瞭解本研究目的與流程，而受訪的視覺設計師自大學至研究所皆為設計相關科系，瞭解訊息設計、字體設計的相關原理原則。

表5-2 第二次使用性評估受訪者資料（依照受訪順序排列）

編號	年紀	性別	藥袋使用相關經驗
12（藥師、設計師）	30	男	為現任綜合型醫院藥師，並曾於一般藥局、老人照護中心服務，有3年的相關工作經驗，其同時為藝術大學視覺傳達系的學生，曾於藥師雜誌發表藥袋設計相關評論。
13（一般使用者）	47	女	高血壓病齡為3年，另有關節錯位之問題，固定每個月至兩間不同的綜合型醫院就診。（同編號02患者）
14（設計師）	28	男	視覺傳達設計師，曾於業界擔任平面設計師，熟悉字型設計等實務工作。

（資料來源：研究者自製）

除了一對一的使用性訪談之外，本研究的四款藥袋展示於「+homspital家醫院」的展覽中，在展覽過程中，亦蒐集不同參觀者的意見，參訪者包含一般使用者、實習醫師、使用者經驗的研究專家、設計師以及設計學院的老師與學生，參訪者的意見回饋亦一併整合至評估結果中。

5-5-3 使用者評估結果與建議

根據第一階段的設計評估訪談結果，使用者針對目前藥袋的資料呈現完整度、藥袋使用的流暢性以及視覺設計部份提出建議，意見整理如下所列：

1. 資訊內容與版面編排

（1）用法用量：

四款設計皆以不同的方式呈現用法用量，根據訪談結果，使用者接認為用法用量以圖示呈現最為清楚，而其標示順序依序為用藥方式（口服、塗抹）、服用頻率（每日一次、三小時一次）、服用份量（一顆、少量）。文與圖的排列則需將文字致於圖像之上，若有英文說明則依序為中文、英文、圖像。

(2) 增加QRcode：

智慧手機現在蓬勃發展，建議可將傳統的一維條碼改為QRcode，使用者可以藉由智慧型手機掃瞄條碼，連結到藥品資訊，條碼的使用可更廣泛，不會僅限制於醫療院所內的藥品偵測機器。

2. 視覺設計

(1) 資訊架構：

不同的使用者對於不同的資訊架構有不同的偏好，部分設計師偏好復古版資訊垂直排列的訊息呈現方式，部分設計師認為具有項目標示的視窗版合適於閱讀，經過訪問以及展覽參觀者的分析與意見分享，可確認目前的資訊結構皆設計符合需求。

(2) 字體：

對於一般使用者而言，字級大小為影響閱讀性的最重要的因素，故在設計上首要注意文字的大小，經過使用者評估，最小字級建議為十二級以上的文字。在英文的文字部份，藥師端使用者指出藥品或成份名稱應僅字首字母為大小，其餘字母應為小寫，才能加速藥品核發速度。此外，各個版本的字體安排上，一般使用者對於字型的瞭解並不深入，大多一般使用者認為各個版本目前所運用的字體符合閱讀需求。而有設計師指出復古版的標題以及姓名欄位的經典美黑體雖然符合復古風格，但字體的比例已拉長，不適合閱讀，應更換其他字體。

(3) 色彩：

使用者多喜愛重新設計過的藥袋色彩，認為活潑的藥袋能增加新鮮感。但在部分藥袋有色彩的配置建議：

視窗版：左上角的醫院資訊使用紅色呈現，然在醫療的資訊視覺設計中，紅色有警告的意義，故建議修改為其他顏色呈現。

系列家族版：藥袋色彩隨著不同的藥品內容而改變，為一特別的概念，但並不符合實際上的藥袋需求並有應用上的限制，如藥品為白色或是多色時，即無法套用於目前的設計之中，

(4) 紙材：

視窗版以及純文字版使用有纖維露出的紙材做為藥袋底紙，然而紙上的深色纖維，會影響資訊閱讀，故建議改為無肌理的紙材印刷。

(5) 圖像：

新設計的藥袋增加了藥品服用說明及服用方式的說明圖像，使用者普遍認為圖像能夠有效輔助藥品服用，尤其是不識字的老人或是外籍勞工能夠藉由圖像指示了解藥品的服用方式與頻率。在復古版所增加的藥品適應症輔助圖示雖趣味橫生，但在更廣泛的運用上則可能會產生下列問題：

- a. 單一藥品有多種適應症，無法單以兩個圖像及呈現所有適應範圍。
- b. 若為符合所有藥品的需求，則須建立一套完整且完善的圖像，有實際執行上之困難。
- c. 適應症的圖像需進行圖像的識認性測試才能廣泛應用於設計之中，故在實際執行上需更長的時間與人力完成，並不適用於現行的設計。

(6) 視覺設計元素：

不同的版本各自運用不同的設計元素做為視覺引導輔助，例如在文字版應用紅色的三角型和線段，系列家族版運用色塊區分資訊。

文字版：增加分隔線段，使用者能更清楚了解各項目資訊。

視窗版：增加線段區隔各項資訊，以及統一的輔助線段，例如在項目與內容間統一使用直線區隔資訊，避免部分區隔線為斜線，部分區隔線為直線的情形。

復古版：復古版的紅色外框可在進行細微調整，例如在左上角的醫院資訊部分，外框可以隨著醫院資訊的文字外框進行改變。

系列家族版：左下角藥品圖樣略顯鬆散，設計師端建議可再精簡圖像數量，並確認排列方式，以其畫面達到統一協調，此外，即需思考若藥品內容為方型的藥布或針劑，呈現方式是否會影響藥袋的整體視覺呈現。

3. 使用者偏好

在展覽以及受訪過程中可發現使用者皆有各自的偏好，部分設計師喜好視窗版，其原因為視窗版與人清新的氛圍，有舒壓的效果；部分參訪者喜好視覺強烈的系列家族版，而藥師端的使用者則認為文字版的可執行性高，且資訊容忍度高，在使用上可能會較為方便。中高年齡層（五十歲以上）的使用者

偏好復古版，且會自動連結到兒時的藥包仔記憶，並喜好藥袋上的健康與平安的祝福語。

本研究根據上述的使用者訪談結果，考量藥袋資訊的容忍性以及可執行性評估（參考表5-3），最後以純文字版為基本的設計樣版，再將其他版本的元素容入，使之成為一符合使用者需求的藥袋設計。

表5-3各版本藥袋設計優缺點比較

藥袋版本	特色	實際執行上的優缺點
純文字版	以文字為主的設計，風格以求簡潔、俐落。	節省油墨、列印速度快、資訊容忍度高、設計中性符合各級醫院需求
視窗版	藥袋正面有開洞設計。使用者可以直接從藥袋正面看到藥袋內的包裝物，不用翻來覆去找資料。	資訊容忍度高、能有效提供藥品對照與查詢功能 藥袋前方開洞需增加成本
復古版	參考五六零年代的寄藥包設計，以明確的圖示、復古的字體、鮮豔的色彩增加藥袋親切感。	適應症的圖像建檔不易
系列家族版	各藥袋上的顏色與裝飾圖案會因為藥品內容而更改，每一個藥袋色彩都能符合藥品內容，增加藥品識認性。	藥袋設計活潑、充滿驚喜

（資料來源：研究者自製）

5-6 設計成品

5-6-1 藥袋設計成品

經過兩次的設計專家、藥師以及一般使用者的使用性測試，考量不同使用者的使用需求可能不同，以及藥袋版面有限，選擇純文字板的設計進行修改，完成最終的設計成品（圖5-17）。本設計以文字為主，以單純的文字編排，輔以簡單的線條、文字區塊等簡單的視覺元素完成設計，此成品具高度的資訊容忍性，並能立即使用於現行的印刷之中。在先前的設計發展中發現對於文字的版面編排、設計元素應用知能力略顯薄弱，故參考一些相關包裝

以及平面設計（圖5-17），從前人的優秀作品中萃取設計。



圖5-17 包裝設計參考資料

領藥序號

1246 1/4

2010年 10月14日

陳小美

479776 女 26歲

處方醫師 復健科 杜國賢

Teiria Gel

Etofenamate 5%, 100mg/gm

思舒凝膠 1條 (28天份)

適應症

消除酸痛、發炎腫脹



外用劑型 15cm

皮膚外用

external

每日4次

four time a day

適量塗抹

a little



早	中	晚	睡前
▼	▼	▼	▼

副作用

皮膚發炎、過敏反應。

注意事項

不能與眼睛粘膜及有傷口的皮膚接觸。

若有任何使用上的問題請盡速與醫師聯繫。

保存於 30°C 以下

下次回診時間

2011/01/02/ 上午

復健科 杜老爺醫師 5 診 10 號

調劑藥師 王藥師 覆核藥師 陳藥師



家綜合醫院

Taipei Homspital General Hospital



圖5-18 文字版藥袋設計成品

本成品的設計資訊架構、字型運用、色彩計畫、設計元素等如下說明：

- (1) 資訊架構：資訊主要分為左右兩大欄，左側為患者資訊，右側為藥品資訊與服用方式，右上方有領藥資訊，由上而下為要品資訊、服用方式、下次回診時間提醒以及院方資訊，另右下角有二維條碼，使用者可快速查詢藥品資料。左側上方的留白空間為裝訂邊，可將多項藥品的藥袋裝訂向後折，再以訂書機裝訂，方便使用者攜帶。左側下方的開窗設計，便於使用者對照藥品資訊與藥品實體便於收納。
- (2) 色彩計畫：背景色為白色，字體為黑色，對比明顯，便於閱讀。線段以藍綠色線段進行資訊分隔，此綠色在色彩向度中為舒適、平和的顏色。重要資訊的關鍵字以紅色標註，提醒用藥人。
- (3) 字形：使用的字型為日本字體小塚明體，字形方正，有六種粗細層級可選擇，能夠依內容需要增加字體粗細，合適於當標題文字亦可作為內文使用。且根據先前的文獻探討可明體與楷體合適閱讀，本字體即融和兩種字型的特色，具有明顯的筆畫粗細，易於閱讀。本藥袋上最小字級為14級，最大為患者姓名20級，字級落差大，使用者能快速瞭解資訊的重要程度。英文字體為有襯線的英文字體Times New Roman，本字體除了與中文的有襯線字體相配合，亦具有良好閱讀性。段落文字行距為1.2倍行高，不會造成橫式與直式皆可閱讀的錯誤。
- (4) 視覺設計元素：本設計主要運用不同的線段區隔資訊，線段的呈現方式有虛線、實線以及不同粗細的差異，希望線段在區隔資訊的功能性之外，亦能增加畫面活潑感。

5-6-2 藥袋應用：多藥一袋藥袋

在醫院兒童藥局、部份中藥藥局以及小診所仍會使用多藥一袋的，故根據一藥一袋的視覺元素應用於多藥一袋的設計中，此設計將藥品圖片條列放置，並說明各項藥品的用途。即使藥品磨成粉，病患仍舊能夠知道自己吃的是那些藥。



家綜合醫院 新竹市千甲路56號
 Taipei Homspital General Hospital 03-5678952

領藥序號 藥袋數
 124623 1/4

陳小豬 女 6歲
 病歷號碼 479776
 處方醫師 兒童門診 杜老爺
 調劑時間 2010年 10月14日

每日 3 次
 three time /day

每次 1 包
 a bag once

飯後服用
 After meal



▲ 3天份

藥品內容	用途	副作用
 Furosemide Etofenamate 5%, 100mg/gm 橢圓黃色 1公分	消除酸痛、發炎腫脹	偶有噁心、嘔吐、腹瀉
 Wearedorami Etofenamate 5%, 100mg/gm 紅黃圓形 1公分	利尿、高血壓、急性肺水腫	消除酸痛、發炎腫脹
 Cimetidine Etofenamate 5%, 100mg/gm 粉橘圓弧四角形 0.5公分	細菌性感染症	偶有噁心、嘔吐、腹瀉
 Letustoget Etofenamate 5%, 100mg/gm 橢白色圓形 1公分	過敏性鼻炎、感冒引起之流鼻水	頭暈、嗜睡

覆核藥師 // 陳錫珍 調劑藥師 // 陳佩盈



圖5-19文字版多藥一袋藥袋設計

5-7 成果展覽

藥袋設計完成之後，與另一位同為進行醫療品設計的鍾張齡同學，共同規畫於新竹金變堂的進行+ homspital展覽中展出。展覽中不僅展現本創作者的藥袋設計與鍾張齡同學的學習成果，亦邀請觀眾與創作者共同思考醫療設計的更多可能。

5-7-1 展覽主題說明

本展覽名稱為「家醫院」，並將展覽規劃成家醫院的感覺，而所有展品也以「家醫院」作為設計設定，以下簡述家醫院以及其logo設計的概念。

1. 家醫院概念

像家一樣的醫院：「+」的符號又有「家」的意思：欲將「家」的溫馨感帶入此一仿「醫院」的展覽中。

+ HOMPTAL：將“home”和“hospital”兩個字組合起來，創造出另一個新的辭彙，除了展現本展覽欲藉由設計讓醫院更有家的感覺之外，亦希望觀者能看到此展覽之後，對於醫院的空間、醫療設備以及各項訊息產生不同的想法。

設計加值：+ 有plus、增值的意義，期待藉由專業的設計以及使用者研究，設計出實用、讓病患、醫護人員能更愉快地享受醫療資源，就像在家一樣。

2. + HOMPTAL LOGO設計概念

圖像意象：本Logo圖 5-20以象徵家的煙囪屋頂與象徵醫院的十字結合，整體圖像並有向上箭頭的意象，代表”+醫院”在人性關懷與醫療設計上的不斷精益求精。

色彩計畫：粉色系的配色能讓人產生平和、沉穩的情感，故在本設計中運用粉紅強調Homspital設計讓使用者即使在醫院也能像在家裡一樣的自在舒適。



圖 5-20 +homspital LOGO設計

5-7-2 展覽宣傳

1. 展覽海報與宣傳小卡

海報與宣傳小卡運用柔和的粉色為底，上加一只以紙板製作的家醫院 LOGO的立體空間，空間內是兩位創作者的展品。



圖5-21 +homspital宣傳小卡

2. homspital 家醫院展覽文案

在日本，
原研哉將觸覺延伸至視覺，
溫暖的尋路系統指引出梅田醫院的幸福方向，
在英國，
皇家藝術學院的設計團隊在完善的使用者研究中，
為病人的尊嚴而努力。

在台灣，
學工設的鍾張齡和搞視傳的陳思穎，用設計的力量打造一個有家感覺的醫院。

讓病房間洋溢著一點家的幸福，
在花花藥袋上輕灑對朋友的體貼，
在醫院睡袍上縫上一些尊重。

期待有那麼一天，
抱著肚子哇哇叫的小妹妹不會迷失在混亂的指標中，找不到急診室。
打著點滴的老爺爺，不用在寒冬中讓一隻手臂吹冷風。
患有糖尿病的阿嬤拿著一袋又一袋的藥包，卻清楚知道該吃哪些藥。

期待有那麼一天，
更多貼心的設計溢滿醫院，
更多的設計師關注於醫療設計。

我們更期待在不久的未來，
能在+homspital的展場遇見您。

3. 展覽網站

有鑑於許多親朋好友都無法遠赴新竹參觀，故進行網站建置，以圖文的方式說明展覽概念、並放置各展品說明，即為一線上藝廊。



圖5-22 +homspital網頁頁面

5-7-3 展場空間規劃與展出情形

本展覽將整個展覽空間規劃為一間小醫院的形式，希望觀者一踏進展覽的現場就能感受到一種溫馨、具有家感覺的醫院氛圍在這氛圍之中，觀者可以思考以及感受醫院更多的可能性。展覽有三大主軸分別如下：

產品設計：分為食衣住三大類，在食的部分，解決醫院配餐時的問題，藉由服務設計的角度，設計一連串的用餐體驗；在衣的部分，解決病患在醫院中打點滴和管線的問題，以及醫院中辨識病患的手環的問題，進行產品設計提升病患在使用產品過程的感受；在住的部分，解決病房中的資訊問題，藉由直覺性的介面設計將病房中的資訊整合，這一部分主要由鍾張齡同學完成。

視覺傳達設計：在視覺傳達作品中，包含藥袋以及醫院文宣品，例如：出診單、醫院資訊簡報等的再設計，這些作品的產生，皆透過嚴謹的使用者調查與訪談，再創意誕生而成。



圖5-23展出實況



圖5-24 展出藥袋



圖5-25 展出作品

參與式創作：於現今的醫療環境中，大部分的醫療資訊或是設備設施，都來於院方單方面的設計，缺乏病患使用者的參與，使醫院成為一個不貼心的場域。於此展場特闢藥袋創作區，觀眾能夠自由發揮想像，設計心目中的理想藥袋。在國外已有許多博物館走入醫院，或是藝術前進醫院的活動。然而在台灣，各個領域各自發展，缺乏有效且具有創意的整合，故希望藉由展覽的形式，讓大家的創意能在“+homspital”自由發揮。展覽過程中，即可看見許多參觀者對於藥袋的想法或巧思，例如將藥袋設計成信封袋的樣子等，這些使用者的想法也可刺激設計師之後再創造。

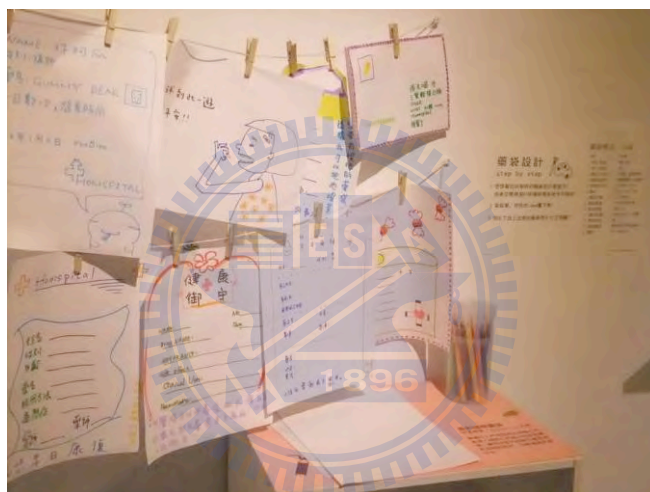


圖5-26 參與式設計展出實況

5-7-4 展覽小結

作品展覽除了具有展示學習成果、設計想法之外，另有宣傳理念以及教育之功能。設計者與觀者的意見交流，讓設計者能更廣泛了解使用者的需求，不同的參訪者給予回饋與意見是設計修正的參考依據。許多觀者提供了如下展示相關建議：（1）可以增加圖像性的說明書書本，解釋藥袋設計的流程以及設計的重要性；（2）提供醒目的新舊藥袋對照版可讓觀者一目了然，分辨兩者的差別。觀者的意見都是未來展覽的參考依據。

第 6 章 結論

6-1 結論

本創作研究進行藥袋使用研究、藥袋設計、藥袋使用評估三個階段，以期設計出符合使用者需求、美觀且可量產的藥袋。本小節將歸納整理本研究發現。

前端藥袋蒐集與使用者研究的研究發現：

1. 病患與藥師的資訊閱讀順序不同，對藥袋項目所需的認知亦不同：病患於領藥櫃檯會先確認病患姓名欄、藥袋數量、藥品名稱，回家後會閱讀服用方式。藥師則先閱讀藥品名稱與劑量，再逐一進行藥袋上的資訊確認。另外，病患多以藥品的適應症（用途）稱呼此藥品，不常閱讀藥品的學名或廠牌名。藥師辨識藥品則同時以學名與商品名為準。
2. 病患與藥師皆認為現行藥袋上資訊的易讀性仍不足，問題包含文字過小、印刷不清楚、文字間距狹窄、英文大小寫混雜、說明內容傳遞不清。
3. 根據訪問結果，現今科技已能支援編排多樣化的彩色藥袋，並可視院方需求增加不同的資訊。

根據上述研究結果，提出下面的設計建議：

1. 本研究將藥袋上資料分為：患者基本資料（病患姓名、年齡）、藥品資訊（藥名、學名、劑量、適應症等）、服用方式（包含用法用量、副作用、警語）以及藥師與院方資訊（藥師姓名、處方醫師姓名以及醫院聯絡資訊）以及領藥資訊（藥袋數量、領藥編號）五大類。
2. 「藥品相片」、「服藥指示圖像」以及「條碼」，能增加藥準確性及病患用藥的安全；下次預約掛號時間」則有效提醒患者下次就診時間，增置於未來的藥袋設計之中。
3. 視覺設計原則

字體：有襯線的字體易於閱讀，故建議在段落文字使用有襯線的字體。英文字體除了字首大寫之外，其餘應為小寫，以便閱讀。

字級大小：字級大小應至少於12級以上，較重要的資訊如病患姓名、藥品品名等則建議於16級以上，並設為粗體增加識認性。

行距：行距至少為1.2倍行高，避免文字過度擁擠。

色彩：運用高對比以及高彩的顏色於重要的文字或句子，能夠加深使用者的印象，達到警告或提示的作用。

視覺元件：線條、區塊元件能夠建立視覺引導，讓使用者了解閱讀的順序。

根據上述設計原則經過發散與收斂，先提提出文字版、視窗版進行第一次評估，進行設計修改之後，再增添復古版、家族版兩款藥袋設計進行第二次使用者評估結果，可知不同年齡的使用者對於不同風格的藥袋有不同偏好，例如：年輕族群喜好系列家族版的活潑樣板，而高年齡層的使用者偏好復古版本。但不論那一個版本，使用者都期待藥袋能更加活潑、有趣。

最後將文字版考量藥袋印刷的可執行性以及資訊的可容忍性進行視覺設計，並進行第二次的使用者測試。最後完成改良藥袋設計，此設計符合患者、藥師的需求，並具有下列特色：

1. 資料分為五大群組編排：患者基本資料、藥品資訊、服用方式、藥師與院方資訊以及領藥資訊。
2. 藥袋內容增添「下次就診時間提示」、「藥品相片」、「藥品條碼」，確保用藥安全。
3. 藥袋資料經過資訊縮減、合併，輔以14級以上的文字與引導圖樣編排，具有良好的閱讀性與視認性。
4. 左下角具視窗設計，使用者可快速對照藥品資訊與藥品實體。
5. 新版藥袋資訊容忍度高且可量產。

6-2 檢討

1. 彩色藥袋的輸出成本增加

新設計的彩色藥袋資訊清晰，但價格也較高；一個雷射彩色藥袋的成本高於現行藥袋一元，平均一間綜合型醫院的單月藥袋量為十八萬個，故一個月將增加近十八萬元的藥事開銷，此為醫院必須考量的成本範圍。

2. 資訊多且複雜無法完全符合使用者需求

使用者與相關文獻皆建議藥袋字級至少為14級，但藥袋上的資訊量大，實際執行版面設計時，部分設計因排版需要，使用的最小字級為12級。但輔以合適的字元間距、行距、字型，使之仍達到易閱讀之效。

3. 需要廣泛且深入的藥袋評估與分析

本研究限於研究時間之關係，未進行受測人數較多的量化性評估，故無法了解哪一款的設計最符合使用者需求的。

6-3 後續研究方向

除了藥袋的資訊設計之外，藥袋的材質、內容皆可更深入研究。

1. 藥袋使用性研究

藥袋的使用性不只在資訊閱讀上，而更可能涉及於程序、產品、材質等其他的設計範圍，例如：在訪談中發現藥師們經常被藥袋刮傷，未來可以進行藥袋材質研究，減少藥師們的職業傷害。

2. 藥袋的文字說明的修正

在藥袋的蒐集過程中，也會發現部分藥品的副作用、警語欄位寫得過於簡略²或是艱澀難懂³，不夠精練的描述不但無法將用藥資訊傳達給病患，更可能造成病患的恐慌，而害怕服藥，故藥品上注意事項與副作用的書寫需要結合其他領域的專家，進行更深入的探討。

3. 多功能藥袋的創作

本研究僅著重於藥袋的資訊以及平面設計，但在藥袋的功能上並未進行更深入的研究或是設計，未來可以更進一步地了解使用者的使用脈絡，解決服藥

²敏盛醫院藥袋標記：副作用一欄標記「副作用及注意事項請詢問藥師」

³行政院榮民總醫院的藥袋標記：可能副作用與發發生率：失眠、高血壓、水腫、消化性潰瘍、高血糖、感染、骨質疏鬆等（藥典未載發生率）*副作用是否發生因人而異，若有疑問，請諮詢醫師或藥師或就醫。*過於細節的藥袋資訊可能會造成使用者的無謂擔憂。

者在服用上的不便⁴，例如：提醒使用者服藥的機制、設計能夠方便攜帶的藥袋，或是讓藥袋同時還具有用藥紀錄的功能。

4. 系統性藥袋的規劃

本研究僅針對單一的藥袋進行設計，但實際上病患在一次就診時都會拿到很多個藥袋，慢性病患者更可能一次拿到九個藥袋。有些病患會到多間醫院就診，擁有多間醫院的藥袋，如何藉由系統性的管理亦是未來可研究的範圍，讓使用者不再手忙腳亂於藥袋之間。

5. 藥袋圖像標示的設計與整合

藥袋上的圖像標示雖已有諸多研究討論，但在實際的執行上並未統一，且圖像的研究多與藥袋本身分離，需要在設計圖像的同時，思考如何將圖像合適地置於藥袋之上。



展覽參觀者：「這個藥袋還是太大了，看能不能用一些折或是裁切的方式，讓整個藥袋可以用一個小動作就把他變小、變成可以隨身攜帶型的。」

參觀者說：「可以設計一種像自動筆的裝藥容器，然後我們只要把藥丸放進去，就可以隨身攜帶，吃藥的時候只要按一下藥品就會掉下來。」

參考文獻

- 劉佩君 (2007)。通用設計原則應用於藥品包裝之研究—以感冒藥與腸胃藥為例。國立雲林科技大學視覺傳達設計系碩士論文。
- 黃子倫 (2011)。圖像藥袋圖文呈現個案研究。國立台灣科技大學設計研究所碩士論文。
- 錢真珠 (2011)。臺灣醫藥袋圖像符號標示系統之建置設計。樹德科技大學應用設計研究所碩士論文。
- 王慈妤 (2005)。高齡者健康食品包裝之文字識認性研究。國立雲林科技大學。工業設計系碩士論文。
- 吳憶伶 (2007)。符合高齡者辨識之感冒藥包裝視覺設計研究。國立台中技術學院，商業設計研究所碩士論文。
- 劉佩君 (2007)。通用設計原則應用於藥品包裝之研究—以感冒藥與腸胃藥為例。國立雲林科技大學視覺傳達設計系碩士論文。
- 李念宗、曾碧萊、曾淑鈺 (2008)。提升用藥安全：以病患為中心的藥袋改善研究。藥學雜誌，24 (3)，16-24。
- 陳宏賓 (1991)。中華民國藥師公會全國聯合會美國醫藥分業考察報告。藥學雜誌，7 (2)，16-29
- 林慧玲、高雅慧、吳如琇、游文瑛、陳文慧、陳瓊雪 (2002)。在臺灣建立一個較安全的用藥制度。臺灣醫學，6 (6)，924-937
- 蕭淑玲等作 (2009)。顧客洞察者的田野手冊。台北市：資策會。
- 太陽臉 (2007)。有趣的臺灣老插畫。臺北市：華人版圖。
- 原研哉著，&黃雅雯翻譯 (2005)。設計中的設計。台北市：磐築創意出版。
- 吳翰中、吳琍璇 (2010)。美學CEO：用設計思考用美學管理。台北縣：繆思出版：遠足文化發行。

威廉.立德威 (William Lidwell), 克汀娜.荷登 (Kritina Holden), 吉兒. 巴特勒 (Jill Butler) 著; 呂亨英譯 (2008)。設計的法則。臺北市：原點出版。

佐藤悅子著，夏淑怡譯 (2010)。設計道--佐藤可仕和**design**經營術。台北市：時報文化出版。

朱其明 (2009)。字由字在談字型。台北：龍溪出版。

梨杏譯，迪特波世界編集部著 (2009)。Idea+10：一針入魂的即效設計處方。台北市：旗標。

蕭學仁 (2003)。阿公ㄟ寄藥包。載於張尊禎主編，老台灣柑仔店。臺北市：上旗文化。

伊達千代著 (2008)。色彩的準則：玩出絕妙好設計。台北市：悅知文化發行。

丘永福 (1991)。字學。台北：藝風堂。

羅蘋·威廉斯著，張好菁譯，蘇宗雄增訂中文字體設計篇 (2006)。寫給大家的平面設計書。台北市：三言社出版。

林昆範 (2006)。色彩原論。台北：全華。

行政院衛生署 (2007)。96年的醫療機構現況及醫院醫療服務量統計年報。檢 索：2010年12月9日，檢 自：
http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2_2.aspx?now_fod_list_no=10292&class_no=440&level_no=3ISO 13470

邱玉珍 (2006)。台灣人大藥罐，年花千億買藥吃。檢索日期：2012年2月1日。取自<http://hk.epochtimes.com/8/3/6/78464.htm>

くすりの適正使用協議会 (2006, 12月)。絵文字 (ピクトグラム) の庫・ピクトグラムシール，上網日期：2011年2月17日，檢自：
https://www.radar.or.jp/02/08_pict/08_pict_index.html

英文文獻

Adams, A. (1999) . **Usability testing in information design**. In Zwaga, H.J.G.

Boersema, T. and Hoonhout, H.C.M. (eds)(1999), **Visual Information for Everyday Use: Design and Research Perspectives**, London: Taylor & Francis.

Virzi, R. A. (1992). **Refining the test phase of usability evaluation: How many subjects is enough?**, Human Factors, 34(4), 457-468.

Gould, J. D. & Lewis, C. (1985). **Designing for usability: key principles and what designers think**, Communications of the ACM, 2(3), 300-11

Institute for Information Design Japan(editor) (2005). **Information Design Source Book**. Boston, MA : Birkhauser-Publishers for Architecture

International Institute for Information Design, IIID(2007). **idX (information design exchange) Information Design:Core Competencies**. Retrived Feb 7 2012, from the World Wide Web : <http://www.iiid.net/>

Jacobson, R. (Ed.). (1999). **Information Design**. Cambridge, Mass. : MIT Press.

Jenn Visocky O'Grady & Ken Visocky O'Grady(2008). **The information design handbook**. Cincinnati, Ohio : How Books

Kinross, Robin. (1986). **The rhetoric of neutrality**. In Victor Margolin (Ed.), Design discourse: History theory criticism (p. 131-143). Chicago: University of Chicago Press.

Leonard L. Berry & Bendaputi, N.(2003) . **Clueing in Customers**. Harvard Business Review (2003, Feb.)

Shirlee-ann knight & Janice Burn(2005). **Developing a frame for assign information quality on the world wide web**. Information science journal volume 8.2005, p.159-172

Wang, Richard &Strong, Diane M(1996). **Beyond accuracy : what data quality means to data consumers**. Journal of Management Information Systems; Spring 1996; 12, 4; p.5-34

Mary c. Dyson & Gary J Kipping (1998) **The effects of line length and method of movement on patterns of reading from screen.** Visible language 1998m vol.32(2) p.150-181

Taki Akiko (editor) (2008).**チュラルスタイルグラフィックス=Relaxing graphics : warm, calm, exhilarating** ,Tokyo : PIE Books.

International Standards for Standardization (1999) **.ISO 13407 Human centred design processes for interactive systems** 。検索日期：2012年2月1日。取自 <http://www.usabilitynet.org/tools/13407stds.htm>



附錄一 藥袋圖像與資訊設計分析列表

書田泌尿科眼科診所 預約掛號專線: (02)2569-0211分機 8-9-3130
 泌尿科急診中心、泌尿科內科、泌尿科門診
 泌尿科、一般內科、大腸泌尿科、眼科急診

病號號: 06056412 姓名: 王小美(女) 病號號: 741
 預約日期: 2009/03/16 醫師: 4/4 年齡: 52

內服藥
 用法用量: 口服 每次服用 每日早1,晚2;依醫師指示服用

藥品名稱	單位	數量	總量	天數
1618 Athvan 0.5mg/Tab (Lorazepam 0.5mg/Tab)		3.00	21	7

藥名: 藥氏
 適應症: 焦慮、失眠
 副作用: 嗜睡、昏昏欲睡
 藥品外觀: 藍色圓形錠劑
 警語: 懷孕或哺乳請告知醫師、整粒吞服、勿嚼碎
 建議的開方期間內使用

地址: 台北市建國南路2段276號 藥物諮詢專線: (02)26632-5888

01 書田泌尿科眼科診所

尺寸: 17.5x15.5公分

字體: 新細明體

字級: 患者姓名、用法用量說明 16 pt、其他資訊12 pt

語言: 全中文

AM 2009/08/27 09:41:09 3023

長庚紀念醫院 領藥號碼 No. 00320 台北
 CHANG GUNG MEMORIAL HOSPITAL
 網址: http://www.cgmh.org.tw

姓名: 王小美 生日: 2009/08/27 性別: 女
 病歷號碼: 10499054 年齡: 45 體高: 160 2009/08/27
 科別: 眼角膜科 醫師: 馬家康 (07) 藥房: 內科門診

【藥名】 X01 Cromolyn eye drops 2% 10ml/bot
 11562#2 藥品名: Cusicrom 亞美隆 2% 眼藥水
 廠牌: 愛爾康

【使用方法】 外用藥、點眼 3-2
 每天4次,每次1滴

【臨床用途】 1過敏性結膜炎

【注意事項】 點眼

【副作用】 點藥的瞬目反應、角膜刺激、眼睛灼熱

【預約回診】 2009年11月26日, 星期四, 眼角膜科, 馬家康醫師, 上午診-2號

請參考藥品包裝上之有效期

請詳閱背面注意事項, 如爾注時請將藥交給注射室醫護人員。

02 長庚紀念醫院

尺寸: 14.5x19 公分

字體: 新細明體

字級: 12pt

語言: 全中文, 部分項目標題英文

國泰綜合醫院
台北市仁愛路四段240號 台灣：D
 包裝總別5

日期：089/07/14 15:31 第 8 - 1 種

領藥號：3759 姓名：王小美 病歷號：000891401
 性別：女 年齡：55 歲 醫師：陳宏宏 28 大份

用法：口服
 每天2次早晚飯後使用
 每次：1 粒

藥名：Sulfasalazine 500mg 數量：56 粒
 斯樂腸溶錠 (Sulfapyridin 500mg)

外觀：鮮黃橙色，橢圓形，錠劑，102.31%
 用途：主治類風濕關節炎、潰瘍性結腸炎或其他用途

用法 / 用藥須知：
 請整粒吞服不宜咬碎，同時併服 840CC 白開水

調配 范瑋璋 審核 張永烈 發藥

請核對藥袋「姓名」，當面點清「藥品數量及種類」。
 藥品諮詢專線：(02)2708-2121 轉 3813

03國泰綜合醫院

尺寸：14x20公分

字體：新細明體

字級：患者姓名、領藥號16級、其他資訊
12pt

語言：全中文

國軍高雄門診中心
 高雄市前鎮區光華二路51號
 ※發燒咳嗽打噴嚏，請注意衛生及咳嗽禮節※
 No.51,Guangfuan 2nd Rd.,Cian-shen District,Kaohsiung City 806,Taiwan(R.O.C.)
 電話專線：991708 傳真專線：9916651

開診日期：99年07月26日 藥單序號：126 02-02

處方號碼：479776 處方醫師：杜國賢
 姓名：曾保里民 性別：復健科 年齡：56歲08月
 姓名：王小美女士 性別：女

藥品名稱/劑量	單位	數量	天份
2 TEIRIA GEL 100MG/GM 屈臣製藥	適量 每盒 1條	28天	
	每次服 1顆量 (840600)		

用法：口服
 頻率+途徑：每日四次，早、中、晚餐及睡前
 皮膚外用：適量塗抹

其他用藥指示：一般皮膚用，請避光儲存

適應症狀：局部疼痛

副作用：Major Side Effects

用藥如有疑義，請洽本院藥局，聯絡電話：
 3344003 (總機)轉 107
 3344003 Ext 107
 Pharmacy Division

複核醫師 調劑醫師

04國軍高雄門診中心

尺寸：15x19公分

字體：項目為標楷體、打印資訊為新細明體

字級：領藥序號30pt、患者姓名、處方醫
生、看診科別14pt、其他資訊12pt、

語言：項目標示中英雙語，內容文字中文

醫療財團法人辜公亮基金會
和信治癌中心醫院 (開口向右)

藥單 藥單序號0031

領藥號 0167 領藥日期0100721 共1袋

姓名 王小美 F12345XXX 病歷號 01234567 0012 第1袋

【口服藥】 口服 藥品作用:肝炎治療藥品

每日一次,每次 1 錠 共 28 日份 總量 28錠
 使用方式:餐前二小時或餐後二小時服藥

藥品名稱：學名：【0.5mg】 Baraclude 0.5mg/tab
 商品名：【0.5mg】 Baraclude Tablet 0.5mg/tab
 中文名：日藥克顯衣錠0.5毫克 白色三角形錠 BMS 1511
 注意：請完成全程治療，不要隨意停藥

0721 12:00:36 002397 處方醫加：陳新煇 藥師： 80212

請詳閱背面說明，領藥後先核對藥袋上之姓名及藥品數量。(1420/0903)25粒(210065)

05和信治癌中心醫院

尺寸：17.5x15公分

字體：項目標題為標楷體，打印內容為新細
明體

字級：患者姓名、服藥方式、藥劑量為
20pt，字體高度壓縮70%，其他資訊10pt

語言：全中文

敏盛綜合醫院 (CE-9173 (0))
Min-Sheng General Hospital
 地址：桃園市經國路168號 電話專線：(03) 3178599轉8132 FAX：(03) 3160740
 藥物諮詢專線：(03) 3178599轉8132 email:pharmacy@ms.com.tw

調劑日期：2010/9/12 領藥序號：診間號：99 藥袋數：2/6
 Dispense Date: 19:00:26 醫師院區： 特別：急診
 藥歷號碼：1855551 處方醫師：郭錫 科別：急診專科
 Chart No. 2010/9/12 年齡：25歲

姓名：王小美 性別：男

藥品名稱/含量	單位	數量	天份
Diclofenac sodium 50mg/cap <Voren EM Capsules 50mg(非索)>	顆(capsule)	3	天

用法與用量
 Administration 每次1顆，每天二次，早晚飯後
 口服
 1 capsule each dose, twice a day, taken after meals for oral use

主要適應症
 Indications 頭痛、解熱、抗發炎
 analgesic and antipyretic

主要副作用
 Major Side Effects 腹痛、胃痛、便秘、尋麻疹、呼吸困難

其他用藥指示
 Other Instructions 藥品長期使用可能會增加心血管疾病發生之機率

複核藥師 張世音 調劑藥師 張玉琴

06 敏盛綜合醫院

尺寸：14.5x19公分

字體：標楷體

字級：患者姓名、服藥方式、藥劑量為14pt，其他資訊12pt。

語言：項目標題與用法用量的內容中英雙語，其他資訊為中文

臺安醫院
 總機：(02) 27718151 藥物諮詢：(02) 27718151 # 2743 院址：台北市八德路二段424號

注意事項
 1.請核對姓名及藥物劑量藥品種類及數量。
 2.請保留藥袋至藥用完，除另有標示外，請連瓶蓋或藥片瓶內所附之說明書一併保留。
 3.領取藥物時請立即注射劑量注射，或依指示說明書之說明書之說明書及說明書。
 4.若發生藥物過敏、發熱、尋麻疹、呼吸困難等症狀，請立即停止服用並尋求醫療協助。
 5.尚請按時服用藥水請隔5-10分鐘使用。

用藥指示
 434
 王小美 (女)1000110714 健保
 一般
 口服藥 共 14 日份
 必須時使用。
 口服
 每次使用 1 顆 (TAB)
 Inderal 10mg
 中文名：恩特樂-10
 14 TAB

外製：淡黃色圓形錠劑，一面有INDEL 10
 適應症：可緩解心臟病、心臟病、心律不整及其他心血管相關疾病
 禁忌：對有氣喘或慢性腎臟病者，應小心使用本藥

處方醫師：高千雅 調劑藥師：陳佩慈 複核藥師：羅顯珍 2010/05/28 10:59 8531

07 臺安醫院

尺寸：20.5x15公分

字體：新細明體

字級：領藥編號20pt、打印資訊為10pt，

語言：中文

備註：藥袋省略各項目

臺北市立關渡醫院
 Taipei Municipal Gan-Dau Hospital-T.V.G.H.
 委託臺北榮民總醫院經營
 台北中北投區知行路225巷12號 電話：(02)28587000 (總機)
 視病猶親 融入社區
 日期：2010/01/07 診間：7804 領藥號 1353

藥歷號 C22XXXX385 性別：女 姓名：王小美
 History No. Sex Name

用法用量 口服錠 每日三次
 Administration and Dosage 每次 1 顆
 在三餐飯後半小時服用

藥名：CATAFLAM Tab 25mg(Diclofenac-k) (淡粉紅凸圓粒)克他服寧25mg錠
 Drug name Color & Shape

胃潰瘍、氣喘、正服用毛 用途：止痛、消炎藥
 警語 地黃者請告知醫師 用藥時
 Precautions Cautions

總藥量 21 顆 總量：21 顆 天數：7 日份：
 Quantity Duration Days

藥袋數：2 種藥 - 1 處方醫師：黃清貴 配方及複核藥師 蘇怡君 21
 No. of Bag Doctor Dispensed/Checked Pharmacist

服藥期間如當再看病，請帶此藥袋(或用藥紀錄單)告訴醫師正在服用此藥品
 Please bring and show this bag (or medicine record sheet) to your physician if you pay any clinical visit during medication period.

08 臺北市立關渡醫院

尺寸：19.5x17.5公分

字體：標楷體

字級：病患姓名為20pt、用法用量、藥名、病歷號碼為16pt、處方醫師、警語為14pt、用途警語14pt

語言：項目標題為中英雙語、內容為中文

 行天宮醫療志業財團法人恩主公醫院 EN CHU KONG HOSPITAL		04 03
門診醫令 99年 7月 12日 09:11:07	<input type="checkbox"/> 內服藥 <input type="checkbox"/> 外用藥 <input type="checkbox"/> 注射藥	胸腔內科
領藥號: C00157 (0)	下次回診: 99年 08月 13日 上午	胸腔內科 05診 005號
姓名: 王小美	男 53歲	
病歷號: 3524100		
投藥途徑: 口服		
用法: 每天1次 早餐飯後		
用量: 每次 1 錠		
28 天份, 共 28 錠		
商品名: Loxol SR 75mg/tab		
學名: Ambroxol SR		
中文名: <MQA05>樂咳痰舒長效錠		
外觀: 黃色圓凸形錠劑		
主要用途: 化痰		
注意事項: 錠劑吞服不可研碎		
若您接獲本院電話通知藥品相關事務請回電確認		
警語: 服用時以充分開水整粒吞服, 勿咀嚼。 可能有胃灼熱或消化不良的副作用		
本品建議於 99/09/10 前用完		
早上 (Morning)	中午 (Noon)	晚上 (Night)
睡前 (Bedtime)	飯前 (Before meals)	飯後 (After meals)
處方醫師: 陳明仁		調配藥師: 林佩輝
祝君健康	闔家平安	行天宮關懷您
人工語音專線: 26719595	00107712	藥物諮詢專線: 2 6 7 2 3 4 3 6 轉 7 1 5 0
語音辨識專線: 86742345	09-11-34	院址: 台北縣 23702 三峽鎮復興路399號

09 恩主公醫院


尺寸: 16x20公分

字體: 標楷體

字級: 病患姓名14pt、用法用量等其他項目
12pt、用途警語10pt

語言: 中文

備註: 有用法用量圖片標示

 恩樺醫院	
門診處方籤	
日期: 098/01/13	藥的筆數: 2/2 類藥號: 2
姓名: 王小美	性別: 女 50歲 病歷號: 00093883
商品名: Nordron 5.705mg(Norethisterone Ace)	
中文名: 拿能寧	
學名:	
用途: 機能不全性子宮出血、減輕月經前症狀	
用法:	
口服 每晚使用1次 每次 1 粒 共 28日份 合計 28 粒	
副作用: 發疹、食慾不振、噁心、嘔吐	
注意事項:	
藥品外觀: 桃紅色糖衣錠	
醫師: 楊永孚	調劑藥師: 王南穎 核對藥師:
請核對藥袋姓名, 當面點清藥品數量及種類 處方期限的有效性 098/02/22 前服用完畢	
上午 2診 婦產科 098/01/13 09:17:11	
院址: 台北縣土城市中央路一段7號 總機: (02)22639955	

10 恩樺醫院


尺寸: 18.5x25.5公分

字體: 標楷體

字級: 病患姓名 pt、其他資訊12pt

語言: 項目為中英雙語, 打印內容為中文。

備註: 有藥品查詢條碼。

 **馬偕紀念醫院**
Mackay Memorial Hospital

王小美 女, 7396357 F0776 號 T3 1/1
52 歲 心臟內科 彭明正 醫師 日期:2010-06-30

【內服藥】每日1次,每次1粒,早飯後,共28日份

【主要副作用/用藥須知】如有皮膚發疹請立即就醫【自99.02.22 藥品片裝背面顏色變更】







【用途】心臟血管用藥,降血壓 (室溫儲存)

【藥品名稱】6.25mg di1aTREND*(CARVEDILOL) 共 28 粒

【商品名稱】6.25 di1aTREND* 達利全 錠
【SI】

【藥品外觀】淺黃色圓扁錠,有P 1及B M字樣

【藥品代號】22409 調劑藥師:朱信繪[台北]
進出醫院前後應洗手,發燒咳嗽打噴嚏,要戴口罩再求診

 早上 (Morning)	 中午 (Noon)	 晚上 (Night)	 睡前 (Bedtime)	 飯前 (Before meals)	 飯後 (After meals)
---	--	---	---	--	---

11 馬偕醫院


尺寸：17.5x23公分

字體：新細明體

字級：病患姓名16pt、其他項目14pt

語言：中文

備註：有用法用量圖片標示，但未進行標註

 **中山醫院**
CHUNG SHAN HOSPITAL
1896

姓名 王小美
病歷號碼 477832 性別/年齡 男 23y/1 處方醫師 曾文波 保險別 健保 日期: 2010年09月19日

用法:
Usage and Dosage 每日二次(早晚),飯後使用 口服
每次 1.00 粒

藥品:
Drug Name Daster D 20mg 0天 0.0 粒
葛舒康D口服錠20公絲

外觀:
Appearance

藥物作用:
Clinical Uses 胃潰瘍、十二指腸潰瘍、胃炎、胃酸過多
Agents Used in Peptic Ulcer Disease

注意事項:
Precautions

副作用:

21823339 覆核藥師 調劑藥師 共 種

請核對姓名並當面點清藥品種類及數量,逾後恕不負責。
用藥有疑問請撥打藥物諮詢電話: 2708-1166轉1073、1076

注意事項	用法指示
一、服藥前請確認用法,並遵醫囑指示服用。	一、每日一次,每日於同一固定時間服用。
二、請置於清潔乾爽處儲存,如發現逾期或變質請勿服用。	二、飯前:飯前一小時。
三、未標示有效日期之藥品,其效期為開方後三個月,若未使用完畢,請丟棄。	三、飯後:飯後半小時。
四、避免孩童接觸藥品或交給他人使用。	四、餐後:飯前一小時或飯後二小時。
	五、遵照醫囑:依醫師指示或飯前、飯後均可。
	六、若需同時服用兩種藥用藥品,請間隔5分鐘。

正當使用合法藥物,造成嚴重疾病(住院)、障礙或死亡,得申請醫害救濟;
請聯絡財團法人護善救濟基金會,電話:02-23584097

12 中山醫院

尺寸：18.5x22.5公分

字體：新細明體

字級：病患姓名18pt粗體、其他項目10pt

語言：藥品名稱、藥品用法項目中英雙語、

藥物作用說明亦為中英雙語，其他項目與內容為中文

 中壢長榮醫院 Evergreen Hospital		領藥號: Prescription No
		907
內診	地址: 桃園縣中壢市環中東路150號	
急診	醫院掛號預約專線: 03-4631230	
出院	網址: http://www.egh.com.tw	
轉運	用藥諮詢: 03-4631230 分機1155	
姓名: 王小美	病歷號: 2371	日期/時間: 99/08/30
性別/年齡: 女 24	藥袋數: 1 / 3	
藥品名稱: (X37)Sinomin (Sulfamethoxazole 4%)15cc/ bot 止膿敏點眼液		處方天數: 共 7 天
用法/用量: 每日四次, 每次1滴 兩眼 (Every Eye)		總量: 共1瓶
藥品外觀: 		
適應症: 結膜炎、砂眼、流行性角結膜炎、眼瞼緣炎、麥粒腫、淚囊炎、虹彩炎。		
可能副作用: 眼睛有灼熱感或其他不適感		
注意事項: (1)對磺胺藥有過敏者, 禁止使用。(2)需避光保存 (3)開瓶後效期:一個月		
<input type="checkbox"/> 早上 <input checked="" type="checkbox"/> 中午 <input type="checkbox"/> 晚上 <input type="checkbox"/> 睡前 <input type="checkbox"/> 餐前 <input type="checkbox"/> 餐後		
就診科別: 眼科		調劑藥師:
處方醫師: 郭雅慧		核對藥師:

13 中壢長榮醫院

尺寸: 19.5x25.5公分

字體: 新細明體

字級: 病患姓名16pt、藥品名稱、用法用量為14pt、適應症、可能副作用、注意事項10pt

語言: 藥品名稱、藥品用法項目中英雙語, 其他項目與內容為中文

備註: 彩色藥袋, 有藥品外觀圖片以及服藥時間圖像說明。

14 台北榮民總醫院(99/07/16)




尺寸: 18.5x2公分

字體: 項目欄位為標楷體, 打印內容為新細明體

字級: 12pt

語言: 除用藥須知之外, 皆有中英雙語呈現

備註: 印有藥品條碼。

 行政院 國軍退除役官兵輔導委員會 台北榮民總醫院 Taipei Veterans General Hospital, VAC, Executive Yuan		
 100716060065		
 471981375106		
領藥號: 6-0065	健保	藥袋數: 04 - 01
姓名: 王小美	女 F	052 歲
病歷號: 3628023-6		
用法用量: 口服 每日2次(早上、晚上) 每次 1 粒		
Administration: Twice a day (morning, evening) tablet(s) each time		
藥名: 樂復得 膠衣錠 50毫克(恩卓林) Zoloft FC tab 50 mg (Sertraline)		
外觀標記: 白色、長圓柱形、50、ZLT 廠牌: 輝瑞 Pfizer 發藥量: 56 粒 tablet(s)		
臨床用途: 躁鬱情緒 Clinical Uses: Mood stabilization		
用藥須知: 使用本藥! 4天前起就應停用單胺氧化酶抑制劑類藥物(如selegiline, moclobemide)。勿飲酒。留意情緒變化並告知醫師。 可能副作用及發生率: >10%: 頭痛、口乾、顫抖、失眠、頭暈等。 1-10%: 心悸等。 *副作用是否發生因人而異, 若有疑問, 請諮詢醫師或藥師或就醫*		
處方醫師: 周元華 Physician: CHOU, Y. H.	調劑藥師: 吳惠玲 Pharmacist-1: WU, H. L.	核對藥師: 陶等 Pharmacist-2: TAO, J.
就診科別: 精神科上午 Division: Psychiatry	日期時間: 99/07/16 0846	處方天數: 28 天 day(s)
請核對姓名、藥袋總數、藥品名稱與外觀及數量, 並注意效期, 未標示者為一個月 Please verify patient name, total bag number, drug name, appearance, and quantity. The expiration date is one month unless labeled on the package.		新型專利第M248448號

中華民國100年02月10日
 中華民國100年02月10日

TAIPEI

藥局: 建方藥局
 藥師: [Redacted]
 地址: 台北市三區市藥業路4號
 電話: 02297-9331
 (請蓋店章)

日期/時間: 100年02月10日
 高歷號: 注日04610
 類藥號: RC-FK322
 姓名: 王小美
 性別/年齡/性別: 女/45
 藥袋數: 3

用法用量: 口服, 每日一次
 每次

處方天數: 28 天
 day(s)

藥名: SUPERGEL TABLETS S.Y.
 藥廠: 560499 健泰信元藥業生技股份有限公司

外觀: 灰仔健
 藥物作用: [Redacted]

注意事項: 胃痛、若有過敏現象發生, 應立即停用

處方醫師: 三軍總醫院 內科醫師 謝宗賢
 醫師類別: 06 內科
 調劑藥師: 吳雪蘭 中興醫院
 核對藥師: [Redacted]
 藥袋標記: 灰仔健

請核對姓名、藥袋總數、藥品名稱、外觀及數量; 並注意效期, 未標示者為三個月
 Please verify your name, total bag number, drug name, appearance, and quantity. The expiration date is three-month unless labeled on the package.

15 臺北市慢性處方籤藥局統一藥袋 (建方藥局)

尺寸: 18.5x25.5公分

字體: 項目欄位為標楷體, 打印內容為新細明體

字級: 除藥品外觀與注意事項與藥物作用欄位為12pt外, 其餘欄位為14pt

語言: 項目為中英雙語, 打印內容為中文。

1896

行政院衛生署雙和醫院
 委託臺北醫學大學興建經營
 Taipei Medical University-Shuang Ho Hospital

日期/時間: [健保] <門診藥局>
 高歷號: 000810 14:30 春地日: 000810 14:30
 藥袋數: 2 / 2

高歷號: 02911418
 床號: 門診
 類藥號: 0906

姓名: 王小美
 性別: 女
 年齡: 48 歲

用法/用量: 口服
 配藥天數: 7 日份
 每次2次早晚飯後使用 每次1 瓶

藥名: Unidac(Sulindac)200mg/tab 復寧達錠
 發藥量: 14 瓶
 Sulindac

臨床用途: 頭痛消炎

注意事項: 1. 可與食物一起服用以避免腸胃不適 2. 若發生皮膚不適之症狀請先停藥儘速回診

藥品外觀標記: 橘黃色, 圓形, 錠劑; 大小: 1.0公分; 標記: [UN, 474]

常見副作用: 腸胃不適、腹瀉、皮膚紅疹、過敏、水腫

醫師類別: 神經內科
 處方醫師: 陳柏志 醫師
 調劑藥師: 孫容端 藥師
 核對藥師: 張瑜庭 藥師

請核對姓名、藥袋總數、藥品名稱、外觀及數量; 並注意效期, 未標示者為6個月。
 24小時用藥諮詢專線(02)22490088分機1157
 本院網址: www.shh.org.tw
 台北縣中和市中正路291號

16 行政院衛生署雙和醫院

尺寸: 18.5x25.5公分

字體: 標楷體

字級: 14pt

語言: 項目為中英雙語, 打印內容為中文。

備註: 印有藥品條碼。



17亞東醫院

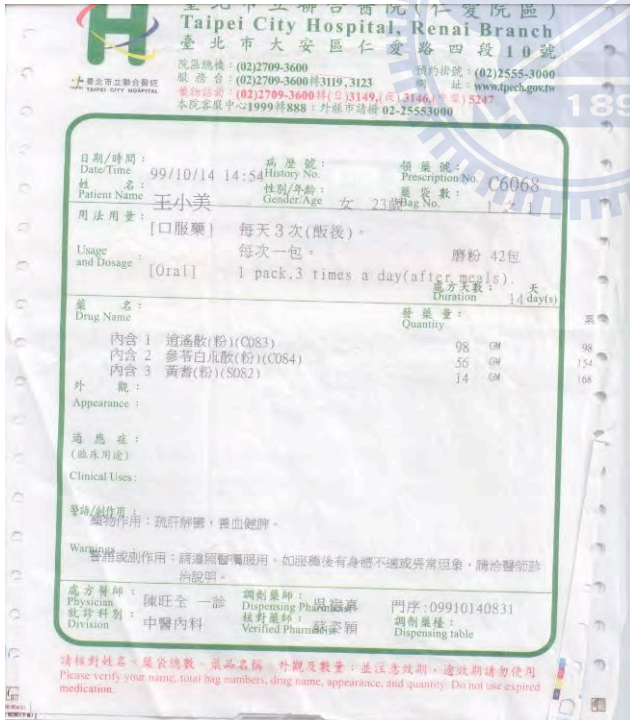
尺寸：14x19公分

字體：新細明體

字級：患者姓名18pt、服用說明、用途、藥品外觀、服藥注意事項12pt

語言：中文。

備註：印有藥品服藥指示圖像



18臺北市立聯合醫院 (仁愛院區) (中醫藥袋)

尺寸：18.5x25.5公分

字體：新細明體

字級：病患姓名16pt、其他資訊12pt

語言：項目為中英雙語，打印內容為中文。

備註：多項藥品資訊印於單一藥袋上。

行政院衛生署台北醫院
Taipei Hospital Department of Health

台北縣新莊市思源路127號 掛號預約專線：(02)29901773
電話：(02)22765566 22760941, 29966795
http://www.tph.doh.gov.tw 用藥諮詢專線：(02)22765566轉2122

日期/時間 97/12/18 13:20 病歷號 1067661 領藥號：A10434門
Date/Time History No. Prescription No.
姓名 王小美 性別/年齡：女 23歲 藥袋數：2之2
Patient Name Gender/Age Bag No.
用法用量 [口服藥] 每天三次，三餐飯(後)服用，遵照醫師指示做
每次1。
Usage and Dosage {Oral} 1 Tab., Three times daily, after meals, As
physician's direction. 處方天數：5 天 day(s)
Duration

藥名：Buscopan 10mg 發藥量：Quantity 15 Tab.
Drug Name 補斯可胖糖衣錠
Hyoscine-N-Butyl 10mg
備註：

外觀：白圓錠
Appearance: Circle-raised, White
藥物作用：解腸痙攣劑
Clinical Uses: Anticholinergic & antispasmodic

警語：服藥後請小心開車或操作各種機械
Be careful if you drive a car or operate machinery.
Cautions:

處方醫師 翁直潔 二診 調劑藥師 門序：09712181494
Physician Dispensing Pharmacist
處方科 腎臟內科 核對藥師
Division Verified Pharmacist

1.請核對姓名、藥袋數、藥品名稱、外觀及數量。
Please verify your name, total bag number, drug name, appearance, and quantity.
2.請認明藥袋標籤，若未使用完畢，請丟棄。
Take the medication only as directed by your physician and discard any unused portions.

19 行政院衛生署台北醫院

尺寸：18.5x25.5公分

字體：新細明體

字級：病患姓名18pt、用法用量14pt、其他
資訊12pt

語言：項目為中英雙語，打印內容為中文。

行政院 國軍退除役官兵輔導委員會 高雄榮民總醫院
Kaohsiung Veterans General Hospital
高雄市中區大中一路386號 總機：07-3422121
386 Ta-Chung 1st Rd., Kaohsiung, Taiwan 813 900

領藥號：2328 藥袋數：1/1
Number No. of items

姓名：王小美 病歷號：5553900 性別：女
Name Record Number Sex
調劑日期：20100719 11:17 年齡：056
Date of Dispensing Age

用法：遵照醫師指示 每次：1 片
每日1次 Each Time

藥名：Flur Di Fen patch 4's 40mg/12gm
Medicine (Flurbiprofen) 發藥量：4包 天數：14
(窩帝芬貼片) Quantity Duration

藥品外觀：梨白色 儲位：W4 ,LG4
Appearance 藥膠布 Storage
請認準編號：

主要適應症：消炎止痛貼片
Indications

用藥須知：外用藥物，切勿內服。
或警語
Precaution

主要副作用：皮膚、瘙癢、紅腫
Adverse reaction

處方醫師：翁景琛 調劑藥師：陳靜茹 5 核對藥師：宋麗娜
Physician Dispensed by R.Ph. Checked by R.Ph.
科別：05 神經內科
Department

請核對藥袋姓名、當面點清藥品種類及數量，並參考背面說明
Please check your name and the information printed above and also check the medicine, its appearance and quantity inside the bag.
Overview the additional information on the back is recommended.

20 高雄榮民總醫院

尺寸：17x23公分

字體：新細明體

字級：領藥號碼30pt、藥品用法、發藥量為
16pt、病患姓名、藥品外觀、藥名、主要適
應症為14pt，調劑藥師、處方醫師、科別為
12pt

語言：項目為中英雙語，打印內容為中文。

行政院衛生署基隆醫院
Keelung General Hospital, Department of Health

基隆市信二路268號 掛號預約專線：(02)24251215
電話：(02)24292525 (02)24245119
http://www.kln.doh.gov.tw 用藥諮詢專線：(02)24292525轉5108

早上(Morning) 中午(Noon) 晚上(Night) 睡前(Bedtime) 飯前(Before meals) 飯後(After meals)

請核對姓名、藥袋總數、藥品名稱、外觀及數量。
Please verify your name, total bag number, drug name, appearance, and quantity.

請速醫囑服藥，若未使用完畢，請予丟棄。(保存期限三個月)
Please take the medication only as instructed by your physician and discard any unused portion, (usage under which name). (Keep under which name).

日期/時間: 99/12/03 10:40 病歷號: 810556 領藥號: A0572門
Date/Time: 99/12/03 10:40 History No. Prescription No. A0572門
姓名: 王小美 性別/年齡: 女 53歲 藥袋數: 3
Patient Name: 王小美 Gender/Age: 女 53歲 Bag No. 3
用法用量:
Usage and Dosage: 診斷: 353.4 腦痛性神經痛病灶, NEC
721.90 穿髓關節炎, 未伴有穿髓瘻
533.60 未明示或慢性消化性潰瘍併出血及穿孔, 未提及阻塞
處方天數: 天 day(s)
Duration: 天 day(s)
藥名: 發藥量:
Drug Name: Quantity
藥名 劑型 劑量 用法 日份 總量
1. Etic SR 600mg(Etidolac) 1.0 粒 QD PC 28 28.0 Tab N
* 2. 胃藥 Baluna 350mg 白 1.0 粒 QD PC 28 28.0 Tab N
3. An-An 450/35(ACA/Orphenadine) 1.0 粒 QD PC 28 28.0 Tab N
外觀:
Appearance:
藥物作用:
Clinical Uses:
警語/副作用:
Special warning/
Side effect:
注意事項:
Precautions:
處方醫師: 陳永學 一診 調劑藥師: 核對藥師:
Physician: 陳永學 一診 Dispensing Pharmacist:
處方科別: 骨科 核對藥師: 調劑藥師:
Division: 骨科 Verified Pharmacist: Dispensing table

21行政院衛生署基隆醫院 (多藥一袋藥袋)

尺寸: 18.5x25.5公分

字體: 新細明體

字級: 病患姓名18pt、其他資訊12pt

語言: 項目為中英雙語, 打印內容為中文。

備註: 多項藥品資訊印於單一藥袋上。

行政院衛生署基隆醫院
Keelung General Hospital Department of Health

基隆市信二路268號 掛號預約專線：(02)24251215
電話：(02)24292525 (02)24245119
用藥諮詢專線：(02)24292525轉5108

10月區藥 10:08:37

病歷號碼: 886426 性別: 男 領藥序號: B2012
姓名: 王小美 年齡: 4歲10個月 003

服用方法: 每天4次(早、午、晚、睡) 每次 4 CC
飯後及睡前

內含藥品 1種, 99年 12月 0日 配 5日份
小、5己禾斗 醫師:楊宗彥 登錄:楊宗彥
藥品名稱(含規格劑量) 單位 數量 金額
1. Colin sol'n 120ml 1 1 \$26
止咳,祛痰藥
2.
3.
4.
5.
調劑藥師: 核對藥師:
※本處方藥品請於就診後按期服用。
※逾期再使用,務必請教醫師或藥師,以確保藥品時效。

請核對姓名、藥袋總數、藥品名稱、外觀及數量;並注意效期,未標示者為三個月

22行政院衛生署基隆醫院 (小兒科藥袋)

尺寸: 17x25.5公分

字體: 新細明體

字級: 病患姓名、年齡、病歷號碼為14 pt、其他資訊10pt

語言: 項目為中英雙語, 打印內容為中文。

備註: 有藥品查詢條碼。

財團法人佛教慈濟綜合醫院台北分院
Buddhist Tzu Chi General Hospital Taipei Branch

口服	王小明 01324833X	藥 耳鼻喉科	領藥單 Prescription No. 855 5 / 8
藥名 Medication	Finsig-LP 24h (Loratadine 10mg Pseudoephedrine 240mg)		數量 Quantity 7 顆
藥品外觀 Appearance 橢圓形，白色，FINSIG/LP 24h口服藥片			
用法用量 Administration and Dosage 【口服】 每天一次，早餐飯後使用，共7天			
臨床用途 Clinical Uses 緩解過敏性鼻炎及感冒的相關症狀			
【下次預計取藥時間】 098年10月13日 星期三 上午耳鼻喉科 24號 098年10月20日 星期二 下午耳鼻喉科 24號			
注意事項及警告 Instructions & Warnings 可能發生口乾、便秘、頭痛、疲勞、失眠。 以一大杯水送服，不可將藥劑含成固體。			
處方日期 Use Before 098年10月10日 處方醫師 李瑞奇 Physician		調劑日期 Date Dispensed 098年10月05日 調劑药师 陳玉平 Pharmacist	
			

臺北慈濟醫院 總機 289 號 No.289, Hongze Rd., Xindian City, Taipei Country, Taiwan
電話: (02) 6628-9779 藥局諮詢專線: (02) 6628-9779 分機 3155 <http://www.tzuchi.com.tw>
若發生嚴重副作用、過敏反應或副作用，請即與藥劑部或藥劑師聯絡。如有任何問題，請打藥劑部專線 (02) 2388-9979。
If any serious diseases (hospitalization, disability, or death occurred) under the proper use of medication, The Drug Relief Foundation can be applied, Taiwan Drug Relief Foundation at (02) 2388-9979.

23慈濟醫院

尺寸：17x25.5公分

字體：新細明體

字級：領藥號碼18pt、病患姓名、用法用量為14 pt、藥名、藥品主要用途12pt、下次回診資訊10pt

語言：項目為中英雙語，打印內容為中文。
備註：服藥時間圖像以打印方式呈現。用法用量的表格以紅色外框線強調表格內的資訊內容。

彰化基督教醫院 藥劑部
Dept. of Pharmacy, Changhua Christian Hospital

確保用藥安全，用藥前請核對姓名、藥品及詳細藥單內容
Please verify name, medication and information on tag to ensure safe medication usage.

姓名 王小明	領藥號: 01111	調劑日期: 09/03/11	藥品品項: 1
高壓號碼: Chart No.	性別: 女 Gender	年齡: Age	醫師: Pharmacist
科別: 急診醫學部 Division		醫師: Physician	

藥名與含量 (Medication and content) <A8022> 總量 (Quantity)

Bromhexine 8mg
(Bromhexine 8mg) 藍球錠


藥品外觀描述 (Appearance) 淺褐色圓凸形錠劑

用法與途徑 (Administration) 口服，三餐，飯後每次 1 粒 天數 (Days) 1天

臨床用途 (Clinical uses) 化痰

用藥指示、副作用及警語 (Special instructions, side effects and warnings)
用藥期間有任何問題，請打藥劑部專線

<MTRRHF>

 早上 (Morning)	 中午 (Noon)	 晚上 (Night)	 睡前 (Bedtime)	 飯前 (Before meals)	 飯後 (After meals)
---	--	---	---	--	---

用藥諮詢專線：(04) 7238595 轉 3157 (日)、3150 (夜)、1155 (兒童藥劑部)
Consulting: (04) 7238595 ext. 3157 (Day), 3150 (Night), 1155 (Pediatric pharmacy)
效期有限 (Expiry date)：請儘速服用。若未使用完畢，請送至藥品回收處棄棄 (Use as directed)
其他用藥指示，請見藥盒背面說明 (Check the reverse side for other instructions)

24彰化基督教醫院

尺寸：17x25.5公分

字體：新細明體

字級：病患姓名、領藥號、臨床用法、藥品與含量藥品、用法用量、外觀16級 (字體字寬壓縮80%)

語言：項目為中英雙語，打印內容為中文。
備註：有藥品圖示，並印刷打勾符號。

三軍總醫院
Tri-Service General Hospital

領藥後請即刻核對藥袋上之姓名，並當場點清藥品種類及數量

姓名(Name)	病歷號(Medical record No.)	領藥號(Service No.)
王小美	2432048	內湖 01490
調劑日期(Date)	保險別/性別(Insurance/Sex)	年齡(Age)
099/08/03 14:38:54	健保(女)	52歲10個月
		藥品袋數(No. of packages) 3/3 *****

藥品名(Medication)

GENESAFE TAB 200MG 共28粒

主成份名: MEPHENOXALONE
中文品名: 健爾舒錠 200公絲 廠商名稱: 健銳生物科技
藥品外觀: 白色圓錠，一面有一字刻痕及G字字樣

口服用藥 用法: 睡前使用 每次 壹粒 共28天

適應症 (Indications) 緩解由骨質或肌肉痙攣引起的疼痛。

主要副作用 (Major side effects) 頭暈、腸胃不適

注意事項/警語 (Precautions / Warning) 開車或操作機械時請小心

主要副作用是臨床上發現較常出現的可能副作用，並不代表一定會發生，服藥後若有發現與您同種的反應，請儘快回診或是洽詢藥師，若症狀嚴重請速就醫。

處方醫師(Doctor) 調配藥師(Dispensing Pharmacist) 覆核藥師(Checking Pharmacist)
曾科 莊仕勇 診室: 103 卽復寬 邱純如

25三軍總醫院

尺寸: 18.5x25.5公分

字體: 標楷體

字級: 病患姓名24pt粗體、領藥號20pt、藥品名、用法用量16pt並為粗體、適應症、主要副作用、警語為12pt、藥品外觀、中文品名、主要成份10pt

語言: 項目為中英雙語，打印內容為中文。

備註: 有藥品查詢條碼。

臺北醫學大學附設醫院
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY

日期/時間: [健保] <門診藥局> 日期: 091004 11:47 查診日: 991004 11:45 藥袋數: 1 / 1

病歷號: Medical History No.	01701593	床號: Bed No.	門診	領藥號: Prescription No.	0632
姓名: Patient Name	王小美	性別: Gender	女士	生日: Birth Date	民國75/01/11
用法/用量: Usage and Dosage	口服		配藥天數: Treatment Duration	7	日份
	每天3次三餐飯後使用			1	粒
藥名: Drug Name	Estramon F.C 0.625mg 伊使蒙腺衣錠		發藥量: Drug Quantity	21	粒
成分名: Clinical Uses	Estrogen 雌性激素				
注意事項: Precautions					
藥品外觀標記: Drug Appearance	紅紫色、圓凸形、錠劑; 大小: 0.66公分; 標記: [S]				
常見副作用: Common Adverse Effects					
就診科別: Medical Division	婦產科		處方醫師: Prescribing Physician	張景文 醫師	
調劑藥師: Dispensing Pharmacist	謝淑慧 藥師		覆核藥師: Verified Pharmacist	謝淑慧 藥師	

請核對姓名、藥袋總數、藥品名稱、外觀及數量; 並注意效期, 未標示者為3個月。
Please verify your identification (name, medical history No. and prescription No.) and drug information (total package number, drug name, appearance and quantity). The expiration date is usually three months unless labeled otherwise on the package.
No.252, Wuxing St., Xinyi District, Taipei City 110, Taiwan 24-hour consultation tel. (02)2737-2181 ext. 8130, 8434
台北市信義區吳興街252號 24小時用藥諮詢專線(02)2737-2181 分機8130、8434

26台北醫學大學附設醫院

尺寸: 18.5x25.5公分

字體: 標楷體

字級: 用法用量16pt、其他資訊14pt、

語言: 項目為中英雙語，打印內容為中文。

備註: 有藥品查詢條碼。


行政院 國軍退除役官兵輔導委員會 台北榮民總醫院
 Taipei Veterans General Hospital, VAC, Executive Yuan
 急診藥局 Pharmacy, emergency department

中正062 - 17 ± 0008 藥袋數: 03-02
 王小美 女 024 歲 Y/0 病歷號:

用法用量: 口服 每日3次(早、午、晚) 每次 2 包
 Dosage: Oral Three times a day (morning, noon, evening) 2 sachet(s) each time

藥名: 喘可止 發泡性顆粒 300毫克/5公克/包
 Drug: Mucco-treis effervescent granules 5 g (Carbocisteine 300mg)

外觀標記: 小包 Sachet

廠牌: Ecobi Farma 發藥量: 000042 包 sachet(s)

臨床用途: 祛痰、減少呼吸道黏膜分泌的黏稠性
 Uses: Mucolytic-catarrh dissolving

用藥需知: 溶於適量冷開水後服用。本藥乾濕吸附水氣應小心貯存。
 Notes: Dissolve in appropriate amount of cold drinking water, then drink all. This medicine has potential to absorb moisture from air, caution with storage condition.

天數: 007 天份 day(s) 醫師: 羅元豪 調劑藥師: 陳善齡
 日期: 2010-03-26 14:13 科別: NEPH 核對藥師: 陳良宜

請核對姓名、藥袋總數、藥品名稱與外觀及數量；並注意效期，未標示者為一個月
 Please verify patient name, total bag number, drug name, appearance, and quantity.
 The expiration date is one month unless labeled on the package. 新製專利第M248448號


27台北榮民總醫院 (急診藥局)

尺寸: 17.5x22.5公分

字體: 新細明體

字級: 10pt

語言: 中英雙語


行政院 國軍退除役官兵輔導委員會 台北榮民總醫院
 Taipei Veterans General Hospital, VAC, Executive Yuan
 中華民國精彩一百 依年歲月 感德榮耀

110426030653 722-4

領藥號: 3-0653 健保 藥袋數: 03-03
 Prescription No. Bag No.

姓名: 王小美 女 F 057 歲 病歷號: 1011804-4
 Patient Name Gender Age History No.

用法用量: 口服 需要時每晚1次 每次 2 粒
 Administration: Oral Once every night as needed 2 capsule(s) each time

藥名: 當眠多 膠囊 15毫克(福安定、氟路洛)
 Drug Name: Dalinadorim 15 cap 15 mg (Flurazepam)

外觀標記: 淺灰/黃、VALEANT 15
 Appearance: Light grey/light yellow, VALEANT 15 capsule

廠牌: 聯亞生投 United H&O 發藥量: 56 粒 capsule(s)
 Manufacturer Quantity

臨床用途: 安眠
 Clinical Uses

用藥需知: 會引起嗜睡，應避免開車、操作機械及需要警覺性的工作。勿飲酒。
 Other Instructions: 懷孕禁用。
 可能副作用: 過敏性反應、嗜睡、眩暈等。(藥袋未載發生率)
 副作用是否發生因人而異，若有疑問，請諮詢醫師或藥師或就醫

處方醫師: 洪成志 處方天數: 28 天 day(s)
 Physician: HOUNG, C. J. Duration
 就診科別: 身心失眠下午 128 調劑藥師: 鄭卓明
 Division: Psychiatry Pharmacist-1: CHENG, C. M.
 日期時間: 100/04/26 14:18 核對藥師: 江詠馨
 Date & Time Pharmacist-2: CHIANG, Y. C. PSOP

請當面點清及核對藥品才離開藥局；並注意效期，未標示者為一個月
 Please verify your medications and amounts before leaving the pharmacy.
 The expiration date is one month unless labeled on the package. 新製專利第M248448號

28台北榮民總醫院 (100/04/26)

尺寸: 18.5x25.5公分

字體: 新細明體

字級: 12pt

語言: 項目為中英雙語，打印內容除用藥須知外為中文。

備註: 有藥品查詢條碼

臺北市立聯合醫院 (中興院區)
Taipei City Hospital, Zhongxing Branch
 臺北市大同區鄭州路145號
 院區總機: (02)2552-3234 預約掛號: (02)2555-3000
 服務台: (02)2552-3234轉3161 網址: www.tpech.gov.tw
 藥物諮詢: (02)2552-3234轉(分)3172(夜) 6101
 本院客服中心1999轉888; 外縣市請撥 02-25553000

慢性病連續處方
 日期/時間: 99/10/28 17:49 病歷號: 41280788 藥號: A0950
 姓名: 王小美 性別/年齡: 女 71 藥袋數: 3之1
 用法用量: [口服藥] 每天3次(飯後), 每次1.5錠。
 Usage and Dosage: [Oral] 1.5 tablet(s), 3 times a day(after meals). 處方天數: 2天 (day(s))

藥名: Alpraline 0.5mg tab (管4)(A1) 安柏寧錠 0.5公絲 "信東" 藥量: 126 錠
 外觀: 粉紅色橢圓形錠[ST 0.5]/[pink oval tablet [ST 0.5]]/1
 適應症: 治療焦慮症。
 Clinical Uses: anti-anxiety
 警語/副作用: 1.勿飲酒。2.換角性青光眼者小心使用。3.請小心開車或操作危險機械。4.可能有頭暈、昏眩、食慾改變等現象。
 Warnings: avoiding use of alcohol. Do not drive or operate machine if drowsiness occurred
 處方醫師: 簡佳真 60診 精神科 門診: 09910280438
 調劑藥師: 核對藥師: 1

請核對姓名、藥袋總數、藥品名稱、外觀及數量; 並注意效期, 過效期請勿使用。
 Please verify your name, total bag numbers, drug name, appearance, and quantity. Do not use expired medication.

29臺北市立聯合醫院 (中興院區)

尺寸: 18.5x25.5公分

字體: 新細明體

字級: 病患姓名18pt、藥名14pt、警語、外觀、副作用、性別12pt

語言: 中英雙語

備註: 有藥品查詢條碼。

北新醫院
(Pei Hsin Hospital)
 台北縣淡水鎮演武戲園1之2號 電話: (總機)02-26209199
 用藥諮詢專線: 02-26209199轉102 (康鳴)

調劑日期: 00/11/24 領藥序號: 藥品袋數: 1
 (Date Dispensed) (Prescription No.) (No. of Bag)
 病歷號碼: 00800546 處方醫師: 黃偉卓 科別: 成人精神科
 (Medical Record No.) (Doctor) (Department)
 姓名: 王小美 性別: 女 年齡: 48歲
 (Name) (Gender) (Age)
 藥品英文名稱/含量: Sydoman Cap. 15mg 單位: 粒 數量: 1 天數: 1
 (Drug Names/Contents) (Unit) (Quantity) (days)
 藥品中文名稱: Sydoman 15mg欣得眠膠囊
 (Drug Names) (Drug Names)
 主成份: Flurazepam 15mg
 (Contents) (Ingredients)
 用法與用量: 睡前1次, 口服 一次用量: 1粒
 (Administration & Dosage) (Color & Shape)
 藥品外觀: 圓柱形膠囊, 一半黃色一半灰色, 上印有"ST 15"字樣
 (Indications) 失眠
 (Major Side Effect) 突然斷藥可能會出現斷症狀如顫抖、不安、失眠、焦慮、盜汗、肌肉或下腹的痙攣
 (Preventions/Warning) 注意事項/警語: 服用藥劑時注意力集中之工作, 避免飲酒/嚼檳榔。

1. 使用指示及注意事項請詳閱背而藥袋說明。
 2. 如需注射請將藥交給注射室護理人員。
 3. 請核對藥袋之姓名、病歷號、藥袋總數、藥品名稱、外觀及數量, 並當面清點藥品種類及數量, 有疑問立即向藥師反應。

調劑藥師 (Dispensing Pharmacist) 復核藥師 (Checking Pharmacist)

30北新醫院

尺寸: 18.5x25.5公分

字體: 標楷體

字級: 病患姓名、科別、藥品名稱14pt、主要副作用、適應症、警語、藥品外觀10pt

語言: 項目為中英雙語, 打印內容為中文。

備註: 有藥品查詢條碼。

附錄二 病患使用者研究訪談大綱

您好，我是交通大學應用藝術研究所的學生陳思穎，目前正在進行「台灣地區綜合型醫院的藥袋資訊設計」的設計研究。

希望能透過醫院實地訪查、以及使用者的訪談，了解的使用者的實際需要，並進行醫療用藥袋的重新設計，促使日後能提供更好的用藥品質與就醫環境。

非常感謝您能參與本次的訪談，您的使用經驗將會讓本研究更趨完整。目前的訪問僅作為學術研究支用，對於您的個人資料與就醫訊息也會完整保密。

研究生 // 交通大學應用藝術研究所陳思穎
指導教授 // 莊明振老師

----- 訪問問題列表 -----

一、 個人基本問題

1. 姓名
2. 年齡

二、 藥袋使用經驗

1. 請您介紹一下您手邊所擁有的藥袋，包含就診醫院、就診時間。
2. 請您說明就醫的緣由以及領藥的資歷。
3. 請問您單次領藥的份量以及時間，包含藥品種類、各項藥品的數量。
4. 除了本藥袋的使用經驗之外，請問您是否有其他的就醫或藥袋使用經驗。
5. 請問是否發生過吃錯藥、重複吃藥、忘記吃藥的問題嗎？
6. 在您的服藥經驗中，是否還有其他有特殊的用藥或領藥經驗。
7. 您是如何收納您的藥品。

二、 藥袋資訊閱讀流程

1. 請簡述一下您的就醫經過。
2. 您在醫院領藥櫃檯時拿到藥袋後會注意哪些資訊？
3. 平時服藥時是否會閱讀藥袋上的那些資訊？

四、 藥袋資訊重要程度與對使用者的意義

請簡單說明下列的藥袋資訊的重要程度，以及項目對您的使用意義。

1. 服藥劑量與次數。
2. 用途、副作用
3. 藥品名稱和商品名稱。
4. 藥品外觀。
5. 圖示列表。
6. 背面資訊---藥品注意事項。

五、藥袋之資訊傳達設計分析

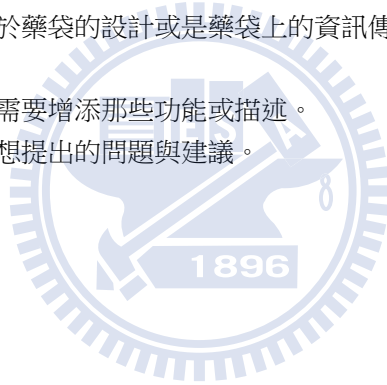
1. 在整體閱讀上是否有困難?
2. 字體大小：字體大小是否合宜？
3. 字體顏色：顏色深淺是否合宜？
4. 字型：字型大小是否合宜？
5. 資訊內容：資訊內容的排列方式是否合宜？
6. 紙袋載體設計：紙張是否合宜？
7. 藥袋尺寸：請問您覺得目前的藥袋是否合宜？
8. 整體而言，您對於藥袋的資訊版放位置、圖像大小以及輔助文字有何建議？
9. 總體而言，您認為這個藥袋有什麼樣的優點與缺點？

六、與醫藥人員的溝通經驗

1. 在領藥或服藥的過程中，您是否會詢問藥師或醫生關於服藥的問題，或您是否有於醫院使用藥品查詢機的經驗？
2. 您是否有特別的與藥師溝通經驗？

七、其他

1. 根據您的使用經驗，對於藥袋的設計或是藥袋上的資訊傳達，是否還有任何相關的意見。
2. 您期待未來的藥袋設計需要增添那些功能或描述。
3. 關於本研究是否有任何想提出的問題與建議。



附錄三 藥師之使用者研究訪談大綱

您好，我是交通大學應用藝術研究所的學生陳思穎，目前正在進行「台灣地區綜合型醫院的藥袋資訊設計」的設計研究。

希望能透過醫院實地訪查、以及使用者的訪談，了解的使用者的實際需要，並進行醫療用藥袋的重新設計，促使日後能提供更好的用藥品質與就醫環境。

非常感謝您能參與本次的訪談，您的使用經驗將會讓本研究更趨完整。

目前的訪問僅會作為學術研究支用，對於您的個人資料與就醫訊息也會完整保密。

研究生 // 交通大學應用藝術研究所陳思穎

指導教授 // 莊明振老師

----- 訪問問題列表 -----

一、個人基本資料

1. 姓名
2. 年齡
3. 教育程度：您畢業學校的學校為何？您曾在於學校接受過哪些藥袋或藥品相關訓練？

二、藥袋使用經驗與職業背景

1. 請問您現在在哪家醫院服務？
2. 服務時間：於本醫院服務多久了？
3. 服務經歷：在本醫院之前，曾至哪些地方服務？

三、藥袋使用經驗與環境

1. 可否簡述您的工作流程，包含：一天的工作流程以及單個藥袋的裝袋和交付過程。
2. 於上述流程中，關於藥袋設計部分，有哪些您覺的操作不便或是可以改善的地方？
3. 在藥劑室中會有哪些您一定會使用的設備或訊息資料。
4. 關於藥袋包裝的設備是否有任何可以改善或改良的地方？

四、藥袋資訊重要程度與對使用者的意義

請簡單說明下列的藥袋資訊的重要程度，以及項目對您的使用意義。

1. 服藥劑量與次數。
2. 用途、副作用
3. 藥品名稱和商品名稱。
4. 藥品外觀。
5. 圖示列表。

6. 背面資訊---藥品注意事項。

五、 藥袋之資訊傳達設計分析

1. 在整體閱讀上是否有困難?
2. 字體大小：字體大小是否合宜?
3. 字體顏色：顏色深淺是否合宜?
4. 字型：字型大小是否合宜?
5. 資訊內容：資訊內容的排列方式是否合宜?
6. 紙袋載體設計：紙張是否合宜?
7. 藥袋尺寸：請問您覺得目前的藥袋是否合宜?
8. 整體而言，您對於藥袋的資訊版放位置、圖像大小以及輔助文字有何建議?
9. 總體而言，您認為這個藥袋有什麼樣的優點與缺點?

六、與病人溝通的經驗與問題

1. 在將藥品交付給病人的過程中，病人最常詢問哪些問題?
2. 您是否有特別的與病人溝通經驗?

七、個人的藥袋使用經驗

1. 請問您個人是否有到您服務的醫院或其他的綜合醫院進行看病的經驗?
2. 那您拿到藥袋後會注意哪些資訊?

八、其他

1. 根據您的使用經驗，對於藥袋的設計或是藥袋上的資訊傳達，是否還有任何相關的意見。
2. 您期待未來的藥袋設計需要增添那些功能或描述。
3. 關於本研究是否有任何想提出的問題與建議。

附錄四 藥袋廠商之使用者研究訪談大綱

您好，我是交通大學應用藝術研究所的學生陳思穎，目前正在進行「台灣地區綜合型醫院的藥袋資訊設計」的設計研究。

希望能透過醫院實地訪查、以及使用者的訪談，了解的使用者的實際需要，並進行醫療用藥袋的重新設計，促使日後能提供更好的用藥品質與就醫環境。

非常感謝您能參與本次的訪談，您的藥袋印刷專業將會讓本研究更趨完整。

目前的訪問僅會作為學術研究支用，對於您的個人資料與就醫訊息也會完整保密。

研究生 // 交通大學應用藝術研究所陳思穎

指導教授 // 莊明振老師

----- 訪問問題列表 -----

一、個人基本資料

1. 姓名
2. 年齡
3. 工作經驗：

二、藥袋設計與印刷過程

1. 請簡述藥袋印刷的流程。
2. 在上述的流程中有那些您覺得需要再修正的地方？
3. 現行藥袋之平面設計的主要負責者為誰？
4. 現行的印刷技術可以生產出什麼樣的藥袋，以及其成本為何？

三、與醫療院所合作經驗與問題

1. 在與醫療院所的合作過程中的過程中，最常遇到哪些問題？
2. 您是否有特別的與醫療院所的合作經驗？

四、其他

1. 根據您的使用經驗，對於藥袋的設計或是藥袋上的資訊傳達，是否還有任何相關的意見。
2. 您期待未來的藥袋設計需要增添那些功能或描述。
3. 關於本研究是否有任何想提出的問題與建議。

附錄五 藥袋使用評估測試訪談大綱

您好，我是交通大學應用藝術研究所的學生陳思穎，目前本研究「醫院藥袋再設計」的設計創作階段。本研究根據使用者的訪談結果以及文獻探討，進行台灣地區綜合型醫院藥袋的再設計，希望能設計出符合使用者需求的藥袋。本階段的訪問內容為針對我現階段的設計作品進行閱讀性、使用性、個人喜好進行評估。要您的專業建議，將做為設計修正的參考依據。

非常感謝您能參與本次的訪談，您的使用經驗將會讓本研究更趨完整。

目前的訪問僅會作為學術研究之用，對於您的個人資料與就醫訊息也會完整保密。

研究生 // 交通大學應用藝術研究所陳思穎

指導教授 // 莊明振老師



訪問問題列表

一、個人資料

1. 姓名
2. 年齡
3. 職業與工作內容說明
4. 藥袋使用時間

--下一部分為針對單一藥袋所進行的訪談，
包含資訊易讀性、閱讀流暢度、美學觀感等評估--

二、藥袋功能與內容

1. 新設計的藥袋增加了藥品圖片，您覺得是否有益於藥品的收納與包裝。
2. 新的藥袋增加下次回診時間，覺得此功能是否能有效提醒使用者回診。

三、資訊結構

1. 新的藥袋有不同的排版方式，在藥袋整體閱讀上是否有困難？
2. 改良版本為根據項目的重要程度進行設計，目前的配置是否能展現藥袋資訊的重要程度？
3. 本設計的字體顏色，因配合整體藥袋設計協調感而有所調整，您覺得顏色深淺是否合宜？
4. 配合本藥袋風格，選用有別於現行藥袋的字型，此份藥袋上的字型是否易於閱讀？
5. 本藥袋將資訊分為使用者資料、藥品資訊、用藥說明；院方資訊等不同的區落進行版面說明，您覺得這樣的資訊內容的排列方式是否得宜？是否有資訊說明不清楚的地方。

6. 藥袋的尺寸大小是否能符合使用需求？

四、視覺設計

1. 請敘述一下整體的藥袋資訊給您的感受為何？
2. 您覺得本藥袋的色彩應用、版面配置有哪些地方需要再修正？
3. 整體而言，您覺得這個藥袋有什麼樣的優點和缺點？有其他的建議事項嗎？

--下一部分為針對所有藥袋所進行的訪問，
為共同比較以及綜合性的研究建議--

五、藥袋樣本的綜合比較與建議

1. 綜合比較上述樣本，請說明您的個人偏好以及原因。
2. 關於藥袋的再設計或本分研究，您是否有其他的設計建議？



附錄六 媒體報導

+ Homspital 家醫院設計創作展交大應藝所打造像家一樣的醫院

報導日期：2012-01-05。新聞來源：秘書室/應藝所

當Home（家）結合hospital（醫院）是否能讓病患更感安心與溫馨？交通大學應用藝術所學生鍾張齡、陳思穎各自在家人生病的機緣下，重新檢視醫療設計問題，運用創意設計出體貼、舒適的醫療產品及資訊平台，讓病患、醫護人員更愉快地享受醫療資源，如同展名「+ Homspital」，身在醫院卻擁有家的溫暖。《+homspital家醫院—鍾張齡、陳思穎雙人聯展》即日起至1/19於新竹金鑾堂藝廊展出。

鍾張齡、陳思穎發現醫療科技日漸發達、醫療制度不斷改革，人們有更多的機會接受醫療服務，但不論是大醫院還是小診所，醫院仍舊予人冷冰冰的形象，情感性的設計以及服務性的人文關懷並沒有實際展現於醫院；在醫院時常可見到患有糖尿病的阿嬤，拿著一袋又一袋的藥包卻搞不清楚藥該怎麼吃、老爺爺因為吊著點滴，而無法將手放進大外套裡；為了改善這些細微卻又隨處可見的醫療問題，兩人決定以此為核心概念，透過創意以及美學力量，設計出體貼、舒適的醫療產品。

工設組鍾張齡的父親曾罹患癌症，時常陪同父親進出醫院的她發現，病患會因為對病情的不瞭解而造成恐懼，家屬也會面臨要在不清楚患者病情的情況下做出決策的問題，有鑑於此，她設計作品《病房秘書》，將病患的資訊整合於平板電腦之中，直覺性的介面設計讓病患、家屬以及醫護人員都能輕而易舉地了解患者的身體狀況；《點滴病患服》則具有方便的穿脫設計，解決病患被點滴線纏繞而絆手絆腳的問題。

專攻視覺傳達的陳思穎因家人有慢性病，需使用長期處方籤，過多的藥袋總是讓人搞不清楚藥品的服用方式與時間，所以她以藥袋為主軸加以設計，花費近兩年的時間與病患及藥袋廠商進行調查與訪談，了解使用者的需求後，融入創意設計出可完整呈現各項資訊的藥袋，讓人們不再手足無措，活潑的圖像也能增加病患的服藥意願。

兩位創作者將展覽空間規劃為小醫院的形式，讓觀者一踏進展覽現場就能感受到溫馨、友善的氛圍。時常往返於台北與新竹各大醫院的她們，希望透過設計展吸引更多人關注醫療的視覺規劃、空間設備以及各項資訊服務，創造更符合醫療需要的醫療設計，也為病患與家屬打造更好的醫療環境。

http://www.pac.nctu.edu.tw/News/news_more.php?id=500



鍾張齡(左)、陳思穎打造像家一樣的醫院



《點滴病患服》可讓打點滴的病患自由行走



陳思穎重新設計藥袋，讓病患對服藥時間更清楚

+ Homspital 家醫院設計創作展_交大應藝所學生用設計打造像家一樣的



分數：0 回應：0 發佈時間：2012-01-01 12:49:25 授權狀態：免費 <採用>

醫療科技日漸發達與不斷改革的醫療制度，讓人們有更多的機會接受醫療服務；然而，不論是大醫院還是小診所，醫院仍舊予人冷冰冰的形像，情感性的設計以及服務性的人文關懷並沒有實際展現於醫院。在你我的身邊可能經常發生如下的窘境：患有糖尿病的阿嬤拿著一袋又一袋的藥包，搞不清楚這藥該怎麼吃；老爺爺因為吊著點滴，而無法將手放進大外套裡。

交通大學應用藝術研究所的同學鍾張齡、陳思穎即各自在家人生病的機緣之下，而有機會重新檢視社會嚴重忽略的醫療設計問題，故兩位同學即嘗試建基於使用者經驗的研究上，透過創意以及美的力量，設計出體貼、舒適的醫療產品以及資訊平台，讓病患、醫護人員能更愉快地享受醫療資源，就如同展名“+ Homspital”，雖然身在醫院(hospital)，但有家(home)的溫馨感覺。

《點滴病患服》為工設組鍾張齡的作品，此套病患服具有方便的穿脫設計，解決病患在醫院中點滴線纏繞而絆手絆腳的問題；她的另一件作品《病房秘書》則將病房中的資訊重新進行整合，直覺性的介面設計讓病患、家屬以及醫護人員都能輕而易舉地了解患的身體狀況。

專攻視覺傳達的陳思穎因為家人總是搞不清楚藥品的服用方式與時間，故進行以藥袋為主的再設計，新的設計根據嚴謹的使用者調查與訪談，再透過創意誕生而成，清楚的資訊呈現讓人們拿到藥袋時不再手足無措，活潑的圖像增加病患的服藥意願。

兩位創作者並將展覽空間規劃為小醫院的形式，讓觀者一踏進展覽的現場就能感受到一種溫馨、友善的氛圍，在此氛圍中，讓更多不同領域的人關注於醫療的視覺規劃、醫院的空間、設備以及各項資訊服務，創造更符合醫療需要的醫療設計。

2012年1月11日接受新竹地方電視台的採訪，

以下為新聞播報擷取畫面。

