



運用資訊工作簡化提升護理人員點班滿意度之改善方案

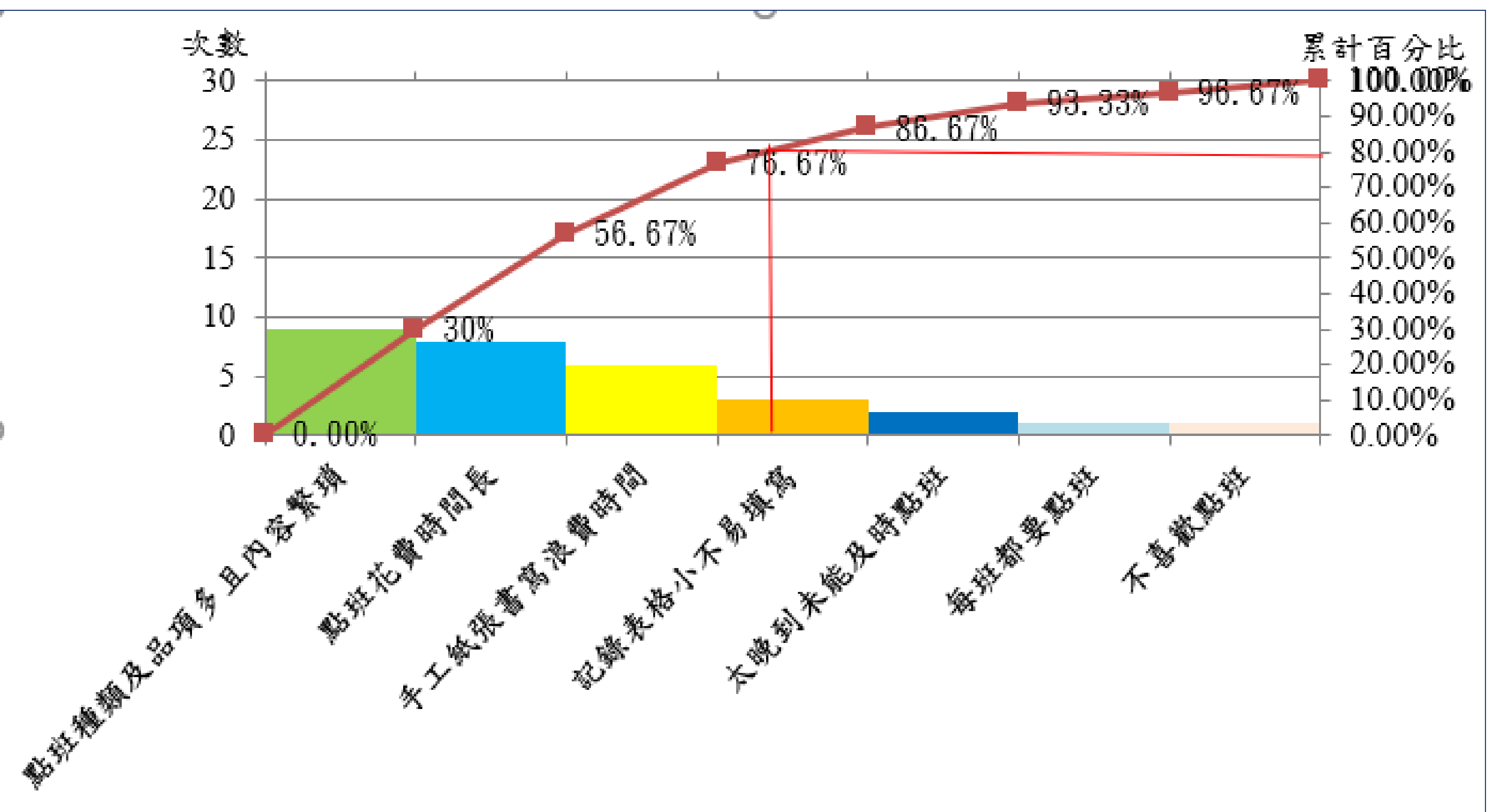
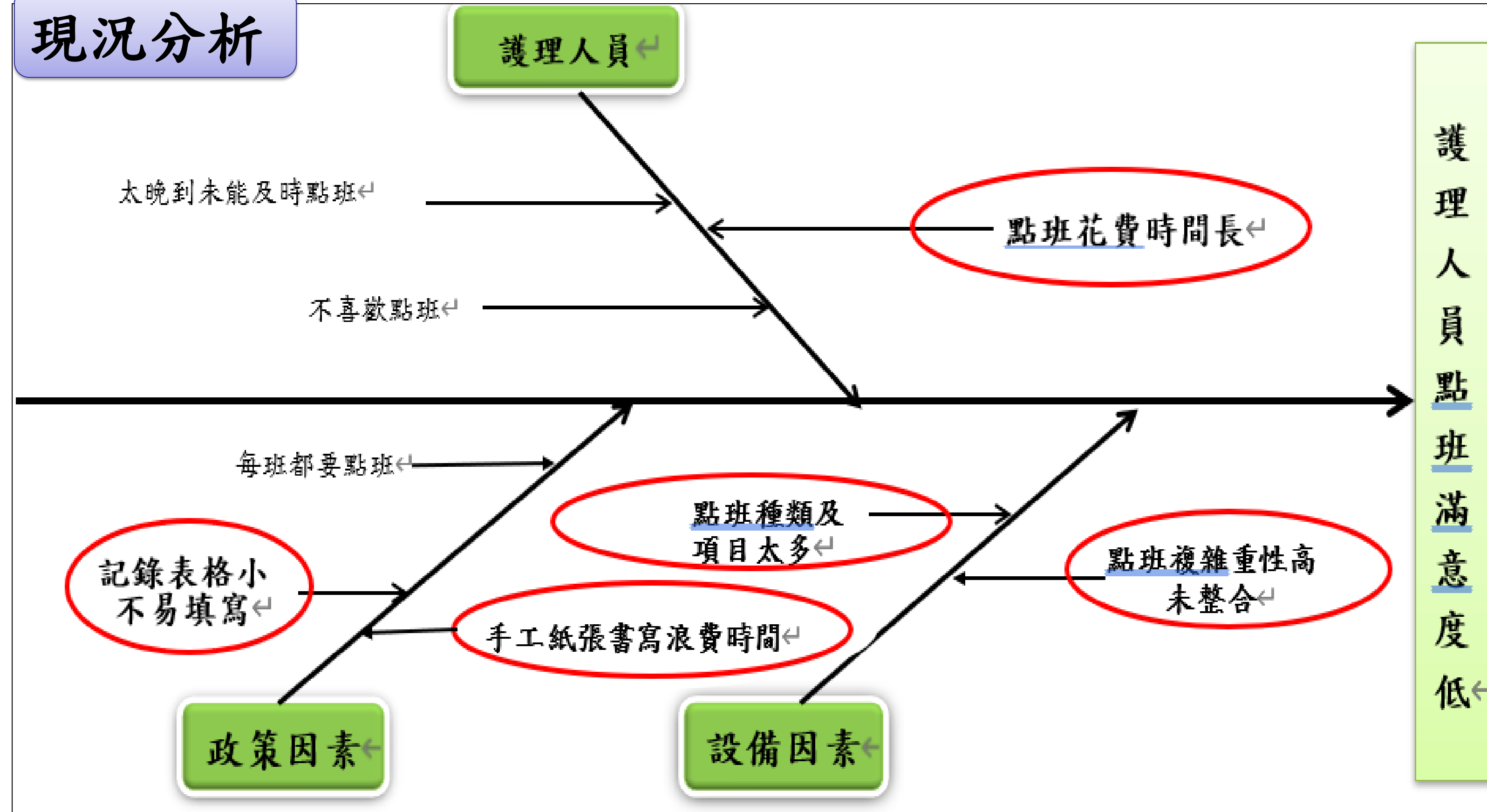
前言

林妤蓁₁/高偉杰₂/施子筠₃/顏貴花₄

急性病房護理師_{1,2,3}/護理長₄

點班是醫療單位耗時最多的常規性非護理專業工作，但透過點班可熟悉儀器操作及擺放位置與財產管理，但若未確實點班，易導致儀器遺失、動態不清及不熟悉儀器操作，進而危害病人安全，延長工時，增加工作負擔，更影響照護品質、滿意度及病安事件。運用資訊簡化點班及落實物品固定位置擺放，可減少點班時間耗費及病安事件，提高照護品質及滿意度。

現況分析



問題確立

圖一、護理人員點班滿意度低之特性要因圖

- 一. 點班種類及品項多且內容繁瑣
- 二. 點班時間冗長
- 三. 紙張成本浪費
- 四. 點班工作滿意度只有40%。

解決辦法

專案目的

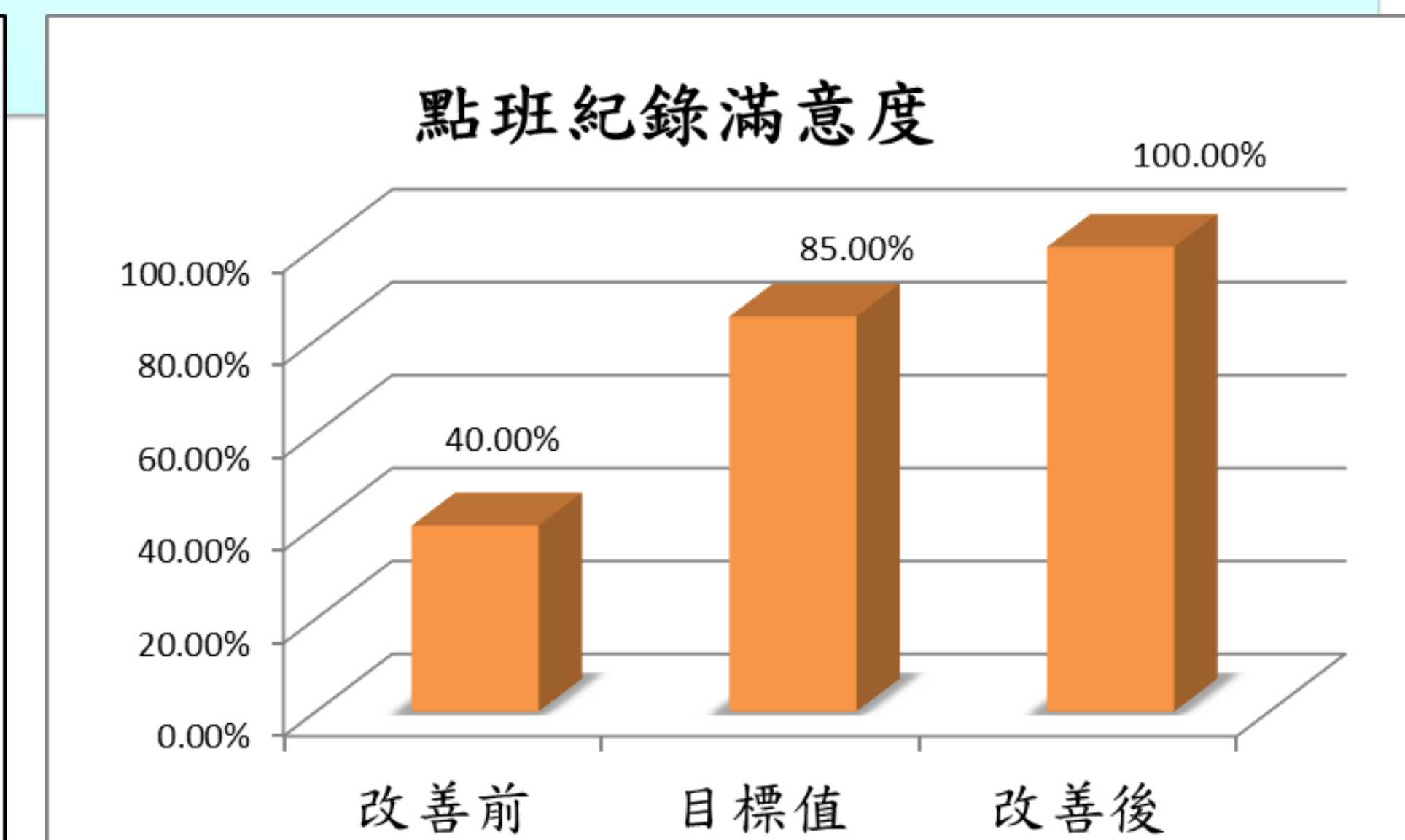
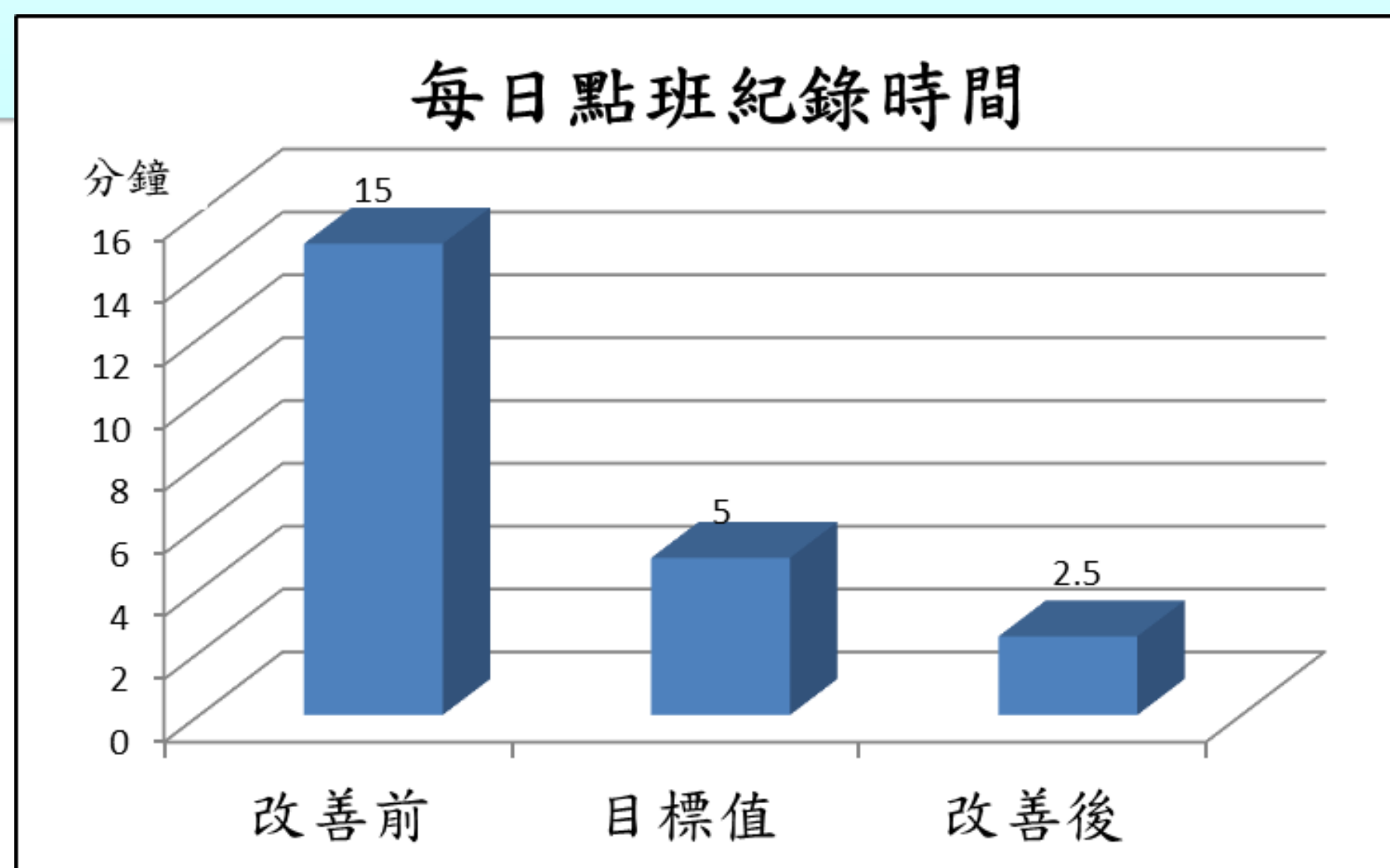
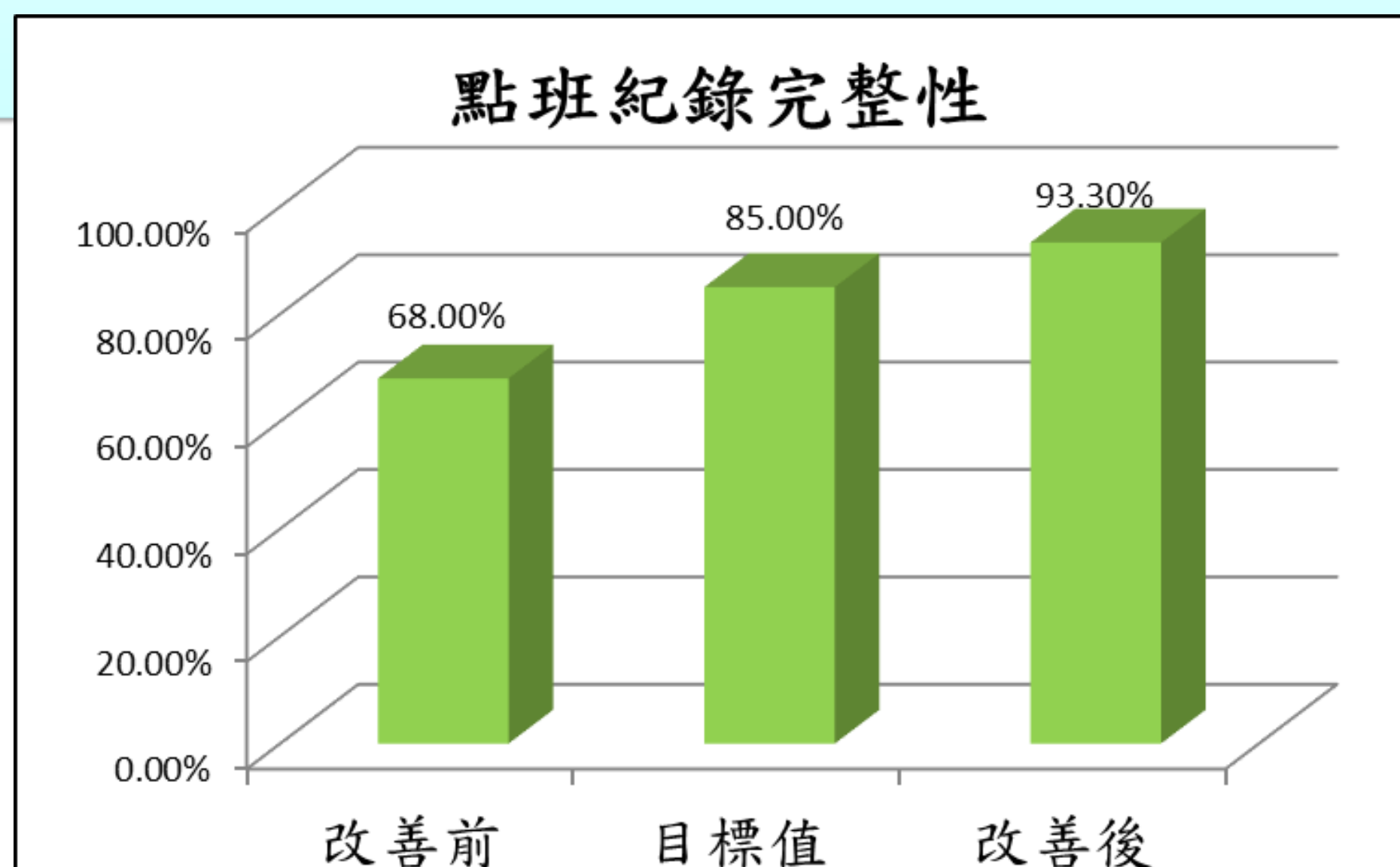
圖二、護理人員點班滿意度低之柏拉圖

- 一. 護理人員點班紀錄完整性由68%提昇至85%。
- 二. 降低點班時間由15分鐘降至5分鐘。
- 三. 增加護理人員對點班工作滿意度由40%提升至85%。

- 一. 執行點班紀錄資訊化：小組成員討論點班內容品項簡化並提出需求，將點班內容使用Google表單設計紀錄表，進行資訊化作業之溝通與共識。
- 二. 執行點班紀錄表單簡化流程：
 1. 刪除不必要之點班品項：經小組成員討論後點班紀錄表單內容進行刪除整合，將沒有財產及耗材與少用品項改成由書記或護理長管理，以減少點班品項。
 2. 合併點班類別：將A、D類的2大類點班表單內容進行整併，原共有A、D類品項加起來共有25項，減少只剩11項，並合併點班單只剩A表點班單。
 3. 重整點班機制：重整點班品項及數量，並重新設計放置清楚固定位置，以方便護理人員點班查看及熟悉物品擺放位置，減少點班時間及取用時間。
 4. 簡化點班流程：將人工書寫點班紀錄表製作成資訊化建立Google表單並有QR cord可以手機掃描，於113年6月1日起讓同仁開始於手機操作使用點班。

結果與成效

- 一. 於113年6月起由行政組組長每月稽核護理人員點班紀錄完整性，113年6月至7月共稽核183人次，平均完整性93.3%，進步率達27.1%，目標達成率148.8%。
- 二. 降低護理人員工作負荷降低：自113年6月起A班點班改成以手機Google表單點班方式減少書寫時間，於113年8月1-10日以碼錶計時20位人次護理同仁以手機Google表單點班方式完成點班，平均時間縮短為2分30秒。
- 三. 點班紀錄滿意度提升：113年8月15-20日調查10位護理人員對新式點班紀錄方式滿意度達100%，進步率達60%，目標達成率133.3%。



結論

護理人員點班紀錄資訊化能提升護理人員對職場工作環境氛圍及滿意度，並提升醫療照護品質進而維護病人安全。透過與同仁不斷的協調溝通磨合試用，才開始有資訊化點班紀錄表，簡化了人工書寫點班紀錄之作業流程達成改善點班紀錄資訊化之目標。單位內護理人員同仁們皆對資訊化感到滿意，也樂於提供許多改善意見，降低工作上的負荷，護理人員更能利用節省下來的護理時間直接用在病人照護身上，提供更優質完善的醫療照護，成為我們護理點班資訊化之先驅。增進醫療設備管理效率，而有助營造好的工作環境。