

# 導入數位化多語衛教資源提升病人認知與滿意度 —椎體成形術照護流程之改善專案



郭伶汝  
護理部/護理長

陳亭羽  
護理部/組長

林宸妤  
護理部/主任

## 前言

經皮穿刺椎體成形術（Vertebroplasty）為目前高齡骨折病人常見之微創治療方式，本院於113年度共執行457件，佔腰椎外科住院手術總數42.5%，顯示其在臨床應用上之重要性。由於此手術是於病人清醒狀態下採局部麻醉方式進行，部分病人常因對疾病與手術流程認知不足，而出現焦慮、緊張等情緒反應，影響其手術配合度與術後照護成效。進一步探究原因後發現護理師短時間內採一次性說明，易忽略病人及照護者在接受訊息時的專注力與理解力，導致病患認知不足並影響護理衛教滿意度，故引發改善動機，導入數位化多語影音頻道，改變護理指導流程，期能有效提升醫病溝通效率，減輕護理人員負擔，進而優化臨床照護流程與整體服務品質。

## 問題分析及改善計畫

經腦力激盪、問卷調查及魚骨圖分析後，歸納出三項核心問題：

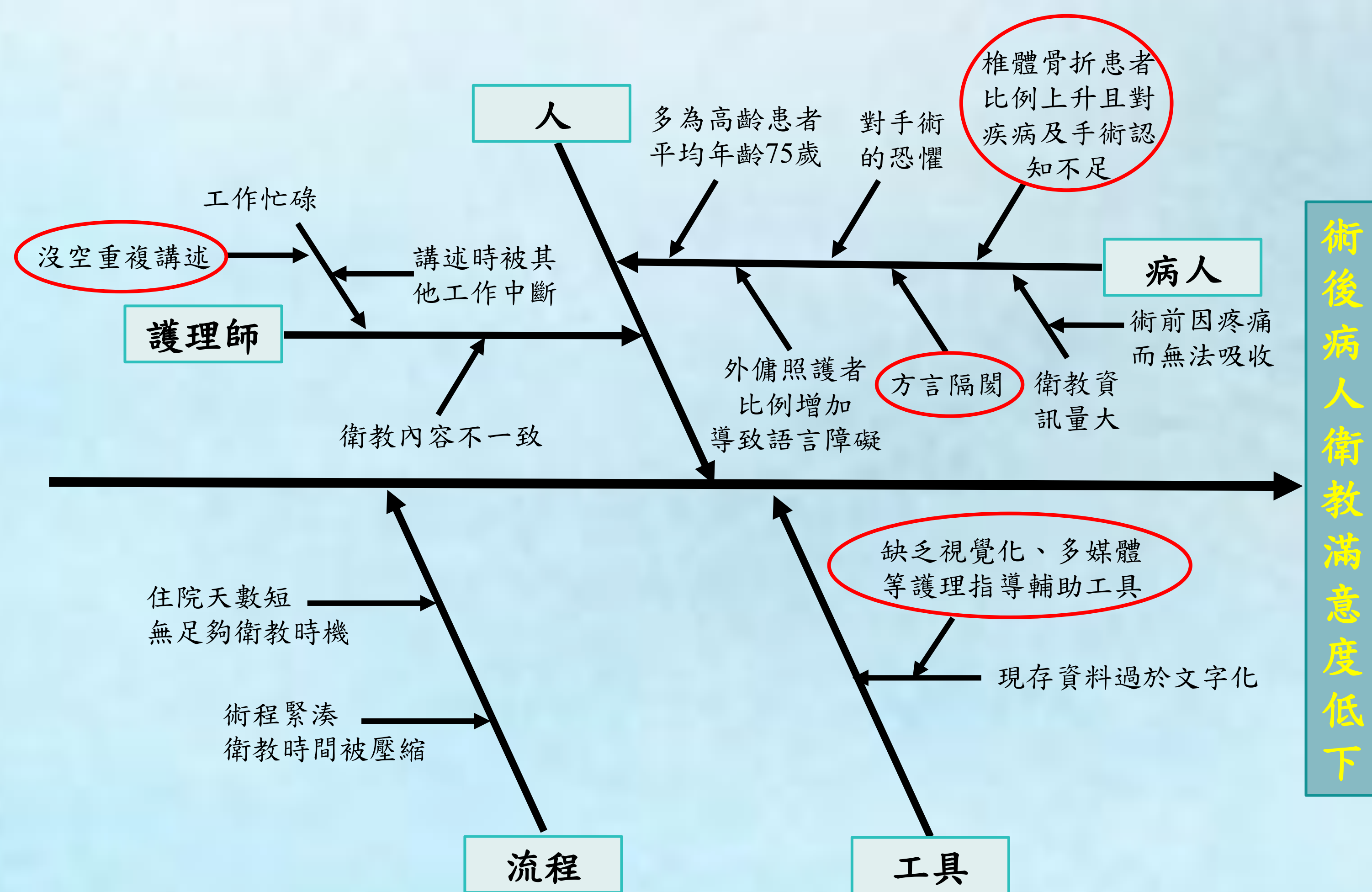
- 1.缺乏標準化與數位化衛教輔具：現行為口語衛教，缺乏護理指導輔助工具，病患僅能依賴護理人員口頭說明，容易出現資訊遺漏或理解偏差，降低衛教品質與照護安全。

- 2.語言與理解力差異：高齡病患與外籍照護者比例增高，常因語言隔閡或術前身心狀態不佳而影響其資訊接收。

- 3.護理人力忙碌，衛教無法即時與重複：護理指導時可能受其他工作干擾，導致無法一致、即時且有效完成。

為改善上述問題，並達到減輕臨床負擔與提升病患手術知能與參與度之雙重目標，成立改善小組，推動以下三項具體措施：

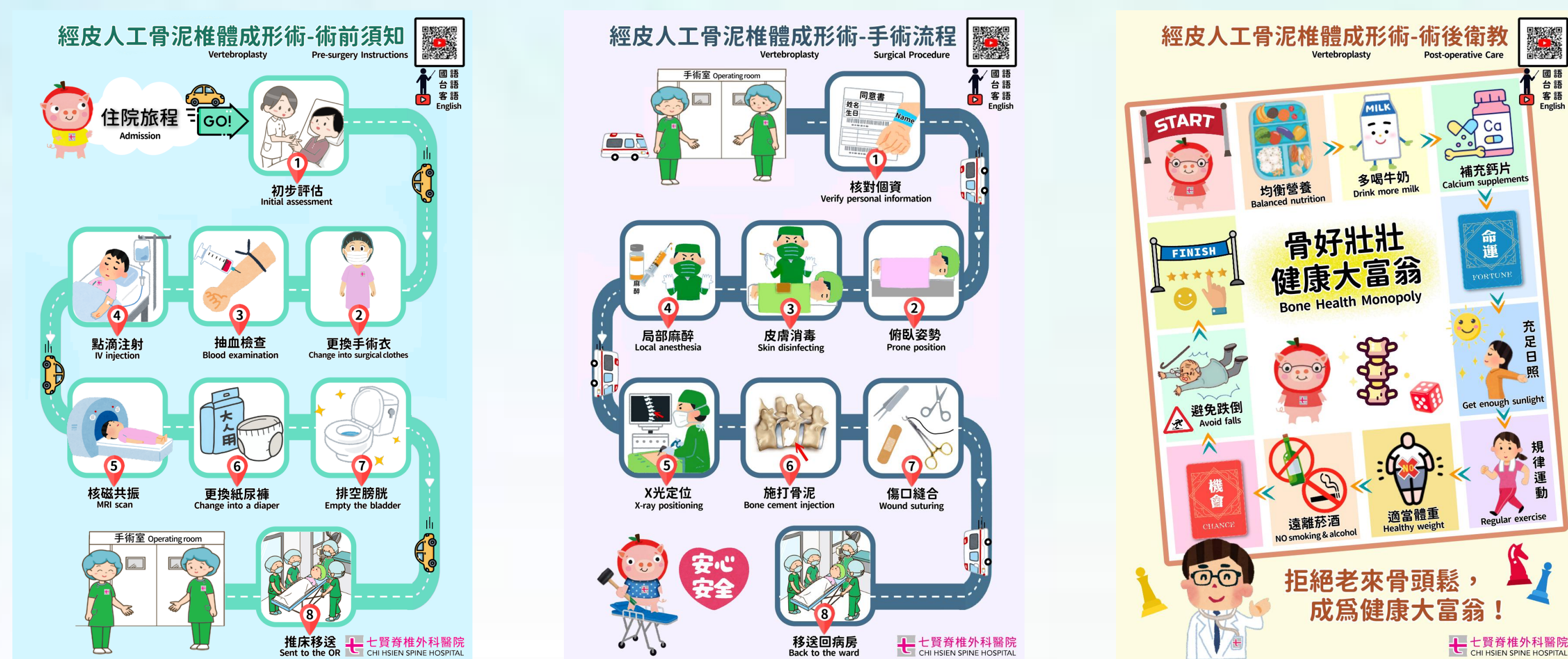
- 1.建置專屬Youtube頻道：結合圖文海報及QR Code連結衛教影片，病患及照護者可重複觀看加強理解，提升資訊可近性。
- 2.強化語言友善：製作涵蓋國語、台語、客語及英語的衛教短影片，幫助不同語言背景病患及照護者正確理解手術流程及術後照護重點。
- 3.整合衛教平台提升臨床效率：教育臨床護理人員導入影音衛教，縮短衛教時間，提升工作效率並建立統一流程與回饋機制，提升團隊執行一致性與品質。



## 結果

經改善計畫實施六個月後，於07月份針對20位椎體成形術病人蒐集個別護理指導滿意度問卷調查，成果如下：

- 1.提升認知程度：透過多語影音頻道，病患對疾病及手術過程認知由35%提升至89%。
- 2.提升護理指導衛教滿意度：
  - (1)病人對個別護理指導滿意度由65%提升至92%。
  - (2)護理師對個別護理指導滿意度由50%提升至98%。
- 3.減少護理工時，增加工作效能：每次減少約6-8分鐘衛教時間，護理人員能更專注於臨床照護工作。
- 4.QR Code掃描次數上升：由20次/月提升至200次/月，顯示病患與家屬對數位衛教之高度參與與需求。



## 結論與討論

本計畫透過導入數位化衛教，成功優化經皮穿刺椎體成形術的臨床照護模式，並有效提升病人疾病認知與滿意度，且顯著減輕護理人員的工作負擔。藉由海報QR Code連結多語短影音，病患可自主學習術前與術後照護資訊，減少因資訊不清而產生的額外諮詢需求，使護理人員能更專注於臨床照護工作。不僅提升病患的術前準備度與手術配合度，更有效縮短衛教時間，進一步提升臨床運作效率，實現了病人安全與員工滿意度的雙贏。

隨著台灣逐漸進入老齡化社會，外籍看護與多元語言病患群體的比例將進一步上升，數位化多語影音頻道無疑是應對這一挑戰的有效方案。未來計畫將持續優化內容並擴展至更多醫療領域，為病患提供更加全面、便捷的衛教服務，並提升整體醫療品質。

