

# 提升呼吸照護病房病患服務員洗手遵從率

陳秋珍1 吳佳茹2 薛昶仔3 陳慧珊4 張明權5  
加護病房/護理長 加護病房/小組長 護理部/代理感控師 護理部/主任 胸腔科/醫師

## 前言

隨著醫學的進步以及人類壽命的延長，台灣自1993年老年人口數超過7%已經開始成為高齡化的社會，長期照護的需求增加，因此病患服務人員在長期照護中的需求也不斷的增加，如果病患服務員能瞭解需要洗手的時機以及知道洗手必要性且是必須遵守之技術，並重視洗手問題，臨床如能建立一套完整的洗手照護標準，能提供較完善之照護品質。

## 現況分析

將現況以系統圖來分析原因，作為對策實施之改善依據（圖一）。

- 一、人員方面：太忙沒時間洗或是太忙而縮短了洗手時間、皂劑傷手怕皮膚粗糙，未提供護手乳致保護措施、沒有獎懲制度、沒有稽核病患服務員洗手機制、認為有洗就好了步驟不重要以為有戴手套就可以不用洗手、認為戴手套可以不用頻繁的更換、缺乏洗手步驟的認知。
- 二、設備方面：洗手槽離病床區太遠，乾式洗手液沒有置放在床旁或工作車，導致方便性不夠而無法正確洗手。
- 三、政策方面：單位沒有洗手教育訓練、沒有人檢查、主管沒有要求，不知道何時需要洗手。
- 四、程序方面：單位沒有病患服務員有制定工作程序，沒有統一的作業標準流程導致照護流程混淆不清且影響洗手意願。



(圖一) 系統圖。

## 解決方法

依據系統圖所分析出的原因，查證文獻後擬定相關改善措施，以要因對策相關表，計算出解決要因數量較多的要因素量，作為優先執行之對策（表一）

- 一、將病患服務員納入單位每個月洗手監測。
- 二、依照病患服務員工作特性加強在職教育。
- 三、製作加強洗手掛牌。
- 四、增加酒精性乾式洗手液的數量。

## 執行計畫

### 一、計劃期 (98.07.01-98.07.31)

確定問題後開始收集並閱讀相關文獻資料，設計要因對策相關表，以投票表決有超過與會人數半數，找出造成洗手正確率低的原因，進行討論施行的對策，互相對照優先次序的結果。並策劃在職教育的舉辦課程方向、洗手監測稽核制度的建立及稽核人員的一致性、評估酒精性乾式洗手液放置地點與補充不足數量等前置工作進行。

### 二、執行期 (98.08.01-98.08.20)

- 透過小組力量來監督洗手。
- 1. 制定洗手相關照護標準作業手冊：
  - (1) 洗手時機說明表，洗手的正確步驟
  - (2) 洗手技術操作標準，特別加強洗手時間的確實完整性，並每月執行洗手監測方式
  - (3) 感染管制措施。
- 2. 籌劃在職教育；洗手的重要性包括洗手的時機、洗手正確步驟再教育、酒精性消毒劑的使用等。
- 3. 公佈洗手相關照護標準作業手冊內容，並實行課後測驗，並列入單位品質監測組審核之必要項目，每月監測一次。
- 4. 規範培養出感染菌種病患，床頭務必掛放加強洗手指示牌（圖二）。
- 5. 計劃設置酒精性洗手液改用活動式懸掛式方式，增加方便性，公佈使用方法以及教導病患服務員清潔更換酒精性洗手液之方法。
- 6. 定期利用會議時間及晨會時間，依照洗手相關照護標準作業手冊之內容宣佈進行改善方案內容。

### 三、評值期 (98.08.21)

洗手時機與洗手步驟的正確率自98年9月日開始進行評值。

- 1. 洗手時機與專案實施前比較，接觸病人前的洗手時機正確率由原先的70%升高至87%，目標達成率為113%。
- 2. 洗手時機與專案實施前比較，接觸病人後的洗手時機正確率由原先的72%升高至90%，目標達成率為120%。
- 3. 洗手步驟共觀察107人次，正確102人次，不正確6人次，正確率由原先的76%升高至95%，目標達成率為135%，已達專案設定的目標值，且有顯著的上升。

## 結論

本專案限制為方案實施時間較短，部份改善措施的成效，例如酒精性消毒劑使用、護手乳液的使用及洗手相關標準作業手冊，較難立即評估，未來將針對措施進行較長久的觀察及評值。因此除了加強病患服務員洗手正確率之外，期望未來能透過各部門間不斷的協調，及教育加強督導落實醫療團隊洗手正確率共同提升照護品質。

對策	要因	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	總計	優先對策
A1增加乾式洗手液的數量		*	*				*	*	*	*	*			7	3
A2增加洗手孔的裝置			*											1	
A3單位在職教育的推行		*			*	*	*	*	*			*	*	8	2
A4製作洗手步驟的圖片		*			*		*	*	*			*	*	6	
A5制作加強洗手掛牌		*			*	*	*	*	*	*	*	*	*	8	2
A6執行照護服務員洗手稽核		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	9	1
A7定期上課及回覆示教					*							*	*	3	
A8製作照護服務員照護標準		*			*		*	*	*			*	*	6	
A9增加獎勵制度		*	*		*	*	*	*	*					5	
重要要因排序		1			3		1	1				2	2		

(表一) 要因對策相關表



(圖二) 強洗手指示牌