



某地區醫院提升護理指導完整率

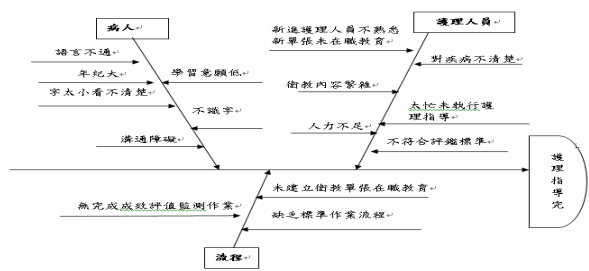
洪玲鳳護理長¹ 董雪芬副護理長²
陳滢羽護理長³ 張義霞主任⁴

前言/目的：

我國護理人員法第24條明文規定護理人員的業務之一為護理指導及諮詢，即護理人員有責任與義務針對服務的對象，包括個人、家庭、社區提供適切性的健康指導，以促進健康。收集本院98年1-3月30位病患對護理人員護理指導滿意度為60%，發現確實有諸多護理指導成效不佳的現象存在，探究真正原因，儼然發現與指導者技巧、衛教單張內容設計不佳、護理人員未提供護理指導、缺乏標準護理指導內容、病人缺乏動機等息息相關。因此，透過本改善方案，將能有效解決諸多護理指導成效不佳的問題，且能提升護理指導的完成率及病患對護理指導的滿意度。

問題分析、改善計畫或方法：

查檢98年1-6月護理指導完整率為70%，未達閾值(90%)，經主管會議檢討缺失原因為下列幾點：1. 護理人員忙碌時忘了給予護理指導單張(30%)。2. 新進護理人員不熟悉護理指導新單張(25%)，98年1-6月共有18位新進護理人員，佔全院護理人員之19%。3. 住院患者年紀大，學習意願低(15%) 4. 字體太小，看不清楚(15%)。5. 無法有效評值(15%)，針對主要原因進行PDCA改善。



圖一 護理指導完整率偏低之特性要因圖

結果/成效

經持續執行改善方案後，98年7-12月護理指導單張完整率已由改善前(98年1-6月)70%改善到90%，99年1-3月護理指導單張完整率為95.8% (如圖二)。此外經護理指導單張推廣後，護理指導單張由改善前的無評值成效改善到有評值成效(如圖三)，同時病人對護理人員護理指導之滿意度亦由60%提升至85%。

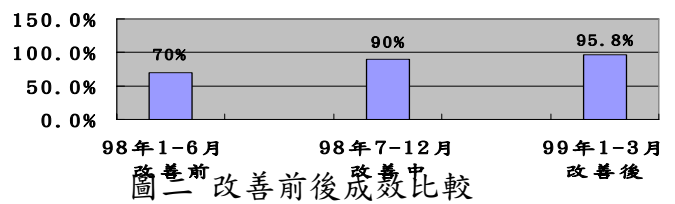
結論與討論

護理指導是指護理人員運用教學、諮詢及行為改變等技巧，提供病患及家屬有計畫的學習，可以增加病患的知識，改變對疾病的態度，進而促進其健康行為，有效的護理指導應配合病患的需求且必須合併口頭和書面衛教，兩者使用可讓病患有機會重複學習增加記憶力。此改善方案不僅讓病患滿意度增加，提升護理品質，更讓同仁在護理工作上更得心應手。目前本院已建置完善的護理指導單張，但在手冊、錄影帶等教學工具是未來努力的方向。

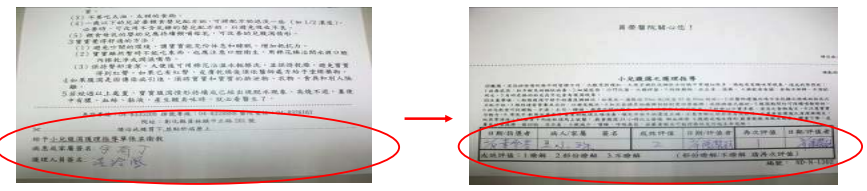
表一 改善計畫

<p>問題點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 護理人員太忙碌，忘了護理指導。 2. 新進護理人員不熟悉護理指導單張。 	<p>現況</p> <p>原護理指導單張未設置成效評值欄亦不清楚護理指導後，病患及家屬了解情形，於98年1月起修訂新的護理指導單張，但護理人員忘了作成效評值，監測 98年1-6月護理指導率為70%，未達閾值，且以成效評值這部分佔最大缺失。為了提升病人對疾病的認知及自我照顧方面不足，及提升護理服務品質，針對缺失部份進行PDCA改善方案。</p>
<p>(P) 計畫擬定：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各HN晨間會議加強宣導新護理指導單張要落實成效評值。 2. 三班交接班要落實是否有完成護理指導單張衛教，下一班人員要完成評值並確認病患及家屬是否已了解。 3. 進行新進人員護理指導單張及技巧教學 4. 制定護理人員護理指導標準項目內容標準書編號ND-N1302 5. 制定護理指導單張成效評值 	<p>(D) 計畫實施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每個月病房會議提出新護理指導單張未完整部分改善分析。 2. 單位HN與當班組長不定時稽核護理指導單張使用情形。 3. 由護理部統一制定護理指導單張資料夾，分別放置各單位，供同仁參考翻閱。 4. 98.07.24，由洪玲鳳護理長負責主講「臨床教學技巧與護理指導單張介紹」，新進人員一參加。 5. 各單位新進人員評值表增列「護理指導單張介紹」，以確保新進人員對護理指導單張之熟悉度及使用方法，護理長並針對其對病患之指導技巧，適時予以教導。 6. 護教組將修訂完成的護理指導單張放入資料夾，用不同顏色區分科別，右上角設編號，資料夾前面放置目錄，對照方便取閱。
<p>(A) 標準化：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實施之後效果良好，並納入單位標準化之工作常規。 	<p>(C) 效果確認：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 統計98年7-12月及99年1-3月護理指導單張完整率分別為90%及95.8%達閾值。

提升護理指導單張完整率比較



圖二 改善前後成效比較



圖三 改善前後之護理指導單張