

提昇手術室門診病患衛教滿意度

開刀房/江靜慧

由於現今台灣教育普及，知識水準的提昇，病患對健康知識的需求增加，爲了增進病患的自我照顧能力及對醫囑的遵從，病患的衛教日益受到重視。根據統計門診手術佔總刀數比例高，佔總刀數的 41%；手術前衛教不但可及早發現、了解病患需要，減輕病患對手術室的焦慮與恐懼，提昇手術護理品質，更可降低護理人員工作負荷量、增進門診手術進行時效及維護環境安寧。

分爲資料收集、改善方式、實施結果等三項說明之。

一、資料收集：利用 5W+1H 的方式收集資料，針對護理人員與病患兩方面進行調查。護理人員方面使用訪談的方式進行，共計 25 人；結果護理人員希望給予衛教的方式-以“給予病患手術後衛教單張”來提昇門診病患滿意度，計 11 人佔 44% 比例最高。病患方面使用問卷調查方式進行；分別針對手術前注意事項的認知、滿意度與希望的衛教方式，進行資料收集；調查結果：有效問卷共 60 份；在病患認知方面：以病患最不了解部份作爲術前口頭衛教重點，病患滿意度調查方面：以 1~5 分來表示滿意度；結果顯示，病患對手術室護理人員的服務態度滿意度平均值爲 4.23；對手術過程的滿意度平均值爲 4；對手術衛教的滿意度平均值僅有 2.9。病患衛教方式調查：希望以衛教單張進行衛教佔 70%；在病患對手術衛教不滿意方面，使用柏拉圖統計分析得到：

1. 無從獲得衛教相關資訊。
2. 缺乏適當的衛教單張。
3. 護理人員未詳加說明、指導。等三項所佔比例最高。

二、改善方式：實行三種改善方式來提昇手術室門診病患衛教滿意度。

1. 病患無從獲得衛教相關資訊-提供病患獲得手術前相關衛教資訊：手術前由門診小姐，給予每位門診手術病患”門診手術病人注意事項”單張。由夜班 Leader 負責於手術前一晚，以電話訪問方式給與病患衛教，手術當天視手術種類給予不同衛教單張，以提醒病患手術後應注意事項。
2. 缺乏適當的衛教單張-提供手術後衛教單張：分別製作各科相關手術後衛教單張。一般外科：一般外科門診手術後注意事項。整型外科：整形外科門診手術後注意事項。泌尿外科：a.內視鏡檢查注意事項。b.包皮手術、輸精管結紮手術後注意事項；並利用晨會安排單位“在職教育”統一衛教內容。
3. 護理人員主動說明指導-改變說明指導作業流程：由夜班 Leader 於病

患手術前一晚，打電話提醒病人相關衛教及注意事項內容。術後並主動給予手術後的衛教單張，再次提醒手術後應注意事項。

三、實施結果：方法實施後，於 91 年 2 月 15 日至 91 年 3 月 15 日，以問卷調查方式對 60 位門診手術病患進行滿意度調查，其結果如下：

1. 對手術室護理人員的服務態度滿意度為 4.73 分。
2. 對手術過程的滿意度為 4.7 分。
3. 對手術衛教的滿意度由原來的 2.9 分提昇為 4.42 分。