

## 降低護理人員對入院病患環境介紹的不完整率

研究動機與目的：

本研究目的是為了降低『護理人員對入院病患環境介紹的不完整率』，由於病患住院的權利與義務，為評鑑重視項目，完整的入院環境介紹與依據，不但能改善護理人員工作流程，更能提昇護理品質及醫院形象，故查核時發現，造成『護理人員對入院病患環境介紹的不完整率』高的主要原因共有四項，共同擬訂三項可行之對策，並進行改善，建立了入院 SOP，發展病患導引手冊等多項工具書，結果顯示『入院病患環境介紹的不完整率』由原來的 64.9%，降低為 17.07%，病患對護理服務品質的滿意度，由改善前 3.86 分，提升至改善後的 4.25 分。(滿分五分)。

研究方法：

由組員設計「入院環境查檢表」為測量工具，依三現原則進行查核登記，收集對象由本院七樓病房護理人員共 30 人，及入院該病房之新病患(含急診、門診、加護病房轉入之病患)，共收案 148 人。

研究結果：

資料收集為 97.10.15~97.10.28，期間共 14 天，入院新病患共 148 人，而護理人員『入院病患環境介紹的不完整件數』共 96 件，不完整率為 64.9%，其中分別為：(1)『未告知停車費用或給予停車卷』佔 24.0%、(2)『未介紹伙食費用及種類』佔 22.9%、(3)『未介紹醫院附設服務如全責病房、護理之家、安寧病床』20.8%、(4)『未告知病房垃圾處理方法』14.0%，以此四項比率占最多。

而『護理人員入院病患環境介紹不完整率』高之原因分析有：『介紹內容與物品擺放太繁瑣，以致遺漏』、『無病房環境相關資訊』、『護理人員對入院環境介紹內容不熟悉』等三項，擬訂對策分別有：(1)製訂入院環境介紹標準流程，訂定「新病患入院介紹表」，依內容逐項打勾介紹，並核對財產物品，簽名無誤後，放置床尾直到出院；(2)繪製「本樓層平面圖」、張貼「病患住院須知」、發展「病患導引手冊」及「餐點簡介本」；(3)發揮 6S 精神，重新規劃迎接新病患所須物品擺放與動線，避免人員拿取時遺漏。

在推動成效結果發現，護理人員『介紹內容與物品擺放太繁瑣，以致不熟悉』，於實施前 30%降低至 4.7%，而『無病房環境相關資訊』，由實施前 26.3%降低至 7.5%，另外『護理人員對入院環境介紹內容不熟悉』，也由實施前 24.5%降低至 0%，病患對護理服務品質的滿意度，由改善前 3.86 分，提升至改善後的 4.25 分。

討論與結論

新病人來到醫院，對醫院的第一印象，就是清潔的環境與良好的服務態度，護理人員以親切的態度、整齊有制度的作業標準，來迎接新病人，重視病患的相關權利，讓病患感受到尊重，也就更信任醫院了，因此，發展病患導引手冊並善

用工具書，不但可以改善住院病人及家屬對環境的不清楚，緩解焦慮，護理人員也能節省工作之流程，增加工作之效率，減輕護理人員工作的負荷，提昇工作之滿意度。

關鍵字：入院病患環境介紹、不完整率