

# 貼心衛教 強化溝通

Human-Based Health Education,  
Reinforce Communication

■ 文 | 鄭雅君 花蓮慈濟醫院護理部督導

我們提供的衛教，病人與家屬看得懂，聽得懂嗎？衛教家屬是兒科病房護理人員每天的工作常規，但是我們所提供的衛教內容常常讓家屬看不懂。有一回，一位支氣管肺炎病童的媽媽，拿到發燒衛教單張後，一頭霧水的跑來護理站問：「什麼是溫水拭浴？這跟洗澡有什麼不一樣？」讓我們發現，這些衛教單張裡參雜很多專業術語，例如：疾病會經由糞口傳染、垂直感染等等，難怪一般民眾會有看沒有懂。

## 專案改善 先了解衛教材的缺點

花蓮慈院兒科病房自 2015 年開始，即有策略的改善病房的護理指導輔具，以衛教教材改善易讀性的歷程為例，主要由慈濟科技大學張美娟副教授與兒科護理團隊，運用適用性評估 (Suitability Assessment of Materials, SAM) 中文版及中文文章適讀性線上分析系統作為工具，進行共 9 項衛教教材的文本分析，並且訪談 30 位小兒照顧者進行生澀用語及難字分析。結果發現共有 3 篇為不適用的教材，其中問題最多為教材缺乏指導內容的複習與回顧，缺乏版面編排與學習刺激的應用。還有，內容中多有專有名詞與生澀字詞，其中還包括英文專有名詞等等問題。此次調查結果顯示，護理人員製作衛教教材時，仍多從醫療人員角度出發，也普遍欠缺製作合適書面教材的知識。

## 增加圖片設測驗題 網頁平臺便利及時

為改善狀況，2016 年由張美娟副教授帶領兒科護理人員，針對病房共 11 項常用



的衛教單張進行改善，改善的策略包括：增加簡單的圖片及淺顯易懂的文字，幫助表達及強化視覺注意力，增強病人及家屬對衛教內容印象。

另外，在每項衛教單張增加測驗題，強化家屬對重要衛教訊息的知能。

而為增加衛教教材取得便利性及時性，我們將教材建置在醫院小兒科的衛教網頁上，並在病房的衛教單張架上張貼 QR code 條碼，讓家屬在住院期間可以輕易運用手機連結衛教平臺，觀看衛教內容。

### 衛教材貼近人心 病人更安全

以兒科病房預防跌倒衛教為例，在病童入院時，護理人員除了以口頭方式衛教預防跌倒的措施，同時也會提供預防衛教單張給照顧者，但往往會發現住院當下照顧者會因孩子身體不適哭鬧情形，無法專心聽衛教的內容。另外，也訪談部分家屬表示衛教內容過多、內容枯燥，導致沒有動機再去仔細看內容，也因此容易導致忽略防範措施，造成病童跌落事件發生。經過預防跌倒衛教教材改善，家屬回饋表示：「用圖比文字更清楚，還有增加測驗題目，會更清楚哪些狀況孩子容易跌倒要注意什麼。」

此外，提升衛教教材易讀性，我們發現不僅增加家屬對住院預防跌倒的認知，預防跌倒措施配合度也提升了，間接改善兒科病房跌倒狀況，兒科病房跌倒發生率由 2015 年 0.26% 降至 2016 年 0.1%。

醫療專業人員必須了解及評估病人的健康識能並且須配合病人需求，提供看得懂及聽得懂的衛教教材，才能真正達到病人知情的目的。另外，建議可以舉辦相關衛教教材製作的教育訓練，加強醫療人員製作合適書面教材的知識及能力。☺