

新知 & 創新

New Tech & Innovative Nursing



交班用心 病人安心

改善交接病人之溝通與安全

Improve the Effectiveness of Communication among Caregivers

■ 文 / 王琬詳 花蓮慈濟醫院神經外科病房護理長

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會為改善交接病人之溝通與安全，建議所有的醫療人員，在單位內交班或病人在不同單位間交接時，應落實交班之作業程序，其執行重點應包括交接內容、問與答的機會及檢視病人之機制，對於使用中的重要藥物、特殊管路和裝置應特別交班，以確保安全。

發現照顧斷層 專責小組解答

陳秀蓮等人^註曾撰文指出：「護理人員交班是臨床例行且重要的工作項目，透過正確且完整的交班，可讓病患得到持續性的照顧。藉由交班方式將轉送患者的資料傳遞給承接照顧的單位，若輔以適當的工具，可增加交班的效率。而護理人

員在急救處置穩定患者病況後與病房護理人員交班的正確完整性，關乎患者後續的治療及照護。」

有鑑於此，在慈濟醫院內科加護病房工作的護理人員，從平日的工作中發現，該單位為重症病房，病人的病情極度不穩定，再加上疾病史往往很長，護理人員一旦換班別，就會有無法連續性照顧的問題，交班可能出現遺漏的情形，以致於可能影響照顧的品質。本著人本醫療尊重生命的理念，特別組成專案小組來解決問題。

建立交班完整性

小組成員先是以觀察及擬定問卷方式進行資料的收集，了解護理人員交班不完整的原因，發現問題

加護病房交接班完整性查核表

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 完成書面交接班 | <input type="checkbox"/> 共同實際檢視病患 |
| <input type="checkbox"/> 單張完整性 | <input type="checkbox"/> 病患辨識完整性(手圈、床頭卡、隔離牌) |
| <input type="checkbox"/> 入出院護理評估紀錄單 | <input type="checkbox"/> 病患狀況GCS、vital signs |
| <input type="checkbox"/> 護理問題(care plane) | <input type="checkbox"/> 管路固定位置及敷料完整性 |
| <input type="checkbox"/> 檢驗交接班 | <input type="checkbox"/> 靜脈點滴輸液正確性 |
| <input type="checkbox"/> 加護單位交接班(kardex) | <input type="checkbox"/> 相關醫療儀器設定(alarm limit) |
| <input type="checkbox"/> 給藥紀錄單 | <input type="checkbox"/> 皮膚及傷口狀況 |
| <input type="checkbox"/> 護理紀錄單 | <input type="checkbox"/> 約束適當性 |



如：欠缺明確的交班規範、各類護理交班表格設計不完整等。

而後查詢相關文獻，尋找問題解決的方法。小組成員經過多次的討論後，發現交班完整的重要性，決定調整交班做法，小組建立起一套標準化的交班規範，同時重新編寫護理交班單、查核表格等，然後宣導執行。

交班時間縮短 提昇病人安全

透過宣導、在職教育及稽核制度等改善方法，讓交班效率與效益能夠兼具，並在過程中不斷的檢討與修正。經過七個月的執行與評值，不但讓單位護理人員的交班完整率由原先的71.8%上升到95.6%，也因為護理人員的思考模式已經邏輯性的訓練，使得每次交班時間由28分

鐘，縮短為18.8分鐘，成功的改善了醫療人員在交接病人的溝通與安全。

單位的護理人員學習到「以問題為導向」的方法解決問題，大幅縮短了交班的時間，建立交班的規範。專案施行後，得到極高的評價，目前單位仍持續推動此專案的標準化，並會定期的檢視和修正，成功的建立護病滿意的雙贏模式。

註：陳秀蓮、林玉如、賴瑞婷、黃家萍、黃春戀及郭婷婷(2002)·急診病患轉送病房護理交班之改善方案·醫護管理期刊 3(3)

完整交班之流程圖

