

電腦評量 提升護理品質

Using Software to Advance Nursing Quality

■ 文 / 張志芳 慈濟醫院關山分院婦產科主治醫師

在關山分院院內，爲了提升內部素質，本人設計了一個簡單的測驗程式，作爲同仁測試之用，至今運用了將近一年。以自身的專業去討論其他專業領域的事務，有點搬門弄斧。以下只是提出個人的觀念，至於電腦評量是否能夠全面提升護理品質，則有賴各位護理同仁再思考改進。

正確醫療照護 減少不良事件

台灣地區護理人力不足及流失一直是存在的問題，而東部及偏遠地區更爲嚴重。整體看台灣護理教育體制，證照考試只是護理工作入門的最低標準。從2006年第二次護士及護理師國家考試的及格率只有42.36%及33.42%。護士合格人數爲4755人，約有7000人沒有及格，護理師合格人數4842人，約有11500人沒有及格。護理教育與臨床的落差已是一個不可否認的事實。

在醫療這個領域內，考試只是一時的，在臨床上，沒有60分、90分的差別，只有對或錯之分。只有在臨床上不斷的努力以赴、溫故知新，才能保有正確的護理技能及知識。一般民眾所需接受的醫療服

務，基本護理照護約佔八成以上。正確的醫療照護，可減少不良照護事件的發生。

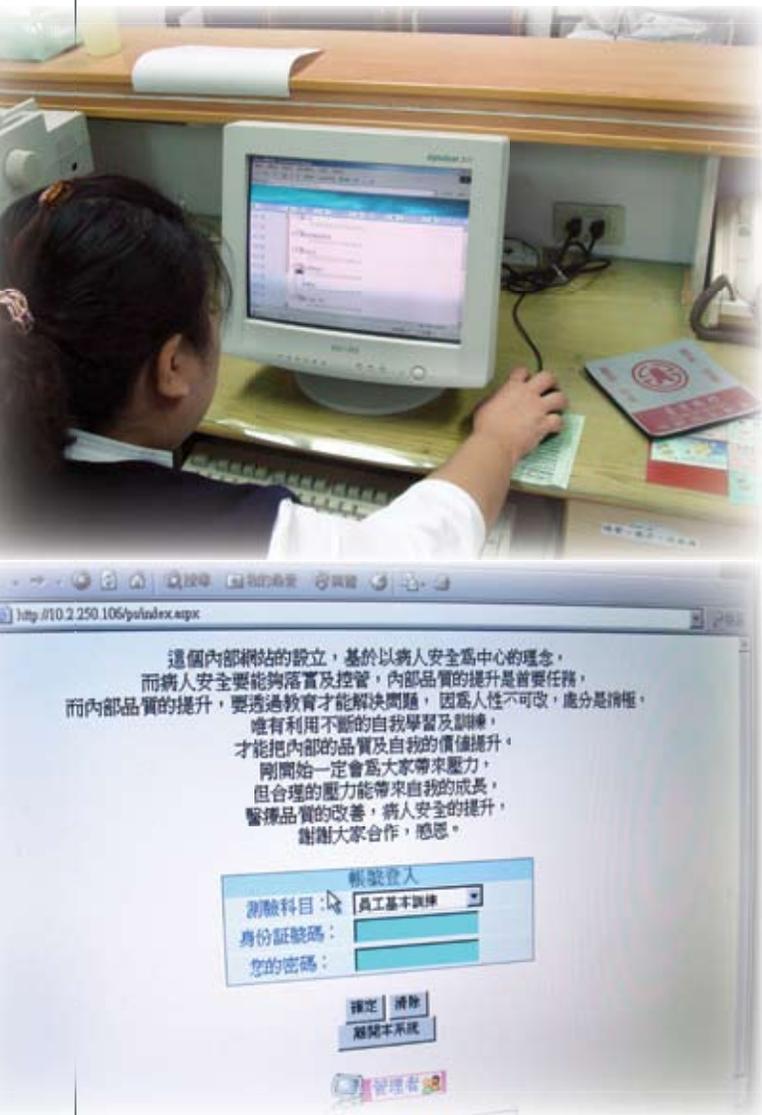
題庫多元 定期評量

在勞工安全裡有兩種人最容易出錯。第一種是新進人員，因爲不懂所以容易出錯，第二種則是資深人員，因爲習以爲常、漫不經心。即使是基礎的護理技術及知識，沒有不斷的複習，時間久了，都有可能遺忘或出錯。新制評鑑的觀念在於隨機檢測醫療體系的服務品質，唯有全面基本品質的提升才是根本因應之道。

一個設計良好的題庫，可長時間使用。所以如何建立一套良好的評量制度，提升護理人員的基本護理水平，再經過每個月的重新測試評量，達到護理品質的提升，進而提升整體醫療水準及院所形象。

e-learning電子平台 學習進修新管道

最近幾年，醫師的養成教育追求以通識醫學爲主，專科醫療居次。先求一般醫療基礎，再求專科。同樣的道理，護理知識可分爲基本及



專科。所謂基本護理知識，為每一護理人員都應該知道的護理知識；專科護理知識，則為每一專科都要擁有的專業知識。由基本護理到專科護理，例如急診、ICU、內外科

各分科、婦產科、小兒科、化療、ACLS.....等等。建立一套學習進修的電子平台，應是護理部門可以發展的方向。

當利用個人密碼進入電腦系統的評量課程後，區分為1~9章，每一章獨立擁有一定數目的題庫，建議30題以上，每次考題自題庫隨機抽20題，20題全對才合格，因為是隨機選題及全對才合格，所以假設20題全對代表30題都對；不及格則重覆考試，一直到及格為止。回答錯誤的考題可在測驗歷程中複習。

因為考題是隨機，做錯的題目可以重來。在不斷重覆出現題目情境中，可以加深腦海中的印象。當題目答案越了解，回答的速度也就越快。

評量的方法

新進人員

新進人員報到後，便開始上三、四小時的基本醫療人文課程，其他的人事規章、工作資料、基本護理知識及技術.....等等，都放在數位學習平台。

經過基本測試，新進人員可在三、五天內複習完成基本知識及觀念，而且保證放到腦海中。這種設計有點像打電動遊戲一樣要過關，失敗可以重來。測驗一定會及格，只在於使用了半小時或是二小時。

因為是使用電腦測驗，可以在下班時間實行複習。假如題目情境設計良好，也可減少進入職場障礙，縮短學習錯誤。

同仁在職教育

每月利用2小時測驗基本護理及專業護理各若干題(例如各300題)，題庫「全部公開」，因為我們不是要把護理人員考倒。測驗的目的在於測試護理同仁的盲點，然後加以改進，從錯誤中學習。這種測驗可以一視同仁，上至督導下至新進護士都可實行，只是題庫可以相同，也可有所不同。

進階評量

不同層級有不同的標準，可在題庫數目上改變，也可在科目上增減。基層主管則以通過其他科別專科護理來作認證，重點在於認證後要每隔一段時間（如三個月），重新電腦認證，等於重新複習。管理階層只要每月看報表便知道每一單位及個人的進度。經過二年時間便可看出整體醫療照護品質是否進步。

這種評量的設計也可應用在一切能使用選擇的問題，作為不同科別的職前訓練及在職進修。

善用電腦 不斷再學習

如何使整體護理人員水平提升，這是一個很大的題目，而且阻力也很大。重新接受一個新評量、新思維，找回遠去的記憶，打破現狀，從上而下。

我永遠記得一位婦產科前輩說的一句話：「要做一位醫師，不要做一位醫匠。」不要墨守成規，最簡單的東西也有新的道理。

在CDC（疾病管制局）的網站內也有類似的測驗評量平台，透過網路來評量各醫療院所的醫護人員對防疫政策是否了解，這種形態的學習方法將會是未來的趨勢。

所有測驗評量的設計不在於分數，因為一定會及格，重點在於評量過程中的「再學習」。電動遊戲失敗可以重來，測驗評量也可重來，臨床照護不良卻不能重來。✂

註：可上網站了解以上所提出的觀點：

1. www.EZpass.url.tw/561825.htm，網址有效至96/3/30日。
2. www.cdc.gov.tw ▶ 監視通報 ▶ 法定傳染病監視通報系統
▶ 中央傳染病追蹤管理系統 ▶ 訪客專用 ▶ 測驗認證
▶ 開始試卷 ▶ 任意輸入資料便可參加考試。