

馬偕紀念醫院

第十六屆醫療品質提升競賽活動報告書



活動主題：建構兒童友善環境

圈名：彩虹糖圈

活動單位：台北院區 13 病房

活動期間：西元 2018 年 3 月~2018 年 11 月

馬偕紀念醫院第十六屆醫療品質提升

競賽活摘要內容

活動主題：建構兒童友善環境摘要內容

| |
|---|
| 壹、計畫： |
| 延續上期主題，持續提倡兒童友善環境。兒童友善醫療的定義，最重要的就是要從兒童的角度出發，幫助兒童適應、熟悉就醫的過程，減少抗拒及害怕的情緒。感動服務，從用心開始，醫療服務最重要的是貼心服務、熱忱的態度及專業形象，透過服務的熱忱，創造超過消費者期望值的創新、人性化互動服務，也是建立在「滿意服務」基礎上，奉獻專業、發自內心的關愛與呵護，帶給病人更誠摯與關愛的感動服務。 |
| 貳、問題結構與對策措施探討： |
| 此次使用課題達成型手法進行品管改善，對象是入住本病房本所有病童，經由掌握項目設計問卷，藉由問卷統整分為「待更友善項目」及「待創建魅力項目」。在待更友善項目中，重要課題選擇標準為：現狀滿意度在感動以下 $>60\%$ 且重要性 $>80\%$ 列入重要課題；在待創見魅力項目選取具價值性(同一議題在三份問卷皆有提到者或是經討論後圈員認為可以執行者接納入)，之後將顧客語言轉換為院方應實現項目，進行投票圈選出攻堅點。其目標值設定分為兩項，一為待更友善項目感動度須達到 40% 、待創建魅力項目因從無到有，故將滿意度設為 70% 。經由圈選出攻堅點後選出方策，方策執行項目為：「依照年齡設計治療性遊戲減輕疼痛」、「提早辦理住院報到的時間」、「提供具吸引力的衛教工具」、「精簡出院流程更家屬導向」。 |
| 參、對策行動過程： |
| 本圈執行對策方式為：製作減輕疼痛及精簡辦理出院的海報、設計「海洋奇幻冒險之旅」護照、出院藥物服法印章、出院名片等，使用單位現有工具減輕病童疼痛(天花板海洋 LED 燈、小蜜蜂等)，且購買萬花筒、卡通印章、壓力球、手機架等來達成應實現項目，並且利用晨間及交接班對護理人員進行在職教育，協助減少護理人員對於執行每個步驟的疑慮。 |
| 肆、成果表現： |
| 改善後回收 78 份問卷，問卷回收率為 100% ，其中「待更友善項目」對於等待時間及打針時減輕疼痛方式，達到感動以上平均值為 44.9% ，已達期望水準，而「待創建魅力項目」，而對於提供的學習護照(海洋奇幻冒險之旅)、提供玩具櫃圖書櫃、出院衛教單張及出院名片設計，達到滿意以上的平均值高達 97.4% ，皆達到目標值。「待更友善項目」目標達成率為 167% 、進步率為 37% ；而「待創建魅力項目」標達成率為 139% ，故將對策內容納入病房常規作業。 |
| 伍、檢討： |
| 本圈延續上圈主持續進行改善，持續運用課達型 QC 手法及工具，充分發揮創造力與想像力，推廣「海洋奇幻冒險之旅」護照，讓病童不再恐懼住院，讓病童跟醫護人員互動更融洽，建立起良好護病關係。執行過程中現青少年對於護照內的闖關遊戲較無趣，但對於後面的衛教內容，會有興趣看，故可以再設計益智類遊戲(例如你問我答、快問快答等)，或是搭配時事，視每個病童不同個性設計不同方式，讓病童住院不再無趣。 |