

# 全院實施表格化的衛教評估

文／護理部 主任 許玲女

JCI評鑑中，護理部一向是眾人注目的焦點，因為只要與病人相關的事情，皆與護理部有直接或間接的關係，而且任何有關病人的照護追蹤，護理人員若非主角亦是配角。評鑑的各章節都和護理部關係密切，第8章「病人及家屬教育」(Patient and Family Education, PFE)的負責部門，更是非護理部莫屬。病人及家屬教育是護理人員每天很重要的例行工作，執行上固然得心應手，但病人及家屬的衛教指導與記錄、以及全院各醫療專業團隊執行的一致性、完整性與配合度，才是問題的重點，全面整合的開始。

護理部在每週的檢討會中，逐一將PFE的條文內容研讀整理，確認此章節中的各項評量標準及衡量要素。經過不斷的討論及溝通，收集完成6項主要條文之後，方才了解當病人及家屬有教育需求時，首先必須進行學習者的學習前評估，評估內容包括：學習者的教育程度、年齡、慣用語言、宗教、學習動機、學習障礙和替代說明方法等。完整的評估才能提供學習者最適合的教育內容及說明方式，最後再評估學習者對教育內容的了解程度，並將所有結果記錄下來。

## 新設計的「衛教評估暨說明紀錄單」， 全院統一使用

因此，如何統一病人及家屬的衛教紀錄格式，方便臨床工作團隊使用，是我們努力的重點。表單的使用者不僅是護理人員，在條文中明列所有的醫療專業團隊，包括醫師、護理人員、營養師、復健師、社工師、藥師、呼吸治療師、物理治療師等，都需要使用同樣的表單。在大家竭盡所能的收集資料和絞盡腦汁的共同討論，並且歷經多次的試用與修正下，終於建構了「衛教評估暨說明紀錄單」，讓醫療專業團隊給予病人及家屬教育後，能留下最好的佐證資料。

在表單的設計過程中，首先要感謝參與試用的單位提供寶貴意見，經過部內不斷討論、修改及再試用，才將針對第8章所設計的「衛教評估暨說明紀錄單」正式定案，全院於3月9日統一使用。推動表單使用的過程也相當辛苦，尤其是各檢查室及治療室工作人員的使用情形較令人擔憂，因此在醫院舉辦的JCI複習課程中，前後共進行12場「衛教評估暨說明紀錄單」說明會，希望全院均能配合使用。在院內Tracer這方面，除了醫



評鑑委員Ms. Roberta Heath (左3)十分重視醫療團隊的運作方式 (攝影 / 盧秀禎)

品部組成的Tracer Team多次稽核使用情形之外，護理部另安排負責的督導、護理長全院走透透，依PFE 稽核表至各科室進行稽核及指導，提升「衛教評估暨說明紀錄單」的使用率及完整率。

### 每個單位在評鑑時都出示相同的表單，深獲委員認同

緊張的時刻終於來臨，在為期5天的評鑑中，由我擔任B組（護理組）召集人、蔡岑瑋副主任擔任E組（臨床組2-護理）召集人。於實地訪評時，可以觀察到兩位委員Ms. Roberta Heath及Ms. Ellen Pentland非常細心，所到之處除了關懷工作人員，更關心病人的藥物使用、復健情形及營養狀況，並詢問護理人員如何對病人及家屬進行教育？各相關專業人員是否介入指導？最後還查核各項紀錄的完整性。

給我們印象最深刻的是Roberta委員，她到不同的單位追蹤衛教執行情形時，對學習障礙的評估是每每必問，而且詢問之後，還會請同仁指出紀錄的位置，由於每個單位的說法一致，每個工作團隊都拿出一樣的衛教表單，指出同一個位置，雖然委員看不懂

中文，但對我們的執行成果深表認同。另外，Ellen委員在訪評第四天，只要看到「衛教評估暨說明紀錄單」，不需我們再作更詳盡的說明，就會點頭微笑表示通過，因為她已經認得這張表單，而且表格欄位該填寫甚麼她都已經知道，可以自己看了。

### 建議與感想

一路走來，看似單純，其實事事繁瑣、步步艱難。病人及家屬教育（PFE）的條文不難，內容淺顯易懂，但最重要也最不容易做到的是團隊溝通及落實執行。對護理部而言，JCI評鑑關心的不只是護理人員是否執行病人及家屬的衛教，更重視的是整個醫療團隊如何運作。因此，透過JCI評鑑，本院整合了護理部與整個醫療團隊的衛教紀錄，只要是與病人及家屬教育相關的，在「衛教評估暨說明紀錄單」上就能得到所有的答案，甚至是外國委員實地評鑑時亦能一目了然。

雖然JCI評鑑通過了，大家仍應繼續使用「衛教評估暨說明紀錄單」，在單張的使用上，如有任何建議，請不吝指教，共同為追求卓越的國際醫療品質來努力。🌐