



# 探討北部某醫學中心社區護理師陪診「馨」行動執行成效

詹欣隆主任<sup>1,2</sup>黃初雪副主任<sup>1</sup>李珮嘉<sup>1</sup>廖麗華<sup>1</sup>曾敏華<sup>1</sup>

<sup>1</sup>淡水社區醫學中心<sup>2</sup>馬偕紀念醫院家醫科

## 前言

全球人口老化的問題衝擊二十一世紀社會各層面，而我國在107年3月底老年人口比率達14.1%，正式邁入高齡社會，推估到了民國114年將進入超高齡社會，屆時將有20%國人為長者。長者易罹患多重疾病，包括高血壓、糖尿病、骨關節疾病、白內障、功能性消化疾病…等，我們在執行社區篩檢或衛教宣導服務時發現長者比例也約佔一半，針對有醫療需求的民眾由社區志工、護理師提供轉介掛號回本院看診服務，社區護理師會針對第一次至本院看診的民眾提供陪診服務。本專案是在探討陪診行動執行的成效，期望透過溫馨陪伴，增進民眾就醫的流暢性，降低其情緒不安。

## 執行方法與資料收集

本單位提供轉介掛號服務的管道，包括：1. 電話諮詢服務專線、2. 健康日活動、3. 社區活動、4. 健康服務站、5. 社區健康諮詢服務櫃檯等。當民眾第一次至本院看診且有陪診需求時，社區護理師會於民眾看診日前提醒民眾看診科別、醫師、日期、號碼及時間並請其備妥看診相關文件，與民眾約定陪同就醫地點與時間。就診日當天，護理師依約前往約定地點等候民眾來院報到，帶領民眾填寫初診資料，引領民眾至診間報到，完成後續看診、檢查、檢體採集、批價、領藥等流程，向民眾衛教正確服藥方法、日常生活注意事項、提醒下次返診時間並提供本中心電話諮詢服務專線，給予民眾填寫「轉診就醫服務滿意度問卷」後回收問卷。護理師於陪診後一週會以電話追蹤民眾看診後狀況，並完成轉介就醫陪同看診紀錄(見圖一)。



在『轉診就醫服務滿意度問卷』部份，經參考相關文獻擬定五題結構式問項，內容為民眾對「就醫流程」、「看診醫師態度及病情解釋」、「就診時護理人員/檢查人員的態度」、「陪診人員的服務態度」及「整體滿意度」的滿意程度，以Likert Scale 5分法填答；非結構式問項為詢問民眾最滿意的具體事項為何?問卷回收後每月及年終製成報告進行分析檢討。

本文使用105年至107年期間「轉診就醫滿意度資料庫」，以SPSS19.0版統計軟體進行資料處理與分析，以次數分配及百分比呈現民眾之性別、年齡層、轉介來源、轉介科別，以百分比呈現五題結構式問項的滿意度資料。

## 執行結果

105至107年轉介人數總計992人，接受陪診服務民眾共214人(21.6%)，女性126人(58.9%)，65歲以上長者98人(45.8%)，其次為≥60-<65歲長者50人(23.4%)，127人源自於健康服務站(59.4%)，77人源自於社區健康諮詢服務櫃檯(36%)，轉介科別以內科最多(44.9%)，其次為其他科(37.9%)(見表一)。

陪診服務單項滿意度方面在「就醫流程」部份的滿意度為98.4%，「看診醫師態度及病情解釋」滿意度為98.8%，在「就診時護理人員/檢查人員的態度」滿意度為99.6%，在「陪診人員的服務態度」滿意程度高達100%，陪診人員皆為社區護理師。就「整體滿意度」而言滿意程度為99.4%，滿意度總平均百分比為99.2%(見表二)。

表一 陪診民眾人口學資料分佈

	所有陪診民眾 N=214 100.0	
	人數	%
性別		
男	88	41.1
女	126	58.9
年齡		
<40歲	19	8.8
≥40-<60歲	47	22.0
≥60-<65歲	50	23.4
≥65歲	98	45.8
轉介來源		
健康服務站	127	59.4
社區活動	5	2.3
馬偕健康日	5	2.3
社區健康諮詢服務櫃檯	77	36.0
轉介科別		
內科	96	44.9
外科	28	13.1
婦兒科	6	2.8
小兒科	2	.9
其他科	81	37.9
急診	1	.5

表二 陪診滿意度分析

項目	單項滿意度百分比
1.我對此次就醫流程感到	98.4%
2.我對此次看診醫師的態度及病情解釋感到	98.8%
3.我對此次就診時護理人員/檢查人員的態度感到	99.6%
4.我對此次陪同看診人員的服務態度感到	100.0%
5.我對此次就診後的整體滿意度感到	99.4%
滿意度總平均百分比	99.2%

表三 陪診民眾滿意的具體事項分佈

編號	項目	人數	百分比
1	安撫不安情緒，被尊重	38	52.1%
2	知道看診流程及時間安排，縮短看診時間	15	20.5%
3	提供掛號服務，明確告知應看診的科別	9	12.3%
4	對醫師的講解加以說明	3	4.1%
5	詳細解說檢查注意事項	2	2.7%
6	提供專業的醫學知識	2	2.7%
7	說明用藥方式，不會吃錯藥	2	2.7%
8	比較知道怎麼問醫師問題	1	1.4%
9	協調多項檢查集中化	1	1.4%
	實際回填滿意事項人數	73	100.0%

回收的214份滿意度問卷，有填寫最滿意具體事項的有73份，統計陪診民眾最滿意具體事項為能撫慰長者不安情緒，使其感受被尊重且有歸屬感38人(52.1%)，其次是知道看診流程及時間安排，縮短看診時間15人(20.5%)，甚至有民眾口述形容看診受到VIP對待，太感人了!(見表三)

## 討論與結論

社區護理師陪診行動執行成效的滿意度總平均百分比為99.2%，陪診民眾最滿意具體事項中(表三)編號第2、3、4、6、7、9項與102年財團法人台灣醫改會的調查結果相仿，其他還有護理師陪診能撫慰長者不安情緒，使其感受被尊重且有歸屬感，能詳細解說檢查注意事項，且比較知道怎麼問醫師問題。近幾年護理師期望追求質的提升，獲得民眾青睞，護理師陪診服務滿意程度更高達百分百，顯示民眾對本單位護理師陪診服務滿意度有極高的評價。因此，我們應投入實質的關懷行動，主動關懷與協助長者在生活瑣事、經濟資助、醫療照顧等各方面的照顧，讓臺灣老人活得更幸福。你我都會老，讓我們為長者把關，維護銀髮就醫品質，讓長者看診笑哈哈。