

護理人員安撫嬰兒所花費時間之改善方案

胡麗敏、陳姝年*

摘要

本專案是採品管圈方式進行，自民國 88 年至 89 年於北部某醫學中心之嬰兒加護病房進行。改善前（88.11.4~88.11.16），查檢發現每班每位護理人員安撫嬰兒所花費的時間為 97.13 分鐘，經由全體圈員腦力激盪，繪出特性要因圖，再將特性要因圖之原因分為可查檢與不可查檢二大類，可查檢之原因經實地查檢，結果有：(1)嬰兒因限奶、禁食造成飢餓而哭吵。(2)嬰兒因侵入性檢查或治療造成疼痛不適而哭吵。(3)嬰兒因檢查、治療或護理活動被迫中斷睡眠而哭吵。(4)氣質不佳（在家幾乎都抱在手上）特別愛哭。(5)環境太吵。不可查檢的要因有：(1)安撫方法太少。(2)安撫方法不當，經圈員討論均認為很重要，亦列入對策。

確立重要要因後，由全體圈員一致同意採用 5W1H 方式，針對要因提出對策擬定，再依可行性、效果性及自主性（圈員能力）作為對策評價標準，對策實施以 PDCA 步驟進行，對策針對要因分六群實施，每群對策不只確認其效果，更針對要因確認其發生次數下降的情況。

具體成效是每班每位護理人員安撫嬰兒所花費的時間由改善前 97.13 分鐘，降為改善後 23.79 分鐘，重要要因發生的次數亦有明顯下降，不只有效降低護理人員安撫嬰兒所花費的時間，同時也減輕了嬰兒的疼痛與不適，促使嬰兒有較良好的情緒發展，促進病情痊癒。

關鍵詞：護理人力、安撫嬰兒、品管圈。