



臨床技能訓練教室使用經驗調查與現況改善

User Experience Survey and Current Situation Improvement Measures of Clinical Training Skills Room



實習單位：臺北市立聯合醫院陽明院區教學研究科

實習學生：許涵竹 指導老師：鍾國彪教授 單位指導：彭凱麟管理師、賴晨彤管理師

一、前言：選題動機

有關實習專案的內容，設定從單位現有業務著手，而非為了實習才新產生的研究主題。第一是希望藉由執行專案的過程更瞭解醫院內部的行政流程，第二是希望專案作業執行的同時也能協助推動單位業務。在實習前期，發現實習單位這一年內因為有較大的人事異動，許多業務流程制度須重新建立。教研科所管理的臨床技能訓練教室便是其一，借用流程、管理規範需要重建，又因搬遷位置，有環境優化整理的需求。而且雖然臨床技能訓練教室的教具模組種類多樣，卻少見醫院同仁使用，因此宣傳推廣也是必須執行的作業。臨床教室雖然存在著以上諸多待解決的問題，但因為與教研科其他業務比起來較不緊急，執行上一再被推遲。正好臨床教室的管理相對獨立，對於不熟悉整體業務的我來說，是個可以幫忙處理的項目，因此選擇以此為專案主題，期望能有效改善現況。

二、現況

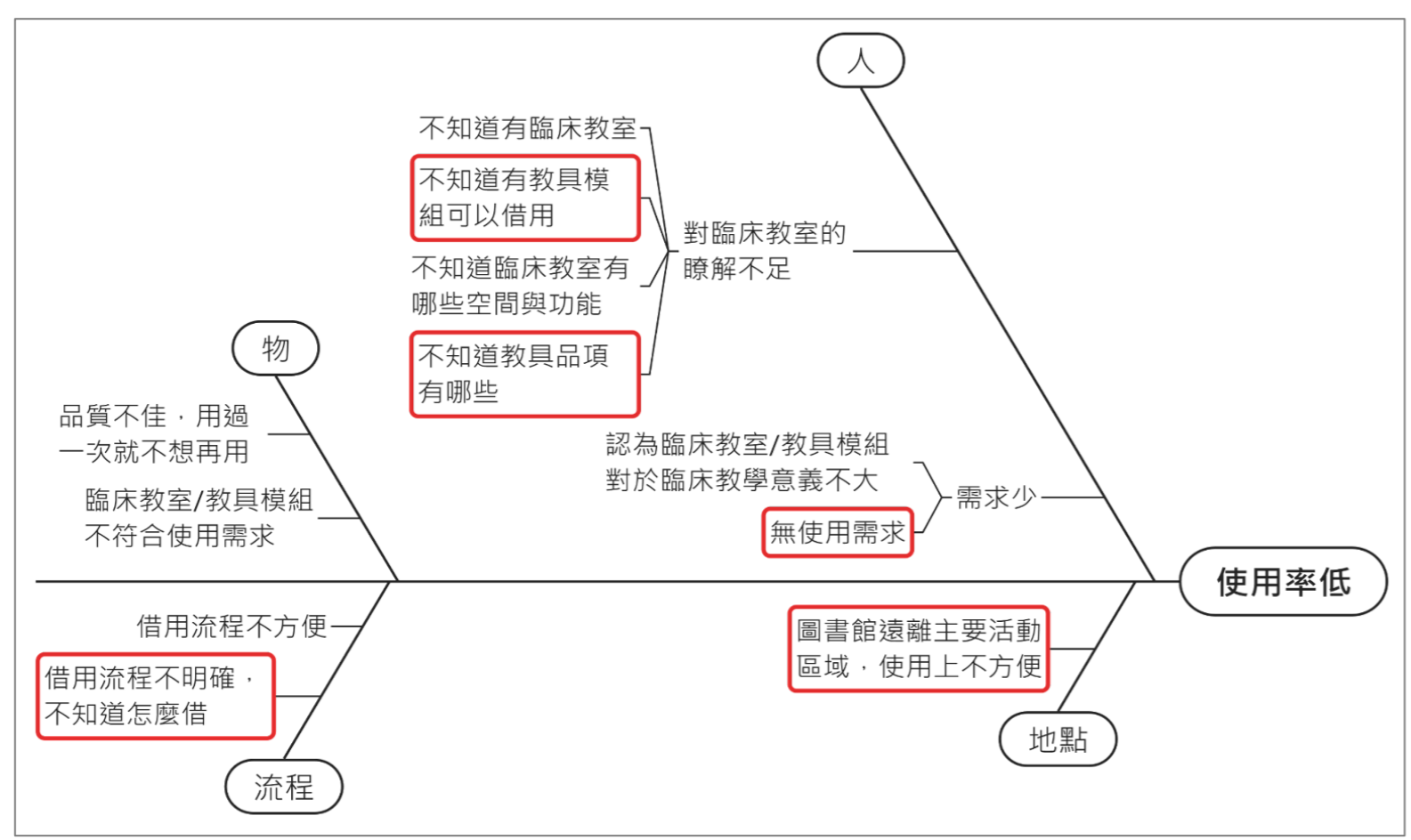
臺北市立聯合醫院陽明院區的臨床技能訓練教室歸屬教學研究科管理，過去位於醫院9樓，而今年重新整理後搬移至圖書館內，有模擬診間、模擬病房、會議室三個空間以及29組教具模組可供醫院同仁借用進行臨床教學或練習。新落成的教室內裝設許多新設備，教具模組亦年年更新，實習前幾周卻乏人問津、使用率不高。經由與教研科主任、前輩們的對談、聆聽醫院同仁間的對話以及自身觀察，瞭解到過去使用者以護理科為主，並歸納出優點與問題如表一。這些待改善問題皆可能是導致臨床技能訓練教室使用率不高的原因，接下來希望能透過問卷瞭解醫院同仁不願使用或未曾使用臨床教室之原因，並藉由PDCA循環來進行改善計畫。

表一：臺北市立聯合醫院陽明院區臨床技能訓練教室現況分析

面向	優點	問題
新教室落成	1. 設備升級，狀況良好 2. 鄰近教研科辦公室，方便管理	1. 需整理環境 2. 消息曝光度低 3. 圖書館地處偏僻
教具模組	1. 數量及種類皆相當充足 2. 近兩年都有新增品項	1. 未更新教具清冊，也沒有提供管道給醫院同仁查閱
管理規範	-	1. 舊有規範已不適用，但無修訂新的版本 2. 借用流程不明確，欲借用者利用舊系統登記卻發生撞期問題
使用紀錄	-	1. 沒有過去的登記借用紀錄

三、問題解析

利用魚骨圖腦力激盪列出所有導致臨床技能訓練教室使用率低的可能原因（如圖一），分類為人、物、地點、流程四類，並邀請醫院同仁填寫「臨床技能訓練教室及教具模組使用經驗調查問卷」，嘗試歸納出真因。問卷針對臨床教室與教具模組分別調查使用經驗，並詢問有使用經驗者阻卻再次使用之原因以及無使用經驗者未曾使用之原因。共收集到100份有效問卷，為來自不同單位的護理科同仁，身分別以及年資分布如表二，統計結果如圖二，並將計數次數大於3之原因視為進一步討論改善的目標，魚骨圖中以紅框標記。



表二：使用經驗調查問卷變項分布 (有效樣本100人)

變項	人數
身 臨床教師	24
分 非臨床教師	76
年 未滿一年	4
資 1~5年	43
6~10年	18
11~15年	6
16~20年	8
21~25年	6
26~30年	10
30年以上	5

圖一：魚骨圖分析

圖二-1 臨床教室使用經驗調查結果

有使用經驗者 (n=52)	原因	次數
不願再用原因	不知道有哪些功能	0
	借用流程不明	2
	設備品質不佳	2
	地點不方便	9
對臨床教學意義不大	目前沒有需求	1
	不知道怎麼借	42
未曾使用原因	不知道有臨床教室	6
	不知道有哪些功能	2
	借用流程不明	1
	教室不符需求	2

圖二-2 教具模組使用經驗調查結果

有使用經驗者 (n=67)	原因	次數
不願再用原因	不知道有哪些品項	1
	借用流程不明	2
	教具品質不佳	1
	地點不方便	7
對臨床教學意義不大	目前沒有需求	1
	不知道怎麼借	29
未曾使用原因	不知道有教具模組可借	3
	不知道有哪些品項	3
	借用流程不明	1
	教具模組不符需求	1

四、對策擬定

PLAN	真因	對策	可行性評估
	目前無使用需求	-	-
	地點不方便	增加誘因，如配合圖書館活動	X
	借用流程不明確，不知道怎麼借	優化借用申請方法並公告周知	V
	不知道有哪些教具品項可供借用	更新教具清冊並公告周知	V
		製作教具標示牌	V
	不知道有教具可借	發送全院訊息宣傳	V

- 借用方法優化：**舊版臨床教室借用流程使用院內架設的會議室借用系統，新版流程則使用Google表單登記。更動的原因一是臨床教室性質與一般會議室不同，借用時難聯想到要使用該系統，過去幾年只有一筆借用紀錄，各單位借用時都直接口頭告知未落實登記；二是如此一來教室與教具之借用流程相同，對於借用者來說較方便；三是Google表單會自動彙整成試算表，便於教研科同仁未來管理與統計使用。
- 教具整理：**舊有的教具清冊與實際存在的教具模組有差距，因此按照現有教具更新了教具清冊，並且依據模塊部位分類編號，製作標示牌貼於櫃門和教具外盒或外袋。增加標示並依分類上架後可以更輕易辨識內容物，方便借用者取用與歸位以及教研科日後的盤點工作。
- 製作全院訊息宣傳海報：**全院訊息是經由資訊室發送電子郵件給所有陽明院區同仁，該醫院需要公告周知之事項常會以此形式發送。在此宣傳海報中，列出了地點、開放時間、臨床教室各空間的照片、借用流程與表單的QRcode以及教具模組的清冊。

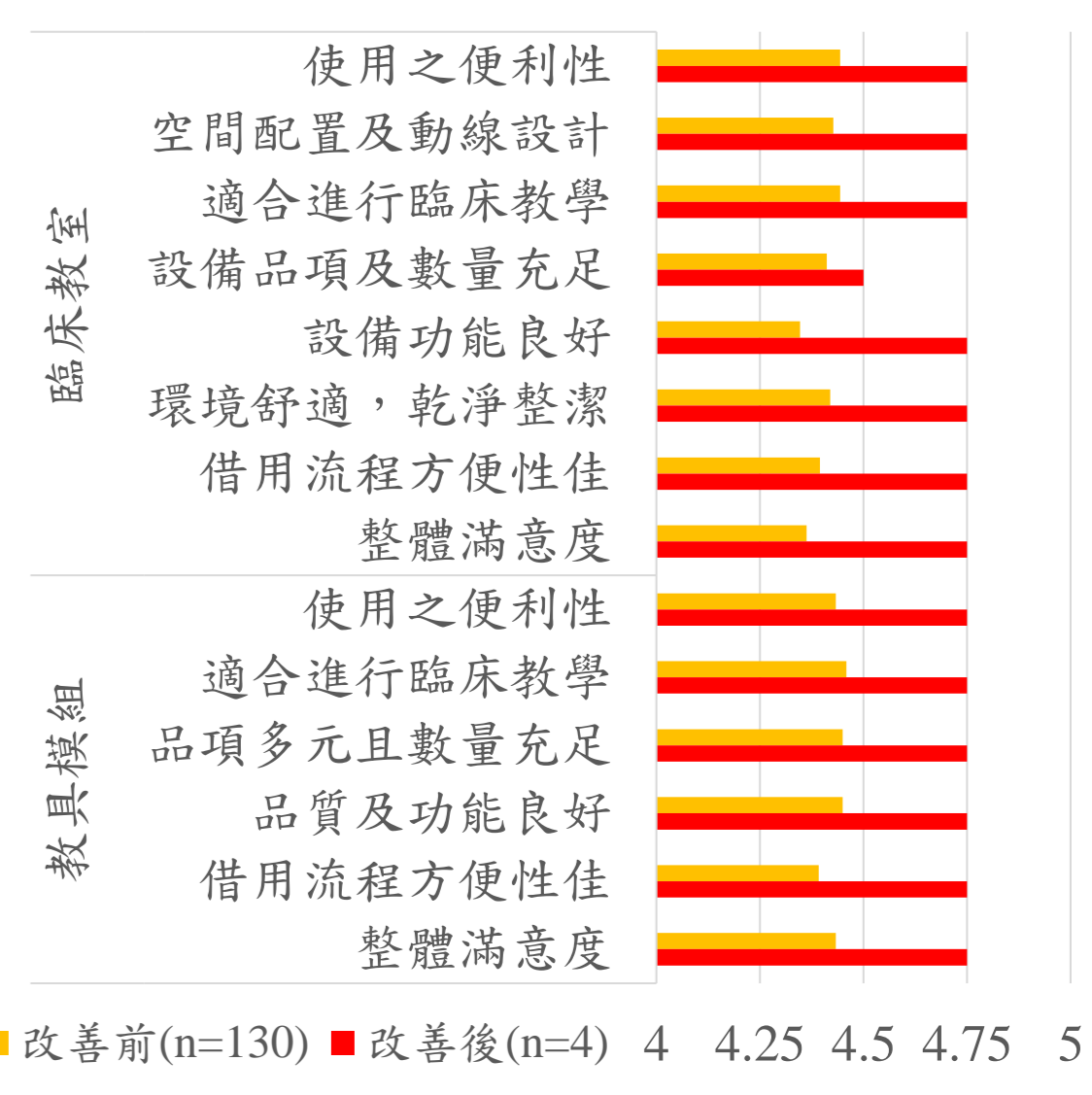


DO

- 口頭意見反映：**在新舊流程過渡期間，發生臨床教室借用撞期的情形。醫院同仁使用會議室借用系統登記時可查看借用情形，確認無人借用。使用新流程進行借用作業時應提供查詢借用狀況的管道，以避免撞期情況再次發生。
- 滿意度調查：**院內各項活動與業務常會建立滿意度調查表單作為評估依據，臨床技能訓練教室亦設有此份表單。在實習期間，此次改善計畫完成前共收集到130份回覆，改善後共有4份回覆，由圖三可見各項滿意度皆有提升。



圖三：改善前後滿意度調查比較



CHECK

針對撞期問題進行進一步改善，利用Google表單自動產生的試算表，配合函式，提供臨床技能訓練教室借用狀況查詢之用。當天日期會以紅字標註，可以查看包含當週共四週之借用狀況，已登記之時間以員工編號顯示（圖示為虛擬之編號）。此查詢表連結亦有隨附於借用登記表單之說明欄，方便借用者查詢。

時間	員工編號	借用狀態
09:00 - 09:30		
09:30 - 10:00		
10:00 - 10:30		
10:30 - 11:00		
11:00 - 11:30		
11:30 - 12:00		
12:00 - 12:30		
12:30 - 13:00		
13:00 - 14:00		
14:00 - 14:30		
14:30 - 15:00		
15:00 - 15:30		
15:30 - 16:00		
16:00 - 16:30		
16:30 - 17:00		

五、結語

結論 本專案先以魚骨圖及問卷調查分析臨床技能訓練教室使用率低的原因，並利用PDCA循環擬定改善策略，執行了借用流程優化、教具整理以及製作全院訊息宣傳海報三項措施，並經檢核後增設臨床教室借用狀況查詢功能，且在改善措施執行後各項滿意度調查結果皆有上升。

- 限制**
- 使用經驗調查問卷之外推性問題：使用經驗調查僅收集到護理科的樣本，是否可外推至全院同仁有待商榷。
 - 時間不足，無法精確檢核改善成效：改善後至實習結束僅一組同仁前來借用臨床教室與教具並填寫滿意度調查，應長期收集才能更精確判斷改善之成效。
- 建議**
- 其他可嘗試執行之優化：(A) 修訂管理規範，並可考慮增設查檢表，以利後續管理維護。(B) 將臨床教室相關之連結放至院區雲端，方便院內同仁使用。
 - 地點不便性之改善：圖書館地處偏僻、遠離醫院同仁主要活動區域是許多人願再次使用之重要原因，未來可考慮結合圖書館或教研活動，增加拜訪誘因。