

澳門某醫院急診觀察區患者需求調查

何海映 陳楚文 黃敏 周雪婷 陶虹 楊笑明*

摘要 目的：探討本澳某醫院急診觀察區患者的需求及其影響因素。方法：採用橫斷式描述性研究方法，以方便抽樣法抽取符合是次研究條件的澳門某醫院急診觀察區的觀察患者為研究對象，以問卷形式進行訪問。結果：共 170 名患者完成問卷調查，他們的需求主要以『醫護照顧需求』及『病況相關訊息』類別為優先。而患者自評需求的項目中，以促進身心舒適的環境相關項目為首要需求，即「有清潔整齊的床鋪」和「溫度適宜及安靜」的環境。此外，患者的性別對整體需求有顯著的影響 ($P=0.05$)，而患者的檢傷級數對『病況相關訊息』需求亦有顯著的影響 ($P=0.02$)。結論：研究結果可提供急診醫護人員對急診觀察區患者需求有進一步瞭解，幫助患者能及時獲得並滿足其需求，進而提升急診觀察區患者的照護品質。

關鍵詞 需求 急診觀察區患者

1. 前言

近年來，澳門急診就診人數逐年上升，有統計顯示：急診就診人數佔總人數的 57%，較 2003 年增加 9.6%，其中，急診觀察區人數佔急診就診人數 10% (澳門衛生局, 2004)。急診患者焦慮、緊張、易發脾氣，同時希望在最短時間內快速處理問題以解除痛苦，但急診觀察區忙碌的環境，醫護人員多將重心放在醫治、舒緩患者疾病問題，如果忽略了患者其他層面的不同需求，反倒增加了患者的壓力與焦慮，成為潛在性影響護患關係的不良後果。目前與患者需求相關的研究，多數以住院及急診就診之患者為主 (Hostutler, Taft, and Snyder, 1999)，急診觀察區患者之研究文獻甚少，在本澳暫無相關之研究，因此，研究者希望瞭解本澳急診觀察區患者之需求，以作為提升護理服務質素之參考。

2. 方法

2.1 研究設計

本研究採用橫斷式描述性研究設計。

2.2 研究對象

於 2006 年 1 月 1 日至 31 日期間，以方便抽樣法在澳門某醫院急診觀察區，邀請因病情需要觀察兩小時或以上並自願參加本次研究的患者參與是項研究，不列入本研究的條件有：年齡在 18 歲以下；格拉斯哥評分少於 15 分的患者，亦是檢傷分類的 I 級；有認知障礙的患者；未接受護理措施和病情未穩定。

2.3 研究工具

本文為澳門鏡湖護理學院護理學學士學位補充課程畢業論文作者機構：澳門鏡湖醫院

* 指導老師

本研究採用結構性問卷，包括急診觀察區患者需求量表及患者基本資料 (王麗香、劉雪娥, 2002)。急診觀察區患者需求量表由 47 條題目組成，分為『醫護照顧需求』、『病況相關訊息』、『心理支援需求』、『環境相關需求』四個類別；該量表採用 Likert 4 分法測量需要程度，1 分代表極為不需要，4 分代表極為需要，得分愈高，表示急診觀察區患者的需求愈高。取得原作者同意並結合澳門的實際情況、人文文化的特點作了修改。

2.4 收集資料的過程

本次研究通過倫理委員會審核，並徵得醫院行政部門的同意，取得協助及支持後；研究員於研究期間在該醫院急診觀察區，收集不同時段接受急診觀察區服務後並符合條件的對象，研究員向對象解釋研究目的及過程，說明調查採不記名方式，所有資料只作研究用途，並絕對保密，且尊重受訪者的權利及決定，始進行問卷調查。

2.5 資料統計與分析方法

採用 SPSS 11.0 for Windows 統計軟件建立數據庫。對基本資料及急診觀察區患者需求進行描述性統計分析；以 t 檢驗或方差分析方法，檢定患者個人變項及疾病特質對需求是否有顯著性的影響。

3. 結果

在研究期內觀察區總患者人數為 1,849 人，調查員於研究時間內對符合條件之全部觀察區患者發出問卷共 208 份，其中有 32 份問卷因部分重要題目漏填，視作無效卷；拒絕卷 6 份；有效問卷共 170 份，佔總問卷數 83.3%。

3.1 患者個人資料

是次研究以女性、已婚者佔多數；教育程度以

初中、高中、大專或以上人數較多，分別為 20.6%、22.4% 及 32.4%；繳費方式以自付費用佔大多數 (80%)，其他詳見表 1。

3.2 疾病特質

患者傷檢分類三級者有 155 人 (91.2%)。觀察時數在 2 小時~8 小時之間，平均 2.9 小時，其他詳見表 1。

3.3 患者自評需求及獲得之結果

患者自評整體需求程度介於需要至非常需要之間。從表 2 中可見，需求最高為『醫護照顧需求』，其次為『病況相關訊息』，最後是『心理支援需求』、『環境相關需求』，四個類別的需求平均數偏向中位數值以上。

表 1 170 位患者之基本資料

基本資料	人數	百分比(%)
性別		
男	63	37.1
女	107	62.9
婚姻狀況		
未婚	52	30.6
結婚	110	64.7
喪偶	8	4.7
年齡		
18-44 歲	95	55.9
45-59 歲	46	27.1
60 歲或以上	29	17.0
教育程度		
不識字	19	11.1
小學	23	13.5
初中	35	20.6
高中	38	22.4
大專或以上	45	32.8
其他醫院急診經驗		
無	93	54.7
1-4 次	60	35.3
5 次或以上	17	10.0
本醫院急診經驗		
1 次	62	36.5
2-4 次	77	45.3
5 次或以上	31	18.2
檢傷級別		
二級	4	2.3
三級	155	91.2
四級	11	6.5
繳費方式		
醫療保險	6	3.5
自付費用	136	80.0
公司記帳	24	14.1
其他	4	2.4

表 2 170 位患者需求平均數值及排序

需要類別	數值範圍	平均值	標準差	次序
(1) 醫護照顧需求	13-52	43.8	5.2	1
(2) 病況相關訊息	12-48	40.0	4.2	2
(3) 心理支援需求	9-36	27.7	3.7	4
(4) 環境相關需求	13-52	40.6	3.7	3
整體需求	47-188	149.6	14.2	

從個別需求項目優先次序來看，患者自評需求百分比最高是『有清潔、整齊的床舖』、『觀察室的溫度適宜，環境安靜』；其次是『能明確知道自己的狀況及治療計劃』、『能明確瞭解疾病好轉的徵象』、『所提出的問題得到誠實的回答』、『進入觀察室時，醫護人員可以立即處理我的問題』、『醫護人員在執行技術操作時，動作能輕柔』；第三是：『不舒服時，能協助減輕不適』、『我需要時，能找到照護的護士』、『進入觀察室能受到醫護人員的照護』；其中以『醫護照顧需求』的項目最多。

至於患者需求有否獲得來看，『醫護照顧需求』、『病況相關訊息』、『環境相關需求』和『心理支援需求』，四個類別的需求平均值偏向中位數值以上。

從需求、獲得程度綜合分析來看，需求而又獲得得分最高的是：『有清潔、整齊的床舖』、『進入觀察室能受到醫護人員的照護』，有 99.4% 病人獲得；相對地，『能明確瞭解疾病好轉的徵象』只有 89.4% 病人獲得。

3.4 疾病特質對患者需求影響

疾病特質之變項，檢傷級數、其他醫院急診經驗、本醫院急診經驗，以方差分析檢定其對需求的影響。結果發現疾病特質對整體需求無顯著的影響，但在檢傷分類中四級之患者對『病況相關訊息』的需求高於二級及三級者 ($P=0.02$)。而急診就診經驗在本研究中對各項需求的影響均未達統計學意義。

3.5 患者基本屬性對需求的影響

研究對象的基本屬性，性別以 t 檢驗檢定其對需求的影響，結果顯示性別變項在本研究中對整體需求有顯著性的影響 ($P=0.05$)，在四個需求類別中，女性較男性在『醫護照顧需求』及『病況相關訊息』 ($P=0.03$) 的需求較高 (詳見表 3)。年齡、婚姻、教育、繳費方式分別以方差分析檢定其對需求的影響，結果顯示這些變項在本研究中對各項需求的影響均未達統計學意義。

表 3 患者基本屬性評估需求差異

項目	人數	整體需求			病況相關訊息			醫護照顧			心理支持			環境相關		
		均數	標準差	P	均數	標準差	P	均數	標準差	P	均數	標準差	P	均數	標準差	P
性別 a	170	136.41	13.58	0.05*	42.98	4.40	0.03*	43.76	5.15	0.03*	21.52	3.12	0.69	28.14	2.64	0.06
男	63	133.70	12.86		42.00	4.26		42.65	4.87		21.40	3.09		27.65	2.32	
女	107	138.00	13.79		43.55	4.41		44.42	5.23		21.60	3.14		28.43	2.78	
檢傷分類 b	170	136.41	13.58	0.07	42.98	4.40	0.02*	43.76	5.15	0.06	21.52	3.12	0.72	28.14	2.64	0.09
II	4	143.25	15.26		45.25	4.43		46.25	5.83		22.75	3.86		29.00	2.00	
III	155	135.66	13.31		42.68	4.23		43.47	5.11		21.50	3.00		28.01	2.60	
IV	11	144.36	14.83		46.27	5.59		47.00	4.58		21.36	4.50		29.73	3.07	

*P < 0.05

a 採用 t 檢驗 b 採用方差分析

4. 討論

4.1 急診觀察區患者需求的分析討論

在本研究中發現需求均數大於平均值的項目有 77%，可見本醫院急診觀察區患者存有多方面的需求。患者的需求類別依次為『醫護照顧需求』、『病況相關訊息』、『環境相關需求』及『心理支援需求』，四個類別都有不同程度的需求。其中以『醫護照顧需求』最高，這與多個相關研究結果一致(王英、王琦、范穎、徐玲, 2004; 帥國靜, 2005; 鄭曉蓉, 2004; 管玉梅、張慶, 2004; Lee, Chien, & Mackenzie, 2000)。另外，鄒利群、劉敏、葉磊 (2005) 指出患者來急診就診，他們和家屬都迫切希望患者能得到及時救治以緩解病情，患者除關心本次疾病治療的注意事項及癒後外，還迫切瞭解相關訊息，但對非疾病知識訊息需求低的調查結果一致。在本次研究過程中，研究者亦觀察到患者在觀察區中，經過醫生初步的檢查和治療，短時間內在病情尚未穩定，症狀未明顯緩解，急性痛苦尚未完全消除期間，對醫護照顧有較高的需求，病情稍反覆便立即要求見醫生盡快改善疾病症狀，並反覆詢問與病情有關的疑慮。因此，患者對醫護照顧需求、病況相關訊息需求是相當迫切的，特別是女性。

在本次研究中，發現急診觀察區患者對「有清潔整齊的床鋪」有較高的要求。研究者在調查中發現，雖然急診觀察區患者觀察時間短暫，亦不願意使用別人曾使用過而看似乾淨的床鋪。與管玉梅、張慶 (2004) 240 例的研究，發現 47.1% 患者希望床單清潔，舒適安全是患者的一個重要的需求；方楚芬 (2005) 在 120 例夜間急診患者中發現 75% 有提供一次性床單枕套的需求；王英等 (2004) 在研究中發現急診觀察區患者在環境設施方面對設施的消毒需求度為高等結果相同。這與近年來各類傳媒大量宣傳關於流行性傳染病方面的資訊，民眾健康衛生

意識提高有關。澳門社會的進步，居民生活水準已逐步提高，在患病後，更希望有一個良好的環境。所以，滿足患者對環境相關的需求，將有助促進健康恢復。

4.2 疾病特質與患者需求的關係

疾病特質的各變項以方差分析檢定其對患者需求的影響。其結果發現檢傷級數四級之患者對『病況相關訊息』的需求高於二級及三級者。有文獻指出檢傷級數二級及該研究醫院急診就診二至三次之患者，對『環境相關需求』高於檢傷三級及研究醫院急診就診三次以上者(王麗香等, 2002)的結果與本研究不一致。本研究之檢傷級數和就診經驗對『環境相關需求』均沒有分別，這可能是檢傷三級和四級的病情輕，觀察時間短(平均 2.9 小時)，從環境中獲得協助的需求少有關。本研究結果發現檢傷級數四級之患者對『病況相關訊息』的需求高於二級及三級者。按急診的傷檢分類制度，四級之患者較二級及三級患者病情輕，等候的時間較後者長。急診患者在醫院的時間愈長，對訊息的需求愈高(王麗香等, 2002)。根據臨床的觀察，許多急診患者及家屬對傷檢分類制度不瞭解，經常僅認為自己是最緊急，不能接受重症或緊急患者優先處理的原則(韓晶彥、林春只, 2003)。而個別項目中，以「能明確瞭解疾病好轉的徵象」獲得程度稍遜，亦可表明患者一點訴求。

研究結果提示了護理人員在優先處理重症或緊急患者的同時，還必須關注傷檢四級的患者，按照傷檢分類處理的原則，對傷檢四級的患者持續評估，告知患者相關病況的基本訊息及傷檢分類原則，如果病況改變，及時更改為相應的傷檢分類級別，這樣，既可以遵守傷檢分類原則，又可以關注傷檢四級的患者的病況，滿足其對病況相關訊息的需求。

5. 限制

本研究受人力和時間的限制，收案以日班和小夜留觀 2 小時以上的患者，排除該時段的兒科患者，故結果無法推論至所有急診留觀患者。此外，橫斷式收集資料，無法得知研究對象的需求會否隨時間而改變。而填寫調查問卷需時約 20 分鐘，部份收案對象填寫時缺乏耐心，對總體代表性的影響有待進一步探討。

6. 結論

本研究結果顯示急診觀察區患者對醫護照顧需求、病況相關訊息需求是相當迫切的。在本研究中發現檢傷級數會影響患者的需求，檢傷級數四級之患者對『病況相關訊息』的需求高於二級及三級者，而患者性別亦對需求有顯著的影響。

研究結果可以幫助急診護理人員加深認識留觀患者的需求及服務之薄弱環節。護理人員只有準確把握患者的需求，考慮其個體差異，發現自身不足；加強培訓，提高病情判斷力和處理特殊情況的能力，改善安全性，時刻警覺高危狀況，避免漏診或誤診，加強健康宣教，有助增加患者的滿意度，提升醫院的形象。

參考文獻

- 王英、王琦、范穎、徐玲 (2004). 急診臨時輸液患者的需求及滿意度調查與分析. *解放護理雜誌*, 21 (12), 41-42.
- 王麗香、劉雪娥 (2002). 急診觀察患者之需求探討. *長庚護理*, 13 (3), 216-225.
- 方楚芬 (2005). 夜間急診患者需求調查分析. *現代醫院*, 5 (4), 68-69.
- 帥國靜 (2005). 門急診臨時輸液患者的需求及滿意度調查與分析. *湖南院報(自然科學版)*, 7 (1), 56-57.
- 鄒利群、劉敏、葉磊 (2005). 急診觀察病人焦慮相關因素調查與分析. *華西醫學*, 20 (3), 543-544.
- 管玉梅、張慶 (2004). 特區二級醫院住院患者需求情況的調查分析. *中國護理管理*, 4 (2), 46-48.
- 鄭曉蓉 (2004). 急診留觀患者的需求調查分析及對策. *四川醫學*, 25 (1), 125.
- 韓晶彥、林春只 (2003). 急診暴力的分析及處置. *長庚護理*, 14 (1), 65-70.
- 澳門衛生局 (2004). 仁伯爵綜合醫院統計資料. 2005 年 10 月 25 日檢索於澳門衛生局網站: http://www.ssm.gov.mo/design/statistic/IMAGES/be2004/be2004_Part_IV.pdf
- Hostutler, J. J., Taft, S. H., & Snyder, C. (1999). Patient needs in the emergency department: Nurses' and patients' perceptions. *Journal of Nursing Administration*, 29 (1), 43-50.
- Lee, Y. M., Chien, W. T., & Mackenzie A. E. (2000). Needs of families with a relative in a critical care unit in Hong Kong. *Journal of Clinical Nursing*, 9, 46-54.

Needs of patients in observation room of emergency department of a Macau hospital

He Hai Ying Chen Chu Wen Huang Min
Chao Sut Teng Tao Hong Yeung Siu Ming*

Abstract Objective: To investigate the needs of the patients in the observation room of the emergency department in a Macau hospital. Method: A descriptive approach was adopted, questionnaires are used to interview the patients in the observation room of emergency department of a Macau hospital. Results: 170 patients completed the questionnaires and the "Medical caring needs" and "Patients' conditions" were their priority. In the patient-self-reports, having "cleaned and tidy beds" and "comfortable temperature and quiet environment" were the prior needs. Moreover, there was significant difference between the sex and health care needs of the patients ($P=0.05$), and between "triage decisions" and "Patients' conditions" ($P=0.02$). Conclusion: The findings may provide further understanding of the patients' needs in the emergency department observation room for the medical staff working in the emergency and it could enhance the service quality for the patients.

Key words Patient needs

Emergency department observation room