

HOSPITAL AUTHORITY CONVENTION 2013

Meeting needs, filling gaps: an integration of a written pamphlet and a multimedia orientation programme to patients to promote continuous quality improvement in surgical ward



Prince of Wales Hospital
Department of Surgery
Ng Yin Ha, Gloria (MN, ET, RN)

INTRODUCTION

- From 2010 to 2011, there had been a great change in the hospital.
- Redistribution of sub-specialties, wards and manpower.



INTRODUCTION

- Challenges after renovation:
 - New ward nature (mixed gender)
 - New environment
 - Long waiting time
 - Repeated individual orientation

Department of Surgery



INTRODUCTION

- Multimedia production team
- Tailored-made admission video and written pamphlet



OBJECTIVES

- To promote better services and knowledge to our patients and their relatives.
 - To streamline healthcare service and avoid duplicated works among ward staffs.
 - To act as a multimedia guide to patients and their relatives which allow them to get more familiar to ward environment and ward operations, and facilitate them to adherence to hospital policy.
-

METHODOLOGY

Video information VS Written information



Stable and clinical admitted patient

威爾斯親王醫院
8A 病房護理系列之
入院須知

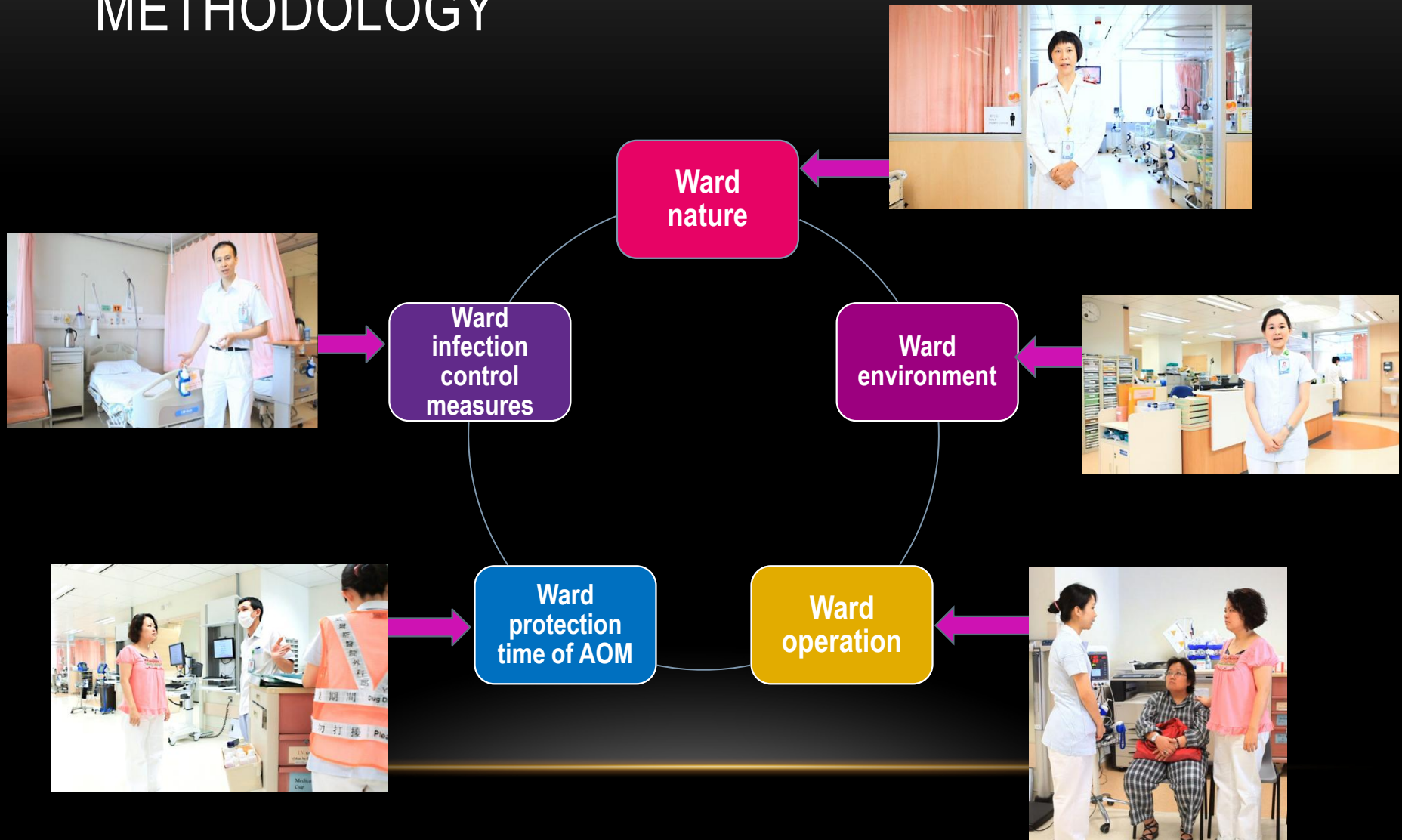
- 1 病房性質**
 - 男女混合病房
- 2 病房環境**
 - 病房主要分為六區域及三間隔離病房
 - 三間隔離病房都設有閉路電視用作觀察病人的情況
 - 病房末端設有兩個病人洗手間及浴室設備
- 3 入院錦囊**
 - 入院時應自備毛巾、紙巾、拖鞋、尿片、水杯(盡量使用膠杯)、牙膏、牙刷和私家面盆
 - 病房範圍內，請勿把個人之電器用品，例如：電話或電腦接駁至電源
 - 請勿攜帶貴重物品
 - 如有私家片及報告，請交予負責護士存檔，以便醫護人員查閱
- 4 慣常服用的藥物**
 - 應按護士指示服藥，切勿服食自己帶來的藥物，以免重覆
 - 如有慣常服用的藥物，可知會負責護士，以便跟進
- 5 約見醫生**
 - 家屬如需約見醫生，可向當值護士查詢及預約

探病時間
探病時間：中午十二時至下午一時及下午五時三十分至下午七時三十分
12歲以下孩童不准探訪
如出現呼吸或道感染徵狀，請佩戴外科手術口罩
每次只限兩名訪客

日期: 14/09/2012

Unstable and emergency admitted patient

METHODOLOGY



METHODOLOGY

- Individual orientation
- Group orientation



METHODOLOGY

Pre-questionnaire

Post-questionnaire

Ward nature

Ward environment

Ward operation

沙田威爾斯親王醫院
SA 病房護理組員之入院資訊
病人滿意度問卷調查

目的: 為加強病人與醫護人員的溝通
我們誠邀閣下對本病房服務給予寶貴意見。
本意見書內容絕對保密。
請在適當的格內加上 "V" 號。

基本資料:
1. 性別: 男 女
2. 年齡: _____ 歲
3. 教育程度: 不識字 小學 中學 預科/ 文憑
大學 碩士 博士

	非常清楚	清楚	無意見	不清楚	非常不清楚
病房性質					
1. 我清楚知道 SA 是一個男女病人混合病房					
2. 我清楚知道病房主要為肝膽胰外科及紅門大腸外科的病人服務					
病房環境					
3. 我清楚知道門外感應器及門鎖的運用					
4. 我清楚知道隔鄰病房設有閉路電視					
5. 我清楚知道叫人鐘及電動床的運用					
6. 我清楚知道可用床邊的酒精搓手液擦手 (感染控制措施)					
病房運作					
7. 我清楚知道病房探病時間					
8. 我清楚知道病人入院後要等候安排床位					
9. 我清楚知道勿懸標正在派藥的護士					
10. 我清楚知道的見醫生的安排					

多謝你提供寶貴的意見!

P1 (gm)

沙田威爾斯親王醫院
SA 病房護理組員之入院資訊
病人滿意度問卷調查

目的: 為加強病人與醫護人員的溝通
我們誠邀閣下對本病房服務給予寶貴意見。
本意見書內容絕對保密。
請在適當的格內加上 "V" 號。

	非常清楚	清楚	無意見	不清楚	非常不清楚
病房性質					
1. 我清楚知道 SA 是一個男女病人混合病房					
2. 我清楚知道病房主要為肝膽胰外科及紅門大腸外科的病人服務					
病房環境					
3. 我清楚知道門外感應器及門鎖的運用					
4. 我清楚知道隔鄰病房設有閉路電視					
5. 我清楚知道叫人鐘及電動床的運用					
6. 我清楚知道可用床邊的酒精搓手液擦手 (感染控制措施)					
病房運作					
7. 我清楚知道病房探病時間					
8. 我清楚知道病人入院後要等候安排床位					
9. 我清楚知道勿懸標正在派藥的護士					
10. 我清楚知道的見醫生的安排					
入院資料影響					
11. 非常清楚你提供的資料內容足夠					
12. 令我加深對病房的認識					

其他意見: _____

多謝你提供寶貴的意見!

WARD NATURE

Introduction of mixed gender ward

病房性質

WARD ENVIRONMENT

Introduction of patient cubicle, isolation rooms and CCTV



WARD ENVIRONMENT

Operation of beds and call for assistance facility

電動床及手動病床介紹

WARD PROTECT TIME OF AOM

Explaining the importance of NO disturbances during AOM

威爾斯親王醫院

| 8A病房護理頻道 |

入院須知



WARD INFECTION CONTROL MEASURES

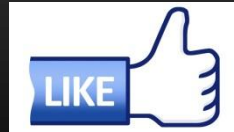
Hand hygiene

感染控制措施

RESULT AND OUTCOME

- 154 Patient who met the inclusion criteria were invited to participate the program from 2011 to 2012.
- Their demographic and baseline understanding of ward settings were comparable.
- More than 90% of patients showed more familiar to ward environment and operations after the orientation (Wilcoxon Signed Ranks Test for pre and post questions, $p < 0.001$) and over 99% of them were satisfied with the orientation program.

CONCLUSION



Patients and relatives

- ↑ Understanding level
- ↑ Confident
- ↑ Participation
- ↑ Communication
- ↑ Trust
- ↓ Conflict

Nursing and supporting staff

- ↑ Team spirit
- ↑ Job satisfaction
- ↑ Communication
- ↑ Quality care
- ↓ Duplicated work



CONCLUSION

Thank You

A thin, horizontal, glowing orange line is positioned below the text, extending across the width of the slide.