**臺北榮總營養部膳食管理科專題討論-期刊閱讀**

題 目：Inpatient Satisfaction and usage patterns of personalized smart besides

station system for patient-centered service at a tertiary university hospital

大學附設三級醫院提供以病人為中心之個人智慧化床邊服務系統之住院病人滿意度及使用形態調查

作 者：Borim R., Seok K., Kee-Hyuck L., Hee Hwang, Sooyoung Y.

文章出處：International Journal of Medical Informatics 95 (2016) 35–42.

報 告 者：曾芬玲

報告時間：民國107年1月8日(一)13:30-14:30

報告地點：營養講堂

**摘 要**

“床邊服務站”可提升醫院健康照護系統品質，智慧化床邊服務系統(SBS)資訊需求及滿意度之研究在南韓大學附設醫院執行，收集最終使用者及系統使用日誌之意見並分析。在2013-2014年收集156位護理師填寫之紙本問卷及1914位病人及其家屬或照護者填寫之系統問卷；在2013-2015年收集系統紀錄，包含事件呼叫、使用時間等資訊數據。

研究結果顯示病人的基本資料、教育程度、智慧裝置的熟悉度與智慧化床邊服務系統滿意度呈現正相關，數據顯示最常被使用的是娛樂類的電視及網路使用(62.7%)；其次是個人化”我的菜單”(28%)提供個人健康資訊例如檢驗報告、醫療費用、相關訊息、每日醫療資訊及餐點資訊等；第三是提供相關資訊(4.9%)包含醫院指引及健康資訊；最後是便利的服務點選(4.4%)例如餐點、床單更換等。調查結果顯示個人化服務增加住院期間病人滿意度；SBS系統可提供及促進以病人為中心的資訊及照護服務品質。未來研究可朝向病人與醫院間以病人為中心的溝通工具為主題。

另外澳洲的McCray等人研究傳統的供餐型態(三餐固定時間供餐，14天循環紙本菜單病人於供餐24小時前選餐，烹煮後即供餐)與床邊服務(Room service，病人於6:30-19:00任何時間都可致電call center點餐，訂餐45分內即供餐)比較，後者可促進營養攝取-熱量(1,306 大卡/天 vs 1,588 大卡/天; P=0.005)、蛋白質(52 g/day vs 66 g/day, P=0.003)；增加病人滿意度68-86百分位)、食物品質滿意度64-95百分位，食物風味滿意度60-99百分位；降低廚餘(12% vs. 29%, P<0.001)及供餐成本(床邊服務整年供餐成本降低15%)。

**參考文獻**

Sally M., Kirsty M., Renee K.; Kristen M.S., Room Service Improves Nutritional Intake and Increases Patient Satisfaction While Decreasing Food Waste and Cost. J Acad Nutr Diet. 2017 Jul 1. pii: S2212-2672(17)30519-1