



專案尋寶歷險記

Doing Project Execution and Report as Treasure Hunting

在臨床上護理人員常以問題為導向，有問題發生時就去找解決策略；但當臨床情境扣上「專案」之名，大家就被卡住了，由臺灣護理學會每年N4專案報告不到四成的通過率來看，就不難想像了。

護理同仁在撰寫專案的過程要小心求證，要單位全體總動員，所以要把專案營造成有趣又有意義的活動。但對於負責同仁就很辛苦，因為除了要主管支持，鼓勵單位同仁合作，甚至改變原來的作業習慣，還要花很多時間閱讀文獻，分析資料，最後編寫出一篇論文送審。從急診處理抽血檢體退件率、神經內外科病房針對非計畫性鼻胃管移除的改善，到一般醫學內科病房的給藥不再中斷；專案完成的關鍵與困難點各有不同，有新手媽媽在家庭工作難兩全的時間壓力下最終以「圖」破困境；有護理長自嘲是「自我感覺良好」而從未想要放棄；更有護理長帶領同仁體會跨領域合作共同改善病人問題的美好，但煞費苦心才將成果化為論文。

執行、撰寫專案報告的過程，就像拿著地圖在追求專案寶藏的鑰匙，經歷險境，而終能尋獲至寶。專案通過，定有能力昇華的感受，也回頭看到初衷，專案改善了工作困擾，也提升了服務品質。從這些專案書寫者的心路歷程，我看見勇敢、我看見成功者背後共同點——不放棄！

編輯—葉秀真 花蓮慈濟醫院護理部督導

圖破困境

Break Through by Mapping

文 | 游雅婷 花蓮慈濟醫院急診部專科護理師

我們單位從2011年開始就陸續針對檢體的高退件率做了一些改善措施，不過退件率卻沒有明顯的降低。大家開始感覺事態嚴重，是因為會浪費護理人員很多時間在重新抽血上，有時候會抱怨「我已經做了呀，怎麼還是……」、「到底要怎麼抽呀」、「叫檢驗科自己來抽啦」，但事情仍無改善。於是我們組了一個團隊，重新再檢視究竟是哪個環節出了問題。

專案解決了單位困擾

事實上第一線護理人員在面對檢體退件時，是存在多方壓力的。首先，我們不忍心讓病人再挨一針，其次是會延誤患者檢驗報告出爐的時間，尤其是在急重症單位，很容易導致醫師無法在第一時間給予病患適當的治療；檢體遭退件須重檢時，我們需要再花時間去向病患解釋、花時間再抽一次血，如此一來工作時數會受到擠壓，護理品質及病患滿意度也會跟著受到影響；最後則是醫院成本的考量。當我們開始深入了解這個議題之後才發現，原來退件率造成的影響居然這麼大，所以更增強了我們想做專案的決心，一方面是真的很想解決單位同仁的困擾，另一方面也想完成一篇專案，希望將來能夠進階與加薪。

在臨床實務上我們發現同仁對抽血檢體步驟不夠熟悉，而檢驗科的複雜表單也會影響送檢時間，所以我們在單位內舉辦檢體送檢的教育



游雅婷與同仁一起執行專案，成功改善急診的檢體退件率。



終於完成專案書寫並獲得學會通過，游雅婷說其中的甘苦與成就要親身體驗才能了解。

訓練，張貼海報提醒大家，在治療車上也貼提示，也找資訊室修改系統讓不同檢體的表單可以單獨列印等等，一系列的作法果然讓退件率有效降低了。想不到，接下來把成果化為一篇專案報告的過程，竟會如此艱辛……

找到家庭平衡點 善用時間抓重點

寫專案的過程，護理部為全院參加專案的人安排時間與指導老師討論，並且追蹤各組的執行進度，但不得不說，我們這組成員真的是有被榨乾的感覺，因為我們這組成員，包括蔡雅雯、張惠英，都是新手媽媽，下班後要到護理部報告進度及討論，回到家後，必須先安頓好小孩，才有時間把被批得殘破不堪的專案拿出來修，通常都已經是深夜了，尤其是越到投稿的前一個月內，在鍵盤上驚醒以及欣賞日出的情形越頻繁，所以也引來先生以及公婆的「關心」，先生一度不太能諒解。

有好幾次我們好想放棄，感覺自己與家庭的衝突好像一觸即發，會去思考到底要怎麼去取得家庭與工作之間的平衡點，後來經過與先生的理性溝通，了解其實家人是捨不得看到我們平時上班已經很累了，下班卻還是不能好好休息，所以會希望我們不要給自己太大壓力。最後我們和家人達成協議，就是我們給自己一段「痛苦期」，也就是從投稿前一個月到投稿前，我們會用盡全力在寫專案這件事上，其他時間會把寫專案的時間調整得少一些。我們也因為此變得更善用時間，開會只討論重點，且我會請組員準備進度，避免時間過長。

文獻佐證的難度

開始寫專案後才發現不如我們想像那麼簡單，要思考的面向很多，卻又須要有文獻佐證彼此呼應，真的非常有挑戰性。事實上我們一直沒有

把握住老師提醒的重點，所以經常在兜圈子，甚至一度迷失方向與目標，變得有些不知所云了，這是寫報告最害怕的事，會令人想放棄。

但我們都有一樣的想法：已經花了心血做了，就是要把它完成，否則前面的努力就白費了；加上單位同仁的配合，我們確實已經有成效了，我們想讓大家知道急診團隊是有在努力改善問題的。另外還有一個很大的驅動力，就是一直在過程中陪伴我們的督導，當我們在討論時，她也是用下班時間陪我們與老師一起討論，積極幫我們一起搜尋文獻，更重要的是她一直鼓勵我們，相信我們一定可以。基於不想讓一個默默陪伴我們卻從來不提及自己功勞的人失望，當下我們就下定決心，再怎麼累也要拼了。

靜下心放大眼界 畫圖突破困境

雖然寫了大半的文章，但面對難以突破的困境，即使有心要拚下去，到底該如何做，一直非常苦惱，當時覺得若再這樣下去可能會不了了之，所以決定拋開之前寫的，一切重新開始。讓自己靜下來，用大的眼界來看檢體送檢的整個流程，於是一邊想就一邊畫著流程圖，想不到這張圖竟然成為我們通過專案的一把鑰匙。

因為從流程圖，我們找到了問題所在，這才讓自己確定了整個專案的走向，因為知道自己要呈現哪些東西，也知道哪些東西還需要補足，最後趕在投稿截止日前把這篇專案送出去。當下三個掛著黑眼圈的人，內心百感交集，大家都鬆了一口氣，心裡非常雀躍，感覺像是完成了一件不可能的任務，這種成就無法用言語來表達，這樣的過程沒有親身經歷過的人，是無法感同身受的，所以我們真的非常感謝所有一起合作的夥伴，包括急診團隊、檢驗科團隊、資訊室團隊、護理部、指導老師以及所有一起為專案奮鬥的同伴們，還有一直很關心我們的家人。

最後，若要我回答如何能完成一篇專案，我想應該是要清楚自己的目的，通常是要發自內心的想做，才有辦法在困難中堅持下去。接著是為自己設定期限，讓自己可以有效的利用時間，在有限的時間內投注最大的心力，然後是運用溝通技巧來解決接踵而至的潛在衝突，避免衝突的產生而影響自己的情緒與進度，最重要的是「做就對了」，套一句廣告詞「不做，不會怎樣；做了，很不一樣」，這之中的心境差別也許只有自己知道，但是這樣就夠了。