

翻轉思維 職涯更進階

Thoughts Flipped, Nursing Profession Upgraded

■ 文 | 彭淑敏 花蓮慈濟醫院外科加護病房副護理長

踏入護理工作轉眼間已邁入 13 年，從小護士開始，每日周旋於臨床病人與家屬中，感恩主管的肯定，讓我工作第三年有機會承擔臨床教師，發現傳承的過程充滿挑戰及對自我專業的衝擊，透過與學妹的互動中，體悟到自我危急能力及學理的不足，引發我參與加護訓練班的動機，希望透過這樣的訓練提升臨床專業能力，就這樣踏進了加護病房的大門，更從中體驗許多我所不知的護理。

護品組稽核反覆修正 體悟科學在工作中

以前在課堂中，常聽老師說「護理，是一門藝術，也是一門科學」，但在經歷實習及臨床工作，對於科學一詞，總是有著半知半解的疑慮，直到我加入單位護品組及承擔副主管後，逐漸找到答案。

護品組業務是負責稽核同仁護理照護過程是否達標準，評量後還要將結果運用統計分析，以利發現需要改善的問題，並開始思考「為什麼」？例如：為什麼同仁會犯錯、為什麼同仁做不到……這樣的困擾常在我的心中，看到報表數字的浮動卻找不出方法，只能將每次稽核結果提供給主管，再透過不斷不斷的稽核，期望矯正同仁的問題，因此也容易感到挫折，總覺得日復一日做著看似有意義而無成效之事。

改變態度 翻轉品管生價值

承擔單位副主管後，開始學習解決問題的能力，那時的我累積了多年護品管理的經驗，並經由在職進修中，了解到批判思考的重要性，將科學的方法慢慢導入。或許一開始不純熟的技術，讓我在帶領護品組過程中，未必能有效解決每次稽核後的問題，但「改變」

是我們護品組最大的進步，透過小組腦力激盪，討論出可能的原因，擬出幾個可行的辦法，慢慢嘗試從稽核的角度改為教學的心態，希望透過教考相併的過程，實際協助同仁修正自我問題，以提供優良照護。

從每一次的嘗試中，再運用部內指導的RCA、PDCA等技巧，藉著這樣的過程反覆練習及修正，除了看到數字的改善，但背後更大的意義卻是我們如何幫助同仁、病人等內在價值體現，我慢慢體悟，原來這就是護理的科學啊！

學術發表獲成就 踏實去做領悟美好

學無止盡，在擔任主管這些年，為配合組織的發展，常常需要將單位問題或成果，透過專案或品管圈手法導入問題核心並解決，再透過海報或文章發表出來，說實在話，這樣的過程有時真的很累人，因此常常感覺，做這麼多到底是為了病人還是評鑑需要？

每次當我有這種想法時，就覺得做事很痛苦，單位的主管常用《靜思語》勉勵我「任何事，盡心、盡力、盡事就好」，感恩主管的幫助，讓我在面臨類似的過程中，學習到唯有面對才有解決的機會，更讓我有勇氣踏出那看似艱難的第一步，去感受自我的成長及對病人真正的幫助。

上人常說：「做就對了」，這些年下來，隨著經驗的累積，逐漸深刻領

悟，唯有透過做的過程，才能去聽、去看、去感受，也藉由發表或參與外部競賽，才有機會擷取美好的收穫。

現在從擔任護品轉到教學，又是一種改變，期望透過這樣的改變，激盪出不同的思維，讓自己再次轉彎。

