

# 專業養成 推陳出新

## ——花蓮慈院的護理人力創新

New Techniques on Talent Cultivation  
– Innovative Profession Training of Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文 / 王琬詳 花蓮慈濟醫院神經外科病房護理長

花蓮慈院在2009年10月榮獲全國人力創新獎的殊榮，由石明煌院長代表領獎，而院長也將榮耀歸功給全院同仁以及慈濟志工。慈濟醫院是唯一獲獎的醫療機構。

「人力創新獎」是行政院勞工委員會職業訓練局為鼓勵企業團體重視人才投資所進行的全國選拔暨表揚活動，花蓮慈院在邁入第24個年頭時獲此殊榮，其中，護理部門的人才培訓與教育制度，包含：專業與行政雙軌發展的護理師培訓制，人文融入課程設計及專業職級的晉升要求，慈誠懿德志工的關懷等等新穎的人才養成與留任作法，讓評審印象深刻，也為全院獲獎的一大關鍵。

### 新人訓練多管齊下

● 新進護理人員：從基礎的到職訓練起，藉由有計劃的專業進階能力與在職教育等訓練，培養護理專才。

● 新進人員的職前訓練包括急救訓練課程、檢體採檢作業流程等等，每年安排5~6梯次，滿意度90%。

● 全時輔導員制度：由學長姊一對一指導與陪伴新進的學弟妹，不但指導護理生力軍專業上的能力，同時照顧其生活所需。時間長達兩個月，輔導員陪伴一位新人上手的時間，合計約336~504小時。

● 首創邀請標準化病人參與客觀結構式臨床技能評估（Objective Structured Clinical Examination，



圖為新人OSCE測試，除了有標準化病人外，並請志工(左)協助攝影，留下教育訓練紀錄。

OSCE) 運用在新進人員訓練，讓護理同仁學習如何在冷硬的護理技術執行過程中，融入人文的關懷，成為專業能力與人文關懷兼具的護理人。

### 學成而後教 鼓勵進修與創新

- 護理部為護理同仁的教育訓練絞盡腦汁，包含年度規劃有小組長訓練計劃、輔導員訓練班及座談會等等，培育護理師資，並於階段中進行各種成效評價。
- 並將教師培育制度納入護理人員進階制度中，自新進護理人員開始即逐漸培訓其教學能力。
- 舉辦「護理創新發表會」，讓護理人員照顧病患的巧思能夠被社會大眾所知悉。
- 鼓勵臨床同仁繼續進修大學、二技在職，並以菁英計畫來培植護理人員攻讀碩士、博士。
- 明訂護理人員參與國際學術會議發表論文獎勵措施，近3年來專業論文篇數已超過100篇，足跡遍及五大洲。

### 彰顯進階榮耀 表揚護理之光

- 設計職級徽章，並舉辦「護理能力授階典禮」公開表揚，自N2開始授階，透過職級徽章的配戴，鼓勵積極向上學習的護理人員，肯定其終身學習熱忱。護理進階率大幅提升。

- 每季進行評值；每半年辦理進階審核，通過後核發進階津貼，公開舉辦授階儀式，肯定同仁專業能力升等。
- 不同職級有不同評核標準，進階培訓之N2擔任輔導員，N3同仁擔任在職教育之主講者，或負責單位教學組，並可參與護理部各委員會。
- 慈院藉由許多活動形塑「志為護理」的驕傲，如彰顯護理人員優良事蹟的「護理之光長廊」等活動，在每年護士節，將當年榮獲優良及資深的護理人員，其事蹟以海報的方式，張貼於醫院大廳。

### 志工濡沫 營造幸福

花蓮慈濟醫院的護理人員約有70%非花蓮本地人，為了膚慰異鄉遊子的心，醫院特別央請慈濟志工擔任懿德媽媽、慈誠爸爸，給予家人般的溫暖關懷，讓心安定下來。額外的收穫是，許多護理人員在這些爸媽的耳濡目染下，願意利用休假或非上班時間參與志工服務，體會「樂於付出，心靈富足」之道。

慈濟醫院護理部的宗旨為「菩薩心、隨處現、聞身救苦我最先」，教育小組期許成員不斷研發出新的、有效的教育訓練方法，讓所有的護理同仁因此練成「武林高手」，樂在護理。✂