



職訓幸福守則

Outlines to Retain New Nurses

編輯的話——葉秀真

職場新人能轉變成有經驗的好手，且願意繼續留在單位，是每個護理主管夢寐以求的最佳結果，所以在花蓮慈院2009年5月慶祝護士節活動中，護理部頒發了一個新的獎項——「幸福獎」，給一整年度新人留任率百分之百的單位；此次共有四個單位獲獎，分別為神經內科病房、整形外科病房、腸胃內科病房、心臟內科病房，由各病房護理長王麗花、陳玉娟、江如萍、陳蕙蘭代表受獎。這四位幸福獎得主都認為留任新人沒有特殊的方法。

玉娟：「要多給新人一些機會、時間，有些人領悟力、學習力比較慢，但不代表不會成長，若此時可以給多一點時間及機會學習，團隊不要排擠他，相信一定可以撥雲見日有所成長的。」

麗花：「新人到單位前，我會先了解他們的居住地，盡量安排同鄉或同一縣市或是同學校的學姊來帶他們，做好導、生配對工作，可以讓他們較有親切感。觀察輔導員的教學態度、方法、技巧，了解輔導學姊帶領的困境，適時介入指導新人技巧。」

如萍：「提供『單位專科屬性新進人員指引』，並與新進人員共同擬定學習進度的目標，適時給予激勵。」

惠蘭：「強調團隊就是一家人的概念；要大家全力以赴，新人一個都不能少；學習欣賞優點與珍惜緣分，持續鼓勵輔導學長姊及新人，以『良言啓發省思』，職場大藏經需要靠每一個人盡情揮灑。」

原來，她們留任新人不是用「方法」，而是用「心法」，以下請四位護理長整理出一份「幸福守則」供大家參考，也邀一位剛從資淺中生出自信的護理同仁張修輔分享自己的心情轉彎路。

■ 文 / 王麗花、陳玉娟、江如萍、陳惠蘭

花蓮慈濟醫院神經內科病房、整形外科病房、腸胃內科病房、心臟內科病房護理長

每年的六、七月，學校驪歌響起之後，是畢業護生踏入人生新一個階段、自力更生的開始，相對地，是職場上新血加入、舊人思變的震盪期。對於護理職場上的單位主管，此時皆會竭盡所能慰留資深同仁，同時想辦法將新人訓練成爲單位的一員，然而留任新人的難度實在不低。

如何讓新進人員儘快適應臨床，找到他願意留下來的原因，是身爲單位主管的我們不斷思索，也不斷嘗試各種指導方法。在一次護理行政主管會議上，我們將自己的心得及方法分享出來，並盡可能整理如下供大家參考。

新人訓練三個構面

一、團隊動員與共識

■ 團隊溝通——首先要與整個團隊先行溝通，營造共識，包含醫療科都要準備接受新血輪的加入。每位同仁都應群策群力把新人教好並留下服務，過程中要不斷的灌輸同仁這項使命感，勿讓重擔只落在輔導員身上。

■ 慎選輔導員——選出合適的輔導員擔任新人的教學及輔導，這需要單位

平時對同仁的能力提升及人才做儲備，鼓勵參與輔導員訓練班。新人來前，事先與輔導員討論，協助心理調適及增加自信。當收到新人分配名單後，以同校、同縣市之輔導員安排爲宜，分析輔導員個性再與新人資料作配對的動作，讓磁場更相近。

二、備齊訓練工具

■ 檢視並修訂新進人員指引手冊，讓新人學到新知及政策方向，並將單位專科屬性的專業知識，做成可隨身攜帶的教戰手冊。

■ 進行各大科的訓練計劃，同屬性的

2009年新人留任率百分百的四個單位護理長接受石明煌院長頒獎「幸福獎」表揚。





單位進行新人共通性的訓練計劃，從課程教學到專業技能考試，此方式經新人評價，一致覺得有助於環境上的適應及技術的熟練。

三、主管關懷：

■ 在新人試用期階段，單位主管角色在於串起每一項工作環節。

1. 當輔導員的後盾：觀察輔導員的教學態度、方法技巧，了解輔導員帶新人的限制及困境，適時介入指導上的技巧，強化輔導員的優點，讓他有信心勝任這個輔導角色，豐富自我成長的過程。
2. 觀察新人：觀察新人的學習態度，有無勤做筆記及實際練習，與輔導員的互動是否熱絡；雙方遇到教與學的困難點時，就要在旁了解，當雙方的潤滑劑。

3. 請督導指導：請單位督導定期與新進人員座談，了解新人適應上的情形，當個傾聽者及扮演引導的角色，並適時回饋單位主管，調整帶人方法。

■ 進入試用後期階段，主管再確認新人對護理工作的想法及對個人的價值、服務的意願，增強新人的自信，尚待加強的部分給予延長試用的機會，至於無法適應單位屬性的新人，協助評估、輔導是否轉換其他病房學習。

■ 通過試用期開始獨立後，沒有輔導員在旁時的狀況連連，當班的學長姊們戰戰兢兢隨時補位，接班的學長姊聚精會神又神經緊繃的指導學弟妹…但一定要共同渡過這段時期，單位主管多用心思在新人身上給予精神支持，請同組的學長姊多關心及協助薪火相傳，相信一定可以撥雲見日有所成長。

新人要進入職場，表示護理又有新希望，祝福每一個單位都能讓新人從臨床護理實務中，體認護理真諦，愛上護理，而成功留任。

註：陳玉娟現調任骨科病房護理長

能幫助新人有自信，接著願意留任，在在需要護理長與整個單位，甚至全體醫療同仁的協助與用心。圖為迎新餐會中，陳玉娟護理長(後中)與單位新人、同仁合影

