

# 從護理人力回流 談執業環境改善

## Discuss Workplace Improvement from Nursing Manpower Return Rate

文 | 林雅萍 花蓮慈濟醫院護理部督導、黃秋惠

2012年對護理界是紛紛擾擾的一年，但也是照見曙光的一年；臺灣護理環境因護理師工作過勞而上了國際媒體 CNN 備受討論。有些護理人員選擇在五一勞動節上街頭遊行、怒吼，拒絕淪為血汗勞工，更多是反應在護理人員的離職率上；最近，各醫療院所因護理人力不足而不得不關病床，導致急診爆滿；相對地，我們也看到政府相關單位的盡快因應、善意回應、改革動作。

2012年12月17日，衛生署邱署長出席「2012優秀護理人員專業貢獻獎表揚大會」時表示，臺灣的健保制度納保率99.6%，滿意度超過八成，也獲世界各國肯定，但這以很少費用建構出的健保制度也造成護理人員的工作負荷重、薪資低。為此，衛生署也擬定護理改革計劃，目前已有初步成效。

衛生署於2012年5月10日提出護

理改革10大方案，為配合衛生署的改革，護理師護士公會全聯會和人力銀行也合作「建置護理人員就業輔導媒合平臺」計畫，針對「建置護理人員重返職場之媒合資訊平臺」、「瞭解在職和非在職護理人員對護理職場的期待」、「建立護理人員重返職場之輔導機制」三部分，提供護理人員重返職場的就業輔導訓練，加強返回職場的自信心。該平臺7~11月共15,587人登錄求職，2,829人成功加入護理工作，其中1,670人是首次執業登記，另1,159人為停業6個月以上重新回歸。

全聯會和人力銀行進一步針對1,400多名離職、在職護理人員進行問卷調查，護理人員對目前工作的滿意度僅在及格邊緣，平均只有61.17分，其中最不滿意的是「工作量」、「薪資福利與獎勵」及「責任重/壓力大」；離職者

則多因「工作量大」、「必須三班輪值」與「薪資福利與獎勵不合理」，而選擇離開護理工作。

在薪資與獎金方面，衛生署力推改革，不論從夜班或底薪，許多醫院的確有新資調整的動作，調整健保給付之護理費及新增明訂健保護理費給付項目，也都在進行。而在慈濟醫院，除了爭取夜班津貼外，也有其他各種薪資獎勵，包括簽約獎勵金、新進人員正用獎勵金、回流獎勵金等。

而為了降低工作負荷，也想很多辦法措施。例如，積極推動護理行動工作車，將護理資訊化，減少不必要的作業流程及書面作業，節省時間。

護理人員是最明顯的「三高」工作——高壓力、高工時、高風險，儘管如此，還是有很多護理工作者在職場超過 20 年，甚至在我們花蓮慈院有位鎮院之寶林阿姨，已在護理工作超過六十年了，保有優雅的體態與高尚的氣質。是什麼力量支持這些資深護理人？

本身在護理工作十五年，勉強算中生代，個人的經驗是，光靠薪資與獎金，是沒辦法維持護理工作的熱情的；即使為錢工作，「心」若不在此，工作那能長久？我們所有的人仍在護理工作，仍能教導學弟妹，正是因為心在此，認同這分工作的價值。

參考美國護師協會發布的訊息——護理師是美國人民最信任的職業。在 2012 年 12 月發布美國蓋洛普年度調查

結果，護理師是「最具有倫理道德與誠實的職業」，有 85% 的美國人認為護理師的誠實度與倫理標準是「非常高」或「高」，是從 1999 年開始的最高百分比，而連續 14 年中有 13 年，這個榮譽都屬於護理專業，唯一沒有的是 2001 那一年，消防隊員因九一一恐怖事件而成為第一。「護理師為了病人、家屬與社區大眾的最佳利益而奉行倫理道德的標準，因此而取得病人及社會大眾的信任。」

反觀臺灣，民眾對醫療抱持的消費態度讓醫病、護病關係日漸緊張，證嚴上人因此不斷提醒慈濟志工與所有民眾，尊重醫療與護理專業，不要忘記對醫護道感恩。我們也期待，在臺灣的護理工作者，也能獲得社會大眾的信任與高度認同。

整體醫療環境尚在各方努力改善中，仍鼓勵所有護理同仁「正面看待」。至於降低轉職率、阻止人才流失，須由源頭做起，建議改採「精英式」的護理教育，「讓真正適合且有熱情的人，得到更多資源，素質提升，自然能長期發展」。

另外，在政策面上來說，衛生署提出十大改革計劃是非常好，以個人淺見，認為其中「合理的護病比」，是讓護理人員持續擁有健康及保有護理熱情最重要的關鍵。期望衛生署能持續推動改善醫療生態環境，我們也繼續努力堅持我們的護理專業與價值。☺