

激發磁吸力

To Provoke Magnet Recognition

◆ 文 | 賴惠玲

前一段時間，在臺北一所幼稚園，有他校護理學生正在進行食物營養的團體衛教，教室內四、五十位小朋友，年紀都不超過 5 歲。顯然經多次練習的實習護生將寓教於樂的遊戲場面控制的井然有序，小朋友偶然的脫序行為，也都可以適時地被導回正軌。有獎徵答是活動的高潮，隨著每一個問題的拋出，小朋友的搶答中仍不忘紀律的表現，樣貌十分活潑可愛，很是討喜。活動結束，小朋友魚貫走出教室，經過身旁，許多小朋友還很開心地分享：「護士阿姨，我有得到獎品。」不忘伸出他們的小手，得意又驕傲地展現貼在手背上的戰利品——微笑貼紙。

隔週，在高雄一個偌大的老人社區活動中心，有當地學校的護理學生進行老人健康促進活動，與會的五、六十位的老人，平均年齡看似七十歲上下。活動中心廚房飄來陣陣令人垂涎的香氣，是活動後的點心，因適逢冬至，中心的副總幹事十分殷勤且堅持要我們品嚐特地為我們留的茼蒿湯圓，一邊繼續觀摩他們的繪畫活動；老人們的笑顏似也隨著繽紛色彩在畫紙上盡情地奔放。活動主持人是一位中心的長期志工，也是當地的老師，笑稱：「盡快完成的，可以得到一個 **Kiss**。」見老人們熱情的配合志工老師不時催促的節奏，快樂地參與在其中。果然好多老人得到隔空的親吻，全場的歡樂聲更加快了大家塗鴉的速度。

老人和小孩似乎遠比在人生其他階段的人更容易滿足，再簡單不過的獎勵，如貼紙一張、擁抱一個，對他們而言，都已經是最好的激勵。

年初剛統計出爐的花蓮慈院年度同仁滿意度調查結果，全院同仁最感到滿意的是同事之間會互相幫忙。這結果很令大家欣慰，顯然同仁們在搶救生命的道場中，能將佛教四攝法之一的「利行攝」深植入心，還能外顯於行。而同仁給護理部的 18 項讚美，有一半是針對專業訓練，彈性又多元的

完整規劃的訓練課程最受一線護理人員的青睞。這些來自一線同仁的讚美事項，對行政主管而言，應是最好的激勵之一了。但除了正向回饋之外，或因為同仁少了理解，因此還有更多是好中求更好的建議。

根據加拿大 2007 年的官方統計 (Canadian Institute for Health Information)，護理人員因病請假的情形高於一般其他職類，而工作壓力是護理人員請病假的導火線，也是留任與否的關鍵因素之一；臺灣的調查也發現，工作量、薪資福利和工作壓力是護理人員對工作不滿意的前三名。為了讓護理同仁有更好的執業環境，衛生署於去年提出護理改革十大方案，這些激勵措施，其中有些似已見初步成效，例如，依據全聯會調查顯示有 60% 的醫院都已調高護理人員的夜班津貼或是薪資，而全臺護理人員執業登錄人數也在近一兩個月增加了四千多人。

在 1970~1980 年之間，美國有很嚴重的護理人力荒的問題，為了激勵護理人員留任職場，並向無人力荒問題的標竿醫院學習，當時美國就開始有磁吸醫院 (Magnet Hospital) 的構想，期望執業環境能更「友善護理」以有效達到護理人員留任的結果。時至當下，全球有 395 家醫院獲得美國護理師認證中心 (ANCC, American Nurses Credentialing Center) 的認證，絕大部分都在美國境內，境外只有新加坡、黎巴嫩各一家、澳洲三家醫

院。要通過認證並非易事，依照 ANCC 的規定，醫院要具備 14 大項磁性吸引力 (force of magnetism) 才能獲得四年效期的認證。也因取得認證不易，因此這些已認證的磁吸醫院成為各院學習的標竿。臺灣的護理全聯會也在兩年前由衛生署委託，開始推行建構磁吸醫院的相關系列活動。

要營造更優質的護理職場是一件需要跨單位間共同全盤檢視的大工程；護理人，無論是一線人員、護理行政主管、還是護理教師，都比其他領域的專業人員承受著更錯綜複雜的多方壓力。緩解壓力、提供激勵措施，達到留任護理人才的策略擬定需要各方有更多的對話。儘管「薪資」議題庸俗了專業，但不可諱言地，它是各方調查後的結果，也象徵專業的價值，因此是 ANCC 磁吸醫院的必備要件之一，是故，更需要有護理人的共識作支撐。

座落在東臺灣的護理人，最能深刻體會人才留任的重重困難。花蓮的大山大水似乎也無語地示現職場吸引力的重要性；七星潭的潮汐隨著與月球和太陽的位置的改變，在農曆初一、十五最大引力時，漲起最大潮。但當三者呈現相對的位置時，則弱化了引力。人力資源管理亦有海潮效應，唯有彼此站在同一陣線，共同規畫設計合情入理的激勵模式，有相同的思維方向，才能對當前最珍貴的護理人力產生最大的吸引力。☺