

用心用愛提升留任率

談護理新人培育與留任

Discussions Regarding Camps or Activities for Nursing Freshmen Recruitment and Retention

■ 文 | 廖如文 臺北慈濟醫院護理部副主任

護理人力是各大醫院最困擾的問題之一，營造溫馨有吸引力的工作環境，是各大醫院解決護理人力問題的方式之一，除了吸引新進人力的加入，更希望藉由各式活動讓新進人員認識醫院理念宗旨，在認同中與醫院共同成長。

新聞報導 2017 年 10 月 10 日臺南新樓醫院舉辦第三屆新進護理人員暨家屬關懷座談會，透過關懷活動增進新進護理人員彼此間的感情，並讓親友認識新樓醫院的理念宗旨而能對未來子女的工作環境放心。除了對醫院的認識，完整的到職訓練可以讓新進人員降低實際接觸臨床的衝擊。另一則新聞也提到高雄醫學大學附設醫院於二年前即在到職時以標準病人模擬臨床情境，有效降低新進人員離職率。

其實在臺灣中南部有眾多護理學校，因著畢業生住家地緣關係，中南部醫院相對在護理人員招募上較為有利，南部醫院為了新進護理人員的留任做了不同的努力，臺北慈濟醫院護理部當然不遑多讓！

我們的新進護理師來自臺灣北、中、南、東不同學校，所以到職教育訓練時即讓所有應屆畢業的新進護理師進行十項技術的客觀結構式臨床測驗 (OSCE)，增加面對臨床的自信心。由於大家來自不同的學校，甚至遠離自己的家來到臺北慈院工作，為了讓新進同仁彼此認識，也讓護理長與新進同仁建立感情，自 2012 年起即為新進護理同仁辦理二天一夜「迎心傳愛新人營」活動，活動中新進護理同仁共同學習、生活在一起，除增進彼此感情，更藉由課程認識慈濟人文與慈濟醫院的宗旨。

2017 年新人營的主軸是「感恩、尊重、愛」，課程內容包含慈悲、環保、醫療人文典範等，趙有誠院長勉勵新人：「莫因自己是新人而輕忽自己，要有走進來就是臺北慈院的棟梁、代表臺北慈院的志氣，讓來院的大德們都能因為我們的服務，找回健康，繼續在社會付出奉獻良能。」院長期望大家與臺北慈院「一起慢慢變老」！此外，鼓勵大家學習鴨子哲學——鴨子「划水」（表面從容自

在，水下奮力划水）、鴨子「聽雷」（用善解包容心，假裝聽不懂別人的批評言語），以及鴨子「吃田螺」（以忍辱心，發揮再硬都要吞下去的精神），以簡單易懂的方式讓學員們認識慈濟的精神。

「清淨在源頭」要落實在日常生活中！現今醫療日益進步，但卻產生更多的廢棄物，親身執行環保，對醫療人員是很重要的，但唯有進到慈濟環保站才能見識到「回收再利用」時所需的細膩分類法，如仔細地剪除寶特瓶扣環、依寶特瓶顏色分別回收等，培育新人學習做事的細心、用心與耐心。

居家關懷是讓新進人員體驗「苦難的人走不出來，有福的人就走進去」的大好機會，院長叮嚀：「感恩戶願意將自己的家打開，讓大家進入打掃是因為慈濟師兄姊獲得感恩戶的信任，我們一定要抱持感恩、尊重、愛的心情進入每一戶人家。」在協助過程中，很多新進人員發現病人出院回家時需要的護理指導並不是只有教科書上的內容，可能還要思考如何透過與社工、社區的合作，讓病人回家時可以得到更好的照顧。

新人營活動中護理長通常擔任隊輔工作，除了在二天一夜中照顧新進人員生活起居，並藉由分享認識新進人員的背景、想法及對未來的期許，自然而然顯露出慈濟人應有的行為，包含為感恩戶身體清潔、傷口護理等。就如今年的隊輔黃致閔護理長發現小兒麻痺與小腦萎縮的林先生腳上有許多污垢，就默默地端出水桶蹲下身浴佛，他表示這是因為

護理專業者只要看到病人身上有不清潔、髒污時，就想要把它清洗乾淨。這也正是「醫人、醫病又醫心」的代表。

營隊後發的滿意度問卷調查，結果發現 72.9% 新進人員認為這樣的課程設計對個人在職場及生活學習上的運用非常有幫助；80.9% 非常同意在活動互動過程中，更能體會到「感恩、尊重、愛」的重要；100% 同意參加迎心傳愛新人營隊活動，能讓他／她增加能量及熱情。

到職訓練、新人營活動均是為了提高新進人員留任所做的努力，雖已有效降低到職三個月內的離職率，但永遠無法降至零離職，這樣的結果雖然會讓主辦單位感到挫折，但趙院長卻有不同的期待，他希望臺北慈院每一位醫護同仁，包含暫時受訓的實習醫學生與護理師生，或是畢業後第一年訓練的住院醫師，只要心中培育出「慈悲為懷、濟世救人」的胸懷，無論日後轉到哪個醫院服務，當他們遇到苦難的病人就會援用「慈濟經驗」幫助弱勢病人，「慈濟全人醫療之愛」的種子，落地生根，嘉惠人群。☺

參考資料：

- 2017年8月2日中時電子報「降低離職率 高醫推新人職訓」<http://www.chinatimes.com/newspapers/20170802000546-260107>
- 2017年10月10日臺灣新生報「護理人員迎新關懷座談」<http://tw.news.yahoo.com/護理人員迎新-關懷座談-160000258.html>
- 趙有誠（2017年，7月）· 第三部全人醫療-愛的關懷· 取自《愛是人間最好的藥》