

獨立上手

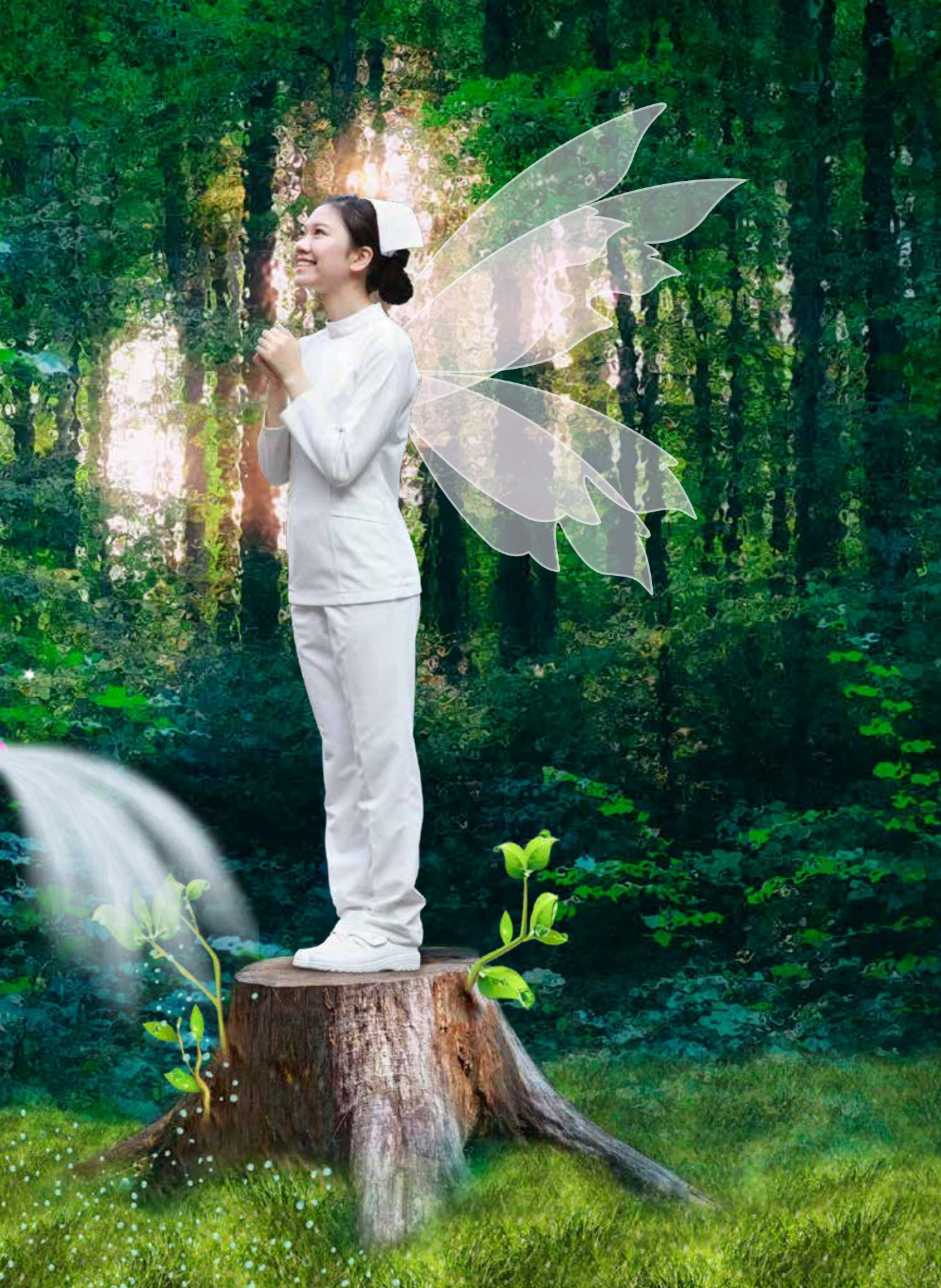
談新人時期適應經驗與協助

*Training and Support for Novice
and Transferred Clinical Nurses*

不管是護理新手或是轉換到新職場，
培育新芽，成長茁壯，
是醫院與護理主管努力的方向。

全方位提供各種在職教育、
專業技能課程、
網路及實體教學資源，
訓練臨床教師陪伴成長，
輔導新人獨立單飛、自信上手，
工作中領受人性珍貴，傳承護理價值。





■ 文 | 吳東芸 臺中慈濟醫院 9A 病房副護理長
劉慧玲 臺中慈濟醫院 7A 病房護理長

「你來(這家)醫院多久了?適應了嗎?」

「你是剛畢業就進來(這家)醫院上班喔?多久了?還好嗎?」

不管是護理新手到職,或是轉換職場的老手再次出發,醫院都希望能發揮最高的留任機制,「留人」、「育才」是所有醫院主管與護理主管的期望。

根據護理師護士公會全國聯合會統計 2017 年 3 月資料,領有護理師與護士證書者 277,327 人,護理人員執業總數有 163,231 人,執業率為 58.9%,不到六成。醫院一方面想吸引更多有護理執照的人投入臨床執業,一方面也要幫助投入臨床的人能盡快適應,因此本期由臺中慈院護理部主筆的問卷,將焦點放在「新人」適應這個主題上,希望能從中了解新人適應期間的長短,是否運用醫院提供的各項資源,及各資源對調適過程的助益。

三個月適應者過半 試用期後仍續輔導

以六家慈濟醫院護理同仁為對象填寫電子問卷,有效問卷 1,455 份。首先了解護理同仁在目前這一家醫院花了多少時間能夠獨立照護作業,最高的比例是「三個月」占 52.5%,其次「半年」27.7%,合計需要半年以上才適應的人占了 13.8%。而「還在適應的新人」有 5.9%,推估這個數字應包含基本資料中「年齡小於 20 歲」(3.8%)、「目前醫

院年資 0~3 個月」(3.7%)及「3.1~6 個月」(4.3%)的一部分;比較無法得知有經驗的新人來到現有職場大約花多久時間獨立。

這樣的答案,也呼應了我們在輔導新人上線所需的時間。

以 9A 與 7A 病房為例,剛到職的大多數是全新的新手,雖然正式試用期是兩個月,但即使通過試用期,可能是在約 2 到 3 個月之間能夠逐漸揮別護生的角色,但大部分是到 5 個月之後,才能讓學長姊放心,因為這時看到他們逐漸發展出自主獨立及判斷決定的專業成熟度,可喜的是,這時他們已懂得提出質疑,具有批判性思考能力。

在臺中慈院的狀況是,有少部分新人雖然通過試用期,但是卻無法完全獨立作業,光完成常規工作就花了大部分時間,當有危急病人的照護出現,就是考驗,常會無法辨別輕重緩急,甚至亂了手腳不知所措,過程中需要資深學姊或單位護理長適時協助統整工作流程、提供訊息、給予指令,才能夠將照護工作完成。雖然通過試用期,但真正獨立作業可能需要一年時間。

走過新人階段的你我都知道,我們在輔導與等待新人成長的第一階段,就是「求穩」與「熟悉」,我們能做的就是給予鼓勵,幫助新人建立自信;即使通過了試用期,輔導不會停止,會配合每一個人的步調來決定何時放手。

進一步分析新手適應期大於 1 年的 13.8%(202 人)之中,在各種工作科別

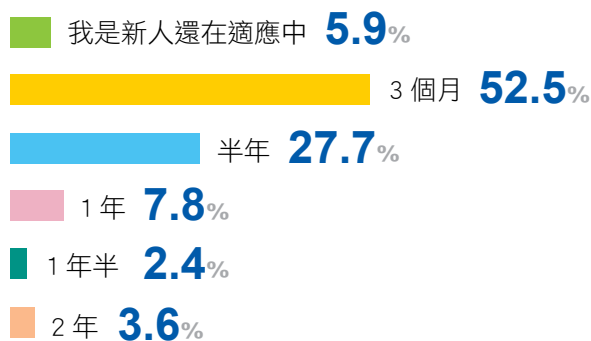
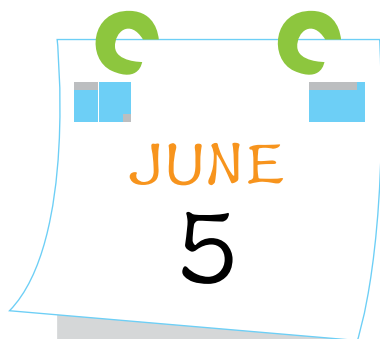
問卷基本資料統計

性別	人數	%
女	1,388	95.4
男	67	4.6
總計	1,455	100.0
年齡	人數	%
≤20歲	56	3.8
21-25歲	503	34.6
26-30歲	244	16.8
31-35歲	204	14.0
36-40歲	243	16.7
41歲以上	205	14.1
總計	1,455	100.0
職務別	人數	%
護理師/士	1,180	81.1
副護理長	49	3.4
護理長	56	3.8
督導及以上	19	1.3
個管師(功能小組)	47	3.2
專科護理師 (含資深護理師)	104	7.1
總計	1,455	100.0
職級	人數	%
N	476	32.7
N1	249	17.1
N2	552	37.9
N3	118	8.1
N4	60	4.1
總計	1,455	100.0

都有，不過以心蓮病房 (24.2%)、內科病房 (17.5%)、手術室 (16.1%) 為多，判斷科別的屬性可能是適應期較長的原因之一。

我的最高學歷	人數	%
職校	6	0.4
五專	423	29.1
二專	88	6.0
三專	1	0.1
四技	86	5.9
二技	457	31.4
大學	335	23.0
研究所(含以上)	59	4.1
總計	1,455	100.0
在目前醫院的年資	人數	%
0到3個月	54	3.7
3.1個月到6個月	62	4.3
6.1個月到1年	196	13.5
1.1年到2年	97	6.7
2.1年到3年	244	16.8
3.1年到4年	111	7.6
4.1年到5年	91	6.3
5年以上	600	41.2
總計	1,455	100.0
工作科別屬性	人數	%
內科	263	18.1
外科	219	15.1
小兒	58	4.0
婦產	67	4.6
急重症	279	19.2
功能小組	12	0.8
血液透析室	46	3.2
手術室	118	8.1
門診	201	13.8
心蓮	33	2.3
行政	32	2.2
身心科	56	3.8
其他	71	4.9
總計	1,455	100.0

1) 我在這家醫院，花多少時間內能夠獨立照護作業？(N = 1,455)



新人必經磨練 輔導需有一致性

護理新手時期最常遇到的困境，最主要是「工作負荷重」(40.9%)，再者為「擔心專業所學不足，無法提供具有病人個別性之照護計畫」(32.2%)，其次為「面對不同學長姊，因做法不一致無法適從」(20.2%)、「面對不熟悉的護理技術不知所措」(19.9%)、「感受病人疾病或病況無常」(17.9%)比例都滿靠近的。

從上述結果來看，都是每一個新人必須面對的情況，除了——不同學長姊的不同指導方式，這一點是主管們可以努力的方向；更顯得單位的作業標準及臨床教師指導內容的一致性是非常重要的。至於「指導者帶領方法或要求不一致」有 11.1%，或許擔任指導者的人，可以檢視一下自己，是不是在不自覺中帶給了新人這樣的困擾，並加以改進。

但「電腦作業系統操作困難」

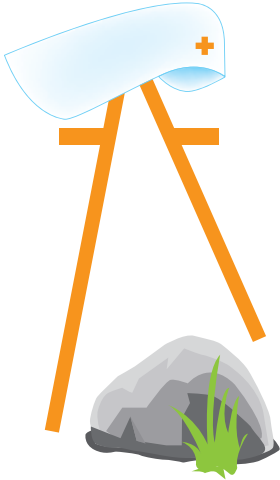
(15.6%)，就無從了解正確原因，可能是新手的生疏，也可能是電腦系統介面不便利。

學弟妹不敢問 學長姊主動答

「很害怕和學姊交班，學姊問的問題都不知道該怎麼回答。」類似這樣的心情，想必在很多新進學弟妹身上發生，也反應在選項「擔心造成他人負擔，不敢求助」(13.7%)及「發生臨床突發狀況或異常事件時不敢回報」(4.1%)。這樣的時候，就要靠輔導者來察言觀色、主動關心了。

回想過去擔任臨床教師時，新進人員在通過正式任用之前，便會有「學姊，我不知道我可不可以勝任，我很擔心如果有什麼事情是我應該注意而沒有注意到的，會傷害到病人！而且每天好像才快要把基本事情完成，接著就到了交班時間，好像對病人都沒有足夠了解，也沒做到什麼事情，就瞎忙了一整天，我

2) 剛到任這家醫院，我最常遇到的困境？(複選至多 3項)(N = 1,455)



40.9%
工作負荷重

32.2%
擔心專業所學不足，
無法提供具有病人個別性之照護計畫

20.2%
面對不同學長姊，因做法不一致無法適從

19.9%
面對不熟悉的護理技術不知所措

17.9%
感受病人疾病或病況無常

15.6%
電腦作業系統操作困難

13.9%
需要進階的壓力

13.7%
擔心造成他人負擔，不敢求助

11.1%
指導者帶領方法或要求不一致

9.5%
與專科護理師溝通不良

8.9%
儀器設備操作困難

8.0%
與病人溝通能力不足

7.1%
無法適應輪班工作

5.6%
與護理同儕溝通不良

5.0%
與專科醫師溝通不良

4.1%
發生臨床突發狀況或
異常事件時不敢回報

2.4%
其他

真的適合臨床工作嗎？」對自己產生一連串、好像無止境的懷疑和類似的挫折想法。然而，當我們隨著年資增加，有時會忘記，臨床情境是需要醫護人員互

動及討論的，並且透過他人經驗來獲得知識及方法。其實，資深護理人員、專科護理師、主管及醫師等，都可成為新進人員適應期間的推手及助力。

而從問卷設定的 17 個選項中，與同儕及跨科別的溝通不良的比例相對來講就很低，可見這不是新人時期能關注到的問題，抑或是新人有察覺到問題所在但選擇隱忍不講，是需要所有團隊人員多加引導與討論。

在職課程打基礎 資訊工具巧思善用

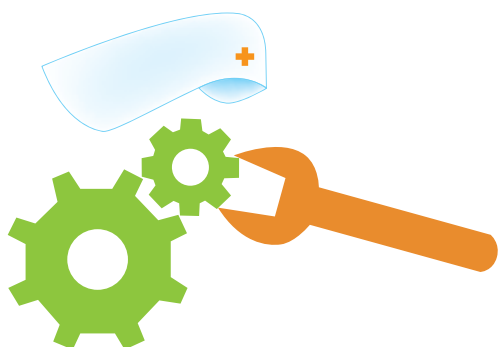
在臨床工作多年的人都經歷過大量單張、紙本手寫記錄、手畫填寫生命徵象

等等的日子。當年應該很難想像現在會出現許多「雲」在護理工作中，雲端上傳、資訊化作業，資訊系統點選就帶入護理紀錄……利用各種先進科技與資訊化設備來縮短護理文書及行政作業的貼心設計，皆可看出各醫院不斷設法降低護理人員工作負荷的用心。


我們接著羅列了醫院提供的 13 項資源選項，請大家點選，在適應環境的新手期，有哪些資源派上了用場，而且分

3) 醫院提供的資源協助我適應職場環境？(複選至多 5 項)(N = 1,455)


■ 有幫助 ■ 非常幫助





 工作手冊(工具書) **42.4%**


 新進人員在職教育 **59.0%**

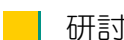
 E-learning 教學 **41.7%**

 專科屬性課室教學 **15.6%**


 專業技能演練 **26.0%**


 臨床情境技能訓練 **19.9%**


 跨領域討論會 **15.9%**


 研討會或工作坊或訓練班 **7.7%**

 急救訓練 **32.7%**

 護理部內共通在職教育 **21.2%**

 新進人員支持團體 **13.5%**

 生活輔導員協助 **14.4%**

 單位內支持團體活動 **13.4%**

 其他 **2.7%**

為「有幫助」及「非常有幫助」。第一名是「新進人員在職教育」59.0%，其次是「工作手冊（工具書）」42.4%、「E-learning 教學」41.7%。

接著是「急救訓練」、「專業技能訓練」、「護理部內共通在職教育」、「臨床情境技能訓練」，都在兩成到三成左右。這部分是針對護理專業的成長課程，顯然，經過這些課程的洗禮之後，新人的專業增長，相對帶來在臨床的自信，適應情況就因此提升了。

醫院提供新人適應的資源五花八門，代表的是想要培育人才的用心，有些資源的比例雖然不高，但還是發揮了一定的效果。從統計數字來看，最根本的還是新人教育，而工作手冊和 E-learning 對現今的新人，居然高達超過四成的幫助。可見這是教學組可以好好施力的工具了。

臺中慈院護理部依據各期新人課程的回饋，不斷調整課程設計，目的就在於提升學習動機及成效，而無論是護理部電子工作手冊或各單位自行設計的照護手冊，皆獲得許多學弟妹的正向回饋。

另外，經由護理部督導及單位護理長製作的電子工作手冊，內容是將資料整理及歸類，目的是即時提供同仁參考資料；當學長姊們沒有空時，或是新人擔心自己提出的問題是否不恰當，或是想要試著自己找相關資料時，都可以利用電子工作手冊查詢。

支持團體活動也為新進人員提供了心情上調適的幫助。學弟妹們都表示「離

開醫院到戶外活動，沒有單位學姊或主管，感覺壓力可以釋放，透過活動認識不同單位的新人，彼此分享新人階段的甘苦，可以互相學習和交流。」

老鳥新人也要陪伴

有一位曾有工作經驗轉換環境的同仁表示：「我來到新的地方，一開始有很多人我都不認識，也有很多的流程有些不一樣，雖然基礎照護我都可以自己完成，可是我還是有太多不太適應的地方，例如，電腦系統的操作，和我以前工作的醫院不一樣，還有，我要熟悉和習慣每一個人和流程，我覺得我好不適應，有好幾次我都好想再換醫院試試看，這樣反覆的心情，大約經過兩年的時間才終於比較好一點。」原來，當我們以為「老手」應該沒什麼適應問題，但可能因為有經驗，就有比較，有些習慣等於要重新培養，還是需要藉由資深同仁指導與陪伴。

具體建議反映心聲 職場軟硬資源再強化

接在上述問題之後，請同仁採開放式填答寫下醫院還可以加入哪些資源幫助新人的職場適應，寫下的答案大部分就是上一題 13 項資源的延伸，但也有許多具體建議反映了同仁的心聲，值得參考。

與工具手冊有關的建議如：增加「隨身工具書，包含常見診斷、檢查、術式等等」、「資訊系統操作工具書」、「電腦操作手冊」、「各科作業手冊」，還

有人寫「各科術式(器械)指導範本」及「醫師手術習慣手冊」,相對的,也有人希望減少學習手冊,「覺得太多單張,一邊要跟診照顧病人,下班都還在處理很多學習手冊,新人3個月要交的東西真的很多!」;與E-learning相關的建議如:「線上影音教學系統」、「環境介紹影片」、「網路學習平臺可增加適應醫院環境劇情影片」;與課程有關的「模擬式教學」、「臨床技能,交班訓練」、「增加護理人員調適壓力課程」、「訓練期間長再獨立較好」、「時間管理精進營」……

還有不少人覺得「支持團體」、「座談會」、「單位同儕間交流平臺」是很好的方式……當然也有關於輔導員的具體作法建議,例如:「建議剛過試用期,可於臨床指導者一起搭班,盡可能先安排同一種班別適應獨立作業等」、「可設一個獨立不記名的箱子,讓新人有意見可寫或技術上碰到不會不敢說的,也可以提出」,頗值得教學單位參考。還有一些人則回答早已忘了久遠前的新人時期,但覺得現階段的資源很豐富夠用了。

新人群組的筆記本與討論區

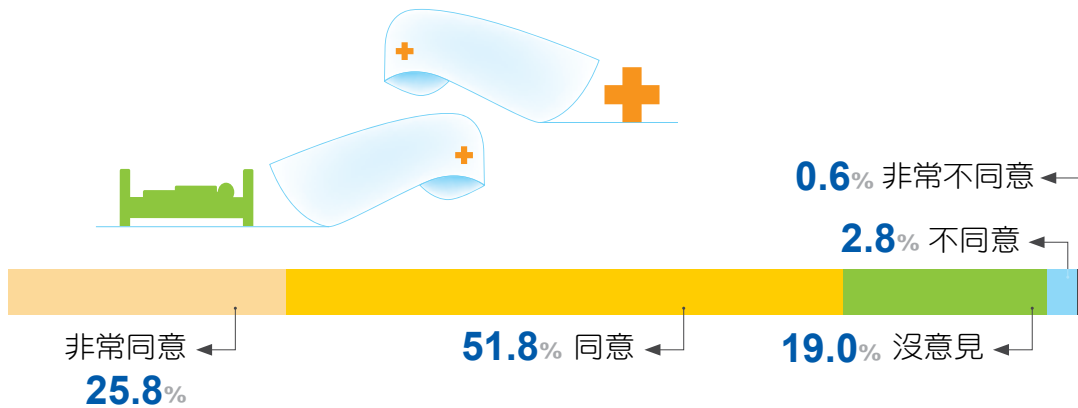
在9A病房工作的東芸副護理長發現,每個單位都有自己的通訊軟體群組,但學妹往往不敢隨便發言,因此她建議自己單位的新進人員建置一個單一群組,除了適時的正向肯定、溫馨提醒之外,亦可鼓勵在遇到少見技術或是容易出

錯的技術、流程等時,將經驗建立於通訊軟體的筆記本中,分享給其他新進人員。群組中的留言討論區,不會受限於上班時間,沒有面對面的壓力,上傳資料的新進人員,藉此增加成就感,建立自信心,對於其他學員來說,學習壓力也相對減輕,動機也較為強烈,甚至會有下一次如果我遇到其他特殊檢查,也想要上來分享的積極心態。

各單位善用教學部的模貝進行實務演練操作,除了幫助複習技術與ISO結合外,更可提升一致性。因為在臨床工作上,時常因忙碌而簡化部分流程,或是依循自己的經驗執行,皆有可能讓新進人員感到困惑,然而透過晨間會議進行共識,以及經驗分享,另加入主管對於一些照護上小地方的提醒,對護理品質亦有所提升,是額外的附加效益。

最後推薦單位可每月固定邀請常與單位合作的職類,召開共識會議,以臺中慈院9A與7A內科系病房為例,除了邀請醫療科的住院醫師、專科護理師之外,最常接觸到的為中醫部、營養科、藥劑科等,當然,對於臨床業務非第一線所需之討論內容,在晨間會議這樣短短的20分鐘,除了想趕快發藥做治療的壓力之外,複雜的機轉或不易消化的跨專業知識,可能會削弱護理人員的學習意願及專注力,所以在會議前,主管必須先與各職類同仁討論,擬定出會議前10分鐘的主題,快速簡要且精準的提供護理人員衛教所需的專業知能,再

4) 剛到任這家醫院，指導我的臨床教師能幫助我很快適應臨床工作？ (N = 1,455)



進入到臨床上業務共識的討論，對於護理人員來說，是很好的溝通平臺，更可達到跨團隊的照護。

臨床教師 留人關鍵

護理新手在臨床工作前三個月，是護理生涯面臨挫折最多以及壓力最大的階段，有 77.6% 的人「非常同意」或「同意」臨床教師能幫助自己很快適應臨床工作，由此可見，護理臨床教師是協助新人適應工作的關鍵人物。

在臺中慈院，當護理新手來到病房，經由護理長幫忙新手和臨床教師「配對成功」，即開始了教學旅程。教學的過程中，考驗彼此教與學的能力，臨床教師因材施教，多元教學，常有學妹在學習心得寫下：「一開始到職，原本有一些基礎的技術都還不熟悉，但在學姊的指導下，愈來愈進入狀況，讓我可以完成給藥及自行去做技術，非常感謝學姊。」

新人時期的專業養成非常重要，所以醫院會盡可能利用各種資源來協助；而在個人的養成過程必須學著調適、抗壓及轉念，正向的心態尤其重要，當面對這些看起來繁文縟節、死板板又密密麻麻的規章制度、ISO 規範，其實正是剛踏入職場學習的最好教材，因為這些準則是持續隨著臨床需求進行修改的，愈熟悉就能愈適應，依據流程是預防出錯、維護病人安全及保護自己的一項基本功。

最後，不管從資淺到資深，每一個護理人一定要建立起壓力及情緒的自我抒發管道，適時求助，調整步伐，在工作與生活間取得平衡。就這樣在不知不覺之間，我們已經成為得心應手的護理專業人員，接著變成後輩們的臨床教師，用著自己的學習經驗陪伴他們成長，傳承護理工作的價值與精神，為護理工作引進年輕活力，以培育新芽為護理人終生的職志。

在被救援中成長

Being Rescued by Seniors in Probation Period and Gradually Mature

■ 文 | 周亭吟 臺中慈濟醫院外科加護病房護理師

國中畢業那年懵懵懂懂的踏上了護理這條路，一學習竟也七年了，可是在我進入職場的那天卻覺得，這七年不夠！每每遇到一個新病人，就像一個全新的挑戰，縱使相同的診斷、相同的治療，卻總有不同的結局。醫護人員手裡掌握的是一條人命，稍有不慎，就會從救人的神聖職業變成殘酷的劊子手，要永遠背負著殺人兇手的枷鎖，這是我覺得從事護理的最大壓力來源。

學生時代的臨床實習，有老師和臨床學姊帶著我們執行各種技術、照護病人，有做不完的報告追著我們跑，照護病人變成是一種作業取向，為了完成作業、為了蒐集資料才去找病人，而且實習的照護有許多限制，也不能使用護囑系統。當我成為正式員工的那一刻，所有實習時沒有接觸過的事全部變成我的責任，一整天下來除了完成醫囑，就是做這些「雜事」，根本沒有多餘的時間及心力帶給病人更完善的照顧。我沒有時間評估病人的心理跟靈性，也沒有時間跟病人好好會

談，不禁讓我開始懷疑自己，難道護理人員就是在處理雜事及執行醫囑而已嗎？護理不是應該將大部分時間用在照護病人嗎？可是對於我這樣一個新進人員，光是一天下來的突發狀況就夠心力交瘁，又怎麼能帶給病人多好的護理。

而且，實習主要在一般病房，而我的第一份工作是進到臺中慈院，就來到加護病房工作，完全就是艱巨的挑戰；病人的嚴重度是以前遇見的好幾倍，要怎麼克服內心的恐懼，適應這樣高壓的環境，是我進入職場的第一課。





雖然護理部內提供了新人在職教育、許多 E-Learning、新進護理人員工作指引手冊，讓我們在最短的時間內學習常見技術、教學進階規範、資訊系統操作，甚至是人文或服務禮儀的介紹，但在臨床上面對病人時，還是會面臨有如「休克」的困境，在這難熬的新人陣痛期，我覺得最難的是自己心境的轉換，我花了很長一段時間適應。

還有就是對新環境的適應問題。踏入陌生的環境，一開始真的很害怕，同期只有自己一個新人，不免覺得有點孤單，但其實學姊們人都很好，新人期總因為臨床業務不熟、經驗不足、動作慢，或者只要病人一有狀況就開始手忙腳亂、手足無措，這時學姊總是會像神一般的角色，帶著光環出現在我身邊，神救援！

還有，學姊們總是提醒著我們趕快去吃飯、有沒有去上廁所？有沒有喝水？之前還因為整天下來沒喝水上廁所，讓帶我的學姊氣得不跟我說話，當下其實心裡覺得很暖。

跌跌撞撞到現在，我已經踏入職場半年了！現在的我依舊是一隻職場小菜鳥，但比較沒那麼容易慌亂了，當遇到問題時，我會先試著去解決，真的沒辦法的時候再尋求協助。相信隨著經驗的累積，總有一天我也能成為獨當一面的護理師，這是我對自己的期許！

成長的軌跡

My Track of Growth in Nursing

■ 文 | 陳郁欣 臺中慈濟醫院 9C 外科病房護理師

2017年6月底到臺中慈濟醫院報到，開始了菜鳥的第一份工作。報到前非常的緊張及焦慮，不知道被分配到哪個單位，不知道學姊們好不好相處，充滿疑問。報到後，發現護理部還有單位為我們新進護理人員安排很多的訓練，讓我們在循序漸進的步驟中慢慢成長。

首先拿到二年期護理師（護士）訓練核心課程階段訓練的評值查核，依照表單上要求的逐一完成，包括：完成 NPGY1 共通在職教育、N1 核心課程、單位常見技術及護理之技術稽核表、讀書報告及參與跨領域團隊會議的紀錄等，讓我們學習更完整。

新進人員訓練是3天的課程，除了有介紹醫院進階制度、服務禮儀要求等，技術課程如導尿、給藥、電擊器使用、輸血等，皆要進行技術考試，讓我們都繃緊神經，努力記住各個技術的操作及注意事項，因為要通過考試才行。

在單位，指導學姊也會針對單位的常見技術進行臨床指導及評核，確認我們實際在病人身上執行時是正確的。

支持團體很溫暖 單位學姊給依靠

在新進的初期，有參加新進人員支持團體，起初不知道是什麼活動，參加後才知道是護理部主管帶著我們同一時期的新進人員到院外的新社古堡進行活動。活動過程感受到主管的用心，設計很多有趣的活動及遊戲，讓我們從遊戲中學習及舒壓，護理部梅芳主任更是像媽媽一樣，一直詢問我們在到職的這段期間，是否適應良好，有沒有被欺負，如果有，會協助了解、改善，使我感受到護理部的誠意，覺得滿溫暖的。

單位護理長指派俞婷學姊當我的生活輔導員，關心我工作及生活上是否有遇到困難，並且及時給予協助。另外，榆蓁學姊也非常有耐心的一步一步帶領著我，從環境介紹、電腦系統、工作流程、護理技術各個方面不厭其煩的指導我，當在照顧病

人有問題時，學姊都會教導我如何處理，遇到沒做過的護理技術時會帶著我一起去完成，讓我在這個單位感覺更有依靠。

獨立但無法單飛 學姊助重拾信心

很快的，兩個月試用期一過，開始了我獨立的日子，也很快的就遇到挫折。

像是在幫病人執行靜脈留置導管技術 (On IV Cath) 時，我蹲跪在病人床旁尋找了 30 分鐘，血管依然很沉或是只找到硬化的血管，當雙腳都

麻木時好不容易找到血管打了第一針，沒想到血管卻破了還腫了起來，當下我冒出冷汗，也覺得對病人很抱歉，這時病人對我說：「妳到底會不會打，笨手笨腳的，我的手都腫起來了，叫妳們最資深的學姊來打針，我不要給妳打針，妳出去！」我只能紅著眼眶到護理站找學姊求救，學姊安慰我說：「沒關係，不要太難過，大家都是這樣一路走過來的，不要把病人的話放在心上，之後妳就會愈來愈上手。」「妳只要用心的對待病人，並且將分內的工作完成，病人都能感受到妳的認真及關心。」在學姊鼓勵下，我又重拾信心。在我崇拜的眼神中，學姊非常的快速又精準的打上了 IV Cath，但想不到這時學姊沒急著走，反而很仔細的教我下針的角度、血管的走向等等技巧。在心底真的非常的感謝學姊。



巧遇評鑑與無常 被罵總比犯錯好

但才剛剛稍微適應了臨床，又迎來新的挑戰，遇到四年一次的醫院評鑑。

除了臨床工作，還要花很多時間熟悉臨床作業的 ISO 及標準流程，尤其我又是新人，對醫院還很不熟悉，很擔心在評鑑時說錯話，或是不會回答評鑑委員的問題，因此壓力很大，還好在護理長及學姊的協助下，順利度過了評鑑。

在工作了 6 個月後，遇到了一位 100 歲的阿公，阿公講話非常有活力，而且同意讓大愛電視臺來拍攝。但沒想到阿公當天晚上就在睡夢中過世了，這件事讓我非常的驚訝！也體會世事難料人生無常，因此要珍惜身邊所愛的人，也要及時把愛說出口，不要等到來不及了才後悔。

新人時期我還學到，我們照顧的是病人而不是物品，當不小心犯錯時，要及時告知醫師來尋找補救的辦法，將傷害降到最低，並且從錯誤中學習，將錯誤謹記在心，提醒自己不可以犯一樣的錯。當遇到不清楚不了解的醫囑時，不可以貿然去執行，一定要問學姊或專科護理師，才不會造成病人的傷害。常常對自己說，不要害怕被罵，被罵總比做錯事來的好。

臨床自信顯現 病人家屬信賴的成就感

工作了幾個月下來，在臨床上也慢慢步上軌道，每天發藥或換藥時已能與病人或家屬寒暄幾句，關心他們有沒有吃飽、有沒有睡好，也從病人、家屬身上得到許多的回饋，感到非常的開心，有成就感；也從常常延遲下班進步到能準時交班，順利的完成臨床工作，和學姊及同期的同伴也相處得非常融洽。尤其感謝學姊們都很照顧新人，也很願意給予指導，將自己的做事方法不藏私地提供給我們參考，也期許自己未來也可以像學姊一樣，為將來的新人做最好的示範。



放慢腳步拉一把

Slow Down and Give Juniors a Hand

■ 文 | 廖宜芸 臺中慈濟醫院急診護理師

二專畢業就直接至花蓮慈濟醫院神經內科病房就職，之後因家住臺中，剛好臺中慈濟醫院要啟業，就轉調回臺中慈院的急診。已經工作約 10 多年的我，身邊已經來來去去很多新進學弟、妹，最近，看著中生代的學弟、妹開始帶新進的學、弟妹，看著他們的互動方式，讓我反思了一下；因為在他們的互動過程中，我看到過去的自己，一個是剛畢業剛踏入職場的自己，一個是在帶新進人員時的自己。

忘記自己也慢熟 帶新人時心急碎念

回想起自己剛踏入職場時，初到陌生環境，要學習的事物很多，看著同儕們一個個獨立上線照顧，而我卻遲遲無法跟他們一樣，每天都記不住病人的狀況，醫生跟



剛開始教導學弟妹時，廖宜芸（右）一時忘了自己新人時期的煎熬，只急著要新人趕緊學會。

學姊們所講的醫學術語都聽不懂，交接班常常遺漏東西給下一班的學姊，常常延遲下班等等，內心曾經有一度想放棄自己喜愛的護理工作，覺得自己無法勝任這份工作。但我還是在告訴自己，再給自己一次機會試試，如果還是不行就放棄，終於，在護理長跟學姊的指導跟同儕的鼓勵下，我終於獨立上線照顧病人了！

大概花了3、4個月時間我才獨立，對相關流程熟悉，則大概一年左右。

很快的，再隔一年，我就升格當學姊。但當時已忘記自己是花了多久時間才獨立，花了多久時間才熟悉這些流程，每天只想著快點完成手上的工作，也要求剛獨立的新進學弟妹跟我一樣記下所有病人狀況跟相關流程，記不住，就會開始做碎碎念的提醒，導致新進的學弟、妹覺得壓力很大而想離開。即便，當時有其他學姊的提醒，我也沒聽進去。

我的早期「碎碎念」包括，再三提醒新進人員在職教育課程務必認真學習，實際執行臨床技術時、甚至急救團隊默契的模擬訓練……當新進學弟妹到單位時間快兩個月時，我就放手讓他們獨自去完成，如有問題再來詢問我。如果遇到相同狀況他們沒改進，我就會說「這個不是教過幾次了，怎麼還是會忘記注意呢？」現在想想，他們當時的壓力怎麼可能會不大呢！

調整帶法 不再成為壓力源

現在我的「中生代」學弟妹會說：「學姊，妳為什麼對學弟、學妹這麼好，都不會念他們，跟以前帶領我們的時候不一樣呢？」這時的我就說，新進學弟、妹才剛

經過反思，現在的廖宜芸（左）調整帶人的步伐，多給一點時間讓學弟妹熟悉臨床工作。





來不到半年，要一直「提醒」是正常的，但是一直碎碎念對他們壓力太大了，這些年來自己也才發現，做了這樣的調整。

我用自己反思過的經歷跟「中生代」分享：先回想一下自己初到單位時花了多久時間才真正上手？大概需要一年左右對吧，所以我們要再給現在的新人一些時間，然後他們就會跟你們一樣厲害了。

「新生代」的學弟學妹都常會問：「何時才可以像學長學姊們一樣厲害，才不會遺漏東西，可以注意到病人的任何狀況呢？」此時，我會跟他們說，我們會熟悉這些相關流程也是時間累積而成的，不要急，認真的學習，熟能生巧，過一陣子，就會比較上手了。

之前因為急診的工作環境的關係，必須要快速處理病人的不適情形，要求學弟、妹們要跟上，卻忘記要稍放慢腳步拉他們一把。記得如上人所說的「沒有教不會的學生，只有不會教的老師」，這些年，我慢慢體會了解這句話的涵義。

就跟自己過去一樣，目前的「中生代」護理人員因為忙碌，只想要快速處理臨床狀況，但卻忘記身邊剛踏入臨床工作的新進同仁還無法跟上步伐，忘記需要給予一些時間讓他們成長；這些日子，看著對自己來說算「中生代」與「新世代」學弟妹的互動，讓我懂得提醒中生代學弟妹們，也再次提醒自己，再忙也要講話放慢速度，做事也要視情況放慢速度，讓學弟、學妹們也能學習到，讓護理可以真正的傳承下去。

輔導專師新希望

Supervise the Nurse Practitioner Candidates

■ 文 | 陳嫻心 臺中慈濟醫院護理部專科護理師護理長

來到慈濟擔任專科護理師已經邁向第十二個年頭，從曾經是需要學姊跟在旁邊指導的新人到變成去帶領新人的資深學姊，雖然不是每年都帶新人，但每年都有不一樣的成長。比較特別的是，從去年開始，帶領新人的角色，從過去擔任臨床學姊變成現在是護理長。

這得從去年外科專科護理師人力短缺危機說起。去年九月醫院評鑑前，外科有三、四位專師因人生規畫及不滿單位人力安排紛紛提出離職，一下子少了那麼多人力，著實讓外科運作出現困難，同時也引起護理部主管的關心。

正在絞盡腦汁招募人的我跟護理部惠紅督導，陸陸續續接到院內專師介紹想成為專科護理師的護理同仁，算一算一共有五位：分別來自外科加護病房、洗腎室、胃鏡室，及外院兩位護理師。這五位新血在這個人力短缺的節骨眼上，帶來了一分希望。而在護理部主管的努力下，原先幾位想離職的專師被慰留下來。危機警報解除了嗎？沒有人知道！主任鼓勵我，除了留任舊人要用心的，要更用心把這幾位「新人」帶起來，她說：「她們就是你未來的希望和力量，加油！」

秉持著「帶人要帶心」的原則，依照科別屬性安排不同的臨床教師協助線上指導這五個有護理經歷的新人，我也三不五時就關心她們，有沒有什麼困難需要幫忙或是協助，偶爾中午還會找她們一起吃飯聊天，聽她們抱怨，讓她們發洩情緒，然後

再適時的給予正向鼓勵跟回饋，討論解決辦法。

當然，一開始的邀約並不順利，她們總是以忙為藉口婉拒我的邀約。但是，我沒有放棄，一次又一次的邀約，同時讓她們了解我是真的關心，想幫助她們解決，不論是臨床照護的壓力或是與專科護理師考試相關的問題。慢慢的，她們開始把心裡的話告訴我，說出希望我能協助的地方。我不斷鼓勵和激勵她們，沒有解決不了的問題，只有不想解決的問題。我告訴她們，大家聚在一起，除了要發洩情緒，更要互





接受專師護理長的挑戰，陳婉心（右）發現臨床教師的指導和專師培訓課程非常重要，尤其是臨床教師對新人的指導及關懷，更是不可或缺。

相鼓勵、支持跟督促，只剩幾個月的時間就要考試，大家要加快腳步，開始著手念書，尤其是考古題，一定要做得滾瓜爛熟，考前會邀請陳祖裕教授幫大家做考古題解析課程，只要認真念書，一定會順利通過筆試，千萬不要輕言放棄！幾個本來已經打算放棄今年考試的準專師新人，眼底透露出一點死灰復燃的希望。

我跟她們一起討論出讀書計畫及每週練習考古題的進度，漸漸的，她們有了方向，不再像之前那麼焦慮。我感覺到她們一天一天的進步和成長，抱怨一次一次的減少，有的是此起彼落的討論聲和談笑聲，沒有負面情緒，只有正向思考和努力往前衝！因為她們知道，再繼續抱怨下去，並不會解決任何問題，通過今年專科護理師國考筆試才是眼前最重要的目標。

在和這幾位新人相處的過程中，發現臨床教師的指導和專師培訓課程，對於專科護理師的培訓非常重要，尤其是臨床教師對新人的指導及關懷，更是不可或缺的一環。雖然都有臨床護理經驗，但都是專科護理師領域的新人，每一位有不一樣的潛力和優點，給予完整的訓練和真誠的關懷，必定對他們的適應及留任有幫助。

也期勉自己，再加把勁，好好建立完整的訓練制度，協助每一位加入的新人，都能順利適應職場，通過專科護理師的執照考試，為專科護理師團隊注入新希望，未來一定會不一樣！☺