



護 慰 全 人

以人為本的 護理教育與實務

Human Centered Nursing Education and Practice

「以人為本」的實踐與否，
以病人與家屬的感受最準；
讓人性關懷在忙於照護之際不要被遺忘了，
護理同仁在手腳俐落完成常規的同時，
只要眼觀細節、耳聽心聲，心安定一點點，
以病人為中心一點也不難。

而以人為本的觀念若能在教育養成階段建立，
面對臨床變化多端、千頭萬緒的考驗，
護理同仁不會因忙而心盲而後覺得事業茫茫，
而能記得常保對人的關懷；
記得愛心與慈悲，
滋養自我心靈的廣度及深度。

在護理教育各項課程融入人文關懷，
種下以人為本的新苗，搭配實習體驗澆灌成長，
也期待於進入職場後此觀念就此深植心中。



■ 文 / 彭少貞 慈濟技術學院護理系副教授兼進修推廣部主任

「以人為本」、「以病人為中心」的概念，普遍見於國際與臺灣健康照護機構的理念宣導中，也是身為護理教育者的我們想要學生根植心中的。我想，每一位臨床的同仁應該不會覺得自己沒有做到以人為本；然而，隨著健康照護發展愈重視科學技術，醫療照護過程將病人「去人性化」的現象似乎演變成很難避免，不管臺灣或國際皆然。類似下述的情境考驗，大家可以回想看看，有沒有曾經遭遇或煩惱過？

兼顧關懷與效率的兩難

在醫院的清晨時分，大夜班的護理人員準備交班了，匆忙穿梭在各病房招呼病人家屬起床，「起床囉！起床囉！請將陪病床收起來，等一下醫生、護士要巡房，請把這裡清理乾淨。」結果遇到一位家屬說昨夜病人沒睡好，自己也陪伴的很累，希望能再休息一下，也希望待會巡房不要吵醒病人……萬一不叫醒病人，那後續怎麼辦？處在醫院工作常規流程與病人及家屬個別狀況有衝突的時候，護理人員該怎麼做，才算「以人為本」？

章太太是產後二個月、首次當媽媽的上班族，懷孕過程即接受許多哺育母乳益處的衛教，但在上班後發現工作忙碌讓她無法放輕鬆的準備母乳，在返回門診時，她對護理

人員表達身體的疲憊、沒有充分母乳哺餵的挫折與愧疚感。身為了解哺育母乳益處的護理專業人員，期望每位新生兒均能享受母乳而健康成長，但面對母親的表達，能責怪她不重視小孩嗎？怎麼做會更好？

76歲陳老先生因肺癌入院，其子女卻對他說只是感冒而已。當他逐漸虛弱地詢問護理人員：「我想知道我會好嗎？」這是臨床照護中常發生的情境，尊重病人？或是尊重家屬？告知或不告知，才是以病人為中心？

護理是一種重視科學與藝術、強調關懷的專業。自十九世紀護理開始發展，即強調「人」為服務的對象、主張「關懷」為核心理念，諸多護理學者發展的護理哲理皆以人性關懷為中心價值。護理人員扮演照護病人的第一線角色，因而也被認為是確保照護過程能夠落實「以人為本」的關鍵角色，因此更需要能提供以人為本的護理教育，培育具備人文精神的護理專業人員提供護理服務。

本期封面故事針對慈濟醫療志業體的臨床護理人員探討其對「以人為本的護理教育與照顧理念」的看法，透過調查了解他們認為護理教育與臨床實務中仍須努力的方向。在 664 份有效回覆問卷中，參與者 98.2% 為女性；學歷分布以

問卷基本資料統計

性別	人數	%
男	12	1.8
女	652	98.2
總計	664	100.0
學歷	人數	%
專科	221	33.3
學士(含在職進修)	271	40.8
大學以上	172	25.9
總計	664	100.0
護理職級	人數	%
N	158	23.8
N1	122	18.4
N2	229	34.5
N3	99	14.9
N4	56	8.4
總計	664	100.0

40.8% 為學士畢業或在職進修學士者最多，專科畢業者佔 33.3% 次之。受訪者護理職級以 N2(34.5%) 最多，N4(9.4%) 最少；職務以第一線臨床護理人員為主，有 68.8%；工作單位比例最高為急重症 (24.2%)、內科 (19.9%) 與外科 (15.7%) 單位。

七成臨床清楚以人為本

第一道題目詢問參與者是否清楚「以人為本」的理念，共約 74% 的人回答清楚與非常清楚，可見大

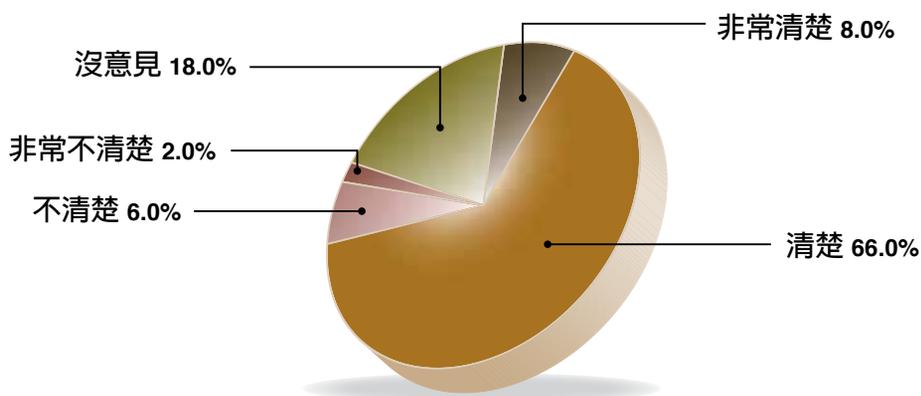
職務別	人數	%
護理師、護士	457	68.8
副護理長	46	6.9
護理長以上	70	10.5
個案師(含其他功能小組)	28	4.2
專科護理師	50	7.5
其他	13	2.0
總計	664	100.0
工作單位	人數	%
內科	132	19.9
外科	104	15.7
急重症	161	24.2
小兒婦產	60	9.0
社區	15	2.3
功能小組	17	2.6
洗腎室	14	2.1
行政	24	3.6
其他	137	20.6
總計	664	100.0

多數臨床護理人員自信具備相關理念；只有 8% 回答不清楚與非常不清楚，但仍有 18% 的回答沒意見。從基本資料來看，回答沒意見或不清楚者以第一線護理人員居多，因此醫院的在職教育可以針對此理念的落實開課宣導。當然，這樣的比例也可能反映出忙碌的護理工作導致去人性化行為的不可避免，或是同仁忙著把工作完成而無暇去思考



Q1

您是否清楚「以人為本」的理念？(N = 664)



這一層的問題，然而這一層問題其實與護理初衷有關。

五成教育課程涵養人本 實習與社團也有益

第二項問題想了解參與者過去所受的護理教育中，那些層面是有助於涵養「以人為本」的素養。本項題目以複選的方式回答，結果前五項依序為護理專業課程 (62.7%)、社團、課外活動 (52.9%)、護理實習課程 (51.8%)、通識教育課程 (48.8%)、學校生活環境 (34.2%)。

護理學者 Day(2005) 指出護理學生在學校期間專業社會化的經驗，隨著年級的增長學生對專業價值的認識已能從刻板印象轉為專業的描述，例如：低年級時認為護理工作是幫助他人，高年級時則能體認「關懷」的意義。以本校的課程為例，護理專業課程亦強調護理倫理與關

懷，更營造重視人文的校園氛圍，引導學生投入志工服務從實作中體驗；通識課程中設計有融入尊重生命概念的慈濟人文、生命教育、茶花道等課程。從本次調查資料顯示，頗多護理學生從社團、課外活動獲得以人為本教育的學習機會，可見非傳統教育課程對現代學生的影響，例如本校學生參與原住民社區服務、學習以專業能力服務他人，感受人與人互動的情感交流，除了獲教育部肯定、學生自我成長的價值更為豐碩。

此外，教育部近年來鼓勵教師將通識教育、基礎醫學課程與護理專業的結合，將有助於涵養學生關懷的特質。值得提醒的是，Price(2009) 指出學生會觀察與學習教師或臨床護理人員的行為表現，有些學生在臨床觀察的情境反而讓學生對護理工作產生又愛又怕

的矛盾情結，因此教育者需要更重視學生的感受。

教學方法與教師素養 教育亦須以人為本

第三項問題是詢問參與者認為現行護理教育還應加強那些層面來落實「以人為本」？比例較高的結果依序為教學方法 (69.0%)、教師素養 (57.5%)、教材內容 (54.8%)。

傳統式教學以傳授知識為主，但是要培育學生以人為本的涵養，運用傳統式教學是不足夠的。教育過程中，學生是主體，也就是獨特的「人」，教師須尊重學生個人的認知與經驗，因此教學方法需要調整為討論式、互動式、自主式的教學策略，讓學生能從實例或實際操作中學習。例如，本校老人照護課程教導老化過程，實驗課程就運用設

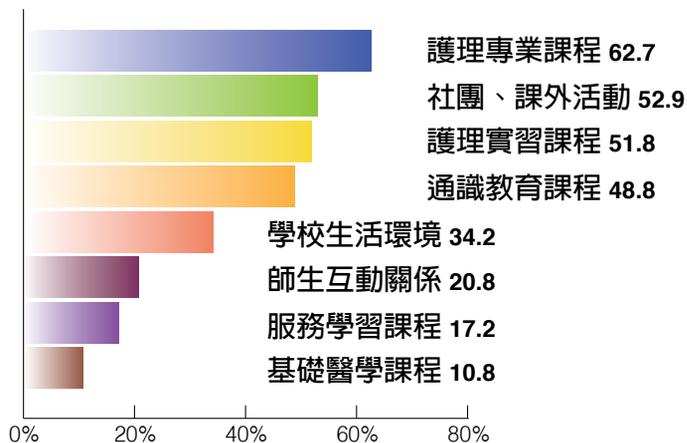
備讓學生體驗高齡者行動情形，實習課程則讓學生實際至日托站帶領老人進行身體機能活化活動或至安養中心餵養、為老人清潔，將理論與實務結合。

金繼春副教授 (2006) 指出臺灣護理教育評鑑學會評鑑的重點在教師是否具備教學素養，自己是否具備人文關懷、實務能力來教導學生。從本次調查結果可知，從臨床護理人員的角度來看，教師被期待要更加精進人文素養與教學能力，才能有更好的創造力來培育未來的護理人員。本校透過教師臨床實務能力成長計畫，讓教師不斷精進專業知能；也透過教師教學經驗分享，相互觀摩人文理念融入課程的教學方法。除了護理專業課程，解剖生理學實驗課程的「大體老師」成為啟發學生對護理專業價值認識的啟蒙

Q2

護理學校教育有助於涵養「以人為本」素養的層面？

(N = 664, 複選)

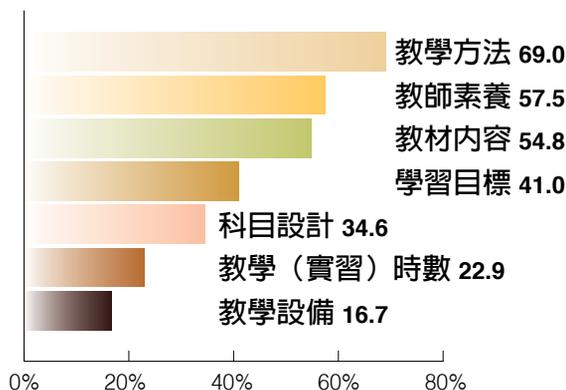




Q3

護理教育應加強的層面？

(N = 664, 複選)



老師、也有微生物免疫學課程培育學生尊重生命、關懷生態的素養。

護理自我高度認同 團隊與志工次之

第四項問題問到慈濟六院護理同仁感受到醫院在那些層面有提供以人為本的照顧？並限制選定三個答案。受訪者高度肯定護理同仁的表現，比例達 81.6%，顯然護理同仁認同彼此在「以病人為中心」的落實程度；其次依序為醫療團隊的工作態度 (71.8%)、志工的服務態度 (64.6%)，再接著則是醫院環境設備 (41.1%)。

期待加強醫護合作 次為醫院政策

最後一項問題則詢問大家，認為醫院須加強那些層面來落實以人為

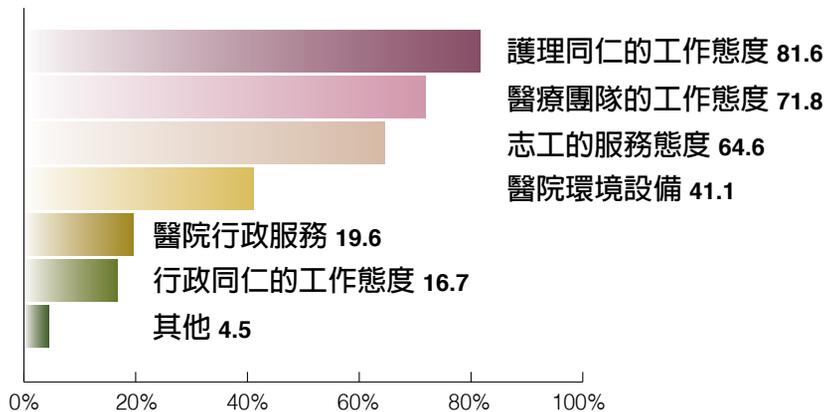
本的照顧呢？雖然前一項問題受訪者肯定團隊同仁的服務態度，不過，認為首先須加強的，也是醫護團隊的合作 (70.8%)，的確，醫護團隊成員越能夠密切合作、良好溝通，對於病人來說更能提供最適切的照顧。例如：醫院在舉辦的 IPPC 跨科團隊病例討論會中，就能感受到醫護緊密合作的優質照護品質。

其次需要加強的，則是檢討與規劃醫院各項政策 (56.6%)，定期提供醫護人員相關在職教育 (52.1%) 也凸顯了重要性。還有改善病房設計與設備 (44.4%)、規劃醫院環境與動線 (42.8%)、加強行政人員的訓練 (28.2%) 等項目皆與醫院行政決策相關，也是病人在接受健康照護過程中隨時會感受到，例如候診 (檢查) 時間太久、病房過於擁擠、醫院地圖不明顯或手續複雜等，醫院各職責主管可以自己當作病人實際去體驗，就能找出需改善之處。

試想，你我生病的時候，也是心靈能量最脆弱的時候，會希望到那一種醫療院所尋求健康照護協助呢？除了醫療的專業技術，我們需求的不外乎是：服務態度友善、醫護倫理落實、設備與技術安全、就醫環境舒適與動線便利等，當然，如同此次問卷反應出來的，受訪的臨床護理同仁肯定醫院服務人員有做到「以人為本」的態度，尤其是護理同儕的表現，而且令人欣慰的

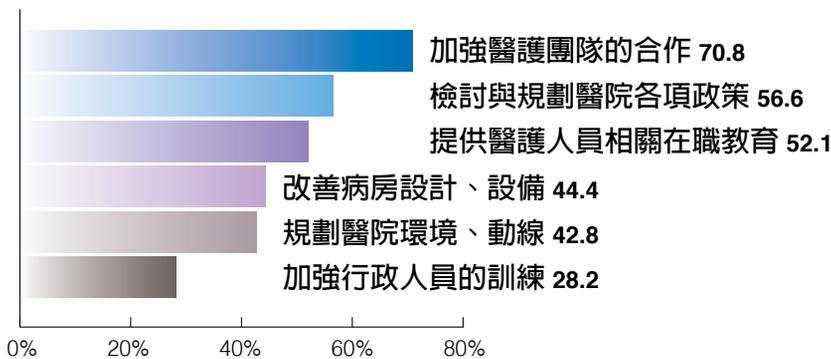
Q4

醫院達到「以人為本照顧」的層面？
(N = 664，複選)



Q5

醫院應加強的層面？(N = 664，複選)



是，這樣的態度觀念在學校就開始養成。

為了能持續性培育護理人員以人為本的涵養，學校護理教育要幫助護生調整原先對護理的刻板印象，並建立對護理專業價值的認同；在護理實務中，護理臨床教育則應協

助護理人員學習面對與處理專業價值與組織管理之間的衝突 (Maben, Latter, & Clark, 2006)。透過此次問卷結果，讓我們更確定在護理教育上的多元努力，也期待我們的努力能夠讓護生的人文觀念根深蒂固，在進入職場工作後時時護好初衷。