

運用翻轉教學模式提升急診 人員N3個案報告送審成效

林純臻、陳珮芬、郭泓慧、盧美言*

中文摘要

回顧過去三年單位送審N3個案報告篇數為0篇，加上N3個案報告送審篇數亦是單位年度平衡計分卡指標之一，故引發本小組成立之動機，本專案執行期間為2016年03月01日至2017年05月31日，經現況分析後，確認問題有：書寫報告認知能力不足、缺乏同儕力量、缺乏獎勵制度、無開立實體寫作課程、缺乏督促機制等，透過經成立書寫專班、以「翻轉教學」模式導入訓練課堂、申請工具書、安排書寫人員、編輯書寫進度表、運用評讀訓練、同儕力量強化書寫動力、以母雞帶小雞方式陪伴學員、增訂單位獎勵制度等對策實施後，急診護理人員於2017年度N3個案報告送審篇數由0篇提升至5篇，成效良好，帶動單位人員對於寫作風氣及信心，於隔年又接著送審4篇，著實提升護理專業學術能力。(志為護理，2020; 19:1, 89-102)

關鍵詞：翻轉教學、N3個案報告、送審成效

前言

臺灣醫療護理照護已由過去技能性護理，演變至今的整合性護理，除注重護理本身的專業知識與技能外，更重視護理專業能力與素養的提升，因此，臨床能力進階制度的建立、於醫療體制中是不可或缺的(張，2017)，但另一方面由於疾病型態改變，急重症與醫療照護需求增加，服務對象自我意識提升，加上

臨床護理業務繁瑣，使得臨床護理人員的責任與壓力隨之增加，以致逃避書寫個案報告或護理專案，不願參與進階，造成工作年資與專業能力間失去聯結，在此情形下，直接衝擊到就是照護品質(陳、黃、黃，2014)。然而，N3個案報告是護理臨床能力進階制度中基礎的一環，藉由學術寫作訓練思考邏輯、寫作組織能力及結合高層次分析與評估的

新竹馬偕紀念醫院急診室護理師、新竹馬偕紀念醫院急診室護理長*
接受刊載：2019年9月10日
通訊作者地址：盧美言 新竹市東區光復路二段690號
電話：886-3-688-9595 #2294 電子信箱：m321@mmh.org.tw

方式，呈現獨特性護理，若能提升學術寫作，對專業知識的養成不但是相輔相成，也可將寶貴經驗傳承，因此，激勵並提升臨床護理人員的學術能力勢在必行 (Jack, 2015)。

回顧單位自開院15年來，送審臺灣護理學會N3個案報告僅有3篇，分別在2011年及2012年完成，筆者是其中一位，而筆者從送審經驗中，除了獲得成就感外，對疾病的照護有更深的思維，亦從中認為臺灣護理學會審查評分重點是可依循的，想要達成雖不易但也並非難事，應將學術寫作技巧傳承下去。加上，2015年度單位護理長為提升人員學術成長，將N3個案報告送審及通過篇數列入護理部年度平衡計分卡(BSC)的衡量指標之一，因此引發專案小組之成立，期望透過有效的改善對策，提升單位護理人員N3個案報告送審成效，促使資深同仁專業再成長，提升整體人員護理素質及滿足肯定自我專業能力的成就感。

現況分析

一、單位簡介

本單位為區域教學醫院急診室，每月急診就診量約為7,500-8,000人次，提供看診科別有內科、外科、兒科、婦產科、眼科、耳鼻喉科，為桃竹苗地區急診病人量最多之區域教學醫院，檢傷級數比率一、二級約占20%。護理人員編制(含護理長)為48位，已婚18位，學歷有41位大學畢業、7位專科畢業，工作年資大於10年有8位，少於3年有14位，平均年資為6.3年，年資滿1年以上方可照護重症病人，並採全責照護模式。臨床專

業護理人員能力進階，是依護理部公告當年度各職等進階名額及擔任現職等需滿三年方可提出申請，目前職稱護理師PN1(四職等)有25名，PN2(五職等)有13名，PN3(六職等)有8名，PN4(七職等)為0名，職稱護士N1(四職等)有2名。

二、護理人員N3個案報告書寫及送審現況

本單位2013年至2015年度送審N3個案報告共0人，送審率及通過率皆為0%，而此期間有9位人員為參與醫院晉升職等制度，已有完成書寫N3個案報告一篇，但卻無人送審N3個案報告，因此小組成員分別向9位人員瞭解，得知原因主要有認為通過很難、認為自己寫不好、對加薪無幫助，由於此為少數人想法，為全面瞭解，針對單位符合送審人員進行深度調查。

三、護理人員對送審N3個案報告認知與情意態度之調查

小組成員為瞭解人員對N3個案報告送審之態度，依據美國學者Bloom教學理論(1964)提出情意態度應包含有：寫作態度、寫作興趣、寫作動機與自我寫作概念等四個要素，與單位護理長討論後進行設計製作問卷，於2016年02月01日至2016年02月15日由小組成員以結構式問卷方式，對單位40位人員(全體48位護理人員，扣除3位已送審人員及5位年資未滿一年對重症照護經驗不足者)進行情意態度調查，製作「急診人員對送審N3個案報告情意態度調查」問卷，共計20題(含10題負向題)，採Likert Scale五分法計算，5分為非常同意，4分為同意，3分為尚可，2分為不同意，1分為非常不同

意，負向題計算方式則反之，滿分100分，分數越高代表送審N3個案報告意願越高，將施測結果歸納統計後，小組成員共識以60分來作為情意態度之依據，單位人員以「非常同意」、「同意」為多數，有27位整體分數>60分(偏向送審意願高)，有13位<60分(偏向送審意願低)，顯示人員在送審N3個案報告態度是

偏向意願高，藉此調查表再深入發現負向題選項中以「要完成一篇N3個案報告有太多的阻礙」及「書寫N3個案報告太困難，我無法獨力完成」人數為最多，皆佔70%(=非常同意人數+同意人數/問卷總人數)(如表一)，由此可得知人員送審態度意願低的最大主因。

同時也針對上述40人，於2016年02

表一 急診人員對送審N3個案報告情意態度調查 (N = 40)

情意態度	題目	非常同意 (5分)	同意 (4分)	尚可 (3分)	不同意 (2分)	非常不同意 (1分)
寫作態度	1.我樂意書寫並送審N3個案報告	3	16	18	0	3
	2.★送審N3個案報告會造成我更大壓力	6	19	13	2	0
	3.我相信只要我認真寫一定能完成一篇N3個案報告並送審	9	21	7	3	0
	4.即使不會寫我會繼續努力直到完成為止	4	25	9	2	0
	5.我認為不需送審N3個案報告	2	4	15	17	2
	6.如果有人帶領我書寫個案報告，我會願意完成一篇並送審	13	23	2	1	1
	7.★我沒有任何動力驅使我去完成N3個案報告	3	12	14	10	1
	8.★書寫N3個案報告需浪費自己太多時間	6	19	13	2	0
	9.★我想到書寫N3報告就很痛苦	7	15	15	2	1
	10.★要完成一篇N3報告有太多阻礙	5	23	10	2	0
寫作興趣	1.書寫完成一篇N3個案報告，會讓我充滿成就感	10	20	7	3	0
	2.書寫並送審N3報告會讓我更加肯定自己的工作能力	4	12	20	3	1
	3.★我無法從書寫N3報告得到成就感	2	8	11	15	4
	4.如果有相關寫作課程，我有興趣去參加	8	19	11	1	1

寫作動機	1.我認為送審N3報告是護理生涯中重要目標之一	3	13	18	5	1
	2.★書寫N3報告對我目前工作毫無幫助	1	6	12	20	1
	3.送審N3報告會讓我有更多升遷機會	5	20	10	4	1
	4.我認為送審N3報告是必須的	3	17	15	4	1
自我寫作概念	1.★書寫N3個案報告太困難了，我無法獨立完成	5	23	10	2	0
	2.★我對書寫N3報告內容完全不瞭解	4	5	12	19	0

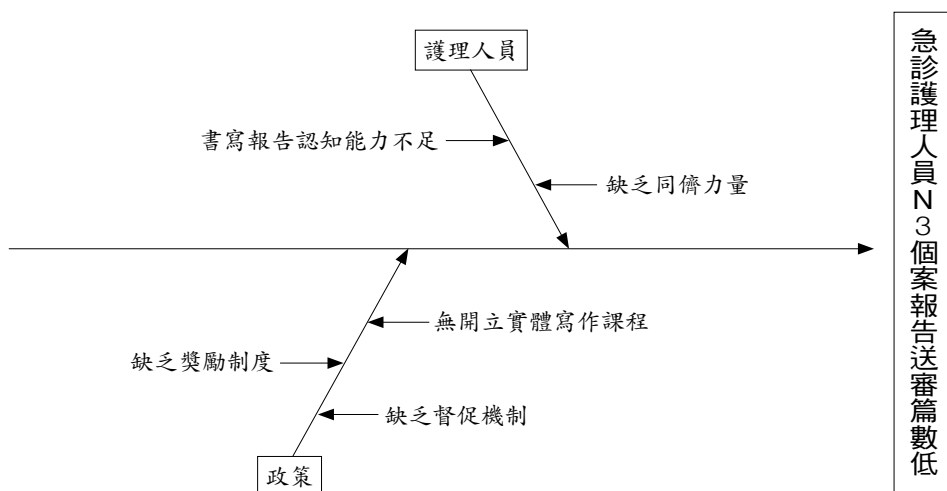
月01日至2016年02月15日進行認知調查，以審查N3個案報告內容為主，及通過N3個案報告及格分數60分為依據，製作「N3個案報告書寫內容知識問卷」，再將施測結果歸納統計後，平均分數為37.6分，人員普遍低於60分，對於N3個案報告書寫內容知識明顯偏低，證實人員有書寫N3個案報告困難之情形。

四、護理人員N3個案報告送審篇數低之原因分析

經上述情意態度及認知問卷調查後，得知多數人員對送審N3個案報告意願高，但送審率低，故針對此問題，本專案小組於2016年02月15日至2016年02月28日由小組成員以開放式的方式訪談這40位人員，以瞭解原因，並將原因記錄於問卷上，經小組成員將原因歸納匯整，每項內容單獨計算比率，以大於80%為主要原因共五項，故急診護理人員N3個案報告送審篇數低的主要原因為：1.無開立實體寫作課程(92.5%)：雖總院區有建立數位學習課程，但人員無法從中透過

互動得到解答，使得不知如何繼續完成；2.缺乏獎勵制度(87.5%)：院方無獎勵制度，使得更缺乏送審之動力；3.缺乏督促機制(82.5%)：在工作忙碌下且無人督促，書寫報告容易一天拖一天，以至於很難完成；4.缺乏同儕力量(80.0%)：在無風氣且無同儕激勵下，書寫過程中常有孤軍奮戰的感覺，舉步維艱，導致遲遲無法完成；而認知問卷調查結果發現人員在書寫報告認知能力的確不足，其中包含不熟悉寫作技巧及護理評估工具的運用、制訂題目困難、文獻資料收集吃力、缺乏獨特性之護理措施、文筆不佳等，加上主觀性認為通過臺灣護理學會N3個案報告不易，導致放棄。

經現況資料收集、原因彙整並分析後，找出影響急診護理人員N3個案報告送審篇數低的主要原因，專案成員討論後，分別從護理人員、政策二個方面進行歸納，並繪製成特性要因圖(圖一)。



圖一 急診護理人員N3個案報告送審篇數低特性要因圖

問題確立

綜合現況分析整合後，確認本單位護理人員N3個案報告送審篇數低之主要問題為：一、醫護人員：書寫報告認知能力不足、缺乏同儕力量。二、政策方面：無開立實體寫作課程、缺乏獎勵制度、缺乏督促機制。

專案目的

2015年度護理部平衡計分卡(BSC)的學習與成長構面，單位N3個案報告送審及通過篇數列入監測項目，其目標值為每年2篇，本專案成員與單位護理長討論後，為鼓勵人員踴躍參與，期望優於目標值，故設定本專案目的為：急診護理人員每次送審篇數由0篇提升至2篇。

文獻查證

一、護理人員學術能力提升的重要性

護理學術能力一直是護理教育重要

的指標，也是朝向一位專業護理師應擁有的能力，因此，護理人員的培育應該是不間斷的(張，2017)；而護理人員是健康照護體系中為數最多的一群，在面對臨床實務中的種種改變及要求，護理人員工作任重道遠，故應不斷的進修及成長以提升護理學術能力，以因應臨床需求，同時也增加護理人員的成就感，展現專業臨床實務技能，使護理品質更大幅提升，相對病人可以得到更好照護品質(Mohammad, Masoun, Farahnaz, & Fatemeh, 2015)，因此提升專業能力是護理人員角色重要的發展，並使其增加工作滿意度及自主性(Castro, Click, Douglas, Friedman, 2016)；亦是穩定人力資源最重要條件之一(巫、蔡、劉、周、張、蕭，2018)。

二、影響護理人員參與個案報告訓練的相關因素

護理人員在就學期間大都接受過個案

報告課程，但在臨床卻未真正實際完成一篇個案報告，其影響參與撰寫的動機及成效在於護理人員常因工作忙碌、家庭責任及家人支持度、或個人情緒壓力等因素(Shahhosseini & Hamzehgardeshi, 2014)；而造成難以完成學術寫作的因素中，以撰寫能力、文獻查證方面最常被提及，國內護理雜誌就在2012年提到護理人員缺乏撰寫個案報告的意願其中與是否有課程訓練、老師指導、夥伴共同參與及獎勵的環境等相關(利、林、蔡、周、林，2012)，至今文獻未更新過；且臺灣學生特質較被動、需有人督促及規範，亦影響完成報告撰寫能力，若能利用實作導向訓練方式，必可增加人員自我效能及增加發表篇數(張、李，2015)。

三、翻轉教學之推動策略

學生的知識來源管道有老師、同儕、環境和自我學習，此其中來自老師的遠少於同儕，知識來源最多的應是自我學習(溫、徐，2016)。因此衍生「翻轉教學」，是指改變傳統講授方式，教師的角色從講臺上的聖人轉型為學生身旁的指引者，透過混合設計課程讓學生從知識接收者轉化為主動學習者，學生需先進行課前的自主學習，課堂中教師與學生互動式討論，讓課堂時間更有生產力，使學生能自主探索與合作，建立同儕間的互動學習，教師則有更多時間可以觀察學生應用知識的能力，並視情況給學生差異化及個別性的協助，目前最具有實證依據的教學模式是經驗學習法、團體導向學習法、問題／專題導向學習法。(郭、何，2014；廖，2016)。

解決辦法及執行過程

一、解決方法

為達專案目的，三位小組成員針對所確立的每項要因，參考文獻及討論後，運用矩陣方式提出可能解決方案，並依可行性、重要性、效益性共三個評價項目，每人每項評分最高5分，可3分，差1分，計分公式為3(評價項目)×3(評分中點)×3(組員人數)=27分，分數達27分(含)以上均選取為解決辦法(見表二)，經共同決策後選定解決辦法為：(一)成立N3個案報告專班、(二)以「翻轉教學」模式導入N3個案報告訓練專班、(三)申請單位個案報告工具書、(四)評讀訓練、(五)安排年度送審N3個案報告人員名單、(六)編輯N3個案報告書寫進度表及定期追蹤、(七)以母雞帶小雞方式陪伴寫作人員至送審結束、(八)增訂單位內獎勵制度(九)運用翻轉教室產生同儕競爭與合作力量達強化書寫動力。

二、執行過程

本專案由2016年03月01日開始至2017年05月31日，由團隊共同討論並計畫進度表，依計畫期、執行期及評值期進行，(如表三)。

(一)計劃期(2016年03月01日至03月31日)

1. 規劃成立N3個案報告專班及安排送審人員名單

2016年03月01日小組成員共同討論後，由筆者邀請單位護理長共同擔任個案報告輔導師，規劃於2016年04月01日三班會議時間宣導N3個案報告專班開立

表二 提升急診護理人員N3個案報告送審篇數之決策矩陣分析表

要因分析	對策方案	評價項目			總分	採行
		可行性	重要性	效益性		
無開立實體寫作課程	舉辦個案報告書寫之教育課程	11	5	9	25	
	成立N3個案報告專班	13	13	15	41	★
	提供院外相關寫作實體訓練課程資訊	11	9	3	23	
書寫個案報告認知能力不足	以翻轉教學模式導入N3個案報告訓練專班	15	15	15	45	★
	申請單位個案報告工具書	13	13	13	39	★
	提供專業人士書寫個案報告方式之相關網址	9	5	5	19	
	評讀訓練	13	11	11	35	★
缺乏督促機制	安排年度送審N3個案報告人員名單	11	11	13	35	★
	編輯N3個案報告書寫進度表及定期追蹤	15	13	15	43	★
	由單位主管訂定個案報告完成時間	7	5	13	25	
	以母雞帶小雞方式陪伴寫作人員致送審結束	13	13	15	41	★
缺乏獎勵制度	增訂單位獎勵制度	9	15	15	39	★
	提出院方通過護理學會N3獎勵制度之需求	3	9	13	25	
缺乏同儕力量	運用翻轉教室產升同儕競爭與合作力量達強化書寫動力	13	11	13	37	★
	依固定班別分配人員進行書寫N3個案報告	9	3	9	21	

註:評分方式以每人每項評分最高5分,可3分,差1分,分數達27分(含)以上軍選取為解決辦法

目的及重要性,並開放報名使有興趣同仁可參與學習,且報名者須全程參與專班之連貫性課程訓練及完成一篇N3個案報告並送審,預計招募6名學員,於2016年04月05日公告N3個案報告專班學員,並從中安排送審名單。

2. 規劃以「翻轉教學」模式導入N3個案報告專班

2016年03月01日專案組員向護理長提

出本專案目的及進行方式,獲得支持,於2016年03月18日2名輔導師參與本院護理部主任主講「翻轉教學於護理教學應用」之課程,屆時會由2名輔導師擔任「翻轉教學」種子講師,並於2016年03月20日與小組成員經過腦力激盪設計課程內容後,計畫於2016年04月05日向學員說明專班課程進度表及大綱,進行每2週一小時的實體課程,合計共五堂課,

表三 提升急診人員N3個案報告送審篇數之計畫進度

工作項目	2016年											2017年										
	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
計畫期																						
1. 規劃成立N3個案報告專班及安排送審人員名單	★																					
2. 規劃以「翻轉教學」模式導入N3個案報告專班	★																					
3. 申請單位個案報告工具書	★																					
4. 規劃評讀訓練	★																					
5. 規劃N3個案報告書寫進度表及定期追蹤方式	★																					
6. 規劃以「母雞帶小雞」方式陪伴寫作人員至送審結束																						
7. 規劃增訂單位內通過N3個案報告獎勵制度	★																					
執行期																						
1. 宣導專案推行策略																					★	
2. 執行翻轉教學模式導入N3個案報告專班																					★ ★ ★	
3. 追蹤並輔導(陪伴)學員個案報告之書寫																					★ ★ ★ ★	
4. 實施獎勵制度																					★ ★ ★	
評值期																						
1. N3個案報告送審篇數																					★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★	
2. 效果維持																					★ ★ ★ ★ ★ ★	

每堂課採分組競賽、趣味遊戲方式進行，每位學員每次課程皆需提供50元之獎勵基金，作為當日課堂中競賽優勝者之餐費。課程內容將以學員為中心，引導個案報告的書寫要領，於每堂課前2天在LINE群組交出進度之寫作部分，牽引出自發性的學習，透過實體課程分組的討論與競賽之中，彼此交換意見並尋找答案，協助同仁澄清及面對書寫個案報告過程中可能遭遇的問題。規劃活動進行方式如下：

(1) 個個有來頭(目標：訂定題目、關鍵字)
 活動方式：兩組學員將心中理想個案在課堂中討論，並說出挑選個案動機及簡介，訂定題目，經學員相互討論5分鐘後由他組學員寫出更符合之題目及書寫方向，經由輔導師認可者可加1分，若無法提出更符合題目則由原小組得1分，在相互競賽中積分最高者為當日優勝者；而關鍵字部分則是採桌遊方式進行，續前兩組學員確認題目後，填入專案小組已設計好的火車車廂串連之填空桌遊紙

張中，再將所想到的切題關鍵字填入車廂填空串連欄位，以最先填滿欄位為優勝者。

(2)評讀競賽(目標：前言、文獻查詢)

活動方式：提供3篇已發表的個案報告，讓學員進行15分鐘評讀，再各自說出文章內的動機及重要性，由輔導師評比給分，同時也請兩組學員針對對方已完成前言作業進行評讀，若能提出更強的觀點則得1分；並藉由該文章之參考資料，引導學習如何上網查閱及資料彙整方法。

(3)人體探索(目標：護理評估)

活動方式：提供人形圖，讓組內學員於人形圖上進行該組個案之護理評估，評估工具不限，兩組以競賽方式將討論結果於人形圖上呈現，讓學員評估出適切的身心靈健康問題，由輔導師認可最完整者則為當日優勝組。

(4)金頭腦(目標：護理措施)

活動方式：學員需呈現出該進度的護理措施，兩組學員以競賽方式交流日常護理照顧經驗並提供建議，可藉以翻閱工具書、上網搜尋最新護理方式思考出具獨特性、專業性之護理措施，以提出最多項者為優勝者。

5.動動樂(目標：結論)

活動方式：兩組學員交出一篇結論，專案小組預先將結論書寫重點，如：建議、限制與困難、護理重點、總結分別製作紙條放入洞洞樂盒(如附件)且盒內還有小禮物，由參與學員隨機戳破取出題目，經動動腦10分鐘後說出該組答案，輔導師認可即可過關，獲得1分及盒內小禮物，累計分數最高者為優勝。

3.申請單位個案報告工具書

小組成員於2016年03月01日與護理長討論單位圖書櫃增加個案報告工具書之需求，並列出書單，在護理長同意下提撥單位公款購買，於一個月內購買完成，並放置於單位圖書櫃，以利同仁寫作方便查閱。

4.規劃評讀訓練

2016年03月25日小組成員與輔導師確立翻轉教室課程大綱後，預計於2016年04月24日翻轉教室第二堂課中進行評讀訓練，由輔導師於課前一星期收集近3年通過N3個案報告之發表文章約3篇，屆時將以分組競賽方式進行評讀訓練，藉此學習如何掌握書寫重點，以協助同仁澄清及面對書寫過程中可能遭遇的問題。

5.規劃N3個案報告書寫進度表及定期追蹤方式

2016年03月25日小組成員與輔導師確立翻轉教室課程大綱後，即開始共同擬訂課程進度表，預計輔導師於2016年04月10日專班開課後可依照翻轉教學課程進度表，於每次課程中追蹤學員書寫進度，同時協助學員克服書寫困難，讓學員能按時完成一份N3個案報告。

6.規劃以「母雞帶小雞」方式陪伴寫作人員至送審結束

2016年03月25日小組成員規劃「母雞帶小雞」之進行方式，預計04月10日專班開課當天採抽籤方式配對輔導師(母雞)，每位輔導師有2名專屬學員(小雞)，從專班開始負責到送審完畢，此指陪伴過程中當小雞遇到問題點時，母雞得給予澄清與突破，或文筆措詞，甚至送審學會程序，舉凡任何相關的問題都可協

助。

7. 規劃增訂單位內通過N3個案報告獎勵制度

由於院方無明確獎勵政策，小組成員討論後於2016年03月25日向護理長提出「單位獎勵辦法」，預計內容將包含通過N3個案報告審查者：(1)列入連續2個月績效考核為優等，藉此直接增加薪資；(2)於單位三班大交接班時唱名並表揚，增加同仁榮譽感。獲得主管大力支持，同意並預計在2016年04月22日病房會議中公告。

(二) 執行期(2016年04月01日至2016年07月31日)

1. 宣導專案推行策略

小組成員於2016年04月01日三班會議時間及單位LINE群組內宣導專案推行策略，並同時於單位公布欄開放專班報名之登記，訊息曝光率為100%，因單位風氣不佳，報名人數比預期少收2名學員，但不影響專案進行方式，故於2016年04月05日公佈「參與書寫N3個案報告專班之學員名單」，共計4名學員，於2016年04月10日N3個案報告專班如期成立。且依意願分別安排在2016年07月及2017年01月送審，同時告知4名學員如期完成送審2篇之推行策略。

2. 執行翻轉教學模式導入N3個案報告專班

2016年04月05日N3個案報告專班成立後，如期照課表時間安排開課，2名輔導師於課堂裡導入翻轉教學活動，運用在課堂裡推行分組正向競賽，達到強化學員成就感及增加學習意願，又成立Line群組，命名為「N3百分百」，讓同儕可

在line群組裡主動關心、傾聽、鼓勵而產生相互督促的力量。另外護理長為配合課堂時間而調整學員班別後，4名學員皆能順利參與課程，出席率達100%，且每堂課可依進度完成翻轉教學活動。在04月10日第一堂及06月03日第五堂課結束後，專案組員詢問4名學員對於專案重點改善對策心得，皆口頭表示可以非常融入課程，更了解寫作方針及重點，喜歡同儕競賽的感覺，很有成就感。

3. 追蹤並輔導(陪伴)學員個案報告之書寫

2016年04月10日專班開課當天，由輔導師(母雞)及學員(小雞)共同參與抽籤配對後，輔導師全程陪伴至送審結束，過程中輔導師皆盡心盡力，甚至2016年07月31日N3個案報告送審最後一日，2名輔導師下班後自發性陪伴在旁協助。

4. 實施獎勵制度

為激勵同仁增定獎勵辦法，護理長在2016年04月22日病房會議中，直接公告「單位學術獎勵辦法」，內容包含通過N3個案報告審查者：(1)列入連續2個月績效考核為優等；(2)於單位三班大交接班時唱名並表揚；隔日再公告全體人員知悉，於2016年度05月開始列入「單位學術獎勵辦法」並實施。

(三) 評值期(2016年08月01日至2017年05月31日)

對策實施後，於2016年08月01日至2017年05月31日，由小組成員依「急診各年度個案報告送審及通過總表」，針對單位全體護理人員進行送審篇數之統計，藉以評值執行改善專案前後之差異。

結果評值

自實施對策至2017年05月31日評值結束，完成N3個案報告並送審共有5篇，達本專案目的，分別在2016年07月送審2篇，2017年01月送審有3篇，是由於2016年07月有1人送審未通過，此人修改後於隔年再送審一次。計算其通過率2016年07月為50.0%，2017年01月為100%，是本專案附加價值，以上結果證實本專案解決策略，確實有效提升N3個案報告送審篇數；同時在每堂課後進行調查教學滿意度，每堂課後滿意度都是最高結果顯示「非常滿意」，此結果也令專案小組成員興奮，學員一致認為透過課程設計可加深寫作動力及加強寫作認知能力。也因課程評價佳，於2017年度單位許多人員主動向護理長報名課程，故2017年03月再度開立專班，此次報名人數竟達9人，2017年07月、11月也分別各再送出2篇審查，由此可見本專案之效果維持；且本專案執行成效良好，成功帶動單位寫作風氣，而通過人員成就感也大幅提升，使人員有適才適所的歸屬感，無形中穩定人力，提升整個單位的專業學術能力，是此專案最大的收穫與貢獻，亦是附加效益。

討論與結論

本專案運用最新潮流的翻轉教學模式導入專案改善之重點，藉由創意團體實作課程，促進講師與學員間互動，活潑生動過程，頗獲學員好評，但在專案施行後的第一次學會送審結果中，有一篇未能通過，學員非常沮喪，導致筆者有

挫敗之感，甚至燃起放棄擔任輔導之念頭，成為隔年度施行專案的現實考驗與阻力，所幸單位護理長不斷給予學員與筆者心理建設與鼓勵，不僅令該名學員提起勇氣再次挑戰的信心，並於筆者輔導過程大力支持與指導，成為筆者強而有力的後盾，亦是本專案最大的助力，最終，不僅使單位個案報告送審篇數達護理部BSC目標值，送審成效也成功帶動整個單位學術寫作風氣，還間接影響其他護理單位，成為學習之標竿，由於成效良好，獲得護理部各單位主管肯定，並邀請本單位護理長傾囊相授，故於2017年11月將此專案對策平行推展至科內單位，以外科加護病房為首，輔導送審率亦達100%。然而，本院進階制度雖與臺灣護理學會進階概念架構相同，但進階辦法及獎勵卻不同步，使得人員不積極送審N3個案報告，是本專案最大的限制，建議本院可修訂護理進階制度辦法，能夠與臺灣護理學會進階制度接軌，相信可提升參與書寫個案報告之意願度，亦期望單位輔導師資可更加茁壯，能夠將此專案對策平行推展至全院護理單位執行，相互學習，同時也建議未來可將翻轉教學模式，運用於單位各種教育課程內以提升護理人員的專業能力，進而提升本院之照護品質及聲譽。

參考資料

- 巫菲翎、蔡秀敏、劉影梅、周燕芳、張彩秀、蕭淑銖(2018)·台灣職業衛生護理省思-挑戰與展望·*職業衛生護理*，65(2)，93-99
·doi:10.6224/JN.201804_65(2).12
- 利怡慧、林伶黛、蔡菁菁、周嫚君、林梅香(2012)·N3護理人員參加臨床能力進階制

- 度意願知相關影響因素·*護理雜誌*，59(1)，41-50。doi:10.6224/JN.59.1.40
- 陳小蓮、黃秀梨、黃翠媛(2014)·臨床護理人才培育問題與策略·*領導護理*，15(3)，14-24。
- 郭靜姿、何榮桂(2014)·翻轉吧教學！·*台灣教育*，686，9-15。
- 張純純、李美英(2015)·實作導向的個案報告訓練成效評值·*領導護理*，16(4)，66-75。
- 張媚(2017)·護理教育在護理專業發展中的角色·*護理雜誌*，64(1)，5-10。doi:10.6224/JN.000002
- 溫嘉榮、徐明鴻(2016)·偏鄉學校推動數位化創新教學探討與省思·*教育學誌*(36)，139-187。
- 廖淑貞(2016)·翻轉教室(Flipped Classroom)教學於藥學教育之運用·*彰基藥訊*，24(1)，6-8。
- Castro, E., Click, E., Douglas, S., & Friedman, I. (2016). The professionalism of critical care nurse fellows after completion of the critical care nurse fellowship program. *Journal for Nurses in Professional Development*, 32(2), 87-93. doi:10.1097/NND.0000000000000226
- Jack, K. (2015). The use of poetry writing in nurse education: An evaluation. *Nurse Education Today*, 35(9), 7-10. doi:10.1016/j.nedt.015.04.011
- Mohammad, R. S., Masoud, F. K., Farahnaz, M., & Fatemeh, O. (2015). Nurse leaders' experiences of implementing career advancement programs for nurses in Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(5), 73-79. doi:10.5539/gjhs.v7n5p73
- Shahhosseini, Z., & Hamzehgardeshi, Z. (2014). The facilitators and barriers to nurses' participation in continuing education programs: A mixed method explanatory sequential study. *Global Journal of Health Science*, 7(3), 184-193. doi:10.5539/gjhs.v7n3p184

靜
恩
語

好話多說，是非不談。

~ 證嚴法師靜思語 ~

Engage in positive speech,
refrain from gossiping.

~ Master Cheng Yen ~



附件

N3專班課程進度表	獎勵撲滿	洞洞樂盒子	積分牌																		
<p>N3個案報告專班課程進度表</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>主題</th> <th>內容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019/4/10 14:00-17:00</td> <td>基礎急救課程：課程內容包括基本生命支持與急救中心轉運、傷者評估及傷者轉院處理問題、傷者JCI的書式電子轉院。(講師演講：楊合輝)</td> <td>課程中：傷者有氣喘 課程：由獲發證書內容，並提供以坊堂實踐完成證書。</td> </tr> <tr> <td>2019/4/24 14:00-17:00</td> <td>急救課程：急救及急救途徑及急救車之安全部分。(講師演講：總巡總警長鄧國輝及警務處警務主任黃志輝、警務處警務主任黃志輝)</td> <td>課程中：由獲發證書內容。</td> </tr> <tr> <td>2019/5/6 14:00-15:00</td> <td>護理知識課程：課程內容包括成人及兒童護理、及處理常見問題、院內感染。(講師演講：整個人形圖組)</td> <td>課程中：人體解剖 課程：由獲發證書內容。</td> </tr> <tr> <td>2019/5/20 14:00-15:00</td> <td>急救知識課程：課程內容包括成人及兒童急救、及處理常見問題、院內感染。(講師演講：楊合輝)</td> <td>課程中：急救知識 課程：由獲發證書內容。</td> </tr> <tr> <td>2019/6/3 14:00-15:00</td> <td>急救知識課程：課程內容包括成人及兒童急救、及處理常見問題、院內感染。(講師演講：洞洞樂盒子)</td> <td>課程中：急救知識 課程：由獲發證書內容。</td> </tr> </tbody> </table>	日期	主題	內容	2019/4/10 14:00-17:00	基礎急救課程：課程內容包括基本生命支持與急救中心轉運、傷者評估及傷者轉院處理問題、傷者JCI的書式電子轉院。(講師演講：楊合輝)	課程中：傷者有氣喘 課程：由獲發證書內容，並提供以坊堂實踐完成證書。	2019/4/24 14:00-17:00	急救課程：急救及急救途徑及急救車之安全部分。(講師演講：總巡總警長鄧國輝及警務處警務主任黃志輝、警務處警務主任黃志輝)	課程中：由獲發證書內容。	2019/5/6 14:00-15:00	護理知識課程：課程內容包括成人及兒童護理、及處理常見問題、院內感染。(講師演講：整個人形圖組)	課程中：人體解剖 課程：由獲發證書內容。	2019/5/20 14:00-15:00	急救知識課程：課程內容包括成人及兒童急救、及處理常見問題、院內感染。(講師演講：楊合輝)	課程中：急救知識 課程：由獲發證書內容。	2019/6/3 14:00-15:00	急救知識課程：課程內容包括成人及兒童急救、及處理常見問題、院內感染。(講師演講：洞洞樂盒子)	課程中：急救知識 課程：由獲發證書內容。			
日期	主題	內容																			
2019/4/10 14:00-17:00	基礎急救課程：課程內容包括基本生命支持與急救中心轉運、傷者評估及傷者轉院處理問題、傷者JCI的書式電子轉院。(講師演講：楊合輝)	課程中：傷者有氣喘 課程：由獲發證書內容，並提供以坊堂實踐完成證書。																			
2019/4/24 14:00-17:00	急救課程：急救及急救途徑及急救車之安全部分。(講師演講：總巡總警長鄧國輝及警務處警務主任黃志輝、警務處警務主任黃志輝)	課程中：由獲發證書內容。																			
2019/5/6 14:00-15:00	護理知識課程：課程內容包括成人及兒童護理、及處理常見問題、院內感染。(講師演講：整個人形圖組)	課程中：人體解剖 課程：由獲發證書內容。																			
2019/5/20 14:00-15:00	急救知識課程：課程內容包括成人及兒童急救、及處理常見問題、院內感染。(講師演講：楊合輝)	課程中：急救知識 課程：由獲發證書內容。																			
2019/6/3 14:00-15:00	急救知識課程：課程內容包括成人及兒童急救、及處理常見問題、院內感染。(講師演講：洞洞樂盒子)	課程中：急救知識 課程：由獲發證書內容。																			
學員課前基金儲蓄	桌遊闖關	人形圖成果(A組)	人形圖成果(B組)																		
																					
團體導向進行翻轉	動動樂	動動樂課堂討論	慶祝完成N3之餐會																		
																					

Using the Flip Teaching Mode to Improve the Submission Effectiveness of the Emergency Department N3 Case Report

Chun-Chen Lin, Pei-Fen Chen, Hong-hui Guo, Mei-Yan Lu*

ABSTRACT

The nursing department has made the number of submissions and approvals of N3 case reports an indicator for BSC. No such reports have been submitted in 3 years, and this motivated this group setting to promote effectiveness. The implementation period of the project is from March 1st, 2016 to May 31st, 2017. After analysis, the problems identified were as follows: poor writing skills among staff, lack of confidence, and lack of peer strength to write a report. In addition, no reward policy exists to motivate staff, no writing training courses are available, and no supervision is provided. A series of policies and processes have been applied, such as the establishment of the class, the introduction of the flipped teaching approach, the provision of reference books and writing staff, the implementation of writing schedules and periodic tracking, training evaluation, enhancing writing motivation by peers, and the implementation of reward systems. As a result, the number of emergency nurses in the 2017 annual N3 case report was upgraded from 0 to 5, demonstrating a major improvement as well as enhancing the academic ability of nursing specializations. (Tzu Chi Nursing Journal, 2020; 19:1, 89-102)

Keywords: flip teaching, N3 case report, submission effectiveness

RN, Emergency department, Hsinchu Mackay Memorial Hospital; Head Nurse, Emergency department, Hsinchu Mackay Memorial Hospital*

Accepted: September 10, 2019

Address correspondence to: Mei-Yan Lu No.690, Sec. 2, Guangfu Rd., East Dist., Hsinchu City 30071, Taiwan

Tel: 886-3-688-9595 #2294; E-mail: m321@mmh.org.tw