

培新芽 疫無礙

2021-2023年新冠疫情時期
職場新人適應與輔導經驗

2021-2023 New Nurses Clinical Adaptation and
Counseling Experience during the COVID-19 Epidemic Period



2019 年底新冠肺炎疫情爆發以來，為符合防疫政策，學校不得不將臨床實習改為線上實習方式以做因應。應該所有護理老師都認為「實習」課程是進入醫院工作前的「最後一哩路」，對於在 2020-2023 年因疫情錯失了「實際到醫院實習」洗禮的這一批護理新人，以及輔導新人、一起工作的臨床護理師來說，會有什麼樣的影響或衝擊嗎？

新冠肺炎的全球疫情，在混沌不明、甚至最嚴重的時期，曾造成美國紐約一位急診醫師無法承受壓力而自殺…在臺灣疫情爆發時期的第一線照護

確診者的醫護，也是抱持著與死神搏鬥的心情，直到疫苗施打增加防護力等措施讓疫情趨緩後才解除警戒。新冠疫情帶來的職業高風險衝擊，可能讓還沒有正式踏入臨床的學生產生退卻心態，因有家長保護不讓孩子投入醫療服務行列，讓多年來護理人力缺乏的情況雪上加霜，更直接影響醫療收納的量能。

此期由大林慈濟醫院護理部團隊負責，以八家慈濟醫院護理人員為樣本數，調查後疫情時代面對新進人員初入職場的衝擊及經驗，並期待未來能夠針對新進護理人員提供更優質的工

問卷基本資料統計

性別	人數	%
女	1,029	92.5
男	84	7.5
總計	1,113	100.0
年齡	人數	%
≤20歲	9	0.8
21-25歲	239	21.5
26-30歲	243	21.8
31-35歲	148	13.3
36-40歲	126	11.3
41歲以上	348	31.3
總計	1,113	100.0

目前醫院服務年資	人數	%
≤1年	132	11.9
1.1~2年	114	10.3
2.1~3年	87	7.8
3.1~5年	133	11.9
5年以上	647	58.1
總計	1,113	100.0
職務別	人數	%
護理師／士	835	75.0
副護理長	49	4.4
護理長	56	5.0
督導及以上	20	1.8
個管師(功能小組)	54	4.9
專科護理師(含資深護理師)	99	8.9
總計	1,113	100.0
工作科別屬性	人數	%
內科	181	16.3
外科	148	13.3
小兒	34	3.1
婦產	46	4.1
急重症	197	17.7
功能小組	26	2.3
血液透析室	45	4.0
手術室	82	7.4
門診	202	18.1
心蓮	26	2.3
行政	22	2.0
精神科	35	3.2
其他	69	6.2
總計	1,113	100.0

作場域，留住更多的護理人才，營造精進學習的環境讓護理人員無後顧之憂，得以提供臨床優質護理專業服務及照護。

使用 Bing Chat 搜尋何謂「後疫情時代」意涵指：全球因新冠肺炎疫情而產生的新常態，影響了人們的生活、工作、產業、國家和世界。後疫情時代不是零確診的時代，而是感染、症狀和疫情的日常化，需要與病毒共生，並加強醫療行政。後疫情時代也是數位化、去全球化、永續發展和政府轉型的時代，需要適應局勢變化，分散風險，拓展多元市場，重視環境保護，提升在地化和自動化。也因為這場疫情也突顯醫療照護的重要性及不可替代性。

過半護理師同步執行 臨床工作與新人輔導

整份問卷會區分「二年期新進護理人員」及「非二年期新進護理人員」，比較新人與非新人在一些問題上的回應差異。

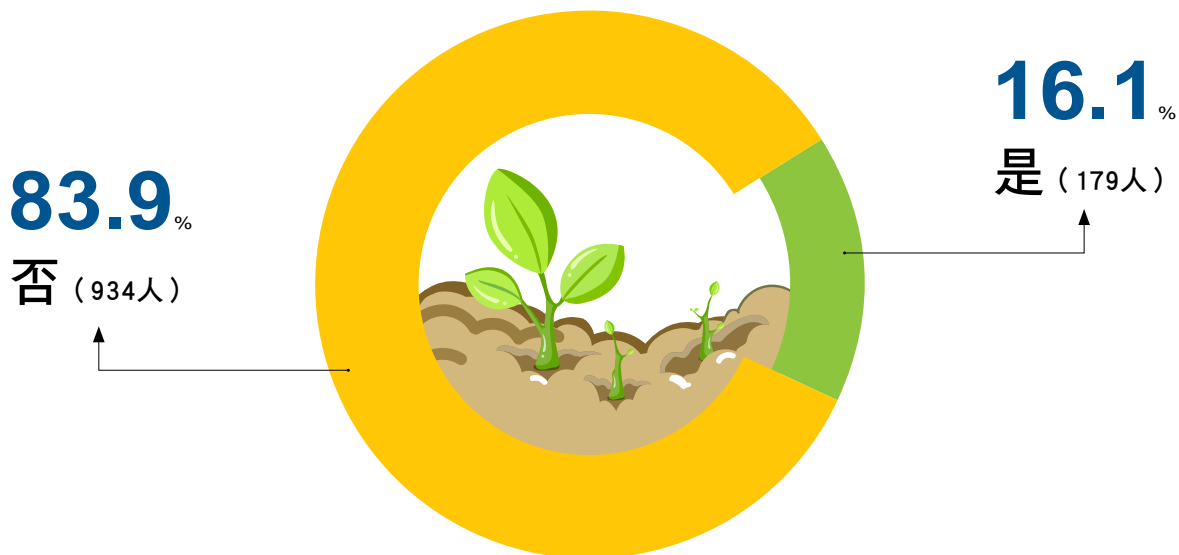
首先了解，在 2020~2023 年（其後簡稱「疫情期間」）「二年期新進護理人員」占有所有回答人數的 16.1%，將近六分之一。而針對非新人詢問在

此疫情期間曾輔導新進護理人員者占 53.4%，超過一半。

詢問新進護理人員在臨床照護上常會遇到的困難，在少於二年期的新進護理人員與大於二年期護理人員一致皆認為「遇到臨床照護問題不知如何處理」分別占 65.9% 與 73.4%；其次「認為臨床護理技術不會操作或不熟練」在大於二年期護理人員者占 70.7%；其三為「在交接班時，面對學長姊的壓力」占 65%。在少於二年期的新進護理人員部分，則分別為「認為臨床護理技術不會操作或不熟練」與「在交接班時，面對學長姊的壓力」皆為占 63.7%。

顯示不論在新手與熟手的護理人員皆有共同體認及一致想法，雖然護理養成教育在學校，但一到臨床上還是會遇到課本或老師沒教的事，在面對生死交關時刻更讓第一線護理人員感到壓力及恐懼感。小邱護理師（化名）分享剛踏入醫院職場時，若臨床遇到不會的事，臨床輔導員學姊總是不斷提醒她可以提出來詢問週遭學姊或醫師，千萬不要因為擔心怕會罵或覺得不好意思而沒詢問。正因為如此，小邱在每一次詢問學姊或醫師之後不斷獲得新知，這就是自己的經驗無價的寶石呀！

1) 請問您是「二年期新進護理人員」嗎？(N = 1,113, 單選)



一對一臨床指導員還是最有效

那麼面對後疫情時代，護理人員們認為，為了幫助新進人員盡快適應職場，對醫院可以提供的有用資源，大於二年期護理人員者認為「提供 1 對 1 的臨床指導員」占 69.1%，其次認為「單位生活輔導員學長姊給予關心與陪伴」占 54.2%，再者為「同期新進護理人員們的聚餐」占 47.2%。而少於二年期的新進護理人員回答是依序排序是「提供 1 對 1 的臨床指導員」占 60.3%、「同期新進護理人員們的聚餐」占 54.2%、「單位生活輔導員學長姊給予關心與陪伴」占 50.3%。

大家一致認為提供 1 對 1 的臨床指導員（輔導員）真正可以陪伴及教導新進護理人員。

有護理新人剛到職場時，單位一定會安排貼心及富有教學熱忱的學姊（長）專人指導，想必這是每位新人都一定有經驗，這位學姊（長）是自己的典範也是學習對象，因為他（她）會陪伴自己度過最重要的三個月試用期。

新人建立同儕夥伴力量， 相互打氣度難關

問卷結果在這部分發現很有趣的選項，少於二年期的新進護理人員多數

認為「同期新進護理人員們的聚餐」很有幫助，這一項的回答比例與非新人的比例有較大不同。

新進護理人員會因興趣或過去實習單位而被分派到所謂志願單位，遇到的臨床單位人事物皆有不同，這時新進護理人員因從學生到職場新鮮人角色轉變，生活重心會有所不同，當然全心全力專心在臨床工作上，同儕夥伴最能感受及理解到跟自己有一樣狀況。

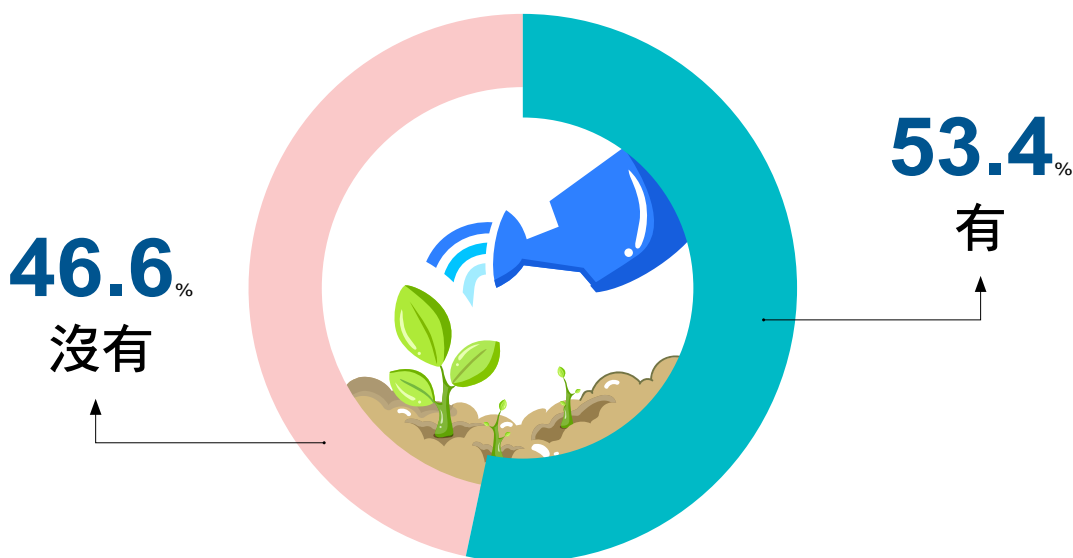
因為疫情關係，很多剛踏入職場的新進護理人員在學校實習受到影響，因為採線上實習就少實體的臨床實務

經驗，所以對剛到臨床的新進護理人員倘若遇到臨床突發的狀況或家屬拋出課本沒教的課題時，即感到有無比壓力。曾有單位資深學姊分享近年帶過學弟妹跟過去相比，的確考驗著資深護理人員的耐受力及抗壓性。

練習分辨輕重緩急及處理突來干擾

詢問新進護理人員在臨床照護上常會遇到的困難，還有其他如：新進護理人員面對病人照護事情可能因為較無經驗關係，所以較無法分類事情處理的輕重緩急；容易受到外界病人家

2 請問您曾於 2020/01/01-2023/12/31年之間輔導過新進護理人員嗎？
(N = 934 , 單選)



3) 您認為新進護理人員在臨床照護上常會遇到哪些困難？(複選)

■ 二年期新進護理人員 (N = 179) ■ 非二年期新進護理人員 (N = 934)

臨床護理技術不會操作或不熟練



遇到臨床照護問題不知如何處理



執行臨床技術沒有信心



病人 / 家屬不信任新人



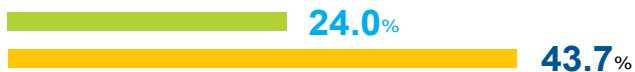
在交接班時，面對學長姊的壓力



要獨當一面有壓力



病人有問題不敢跟醫療科報告



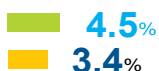
不知道如何跟病人 / 家屬溝通



對醫院環境和其他醫事人員不熟悉



其他



屬或醫院其他同仁干擾而影響打斷臨床照護工作、病人家屬對於新進護理人員較無信心、與病人家屬或照護團隊溝通問題、沒有標準作業流程準則而難以遵從等等問題。

其實對於剛踏入職場的新進護理人員，這些是很大挑戰，要面對病人家屬及同事之間複雜人際關係互動，需要更細心的面對每一件事情，所以更需要單位每一位夥伴一同陪伴我們新進的護理學弟妹。

臺灣少子化及社會價值觀等因素，新進護理人員也面臨到工作上瓶頸時，心理就會出現的衝突與矛盾，一方面謹記當初在學校加冠時師長給予的勉勵及南丁格爾誓言，但是在臨床現實感的衝擊下，身心靈都感到疲憊；小慈（化名）分享在剛進入職場上遇到工作上瓶頸，家中經營茶店父母親不捨她在工作上早出晚歸，有一餐沒一餐，父母勸她離職且說家裡不缺她這份薪水。

適性的輔導員最重要， 新人餐敘凝聚力

問卷的最後詢問有助於新進護理人員適應職場的資源，新人及非新人的前五項資源都是一樣的，只有第三、

第四的順序在兩族群是相反，也呼應前面一題的結果。也就是說，新人組覺得同儕的餐聚很有吸引力，而資深組覺得生活輔導員比較重要，也看得出學長姊對自我的要求，希望能盡量多給新人照應，免除不適感。

另外，開放性回答包括：醫院提供單位足夠人力，讓臨床教師有更充足時間帶領新進護理人員及精力教導單位新人學習單位臨床事項、專科屬性單位提供專科化照護、符合護病比、功能性小組加入（例如：靜脈注射技術小組、傷口換藥小組、抽血小組等等）、對於弱勢或無家屬照顧的病人可以有醫院支持系統人員進駐減輕臨床護理人員照護上負擔。雖然在後疫情時代愈來愈多智能 AI 導入醫療機構，各個醫療院所也想盡辦法能夠減輕護理人員工作負荷，但是在社會價值觀改變、高照護品質提升等等也衝擊臨床護理人員對於臨床照護的考驗。

另外，問卷也提出新人教育課程對於新人進入職場幫忙很大，能夠教導如何減輕及面對處理遭遇到病人家屬的照護問題與壓力。有少部分人也指出，臨床教師能夠因材施教，平行溝通也很重要，鼓勵學員及教師能夠相

4) 您認為院方可以提供哪些資源幫助新進護理人員盡快適應職場？(複選)

■ 二年期新進護理人員 (N = 179) ■ 非二年期新進護理人員 (N = 934)

提供 1 對 1 的臨床指導員



舉辦(實體或線上)新進護理人員體驗(訓練)工作坊



單位學長姊妹弟之間私下會去聚餐或 KTV 唱歌



其他跨專業團隊給予關心與鼓勵



單位生活輔導員學長姐給予關心與陪伴



同期新進護理人員們的餐聚



無法適應時，調整至其他單位



舉辦新進人員復原力(韌性)訓練課程



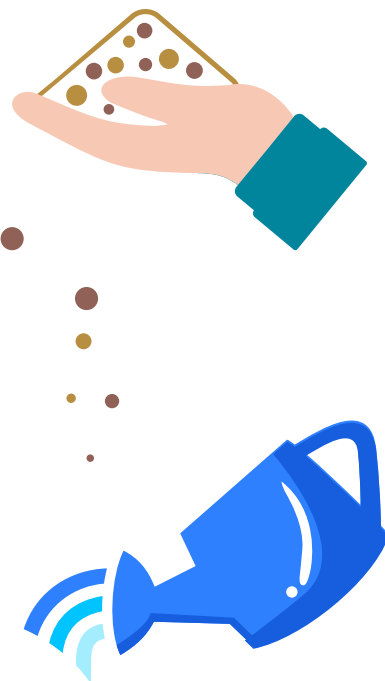
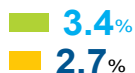
試用期的展延



心靈會客室



其他



互反思溝通，鼓勵說出內心的壓力。另外，也指出照護團隊也需要專科護理師或醫師們的加入一同指導我們新進護理夥伴們也是很好策略。

思語(化名)分享剛到醫院時，病房主任會舉辦迎新餐會，讓她印象很深刻，那種感到有像一家人一樣環境讓她非常喜樂在醫院服務照護病人，職場單位的氣氛需要被營造，學長姊與新進學弟妹皆為一家人這也是我們所樂見的。

小津(化名)也分享過去單位經驗，「見過不少離職的新人，有去跟他們聊過，臨床護理學姊跟新人頻率合不合非常重要，如果臨床護理學姊是那種要求又細節又精準，EQ又很不好很容易暴躁的魔鬼學姊，新人又是那種很怕電怕被罵的學妹，自然會愈來愈退縮，就算中途換了一個學姊，新人也承受不住單位同事的輿論壓力……這真的是太可惜了！」可見，新人入職場，帶他的第一個學姊(長)，性格就是要能跟學弟妹契合，有助於建立情感與信任，才能留得住人。

遊戲式教學與心理諮商導入加分

最後也有提到，定期的心理師或團體諮商帶領團隊正向思考及氣氛，給

予抒發空間，避免過於壓抑自我導致壓力、延長試用期、在面試前可先告知單位特性或屬性降低到臨床上所面臨的現實感衝擊、新人使用手冊、熟悉後再開始輪班等等，這些都是很不錯的意見。

大林慈濟醫院護理部近年導入遊戲式教學方式增加新進護理人員學習樂趣及提升學習成效，另外也增加復原力及全人照護等元素課程，因應愈來愈多元化的護理教育。

新冠疫情讓這三年該進醫院實習的護理學生只能虛擬練習，導致進入臨床時的衝擊大於曾有實習課程經驗的新人，但學長姊將心比心的輔導，同樣能順利通過試用期。

我們很慶幸疫情結束，也希望不要再遇到類似的全球性災疫，但我們會自我要求，以照護病苦為己任。總而言之，新進同仁不僅需要單位護理同仁、主管及護理部提供指導支持，更重要的是進入到單位後，單位所有成員如：專師、醫師等，皆需能給予新進同仁適應時間及給予教學，才能更快適應職場，加上愈來愈多擬真數位化的教學技巧及素材的導入，相信可以幫助我們未來迎接更多護理夥伴的加入。