

精實管理
護理資訊強將



丁俊峰

大林慈院 8B 骨科病房護理師

Good at Lean Management &
Nursing Info-Tech

Chun-Feng Ting ,

RN, Ward 8B, Dalin Tzu Chi Hospital

■ 文 | 郭仁哲

臨床經驗四年多的丁俊峰，因為阿公生病而選擇走上護理之路，因為實習首站的因緣而選定大林慈濟醫院 8B 骨科病房；個性主動積極，取得各項急救照護執照，在職進修，投入精實管理，學習護理資訊，不斷激發自我的潛能……

選擇盡早進臨床，首選大林慈濟

親愛的阿公生病住院，十四、五歲的少年注意到大人們在陪病的一股無力感，無法幫病危的阿公解除病痛，阿公最後還是不敵病魔過世。孫子丁俊峰在探病陪病的過程中，看見護理師的功能，國中畢業時決定不上普通高中，選擇就讀崇仁護專。

五專三年級時，丁俊峰期望提早進入臨床來增加自己的實務經驗，所以跟學校簽訂為期兩年的「展翅計畫」，該計畫免學費且提供生活助學金。

大林慈濟醫院是俊峰實習的第一站，實習課程讓他收穫滿滿。他說：「我照顧一位因腎功能不全而長期洗腎的老年患者，他因為洗腎導管經常阻塞而反覆住院，照顧他的過程，我體會到護理角色對於患者的重要性。」

這位阿公總是低頭不語，心情低落，俊峰就利用休息時間到病房陪他吃飯、聊天，阿公好像多了個貼心的孫子在身邊，心情逐漸好轉，臉上開始出現笑容。出院時，阿公和家屬特地感謝俊峰的陪伴，讓這個護生像吃了顆定心丸般，體會到護理助人的工作特質，覺得很踏實。

五專畢業要到哪裡上班？俊峰目標直接鎖定大林慈濟醫院，第一個原因很現實，這裡離家近，住家裡就省了房租開銷。第二個原因，是熟悉感，五專期間他有三次在大林慈濟醫院實習的經驗，對環境和電腦資訊系統都不陌生，不用重新適應，應該可以盡快投入臨床工作。第三，則是首選到 8B 骨科病房，因為他已經有兩次實習都在這裡，學姊悉心指導，單位溫暖而友善。

當俊峰正式進入 8B 骨科病房工作，看到學姊們依然記得他，給了他認同和歸屬感，做好心理準備，接受新人試用期的試煉。

從錯中反思到獨當一面，主動提升急救技能

病人阿嬤吃東西噎到，俊峰是主護，但卻是學姊按了緊急呼叫鈴找幫手。俊峰很挫敗，自己當下怎麼只是楞著！雖然考取了護理師執照，俊峰在試用期一再自我質疑。而學姊們忙完手上工作，他看起來總是不知道何時才能做完，學

姊們主動來問：「你還有哪裡需要幫忙？」俊峰總是回答不需要，因為他也想靠自己的力量完成，在學姊的堅持下才接受協助。單位學姊的口頭禪：「我們是一個團隊，不是只有你一個人。」

從實習生時期的聽話照做，切換到臨床護理師需要批判性思考，獨立應對問題並承擔責任；在單位學姊的帶領及團隊互助合作的氛圍下，俊峰順利轉換角色，度過了新人試用期。

在逐漸適應單位環境和常規後，丁俊峰意識到急救方面的應對措施和經驗仍然不足，隨著對單位屬性的了解加深，他決定進一步提升自己的急救技能，彌補這一方面的缺陷。為此，他報名參加了多個急救相關課程，並努力考取了 EMT-1、ACLS 和 ETTC 等專業證照，具備了骨科護理照護及緊急救護能力，讓自己更有信心。

抗疫防疫不畏困難，勇往直前

2019 年底 COVID-19 新冠疫情爆發，這時俊峰才剛獨立作業幾個月，還算是護理新生代，但他毫不畏懼地衝上「抗疫戰場」，照顧病情嚴重的確診病人。由於防疫隔離規定，家屬無法進入病房，病人的日常生活全都需要護理人員來協助。





俊峰穿著全副武裝的免寶寶隔離衣，行動笨拙地在病房裡連續工作超過四小時，眼鏡起霧、悶熱難耐到汗流浹背，裡面的衣服濕了又乾，乾了又濕，但看到病人一個個康復出院，他覺得護理工作真的在守護生命，非常有成就感。

曾有一位中年男性在隔離病房住了很久，因為情緒不穩定，試圖衝出隔離門。如果他真的衝出病房，將會造成防疫破口，當時丁俊峰穿著隔離衣站在第一線，沒有多想對方是否會攻擊他，只一心想著安撫病人的情緒，最終在他耐心的關心及陪伴下，成功安撫病人情緒，繼續在病房內完成治療。

疫情期間，臺灣的臨床護理師們「不畏困難、勇往直前」，丁俊峰也是其中之一，他從中深刻體會護理工作的責任與價值。

學習生命的韌性，強化內在力量

在 8B 骨科病房，俊峰與病人的生命有著或淺或深的交會，自己的生命閱歷也因而更加豐富。

有一位大姊本身是單親家庭長大，第一段婚姻遭遇家暴，第二段婚姻生了一對



雙胞胎，其中一個不幸於十歲因車禍離世，又再遇家暴又離婚，人生幾番坎坷，最終成為一位獨自撫養四個孩子的單親媽媽。大姊住進 8B 病房，是因為車禍導致腳部傷口嚴重感染而截肢。俊峰對她的第一印象，是她的愁眉苦臉，經常哭泣，情緒十分低落。想不到過了幾天，大姊開始會跟其他病人聊天，不再怨天怨地，而是用樂觀的態度面對，展現出的韌性和內心的力量，讓俊峰很敬佩。截肢對她來說是一個巨大的打擊，但她最終坦然接受了這個事實。作為大姊的護理師，俊峰發現她最大的問題是心理上的無望感，他花時間傾聽大姊的生命故事，幫助她走出心理陰影，看到大姊走出悲傷，重新找回生活的勇氣和希望，對他來說是無比滿足的成就感。

在職進修並投入精實管理

個性沈穩、認真負責、願意學習，是護理部主管對於俊峰的一致評價。

臨床工作兩年，俊峰就決定繼續進修，就讀長庚二技在職專班，白天工作，晚上進修，生活節奏極為緊湊，卻甘之如飴。長庚二技的學習過程中，俊峰不再局限於必修的護理課程，他選修生物統計、中醫相關課程以及臨床科技運用等，這些課程看似與護理工作無關，但實際上大大豐富了他的知識層面。選修生物統計，讓他在醫療決策中有了更深的理解，提升了他在臨床中的數據處理能力；中醫相關課程，讓他對中醫的療法有了更全面的認識，增強了他對多元醫療方法的理解和應用能力；臨床科技運用課程，使他掌握了更多新穎醫療技術和設備，這對提升他的臨床實踐能力和效率有著極大的幫助。

進修的同時，俊峰在臨床工作也沒有停歇，甚至協助單位進行精實管理。

他注意到單位的實習生和新進人員在尋找醫衛材時經常花費大量時間，主要原因是不僅不熟悉醫衛材的外觀，也不清楚擺放位置。此外，學姊說的慣用術語，對於新進人員或實習生卻是有聽沒有懂，導致拿到的醫衛材往往不是學姊所需要的。於是，在護理長的帶領下，俊峰投入單位的精實管理（Lean）行動。

第一及第二階段是整理、整頓，將單位不需要的物品丟棄，只留下該區域會用到的物品。第三階段是清潔，將留下來的物品分配清潔區域、清潔人員及清潔時間。第四階段是制定清潔標準化 SOP，包括清潔工具、方式及技巧。最後的第五階段是維持。精實管理行動對於整個單位的發展和進步是一個積極的改變。雖然剛開始因挫折及熬夜製作文書和整理資料而感到疲憊不堪，但有一天他聽到實習生說：「我們單位很整齊，就算學姊叫我拿東西，我也不再害怕會拿錯了。」直接肯定了他的付出與努力是值得的！

主管推派俊峰參加醫院的精實研討會，外院主管參訪也給予誠摯的肯定，並參加今年(2024)的臺灣持續改善競賽(TCIA, Taiwan Continuous Improvement Awards)比賽，期許能榮獲佳績。

強化資訊等多元專長， 朝優秀護理人的目標前進

俊峰還自學資訊軟體，考取 MOS 微軟認證，加入院內的護理資訊小組，並學習 Power BI 製作，轉眼間擁有了一定程度的護理資訊能力。

每當看到病人順利出院且露出開心的笑容，就覺得自己走護理的路是正確的；投入單位精實管理，改善環境，看到主管、同事及實習生的肯定，更加激勵他持續努力。臨床邁入第四年，俊峰意識到，一名優秀的護理師，除了具備專業知識和技能外，還需要管理能力和創新能力，所以他一直在加速前進，努力提升自己，樂於激發自己的潛能，成為大林慈濟醫院不可或缺的中生代護理人才。☺

