

護理部主任　黃璉華

蛻變中的白衣天使

本部成立已逾數十一個年頭，近年來在全民健保的衝擊下，醫院不斷的求新求變，護理部亦隨著蛻變，迎向新世紀，護理部在提供高品質護理服務的同時，也強調成本效益的控制，希望能做到低成本、高服務品質，近兩年來本部的重要政策可分幾方面敘述：

提供高品質的護理服務

本部強調床邊指導、臨床直接護理的重要性，加強單位護理品管。推行床邊給藥，落實臨床護理業務如抽痰、鼻胃管灌食等的執行，也統一訂定護理標準，簡化護理記錄並朝向記錄電腦化努力，希望護理人員將有限的時間花在病患的直接照顧上。此外，發展專科護理師的角色，展現護理人員進階專業能力，目前有三位外科加護專科護理師，將繼續發展五位急診專科護理師。護理部近兩年每年都有五、六個病房參與醫院之品管圈活動，也都呈現豐碩的成果，增進服務品質。目前更積極配合院方醫療品管指標計畫（TQIP）之推行。

實施臨床路徑及出院規劃

因應全民健保的給付制度，大部份醫院均積極實施臨床路徑，目前本院已推出多條路徑，繼續在推廣中，希能兼顧醫療成本及提供高品質服務。護理人員更須協助控制變異數，以控制成本。對於困難的病患，從病患入院就開始個案管理，做出院規劃，使病患能在有系統的照顧指導下順利出院或轉院。

強調成本效益

護理人事成本佔醫療成本的大部份，因此強調精簡護理人力，隨時依病患情況人數增減護理人力，護理人員及工友不得積欠 OFF，須先將 OFF 拿完，才可以拿休假，年底之休假拿不完者，再請領不休假獎金。單位注重人力精簡制度，並簡化工作流程、避免重複，使行政效能及管理更有效率。至於行政人員之輸帳及醫材管理，目前強調稽核，避免漏帳及錯誤，並已規劃減低庫存量、訂定醫材試用指標，未來更要配合院方積極規劃物流制度，繼續



加強庫存、醫材、物品及成本之管理。也強調將護理人力實際用在病患之直接照顧上，非護理工作由非護理人員執行，以減少成本支出，88年起進用診間助理負責診間打電腦的工作。爲有效控制成本，本部亦積極籌劃病房經理之工作內容，每週於督導會實施「病房經理讀書會」，透過實例分析，要求所有督導長及護理長管控自己單位之成本，希望能加強開源節流，增加收入、減少支出。

重視人員的培訓

本部積極推展護理人員能力進階

臺灣大學學術期刊資料庫

制度，前任蕭淑貞主任以提昇專業能力（competence）及專業能見度（visibility）作爲發展的標竿，重視培訓各層級護理人員在臨床實務中的專業能力，能在臨床實務中展現高品質的護理服務。各病房已擬出具單位特色的能力進階培訓方法，特別注重臨床專業能力的培訓，強調床邊指導，再配合各專科的在職教育課程，並以臨床直接觀察、臨床實務評核來進行臨床能力的審核。護理人員亦強調多方面的訓練，隨時可跨科照顧不同之病患。

88年起爲減少人力成本之支出，利用護理人員非上班時間舉辦各種訓練班，有「加護護理訓練班」、「安寧療護訓練班」、「靜脈管路建立及護理訓練班」等，護理人員可多利用增進自己之知識及能力。各單位舉辦之在職教育課程透過教育週報，讓護理人員增加參與的機會。每單位並提供一諮詢講座課程，所有護理人員都可參加，增進各種知識。護理部爲培養護理主管及臨床護理人員對研究之興趣，提昇執行研究計劃之能力，以改進重要之臨床護理業務，於89年開始辦理護理研究訓練班。

護理人員減輕照護

院長體恤年長資深護理人員的辛勞，責成本部於88年6月起實施50歲以上護理人員得免上大夜班。爲照顧以院爲家的住宿舍醫護人員，院方積極進行醫護宿舍自費直撥電話一人一機網路規劃。爲滿足護理人員進修、充實專業知能的強烈渴求，透過策略聯盟籌劃護理人員學分班或學位班爲短中程的目標。這兩年來更注意護理服務禮儀，要求護理人員要能「以客爲尊」的對待病患，護理人員應具同理心提供病患人性化的照顧。本部期許病患及家屬在護理人員的照顧下，能夠感受到像家人般的親切及溫馨，早日康復返回家庭。護理人員不僅提供病患其護理專業知識與技能，更關懷照顧病患身體、心靈或社會層面之持續性護理需求，使病患能保有珍愛生命的希望。

也值得一提的是服裝的改變，88年7月16日起本部的白衣天使，半數以上已改爲粉紅天使或粉綠天使，希望彩裝帶給病患及家屬煥然一新的感覺，帶給病患更多的希望與愛。88年起亦可見某些在病房服務的護理人員，露出了美麗的秀髮，幾十年來規定要戴的護士帽，在護理人員工作方便及求美的需求下終於解禁了。以前認爲戴護士帽是專業的象徵，但近年來國外及國內多所醫院，爲了工作方便已不要求護士要戴護士帽，臺大醫院護理部也從善如流，不過要求護理人員一定要將秀髮整理整齊，希望帶給病患有氣質的印象。

未來是資訊的時代，護理人員除了能具同理心、人性化的照顧病患，更要快速、精準的掌控成本，熟練高科技產品的使用，加強電腦的讀寫能力和外語能力，以迎接全球化時代的來臨。



臺灣大學學術期刊資料庫