



專業化與人性化談護理創新

◎林口長庚放射腫瘤科護士 林妙娜

21世紀是個創新的世紀，什麼都要創新才能吸引消費者的目光。當然，醫療體系也需要有所創新，如醫院經營要改變舊式觀念推陳出新，將醫療照護推向專業化、人性化的發展，才能提升醫療品質，維護病人尊嚴。

今日，想要在日新月異的醫療市場中脫穎而出，醫院必須要不斷地增強競爭力才能達成，而此競爭力最可能包含領導階層的管理機制、醫師的專業能力及醫病關係的改善。其中，第一線的臨床護理人員對醫病關係有著絕對的影響，如果領導階層適時激勵護理實務不斷創新與改良，醫病關係必然有所改善，護理品質必然提升，醫院經營必能創造更多積效，為社會提供更完備的服務。

其實，「創新不是天才的專利，即使是資質平庸，經過訓練與激勵，都能成為點子高手。」（劉智榮，2007）。再者，「激勵絕對是組織內員工發揮自發性及創造性貢獻的一種必要方法」（護理行政，林秋芬等，2007）。可見臨床的護理人員也可以有所創新，只要給予適時的鼓勵，時常挑戰自己原有的習慣，激發靈感，在原有的原則上增加一點新元素，不斷修正不佳的流程，就會

發現每一次改良都能產生新的創意，原來人人都可以成為點子大師。

國外的有關獎勵「護理創新」的例子很多，例如：國際護理協會創立於1899年，該會建置有護理創新資料庫網站，提供一個有關健康照護的完整資料庫，不僅提供給全球眾多的護理人員，也開放給與健康照顧有關的專業人士、僱員、政府機構、產業及一般大眾等，隨時可以搜尋資料，以期護理的專業技術能夠透過創新而不斷進步，人類因此擁有更健康的身心。國際護理協會網站中也為護理創新訂定了標準定義：

一、創新根基於能改善服務、程序、組織、產品及系統。

二、此創新還未被執行過，而有造成改善服務、程序、組織、產品及系統的潛能。

三、此創新必須是當前的（創作於2002~2010年之間）。

四、此創新和護理的領先發展與成就有顯著關聯。

五、此創新並非由某些特定團體提供資金或支援。

另外，會員總數多達290萬人的美國護理協會，他們非常鼓勵有關護理實



務研究與創新的發表，甚至獎勵發表者可以累計積分或績效，藉此提升護理的實務操作與專業技能。美國退伍軍人事務部門的護理服務辦公處，每年均頒發「護理創新獎」。

目前，國內也有許多醫院及護理團體，針對護理人員的研究成果發表及護理創新研究給予肯定與獎勵，例如：「中華民國護理師護士全國聯合會」為了激發臨床護理人員創新及改進護理技術或用品，增加工作績效與成本效益，進而提升病人服務品質，並促進各院際間學術交流，特訂「護理創新競賽獎勵暨實施辦法」，從民國 1996 年起每年舉辦競賽，並發函各級醫院，鼓勵護士踴躍報名參加，前三名及入選佳作者皆頒發獎金以資獎勵。至 2009 年止，已有許多護理人員參加並獲得獎勵。

此外，某些國內醫療行政研究機構、行政院衛生署所屬醫療醫院及區域級以上所有醫院，也常針對護理研究之發表大力給予肯定與獎勵。

本院護理部為了獎勵護理人員發表各類研究成果，包括：個案報告、行政專案、研究期刊論文、護理創新、專業文章等，相對也制定各種獎勵措施，近年來院內護理同仁努力的成果如下表所示；另外，如林口長庚護理部參加亞東技術學院主辦之「2009 全國老人照顧創新競賽」，以「簡易居家護理三管教學模型」、「好用的膝關節冰敷袋」及「長期臥床病患手部運動支幹」獲得第一名及佳作殊榮。

總之，護理創新的重要性是無庸置疑的，我們可以藉由此議題的探討得到一些啟發：

一、目前國內護理人員薪資普遍不高，升遷機會不多，加上工作份量多、壓力大，轉行離職者眾多，醫院管理單

表：2007~2009 年度長庚獲得中華民國護理師護士全國聯合會護理創新競賽獎者

年度	獎項	單位	作者	作品名稱
2007	佳作	林口長庚	高淑華	拆除膠布有一手
2007	佳作	高雄長庚	曾灝玉等	迷你鋼珠袋與魔鬼固定裝
2009	佳作	高雄長庚	邱素真等	中文版美國國家衛生研究院腦中風量表之互動式電腦輔助教學光碟
2009	佳作	基隆長庚	張智康等	蜂巢計數桶

位如果能適時提供獎勵題材及實質的獎勵，讓護士也有許多發表與被表揚的機會，相信護理工作會更具挑戰性與趣味性，護理人員會更熱愛自己的工作，進而提升服務品質。

二、護理創新這一項工作是不能夠孤立進行，一定要走臨床第一線的護理工作者才能發現最細微的問題，思考出改良的方法。例如，在國際護士協會提到護理人員的基本責任有四項：「促進健康、預防疾病、恢復健康、減輕痛苦」，其中恢復健康、減輕痛苦一項，護理人員其實可以有很多創意，可以多往這方面思考。

三、如何提高護理服務的附加價值也是一種創新，例如，在手術後，因有呼吸管及尿管，拔掉後就覺得嘴巴痛、喉嚨痛及小便疼痛，這時候如果護士只對他說：「大家都這樣」，或者能給他喉糖，或一小杯蔓越莓汁，那麼後者，患者將會覺得舒坦而感激不盡，那醫療技術、儀器設備與護理服務的價值都將會被提高。

四、2010 年 1 月份行政院主計處台灣地區護理人員統計，領照人數為 217,2



57人，實際執業人數為129,592人，其中護理師103,872人，護士25,720人，執業率59.65%，是相當龐大的就業族群，因此護理創新競賽與資料庫的建置，不應單單由全國護理協會舉辦，主管的政府行政部門也可以於每年護士節舉辦全國性的比賽，並藉此建立完整的資料庫，特別是結合各類疾病的衛教服務，相信國人的健康會因護理不斷進步而更上一層樓。

五、早期的護理，只是配合醫生，執行醫囑，以疾病護理為主，隨著醫學科學的發展，護理學從觀念模式到實踐都在不斷更新改變，也因此各種疾病護理愈來愈專業，愈分工愈細緻才對，例如：台灣安寧基金會（2007）舉辦「安寧療護舒適護理創新甄選活動」，就是希望針對癌症末期病人提供一些創新的護理，因為這種安寧病房是一個像家、不像醫院的地方，它的護理人員當然也要有創新及不同的照護病人方式。因此，建議從事護理研究者也可以先整合所有護理創新資料，再朝專業分科方向思考。

「創新」不限於高科技產業，也不是天才的專利，就算平凡的護理人員也可以透過訓練和激勵而有所創新。而今後護理人員的不斷創新及護理技術或用品的改進，不但可以滿足護理人員自我實現的需求，還絕對有助於管理者增加工作績效與成本效益，達到提升病人服務品質的目標。☺



【護理的三原色】



▲「綠色」代表平靜舒適、潔淨健康



▲「黃色」代表勇於創新、長於突破



▲「紅色」代表熱誠服務、堅定信心