



2018年護理部 臨床教師成長營

劉雅惠 ◆ 護理部 督導長

從護生到護理人員的過程影響因素是多元的，如現實休克、角色責任轉變等，影響因素會產生多重壓力與挫折，進一步考驗新進人員的自信心與對護理的熱情，相對影響到他們的留任。醫院的環境不再只是強調友善醫療留住顧客，也藉由教學醫院評鑑的力量營造友善的教學環境，期待教學相長有正向的氣氛，留住人才，其中的靈魂人物是臨床教師。身兼臨床與教學任務的臨床教師是護理部每年臨床教師成長營的重要對象。

護理部關心教學互動中延遲下班的議題，有兩大影響原因：1.臨床教師求好心切總是延遲下班輔導、等待新進人員盡可能獨立完成一天的工作內容，病房組的臨床教師認為，新進人員在試用期越有完成工作內容的能力，通過試用後才能提升獨立上線操作的成功率。2.護理記錄在試用期是最艱難的部份，總是在延遲下班的時間才能完成。為了改善延遲下班的教學負荷，形成今年臨床教師成長營的目標：探討因教學延遲下班的原因，瞭解「為何臨床教師認為新進人員在試用期內若不自己做完今天的所有工作內容，獨立以後就會有問題」的擔心。臨床教師成長營的活動採團體討論方式進行，進行流程

分三階段，一、先觀看「問題情境影片」，使臨床教師看見新進人員在學習中組織、統整的困境，二、四個問題引導臨床教師進行討論，期待找出臨床教師預期擔心的教學問題及其發生的時間點。三、觀看「問題情境因應影片」，「時序」導入臨床教學過程是問題因應的介入措施，希望教育臨床教師能在教學過程中有組織、統整的教學行為，此行為進而提供新進人員工作時間管理與輕重緩急次序安排的學習機會。除時序導入外，同時應用教學技巧在每一時序中，如為一天的臨床學習提供簡明具體的提要，對新進人員的表現進行互動式的分享並以三明治的技巧回饋；一天學習結束做出摘要的複習並再一次肯定回饋，藉此營造友善支持的教學互動環境，使教學的人際關係有正向的發展。

教師成長營自2018年5月到11月計畫舉辦三場團體討論，每場有32位臨床教師參加，分成四組，每組有一位桌長帶領討論，目前已完成兩場，共有52位臨床教師參加，團體討論中有以下發現：

1.當新進人員應變能力得宜、動作迅速，臨床教師在新進人員到職第二個月下旬或第三個月會由新進人員主導一天的照護活動安排，因為已經接近三個月試用結



束是否通過的時間，臨床教師預期性的擔心會在這個時期產生。

2.臨床教師的預期性擔心首要是新進人員在事情處理的輕重緩急判斷及其優先順序安排的能力不足，特別是遇到病人病情突然變化或遇到低頻率發生的作業流程，如此會增加常規以外的工作量。新進人員在試用期間心繫常規的完成勝過特殊治療，如常規給藥勝過備/輸血與化療給藥的處理，書寫護理記錄勝過新開立醫囑或緊急醫囑的留意，雖然臨床教師認為輕重緩急的判斷學習是屬於日積月累堆疊的訓練結果，非一蹴可及，但以上新進人員的特性需要臨床教師特別提醒，才不會忽略這方面的訓練。

3.臨床教師的預期性擔心其次的是新進人員不敢或不會詢問臨床教師，原因有A.新進人員認為臨床教師看起來很忙，不敢吵他，通常會先詢問比他早到職的新進人員或比較資淺的同事，B.與臨床教師的人際關係不熱絡不擅開口互動，又與臨床教師臉上的表情、說話的語氣有關，C.為了因應一天工作常規完成的完整性，容易忽略思考、發現問題，D.新進人員遇到問題，會先做自己有把握的，臨到下班時間就延遲向臨床教師提問。

4.臨床教師的預期性擔心還有：病房組的臨床教師會預期新進人員會有與家屬應對的困境；產房組的臨床教師會預期新進人員不能注意到病人或家屬抱怨背後的含意，恐有忽略處理或延誤治療；加護病房組的臨床教師會預期新進人員因不敢提問而延誤病情處理的時機。

5.臨床教師預期的擔心在新進人員通過試用後也會有所因應：病房組的臨床教師們會特別在新進人員試用通過獨立照護的工作過程，提高警覺共同聽取特殊或重症病人的交班內容，直到新進人員在工作時間管理與輕重緩急的次序安排的能力養成為止；新進人員試用通過後會降低思考、澄清與再確認的敏感度，凡事大膽自主決定，臨床教師認為會有錯判的可能，所以在當班安排資深的護理人員提供新進人員有諮詢、輔導的資源。加護病房的組長較能掌握所屬組別病人的病情變化，因此能適時輔導新進人員一天的進度。

臨床教師肯定成長營的活動安排對臨床教與學有以下的幫助：新進人員的工作負荷與工作安排（94%）、新進人員工作與學習時段安排（89%）、我所指導的新進人員訓練課程的執行情況良好（89%），新進人員和部門同事間的相處（87%），唯一對「臨床教師被要求的教學時間的合理」的幫助偏低（67%），值得提供護理部再深入了解與努力改善。感謝護理部支持臨床教師成長營的活動、四位桌長的帶領討論（楊美玲、陳君玲、葉倩菁、林秀玟護理長），與每位臨床教師的熱情參與。

