



中華民國八十七年五月 創刊

臺灣腎臟護理學會會訊

發行人：周學智

總編輯：林新茹

主編：吳麗敏

秘書：江美英

發行所：臺灣腎臟護理學會

行政院新聞局出版事業登記證 局版北字誌字第 2122 號

出版址：台北市大同區南京西路 155 巷 9 號 6 樓之 1

電話：02-25558252

傳真：02-25554553

網 站：www.tnna.org.tw

電子郵件：tnna.member@tnna.org.tw



各位親愛的會員，大家平安！

學會自創會以來，除了積極於國內舉辦各式學術研討會，並與各學會間相互合作，促進學術間的交流與學習，2009 年在鄒前理事長大力奔走下，學會主辦了「第一屆亞洲華人腎臟護理研討會（1st ACNNS 2009）」，2012 年在梁前理事長積極促成下，承辦「第二屆亞洲腎臟護理研討會（2ND Asian Nephrology Nursing Symposium, 2ND ANNS 2012）」，此後 2013 年由日本接手在橫濱舉辦了第三屆，今年 2015 年 8 月 14~15 日再由中國中華護理學會於上海承辦第四屆，此次大會中，來自亞洲區各腎臟護理學會理事長分別發表了專題演講，本人亦受邀以「Patient Focus Method in Hospital Accreditation Taiwan~In Dialysis Patient as an Example~」分享台灣以病人為中心追查的評鑑制度，並於閉幕式中受邀頒發優良論文獎狀給各得獎人，此次學會有近 25 位會員與會，分別以口頭或是海報方式於大會中發表近 30 篇學術論文，向與會者分享台灣在腎臟護理上各項努力的成果，相信透過與會者間彼此經驗分享與交流，一定可以達到教學相長，共同提升腎臟照護品質的目標，而這也正是學會當初克服萬難，努力促成此國際間腎臟護理交流平台的初衷與目的。

學會今年也持續與各護理學會及各縣市衛生主管機關合作，分別於北、中、南、東等區共同

舉辦學術研討會，期待透過彼此合作模式，讓會員們可以有更多更廣的學習，可以從中獲得專業照護新知並運用於臨床。另外學會雜誌也是提供腎臟照護相關知能的重要學術平台，期待各位會員們將臨床照護中的成果，不論是腎臟護理論述、個案報告、護理專案及研究等文章，踴躍投稿至學會雜誌，分享給更多人一同學習。

謝謝各位會員們持續不斷參予學會及支持各項活動，學會各項會務的發展需要您的支持與肯定！最後祝福大家身體健康、平安喜樂！

理事長 周學智 敬上

護理人力的流失是目前全國共同面對的醫療困境，「護理人員的招募」與「留任」成為每家院所須解決的問題。穩定適當的護理人力不僅能提供病人良好的照護品質，且攸關醫院形象。然而病患的照護品質取決於護理人員的經驗與知識，若缺乏有能力的護理人員以及完善的醫療策略，將無法達到卓越的病患醫療照護。如何讓有能力的護理人員在工作上受到尊重，並經由品質改善獲得成就感，而能心甘情願留在組織持續奉獻，以確保病人透析品質及安全，是我們努力方向。以下三篇文章是關於招募、留任及品質改善分享，希望藉此我們能共勉之。



衛生福利部雙和醫院 護理部
任秀如 副主任

護理人力的流失是目前各醫療機構所共同面臨的醫療困境，舉凡國、內外研究顯示，護病比越高，醫療異常事件的發生率就越高，如何留住護理人員成為每家醫院必須解決的問題。而穩定適當的護理人力不僅能提供病人良好的照護品質，且攸關醫院形象與經營(張雅萍, 2006)。因此，確保病人安全，留住護理人才是目前醫院管理者刻不容緩且必須努力經營的兩大積極面向。

如何留住護理人才，維護透析照護品質，確保病人安全，建議可從幾個面向加以深思：

一、醫療團隊建立合作夥伴關係

照顧血液透析患者是一段長久且不間斷的護理過程，身為血液透析護理人員，不僅要關心病人身、心、社會之需求，同時也必須肩負起病人、家屬教育之責任，提供與疾病相關的照護知識及技巧。但現今醫療照護若僅提供單獨一項服務和一個團體，已不能滿足服務對象的需求，唯有透過不同專業背景間之溝通與團隊合作，才能增進整體照護品質及病人安全。因此，塑造團隊合作氛圍，提升醫護關係及醫療品質，讓同仁感受到工作環境的凝聚力和人情味，都是留住人才的基石之一。

二、運用專案改善、營造安全的工作環境

完善的健康照護必須在有限的醫療資源之下達成良好品質的服務。護理主管可設計相關專業護理在職教育訓練課程，提供及建構臨床醫護新

知的創新空間，運用專案改善及同儕審查的機制，培養具批判性思考的能力，對於未曾發生過的問題，要能整合臨床知識、管理能力和實務經驗，做出適合當下情況的反射性思考，並且事後針對結果分析以求改善，藉以維持一定的服務品質，營造安全的工作環境，吸引人員留任意願。

三、激勵員工內在的工作動機，持續性地朝向組織目標前進

瞭解員工的需要，是對員工有所激勵的一種重要策略。在不同組織、不同時期的員工或是同一個組織中不同的員工，彼此的需要充滿差異性，而且經常變化。因此，管理者應經常運用各種方式深入了解，進而了解員工未得到滿足的需要是什麼，並且正視護理人員之護理專業智能及護理人員的競爭力、創造力之培養與提升的重要性，然後具體的給予激勵措施，增進護理人員之工作價值感，提升其本身能力與自信，以激發其對組織的滿足感和留職意願。

在提供血液透析照護的團隊中，護理人員與病人相處接觸的時間最直接也最長，因此工作品質的好壞直接影響醫院的形象與營運發展。近年來全國醫療院所均面臨著護理人員留任問題的挑戰，面對越來越多護理人才「出走」，設法使優秀、有能力的護理人員受到尊重並願意留在組織持續奉獻，是我們需要持續努力改善的部分，期許招募留任措施能吸引人才回流。

透析品管圈品質改善經驗分享

衛生福利部雙和醫院 血液透析室
曾瓊伶 護理師

護理對我來說是護理成就「我」。誤打誤撞選擇護理科系，從小不愛唸書的小孩，對於藝術倒是很有天份，死板板的文字看了實在痛苦，總是「想洞想縫」以求自己可以完成考試順利畢業，或許是從小天馬行空的想法，我在從事護理生涯中被看到的優點是：很有自己的想法、點子多等等，有一句話叫做護理是門藝術，而品管圈的核心之一即是發揮創意，展現護理的獨特性以進行品質改善更是如此。

於急重症單位 8 年，因家庭因素而轉換跑道從事血液透析護理工作已 1 年多，想起自己剛開始接觸透析領域時，覺得這是一份需有高度警覺心及於緊急時具危急處理應變能力的工作，且大部分的工作都是獨立完成，因此在學習過程中學姊總是處處叮嚀，在一次機會中參與單位成立的品管圈，更深入了解透析病人的透析品質是我們更在乎的事，我們的題目：提升動靜脈瘻管穿刺正確率，從一開始的選題、文獻統整、現況分析、如何明確訂定目標、設計問卷及統計、分析問題、擬定解決問題對策、執行到最後的效果確認評值，剛開始摸不著頭緒，過程中非常辛苦，幸好有資深學姊的帶領及老師的指導，雖然大家都是利用自己額外的時間進行討論及開會，然憑藉著團體間之合作及默契，過程雖然辛苦，還是順利完成任務。

由於受到院方的認可，讓我們有機會參加第 196 屆全國品管圈大會發表及第 37 屆-全國金銀獎品管圈選拔，比賽的結果雖然令人期待，但更令人緊張的是過程，俗話說：「台上一分鐘，台下十年功。」藉由此次品管圈活動比賽，見識到除了醫療機構以外的各企業間之品管手法及巧思，用創意的方式展現改善成果，不僅拓展我們

的視野，更經由此次機會觀摩學習，使得來自不同領域的大夥們能相互交流啟發，進而擷取別人的優點。很榮幸受邀腎臟醫學會第 82 次透析護理人員繼續教育課程分享單位品管圈推廣，讓還是洗腎界新兵的我受寵若驚，也感謝有此機會豐富我的工作經歷。



透析品質改善經驗分享

衛生福利部雙和醫院 血液透析室

林慧婷 護理師

透析品質對於病人或醫護人員都是一種有形及無形的壓力，從血液透析至腹膜透析的照護，是一種經驗也是一種成長。很榮幸自己的工作生涯中能有血液透析及腹膜透析的經驗，在照護病人上能有不同的角度與觀念來和病人相處。

自己的臨床經驗是從血液透析的資深護理人員到腹膜透析的資淺學妹，在進入腹膜透析工作初期，因為腹膜透析與血液透析的照護領域很不同，需要瞭解及注意的地方很多，當了一年的學妹，帶我的學姊因生涯規劃而離職，從此我在一夜之間轉大人—變成學姊，從血液透析有很多工作夥伴到腹膜透析只有兩位護理人員，大大小小的事我都是主要的人員，當時的壓力真的非常大，總覺得自己應該隨時要到人資處拿離職單。

最初剛成為腹膜透析的管理者時，面臨的是病人的不信任、工作流程的不熟悉、與醫生之間的相處及腹膜透析的品質及人數成長壓力，當時的我沒有時間想其他的問題，因為每天都會有不同的問題等著我，所以自己開始思考該如何改善目前的工作狀況。

首先是人員的熟悉，包括醫生、護理人員的個人特質，藉由了解彼此同事的工作習慣，進而知己知彼，互相配合。至於學理的部份，怕自己念書會睡著，所以先從書寫專案開始，強迫自己書寫，透過閱讀大量的文獻及學習資料的整理，讓自己在短時間瞭解腹膜透析的學理及臨床作業的管理。至於病人的管理方面，從每一次治療的相處，和病人溝通及每月個案家訪，並於家訪後做個案報告分析，進而了解各個病人的特性及家庭狀況。

有腹膜透析組長的經驗後，我開始想往透析品質的品管圈努力，最初組圈時的人員選定很難，因為大家都不想要參加，所以將單位人員按照人員來醫院的年資分A、B、C三個等級(A級代

表資深護理人員、C級代表資淺護理人員)，每個等級有兩位同仁加入，並且每圈參加過的組員留下兩位同仁參加下一圈的品管圈，讓品管圈有延續的感覺。

推動品管圈就是要有向心力，當成是自己的事，領導者的角色很重要，必須先看過資料、統整、分配工作的方法、時間上的安排，以上種種都是很重要的一步，所以圈長就是整組的精神靈魂。首先安排大家尋找足夠的文獻資料，在文獻的統整及臨床的問題中找出適合的題目來做改善，一個好的主題是很重要的。

因為感覺品管圈的統計很難，問題及措施亦很難推理，要當圈長的我也去上了好幾堂課，可是上完後似乎還是茫茫然的有聽好像沒有懂，心想我要怎麼帶大家組圈，所以看了好幾篇品管圈的成果發表，看看別人的會議紀錄內容，才讓我有一點頭緒。

每一次開會前我會先做功課，將這次的開會議題先想好，並擬定簡要的規劃及討論事項，避免開會浪費大家的時間，在會議中規定大家要做的事情，並追蹤人員的進展，每一次開會後會另定下次開會的時間，避免大家因工作太忙忘記開會，此外會固定貼通知聯，提醒大家開會的時間。

品管圈的計畫擬定就像是一個時間表，要有進度，按照時間的長短來擬定計畫，確定主題後，現況把握課題要明確化，制定問卷內容及發放方法可參考別人的問卷內容及書寫方法，避免自己像無頭蒼蠅一般。目標設定可以參考文獻及單位的能力做考量，設定出自己圈隊可以達到的目標。解析目前單位所收集到的資料，例如：回收問卷內容資料、客觀及主觀的觀察、分析出問題的原因，找出問題的原因才能有好的對策。對策擬定內容及依可行性、迫切性及圈員能力選定欲執行之對策，並分配組員工作及進行方向。將實施對策做檢討，效果確認要和之前的現況做比較，檢視是否有進步或改善，進步及改善的數值差多少？最後將辛苦的改善內容做成標準書，使之成為可供單位參考的標準規範。

品管圈的最後一關就是對外的發表，除非你是天生的演員，否則想要有好的演出一定要有事前的準備。在發表前因為內容是自己熟悉的，剩下的是時間上的掌控及如何清晰的表達內容，讓台下的人有興趣及了解內容。在時間上的安排，我訓練自己看到這張內容就要講多少字，透過重複的練習，讓自己可以掌控時間，最後就是如何讓自己上台不緊張，我的作法是在上台的前幾分鐘重複練習內容，上台後把台下的人都當成自己的學生，只有你最懂、最了解，勇敢的說出比賽內容，只要能站在舞台，你就是成功者。

不敢講說自己有多辛苦，但自己卻是很認真做自己的角色，當看到病人的品質有所改善，那一霎那，真的有些許感動。優質透析品質包括：醫師開立適合的透析處方、護理人員細心的教導、病人良好的自我管理、家屬不間斷的關心及醫療團體合作，這就是好的透析品質。調整好自己的角色，你我都是改善品質的一大步。



各委員會訊息



★會員委員會

資深腎臟護理人員及優良腎臟護理人員申請至八月底截止，欲申請的會員請把握機會。

★編輯委員會

「臺灣腎臟護理學會雜誌」投稿

歡迎會員踴躍投稿至本會雜誌，稿件類型包括：研究論文、行政專案、個案報告。投稿相關資訊可至本會網站，點選『學會刊物→臺灣腎臟護理學會雜誌』查閱、下載。

★護理專業發展委員會

104 年度腎臟護理師認證報名期限延至 9/10 止。
護理創新競賽參賽作品申請日期至 9 月 30 日止。

104年度活動計畫

| 月份 | 主題 | 場次 (暫訂) |
|-------|----------------------------|-------------------------|
| 3 | 慢性腎臟病營養介入治療 | 3/8 南區-高榮 |
| | | 3/22 北區-慈濟 |
| | | 3/29 中區-中榮 |
| | | 4/12 東區-台東馬偕 |
| 4 | 三高及慢性腎臟病防治醫護人員教育訓練 | 4/12-與彰化衛生局合辦 |
| | | 4/18-竹山秀傳 (與南投衛生局合辦) |
| 5 | 末期腎病患者的安寧療護 | 5/3 北區-忠孝院區 |
| | | 5/17 中區-中榮 |
| | | 5/24 東區-花蓮門諾 |
| | | 5/31 南區-高榮 |
| 6 | 慢性腎臟病防治進階教育訓練 | 6/10-台東馬偕 (與台東衛生局合辦) |
| | 職場災害與職業安全法規 | 6/7 北區-忠孝院區 |
| | | 6/28 中區-澄清中港 |
| | | 7/5 南區-高榮 |
| 7 | 腹膜透析護理-兒童照護 | 7/26 中區-彰基 |
| 8 | 104年度臺北市心血管疾病防治網展延繼續教育訓練課程 | 8/9-台北市青少年發展處 |
| 9 | 慢性腎臟病照護研習會 | 9/13 北區-台北國泰 |
| 10~11 | 品管種子研習營 | 10/4 北區-新竹國泰 |
| | | 10/25 南區-台南新樓 |
| | | 11月中區-中國醫藥 |