

第 11 章

工作標準之建立——外賓參觀 訪問及實習標準作業流程

**The Establishment of Working Standards
— Guest Visiting and Practicing Standard
Operational Flow**

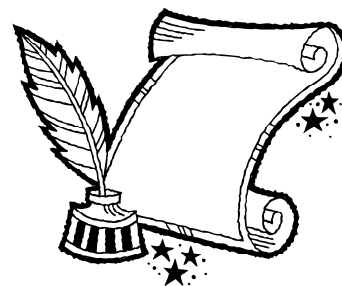
作者：徐南麗

本章大綱

工作標準建立之重要性

結論

參觀訪問及短期實習標準作業流程



前言

建立工作標準化、樹立流程表一直是提高生產力、簡化工作、提升品質的重要方法之首，醫學中心負有臨床、教學、研究使命，因此定期及不定期接受各醫院、學校實習及參觀訪問，達成對方的實習目標已是負責教學訓練人員主要工作之一，因此如何安排參訪及實習，使教學工作有一共同標準，是評鑑教學醫院教育成效的重要指標之一。

工作標準建立之重要性

如何使參訪或實習與接受參訪或實習機構雙方均能滿意？是否達成目標需求是重要關鍵之一，因此設立作業流程是非常重要的。有些醫院未能事先聯絡，就單方面一個電話、一張傳真即要求到對方醫院參訪，往往會遭到對方醫院婉拒，而致難堪的局面；但事實上這是因為負責的醫院不知對方要看什麼，無法做周詳計畫安排才加以婉拒。在今日護理人力缺乏、工作量加重的情況下，事先的聯繫、規劃與安排是很重要的。了解對方需求，評估自己可以提供協助達成目標的情況後，才請對方醫院發公文，被參訪醫院簽同意函同意某段期間某人可至某單位參訪，才開啟參訪或實習第一步。

參觀訪問及短期實習標準作業流程

一、參觀訪問

事實上參觀訪問與實習是不同的，參觀視其目標不同而有很大個別差異，如一年級的護生通常只是想了解醫院的概況，對醫院做個宏觀大略的認識，應屆畢業生於畢業前參觀訪問重點則放在某單位是否適合其工作，如專訪護理部，了解新進人員在招募甄選的條件為何？薪水如何？工作性質、工作量、工作單位特性為何？相關福利為何？如宿舍、服裝、休閒活動、大小夜班津貼、托兒設施、教育進修機會等，因此安排時間不會太長，通常以2~3小時為宜。

有關國內外專家學者參訪通常只是大略了解醫院概況，因此醫院通常安排 20~30 分鐘放錄影帶做醫院簡介後，再依個別需要安排參觀各科部或病房，使參觀者有個初步印象。若無特別提出要求如要看小兒科、婦科或安寧病房，參訪單位常會安排較具特色的單位，如安排內外科病房、加護病房、洗腎病房、骨髓移植病房、燒燙傷病房、手術室、急診等單位參訪，使參訪者在最短時間內留下最好的印象。參訪通常是不收費的，是由公關部門或邀請部門接待；至於超過 2~3 天的參觀訪問，常因人力不足狀況下較難安排，但醫院有時為了學術交流及增加收入，經雙方協商後，也是可以答應的。因為需要安排專人演講或個別教學，目前的收費標準是以每天每人約 1,300 元計算，但自己的附屬醫院或建教合作機關通常是免費服務的。

二、短期實習

除了短時間的參訪外，最大多數是學生（含學士、研究所的實習）或畢業後護理人員的繼續教育，如加護訓練、專科護理師訓練及實習是要付費的。護生依教育部公私立收費不同而有差異，一般實習費用計算方法如下：

$$\text{教育部公布之雜費} \div 2 \div 20 \text{ 周} \div 5 \text{ (每周平均工作天數)} \times \text{實習天數} \times \text{實習人數} \\ = \text{應交實習費}$$

教育部公布雜費係以最高額 14,800 元計算，因此公立學校平均每人每天實習費用為 49 元；私立學校平均每人每天實習費用為 74 元。以某私立大學到台北某醫學中心實習為例，計算出應交實習費為 124,764 元（表 11-1）。

至於實習病房分配原則，由於某醫學中心接受實習的學校多至 6 個以上，因此安排學生場所及人員方面宜有原則，如：

1. 每病房僅接受二種不同科目之護生實習，實習人數不超過 8 人（仍以學生人數與床位之比為 1:5 之內為限）。
2. 一個病房於不同時段，可同時接受兩所學校實習。
3. 行政實習限 1~3 位。
4. 護生在臨床實習時，由學校老師負實習指導之責任。
5. 同一病房若有兩所學校護生實習，護生之選案不可重複。

表 11-1 某大學護生實習科別教學人數、天數與實習費用

日期 人數	9/21~10/20 (7天)	10/26~11/7 (6天)	10/8~11/6 (10天)	9/21~11/10 (14天)
內外科護理	37	37		
產科護理	24	24		
兒科護理	23	23		
護理行政			44	
婦幼護理				11
總計	84	84	44	11
實習費(元)	$74 \times 84 \times 7$ = 43,512	$74 \times 84 \times 6$ = 37,296	$74 \times 44 \times 10$ = 32,560	$74 \times 11 \times 14$ = 11,396
總計(實習費)	124,764 元			

(一) 實習前之協調

至於實習前，學校與醫院間應如何協調溝通才能達到實習目標呢？以某醫學中心為例：

1. 每年一月份討論下學年度及暑期實習，七月份討論上學期及寒假實習，各學校須於協調會召開之前二周繳交有關實習計畫資料給護理部，內容含預計實習科目、單位、人數、日期和星期數及實習目標。
2. 請各校於每學期實習前（至少一個月以前）分別召開「實習前討論會」，為簡化工作、節省開會時間，新方法是一併舉行上學期「實習後討論會」檢討上學期實習情形及討論這學期的實習，俾使實習單位護理長、督導長能了解學生實習之進度、狀況準備及實習成果。
3. 依 2000 年教學醫院評鑑：
 - (1) 「護理部與校方訂有實習合約，並明訂職責」規定，請每學期發實習公函時，附上「實習合約書」。
 - (2) 「護理部負責監督實習老師之臨床能力」之規定，訂定有「台北榮民總醫院護理臨床實習教師評值表」。
4. 請各校發給各實習單位「實習規則」，與學校共同努力提升老師帶實習教學品質。

(二) 實習之標準作業流程

實習時，人員首先到醫院教學研究部領取報到單後，至實習單位向負責主管的主任或負責教育訓練的副主任報到，在其安排下至實習單位，單位負責人應依計畫（不論三天、一周或一個月）與參訪人共同討論完成教育訓練計畫，參訪結束後由參訪人員填寫「參觀訪問及實習自我評值表」（表 11-2），與單位主管填寫好的「參觀訪問及實習評值表」（表 11-3）共同討論實習目標是否達成，對此次安排及對實習單位的建議、改進意見，以便對方能達到實習目標，本單位亦能因參觀者的建議而得到改善，使品質越做越好，達到「視病猶親，追求卓越」的理想。以參觀安寧病房為例，學員應填寫學習目標，如：

1. 認識安寧療護的基本設備、人員組織及其角色功能。
2. 了解團隊成員的互動及溝通。
3. 認識特殊護理技術及儀器運用。
4. 認識癌末病患身、心、靈的症狀困擾。

護理長要評值學員之學習目標是否達成，其對單位建議改進方法，如若學員提出建議：①護理人員可穿著活潑服裝；②請增列相關資料，如中醫藥類、另類療法或音樂療法等。單位護理長也應針對建議提出改進辦法，如：①建議醫療團隊可換活潑服裝，將與團隊協商及收集其他安寧病房資料後，呈報長官裁示；②已增列中醫藥療法、另類療法或音樂療法等資料，以提供病患及家屬參考。以下茲將參觀訪問及短期實習標準作業程序（附件一），和有關之申請表附上，以提供參觀訪問及負責教育訓練規劃人員參考。

結論

一個成功的參觀訪問或實習是需事先有良好的溝通，雙方有所準備，定好目標，照此目標安排才能達到目標，醫院若已建立標準作業流程，使參訪者能在最短時間內對醫院留下最佳印象，其宣傳效果絕不是計算 2 小時人力成本而已，因此各醫院皆設有專人負責參訪活動並評值其成效。實習部門時間較長，更應審慎規劃，才能達到效率與效果，建議參訪與被訪單位雙方能有良好溝通，在適當時機，選擇適當人選參訪，才能達到事半功倍之效。

表 11-2 參觀訪問及實習自我評值表

個人基本資料	姓 名		年 齡	
	職 稱		年 資	
	工作醫院及單位			
實習單位		來函公文及時間		
實習起訖時間	年 月 日起至 年 月 日			
學習目標				
學習目標 自我評值	<input type="checkbox"/> 完全達成 <input type="checkbox"/> 部分達成 <input type="checkbox"/> 無法達成			
對單位的 建議				
參訪或實習 感想				

資料來源：台北榮民總醫院護理部。

表 11-3 參觀訪問及實習評估表

個人基本資料	姓 名		年 齡	
	職 稱		年 資	
	工作醫院及單位			
實習單位		來函公文及時間		
實習起訖時間	年 月 日起至 年 月 日			
學習成果				
對單位建議 及改進辦法	建議		改進辦法	
對此次安排的建議				

資料來源：台北榮民總醫院護理部。

本章習題



問題討論

- 一、請簡單敘述某醫院實習標準作業流程標準化之優點。
- 二、請列舉出參訪工作標準化之優點？

解答

- 一、答：
 1. 受訓學員能事先評值了解實習目標及受訓內容。
 2. 到單位能與單位主管討論完成實習目標。
 3. 實習結束後，實習人員及護理長均有評值。
 4. 可申請訓練證明。
 5. 有清楚標準化作業流程，能依計畫達成參訪目標。
- 二、答：
 1. 讓工作人員有目標可遵循：有標準作業流程，如此可依此工具指引方向，以便達到目標。
 2. 可做為學習指引：新進人員或學生在護理臨床服務上，對於不熟悉的工作，可能毫無頭緒，有個標準指引對於他們而言是一個很好的學習方式，以免造成極度的挫敗及失落感，減少面對臨床的害怕及緊張，增加其信心，以培養優秀的護理人員。
 3. 提升品質管理的策略之一：參訪工作標準化可促使各級護理人員藉此明確之指引，執行一套有組織、有系統之護理活動，確保病患之權益，以提升護理品質。
 4. 可做為評值、評鑑之準則：有了標準作業流程，仍需有完善的評值工具來評值結果，以便修改或改變計畫，確保病人得到高品質之護理。

附件一

參觀訪問及短期實習標準作業程序

1. 事先聯絡了解對方實習目標，請對方填寫具體實習目標，徵得某院同意後對方醫院才發公文。
2. 由對方醫院出示公文（附件二），如須住宿者請於來文中說明（實習及住宿均需依規定付費）。
3. 本院隨同意函寄上護理人員申請表（附件三）、實習人員須知（附件四）及資料卡各一份。
4. 參訪當日帶報到必備證件（附件四）到本院教學研究部報到，填寫報到單。
5. 持報到單到本部報到，見主任及教學副主任，若當時未見到主任，請實習單位於離開前安排。
6. 由護理部負責教學主管或同仁帶引至單位實習。
7. 實習期間各單位護理長應依實習目標完成教學訓練。
8. 實習結束後由實習人員填寫「參觀訪問及實習自我評值表」（表 11-2）。
9. 由護理長填寫「參觀訪問及實習評值表」（表 11-3）。
10. 本院發文隨附填寫好的「參觀訪問及實習自我評值表」及「參觀訪問及實習評值表」送參訪單位主管參考。
11. 如須本院出示訓練證明表請填寫訓練證明申請表。
（附注：實習含一天以上者請依此程序辦理）

資料來源：台北榮民總醫院。

附件二

申請參觀訪問公文範例

超群醫院（函）

受文者：台北卓越醫院

速別：速件

密等及解密條件：

發文日期：中華民國八十九年八月三十日

發文字號：天字第00一七號

附件：如主旨

主旨：為培訓精神科護理主管人才，本院擬派××護理長、××護理師至貴院精神科急性及日間病房進修，為期一個月，函請 惠允見復，並請安排住宿。

說明：一、為培訓精神科方面護理主管人才，久仰貴院在這方面的專業，期望能至貴院進修，以便加強精神科病患護理之服務品質。

二、實習日期：民國八十九年九月十日至十月十日，於急性精神科病房實習。

民國八十九年十一月十日至十二月十日，於日間病房實習。

三、擬申請住宿時間為民國八十九年九月十日至十月十日及十一月十日至十二月十日。

四、本院會依規定繳交進修費及住宿費用。

正本：台北卓越醫院（教研部）

副本：台北卓越醫院（護理部）

院 長 ××××

附件三

代訓院外護理人員進修申請表

填表日期： 年 月 日

服 務 機 構	單 位	姓 名	職 稱	現 在 工 作
申 請 人 住 址	電 話	身 分 證 字 號	性 別	出 生 年 月 日
學 歷 (畢 業 學 校)	院 系	修 業 年 限	畢 業 日 期	學 位
經 歷 (服 務 醫 院 名 稱)	科 別	職 稱	起 迄 年 月	有 無 特 殊 訓 練
擬 代 訓 內 容 、 計 畫				
推 薦 書				
擬 進 修 間 期	自 年 月 起 至 年 月 止 為 期 年 月	申 請 人		
		直 屬 主 管		
		單 位 主 管		
		服 務 單 位 地 址		
		服 務 單 位 電 話		

資料來源：台北榮民總醫院。

附件四

台北榮民總醫院進修人員報到及離院須知

- 一、凡來院進修人員，除特別約定外，均按每月一日及十六日二梯次報到。如以上日期適逢假期，則順延一工作日實施。
 - 二、報到必備證件：
 - (一)繳驗本院同意函（或影本）。
 - (二)如缺繳學歷及執業證件影本者，需於報到時補繳。
 - (三)繳送進修人員資料卡。
 - (四)繳送最近三個月內之一吋脫帽正面照片二張。
 - (五)住宿一年以上者，繳交印鑑證明。
 - 三、報到地點：台北榮民總醫院教研部教學組。
 - 四、交通：台北市公車 224、227、268、508、601、606，捷運均可到達。
 - 五、聯絡電話：(02)2875 7381
 - 六、結訓一周前應先至教學組領取證明書申請表（以便離院時發給進修證明）及離院清單（手續辦清後，離院時繳回）。
 - 七、進修人員應於每月底填繳心得報告一份，離院時繳齊心得報告表，方可依規定核發進修證明。
 - 八、進修醫師進修期間在半年以內者，其服務機關應向所在當地衛生主管機關報請核備，並副本知會本院，半年以上者，應辦理執業登錄。
 - 九、進修醫師於進修期間，不得在外兼職，如經查覺，除退訓外，並通知原屬單位議處。
- 資料來源：台北榮民總醫院。