



# 某感染科病房新進護理人員離職率之改善案

奇美醫療財團法人佳里奇美醫院7A病房護理長林莉蓉

## 前言

本單位為感染科病房，2010年6-12月報到8名護理人員，全數離職，離職率100%。離職前護理長與護理人員會談提及：醫師態度不好、事情做不完、感染隔離病患多、延遲下班等，甚至抱怨輔導員說話直接、主管過於嚴厲、只要想到上班就想哭；新進人員無法留任造成人力短缺問題無法解決，因此如何降低新進人員離職率，為本單位所關注的問題，希望藉降低感染科病房護理人員離職率，進而提昇工作氣氛。

## 材料方法/問題確立

為了解新進人員離職原因，擬定半結構性問卷，於2011年2月1日寄發問卷給離職之新進人員8名，由主管電話向離職人員說明問卷目的，懇請離職人員予以協助，2011年2月5日至2011年2月28日共回收8份，回收率達100%，根據問卷結果，與離職人員的輔導員共同討論下分析新進人員離職率高之原因為：

1. 人力不足
2. 輔導員標準不一
3. 單位主管未適時介入關懷
4. 醫師情緒化
5. 輔導員未固定
6. 對感染控制觀念錯誤。

## 解決方法

內容經由文獻查證經由可行性、效益性、經濟性評值討論後，決定採取可行之解決方法：

1. 規劃人力運作，以科督導為單位進行人力支援調派
2. 舉辦輔導員教育訓練課程
3. 規劃新進人員座談會
4. 由病房主任協助，改善醫療團隊溝通氣氛
5. 採固定輔導員制度
6. 新進人員到職時，由護理長及病房主任說明病房感染管制觀念

## 結果結論

改善案介入後，離職率由100% 降至17% ，而督導給於實際的人力支援2月至7月共968小時(121班)、輔導員訓練及病房主任介入，讓本案能有效降低新進人員離職率，為本專案最大的助力。

一個新進人員從招募到留任，無論是醫院或是單位主管都花費相當的心力，建議1. 護理主管能將新進人員納入每日的工作重點之一，每天付出一些時間與新進人員建立良好的關係，並適時的給予輔導員與新進人員加油打氣，使其感受主管的重視及關懷。2. 延長新進護理人員適用期：因教育體制無法修正，故傳統適用期3個月建議需依人員情況必要時延長2-3個月，延長新進人員的適應期提升其留任率。

病房主任參與新進人員座談會



輔導員訓練共識會



關懷 · 專業 · 效率