

出國報告（出國類別：進修）

赴美見習急診護理臨床照護 與護理教育報告

服務機關：國立陽明交通大學附設醫院

姓名職稱：王正如 約用護理長

派赴國家：美國，伊利諾州

出國期間：113.08.29～113.09.13

報告日期：113.10.06

摘要

美國在全球醫學界的影響力不容忽視，其急診護理系統與醫療標準在國際間處於領先地位，因此 113 年 9 月 2 日至 9 月 13 日前往美國費爾菲爾德紀念醫院進行為期兩週的急診護理見習，旨在學習美國醫療體系的先進經驗，並探討如何將其應用於本院的臨床照護及護理教育中。

二周的見習，觀察了急診室與緊急創傷中心的日常運作，熟悉病人的入院流程、分診、初步治療及轉診的管理方式，並參與了急救模擬訓練，掌握最新的急救護理技術。與護理部主任、急診室護理長的交流讓我更深刻理解護理人員的職責分工及工作負荷的管理。

此外，見習還涵蓋了進階護理角色的擴展與護理人力的運用，以及護理教育與培訓的發展策略。期望能將這些經驗帶回本院，從而提升醫療品質、強化護理教育，並優化急診照護流程。最終，這些學習成果將有助於強化我們急診護理團隊的專業能力，並為病人提供更優質的醫療服務。

目次

摘要.....	i
壹、 目的.....	1
貳、 過程.....	1
一、 Fairfield Memorial Hospital (FMH)	4
1. 急診醫療服務：	4
2. 外科手術服務：	4
二、 緊急護理中心(Urgent Care)	5
三、 急診室(Emergency Room)	5
1. 人力配置及運用：	6
2. 病房設備：	6
3. 臨床照護：	9
4. 護理人員教育：	10
四、 手術中心(Outpatient Surgery Center)	11
五、 護理教育及進階	11
六、 護理行政管理	14
1. 留任：	14
2. 招募：	14
3. 溝通與領導.....	14
參、 心得.....	15
肆、 建議事項.....	16
伍、 附錄.....	18

壹、目的

現今網路資訊發展迅速，全球醫學知識得以迅速更新，美國醫學界在國際上的領導地位至今仍無法取代。因此，台灣的醫療體系，從醫學院基礎教育到臨床診斷與治療標準，均以美國為參考依據，力求與國際接軌，提供病人最前沿、最完善的醫療服務。在本院二期擴建與未來發展的背景下，醫院特別安排此次赴美見習，旨在觀摩美國醫療團隊的互動，學習其思考模式及解決問題的方法，期望能將所學應用於臨床，幫助更多病人。

此次見習的主要目標包括：

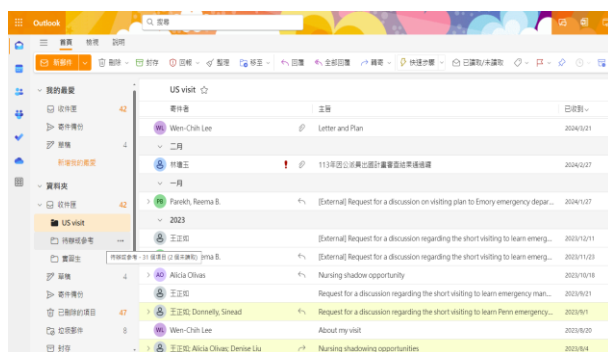
- 一、全面了解急診護理系統： 探索急診室的運作模式，涵蓋護理角色、病人照護流程及相關醫療方案的實施。
- 二、急診資訊系統的應用： 了解醫囑及護囑的使用情形，並學習如何利用資訊系統輔助臨床照護的效率與精確性。
- 三、進階護理角色與輔助人力擴展： 探討臨床教師、專科護理師及護理輔助人力的角色，並研究這些進階護理角色如何在實際臨床中發揮作用。
- 四、護理教育與訓練： 觀察美國在護理教育方面的系統性訓練，特別是新進護理人員訓練計畫、資深護理人員的持續教育，以及急診特殊訓練。
- 五、行政管理實務： 學習如何有效進行排班管理、監控品質指標，以及處理異常事件，以確保急診護理的整體品質。

此次赴美見習旨在透過全面觀摩美國急診護理與教育體系的運作，將最佳實踐引入本院，藉此加強護理教育的發展，並提升急診部門的臨床照護能力，最終實現提升醫療品質的長期目標。

貳、過程

2023年7月護理部因應二期擴建，配合醫院未來發展，安排護理主管赴美進行臨床照護見習活動，因先生為聖路易華盛頓大學(Washington University St.

Louis)校友，於是開始協助聯繫目前在各大醫院服務的朋友，包含：賓州大學醫療系統 (Penn Medicine)、北卡羅萊那州德罕市的杜克大學醫學中心(The Duke University Medical Center)、德州休士頓衛理公會醫院(Houston Methodist Leading Medicine)、喬治亞州埃默里大學附設醫院(Emory Healthcare)進行接洽，但由於美國近年推動 HIPAA(Health Insurance Portability and Accountability Act，美國健康保險可攜與責任法)條款，嚴格保護病患個人隱私及資料安全，雖有頻繁的書信往來，當中更與賓州大學醫院急診室護理長進行視訊會議，心想曙光乍現，惟因2023 年底美國 COVID-19 疫情另一波高峰，以及雙方對實習付費價格的落差讓期待曇花一現。

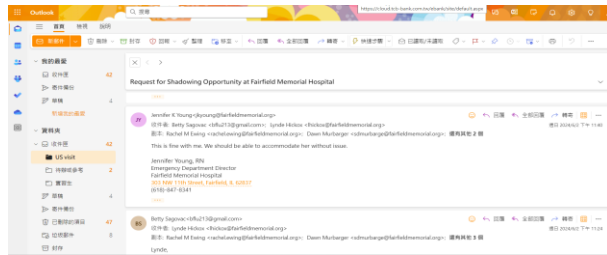


圖一、與美國各大醫院來往聯絡信件

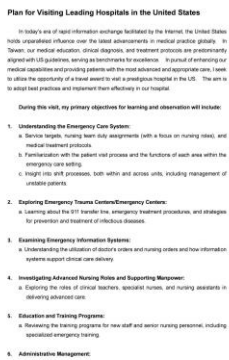
時至 2024 年，原訂的計畫執行期限已接近尾聲，幸而在部門的全力協助下，計畫得以延展。在等待回覆的過程中，我也重新思索並檢視與國外醫院聯繫的各項準備工作。2024 年 3 月底，美國友人 Betty 來台訪問，在接待過程中，Betty 提到她目前服務於美國伊利諾州鄉村的費爾菲爾德紀念醫院，該醫院的重點發展方向為緊急急診醫療與外科手術。Betty 表示可協助聯繫該院，安排我前往進行見習。

2024 年 4 月，我重新準備了履歷(Curriculum Vitae)和參訪計畫(Plan for Visiting Leading Hospitals in the United States)，並再次與多家醫院展開聯繫。最終，位於伊利諾州的費爾菲爾德紀念醫院給予了正面回應，並發出正式邀請函，促成了這次的見習行程。確定見習地點後，依照醫院要求，準備了推薦信(Recommendation Letter)、體檢資料，以及赴美所需的簽證與機票，順

利完成出發前的各項準備工作。



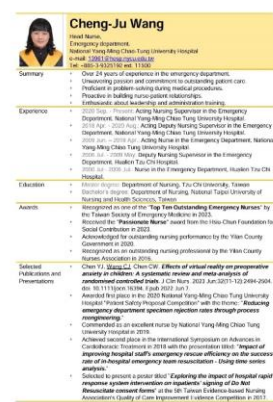
圖二、醫院回覆信



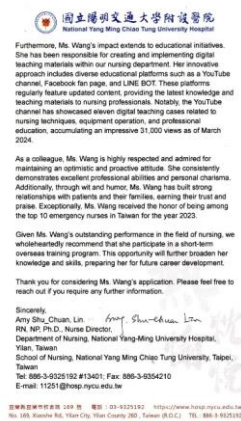
圖四、參訪計畫



圖六、體檢報告



圖三、個人履歷



圖五、推薦信



圖七、美簽

一、Fairfield Memorial Hospital (FMH)

費爾菲爾德紀念醫院 (Fairfield Memorial Hospital, FMH) 位於美國伊利諾州的鄉村地區，是一所非營利性、獲全面認證的 Critical Access Hospital。成立於 1950 年，旨在服務伊利諾州鄉村地區的醫療需求。最初，醫院設有 84 張病床，並擁有 6 名駐院醫師和 24 名註冊護理師。隨著時間的推移，FMH 不斷擴展其醫療服務範圍。1968 年，醫院新增了一個名為 Way-Fair 的護理和康復中心，今天已擴展至擁有 101 張床位。1975 年，FMH 開設了重症監護病房(ICU)，並於 1998 年完成了一項價值 410 萬美元的擴建項目，新增了手術室、急診部門、實驗室和影像部門。

2008 年，醫院開設了 Horizon Healthcare，這是一個以醫院為基礎的鄉村健康診所，後來遷入新建成的醫療藝術綜合大樓，為當地居民提供更廣泛的醫療服務。如今，醫院已通過美國聯合委員會(The Joint Commission)的認證，致力於提供卓越的醫療服務和社區健康教育。

FMH 在伊利諾州的鄉村社區提供全面的急診醫療服務和外科手術照護，是當地重要的醫療資源。

1. 急診醫療服務：

FMH 提供 24 小時全年無休的急診服務，由經過認證的專科醫師和訓練有素的護理團隊負責。急診部門能夠處理各種緊急醫療狀況，包括創傷、心臟疾病等，並且有兒科醫師、外科醫師和放射科醫師隨時待命。護理團隊具備高級心臟救命術(ACLS)、小兒高級救命術(PALS)及創傷護理的專業資格，確保為患者提供高水準的緊急應對。

2. 外科手術服務：

FMH 的外科部門提供多種一般與專科手術，包括微創的腹腔鏡手術。手術範圍涵蓋一般外科、內視鏡檢查、婦科、骨科等。常見的手術包括闌尾切除、膽囊切除和疝氣修補手術，此外，還進行甲狀腺和乳腺癌等較複雜的手術。外科團隊由經驗豐富的外科醫師領導，從術前諮詢到術後康復，為患者提供個人化的全

程照護。



圖八、醫院外觀



圖九、急診一般民眾入口



圖十、外科大樓



圖十一、門診大樓

二、緊急護理中心(Urgent Care)

提供非緊急狀況的醫療服務，如扭傷、喉嚨痛、感冒、流感以及輕微骨折。該中心的營業時間為週一至週五上午 7 點至晚上 7 點，週末則是上午 7 點至下午 5 點，確保當地居民在正常診所營業時間以外仍能獲得醫療照護。

病人可以直接無需預約進入就診。此緊急護理中心服務旨在減少無法及時預約醫師的病人等待時間，提供連續性的醫療照護。若病情較輕微，病人可直接前往急診醫療中心，無需經過急診室的分診程序，大大節省時間。中心由專科護理師組成，為各種輕微病症提供快速有效的治療， COVID-19 疫情期間協助進行篩檢，延伸為社區提供服務的能力。

三、急診室(Emergency Room)

急診提供全天候 24 小時的醫療服務，具備經驗豐富且經過認證的醫護團

隊，包括兒科醫師、普通外科醫師和放射科醫師。急診部門每年來診約 7,725 名患者，擁有 15 張床位，並配備先進的急救設備，確保能應對各類緊急情況。醫護人員經過高級心臟生命支持（ACLS）和兒科高級生命支持（PALS）等專業培訓，並作為當地救護服務的培訓中心，致力於提供高品質的緊急醫療照護和支援服務。

1.人力配置及運用：

每天工作 12 小時，每月（以 28 天為一個單位）工時 13 天，護理班別為 2 班制、7AM~7PM，每天上班時數 12 小時；依據病人來診量，增設 9AM~9PM，10AM~10PM 班別，以便在高峰時期有最佳的人力配備。要求檢傷將輕症患者轉往 Urgent care 交由專科護理師處理。

強調扁平化的管理與授權，招募與留任的決定權是單位護理長(Nursing Manager)。不再聘請 TRAVEL NURSE，因為相對來說薪資高出 1-2 倍，無需參與單位庶務，其他同仁的觀感不佳。面試招募新人標準為：有熱誠，聽話，願意學習的。

2.病房設備：

共計 10 間病房，提供 15 張床位，另設置檢傷室、創傷處理室、去汙室，前方配有直昇機停機坪。急診室各個出入口設置門禁管制，病人先於急診入口報到決定在檢傷房間檢傷，還是進到急診治療室。

每間病房兼具為診療室及觀察區，均為單人房，若有特殊情況，例如：家人，會增設為雙人床。診療室內都有洗手台、入門就有乾洗液及不含乳膠的三種尺寸手套，醫療資訊電腦、三合一生理監測器、耳喉鏡組、無影燈、簡易沙發、床旁桌、汙衣筒、上鎖的尖銳物品收集桶，洗手槽，另有玻璃白板，提供病人照護團隊的姓名、照護計畫、問題與注意事項、出院計畫，以及電視提供病人使用。多功能叫人鈴由最基本的呼叫功能到醫師查房及再評估功能，如病人疼痛，給予針劑止痛藥，30 分鐘後必需評估腦藥效果，即可在面版上設訂時間，30 分後該床紅燈系統會響，提醒護理人員再評估，藉由系統設計，可以讓工作更有效率。

二間病房配備軟式鐵捲門及監視器，供特殊病人就診留觀期間，為防護病人自傷或傷人；另有一間病房配備提供單獨衛浴設備，供婦產科病人使用。

無需操作的監測器架設於護理站內牆體上，桌面空間不凌亂。病人動態顯示系統顯示目前急診病床使用情形，當病人進入病房後，系統上圖示代表各項檢查治療，圖示下方同時顯示該項檢查治療時間，包含：進入急診時間、醫師看診時間、護理人員治療時間....等。

單位內依據不同疾病所準備的醫衛材，用不同的顏色做區分，附上相同色系說明卡，一目瞭然，人員不容易搞錯。每台緊急處置所需的工作車配有一次性鑰匙，使用後方進行點班，減少臨床人員的工作負荷。設置智慧藥櫃：藥劑部依據每日使用清單及及藥物的有限期線進行撥補；口服要用針筒抽取備用；一個班會撥補 2 次藥物。



圖十二、創傷處理室



圖十三、除汙室



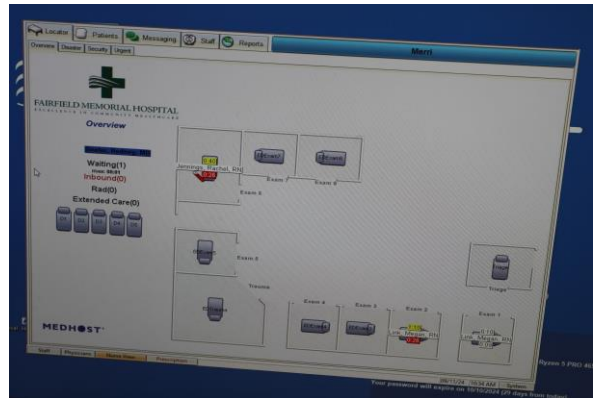
圖十四、直昇機停機坪



圖十五、一般病房



圖十六、特殊病房



圖十七、病患動態顯示器



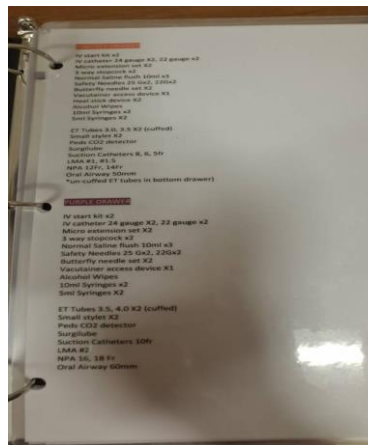
圖十八、上鎖的尖銳物品收集桶



圖十九、多功能叫人鈴



圖二十、工作車



圖二十一、工作車說明卡



圖二十二、智慧藥櫃

3.臨床照護：

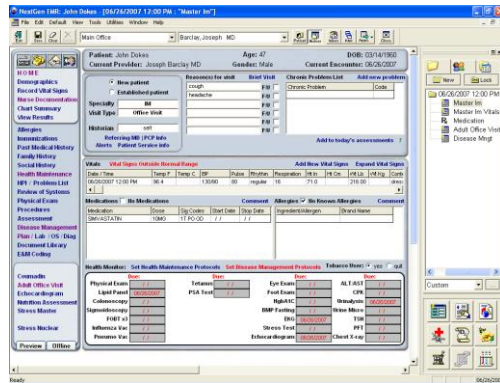
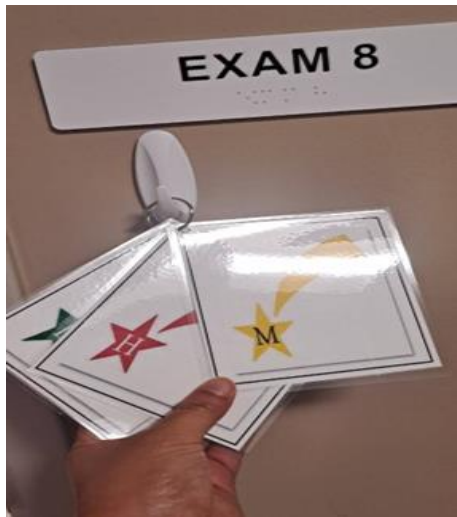
有一個共同的護理站，辦理病人出入院及各項行政程序，依據護理人力平均分配床位，班內同仁互相合作，完成病人的基本照護；若病人不合作或意識不清會自行下床或遊走者，護理部會加派一位護佐協助，病房門口掛上不同的顏色掛牌，區分病人的特殊需求或特定的風險，以達到病人風險辨識，保護病人及醫護人員的安全。

主要使用 NextGen 和 Medhost 這兩個系統作為其護理資訊系統和電子病歷(HER)管理平台。NextGen 被用於患者管理系統和診所運營中，提供電子病歷及患者管理功能，並且對於提升醫院的運作效率和患者護理起著關鍵作用。而 Medhost 則常用於急診信息管理，提供即時的患者資料和臨床決策支持，確保急診護理的高效運作。

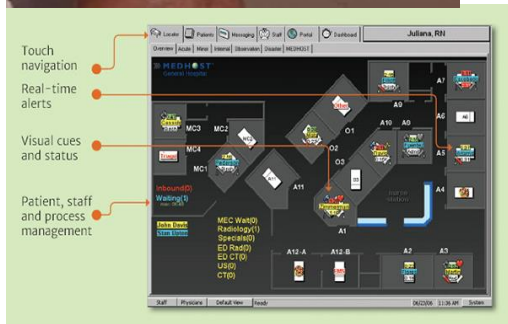
醫師完成看診，醫囑申入護囑系統，病人動態監視系統內同步顯示。護理人員接獲醫師開立藥囑，至智慧藥櫃藉由生物辨識指紋登入，點選照護的病人及藥品，藥櫃將會依序開啓對應的藥盒，拿取藥品後至掃描機前掃描再次核對藥品正確性，藥車列印出病人資料貼紙，避免藥品錯誤。

當護理人員對醫囑或藥囑有疑慮時，立即使用 UpToDate 進行查詢，藥囑部分若查詢無結果，則聯繫藥劑部，藥劑部人員即於第一時間至單位與人員共同討論並指導操作。

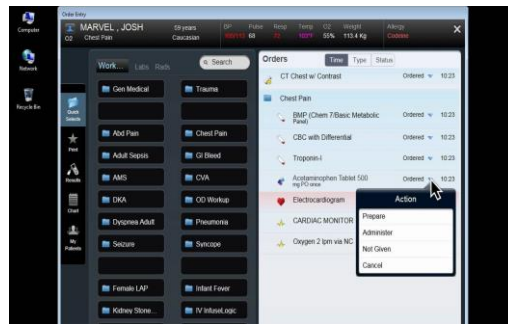
護理資訊系統內設有護理評估組套，護理人員每班須進行一次全面性評估，各項評估工具設有片語供人員進行點選後進行編修。



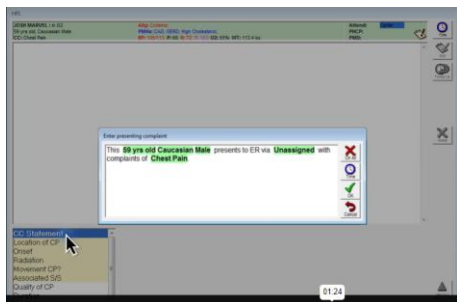
圖二十四、醫囑系統畫面類似圖



圖二十五、病患動態顯示器類似圖



圖二十六、護理資訊系統畫面類似圖



圖二十七、護理評估畫面類似圖



圖二十八、急診工作夥伴

4. 護理人員教育：

每位新人訓練時間為 6 週，ED 大部分都是有工作經驗的，每位新人會有專屬的輔導員；每年單位會有專屬的技術稽核，ED 專業證照每 2 年 RENEW 一次。

沒有達到標準，出現異常同仁要去找 educator 重新進行教育及訓練，降低管理壓力。重要事項會在病房會議公告，簽名代表聽到訊息，佈告欄針對訊息等級標示不同顏色，紅，黃，綠，藍。

四、手術中心(Outpatient Surgery Center)

共有 10 間手術室、10 床觀察區，大部份病人在手術當天辦理手術報到及住院手續，手術前觀察區每日上午 5 點半開始接受病人辦理報到手續，由手術室護理人員協助術前準備，等待期間可以有兩位家人陪伴。觀察區每床配備全套監測器、抽血設備、抽痰器、氧氣、溫毯機、小腿加壓器、體表感應體溫計、及護理人員須要的電腦工作站，另外也有電視供病人打發時間。

每間手術室內備有麻醉科專用智慧藥車，手術室另有專屬智慧藥櫃。觀察區另設置餐飲吧檯，術後除了腹部手術後病人，確定病人清醒後，直接給病人喝水進食，多數病人於術後無需住院，當日快速出院返家，提高病人的周轉率。手術中心與手術前後均會電話聯繫關懷病人狀況

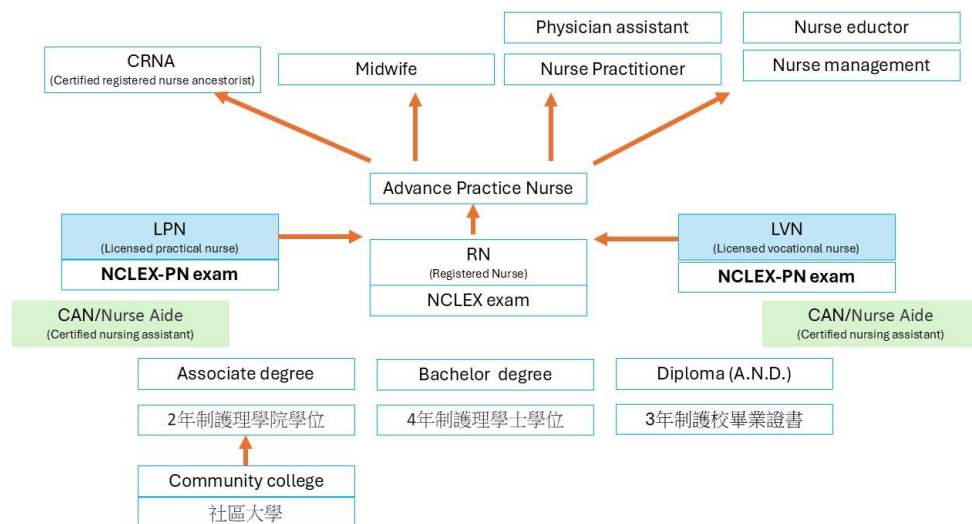
五、護理教育及進階

護理師主要分為三個層次：護士助理、職業護護理師及註冊護理師：

- 1.護士助理(CNA，Certified Nursing Assistant)：類似於台灣的護理助理員，主要負責提供基本的照護服務，無需執照。人員需完成 75 小時培訓課程，並通過護理技術考試後取得證書。
- 2.有執照的職業護理師(LPN/LVN，Licensed Practical Nurse/Licensed Vocational Nurse)：於醫院或護理機構中工作，主要負責基礎的護理技術工作，例如傷口護理、無菌技術、發藥和打針。與台灣的護理師相似，需接受幾個月到一年的護理教育及實習，並通過 NCLEX-PN 考試取得執照才能在該州工作。法律規定，職業護士無法獨立進行病情評估或靜脈注射，必須在註冊護士（RN）的監督下執行其職責。
- 3.註冊護士(RN，Registered Nurse)：是美國最普遍的護士角色，必須完成兩到四年的大學或社區學院教育，並通過 NCLEX-RN 考試以獲得州執照。RN 的教育

途徑多樣，包括兩年制社區學院、醫學院附屬護理學校及四年制大學護理學系等。社區大學學生可在兩年內畢業並取得 RN 資格，但升遷的空間可能有限；四年制大學的畢業生因接受全面的教育和實習，通常更受雇主青睞，薪資也較高。若註冊護士希望晉升為高級職業護士(APN)、門診專門護士(CNS)、助產士(NM)或麻醉護士(CAN)，則需要攻讀研究所學位。在美國，高級護士因能承擔部分醫生和麻醉師的工作而特別受重視。

進階護理角色：高級職業護士(APN)能從事重症醫療、新生兒護理、急診及開刀房等專業護理工作。想要從事學術研究、大學教職或高階管理的護士則需要攻讀博士學位。美國的護理體系為護士提供了多元的教育和職業發展路徑，具備高級學位的護士在醫療機構中扮演著越來越重要的角色。



圖二十九、護理教育及進階

護理教育護理師(educator)負責新進人員教育訓練/環境介紹、臨床教育訓練、院內感控監測、災難委員會委員、員工健康監測。

新進人員報到第一周於臨床技能教室進行共通性教育訓練，確保護理實踐與循證醫學一致。現任護理師每年需進行年度分科複訓。

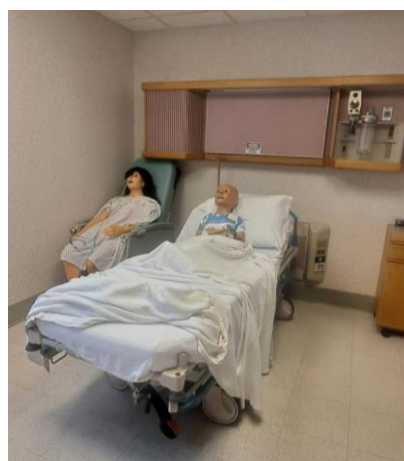
於每年複訓前訪談各科護理人員，依據訪談結果訂定各科專科技術訓練內容。各病房單位依據部門特性，另自設專科屬性複訓課程。

2024 年採用「密室逃脫」遊戲化學習工具來進行教育訓練，將所有病房單

位採任意分組方式，學員必須在指定時間內完成設定關卡，取得通關密碼進入下一個關卡，例如：(1)使用連連看方式，讓學員認識 2024 美國病人安全標準事項、(2)採檢醫護人員雙手進行培養，讓人員觀看培養結果，讓學員重視手部衛生、(3)學員依據考試情境，口述每項步驟進行的方式、提供病人正確的措施、(4)自殺評估訓練，含自殺評估及重大傷病、(5)心臟驟停病人的急救考驗、(6)學員能夠正確使用小兒急救尺說出藥物劑量及氣管內管尺寸，模擬如何操作、(7)急救輸血大作戰，學員必須清楚說明供血過程、(8)準備三個用物盒，內有不同用物，如：練習尿管插入，判斷尿管有無正常插入，插錯要知道如何安全移除、小兒尿管使用、判斷 PICC 放置的正確性，並要知道如何進行修正，過程中強調團隊合作、(8)回顧場景訓練，讓學員進行反思。讓學員通過解決患者案例中的問題來提升溝通、團隊合作與批判性思維能力，促進知識應用並提高學習參與度。



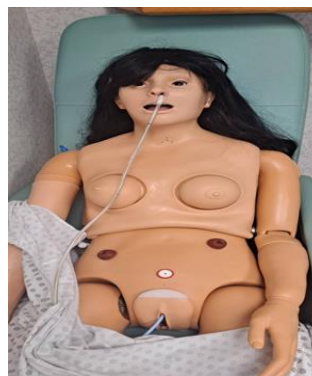
圖三十、拜訪護理教育護理師



圖三十一、護理技能病房



圖三十二、各式血液管路模具



圖三十三、擬真假人模具

六、護理行政管理

Rachel McCulley-Ewing 目前擔任 FMH 護理部主任(Chief Nursing Officer, CNO)，獲選為伊利諾州護理基金會 (Illinois Nurses Foundation) 40 位 40 歲以下傑出護理領袖之一。於 Frontier Community College 取得護理學位，後續於 Chamberlain University 完成護理碩士學位(MSN)，專攻護理行政管理(Nurse Executive)。過去經歷：曾擔任 SSM Health 擔任急診室註冊護士(Emergency Department RN)、FMH 急診室護理長(ER Nurse Manager)，積累了豐富的急診在醫院持續轉型及擴展，受限醫院位於鄉村地區，擬定了相關留任、招募、溝通與領導措施。

1.留任：

- (1)接任後不急於做大規模調整，與員工見面關懷瞭解目前工作現況，過程中說明未來改變的方向。
- (2)調整護理人員假期，年休假每年多一天，另外每年還會給一個 8 小時，讓人員自由調整行程，例如：接送小孩。
- (3)給予資深護理師較佳的薪資，平均五年薪資提升 50%。
- (4)提升員工的榮譽感，有配備離醫院最佳的停車位，CNO 反而自己停在一般停車場。
- (5)鼓勵護理師進修，選修 4 大專業，包含麻護、護理行政、專師、護理教育。

2.招募：

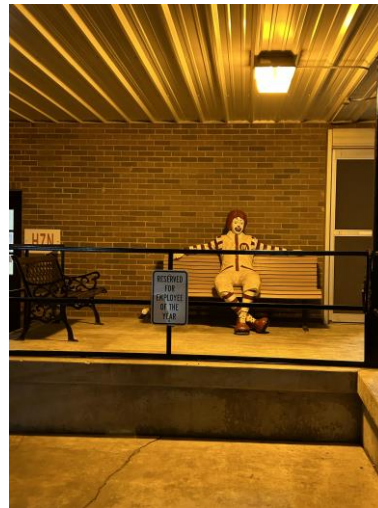
- (1)提供菲律賓護理學校學生工作機會，協助給予工作簽證，在到醫院初報到之際，免費提供二個月住宿。
- (2)區域協作的人力精簡：婦科醫師一周只有一天的來診量，於是便和週邊有 2 天來診量的醫院共同聘請一位醫師 (美國醫師工時為 12 小時班/天，3 天/一周)，因 CRNA 人力過剩，因此考量進行區域協作，由護理仲介公司，依據任務需求提供支援的團隊，與該州區域醫院進行共同合聘。

3.溝通與領導

- (1)敏捷管理，扁平化管理，部門間可以相互支援。
- (2)每一層樓培養專屬支援部隊，可以支援該樓程各項任務，當然，這隻專屬支援部隊薪資比其他護理師高 30%。
- (3)視情況批休，有效管控人力成本。
- (4)提高病人的周轉率，設置門診手術中心，實施週邊神經阻斷術進行相關手術，例如：腕隧道症候群，port-A 置放，膝關節置換術，耳鼻喉科手術，病人於術後無需住院，可以當日快速出院返家，手術中心與手術前後均會聯繫關懷病人狀況。



圖三十四、拜訪護理部主任



圖三十五、優良員工專屬停車位

參、心得

在 2024 年 8 月底，有幸赴美前往費爾菲爾德紀念醫院（Fairfield Memorial Hospital, FMH）進行兩週的急診護理見習。行前準備過程，從阻礙中學習溝通聯繫技巧，也讓自己建立個人英文履歷；此次見習不僅讓我深入了解美國急診醫療系統，還為我在護理教育及行政管理上提供了寶貴經驗。

急診護理與資訊系統的應用 FMH 使用先進的 NextGen 和 Medhost 系統作為其護理資訊平台，這些系統能夠有效管理急診病人的電子病歷（EHR），並即時提供臨床決策支持。這樣的資訊系統提高了工作效率，並在護理人員之間促進了

協作，讓患者能迅速獲得高品質的醫療照護。我特別感受到，資訊技術在現代醫療中的關鍵作用是不可忽視的。

急診護理的組織與管理 FMH 的急診部門擁有一支訓練有素的團隊，每年接待約 7,725 名患者，擁有 15 張床位。急診室的護理人員每天輪班 12 小時，並實施兩班制，以保證在高峰時期仍有足夠的醫療人力。急診室的人力資源分配靈活，根據需求增設班別，並強調扁平化管理，這對護理人員的工作壓力調適有顯著幫助。

護理教育與創新學習方式 FMH 注重護理人員的持續教育，特別是每年定期進行的技術稽核與複訓。這次見習中，我發現 FMH 採用了創新的遊戲化學習方式，如密室逃脫，以培養護理人員的團隊合作、批判性思維和應急處理能力。這種方法有效提升了學員的參與度和學習效果，值得借鑒。

護理領導與行政管理 在護理領導方面，FMH 護理部主任 Rachel McCulley-Ewing 強調護理人員的留任與激勵措施，例如提升年假和薪資福利，以及鼓勵員工進修。這不僅有助於提高員工的滿意度，也在醫療機構的穩定運作中起到了重要作用。

肆、建議事項

一、醫護資訊系統優化：參考 NextGen 和 Medhost 電子病歷和急診管理系統，強調簡化操作介面，減少醫護人員的文書工作，能將更多精力投入到患者的直接護理中；設計提供快速分診和病情管理，幫助醫療人員應對大量急診病患；系統提供即時的病人資訊和警報功能，有助於提升病人安全，減少醫療錯誤；系統資料通過雲端托管服務，減少醫院在 IT 設備和存儲空間上的投資，降低運營成本。於系統中以提高護理人員的工作效率，減少錯誤率，並促進醫護人員之間的協作。這對於提升急診室的運作效率和患者滿意度具有重要意義。

二、人員教育訓練：教育訓練往下扎根，尤其是最基本的問診；護理資訊部分系

統輔助將各系統評估融入系統內，方便人員使用；照護不同嚴重等級、疾病複雜度病人皆需再進行二度訓練。

三、推廣創新護理教育模式：建議護理人員的教育訓練中引入更多創新的教學方法參考採用密室逃脫等創新學習方法，將有助於提升護理人員的學習效果和參與度，提高護理人員在壓力環境下的問題解決能力和團隊合作精神，有助於將理論知識更好地應用於實際操作中，從而提升整體護理質量。

四、強化進階護理角色：強化進階護理角色的發揮，特別是專科護理師和臨床教師的作用。這不僅能提升臨床護理質量，還能促進護理人員的專業發展。

五、全面引進智慧藥櫃：在引進智慧藥櫃前，藥物劑量的簡單化是需要重新思考和規劃的部分。智慧藥櫃系統，通常會將藥物劑量進行簡化與單一化，確保藥物劑量清楚明確，以減少使用錯誤。針對口服藥物及其他藥物的劑量管理，這些櫃體設計會根據所需的單位劑量配置，這樣能夠保障每次使用時精確取得所需的劑量，避免過多或過少的情況發生。

六、支援人力配置：培養各科專屬支援部隊，可以支援該科各項任務，可以讓人力彈性靈活運用。

七、改善工作環境：員工餐廳提供免費飲料，作為員工福利的一部分，以提升工作環境的舒適度和員工的滿意度。這些福利通常包括免費的水、咖啡和某些健康飲品，如不加糖的茶飲或低卡路里選擇；工作中取得認同&等價的報酬一樣重要；組織中必須產生認同，讓大家感覺工作環境的舒適及友善(首重舒適)，如每月員工表揚聚餐、優良員工車位。

伍、附錄

附照一:醫院 cafeteria



附照三:急診外觀



附照五:美國友人 Betty



附照二:月優良員工表揚餐會



附照四:急診庫房系統櫃



附照六:見習結束致謝

