

國泰綜合醫院護理部  
護理行政管理訓練

教學研究委員會  
2021/09/02

壹、訓練目的：協助學員瞭解護理行政管理相關理論，思考改進及提升護理服務品質，有效發揮行政管理能力。

貳、學習目標：經此訓練後，學員能

- 1.認識護理行政管理的過程
- 2.了解醫院內成本和預算的運作情況
- 3.參與人員績效評核
- 4.規劃及推動品質促進活動
- 5.有系統收集單位問題並靈活運用問題解決技巧，改善單位問題
- 6.清楚各項事務之呈報與聯繫，促進單位業務運作
- 7.預防並處理單位內異常事件/危機事件
- 8.有效運用正念激勵技巧，提升工作效率

參、對象：參院區與外院 N3 以上人員(N4 優先)

肆、時間：2021 年 10 月 22 日(W5) 及 11 月 02 日(W2)，共計 2 天

伍、地點：國泰人壽大樓 B1 33 會議室

(因應疫情管控，請從面對國壽大樓右側入口處進入會議室)

陸、訓練方式：採課室教學、小組討論及報告(若疫情嚴峻，將改採視訊課程)

柒、護理人員繼續教育積分(申請中)

捌、報名截止日：9 月 15 日(W5)12:00

玖、課程表：

日期	時間	主題	主持/主講者	課程重點
10/22 W5	08:20~08:30	報到	阮呂文貞	
	08:30~08:40	課程介紹	趙慧玲	
	08:40~09:30	護理行政管理概要介紹	廖婉君	規畫、組織、人力資源管理、領導與控制
	09:30~10:20	抱怨處理與醫療糾紛預防	陳彥賓	兼具品質與成本效益之撇步
	10:20~10:30	休息		
	10:30~12:00	品質管理~相關手法與臨床應用	胡曉珍	運用品質管理手法改善臨床護理品質 PDCA 書寫重點
	12:00~13:00	午休		
	13:00~14:30	醫療照護品質管理	胡曉珍	品管在醫療照護中的新趨勢與應用 病人照護的安全觀念與落實執行(品質指標)
	14:30~14:40	休息		
	14:40~16:40	正念的奇蹟	高旭繁	培養正向能量及尋得工作意義，以提升工作效率
16:40~17:10	分組與討論		小組討論	

日期	時間	主題	主持/主講者	課程重點
11/02 W2	08:20~08:30	報到		總院學員
	08:30~09:20	各行政部門介紹	雷宜芳	總院學員
			汐止分院	B2 護理科多功能會議室
	11月1日 16:10-17:00		新竹分院	11F 會議室
	09:20~09:30	分院/院外學員報到		
	09:30~10:50	績效與評值	邢鴻君	多元激勵理論與 360° 績效考核觀念 如何進行面談
	10:50~11:00	休息		
	11:00~12:30	醫療風險與危機管理	傅美瓊	風險評估、辨識、分析與危機管理機制
	12:30~13:30	午休		
	13:30~15:00	護理管理議題賞析 I	劉錦蓉 陳慈君 許鈺菽 邱靖雯	各組第一天課程中擇定報告主題，以 管理理論為基礎，進行小組討論，提 出可行之解決方案。每組 3-4 人為限、 口頭報告 20 分鐘、討論 10 分鐘(各組 請務必於 10/28 12:00N 前以 e-mail 將 書面資料檔案傳給各院區督導： 台北院區陳慈君督導 <a href="mailto:jojo@cgh.org.tw">jojo@cgh.org.tw</a> ； 汐止院區邱靖雯督導 <a href="mailto:irene0723@cgh.org.tw">irene0723@cgh.org.tw</a> 新竹院區許鈺菽督導 <a href="mailto:claireych@cgh.org.tw">claireych@cgh.org.tw</a> 以提供講評老師先行審閱
	15:00~15:10	休息		
	15:10~16:40	護理管理議題賞析 II	劉錦蓉 陳慈君 許鈺菽 邱靖雯	

拾、主持/主講人 (依出場順序):

趙慧玲：國泰綜合醫院總院護理部部長

廖婉君：國泰綜合醫院總院護理部督導

鄭大衛：國泰綜合醫院總院管理部出納組組長

胡曉珍：國泰綜合醫院總院護理部副主任

高旭繁：玄奘大學應用心理學系 / 研究所教授

雷宜芳：國泰綜合醫院總院手術室護理長

邢鴻君：新竹國泰綜合醫院護理科主任

傅美瓊：汐止國泰綜合醫院護理科主任

劉錦蓉：國泰綜合醫院護理部督導

陳慈君：國泰綜合醫院護理部督導

許鈺菽：國泰綜合醫院護理部督導

邱靖雯：國泰綜合醫院護理部督導

**如遇疫情改變，則取消對外開放(含分院)，敬請見諒與配合**

拾壹、作業：

一、分組討論與書面報告

上課前請先與單位護理長討論單位待改善之護理問題，以利小組討論、擬出改善方案與報告成效。作業封面註明「**國泰綜合醫院護理部 110 年度護理行政管理訓練第\_\_小組討論報告**」，小組成員與報告日期，內容詳見◎。書面資料於課程結束後（10/28-12N 前）總院與外院人員傳交予陳慈君督導(joyo@cgh.org.tw)、汐止分院予邱靖雯督導(irene0723@cgh.org.tw)、新竹分院人員予許鈺菽督導(claireych@cgh.org.tw)。

二、課後與討論度評值：每位學員須填寫結構式評值表。

拾貳、相關注意事項：

一、此次課程採自假方式參加，完成全部課程及作業者可核在職教育章 15 枚。

二、全程參加之護理人員可得繼續教育積分及師培點數(申請中)，請三院護理人員務必攜帶「識別證」刷卡，外院護理人員提供身分證字號以利登錄。

三、會議室空調較冷，請禦寒衣物；午餐自理；外院請攜證件自國泰人壽大樓大廳換貴賓證下 B1。

◎護理管理議題討論進行方式

請小組成員擇定情境，採正反方辯論、腦力激盪討論，完成口頭報告，並於參酌分組報告中講師或同仁意見，加以修正提出書面報告。

壹、書面報告：格式以 14 號標楷體、固定行距(25pt)、直式(邊距上下、左右皆 2.5cm)、Word 檔 A4 大小書寫，報告大綱如下：

一、前言(說明選擇此主題之動機、重要性)

二、現況分析(需切題且具客觀性、時效性及完整性，需呈現資料收集方法等)。

三、要因分析圖(魚骨圖)

四、確立問題(與現況分析有相關)。

五、設定改善目標(包括目標設定理由)

六、理論依據(有系統、有組織的呈現與問題相關之文獻)。

七、建議解決策略(針對問題提出有效方案)。

八、參考資料(依 APA Format 第六版)。

貳、口頭報告：為能有效率報告，請以 power point 重點式呈現，並加註投影片編碼。