

國泰綜合醫院護理部
護理行政管理訓練

教學研究委員會
2022/06/16

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 N2 以上人員(N3 優先)

肆、時間：2022 年 08 月 19 日(W5) 及 10 月 21 日(W5)，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，全程參與課程與討論始頒發結訓證明，並核發公假(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：07 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
8/19 W5	07：50~08：00	報到/課程介紹	翁美玲/陳慈君	
	08：00~08：10	長官致詞	趙慧玲 部長	
	08：10~09：00	護理行政管理概要介紹	廖婉君 督導	規畫、組織、人力資源管理、領導與控制
	09：00~10：30	醫療風險與危機管理	汐止院區 傅美瓊 主任	風險評估、辨識、分析與危機管理機制
	10：30~10：40	休息		
	10：40~12：10	績效與評值	新竹院區 邢鴻君 主任	多元激勵理論與 360° 績效考核觀念如何進行面談
	12：10~13：10	午休		
	13：10~14：00	成本分析	鄭大衛 組長	成本分析
	14：00~15：30	品質管理~~ 相關手法與臨床應用	胡曉珍 副主任	運用品質管理手法改善臨床護理品質 PDCA 書寫重點
	15：30~15：40	休息		
	15：40~17：10	品質管理~~ 醫療照護品質管理	胡曉珍 副主任	品管在醫療照護中新趨勢與應用 病人照護的安全觀念與落實執行(品質指標)

日期	時間	主題	主持/主講者	課程重點
10/21 W5	08:00~08:10	報到	翁美玲 護長	總院學員
	08:10~09:00	各行政部門介紹	阮呂文貞護長	總院學員
	依各院區公告 部門介紹時程		汐止分院	B2 護理科多功能會議室
			新竹分院	11F 會議室
	09:00~09:10	分院/院外學員報到		
	09:10~11:10	正念的奇蹟	高旭繁 教授	培養正向能量及尋得工作意義，以提升工作效率
	11:10~11:20	休息		
	11:20~12:00	分組遊戲與討論	高旭繁 教授	小組討論
	12:00~13:00	午休		
	13:00~14:30	護理管理議題賞析 I	胡曉珍副主任 李惠珍 督導 陳慈君 督導 許鈺菽 督導	✓ 各組第一天小組討論，提出可行之單位改善題目，並運用品質管理與改善手法為基礎執行單位問題改善
14:30~14:40	休息			
14:40~16:10	護理管理議題賞析 II	胡曉珍副主任 李惠珍 督導 陳慈君 督導 許鈺菽 督導	✓ 每組 4-5 人為限、口頭報告 15-20 分鐘、討論 10 分鐘	

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
傅美瓊：汐止國泰綜合醫院護理科主任
邢鴻君：新竹國泰綜合醫院護理科主任
鄭大衛：國泰綜合醫院總院管理部出納組組長
阮呂文貞：國泰綜合醫院總院護理部護理長
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
李惠珍：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：國泰綜合醫院新竹院區護理部督導

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

- 1.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。
- 2.作業封面註明「國泰綜合醫院護理部 2022 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。
- 3.第一天課程結束，請著手撰寫書面資料，並於 10 月 8 日 12N 前將完整版以 Mail 寄予總院護理部慈君督導(jojo@cgh.org.tw)，統整後將寄予各院區督導及各組組長，請大家先行閱讀以利 10 月 21 日上課時分享與討論。
- 4.第二天課程結束後，請依課堂中建議內容修訂完成，由各組組長於 10 月 30 日 12N 以前，將修訂完整版以 Mail 寄予總院護理部慈君督導(jojo@cgh.org.tw)，確認各組修訂完成，始發予上課證明。

二、護理管理議題討論進行方式

- 1.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。
- 2.單位問題分析書面報告：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：
 - (1). 主題
 - (2). 現況與分析(選擇此主題之動機、重要性，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)。
 - (3). 設定改善目標(包括目標設定理由)
 - (4). 改善過程(PDCA 可有系統、有組織的呈現與問題相關之文獻)。
- 3.口頭報告：為能有效率，請以 power point 重點式呈現，並加註投影片編碼。

拾貳、相關注意事項：

- 一、此次課程全程參與及完成作業繳交可核在職教育章 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(若疫情嚴峻，將改採視訊課程)。

單位問題分析報告

姓名：_____

送審日期：__年__月__日

單位：_____

通過日期：__年__月__日

主題	
現況與分析	
目標	
改善過程	P 決定達成目標的流程、方法，以及評估的基準
	D 依照計劃/執行過程及追蹤
	C 確認計畫進行的進度/執行情形/目標達成(量化)
	A 成效好 列為單位之業務改善成果/成效不好 再從 PLAN 開始一次 PDCA 步驟
審查建議	