

融滲照護、關懷及悲憫於護理問題分析及解決法

蕭淑貞¹ 張元玫² 魏麗麗³ 鈕淑芬⁴ 黃美荳⁵

摘要

關懷照護是護理的核心，目前醫療品質的核心價值是以病人為中心，重視安全、有效、適時、效率、公正優質的服務（陳、徐、邱，2004）。本研究主要目的是運用照護、關懷、悲憫(3C)理念於護理行政專案中，具體目標在探討融滲3C於護理問題分析及解決法的學習成效。研究方法運用行動研究法，於某護理學系二技「護理領導與管理」臨床實習中，一組11位同學為研究對象，學生每週與老師討論在「行政專案」的學習，每週進度作業作為分析資料，比較初次與末次「問題分析」以及「問題解決」作業，將與3C有關的敘述作為行為單元，以質性內容分析法分析。結果呈現學生對護理問題的分析由行為表面、責備而增進為可深入到重視以人為核心的特質。在問題分析方面呈現四大層面「病患及家屬的個別特質與身心靈的壓力調適」、「以人本為中心的規範流程及設備」、「醫護人員職場情境的困頓」、「護理人員全人化的成長需求」，在問題解決法方面呈現「提供尊重病患及家屬的個別特質及重視心靈壓力調適的照顧」、「制定與規劃人本為中心的規範流程及設備」、「體諒與扶持的管理文化」及「建構護理自我與專業的知情意成長」。

本研究顯示3C雖有其個別獨立的定義，但在護理問題分析及解決法中，3C是在一起的整體概念，不能劃分出是獨立屬於關懷、照護或悲憫，而是融合三個層面所獲得出的結果，發展出以人為中心，重視有關病患、護理人員及工作職場的觀點，更能接近關懷照顧與醫療品質的特質。

關鍵字：3C的學習、行政專案、問題分析、問題解決法

壹、前言

醫療品質的核心價值是以病人為中心，重視安全、有效、適時、效率、公正優質的服務（陳、徐、邱，2004）。要避免對病人的醫療行為化為僅是疾病的診斷治療，而能同時兼顧科技與人性去面對病人，因此醫學教育的主軸強調「全人醫學」的宏觀教育理念，除生理、心理、社會層面

並重外，新知科技的學習與醫學人文的培養，更將是不可或缺的要角（何等，2004；黃，1996；賴，2002；戴，2001）。在護理方面更應達到「全人照護」的理想目標，強調人是生理、心理、社會及靈性的整體，以人本精神，尊重生命，訴諸真切的關懷行動，透過人文與科學的整合，護理可找到專業的內涵與精神（蕭，2000；Cohen, 1991；Watson, 1988）。

¹ 輔仁大學醫學院教授

² 新光吳火獅紀念醫院護理部主任

³ 耕莘醫院護理部主任

⁴ 新光吳火獅紀念醫院護理部督導

⁵ 新光吳火獅紀念醫院婦產科產後病房護理師

受文日期：2005年12月5日 修改日期：2006年1月25日 接受刊載：2006年1月25日

通訊作者：蕭淑貞 24205 台北縣新莊市中正路510號