

出國報告（出國類別：進修）

護理行政博士學程

服務機關：台北榮民總醫院

姓名職稱：張議文副護理長

派赴國家：美國

出國期間：96年9月1日至98年8月31日

報告日期：98年10月30日

摘要

兩年的進修期間，完成博士學程的修課部分，包含和核心課程、研究設計及方法相關課程、初級及進階統計課程、護理行政相關課程及論文研究主題相關課程。同時，前後跟隨 Dr. Kalisch 及 Dr. Redman 擔任研究助理的工作，由實際參與研究中學習到執行研究的細節。

於 98 年 8 月 26 日通過博士候選人的考試，並通過論文研究計畫的口試，預計回國執行論文研究，研究結果分析完成再回學校口試。

護理研究方面，建議有研究計畫主持人定期互相討論的機會，藉由互相腦力激盪，刺激研究者的想法；臨床照護方面，建議經營並建立榮總護理的品牌形象，尤其針對高齡化社會的銀髮族；同時，除了由傳統的滿意度了解服務品質之外，應更積極的從了解病人的期望，提供符合病患需求的醫療照護。

關鍵字：

美國密西根大學

護理行政博士學程

護理研究

病人滿意度

病人的期望

品牌形象

目次

一、目的.....	p.3
二、過程.....	p.4
三、心得.....	p.5
四、建議事項.....	p.6

目的

此次進修的學校為美國密西根大學護理學院，此校的博士學程為全世界最古老的護理博士學程之一，也在 US News & World Report 的護理學院排名中，連續多年評比為全美排名前三名的護理學院。

職在本院護理部工作十年至今，除了臨床專科護理的執行之外，也深深感覺到醫院及護理部對於教學及研究的鼓勵與支持，在臨床工作十年之後，想要重新回到學校，接受博士班的訓練有兩個主要的原因：第一個是在臨床工作的這十年裡，從一開始 都是在學習吸收的角色，到後來的幾年，慢慢變成要帶著新的同仁，一起學習，有教學，給予的角色；覺得自己一直在從腦袋裡吐東西出來，分給別人；吐出來的東西，除了是以前學到的，也加上這幾年的工作上的體會，和自己的想法。慢慢的卻發現，沒有新的東西可以吐出來給學弟妹了，都是一些老把戲在重複，就覺得真的該是充電的時候了。

另一個主要的原因是想要獨立。念完碩士以後的確對於研究的設計及執行，有概略的了解。不過，每次寫完東西，總是想要有老師看過，才覺得踏實；總覺得，自己對於學術上的鍛鍊還不夠紮實。深知，想要變得紮實，別無他法，唯有再接受實在的訓練而已。

因此，把握住醫院出國進修的機會，再次回到攻讀碩士學位的母校，美國密西根大學護理學院，攻讀博士學位。

過程

密西根大學護理學院的博士學程包含了幾個階段。第一個階段是修課部分，包含和核心課程(理論架構的產生與發展，科學哲學，及進階護理理論)、研究設計及方法相關課程(研究設計，研究工具的信效度，研究方法)、初級及進階統計課程、護理行政相關課程(結果研究 outcome research，護理行政相關的議題及研究法，及健康政策) 及論文研究主題相關課程(由於研究的主題是病人的期望，因此到商學院修了消費者行為，到公共衛生學院修了健康照護的行銷策略，及到心理系學習人類認知功能及期望的基本概念)。

第二個部份是參與研究的經驗。職於進修兩年期間，前後跟隨 Dr. Kalisch 及 Dr. Redman 參與研究團隊並擔任研究助理的工作，由實際參與研究中學習到執行研究的細節。從概念的形成，研究工具的選定及信效度的檢定，到實際研究的執行，資料的處理統計的分析，及研究結果的呈現。

第三階段為綜合之前修課所學與研究經驗學到的技能，加上自己的研究興趣，形成並提出自己的論文概念架構，此為博士候選人的考試(preliminary exam)；並根據概念架構，提出論文研究的計畫(proposal)。目前，職已完成到這個階段，即通過候選人考試並提出研究計畫得到博士委員們許可。

由於研究的主題為病人對醫療照護的期望，因此，首先由心理學了解期望的形成以及影響期望的可能因素；並且從商業的角度，了解消費者對於產品或是服務的期望與滿意度的相關因素；之後，從醫療產業行銷的角度，從市場調查的方法來了解並提供以病人為中心的醫療照護；最後，將此概念架構運用在臨床病人族群，形成研究的論文研究的計畫。

最後階段是論文研究的執行與論文口試。職計畫在本院執行研究論文的資料蒐集，研究結果分析完成再回學校口試。

心得

兩年進修的時間，身在其中的時候，覺得度日如年；現在回想起來，卻覺得時光飛逝。意志力大概是這兩年來，練習最多的心情。這兩年求學的過程裡，由於博士班訓練，就是要鍛鍊思維的方式，要改變思想的過程；因此在學習的過程中，有一段時間是很不舒服的，有那種見山不是山的感覺，會懷疑自己的能力，懷疑自己的努力，會懷疑是不是真的有一天能畢業…這種時候，只有堅持下去，才能到達目的地！

進修的這兩年，雖然沒有到醫院實習，常有機會和老師及同學討論到美國與台灣及世界各地的醫療現況，發覺到台灣本院的護理服務水準及品質，絕對具有國際水準，但是，似乎做的多，說的少，鮮少利用各種大眾媒體工具或是醫院相關的報章雜誌刊物，讓社會大眾及社區的民眾，了解到醫院的護理部門能為大家提供甚麼醫療服務，尤其現在高齡化社會的來臨，護理服務一向是長期照護中很重要的一環，如何經營一個品牌形象，讓社區及大眾對於本院的護理照護有深刻鮮明的印象，可能是一個值得努力的方向。

可能由於歷史背景的關係，美國的民眾與社會已經習慣有多元種族，在醫院工作的人員，除了基本的語言翻譯之外，從教育開始，慢慢了解不同人群對於健康照護的想法和信念上會有何不同，使身為工作人員的我們，應有哪些認識才不會造成不必要的誤會及促進雙方的滿意度。尤其，高齡社會的來臨，醫院裡隨處可見外籍看護人員，除了知道外籍看護人員能了解基本簡單的中文之外，對於這些阿公阿媽的守護者實在一無所知；再者，在推動國際醫療的同時，工作人員對於服務外國人，似乎除了加強與語言能力之外，其他的部分較無機會亦了解。看到國外醫院中工作同仁對於文化的敏感度，想到這個部分實在是值得我們學習的地方!! 如此，不但能使我們的醫療照護更能接近病人，也大大的提升醫療服務的精緻程度。

建議事項

一 提供研究計畫主持人定期學術交流的機會

進修的這兩年，除了修課之外，所有的老師都強烈建議同學積極的參與學術討論；有些是一個教授的研究團隊定期的研究進度報告；有時是護理行政組定期老師和博士班學生的研究討論；通常都是利用中午時間，大家可以自行帶便當前往，每次有一個主題，有時請老師來經驗分享，有時將自己研究上遇到的困難提出來互相討論；這是一個非常好的意見交換及學習的機會；因為護理部每年有很多研究計畫進行著，如果能提供研究計畫主持人定期針對自己的研究方法，研究的執行，提出來互相討論的機會，相信對於想法的啟發及互相支持，會有很大的幫助。

二 建立及經營榮總護理品牌形象

本院的護理品質一向是有目共睹的，因此，建議利用大眾媒體工具或是醫院相關的報章雜誌刊物，讓社會大眾及社區的民眾，醫學相關科系的學生，以及現在正在從業的相關人員，對於榮總護理的品質留下深刻的印象；尤其現在高齡化社會的來臨，護理服務一向是長期照護中很重要的一環，搶先經營一個品牌形象，讓銀髮族對於本院的護理照護有深刻鮮明的印象，相信是一個很大的利基。

三 除了滿意度，積極了解病人對於醫療服務的期望，以期提供真正以病人為中心的照護

傳統的病人滿意度，皆為病人在接受醫療照護後評量的結果。建議除了從事後的滿意度來分析如何改進目前的措施之外，可積極的了解病人的期望，因為，了解期望之後，不但可以針對期望，調整目前的服務；如果發現有不切實際的期望，可在接受醫療前給予解釋，是病人的期望合於現實，如此，減少不必要的糾紛，並得到最大滿意度。