

I. 引言

醫院護士負責臨床照顧病人，教育輔導，監察病情，配合治療和搶救，督導訓練員工，行政統籌等職務。護士身兼多種角色，應付複雜的環境和不同的期待，往往經受很大的壓力。研究發現醫院病人療效與護士質素成正比（病人療效是指搶救成功率，降低不良療效和併發症等；護士質素是指人手比例，年資，人力組合等）（ICN，WHO，世界銀行，King's Fund，Aikens）。

香港護理學院代表今日出席這個會議，向尊貴的立法會議員，政府官員，醫管局，傳媒和公眾人士訴說目前公立醫院前線護士的狀況和業界的訴求，希望得到重視，解決公立醫院的困境，舒緩護士的壓力，讓我們能更好服務市民，保證病人的生命安全，進而提供優質護理。

II. 初步調查結果

(一) 香港護理學院認為公立醫院前線護士的壓力相當大。

在多種因素之中，當局沒有填補流失的空缺導致專業護士極度不足和護理人力組合不合理是最重要的。其次是資源短缺或分配不合理，病人投訴和醫院暴力事件增加，行政制度欠妥善引致的種種問題，上級支持不足，進修增值壓力大，工作欠穩定，工資待遇差異等。

(二) 前線護士工作壓力大最重要的影響：

認為首要是護士士氣低落和心力交瘁率增加，導致高流失率的惡性循環。其次是負面的病人療效，影響同事關係及護士健康等。

(三) 對 HA 提出的紓緩措施的效用

1. 「今年招聘 500 名註冊護士」，數字上可填補現時空缺，但亦有認為無效或未知。若然招聘對象只吸納未有工作經驗的新畢業護士，他們未必能適應巨大的工作壓力，因為培訓或鞏固這些新畢業的護士需時並須給與適切的支援及管理。
2. 對胡主席提出的要改變 HA 內部的「認錯文化」能否紓緩護士壓力

成疑。

3. 增加護士的管理或專科訓練等則看法參差，沒有足夠的新血補充始終不能解決問題，可能變成「官多過兵」。
4. 對「改善醫生數目和僱用條件」看法也是參差，有的認為若高級醫生過多會反而增加對護士的壓力。

III. 分析和建議

1) 醫療改革引致的壓力

Aikens (1998) 的研究發現，歐美國家近年醫療改革，私營化，醫院重組和「社區照顧」等大趨勢下，削減專業護士，起用助理人員以降低成本，對病人療效造成極為負面的影響的同時，亦大大增加了醫院護士的工作壓力，心力交瘁率 (Burnout)和流失率。

香港的情況也不遑多讓，自 HA 成立以來，改變太多太急，往往缺乏清晰指引，更因巨額財赤引致的缺乏前線人員，更新儀器及其他資源，對各級護士造成極大的壓力。

此外，香港由於沒有足夠的社區配套措施和人手，「社區照顧」增加了對病者、社會和醫院員工的壓力。

2) 護士人手短缺和人力組合不合理

國際護士協會以大量事實和數據證明指出「安全的護士人手水平能挽救病人生命」足夠具質素的護士和合理的護理人力組合是「安全護理」的最基本要求，否則可能危害病人生命 (ICN 2006, 'Safe staffing saves lives') 。

香港護士人力資源近年的變化

1990 年首辦護理學士課程，1991 年醫管局成立，1999 年關閉廿多間護校，到目前主要由三、四所大學提供註冊護士訓練，現時每年畢業 RN 約五百名，與過去高峰期每年 2500 名註冊護士相差很遠，醫院僱用健康服務員 (HCA) 取代了護校學生和部份 RN 的工作。私立醫院和老人院舍同樣嚴重

缺乏護士，有個別公立醫院代為培訓，有些私立醫院則重開 EN 訓練。醫管局廢用過去政府 MDAC 的人手指標和規劃，但未有新的政策和指標，缺乏全面長遠規劃。

而沙士之後逾千名十年以上的資深護士離職，預測未來五年內 HA 一半資深護士會流失。我們認為，培訓一個獨當一面而能採取果斷措施護士，一般起碼須時十年八載。種種現象均不利於培訓一個優良的護士團隊，我們非常擔心。我們認為有關人士的看法是過份樂觀和自信的。

3) 公務員與 HA 僱員，現任僱員與新聘合約制護士之間的工資待遇存在差異對合約制護士不公平。亦因欠缺完善的職銜，職業階梯和專業發展前景，難以吸引、挽留和發展專業護士。

4) 我們建議

1. 人力資源政策

- 改善 HA 人力和資源管理
- 增加註冊護士人手和合理的人力組合

短期：

- 增加合約的靈活性
- 增加合約護士的工作穩定性
- 增聘兼職註冊護士
- 停止使用助理人員擔任專業和技術性的護理程序
- 釐定各級護士的角色和權責

中期：

- 取消護士工資、待遇的差異
- 制訂護士專業發展和職業階梯規劃
- 增加晉升和進修機會

長期：

- 制訂長遠護士人手指標政策和規劃

- 由衛生福利局制訂護士人手指標，人力組合、培訓計劃和各級助理人員訓練政策。不應只靠 HA 或各大學各自為政。要諮詢學會、工會和業界的意見。

2. 紓緩壓力

Aikens (1998) 的研究發現: (1)病人療效和滿意度與護士的工作滿足感有直接相關。(2) 若醫院上層尊重護士，支持護士，護士自主權高，護士控制工作環境，即使人手不足，護士的壓力會相對地低；相反，若得不到上級的器重和支持，護士的專長得不到有效的培養和發揮，就會增加其工作壓力和挫敗感。因此，各級領導要珍惜護士人才，尤其不要將資深護士當作負資產，餵肥雞餐。

V. 結論

1. 目前香港公立醫院前線護士的壓力及流失率之高及其士氣之低是前所未見的，最主要的因素是註冊護士嚴重不足。香港公立醫院服務得以維持日常運作，正是由於護士們本著人道主義和專業精神，以自己和家人的身心健康為代價，與全體醫護人員一起拚力支撐的，離開「以人為本」和「全人護理」的理想相去甚遠。
2. 除此之外，服務於私家醫院，衛生防疫、公立門診，健康院、社康護理和復康、育兒、護老、善終等院舍，以至任教於各大專院校的各級護士，亦同樣面對巨大的壓力，其基本因素和影響是相同的，須要增加社區保健護理的配套增設施和人手，以減輕對醫院的壓力。
3. 改革醫療制度，避免架構重疊和分裂隔離，解決公私營失衡，減少惡性競爭和「挖角」的現象。合理分配資源，以及制訂護理人力資源政策，指標和措施，培訓足夠註冊護士，減少資深護士的流失率，提供安全的護士人手水平，謝謝！