



感謝有您，讓病人在本院得到優質照護。
(攝影 / 洪秀慧)

27天引進300大軍

護理人力招募小組完成超級任務

文 / 護理部 20C病房護理長 李曉雯

全 台鬧護士荒，9成醫院無法招收到足額的護理人員。因工作超時、事務繁忙等問題遲遲無法解決，導致許多護理人員紛紛選擇「出走」，而我們這些仍堅守在臨床工作崗位者對此感受最為深刻。有時會想，護士荒究竟能靠誰來解決？護理人力短缺的現狀就如同一間年久失修的老房子，要重新整頓談何容易，不僅花時間花精神，更重要的是要有人願意挺身而出擔當重任，才能給老房子改變的契機。



團結是成功的開始
(攝影 / 洪秀慧)

「Call Center」小組成立，加油！GO！

5月28日，本院由楊麗慧副院長領軍的護理人力招募小組「Call Center」正式成立，在護理部許玲女主任號召之下，我有幸成為整頓這間「老房子」的第一階段人員，7位小組成員都是現任主管，包括5位護理長與2位督導。我們的首要目標就是將護理人力缺口補足，以減輕臨床同仁的工作負荷，讓大家能夠正常休假，但一邊聽著初擬的作戰計畫，一邊看著手上僅有的在校園徵才時，學生們留下的履歷資料，深知自己背負的是個艱鉅的任務。

猶記得在「搶人大作戰」的第一天，小組設定目標為簽立50張新合約書，希望能找到更多新血輪來推動「老房子」邁向新生之路。我們手疊著手，口中大聲喊著「GO！GO！GO！加油！加油！加油！」斯情斯景真是振奮人心。



「call center」小組，加油！加油！加油！（攝影／洪秀慧）

我們不斷撥打電話，不但將活力與熱情傳達給電話那頭的人，也不厭其煩地解說本院的福利與制度。第一天，總指揮官楊麗慧副院長前來關心進度，坦白說，依現有資料要新招募50位護理師跟本院簽約，確實是很難達成的目標，但我仍自信滿滿地向楊副院長保證我們一定會設法辦到，並且說「只要

對方接起電話，我們就能讓他（她）知道本院完善的福利制度，也就有機會讓他（她）簽下合約書，願意到本院服務。」或許大家會問我哪來的自信，我只能說是大夥奮戰不懈使命必達的精神，讓我相信成功指日可待。



第一天就開紅盤，招募到50位生力軍，楊副院長（右1）自掏腰包發給每人1000元紅包。（攝影／洪秀慧）

為了延攬護理新軍，每天下午狂打電話

就從那天起，「Call Center」小組成員每天中午準時到第9會議室報到，利用簡短的午餐時間討論當天作戰計畫，並檢討前一天所遇到的困難及瓶頸，然後重新擬定對策。由於我們每天僅能利用下午短短的4個小時（13-17時）打電話，所以個個都分秒必爭地拚命call，希望能為醫院多找到一些生力軍，讓護理荒能儘快獲得有效解決。

在電話中，我們詳細解說對方想要及需要知道的一切，並深入了解這些準社會新鮮人的擔憂與疑慮，給予經驗分享與心理支持，甚至安排他們來醫院參訪，由「Call Center」小組成員帶著全院走透透，好好認識未來的工作環境，醫院也配合招募小組的運作推出各種配套方案。經過這樣鏗而不捨的

努力，當有人表示願意簽署到院服務合約書的當下，對我們來說是多麼大的激勵啊！

連call 18天，簽下200張新合約

很多人問我為什麼要這樣辛苦，他們認為「老屋新生計畫」或許只是個口號，喊喊而已，不可能成真。其實我真的只是單純地想到面對護士荒，臨床護理人員的忙碌與辛苦，希望自己能為改變現狀盡一份心力。對於投入「Call Center」，雖然我可以選擇「做」或「不做」，但假設我選擇「不做」，就有可能失去幫助老屋改變的機會，不是嗎？改變需要契機，需要時間，還需要執行者的魄力，透過「Call Center」，我不僅看見希望，更深深感受到醫院想要改變現狀的決心與魄力，所以我選擇相信並心甘情願地全力以赴。

人說女大十八變 團結一心的「Call Center」成立後歷經18個工作天，也如變魔術般地變出那令人無法置信的神奇數字：和醫院完成合約簽立的護理人員突破200位！或許有人會問是什麼力量如此驚人，很簡單，就是「信念」二字。「Call Center」的7人小組不是為了個人，而是為了一個共同的目標齊心努力，站在前線，我們總是想著身為主管，還能再為全院1200多位白衣天使多做些什麼？或許有人覺得改革無感，或許有人覺得薪水加的不夠多，談到錢，沒人會嫌多，但是我們對護理的熱忱絕非金錢能夠取代。護理人力增加，工作環境改善，讓我們更有力量來承擔護理的使命，這才是永續經營的理念。



第18天，已有200位護理人員與本院簽約，周德陽院長、楊麗慧副院長和「Call Center」小組歡喜慶功。（攝影／洪秀慧）

再接再厲！9天後又募來100位生力軍

感謝蔡長海董事長、周德陽院長、黃文良副院長及楊麗慧副院長的大力支持及改變護理工作環境的決心，讓「Call Center」的成員只管努力衝衝衝、叩叩叩，完全沒有後顧之憂。團結力量大，在成功簽下200張合約書之際，護理人力招募小組士氣高昂地再次許下新目標，那就是要再簽下100張合約書。儘管前路困難重重，任務也益發艱鉅，但我們鐵了心地勇往直前。

曾經看過一篇文章寫到「每一份苦差的背後都有無可取代的價值，與一群真正樂在其中的人，不管舞台多險惡，他們的熱情永遠不減，因為熱情不在遠方，熱情就在他們心裡……」哈哈，說的真好，與一群志同道合的人工作是享受也是幸福。「Call Center」成員手牽手共同完成了不可能的任務，過了9個工作天，我們竟然再度開出紅盤，又如願招募到100位護理界新兵願意加入「老房子新生計畫」，與我們一起打拼。



招募護理人數達到300大關，院方感謝「Call Center」小組成員（中間座位有紅色名牌者）的付出。（攝影／洪秀慧）

說真的，不是我們7人小組有什麼魔力，而是真摯的情感、誠懇的態度，透過電話傳達，贏得對方的信任，才能順利在短短的27個工作天簽下300張合約書。「Call Center」小組的成功靠的絕不是一個人的力量，而是一個團隊、一個決心、一個共同的目標：「改善臨床護理工作環境，首先要有充足的人力來減輕臨床護理同仁的負擔，讓大家的休假天數增加」。

好的開始！白衣天使的希望列車出發

有夢最美，但也需要持續的堅持才能看到最棒的風景，嘗到最甜美的果實。「Call Center」成員階段性的任務雖已完成，但這不是結束而是即將邁向下一個目標的開始。感

謝參與老屋新生計畫的首批推動者，也請大家給「Call Center」小組所有成員掌聲，我們都盡了全力。如今，白衣天使的希望列車已經出發，未來就要靠各單位的護理長們及各單位的學姐們幫忙努力留下新乘客，除了讓更多護理界的新血加入我們的改革，大家也要為自己加油，一起創造良好的臨床護理工作環境，讓老屋新生計畫早日成真。

這個由護理部主管們所組成的「Call Center」7人小組，有著身為護理部一份子的使命，要責無旁貸地守護白衣天使的幸福。這次成功的完成護理人力招募，證明了有志者事竟成，拯救天使任務大成功，老房子新生計畫已經穩穩地跨出了一大步。👏



職福會洪秀慧總幹事（左4）默默提供「Call Center」小組強力支持。（福委會提供）



周德陽院長分3梯次向護理同仁說明本院積極推動中的福利政策及後續規劃，請大家安心工作。（攝影／洪秀慧）