



談護生模擬訓練與
東部護理生 OSCE 能力競賽

關懷溝通之美

The Beauty of
Communication and
Care – About OSCE as
Teaching Tool and the
OSCE Tournament in
Eastern Taiwan



■ 文 | 謝美玲 慈濟大學護理學系講師

在我的經驗裡，絕大多數的護生都是在醫院實習之後才稍稍感受護理的專業與甘苦，然後才甘願走上護理之路。但是，很多人卻在剛到臨床工作的階段備受煎熬，質疑自我的能力，萬一沒有從挫折中站起來，可能就脫離職場，或是花了很久的時間才肯定自我，護理成長之路有如「斑斑血淚史」；應該只有少數是一開始就如魚得水。從校園到職場，最大的差別，應該在於「與病人的溝通」。護生面對的不再是假人，面對形形色色、不同個性又身體不適的人，能夠很快就發揮專業嗎？所以，當投身護理教育之後，我就希望拉近教學與臨床的距離，而在接觸了標準化病人與 OSCE 模式並獲得種子講師資格後，一切就更順利地朝這方面發展了。

模擬訓練融入課程 寫實挫折練習

首先，在我教授的課程「身體評估與檢查」中，加入模擬訓練。近年來，模擬 (simulation) 已在臺灣醫護教育上被普遍應用，其好處為提供學生在練習各種技巧時不會導致病人傷害，無論對學生及病人都有助益。模擬的環境是評量臨床技能及專業素養的理想方式，內容包括：模貝應用、電腦輔助軟體、虛擬情境，及標準化病人的應用。

例如，在身體評估的教案裡設計一道題目，請學生幫一位膝蓋痛但又不配合的標準化病人檢查他的膝蓋情形。其中就發生如下的情形：病人手一直護著膝蓋，嚷嚷著：「很痛啊！不要碰到！」學生的反應有幾種：如果只是接話：「喔！很痛喔！那……那我不檢查那裡。」但如果沒有完成檢查就不算過關，這些學生剛好趁此機會學習怎麼達成目的；如果反應是：「很痛對不對，可是一定要檢查一下才知道膝蓋的狀況，才能治療。伯伯你放輕鬆，忍耐一下，馬上就好囉！」想辦法安定病人情緒而達成檢查，那麼這些學生的溝通能力，



慈濟大學護理學系在身體評估課程中加入了模擬訓練，甚至委請標準病人來測試學生。

基本上是很不錯的，就可以精益求精。臨床上，就是有可能病人的反應不配合，如果等到臨床才面對「真實世界」，對學生是很殘酷的，所以情境教學模擬訓練真是很好的方式。

護生能力測驗 三校良性競爭

慈濟大學護理學系從 2009 年開始運用 OSCE，也覺得對學生的學習很有幫助，所以決定將範圍擴大到東部學校的護理生，於 2010 年 10 月舉辦為期兩天的 OSCE 護理生能力競賽，彼此良性競爭，我們早在 5 月就開始積極籌備，幸好有花蓮慈院教學部的臨床技能中心與標準化病人中心協助。

此次活動以「懂得關懷的護理人最美」主題，技能競賽的主要目的

是希望能發揮「以臨床情境為基礎，以病人為中心」的學習宗旨，設計多元化的臨床實務情境，融合模擬模具及標準化病人的策略，以「身歷其境」的方式測試競賽者的護病溝通技巧及臨床技術的執行能力，並藉由自省和回饋的方式來促進學習成效。參加對象包括慈濟大學護理學系、慈濟技術學院及羅東聖母護專三校護理生，比賽分成個人組及團體組兩大類別。共 40 位考生的活動，工作人員則動員了 90 多人。

競賽內容準備了四個站：護理技能影片評析、護病溝通臨床情境測驗、護理技術測驗，及護理衛教。情境測驗當然是邀請已經頗有經驗的慈濟志工標準化病人來擔綱演出，讓參賽者親身體會到與病人溝通互動時所面臨到的問題。



2010年10月東部護生能力競賽分團體與個人組，接受OSCE考出臨場反應。左起為慈濟大學、慈濟技術學院、羅東聖母護專護生的競賽表現一景。

教師較學生滿意 臨場反應富挑戰

在整個活動圓滿結束之後，我設計了一份問卷請所有參與學生與老師們填答，將大家踴躍的回饋與意見摘錄於此。

以1~6分法評值滿意度，75名學生評值滿意度平均5.01，項目評比最高分為對考試工作人員的服務態度，其次為活動整體規劃的安排。有94.7%學生(71位)表示願意再參加類似活動。

而老師們的評值都比學生高出許多，我想是老師們都感受到這樣的情境模擬測驗對於未來教學挹注了一股希望活水。20名老師評值結果，滿意度平均5.61，接近「非常

滿意」，其中的「整體規劃」滿意度5.80，對於「服務態度」更是給予6.0的滿分肯定。全體老師們都希望繼續且定期舉辦類似活動。

此次在團體組的最佳精神獎，我們頒發給羅東聖母學校，我想大家對於他們的投入與用心都是有目共睹。當然，各校表現都非常值得肯定，衷心希望大家都能因此活動而更進步。

關懷病人善溝通 護理能力四處通

至於質性上的回饋，學生的感想如：「和標準化病人接觸，給我很大的衝擊！因病人一直拒絕就不知道該怎麼辦，只能安撫、說服。」
「此測驗讓我體驗到實際臨床真的



■ 東部護生競賽滿意度 (1~6分，非常不滿意到非常滿意)





不比學校練習假病人那樣，但也讓我知道技術是多麼重要，而如何安撫病人，讓病人信任你更重要。」

「學習面對病人用關懷、照顧的態度，還有面對問題如何應對與進退。」學生們有從競賽活動中領受到關懷病人的重要，並思考要怎麼實踐，那麼我們可以很欣慰，辛苦舉辦的活動值得了。

還有同學反應：「透過各個層面學習到病人的感受，不僅是影片、護病關係、技術實作、衛教，我都可以感受到自己還有很多地方學習不足，自己的獨立思考和臨場應變，還要再加油。」

而從競賽活動中學生的實際反應及表現，三校老師們也提出回饋如：

「可將此經驗納入未來的教學中，

尤其是學生在面臨照護及問題解決時的優先順序。」「了解學生學習的過程缺了哪些，可做教學上的改進。」「與校外作互動可激勵自己在臨床上指導，還有技能上能確切照護到病患，技術要融入人文氣息，帶給我另一層面的省思。」老師們得以機會客觀地驗收學生的學習成果，進行教學改進，也激發出更多的教學創意，而且校際交流可以分享彼此的教學經驗，這是競賽之外的另一番收穫。

也希望護理教育能充分運用 OSCE 與情境模擬教學，幫助護生降低進入職場的衝擊度，提昇自我的信心，早一些感受護理工作的美，其關懷人性的真諦。

（此篇圖片由慈濟大學護理學系提供）

所有參賽學生在最後留下合影，也對這樣的良性競爭提出感想與建議回饋，老師們更覺收穫豐碩，有助於改善教學技巧與內容。





聖母醫護管理專科學校 周美玲老師

這次帶了我們班 6 位同學來參加，報名兩隊，這次的競賽是為了讓我們的學生見識一下所謂臨床的 OSCE 考試方式。過去的教學重點幾乎都放在技術層面，在互動溝通的部分比較忽略，所以像同學說的：「我們的目標只有病人，沒有看到（這次測驗中的）這個家屬。」這是我們未來在教學可以改進的。另外，來這次競賽也讓我發想出一些新的教學創意。



慈濟技術學院五年級 張祐蓉

我今天考了四關下來，尤其是病人那一關，讓我深刻感受到臨床應變的能力不足。還有一關是看影片的，我覺得還不錯，讓我們看然後判斷中間到底出了什麼問題。可惜時間有點短，不夠討論。我覺得這個 OSCE 考試是很好的！



慈濟技術學院 吳曼阡老師

在此次的考題設計中加入家屬的變數，真的很貼切，因為我們在醫院裡常常把重心放在病人身上，可能會忽略家屬，這一次利用標準化病人扮演家屬，可以給學生很多思考的方向。



慈濟大學三年級 林政豪

這次個人組的比賽內容四關裡的題目都具連貫性，感覺還蠻不錯的！讓我們實際上去接觸到 OSCE 這種考試方式，尤其在說服標準化病人接受靜脈留置針注射，真是一大挑戰，相信對我們以後臨床實習會有幫助。



慈濟大學四年級 張洵晴

這次的活動非常刺激，我很緊張，一關過一關，從開始到第三關鼻胃管留置病人嗆咳的緊急狀況處置，印象都非常深刻。因為病人媳婦對病人的狀況非常關心，當我們在進行緊急處置時，家屬在旁焦急的詢問，因為家屬的表現非常逼真，我們大家就一直在看她，並想著如何安撫她的情緒，安撫好之後，再開始來評估病人的情況並進行處置。