

教育訓練好幫手

感謝標準化病人

Great Training Assistants – An Appreciation to the Standardized-patient Volunteers

■ 文 / 葉秀真 花蓮慈濟醫院護理部督導

「為了扮演好自己所承擔的角色，事前會花許多時間先去揣摩，還會彼此互相討論與觀摩，藉以矯正缺失部分，力求達到百分之百的符合度，從開始至結束均能確實扮演好角色，因為這也是標準化病人參與新進護理人員考試的第一次，對自己的要求只許成功，就怕演出稍有差池，所影響的不只是對學員的公平性，更會讓別人對這些年來標準化病人的整個訓練成果有所質疑。」

——標準化病人 志工蔡義偉

志工當病人 護理評量首次擔綱

慈濟志工的無所求付出，在慈濟四大志業裡是大家有目共睹的，他們總是維持著像家中長者般的親切態度，讓人與他們接觸總是不由地感到安心、自在。其中有一批醫療志工自願投入標準化病人的訓練

中，擔負起醫學教育的責任。花蓮慈院護理部也因辦理新進人員教育訓練，採用OSCE測驗，其中有三站設置標準化病人站別，因此機緣認識了這些標準化病人師兄師姊。實際上，之前有些擔心志工的經驗多在醫師訓練上，不知是否也能了解護理人員訓練上的需求，然而與標準化病人志工相處後，才知道這樣的想法是多慮了。

好還要求真 態度嚴謹又專業

負責籌畫「運用標準化病人訓練」的如萍護理長回憶：「第一次接觸他們是去台北參加標準化病人工作坊，當時看到他們非常認真的去揣摩病人角色，其中的細微極致，且不斷重複動作只為讓我們學習，真的很令人感動。……沒想到當護理部跟標準化中心提出需求時，就是這幾位來自台北的資深師兄姊負責擔任我們的標準化病人，



在嚴肅的OSCE測驗完成之後，花蓮慈院護理部教學組成員與評審同仁、受試新人和標準化病人師兄、師姊們歡喜合影。

因此備感有緣及親切……而且，志工一開始就先主動問我們，護理人員訓練與醫師訓練有何差異？本次訓練的目的為何？」這些標準化病人均經過嚴謹的訓練，包括由醫師介紹疾病症狀、專業導演指導肢體、表情動作等，除了先前的基礎訓練不算，當新的教案出來後，都要再進行測試。

由於我們是採用原來標準化病人的既有教案疾病史，再增添一些考試站別的目的編寫教案，所以當我們認為行前測試應該沒問題了，志工們還會再推敲，例如會提問：「我故意都不回答並刁難學員問的入院評估問題，這樣可以測試護理人員面對資料收集時的臨床反應……」，嚴謹積極的態度，也讓我們有所學習，更及時做些微調整。

自我要求標準化 彼此指點求進步

首次參加護理部標準化病人的志工包括蔡義偉師兄、官文俊師兄、王文達師兄、簡煌彬師兄以及李滿圓師姊五位。猶記OSCE第一天，當時師兄姊一行人進到教學部，便有人詢問不是只有三站標準化病人站，怎麼來這麼多人？

當您親自與他們相處就了解其辛苦處。像考第一位學員就需咳嗽三聲，標準化病人志工會自我要求對每一位考生均發出相同的咳嗽聲；演出的志工自我要求以外，現場錄影直接轉播到標準化病人中心辦公室的螢幕中，可看見其他志工正在考評是否真的都標準化、應對學員反應如何……等，結束後還會相互指點一番。這就是為何標準化



雖然是志工，但每一位標準化病人認真地學習應該有的醫學知識，且盡可能表演地很統一，自我要求嚴格，希望能給予醫學教育最佳協助。

病人數要多些，且要輪流休息以及設置休息站的原因，誠如義偉師兄所言，承擔標準化病人的志工們真的是「戰戰兢兢，抱著虔誠學習的態度參與」，讓在一旁的我不禁佩服。

傳承經驗新志工 喜見護理更純熟

印象深刻還有，其中有一位是剛訓練完成的標準化病人，其他志工特別向我們介紹他是首度參與正式考試，與他同一站的師兄先擔任一次標準化病人，整個過程也持續指導這位新進標準化病人的演出；他們傳承與教學的精神，並不輸給任何一位專業人員。

當學員跑完各站考試後，標準化病人還要給予學員回饋。蔡義偉師兄給學員回饋提到「請患者在拿到藥時立刻服用，若能順手準備一

杯水，貼心的小動作能使患者感到很溫馨，若患者對藥物有疑問亦可即時給予答覆，無把握則迅速利用電腦查詢再回覆，建立患者對護理人員專業素養的肯定。』，也提到「在言談間要帶給病患親切溫馨的感覺，可能大部分新進人員都是剛從學校畢業，在真正面對病人時顯得非常緊張，該做的程序往往全部亂掉，手足無措，更有腦筋短暫空白的現象發生，雖然我心裡很想幫忙，但畢竟這是一次正式的在職考試，再怎麼急也是得靠自己完成流程。」可見得，志工們比我們還想幫助新人成長。

「之後又對同一批護理人員進行第二次測試，整個流程跟第一次相同，但經過兩個月的臨床學習，這次表現跟前一次差別相當大，在應對進退的態度上顯得自然流暢，不會扭扭捏捏不自在，執行動作上更可從容以對，令人為他們鼓掌 真的希望所有護理人員都能百尺竿頭更進一步。最後要感恩護理部，給標準化病人有再次成長與付出的空間，在過程中獲得很多。」這是蔡義偉師兄寫給大家的回饋，自己付出很多卻仍感恩他人，這就是慈濟志工最寶貴的精神。

他們是最精進學習的模擬病患；是護理教育訓練新的好幫手，無限感恩這群對教育訓練默默付出的標準化病人志工們！✂