

良語良師 蘊良能

慈濟標準化病人十年

文 / 高聖博 慈濟標準化病人中心主持人暨花蓮慈濟醫院婦產部副主任

當你或你的家人生病時，你能接受實習醫學生生疏的溝通能力或是不甚熟練的身體檢查技巧在你或家人身上按壓嗎？如果你的答案是否定或是遲疑的，那麼，你可曾想過，實習醫學生在成為第一線救人的醫師之前，有多少的機會可以像考駕照一樣，先在駕訓班實地練習後，再去考照（醫師執照）呢？





慈濟標準化病人計畫自二〇〇六年三月由吳永康醫師(左)策畫執行，圖為吳永康與吳坤佑醫師(右)親自為志工示範醫師與病人的互動。攝影／曾慶方

病人，永遠是最好的老師，他們可以讓醫學生或新進醫療人員學習正確的醫療技巧。然而，當現實醫療環境無法給予這些醫界新手足夠的學習機會時，我們要如何期待，這些未來的醫療尖兵能帶給我們安心的醫療處置？

然而，你可能不知道，無論在臺灣或海外，有一群人，他們不是病人，也不是演員，但是，卻願意接受演員般的訓練，不論神情、肢體語言、語氣、回應的病情等，都十足地像極了一個真正的病人。除了可以接受學生生澀的問診能力或是身體檢查技巧之外；即使在考試時，不論考生的臨床能力如何地生疏或笨拙，他們依舊能不帶批判地呈現出一致的病人樣貌及病情，讓每一位考生都能得到公平的考試機會。而且，在教學或考試結束時，還能依據學生或考生的表現給予回饋，讓他們能夠保持既有的優點，並且改進自身的缺點，不僅能增進每一位學生或考生的學習動機及自信

心，未來也能成為一位俱備專業才能的醫療人員。

這一群人，由於每一次都能精確、一致地演出，達到一致的標準(Standard)，因而被稱為標準化病人(Standardized Patient)。也由於他們循循善誘的回饋，如同一位諄諄教誨的老師，因此，證嚴上人於志工早會中，特別尊稱這些默默付出的標準化病人為「良語良師」。

慈濟標準化病人計畫自二〇〇六年三月由吳永康醫師策畫執行，在近乎毫無頭緒及資源的情況下，吳永康醫師一肩扛起這項醫學教育改革的重責大任。所幸，在顏惠美師姊的號召下，近百位來自臺灣各地的慈濟志工，於二〇〇六年三月十二日齊聚花蓮慈濟醫院，在多位臨床教師及大愛臺蕭菊貞導演的指導，以及與醫學生的多次演練改進下，結合慈濟四大志業「慈善」、「醫療」、「教育」、「人文」合作的第一批「良語良師」於焉誕生，也創下臺灣首次「以志

工擔任標準化病人」的先例。

然而，慈濟志工不是專業演員，在當時沒有任何概念、沒領任何酬勞的情況，卻心甘情願、歡喜地接受醫療及戲劇專業的指導，努力地呈現出專業演員的水準，甚至願意讓醫學生不斷地問診及在身上按壓檢查，原因無他，無非就是一分為醫學教育付出、無私奉獻的

心。憑著這一念單純而堅定的心念，這些上人口中的「良語良師」可以排除「家業」、「事業」、甚至「志業」上的困難，以完成標準化病人教學或考試為第一優先的任務，因為，教育不能等，救人的醫學教育更不能等。

這一分無私的心念，不僅為慈濟的醫學教育帶來的重大的改革，讓慈濟的標



二〇一三年四月，以標準化病人考試為主體的全臺「醫學校院聯合臨床技能測驗」正式納入第二階段醫師執照考的應考資格考試；其後，標準化病人也陸續應用到護理師、專科護理師及醫事人員考試。



準化病人計畫得以順利的推展，二〇〇六年七月在花蓮慈濟醫院所舉辦的標準化病人研討會中，慈濟標準化病人計畫的成果更是受到多位來自醫學中心的與會學者的肯定。一時之間，臺灣的各家醫學院校也都競相仿效，紛紛招募醫院志工或教會志工來擔任標準化病人，也極力地邀約慈濟前往分享標準化病人的經驗，也因此，在臺灣的醫學教育界引領了一股重大的醫學教育改革風潮。

除了「以志工擔任標準化病人」所造就的成果之外，長久以來，臺灣的醫學教育大都以聘請外國學者前來演講，或是各醫學校院間的經驗分享來學習醫



二〇一三年九月《精通標準化病人》新書發表，內容匯聚高聖博醫師七年實務精驗，現場並在志工身上畫出烏黑瘀青以及被竹片戳傷的效果，上圖為謝美玲老師示範。

學教育的新知或建構新的教學策略及計畫，如此的學習方式，不僅容易造成片面或片斷的概念，無法建立全面完整的觀念，也不利於醫學教育的紮根及茁壯。當時，臺灣的標準化病人計畫正面臨了這樣的困境。

二〇〇八年三月，在一場醫療志策會中，上人提起五年前生命科學院李哲夫院長曾經提起標準化病人一詞。會議結束後幾天，一次不可思議的因緣際會下，竟然在松山機場與李哲夫院長偶遇，並且相談甚歡近一個小時。幾天後，李院長捎來好消息，安排謝明綦醫師和我前往美國南伊利諾大學參加為期一週的標準化病人訓練師資工作坊。

那是一場具備完整觀念且兼具實務訓練的工作坊，也因此，回臺後，旋即於

二〇〇八年六月舉辦第一場為期兩天、兼具理論及運用實務的標準化病人訓練師資工作坊。迄今已協助臺灣超過二十所校院培育二百位以上之師資。

隨著各校院標準化病人及師資的培育逐漸趨於完備，二〇一三年四月，以標準化病人考試為主體的全臺「醫學校院聯合臨床技能測驗」正式納入第二階段醫師執照考試的應考資格考試，這是臺灣醫學教育史上的一項重大變革，而促成這項變革的幕後推手之一，即是全臺灣默默付出的「良語良師」。

由於此次成功經驗，衛生福利部也進一步推動包含護理、藥事等九大職類的教學醫院教學費用補助計畫，將標準化病人的教學及評量普遍應用於所有醫療人員中，以確保醫療品質及醫病權益。



為了慈濟標準化病人中心，高聖博醫師自己也學表演、化妝，更要與教師群一起準備教學方案。



感恩有志工投入，才能讓醫療工作者更貼近人性，盡早學習以病人為中心。右為慈大醫學院楊仁宏院長、國際事務中心國際長劉鴻文醫師。

而這一切成就，究其根源，其實就是來自當年許許多多標準化病人單純而堅定的無私心念。

然而，由於標準化病人準則中的「保密」原則，身為一位「良語良師」，是不能向其他人（包括親朋好友）透露自己的演出內容，也因此，沒有人知道他們的努力及付出，甚至還可能遭遇來自親人、同事或社區師兄姊的誤會及無法諒解。然而，即使遭受委曲，即使演出再疲累，每一位「良語良師」依舊歡喜付出，只因能為醫學教育盡一分心力。

今年（二〇一六）適逢慈濟標準化病人十年，除了回眸來時之路，也感恩這一群默默付出的良語良師，如果沒有他們當年勇猛無私的一念心，臺灣的醫

學教育無法出現如此大的變革，而他們排除萬難、不求回報、甚至默默承受委曲的付出，這一分為醫學教育奉獻的情懷，相信絕不亞於願受醫學生錯劃千百刀的「無語良師」。

值此十年之際，僅能以短短數語表達對「良語良師」的無限敬意與感恩，同時也緬懷吳永康醫師當年獨自承擔的勇氣，慈濟及至全臺灣的標準化病人教育才能有當前的榮景。也希望未來更多的十年，能為醫學教育培育更多身懷「良能」的醫療人員，以不負吳永康醫師及許許多多「良語良師」心願之所託。

再次感恩所有人的努力及付出！感恩！

病人演志工 十年育良醫

文 / 彭微勻、游繡華

第六屆慈濟醫學教育日 請良師顯特色

第六屆慈濟醫學教育日於二〇一六年十一月五、六日舉辦。今年是花蓮慈濟醫院三十周年，正好也是慈濟推動「標準化病人」十周年，因此醫學教育日的研討會課程特地安排「標準化病人成果」等論壇，其中標準化病人成果，邀

請了馬偕紀念醫院臨床技能中心王明淑護理師、臺北醫學大學附設醫院教學部臨床技能中心陳皓羽管理師、臺灣標準化病人協會曾慶煌常務理事及臺中榮民總醫院教學部臨床訓練科謝祖怡主任分享各院校標準化病人執行情形。

「無語良師」與「良語良師」是慈濟醫療教育與人文的一大特色，醫學教育日二天的活動，除了多場醫學專題講



二〇一六年十一月五日舉辦第六屆慈濟醫學教育日，時逢標準化病人中心十周年，也邀請國際專家前來分享，慈濟標準化病人志工也特地前來上課精進。攝影／麥宇婷



為了慈濟大學後中醫系的學生考試，慈濟六院中醫部教師齊聚一堂，與標準化病人志工討論準備。左圖為花蓮慈院中醫科林郁霄醫師（右）與關山慈院沈呂穎醫師，右圖為花蓮慈院林經偉醫師（右一）、臺中慈院陳建伸主任（右二）。攝影／彭薇勻

座，還有不同主題的教學海報展示。今年，不僅安排結合醫療專業與慈濟人文特色的大體模擬手術經驗分享，還有來自加拿大多倫多大學的凱西·史密斯(Cathy Smith)博士、加拿大麥基爾大學依凡·司坦那特(Yvonne Steinert)，以及美國喬治城大學醫學院的凱麗·陳(Carrie Chen)教授、衛生福利部國民健康署王英偉署長等國內外專家學者蒞臨分享，創新醫學教育「標準化病人」以及師資培育專題演講。

二〇〇六年開始招募 培養標準化病人

花蓮慈院自二〇〇六年起就積極招募慈濟志工訓練標準化病人，並於二〇一〇年三月成立「臨床技能訓練及評估中心」，標準化病人中心主持人高聖博醫師更遠赴南伊利諾大學受訓，進一步將理論與實務印證及融會貫通。有別於一般選擇與專業演員合作，招募慈濟志工擔任標準化病人，在臺灣也是開創先例。

加拿大的凱西·史密斯博士同時也是戲劇專家，她除了分享在訓練標準化病人的經驗外，更是推崇花蓮慈院高聖

博醫師是一位儲備訓練標準化病人經驗豐富的專家，慈濟標準化病人的應用也讓她印象深刻，不只用於醫學系學生訓練課程，還用在中醫科、護理學生，而醫事類如藥師、營養師，也都已經實際應用標準化病人進行相關課程。

標準化病人出馬 測試後中醫學生

慈濟大學第一屆學士後中醫的四年級醫學生，在二〇一六年五月二十九日，在花蓮慈院「臨床技能訓練及評估中心」正式接受OSCE (Objective Structured Clinical Examination，客觀結構式臨床測驗) 考試。獨立的看診空間與真實的標準化病人，要讓四十三位即將進入臨床的中醫實習醫學生，熟悉臨床技巧與醫病溝通能力。

「醫師，我女兒鼻塞、流鼻水、打噴嚏很多年了……吃中藥可以改善嗎？」這次OSCE測驗分為二部分六站，有技術站以及標準化病人站。負責籌畫此次測驗的花蓮慈院中醫部婦兒科楊成湛主任表示，不同於西醫的OSCE測試，這次的測驗是針對中醫內科、傷科、兒科、婦科、針灸穴位操作、中藥飲片衛

教等項目設計教案，透過模擬實境的標準化病人，評估學生在病史詢問、醫病溝通、「望聞問切」四診、臨床操作技能等臨床技能。

除了有十三位來自花蓮、關山、臺中、臺北的慈濟醫院中醫科資深主治醫師擔任 OSCE 考官外，還有六位觀摩考官，透過中心內教師走道的單面偏光玻璃與全方位的即時影音記錄，每一個學生在接受測試的時候，同時都會有考官做出客觀準確的評估結果。

擔任考官的臺中慈濟醫院中醫部主任陳建仲，評分空檔中也忍不住說，很羨慕現在的學生，在以前根本沒有這麼好的設備，更別說還有一個真實模擬的標準化病人，希望學生要好好珍惜這難得的機會。

醫師要面對的是寶貴的生命，而不僅僅是厚重的教科書與考試卷。關山慈院中醫科主任沈邑穎說，這次的 OSCE 測試考題很多元，從在診間常見的頭痛問題、婦科月經延遲、傷科腳踝扭傷、兒科常見的孩童過敏性鼻炎、針灸穴位操作，甚至是中藥飲片煎煮衛教都納入考題，學生在通過層層關卡的測試後，不僅能夠增進考生對中醫臨床照顧上的知識、態度與能力外，同時也能加強與學生、病人的溝通技巧。

花蓮慈院中醫部主任柯建新分享，許多實習醫學生在單獨面對實際個案的時候都會有點緊張，甚至因而忽略了許多重要的事情，透過 OSCE 測試，標準化病人擬真的高水準演出，其實就是讓學生提前



慈濟大學後中醫系四年級學生等待考試開始，在診間為病人看診時有主考官在旁；而在診間後方有觀摩考官可透過單面偏光玻璃共同參與。



花蓮慈院也邀請標準化病人參與訓練培育新進藥師、營養師。

經歷初為醫師緊張的過渡期，未來能確實的應用臨床技巧去幫助病人，真正的培育出專業與人文並重的良醫人醫。

演病人考東區新藥師 提升用藥安全

「藥師，這個藥要怎麼吃啊？」「這顆藥用來治療什麼症狀？」手裡拿著一堆藥單，愁眉苦惱的阿婆向藥師說出她的疑問。用藥，是民眾求醫的一大要事，為增進藥師在衛教民眾用藥安全、知識與態度上的能力，二〇一三年十二月，花蓮慈濟醫院、玉里榮民醫院、臺東馬偕醫院聯合舉辦東部聯合藥事 OSCE，這也是花蓮慈院標準化病人第一次運用在東區藥師臨床技能測驗上。

在花蓮慈院藥劑部，OSCE 訓練與測驗是必修課程，也就是剛自學校畢業後到醫院服務的新進藥師，二年內必須通過一次 OSCE 測試，因為測驗過程臨場感高，參加測驗的學員回饋都很好，都認為有助於提升他們在臨床技能、專業的表現。

花蓮慈院除了透過標準化病人、臨床技能評估與訓練培育年輕藥師，同時也協助宜蘭、花蓮、臺東三縣市的醫院在藥師訓練上分享經驗，培育 PGY(畢業後一般醫學訓練) 藥師 OSCE 測驗考

官，而且在測驗前更邀集各院藥師代表開會，從異中求同，研擬測驗的目的與主題內容、評分標準等共識，讓年輕藥師在測試後無論成績多寡都可有很多的收穫。

東區 PGY 藥師 OSCE 測驗主題有處方判讀、醫師溝通、缺藥處理、用藥衛教指導、管制藥品發藥、病人抱怨處理、以及病人產生藥物不良反應時，怎麼詢問病人的狀況與評估等八個實境測驗站。

透過標準化病人的實境模擬，考官除了可以了解年輕藥師在指導病人正確使用藥物、衛教藥物副作用、釐清並解決病人問題等專業技能、以及藥師與病人、醫師的溝通能力之外，同時也可以適時指正年輕藥師需要改進的地方。花蓮慈院藥劑部黃欣怡組長說，這不但可具體了解年輕藥師的執業能力，更有助於提升病人安全。

慈濟標準化病人轉眼十年了，兼任花蓮慈院教學部主任的陳宗鷹副院長也感恩所有標準化病人的用心與付出，致力於提升醫學教育及醫師國家考試品質，讓醫學生在學習辨別病狀的同時，還學會如何與病人相處，是真的用「身」教「言」教，成就未來的醫護人員，真是慈濟醫院的無價之寶。

歡迎青壯年加入

文 / 游繡華

「其實，我不算是標準化病人。」花蓮慈濟醫院常住志工楊芳嬌師姊，因為演出表情難以到位，覺得無法勝任演病人，於是她這十年來承擔標準化病人的召集人工作，就是負責聯繫志工與教學部的窗口，她笑著說，有時還要「扮黑臉」，特別是在 OSCE 考試期間，是不容許標準化病人志工有任何事故發生的。

楊芳嬌初到花蓮慈院擔任常住志工時，最主要的工作是記錄發生常住志工與病人之間的故事。直到二〇〇六年，醫院要開辦標準化病人課程，要招募志工參加訓練，在顏惠美師姊的指導與協助下，她一邊邀請志工，一邊參加訓練課程，一邊記錄發生在課程中的點點滴滴，之後就成了召集人。

楊芳嬌說，因為人在醫院，她深知高聖博醫師、謝明蓁醫師及謝美玲老師的忙碌，臨床、教學、進修，還要到外院推廣，十年來，教學團隊所有的努力，就是為了要栽培良醫、良護及優良的醫事人員，希望年輕學生一旦到醫院擔當起救人的工作時，以病人為中心，跟病人之間可以維持良好的溝通。

事實上，承擔標準化病人的志工都是大忙人，有些人除了工作之外，也有社區的志工勤務，因此要撥出時間接受



謝美玲老師（左）與楊芳嬌師姊（右）。

有系統的訓練課程，十分不易，有時 OSCE 的任務來了，甚至要排除許多工作才能參加，因此也使得聯繫工作常隱藏著許多料想不到的困難。

在考場上，標準化病人只能出現考題上的樣兒，楊芳嬌笑著說，不然就會影響到考生的權益，所以志工只要一答應要演出標準化病人，連要向社區勤務請假，也不能透露行程，再來還要保住安康的身體，這樣才不會影響到演出的水平。而身為標準化病人召集人，她最大的願望就是能有更多青壯年志工加入標準化病人行列，這樣才可以永續，世代相傳，與慈濟醫學教育一起向前走。

標準病人先生娘

文 / 游繡華

在高聖博醫師承擔教學部標準化病人中心之前，身為高醫師的妻子，鄭秋琴師姊平日要主內，照顧在學的兩個兒女，一方面還利用閒暇時承擔社區志工，她一直生活得很充實。且因當時兒女年幼，她並不是在初始就加入標準化病人行列。

鄭秋琴說，高聖博身為婦產部醫師，臨床與教學工作即已十分忙碌，且因產婦接生時間不定，工作壓力也重。高醫師接下標準化病人中心後，對於醫學教育更有一分使命感，也因此為了推動標準化病人的訓練，假日常是四處奔跑，訓練種子教師，分享經驗。

她看到高聖博醫師對醫學生的付出常是不捨晝夜的工作，主要是因為標準化病人中心的人力資源與支援都有限，於是她最早參與標準化病人中心的工作，是在一場專科護理 OSCE 考試中，負責計時按鈴、換電池等工作。她笑著說，那天如果她沒有擠出時間幫忙的話，可能就會看到高醫師「校長兼打鐘」。

於是，秋琴除了忙家事、社區志工，也撥出了一部分時間在標準化病人中心，總希望能為高醫師分擔一些事情，就這樣她參加標準化病人的訓練課程，因為曾是護理人員，似乎更能琢磨情境，她最常扮演的角色是母親，抱著生



高醫師的太太鄭秋琴師姊也投入慈濟標準化病人志工，最常扮演的角色是抱著生病子女就醫的母親。

病子女就醫的母親。

她笑著說，標準化病人中心在醫學教育上是很重要的一個單位，轉眼間十年過了，面臨大多數志工年邁，當前最重要的是培育新血，她希望有更多的年輕人參與，因為未來 OSCE 臨床技能訓練與評估，還將積極推廣在各醫事職類人員的訓練上，所以標準化病人愈多愈好。

考試的樂趣與成長

文 / 周延馨

是何時參加標準化病人訓練，已不記得了，大約是第二或第三屆吧。也忘了是哪位師姊叫我來的，只記得第一次上課時，說要考試通過才能正式加入，我就好緊張，怕通過又怕不通過；因為通不過就沒機會繼續參加，但是怕通過了卻勝任不了，就在這種矛盾中接受一次次的訓練與考試，至今是越了解就越喜愛這個角色功能了。

我們的課程有動態與靜態，動態課能夠開發潛能，又能去我執滅我相，靜態課是學習應遵守的默契與應變。記得有次上課曾用一種類似電子搖控器的答題機，每看完一個示範片，全班要同時作答，誰選了哪個答案一目了然，那時是新人，一知半懂的，很緊張卻很受用，因為可以很清楚知道自己對錯的地方；還有奇特的彩妝訓練，數年了仍然喜歡上課。

我很高興能參加考試，考試是一種享受，可看到每一位學生用智慧與知識努力去瞭解病情、解除病苦的用心；遇到從敲門進來、洗手、坐下、問診、確診告知，態度從容不迫儼然大醫王一般的學生，心中為之喝采；有的孩子還會加上語言的安慰，拍拍手的膚慰，當下雖是表演中的病人，頓時還是心裡一股暖流緩緩流過，好生安慰。

有一次不知演什麼疾病，但要有輕



參加了標準化病人訓練，周延馨師姊（上圖右）發現自己樂於當考考醫學生的老師，也感受到自己的進步。

微憂鬱，那是群體考試，一群醫學生分工一起考，有的負責問診，有的在旁邊推敲提建議，他們天馬行空的問診，雖然沒說出正確病情，但高興看到群醫合作，還幫我做阿茲海默症的測試，讓我差點笑場，趕緊低下頭將抵起的嘴角收起來再抬頭，高興的是最後有安慰我，

那個安慰就是那次考試的重點。喔，也體會到自己差點脫序好危險。遇到不理想的學生，心裡雖然為他著急，但耳邊響起高醫師的提醒，此時放水反而會害了將來的病人，對他亦無益。標準化病人練習讓我成長，學習到遇病不要急，配合醫生才能找到適合自己的好醫生。

醫人醫病更醫心，標準化病人是醫學

生的老師，提供他們行醫前的練習，與其我身後奉獻大體給醫學教育，倒不如現在就培育醫學生，養成優秀醫生造福病患解除病苦，這是我樂於配合也永不推辭的責任。感恩高聖博醫師、謝明蓁醫師、謝美玲老師、楊芳嬌師姊及所有工作團隊的用心，讓我成長，給我付出的機會。

看到刺青不要怕

文 / 余升權

記得是在二〇一四年接到師兄的邀請，這「標準化病人」的名稱，覺得很新鮮又很陌生，很好奇，就報名參加上課。課程中清楚了解什麼是標準化病人，要如何扮演好一位病人，於是日後就盡量把時間空出來參加訓練和醫院的演出。

在這幾次訓練演出中，學習到一些身體病理的反應，還有其他醫學常識，對自己也有幫助，想想這也是做志工的另一種勤務。

第一次參與國家考試時，心裡非常緊張又怕演不好誤導了考生，還好都有把角色演好沒有誤人子弟。印象深刻的，就是有一次在演出時，學生翻開衣服看見我身上有刺青，整個人愣住了！我就和學生說，不要在意我身上的刺青，以後你遇到的病人也會有刺青的，學生才放鬆的做身體評估檢查。

都希望每一次演出可以讓每一位學生



都能通過考試，這是我兩三年來承擔標準化病人的心得。🌱