

# 良師良語 育良醫

## 標準病人訓練

文 / 楊芳嬌、程玟娟、蔡珮琪



疼痛難耐又生氣的甲對醫師說：「痛死了！還不快打針，問那麼多？」

甲妻插話問醫師：「醫師啊！他這個病要住院嗎？」

醫師忍不住笑意說：「你應該先問他得的是什麼病？」

\*\*\*\*\*

醫師問病人乙：「陪妳來的是妳什麼人？」

乙妹搶答：「我們是姊妹。」

醫師：「你們家住哪裡？」

乙妹：「壽豐。」

乙立刻回嘴：「不是啦，我們在玉里山上種金針！」

\*\*\*\*\*

這種牛頭不對馬嘴的對話，可能在醫院裡出現嗎？

是的！這樣的對話發生在慈院二〇〇六年度舉辦的「標準病人班」課程，一般醫學內科謝明秦醫師在訓練標準病人的第一堂課。

### 當假病人 醫學生的老師

什麼是標準病人呢？是指導醫學院七年級即將畢業的學生與病人溝通、關懷的病人演員。標準病人必須依照劇本扮演病人角色，這位病人演員除了表演逼真外，也必須了解劇本內描述疾病的所有細節及其鑑別診斷，而且每次演出都相同。除此之外，這一群受過訓練的病





人演員，還必須能扮演各種難纏角色，以考驗實習醫生的問診能力。

對於慈院要成立標準病人訓練實習醫生的問診能力，證嚴上人也樂觀其成，並廣邀志工加入標準病人行列。上人表示：「大體老師是無語良師，啓迪醫學生探索人體的奧妙；標準病人是良語良師，他們讓醫師探索生命的奧妙。」期待由志工承擔起的標準病人，能讓慈濟醫療志業「人本醫療，尊重生命」的宗旨，更加落實。

現階段慈院外科已開設有消化性潰瘍、胰臟炎、腎結石、骨盆腔炎、異位妊娠以及骨科，內科也開設有心臟衰竭、椎間盤突出、發燒、胰臟炎四個科別，往後也將陸續擴辦。今後在標準病人針對病情的情境模擬下，能訓練實習醫生快速找出病因，減少許多冤枉路；也不會到臨床階段時，讓真病人覺得他

是來看病的，怎麼變成練習對象。

## 以前萬事Ca11 現在標準病人先把關

在三月十二日標準病人班開訓典禮上，外科標準病人召集人吳永康醫師表示：「以前沒有標準病人，實習醫生到醫院實習時，對指導醫師萬事『Ca11』，我們當老師的也就萬事『苦』（台語音類似Ca11）」；以前我們身體一生都要『靠』醫師，唯有這一次可以『考』醫師。」而慈院除了訓練標準病人，也訓練「標準家屬」及「客觀評分員」。謝明綦醫師表示，由於病人來院看診，大多數都是由家人陪同前來。所以，訓練醫師如何以同理心與家屬溝通、解釋病情、為家屬做衛教，也是一件很重要的事。

「標準病人其實就是主考官，最重要的是人文那部份，也就是把醫療科技融入慈濟人文就可以了，期待志工是慈院和國際醫學接軌的先鋒。」吳醫師的一席話，聽得志工學生們個個眉開眼笑，很高興自己能成為標準病人志工！

負責骨科訓練的吳坤佶醫師鼓勵大家：學習這項醫學新任務，人生會多一些色彩。腸胃科主任方德昭醫師稱：有了標準病人，對醫學生而言，減少許多冤枉路；對病患而言減少被錯診的機會。

## 雙吳醫師示範 志工笑著承擔任務

在開訓典禮行將結束之際，為了讓志工們清楚標準病人到底做什麼，吳永康及





吳坤佶醫師(右)演病人，吳永康醫師(左)演實習醫生，讓志工們笑開懷，也清楚標準病人到底做什麼事了。

吳坤佶兩位醫師臨時上場實際演練，由吳永康醫師扮演實習醫生，吳坤佶醫師扮演「大哥級」的標準病人，讓志工學員更能實際揣摩標準病人的扮演技巧。

吳坤佶醫師說演就演，他很快的拿掉領帶，大模大樣的坐上椅子，翹起二郎腿，斜眼看著醫師。

飾演病人的吳坤佶醫師問（以下簡稱「病人」）：「醫師，你姓什麼？」吳永康醫師說（以下簡稱「醫師」）：「我姓吳，您呢？」

病人：「喔！你也姓吳，那我們兩個同姓。」

面對這樣大刺刺的病人，實習醫生緊張的額頭冒出汗珠，他戰戰兢兢的問病人哪裡不舒服。

病人：「我肚子痛！」

醫師：「請問您那個地方痛？」

病人指著右下腹說：「這邊！這邊！」

醫師：「我摸摸看你的肚子好嗎？」

病人：「要摸阿，好啊！」病人(吳坤佶)撩起襯衫，露出胖胖的肚子，實習醫生(吳永康)用雙手在肚子上到處敲敲，問病人痛不痛，當敲到左邊時，病人都說不痛；當敲到右邊時，病人就大聲哀叫：「喔！好痛喔！像針在戳一樣。」

經過這一番觸診，吳永康醫師已經知道病人患的是闌尾炎（一般叫做盲腸炎）。飾演標準病人的吳坤佶說：「不錯，我剛剛示範的是盲腸炎。」



兩位醫師演出逼真、活潑生動，志工在笑聲中，緊張的情緒頓覺開懷。官文俊師兄說：「看了兩位吳醫師的實際表演示範，內心鎮定了許多，心中總算有了譜。」

慈濟志工一手動時千手動，面對醫學界的新課題——標準病人的任務，仍舊是勇於承擔、全力以赴。

### 不畏苦痛 不怕路遙遠

自從標準病人開訓後，大家又見識到慈濟志工的另一項本事。

第一梯三十四位外科標準病人中，有二十五人來自北區。每次上課，都是由黃雪梅師姊負責購買車票，期間有幾次因上課時間臨時有所變更，雪梅師姊在退票、購票上要費相當的心思，但她仍歡喜接受變化球，完成任務，讓志工們

能在變換的時間如期前來。

而標準病人志工們面對已排定的行程發生變化，也都毫無怨言，全力配合，適時出現在教學部現場。

扮演骨科標準病人的黃瑞芳師兄住在台北縣蘆洲鄉，每次來花蓮慈院上課或考試，都是自己開車前來。有一次臨時變更上課時間漏了通知他，讓他老遠趕來又撲了個空，他還是歡喜的再開車回家。

更難得的是黃師兄每次參與「標準病人」考試時，總是不惜犧牲自己，將自己的手背被蜜蜂叮咬得紅紅腫腫的，就像真的骨折引起的紅腫一樣，讓醫師及實習醫生們佩服之至。

骨科另一位標準病人魏伊屏師姊，也是相當用心於標準病人的真實情境扮演。記得評鑑那天，她額頭紅紅的，左手纏著紗布出現在教學部，大家嚇了一

跳，以為她真的跌倒，讓負責教學指導的王正一教授看了不捨的說：「用真的病人好嗎？」

經過了四個月的課程，七月十九日，來自北區與花蓮的標準病人志工接到了教學部頒發的(外科)結業證書。慈院這群「假病人」為了當實習醫生的老師，可是自假、自掏腰包、自己料理交通，其中年紀最長的志工已經八十一歲了呢。

### 犧牲形象 演什麼像什麼

而在七月二十九日上午舉行的標準病人訓練成果研討會，五家醫院醫師



右為黃瑞芳師兄扮演骨科病人考實習生。

(中國醫藥大學教師培育暨發展中心關超然主任、高雄醫藥大學醫學系賴春生主任、林口長庚醫院腎臟內科簡竹君醫師、三軍總醫院趙有誠副院長、玉里慈院骨科吳坤佶醫師) 分享落實標準病人的經驗時，吳坤佶醫師提到一個有趣的片段：一位六十歲的志工阿嬤發心扮演標準病人，在分配病歷時抽中的病症竟然是子宮外孕，最後當然做了適當的調換，不過也讓我們了解到標準病人的病症必須要配合實際年齡、身體狀況。

當日參與標準病人「演出」的林素珍師，平常是個時髦的職業婦女，皮膚白皙，這一天她特地將臉上塗、腳踏拖鞋、穿上花衣服及七分褲，跟她平日打扮判若兩人。當她進入教學部時，有人以為她走錯路了，應該是要去六西探病的人。

正式考試時，實習醫生為林師姊看診看到一半，她這位傷心病情的病



醫發處同仁劉鏡鏘師兄演起病人有模有樣，讓陳明杰醫師非常佩服。



人突然嚎啕大哭，讓實習醫生見識到志工無所不能的身段。

## 慈院之寶 培育良醫貼近人心

觀摩過標準病人的演出後進行綜合討論時，應測的實習醫生都非常感恩師兄師姊的幫忙，也相當讚歎他們的演技。高雄醫學大學醫學系賴春生主任也稱讚：慈院標準病人的表演已達水準之上。而擔任標準病人的師姊也開心回應：聽過今早的演講，更了解到標準病人在醫學生的學習過程中扮演的重要性，也很榮幸自己扮演了這麼重要的角色。

而在八月十一日、十二日，花蓮慈院上上下下都在為二十週年各項慶祝活動而歡欣鼓舞的同時，在六樓的教學部，

也有許多人為一般外科和內科的臨床技能考試而默默的忙碌著，他們正是標準病人志工。內科標準病人有六位參與模擬病人扮演，其中賴麗真師姊、陳汝雲師姊及李財旺師兄各拎著一袋道具，一眨眼功夫，麗真師姊腳蹬雨鞋真的像是上山採金針的婦人；汝雲師姊飄著一頭捲髮，手上拎著斗笠、配上一襲花衣花褲；財旺師兄換上忍者鞋，頸項掛著一條毛巾，他們都把自己打辦得接近實境，好讓學生看診時更有真實感。

慈濟志工是慈院之寶。志工們投入標準病人訓練課程，成為標準病人，他們做什麼像什麼。有了標準病人，實習醫生有了走入臨床最重要的指導老師，也期望台灣的醫療人文因此而更貼近人心。



七月十九日第一批外科標準病人拿到結業證書了。

# 感恩良語良師

## 談標準病人的從無到有

文 / 吳永康 花蓮慈濟醫學中心一般外科醫師

本院第一次的標準病人考試，學生分別在八月十一日、十二日順利接受外科組及內科組的臨床技巧考試，能在滿是感恩的二十週年院慶前夕，為慈濟醫院、為上人交出這亮麗的成績單，內心真是感動！也感恩本團隊所有醫師及行政人員的努力付出，雖然過程是辛苦的，但結果是甜美的。

### 新的挑戰與嘗試 標準病人訓練

記得在去年九月左右，許文林副院長通知我說：除了UGY(一般醫學訓練)以外，林碧玉副總還希望我負責標準病人的訓練。當時接到這一項任務，心裡十分惶恐；雖然，在進入慈院以前，我已在前任醫院當了八年的醫教部主任，可是標準病人的訓練及臨床技能考試對我來說是一個全新的挑戰及嘗試。

其實早在一九七〇年，美國及加拿大的醫學院就已利用標準病人來為醫學生進行臨床技能訓練及考核。主要目的除了技術及概念的傳承外，更重要的是如何教導醫學生獨立思考的能力，並養成終身學習的習慣。這個教學方法於三年前在醫策會的推動下，才於國內的教學醫院慢慢發展

起來，所以這種教學方式對國內的教學醫院也是很新、很嘗試性的。

### 模擬病人考學生 還可重複利用

所謂的「標準病人」就是「模擬」病人，是藉由經過訓練的人依照劇本來扮演病人角色，這位「病人」除了必須表演的很逼真外，也必須了解劇本內描述疾病的所有細節及其鑑別診斷，而且每次演出都相同；這樣可以讓學生先在標準病人身上練習各種溝通技巧及臨床技能，而不必直接讓生病的病人變成練習對象；受過回饋訓練的標準病人也會對學生的表現以病人的觀點給予回饋意見，這在以真正的病人為對象時，是不可能發生的。而且，可以「重複利用」同一位標準病人來學習相同的技能，而不必擔心對病人造成傷害、疲倦或激怒病人。對教師而言，標準病人能依照教學上的需求，配合上課時間來演出教學所需要的劇情，比起用真正的病人有更大的彈性、更好的效果。

由於是新的教學方式，而當時亦沒有所謂的標準病人，去年十一月八日，我們便請醫學系五年級的學生李力行同學來當「標準病人」，並以醫學系六年級的三位



李力行同學(中)扮演標準病人考學長學姊，模擬腎結石的的情況。

同學作為測試對象，進行了本院「標準病人」技能考試的第一次模擬測試。

## 社服志工戮力推動 標準病人快速開班

在這次測試中非常感恩參與的老師們提供我很多寶貴的意見，在上網收集各方面的資訊後，我開始訂定本院第一份的「標準病人」訓練計畫書。其後在林副總的支持下，透過社服室的顏惠美師姊及楊芳嬌師姊，我們開始招集全省的慈濟志工投入「標準病人」的訓練計畫——這就是志工們參與「標準病人」訓練的開始。另外，亦邀請了婦產



科高聖博醫師及骨科吳坤佑醫師，作為我們婦產科組及骨科組標準病人的指導老師。

考量醫學中心評鑑可能於四、五月間在本院舉行，而「標準病人」的臨床技能考試對本院評鑑有正面意義，因此，標準



吳永康醫師特別感謝參與院內第一次測試的老師們所提供的意見。

病人訓練班於三月正式開班。有感於「標準病人」對醫學生在日後的行醫生涯中具有重要的啓蒙作用，所以在開訓當天，上人特別讚「標準病人」實為「良語良師」——這就是「良語良師」的由來。

### 標準團隊受肯定 奉獻艱辛小事情

在醫學中心評鑑結束後，我們團隊又多了一位生力軍，那就是內科謝明秦醫師的加入，也就是從這個時候開始，我們「良語良師」的訓練架構才算完整。在各組老師的用心努力下，於七月十九日舉辦結訓的記者招待會上，我們初嘗了努力後的甜美果實，因為「良語良師」的結訓典禮登上許多媒體的版面，而且給予我們很正面的評價。

接著於七月二十九日，全國性的標準病人研討會在本院舉行。在研討會中，我們整個團隊在標準病人的訓練上，尤其是志工的加入及大愛台的參與，均受到各醫學中心及前輩們的肯定，我一顆忐忑不安的心在此時才整個安定下來。

回想今年年初的每個寒夜裡，我都要在下班後拖著疲憊的身體去上網查資料、寫訓練計畫及撰寫劇本，我已經忘了有多少次在寒夜裡我就坐在電腦前睡著了。但能為慈院，為上人爭取到我們應有的榮耀，這些小小的付出又算什麼呢！

不曾為艱辛而停留，不曾為命運而低頭；只因我已化身千手裡，為了奉獻而婆娑……(摘自《千手觀音》)

與全院共勉之！



標準病人的開訓典禮，林碧玉副總、陳英和院長、林欣榮院長、許文林、石明煌副院長等都到場，顯見標準病人對慈院的重要性。林院長盛讚志工們承擔起良語良師之責。

# 培養良醫仁醫

## 標準病人的心願

文 / 魏伊屏 花蓮區志工 整理 / 楊芳嬌

今年三月，花蓮慈院在林院長帶領下成立臨床技能標準病人訓練，我很榮幸參與骨科標準病人訓練的行列。

骨科標準病人的指導老師是吳坤佶醫師，吳醫師很灑脫而且幽默有耐心，更具有愛心；他準備的標準病人資料非常詳盡，讓人很快的能理解其中訣竅。

吳醫師教導標準病人，依自己適合的角色定位為士、農、工或商，以便在穿著、言語及語氣上給予指導，希望實習醫生們能有比較真實的情境正確觀察；而標準病人也從醫生的問診態度上，感受醫生的關懷與否。

為期四個月，經過十多個小時的訓練，從吳醫師的教導中，獲得許多骨科方面的醫學常識，也因為扮演病人，用心揣摩病人的心理、表情及動作，無形中更能體會病苦，這對我往後的醫療志



魏伊屏師姊(右)感恩吳永康醫師為標準病人的付出，也很感恩讓自己的志工功能更有發揮空間。

工工作將有更好的發揮。

四月二十一日評鑑那一天，我參加模擬演出。在演出的前二天，大愛台的蕭導演特地撥冗指導，非常感恩蕭導演的耳提面命，他要求不要有太誇張的肢體及語言，而加強臉部表情和對痛感的持續。

那一次，我用紅藥水及紅色精油塗抹在臉上及左手上，衣服則穿得鬆垮邋遢，頭髮是亂中有序，左手裹著白紗布，然後面對鏡子再一次演練表情，以及左手尺骨斷裂必須向外稍微彎曲。我從沒骨折過，不知其中的病苦，憑藉



二十年志工經驗，揣摩病人走路及疼痛不適的樣子。

到了教學部，行政人員們看我渾身是傷嚇了一跳，有人關切的詢問：「師姑，您怎麼了？」這份貼心關懷，讓人感受到慈濟的人文。

記得以前生病時，看到醫生就忘了要問的事，後來想到一個方法就是帶小抄，將想問醫生的事記下來。可是，醫生太忙了，根本沒有讓我發言的機會，還沒問到重點，醫生已經將藥單開好了。

經過這次參與，我會用病人的感覺告訴醫學生，希望他們除了鼓勵病人以外

還要先聽聽病人想知道什麼，並給予建設性的意見讓病人做參考，更要告訴病人所關切的病情。

感恩上人創辦慈濟醫院、感恩教授將學生教得非常優秀、更感恩醫學生認真學習，為未來醫界貢獻己力。

記得大體老師李鶴振師兄曾說過，寧願醫學生在他身上劃錯幾十刀，也不要再在病人身上劃錯一刀；我也願意不辭辛苦，讓實習醫師學習問診千次萬次，只願他們在真正看診時，不要錯診一次，發揮良醫精神，醫人醫病更醫心，讓病人離苦得樂。

---

# 奇妙的學習之旅

文 / 呂麗慧(北區志工) 整理 / 楊芳嬌

四個月的標準病人訓練，是我人生一個新的體驗，也才深深體會一位醫師的產生是付出多少人的努力造就而成，更認清一輩子都要靠醫師的我們，都應抱持一份感恩心，感恩醫師讓我們回復健康的恩德。

記得三月七日那天，花蓮慈院社服室顏惠美師姊來電，希望我能於三月十一日回花蓮支援。

一聽花蓮慈院需要人手，我毫不遲疑，於十一日早上坐上開往花蓮的第一班火車，沿途窗外一片霧濛濛的，內心也一團迷惑，究竟要支援甚麼任務呢？

到了慈院見到顏師姊，才知道是要當「標準病人」，記憶中這是一個陌生的名詞，原來是要當讓實習醫生模擬問診的假病人。那時心中充滿了不解，心想現代科技這麼發達，有電腦可以快速精準，老祖宗傳下來的望、聞、問、切問診技巧，還有需要嗎？

隔天（三月十二日）才要正式開課，十一日先行集訓，並選好所要扮演的標準病人科別。我跟一些師姊一起加入婦科——骨盆腔炎標準病人的行列。我曾經出車禍住過院，但沒有得過骨盆腔炎，對骨盆腔炎一無所知。

經過高聖博醫師耐心、細心的教導、解說有關骨盆腔炎的來龍去脈，並為我們幾位女眾解答切身的婦科疾病問題，如此十多個小時的訓練後，對婦女的骨盆腔炎疾病才稍具常識，也才了解問診中望、聞、問、切的重要。

受訓期間，我用心揣摩，每回上課後回家，根據劇本，再請教會患過骨盆腔炎的朋友，自己多演練幾次，希望能將骨盆腔炎病人的情況做最正確、最自然的表現，對實習醫師在問診上有所助益。

四月二十一日醫院評鑑那一天，我首次上場表演模擬病人，在診間接受實習醫師問診時，看到實習醫師因生疏而戰戰兢兢，腦海中浮現出有一天在慈院門口見到的一幕景象：一位身體瘦弱又披著長髮的女子，看起來她的每根髮絲都

在訴說著無奈和哀傷，好像在教導我體會病人的心理。

我體會出心靈的苦其實更甚於肉體的病苦，因此醫病更須醫人，而問診尤其是醫治病人的入門、建立醫病關係的關鍵。

發覺當標準病人的重要性後，我更樂於扮演標準病人，雖然我住台北，每來回一趟都要花不少的時間，但是我很高興，只要醫院需要，我都會把握因緣，協助實習醫生在問診方面學得更多臨床技巧。

七月二十九日的標準病人訓練成果研討會令我永生難忘，那是一場奇妙的學習之旅；透過與會的醫學教授的分享，我感到我的人生更豐富了，我感恩所有給我機會學習的人。



# 醫學生的話

文 / 顏君霖 慈濟大學醫學系七年級

「阿姨！有什麼需要幫忙的嗎？」我對著一位衣衫襤褸的婦人詢問，是否把教學部當作是一般病房了。殊不知，那位看似跑錯病房的婦人竟然就是我的標準病人，我的老師。

第一次接受標準病人的考試，是一個全新不同的體驗。以前面對的不是老師們上課時的講解，就是在醫院內真正生病受苦的病人。從教室走到病房，中間完全沒有任何的橋接。記得我第一次在病房中，我不知道該如何面對一個情緒崩潰的病童母親；第一次幫病人問診時，馬上就被病人識破不夠熟練。而標準病人就是聯接教室和醫院的橋樑。

這次的考試中，我面對的標準病人是一位衣衫襤褸的婦人，她維妙維肖的演出一位發燒病人的表現和一個不知所措的病患著急的神情。雖然我手中拿的是答案紙，耳朵不時注意考試時間限制的鈴聲，不過，我在學習盡我可能的去體會為什麼病人這麼著急，到底是什麼「東

西」讓這位阿姨生病。

透過這次的考試，我也發現，我平常面對病人花的時間有點沒效率，問診的邏輯性和完整性也不夠，這些都是我往後要注意和改善的地方。

最後，我很感謝我們慈濟醫院的老師們給了我們這麼好的機會來接受標準病人的洗禮，也很感謝這些志工辛勞的演出。



圖為標準病人黃師兄給顏君霖考試。