3

特別報導

標準化病人中心 喜迎十二歲

文／魏瑋廷

標準化病人中心團隊於慈濟志工精進日舉辦標準化病人招募講座。圖／標準化病人中心提供

花蓮場標準化病人招募茶會。來自臺北、宜蘭、花蓮的慈濟志工踴躍參加，報名表單如雪片般地飛來。攝影／魏瑋廷

沒有人願意患病，卻有一群健康的人，甘願冒著「沒病裝病」的忌諱，接受全然陌生的醫學教育訓練，來扮演病人，協助醫學生與新進醫療人員學習正確的醫療技巧，他們是——標準化病人（Standardized Patient）！

慈濟標準化病人計畫自二〇〇六年創立至今，並於二〇一三年與其他醫學校院的標準化病人共同承擔全臺客觀結構式臨床測驗 (OSCE, Objective Structured Clinical Exam) 的重責大任，為了因應醫學系改制後，二〇一九年將有兩屆醫學生同時參與全臺灣的 OSCE 考試，標準化病人的需求大增，因此，二〇一七年成為標準化病人招募的重點年度！

招募茶會迴響踴躍
新訓工作坊養成專業

標準化病人中心團隊開始於慈濟志工精進日舉辦招募講座；並於二〇一七年七月分別在臺北及花蓮分別辦了標準化病人招募茶會，受到來自臺北、宜蘭、花蓮的慈濟師兄、師姊熱烈迴響，短短幾天就收到百多位的報名人數。

原訂一梯次的新訓工作坊，因應「爆量」的報名人數，增加為兩梯次。分別於八月及十一月的週末舉辦。為期兩天的新訓工作坊，標準化病人中心安排訓練核心課程，藉由「通識課程」、「戲劇訓練」、「教案訓練」等課程學習教案完整訓練及演練。

多年與標準化病人中心合作戲劇訓

練課程的李育芳老師透過獨特的教學，成功開發每位戲劇菜鳥「放飛自我」的演戲細胞。她表示，標準化病人訓練課程，一大重點是讓學員喚醒演戲的本能。她認為，「標準化病人是很偉大的工作！」自己曾有過陪伴家人就診的經驗、也曾帶領醫學系學生的表演藝術社團，種種經驗讓她更肯定標準化病人是一個有意義的任務，提升醫病品質。

SNQ國家品質標章肯定

考核結果，花蓮慈院標準化病人中心目前共有一百六十二位標準化病人，其中的六十七位更取得「國考標準化病人」正式資格。

邁入第十二年的標準化病人中心，其領先臺灣、獨步全球的四項特色，更於二〇一七年獲得社團法人國家生技醫療產業策進會 SNQ 國家品質標章的肯定！四項特色分別為「標準化病人 MOOCs 課程」、「標準化病人訓練師培訓課程」、「『志工』擔任標準化病人」、「慈濟標準化病人線上申請系統」。

標準化病人中心架設的 MOOCs 免費線上學習課程，是全世界第一套標準化病人 MOOCs 課程，內容多元完整，無私的分享給所有需要的老師及標準化病人；標準化病人訓練師培訓課程，更是全國首創兩整天的實務工作坊，課程內容最完整、舉辦的場次最多、訓練出全國最多的訓練師資。

慈濟標準化病人中心更是全臺灣首創、甚至是全世界第一個完全由志工擔任標準化病人的機構，引領「以志工擔任標準化病人」的風潮！慈濟標準化病

為期兩天的新訓工作坊，標準化病人中心安排訓練核心課程。攝影／魏瑋廷

「標準化病人是很偉大的工作！」新訓工作坊中負責戲劇訓練課程的李育芳老師（右）讚歎道。攝影／魏瑋廷

人線上申請系統，則是全臺灣首創的線上申請系統，透過各項資料的填寫，可以確保申請活動的品質，並維護標準化病人出勤時的人身安全。

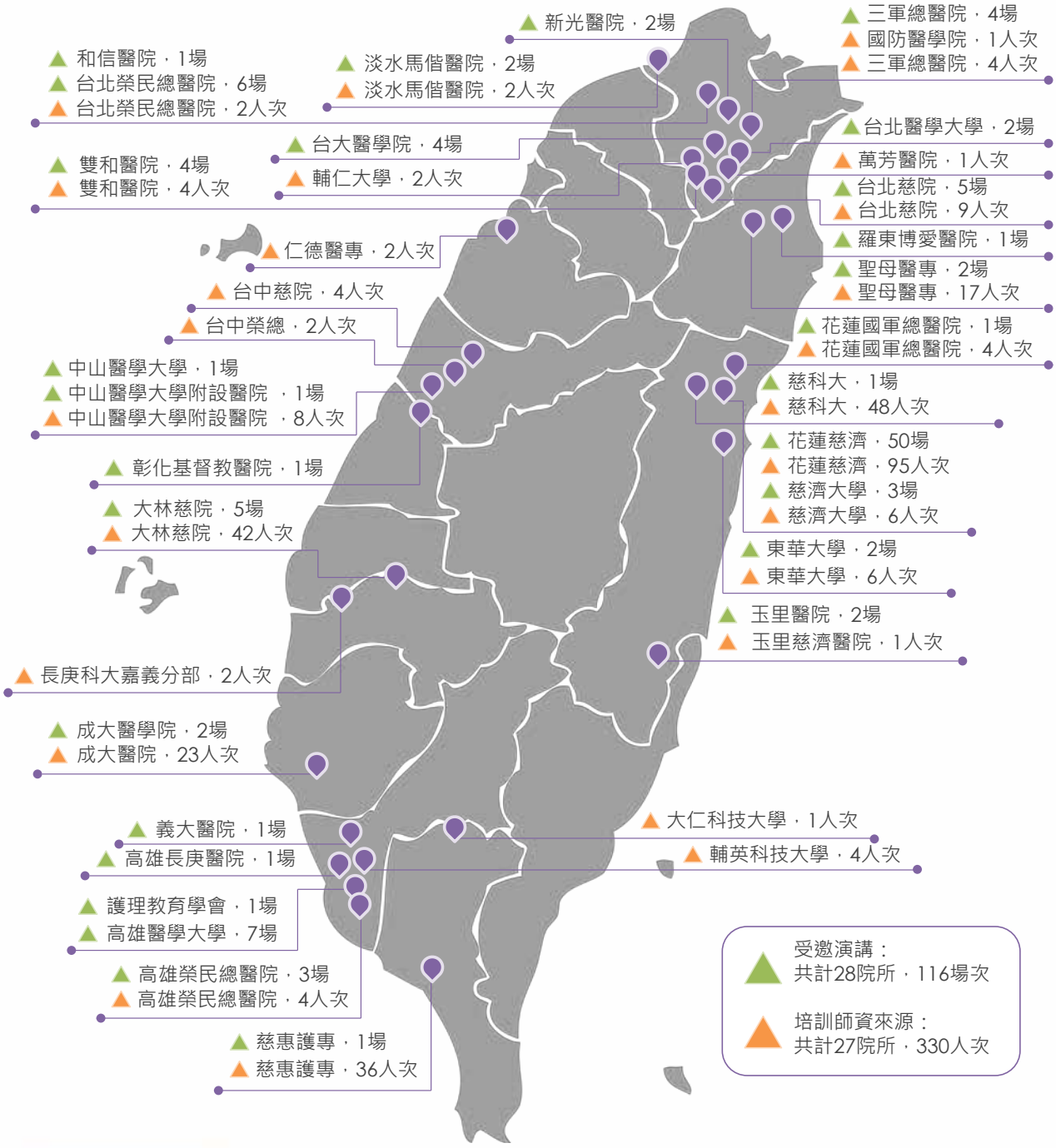
十多年來，標準化病人中心團隊帶著珍貴經驗，在全臺各地舉辦工作坊和講座，培育出種子教師，協助超過二十所校院培育二百位以上之師資。臺灣醫學教育學會更邀請標準化病人中心製作學會公版訓練教材、並協助臺灣標準化病人規畫協會的學術活動。

標準化病人中心
十二年的感恩與祝福

高聖博醫師內心充滿無限感恩。回想初期招募標準化病人以及建立標準化病人中心的艱辛，高醫師感恩所有標準化病人志工及相關人員的參與與支持。特別是二〇一七年五月舉辦的首場感恩茶會，感受到學生對「標準化病人師姑、師伯」最純真而誠懇的感謝，透過影片介紹，學生能更真實的了解，僅僅為了一場國家考試，標準化病人背後所需要接受的訓練，與實質或無形的付出。學生對標準化病人的感恩心，讓高醫師「很動容！」

目前標準化中心擁有一百六十二位標準化病人志工的龐大陣容，成員組成也一改過往年齡層偏高、女性偏多的現象，有愈來愈多年輕志工、男性志工也投入行列。標準化病人中心十二年的努力與付出，獲得 SNQ 國家品質標章的肯定，除了欣喜獲獎外，委員的互動回饋與反思，包括行銷、研究或合作模式的改善建議，是高醫師認為認證過程中最大的收穫。

中心歷年受邀演講及訓練師培訓成果



十多年來，標準化病人中心團隊在全臺各地舉辦工作坊和講座，培育出種子教師，協助超過二十所校院培育二百位以上之師資，資料統計至二〇一六年。二〇一七至二〇一八年，新增輔仁大學附設醫院、雙和醫院、成大醫院、萬芳醫院、大林慈濟醫院。圖／標準化病人中心提供

加強推展醫事職類
增進病人志工回饋能力

高聖博醫師對中心未來的展望，希望能加強推展醫事職類、增進標準化病人回饋能力，發展國際化。他說，標準化病人的任教範圍，從一開始的西醫、護理領域，逐漸推廣到中醫，以及藥劑部、營養科，還有二〇一七年加入的檢驗醫學科等醫事職類，未來，標準化病人中心將推廣至更多醫事職類科別。

在二〇一八年的標準化病人課程規畫上，除了每季的繼續教育暨模擬演練課程外，標準化病人中心首次加入「醫學新知課程」，透過不同的衛教主題，邀請營養科、藥劑科、呼吸治療科等醫事職類專業人員分享，並配合視訊連線，讓臺北、臺中、宜蘭等地的標準化病人志工能共同上課，認識正確的醫療新知。

高聖博醫師表示，培養標準化病人的回饋能力，是成就良醫的第一步！「我覺得剛剛問診的過程中，你都沒有在關心我。」考試中，標準化病人會向醫學生如此回饋。驚訝、錯愕、覺得委曲、甚至有些微的不服氣，是聽到回饋的醫學生常有的反應。

高醫師說，通常會得到這樣回饋的學生，反而是成績最好的學生。因為成績好，學生常常會專注於專業的學習，在接觸病人時，問的每一個問題確實非常專業，也都很正確，但是病人感覺「醫師只是想要得到『你要的答案』，卻沒有關心到疾病所造成『我的困擾』。」未來，學生可能會成為名醫，卻不一定是良醫。

回顧十二歲的標準化病人中心，主持人高聖博醫師（紫衣者）表示，內心充滿無限感恩。攝影／魏瑋廷

早期訓練標準化病人的目的，是以考試為主，而標準化病人更深切的功能，則是在於給予學生的回饋。透過標準化病人親身的感受，及時給予學生回饋，讓學生了解到與病人互動的重要技巧、如何讓病人感受到真正的關心，真正建立良好的醫病關係與醫病的互信，都要透過標準化病人的教學與回饋來引導並啟發學生。

高聖博醫師分享人文的根本，就是「人心的觸動」。因此，培育醫者人文，是醫療教育長期以來，更是未來十年的重點項目，而訓練標準化病人的回饋能力，如何表達醫病之間的感受與感動，適切的給予學生最有效的回饋，讓病人能真切的感受到，每一步醫療處置，都是以病人的感受、病人的困擾為出發點，進而影響未來的醫療執業氛圍，才能發揮標準化病人真正的良能。

發展國際化　聆聽志工心情小語

發展國際化，是標準化病人中心長遠的目標與計畫。二〇一一年開始，高聖博醫師多次參與在新加坡大學舉辦的APMEC（超過三十三個國家，近一千兩百位專家學者與會的亞洲最大醫學教育年會），與新加坡大學主要負責標準化病人計畫的人員建構跨國合作、學術交流與研究的雙向互動橋梁。

高聖博醫師表示，由於新加坡的華人文化與臺灣文化背景相近，雙方在標準化病人教案撰寫、考官培訓、教師招募等議題所遭遇的難題相當雷同。然而，新加坡大學並無標準化病人訓練師的培育課程或工作坊，短期，花蓮慈院將與新加坡大學合作，透過共同舉辦學術活動、工作坊，增進兩校院的交流，建立長久的合作機制。

檢驗醫學科於二〇一七年加入標準化病人考試，未來，標準化病人中心將推廣至更多醫事職類科別。攝影／魏瑋廷

透過與新加坡大學的合作經驗，花蓮慈院標準化病人中心也將積極參與亞太標準化病人相關學術會議，與中國大陸、韓國、日本等國建立跨國合作模式，推展跨國學術會議。並透過長期的國際合作，推展標準化病人的創新教學及研究，推動成立「亞太標準化病人學會」，希望能成為亞洲標準化病人的標竿！

目前標準化病人中心共有一百六十二位標準化病人，有藥師、護理師、社工師、還有大愛臺臨時演員、也有因家人

生病而決心加入標準化病人的志工……，更有一家人付出的身影，心臟內科病房主任張懷仁醫師的三位姊姊及太太王齡誼師姊攜手加入標準化病人的行列。

家屬感恩　當病人志工回饋

「病床上的病人，因術後有氣管內管留置，為了保護病人安全，醫療團隊使用海綿約束帶。逐漸清醒的病人因此躁動了起來，不停地用手拍打床欄，想說話卻又說不出來……」這是主題為「躁動」的標準化病人教案，病床上的標準化病人賣力逼真的演出，在旁觀看的林湋峰，卻突然眼眶一紅，思緒回到十七歲時，父親因病被緊急送醫的場景。「跑醫院像在『走灶腳』（廚房）一樣」，湋峰的父親因為肝硬化，在往後的七年，多次往來醫院。那時的場景，

林湋峰因為父親患病的原因加入標準化病人行列。攝影／魏瑋廷

一幕幕像電影般、不斷的在湋峰腦中回放：一度病危的父親，插著管，被五花大綁的約束在病床上；醫師神情嚴肅地，請家屬簽署放棄急救同意書……。淚水在湋峰的眼眶裡打轉，湋峰說，是當時醫師的用心，努力的搶救與醫治，讓父親多活了七年，多陪伴了他們七年。

也因為這樣，湋峰深知醫病關係的重要性，也促使他希望能成為標準化病人。在父親病危時，醫生建議湋峰一家人，能尋求慈濟的協助，也因為這樣的因緣，與慈濟牽上了線。湋峰開始積極承擔慈濟志工，更於二〇一五年，從高雄來到花蓮，任職於靜思精舍協力工廠。

二〇一七年七月初，湋峰在 Line 群組上看到標準化病人的招募訊息，他想到上人曾在一次開示中解釋到無語良師與良語良師的重要性，呼籲大家能多投身醫療。已經簽署無語良師的湋峰，也希望自己能在良語良師的領域貢獻己力，毅然報名標準化病人的培訓。

母女檔　攜手同付出

「我再四年就『過期』了，要趕快報名，不然就沒機會了！」直嚷著自己「快過期」的是廖淑華，這次她和女兒江宜璇一起報名標準化病人培訓，女兒是目前年紀最小的標準化病人。淑華是在某次精進日活動中第一次聽到「標準化病人」，當下很興奮，「原來除了無語良師，還有良語良師可以做作貢獻」，邀約女兒一同參與，女兒也一口答應。

母女檔廖淑華和女兒江宜璇共同報名標準化病人培訓。攝影／魏瑋廷

今年二十三歲的女兒江宜璇，目前在羅東聖母醫院擔任社工師。大學就讀慈濟大學社會工作學系的她，同時也是一位慈青。自認為「百無禁忌」的宜璇，目前在醫院的安寧病房服務，對她來說，安寧是很溫暖的地方，也因為在醫療體系任職，讓宜璇更肯定標準化病人的重要性。「很多時候，只要醫師再多問病人兩、三句話，再多付出一些關心，醫糾就會少很多。」

一開始，母女倆只是抱持著「不錯、好玩」的心情參加。上完兩整天的工作坊後，母女倆異口同聲的說「這個活動真的很棒！」淑華師姊說，她最怕的事情就是「看醫生」，希望能透過標準化病人的扮演，幫助醫學生將來能好好當一位醫師。讓醫學生學會「感同身受」，而不是「遠遠的」面對病人，讓病人覺得被滿滿的醫學專有名詞「嚇到」，疑惑「醫生你到底願不願意幫我？」，而是能真切的與病人接觸，讓病人覺得「醫生非常好」。

宜璇則說，社工師的工作就是要同理病人的病情，但是經過標準化病人訓練的洗禮後，親身體驗病人的感受，她之後回到醫院服務，會更願意傾聽病人的心情。

從醫療專業出發
珍惜專屬的一畝福田

花蓮慈院放射腫瘤科門診護理師戴文惠參與標準化病人訓練後，才知道箇中差異。平時在診間的角色是醫療人員，會專注於引導病人說出問題；等到自己親身躺在病床上「扮演」病人後，才知道，病人真正需要的，除了醫療專業以外，更需要的是「溫度」。

文惠舉例，她扮演的標準化病人是位需要長時間臥床的病人，應試的醫學生正好站在她的頭旁邊，問診過程中，她都一直仰著頭，非常不舒服。這讓文惠深切地感受到，病人看診時內心是很慌張的，醫療團隊除了能給予專業醫療建議，若是能再多給予一點關心，即使是一個微細的動作，對病人就是很溫暖的支持與肯定。

她也回想還是護生的年代都是使用假人模特兒。只要動作到位就能順利過關，假人模特兒不會有任何反應。但標準化病人是活的，會有反應、有變化球，對學生挑戰很大，也更真實。文惠也與在花蓮醫院擔任藥師的卓文惠互相鼓勵，勉勵從醫療專業出發，更可以從中感受到病人的感受。

在花蓮慈院擔任放射腫瘤科門診護理師的戴文惠（上圖右），與另一位同樣有醫療背景、在花蓮醫院擔任藥師的卓文惠（下圖左三）互相鼓勵，勉勵彼此珍惜難得的醫藥背景，從醫療專業出發，更可以從中感受到病人的感受。攝影／魏瑋廷