



運用客觀結構化臨床測試

改善新進護理人員 照護溝通技巧

林秀玟 ◆ 兒童病房護理長

溝通對於兒科照護來說不是一個特別的**技巧**，卻是醫學實踐中非常重要的一環。護理人員與病人接觸頻率高，對病人的需求較為敏感，也對周遭環境較為負向。在快速繁忙的醫療情境，臨床人員在溝通時傾向以「任務」為導向，造成病人產生未被真心關懷的感受，這與病人期待被以「病人為中心的方式進行溝通相違背（黃、許、謝，2011；馮等人，2015；Charlton, Dearin, Berry, & Johnson, 2008；Crozier, & Hancock, 2012；McGilton, Irwin-Robinson, Boscart & Spanjevic, 2006）。護理人員和病人及家屬互動密切，但是在涉及關於病人的治療和生活品質上的希望和期望的重要對話中，往往看見護理人員並沒有在決策中發揮積極作為的角色功能（Austin, Kelecevic, Goble, & Mekechuk, 2009；Cavaliere, Daly, Dowling, & Montgomery, 2010）。

醫護人員與病人及家屬建立的人際關係不同於一般的社交性人際關係。生病導致病人社會角色的改變，對病人來說，除了身體病痛之外，也同時面臨生活作息重新調整的適應以及未來是否可以回復到原本角色的不確定感（龔，2003；蕭等人，2012）。在當今強調以人為本的醫療服務中，病人的身心狀況常需要整體的考量。他們需要的不只是醫學數據和儀器，還需要瞭解和安慰（賴，2006）。

本院新進人員試用期通過前需完成六大項技術測驗，通過標準著重在技術層面的操作完整性。臨床上發現，試用期通過後的護理師雖可獨立操做這些技術，但在操作技術時的解釋技巧和同理心展現，相對薄弱，操作過程中和家屬應對的同時也造成新人莫大的壓力。根據院內統計，大多數新人技術測驗多集中在第三個月於病人單位完成。第三個月為新人上線前評



核重點時間，技術測驗在第三個月完成相對使新進人員負荷變大。有鑒於此，為了提升新人試用期通過後臨床照護上的溝通技巧及同理心技巧展現，故重新規劃院內新進人員六大項技術的進行方式並依據六項技術的使用頻率及難易度重新設計，以 OSCE 方式分段進行，期望可以提升新進護理人員照護溝通技巧。

本計畫為期 2 年，將執行過程分為計畫期、執行期及評值期：

一、計畫期：

1. 安排護理主管接受教案撰寫訓練，針對院內 6 大項技術並參考臨床新進人員在試用期通過後最常遇到的困境，將其融入教案內，教案設計加強與家屬溝通的情境，讓考生更有臨場感，也可從中學習到未來在面對每一種情境時如何與照顧者應對更為洽當。
2. 考量本院新進人員數少，故前驅測驗及正式施測分為 2 個年度進行，皆安排在當年度新進人員數較多的月份。

二、執行期：

1. 2018 年 8 月進行前驅測驗，測驗進行後，發現在通過標準設定過高，教案擬真程度可再調整。
2. 2019 年 8、9 月安排正式施測，依據上述建議，調整了通過標準並進行專家效度確認。

3. 教具準備整合現場及仿真病人的安排。
4. 六大項技術分為三次進行，每次測驗選擇二項技術作為當次測驗主題。

三、評值期：

2019 年 8、9 月正式施測，此次 OSCE 考生通過率 100%，有效溝通率 62.5%，但學員對於教案設計融入溝通情境並由考官於回饋中的提醒與建議，均表示有助於未來面對家屬的溝通。滿意度方面，考生滿意度最高項目為『考試內容來自於平日所學內容』為 5 分；最低為『考試時間長短合宜』3.89 分。考官滿意度最高為試場移動路線及其行政事務規劃清楚且合宜；最低為『測驗時間長短合宜』3.67 分；測驗難易度整體平均為 3.06 分。測驗結束後，學員提出部分站別操作步驟較多，建議延長測驗時間；教案設計情境跟臨床遇到的病人情況沒有太大差異，更能掌握重點。

藉由此次新人六大項技術測驗改以 OSCE 方式進行，重新審視新進人員在學習上的需求，經由測驗結果及綜合討論發現分段式的 OSCE 測驗較符合現在的新進人員學習需求，透過教案設計引導新人了解如何與照顧者溝通更為合適。🌸