



## 教學活動

	教學內容	時間(分)	教學法及教材
課前	學員需完成「運用治療性遊戲照護病童之行為過程記錄」(附件二)，與臨床教師討論並修改完成。	不限	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 自學法</li> <li>➤ 討論法</li> </ul>
課中	1. 課前說明： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 教學目標。</li> <li>(2) 教學內容。</li> <li>(3) 課程進行說明：溝通技巧介紹、影片觀賞、小組討論、OSCE 進行擬真測驗、小組討論與反思回饋、經驗分享。</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 講述教學法</li> <li>➤ PPT 檔案</li> </ul>
	2. 基本溝通能力的介紹：「溝通三元素」。 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 上層：描述事件/同理。</li> <li>(2) 夾層：覺察連結共識。</li> <li>(3) 下層：建議及解決方法。</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 講述教學法</li> <li>➤ PPT 檔案</li> </ul>
	3. 觀看「小兒靜脈注射」實境錄影帶：播放臨床護理人員實際執行小兒靜脈注射的過程。	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 影片教學法</li> </ul>
	4. 小組討論：學員依據影片內容，討論以下議題： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 靜脈注射過程中，請問運用了那些治療性遊戲與溝通技巧？</li> <li>(2) 這些技巧你覺得是否合宜？</li> <li>(3) 有哪些技巧可以再加入，使得整個過程更完善？</li> </ul>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 問題導向學習</li> <li>➤ 討論教學法</li> </ul>
	5. OSCE：與標準化病人演練小兒靜脈注射過程之溝通能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 依名單順序安排學員進行測驗。</li> <li>(2) 學員依考場告示指引進行測驗：               <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 注射前向家屬說明執行靜脈注射的目的。</li> <li>B. 運用溝通三元素於注射過程，向家屬說明無法打上時的後續處理。</li> <li>C. 能正確將小兒靜脈注射過程結果，簡潔且重點式的書寫護理紀錄。</li> </ul> </li> <li>(3) 講師觀察並記錄學員測驗過程。</li> <li>(4) 受試完成學員，需在旁觀察下一位學員演練過程，以此循環測驗，以利進行小組討論與反思回饋。</li> </ul>	8 (依人數而定，每人8分鐘)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 觀察法</li> <li>➤ 擬真教學法</li> <li>➤ OSCE 教學法</li> </ul>
	6. 小組討論與反思回饋：各學員針對自己及他人的測驗表現，進行討論與反思如何做會更好。	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 協同教學法</li> </ul>
	7. 邀請資深臨床教師經驗分享。	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 經驗學習法</li> </ul>
課後	1. 課後1個月完成「溝通能力量表」之自我能力評核，各分項結果達4級分(附件三，此量表經鄭夙芬教授授權使用，授權書如附件四)。 2. 學員課後立即完成學習滿意度問卷(附件五)。		



IV 車物品擺放

項目	位置		左		右	
	檯面	乾洗手液	1. 攜帶式針頭及檢體置放黏土盒 2. T-connector 3. OP Site 4. 衛生紙 5. 星期標籤夾(外掛)	20ml N/S	B/C 小兒血瓶	酒精噴槍
24 號 IC 針		未開封棉籤				
已開封棉籤		紙膠、剪刀、止血帶				
消毒溶液		無菌乾棉球罐				
第一層	BD 安全性 針頭： 23G、25G	1. 20、22 號 IC 針 2. 23 號頭皮針 3. ABG 空針、毛細 管與 gas 用物		20ml N/S	B/C 小兒血瓶	綠頭管、灰頭管、天藍 管、磚紅管
	2*2 不織布紗布、3*3 不織布紗布		黃頭管			酒精棉片
第二層	空針：10cc、5cc、3cc、1cc			大中小各尺寸固定板		
第三層	空針收集盒、針頭收集盒、回收手套收集盒、攜帶式針頭及檢體置放黏土盒、 清潔手套、					
後方	密閉式母針基蓋、六角蓋、膠水、固定綁帶、防針頭回套木頭基座 護目鏡、備用手圈、夾子					



## 溝通能力量表

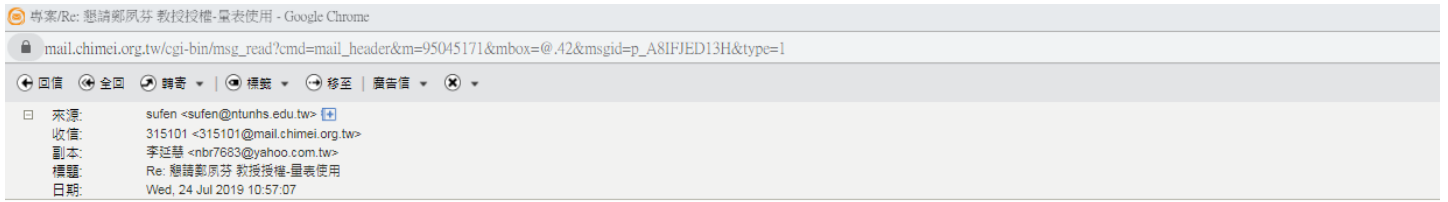
作答說明：以下的描述沒有對錯的答案，請您閱讀完每個題目後，依照您個人的想法與感受，由 5 分至 1 分間，圈選一個最適當的答案。

5=非常同意      4=同意      3=普通/還好      2=不同意      1=非常不同意

### 在溝通的過程中

1. 能引導病人/家屬溝通	5	4	3	2	1
2. 能與病人/家屬建立良好的護病關係	5	4	3	2	1
3. 能用語言或非語言的方式與病人/家屬做有效的溝通	5	4	3	2	1
4. 能確定病人/家屬了解溝通內容的重點	5	4	3	2	1
5. 能聆聽病人/家屬的主訴而不打斷談話過程	5	4	3	2	1
6. 能說出病人/家屬的情緒狀況	5	4	3	2	1
7. 能針對病人/家屬的問題提供健康指導	5	4	3	2	1
8. 能有條理的表達溝通內容	5	4	3	2	1

# 溝通能力量表授權同意書



靜慧你好

我們同意妳使用溝通量表  
請在妳的論文處註解出處即可  
祝妳研究順利

鄭淑芬 敬上  
國立臺北護理健康大學  
醫權教育暨數位學習系 教授兼系主任  
Su-Fen Cheng, RN, PhD  
Professor & Director of Department of Allied Health Education and Digital Learning  
National Taipei University of Nursing and Health Sciences  
Office: 8305  
Tel: 02-28227101 ext 3203 or 3200

-----Original message-----  
From: 315101 <315101@mail.chimei.org.tw>  
To: sufen <sufen@ntunhs.edu.tw>  
Date: Wed, 24 Jul 2019 09:48:10  
Subject: 懇請鄭淑芬 教授授權-量表使用

鄭教授，您好

我是靜慧，目前任職於奇美醫院的兒科病房擔任護理長一職，寫信給教授您的目的，在於想請您授權所指導的研究生：李廷慧碩士論文「行動病房溝通訓練對提升護理系學生溝通能力成效之探討」中所設計的「溝通能力量表」使用。

身為單位的主管，非常關心新進學員在靜脈注射之溝通技巧的提升，想藉由問卷調查更進一步的探討教學介入成效，因此，學生非常誠摯的請求教授您許可，授權使用「溝通能力量表」。

假如能獲得您的許可，學生將使用此量表於單位的專案中。

學生將等候教授您的答覆，如果有任何問題需要更進一步的資料，請和學生聯絡，非常感謝。

恭請 教安

王靜慧 敬上

奇美醫療財團法人奇美醫院 兒科病房  
315101@mail.chimei.org.tw



## 學習滿意度問卷

親愛的護理同仁：

您好！此份「學習滿意度」旨在瞭解您對於本溝通教育訓練課程滿意程度，以作為提供護理教學改善的參考。請您仔細閱讀下列題目敘述，並依照自己對於訓練課程的感受選出最符合您滿意程度的情形。本評量表結果僅作為研究分析之用途，敬請安心填答，並謝謝您的協助。

請在選項圈圈上直接塗黑「●」

題號	題目	評分標準				
		非常不同意	不同意	沒意見	部分同意	非常同意
1	課程內容對於臨床溝通具有實用性	①	②	③	④	⑤
2	課程內容符合在臨床上護病溝通的重要性	①	②	③	④	⑤
3	課程內容能增加我與病人溝通的自信心	①	②	③	④	⑤
4	我能將課程內容中的溝通技巧應用到臨床工作中	①	②	③	④	⑤
5	此教學方式很適合我的學習風格	①	②	③	④	⑤
6	此教學方式有助於我日後與病人的溝通過程	①	②	③	④	⑤
7	案例的真實性有助於我理解課程內容	①	②	③	④	⑤
8	此教學方法能增強我的學習動機	①	②	③	④	⑤
9	透過課程中的練習能增進我的溝通能力	①	②	③	④	⑤
10	課程中的討論回饋能增進我的溝通能力	①	②	③	④	⑤
11	教學方式的運用有助於我對課程內容之瞭解	①	②	③	④	⑤
12	我對此課程的整體學習成效感到滿意	①	②	③	④	⑤
13.	學習完本課程後，我對於課程內容哪一部分感到印象深刻？					
14.	請提出對於本課程任何建議，以作為日後改進之參考。					

## 告示牌

### 第一站

站名：小兒靜脈注射過程之溝通應對

106年次王小妹妹，3/9開始出現發燒、輕微上呼吸道感染症狀，體溫最高39.7度，3/11辦理住院，住院期間主要照顧者為母親，3/15 09:00依常規施打 CefURoxime 0.35GM q8h後，由於靜脈注射部位到期，10:00醫師指示需要重新注射並抽CBC/DC與CRP，護理人員須向母親進行靜脈注射過程說明。

#### ■ 您的任務：

1. 在病房內能正確向母親說明靜脈注射的目的。
2. 引導母親到治療室進行注射，當無法打上時，能安撫母親的情緒，並將醫師討論的後續處置，向母親說明。
3. 能將處理過程，簡潔且重點式的書寫於護理紀錄。

**測驗時間 8 分鐘**

**小組討論與反思回饋 10 分鐘**



## 標準化病人劇本與場景用物準備

項 目	內 容
地 點	病房、治療室
時 間	測試 8 分鐘
身 分	106 年次王小妹妹的母親，已婚，家管，大專畢業
家 庭 背 景	丈夫、與公婆同住
個 人 習 慣	對王小妹妹採愛的教育，拒絕灌藥等強制行為
家庭疾病史	糖尿病、高血壓
病 史	107 年 6 月王小妹妹曾罹患呼吸道融合病毒感染
目 前 狀 況	此次因泌尿道感染住院，醫囑開立 CefURoxime 0.35GM q8h IV 滴 in Taita No:2 in 30ml iv drip 30mins。
標準化病人穿著 / 語言	居家服，國台語皆可
劇 本 大 綱	106 年次的王小妹妹，此次因 3/9 開始發燒，輕微上呼吸道症狀，曾至外院診所求治未改善，3/11 至急診求治，生命徵象：體溫 36.5°C，心跳 112 次/分，呼吸 26 次/分，檢驗尿液 Sediment-WBC[100 /HPF]，抽血 W.B.C.[18.9 10 <sup>3</sup> /uL]、CRP/hs-CRP[72.0 mg/L]，住院期間施打抗生素 CefURoxime 0.35GM q8h，3/15 靜脈留置針到期，醫師囑咐重新施打並抽血 CBC/DC 與 CRP 追蹤治療成效，故護理人員需向母親說明靜脈注射的目的、未打上之處理，並完成紀錄書寫。

## 場景佈置

<p>場 景 所 需 用 物</p>	<p>1. 儀器：護理工作車。 2. 衛材： (1) 病房：小兒病床、靜脈點滴架、點滴 Taita No:2、安全精密輸液 bag、24 號 IC 針、T-connect、OP site、3M、手圈、床頭卡。 (2) 治療室：靜脈注射推車、診療床、電視、升降圓椅。 3. 特殊用物或道具：靜脈注射繪本、假娃娃、嬰兒服、告示牌 1(內容：王小妹妹躁動，沒有打上，請你向母親告知需要重新注射一次)、告示牌 2(內容：醫師囑咐仍有注射必要性)、計時器。</p>
--	---

<p>場 景 佈 置 範 本</p>	<p>1. 病房：</p>     <p>2. 治療室：</p>  
--	--

考前一週：確認 5067 病房淨空狀態、借用兒科討論室(進行課室教學、小組討論)。

考前 1 小時進行模擬教具設置：

1. 病房：

- (1) 假娃娃穿上嬰兒服，配戴「王小妹妹」手圈，床頭掛上床頭卡。
- (2) 將靜脈留置針連接 T-connect 與安全精密輸液 bag，接上點滴 Taita No:2 掛於靜脈點滴架上。
- (3) 以 OP site、3M，將靜脈留置針黏貼於假娃娃的左手前臂上。
- (4) 安全精密輸液 bag 管夾關上，避免點滴滲漏。
- (5) 確認紅鈴功能。
- (6) 門口張貼告示牌。

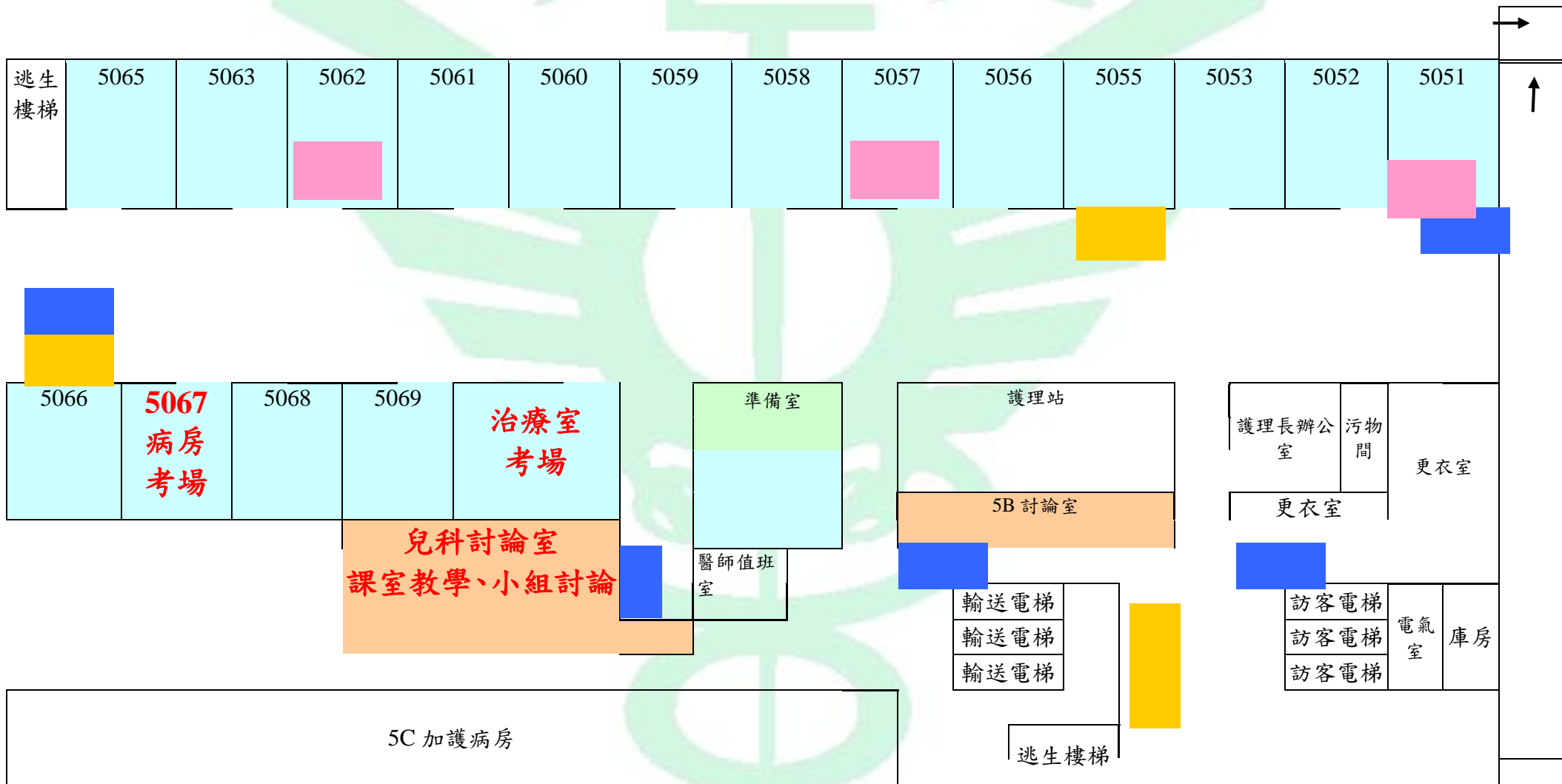
2. 治療室：

- (1) 靜脈注射推車依「IV 車物品擺放」補充備齊。
- (2) 診療床鋪上床單。
- (3) 電視關上，環境整理乾淨。

考前 30 分鐘進行標準化病人、協助固定護理人員準備

1. 與標準化病人確認劇本台詞、語氣呈現方式、場地測試走位。
2. 假娃娃由標準化病人抱在左手，躺在 5067B 床上。
3. 標準化病人背貼枕頭，棉被蓋到標準化病人腹部，露出懷裡的假娃娃。
4. 安排協助固定護理師人選，當學員至護理站請求支援時，將會主動到治療室協助。

### 考場位置圖



備註：  
 逃生緩降梯  
 消防栓  
 滅火器

## 護理師與標準化病人執行流程與劇本

情境:106年次的王小妹妹,主要照顧者為母親,於09:00依常規施打CefUroxime 0.35GM q8h,由於靜脈注射部位到期,10:00醫師指示需要重新注射並抽CBC/DC與CRP。

標準化病人表達	護理師理想的回應
	確認病童需執行靜脈注射,執行前先至病房向母親及王小妹妹說明。
病房內	
	您好,請問是王小妹妹的媽媽嗎?我是今天照顧您的護理師***。今天因王小妹妹打針的地方到期,醫生指示要重新打針跟抽血追蹤結果。
抽血是要從這裡抽嗎? (指著原本打針的管路)	喔,不是,要重新打針,因為這裡(指著左前臂靜脈留置針處)已經打了一段時間的點滴,不能從這裡直接抽血,會影響抽血檢驗的結果,等一下會打在右手。
蛤...(皺眉),可是這樣會很痛耶,他一定會亂動,之前在樓下就失控到需要警衛來幫忙抓。	媽媽,謝謝你有提醒我,等一下我打針時,我確定位置後,會請其他人來幫忙固定。
那你要一針打上,要不然他會動得更厲害,抓也抓不住。	這個部份我會盡量幫忙,我們也可以找找看什麼方法能讓妹妹比較不害怕,或者媽媽你先跟妹妹溝通一下,等妹妹準備好,我們再出來打針,好嗎? (視情況拿繪本請媽媽引導王小妹妹觀看)。
好	
按紅鈴響起	請問按鈴有什麼事嗎?
我跟妹妹講好了,可以打了。	好喔,那媽媽幫我把妹妹帶到治療室,我先過去準備一下。
治療室	
	請另1位護理師協助固定,用物準備完整(T-connect接上3ml空針,並完成排氣、3M撕開黏貼於靜脈注射推車、固定板放於桌面)。
(抱著假娃娃坐在升降圓椅上)	(握住假娃娃的右手)我找找看喔,(對著假娃娃說)妹妹等一下打針會像蜜蜂叮一下、痛一下,你可以哭,但不要亂動喔。
(舉著假娃娃的手亂動)	(告示牌 1.王小妹妹躁動,沒有打上,請你向母親告知須要重新注射一次)

標準化病人表達	護理師理想的回應
	媽媽，不好意思，我沒有打上，要再幫妹妹重打一次。
(大聲哭泣)是好了沒？還要打幾次，不要打了行不行！你沒看到他痛到受不了了嗎？	(拿衛生紙給媽媽擦拭)來，媽媽，那我們先休息一下，你幫我把妹妹帶出去散步、安撫一下，然後我先去問醫師後續處理，結果再跟媽媽說，好嗎？
	(告示牌 2.醫師囑咐仍有注射必要性)
病房	
	媽媽，剛剛醫師指示因為抗生素有施打的必要性，所以仍需要打針。
可是妳們都打不上啊！	媽媽，我想你看到妹妹這樣打不上一直哭一定很捨不得，希望可以盡快讓妹妹打上，讓妹妹可以好好的治療，避免泌尿道感染復發，所以我們幫忙聯絡了病嬰室專師幫忙，他們主要照顧3個月以下的寶寶，經驗比較足夠，讓他們找找看，你覺得這樣好嗎？
那要什麼時候打，他正在睡覺。	妹妹的抗生素施打時間點是在下午5點，所以可以等他醒來，最晚2點可以嗎？
好，那我知道了。	那媽媽，等小朋友醒來你再跟我說一下。
講師向學員說明：請考生完成護理紀錄書寫。	

## 站名：小兒靜脈注射過程之溝通應對

### 測試項目：靜脈注射過程與家屬溝通技巧

- 主訴：106 年次王小妹妹，3/9 開始出現發燒、輕微上呼吸道感染症狀，體溫最高 39.7 度，3/11 辦理住院。
- 生命徵象：體溫 36.5°C，心跳 112 次/分，呼吸 26 次/分。
- 檢驗檢查：檢驗尿液 Sediment-WBC[100 /HPF]，抽血 W.B.C.[18.9  $10^3/uL$ ]、CRP/hs-CRP[72.0 mg/L]。
- 醫囑：When Remove IV, Follow CBC/DC 與 CRP。
- 相關資料：因泌尿道感染住院，主要照顧者為母親，3/15 09:00 依常規施打 CefUROxime 0.35GM q8h 後，由於靜脈注射部位到期，10:00 醫師指示需要重新注射並抽 CBC/DC 與 CRP 主護將進行靜脈注射過程說明。
- 您的任務：
  1. 在病房內能正確向母親說明靜脈注射的目的。
  2. 引導母親到治療室進行注射，當無法打上時，能安撫母親的情緒，並將醫師討論的後續處置，向母親說明。
  3. 能將處理過程，簡潔且重點式的書寫於護理紀錄。

### ■測驗時間：8 分鐘

## OSCE 評量表【靜脈注射溝通應對與處置】

學員姓名：\_\_\_\_\_人事號：\_\_\_\_\_日期：\_\_\_\_\_

項次	核對表 (Checklist)	沒有做到	完全做到	註解
1	能適當的自我介紹與稱呼病人/家屬 評核標準：少說 1 項→沒有做到			
2	<b>※能正確告知病人/家屬可抽血的部位</b> 評核標準：說出左手前臂或以上部位→沒有做到			
3	能告知病人/家屬可提供協助固定的人力			
4	<b>※能適當回應靜脈注射之困難</b> 評核標準：直接答應可一針打上→沒有做到			
5	注射前，能適當向病人/家屬告知注射過程需配合的事宜			
6	注射失敗後，能以語言及非語言安撫病人/家屬的情緒 評核標準：少語言或非語言任一項→沒有做到			
7	能將與醫師報告的結果，告知病人/家屬			
8	<b>※能正確運用溝通三元素向病人/家屬說明：</b> 上層(描述事件/同理)：我想你看到妹妹這樣打不上一直哭一定很捨不得			
9	<b>※能正確運用溝通三元素向病人/家屬說明：</b> 夾層(覺察連結共識)：我們都希望可以盡快讓妹妹打上，讓妹妹可以好好的治療，避免泌尿道感染復發			
10	<b>※能正確運用溝通三元素向病人/家屬說明：</b> 下層(建議及解決方法)：我們幫忙聯絡了病嬰室專師幫忙，他們主要照顧 3 個月以下的寶寶，經驗比較足夠，讓他們找找看，你覺得這樣好嗎？			
11	能正確/簡要將溝通過程書寫護理紀錄			

備註：必要 5 項 x2 分=10 其他 6 項 x1 分=6 總分 16 分

您認為考生整體表現如何：

整體表現	說明	不及格 0-4 分	及格邊緣 5-7 分	及格 8-10 分	良好 11-13 分	優秀 14 分以上
		評分				

評 語：

考官簽名：\_\_\_\_\_



## 標準化病人回饋

你認為考生整體表現如何：

項次	核對表 (Checklist)	沒有做到	完全做到	註解
1	解說時是否表現專業態度			
2	當你提出疑問時，考生回應是否適當			
3	是否安撫你的情緒或表現出同理心			
4	你是否能理解考生所表達的溝通內容			

備註：有3項(含以上)「完全做到」，達優秀5分。  
 有2項「完全做到」，達良好4分。  
 有1項「完全做到」，達及格3分。  
 有2項「沒有做到」，達及格邊緣2分。  
 有3項(含以上)「沒有做到」，達不及格1分。

您認為考生整體表現如何：

整體表現	說明	不及格 1分	及格邊緣 2分	及格 3分	良好 4分	優秀 5分
	評分					

評語：

簽名：\_\_\_\_\_

TAIWAN

## 考官指引

項 目	內 容
地 點	病房、治療室
時 間	測試時間 8 分鐘
測 驗 主 題	小兒靜脈注射之溝通應對-針要好好說
題 目	106 年次的王小妹妹，主要照顧者為母親，於 09:00 依常規施打 CefUROxime 0.35GM q8h，由於靜脈注射部位到期，10:00 醫師指示需要重新注射並抽 CBC/DC 與 CRP，護理人員須向母親進行靜脈注射過程說明。
對象或道具	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 標準化病人、假娃娃。</li> <li>2. 儀器：護理工作車。</li> <li>3. 衛材： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 病房：小兒病床、靜脈點滴架、點滴 Taita No:2、安全精密輸液 bag、24 號 IC 針、T-connect、OP site、3M、手圈、床頭卡。</li> <li>(2) 治療室：靜脈注射推車、診療床、電視、升降圓椅。</li> </ol> </li> <li>4. 特殊用物或道具：靜脈注射繪本、假娃娃、嬰兒服、告示牌 1、告示牌 2、計時器。</li> </ol>
考 生 任 務	考生適當的向母親說明執行靜脈注射之目的，並適當回應母親所提出的疑問，當母親有情緒反應時，運用溝通三元素同理母親情緒，共同尋找解決之道。
通 過 條 件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能正確向母親說明靜脈注射的目的。</li> <li>2. 當注射失敗時，能安撫母親的情緒，並將醫師討論的後續處置，向母親說明。</li> <li>3. 能將處理過程，簡潔且重點式的書寫於護理紀錄。</li> </ol>
考 官 任 務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 觀察考生於靜脈注射過程與家屬溝通應對合適性。</li> <li>2. 檢視考生書寫護理紀錄之內容。</li> </ol>