

藥學非技術性技能訓練課程之成效分析

黃淑芬、蘇慧真

奇美醫學中心藥劑部

目的

在藥師的成長過程中，有非常多的知識與技能性訓練課程，以確保能提供病人正確的資訊，但即使如此，新進藥師初上發藥台仍對未知變數充滿焦慮，最怕的是被病人指責，不但當下工作情緒受影響，甚而可能改變後續的生涯規劃。究其因，從學校到職場的諸多訓練中，多著重在「硬技能」-技術性技能課程，而「軟技能」-非技術性技能(Non-technical skills, NTS) 課程常付之闕如，或僅有成效不彰的課堂授課充數；故增加對環境感知、決策、團隊合作和領導力等的設計完整課程，是非常需要。

方法

摒除以往單向式的課堂授課，我們發展一套融入多元模式的課程。特色包括：(1)於課前採用雲端即時回饋系統收集意見，以事半功倍地彙整學員現階段對案例應對的認知，除能縮短於課堂上案例介紹的時間外，也更聚焦引導學員檢視現存的思考模式，跳脫既存想法；(2)喚起學員戲劇魂，在討論前由藥師扮演情境中的角色，激發學員表達意見的意願；(3)以世界咖啡館的方式帶領小組討論，透過成員真誠對話，深度匯談，產生團體智慧，並以雲端即時回饋系統收集各組討論結論，以利主持人凝聚共識。於課後，以問卷調查收集學員的心得回饋，以了解本課程對學員的助益。

結果

本多元模式案例討論會每三個月舉行一次，今年截至 10 月參與過本課程的藥師共計 115 人次，課後滿意度顯示學員們對此課程，都表示高度肯定和滿意：(1)92.2%的學員同意「對於學習目標(同理心)的獲得，此課程安排與講授式教學相較較優」；(2)98.3%的學員同意「經由討論課程，我有學到可應用的溝通技巧」；(3)90.5%的學員同意「真人角色扮演比錄製影片觀賞能讓我更有感」；(4)100%的學員同意「將來願意應用今日所學到的換位思考」；(5)100%的學員同意「整體而言，很有收穫」。經此訓練課程後，學員自覺「遇此情境可完美處理的自信程度」從課前的 24.4%提升至 81.7%。

結論

與傳統非技術性技能訓練模式相較，我們創新採用「角色扮演」取代「影片觀賞」，以「小組討論」取代「觀影後心得分享」；優點是事件發生在自己單位，每個人都有機會遇到，而在台上進行角色扮演的人是平日相處的同事，不論是演戲或看戲的人都更能感同身受；且有時天外飛來一筆的臨場發揮，更能激發情緒共鳴，不但提升下一段小組討論時的知無不言，言無不盡的氛圍，也能於無形中抒發藥師們的負面情緒。此融入「角色扮演」及「案例討論」的 NTS 課程實施至今，已見初步成效，爾後將持續進行，以期提升藥師以「病人為中心」和「全人照護」的臨床工作態度和技能。