

# Coaching & feedback in CBME

## 情境題\_學員回應

- 一、 R1 燕玲下個月升 R2，這個月輪訓到你的病房，經過一個星期的觀察，你發現她的基礎醫學常識不錯，可以口頭回答超過 70%正確性的答案，諸如 AMI 的危險因子、糖尿病的治療藥物、肺炎的處理原則等，但是你發現這個星期來，她忽略了病人有 DKA 的問題，對肺炎病人也沒有開立驗痰醫囑。

•你正在思考如何跟她進行 coaching feedback....

序號	學員回應
1	對於這個病人你觀察到什麼呢？有沒有什麼想法？
2	1.稱讚她的醫學常識佳 2.提及自己過去知道知識但不知如何應用在工作上 3.以肺炎為例知道痰很重要但曾經因為一開始自己沒想到所以延遲了診斷的時間 4.鼓勵她態度認真但可能要更勇於開檢查和做判斷因為才剛當 R1 所以不確定的不用擔心可以儘管發問
3	考慮是否有因素干擾學員的注意力，以致於無法應用知識於實用的狀況。
4	燕玲這一星期我有看到妳很認真的在充實基礎醫學常識，妳可以再花些時間考量病人的 DKA 問題及留意開立驗痰醫囑，對病人更有幫助喔
5	記得由這些失誤中學習，這是未來處置成功的一部分。
6	你糖尿病及肺炎的醫學常識方面都相當了解 你覺得針對此病人目前狀況有那些部份我們可以進一步了解與建議處置的
7	試著詢問她有沒有了解到這個病人是否有 DKA，肺炎病人需要開立驗痰醫囑，如果只是因為當下忙碌未開到可以再多做提醒，如不知道如何判斷可以指導她，在下次面對時不會疏忽
8	先嘉許他的基礎知識做的好的，客觀說明觀察到她忽略的地方例如沒開醫囑，再問她自己有什麼是她想提升的地方或是她自己可加強的方式。

- 二、 R2 承勳日常謙恭有禮，臨床處置也算大致正確，但是時常會有護理人員抱怨他值班時態度不耐煩，你是病房主任，有一天你晚下班，發現護理站的電腦貼了一張他留的紙條，寫著:病人睡不著，先給 Ativan1#st、I/O 不正常，先給 Lasix1#st、喘先給 O2，請儘量不要叩值班，謝謝!!

•你正在思考如何跟他進行 coaching feedback....

序號	學員回應
1	最近還好嗎？在值班上有沒有遇到什麼困難需要討論一下？
2	1 跟他聊他對護理人員的感受：是否覺得護理人員對他比較冷淡或者覺得護理人員故意在他值班時搗他 2 根據回答引導他思考護理人員因為專業不同很常需要醫生協助 3 鼓勵他他的判斷和醫囑都讓護理人員很安心希望可以多多得到他的協助
3	可以了解學員與護理人員的互動狀況。
4	承勳你能清楚的交付醫囑，相信若有重要的狀況你也會盡力去處理的
5	每位病患都是一個老師，你可以從個別案例中學習到治療的差異和從中學習到經驗，也帶給病友最適的治療。
6	你平常待人應對進退有禮在值班時應該也相當累你覺得在這時被 call 心裡的感覺是

	什麼 你覺得在這樣情況下你有那些可以處理回應的方式可以讓 call 你的人也在值班的狀況下清楚且感受良好
7	指導他病人有問題還是要到臨床上看到病人後做評估，醫療作業還是一個團隊為運作，也會試著了解他在值班上是否有其他問題
8	先同理他值班的辛苦，再問他對於工作的體驗及他的想法是什麼，及他是如何和他人互動的，並問他想成為什麼樣的醫師及未來的 2-3 年目標是什麼。

三、 R3 信誠這個月輪訓到你的病房，也是第一次跟到你做臨床訓練，你發現每次在 CPR，或是病人要 on CVC、做超音波抽水時，都找不到他，也叩不到他，事後的說明是，他的手機剛好沒電，或是在訊號死角；學弟妹反映相當害怕跟他一起值班，因為信誠都會先跟學弟妹說：有問題的話別找我，我跟你們一樣不會！

•你正在思考如何跟他進行 coaching feedback...

序號	學員回應
1	最近有空嗎？我們一起找個時間練習臨床技術，我也可以和你聊聊一些我以前遇到的臨床經驗
2	1 詢問他值班是否讓他壓力很大 2 引導他即使不會也要參與才會越來越進步
3	考慮有無讓學員態度退縮的因素。
4	信誠我有看到你如上述問題，我們可以一起討論看看你的想法和做法是什麼呢？
5	跟信誠說明他角色的重要性，對於醫療團隊成員影響和職業成長對病患的正向與必要性。
6	同事反應你的電話常無法接通是否有什麼原因我們該如何處理較好 另外 CPR 等課程近期將舉辦不知是否可要請教導學弟妹等這當中我都可以給予你協助如再確認這些技術的步驟再復習
7	了解他對於病人這種問題為何會害怕，是對於學術上的不足，還是無法臨床應變，給與一定的指導，也跟他說他現在的職位已經達到一定年資，還是需要自我加強，給與學弟妹一個榜樣
8	先關心他，及手機的使用的問題，再問他如何看待責任及如何承擔,並如何呈現？

四、 早上查房時，你發現一床新病人是肺炎合併膿胸，請 R2 心美等等幫病人進行胸管置放及膿胸引流，然後你就去看門診。在診間看診時，心美來電，語氣輕快：老師，我 on 好胸管了，有看到 pus 出來喔~看診空檔，你打開 PACS 看一下，胸管從第 5 肋間進去、經過肋膜腔、穿越橫膈，一路插到了肝臟，剛好肝臟有一個膿瘍。

•你正在思考如何跟她進行 coaching feedback...

序號	學員回應
1	剛開始難免會犯錯，但下次你一定可以做到的！說說看你執行的過程是怎麼做的
2	1 稱讚她做事勤快迅速 2 以本次案例為例請她不熟悉的 procedure 要找人 cover
3	Procedure 的整體執行流程是否有確實完成。過程中有無線索能提早發現異狀。
4	心美妳很快的完成病人的處置，可以再花些時間確認，對病人才有幫助
5	與心美說明 PACS,說明了解她的用心，和正確 on 胸管的方法，鼓勵她由此失誤中學習，這是未來處置成功的一部分。
6	提醒目前應注意的事項可以有那些做法並給予鼓勵

7	找他了解他當下如何處置，雖一樣發現和解決病人的另外一個的問題，但還是要讓他了解今天是什麼樣的處置，應要怎麼處理，後續可能會有什麼問題
8	你做的很好，你有看到什麼嗎？

五、 R3 英廷因為參與實驗室老師 COVID-19 的相關研究，將成果寫成論文刊登國際期刊，也因為研究成果被收納入診治 COVID 之建議，獲得了傑出青年醫師獎。

•你正在思考如何跟他進行 coaching feedback....

序號	學員回應
1	利用工作之餘還能這麼努力，希望你可以繼續用這個態度面對未來的挑戰
2	1 稱讚他的研究成果 2 討論未來職涯發展
3	研究的成果值得肯定，若可以希望能讓學員做經驗分享來讓其他有興趣的學員能參考。
4	英廷恭喜你的努力獲得不錯的成果，期待有機會你可以與其他人分享
5	或刊登期是種肯定的里程碑，墊基於這些成果應用在臨床與進階研究領域，未來可以更好。
6	英廷這次過程中努力整理 Covid 的相關研究並獲得傑出青年醫師獎這真的很棒這樣的成果對於我們整體照護病人上的幫助非常大也縮短住院日也減清病人痛苦與家屬的擔憂 未來還可以進一步繼續延申議題的方向還可以。
7	給與他讚賞及鼓勵，鼓勵他可以再多進步
8	恭喜你獲獎，我觀察到你參與實驗室老師 COVID-19 的相關研究，很棒耶，什麼令你投入 COVID-19 的研究，未來你有什麼目標或願景呢？