

一、成果格式

跨領域課程雙教師共課補助方案 成果報告

一 分項計畫：分項 6.1 跨領域課程雙教師共課

二 課程名稱/單元：口腔衛生與職場敘事溝通

三 授課雙教師姓名/服務單位/職稱：謝靜怡/元大牙醫診所/口腔衛生師

四 跨領域課程教學模式或策略(請勾選)：

☐ 融滲式的課程實施(說明:融入另一個領域的特有現象/實務現況或實作)☒ 議題為主的課程實施(說明:兩個領域的教師共同設計出新的學習議題,一起實施教學)

五 雙教師授課內容說明：

本課程邀請專業口腔衛生人員到本校授課分享與傳授高效溝通，在面對不同情境職場問題應採取的多元的溝通方式與執行的策略。藉由情境教學法，設定不同職場溝通情境，帶領學生實際演練操作，提高學生未來在職場上的溝通能力與競爭力。

六 教學實施紀錄：

實施的科別：口腔衛生學科	實施班級：301
修課人數：44	上課地點：電腦教室
跨領域課程雙教師共課記錄 (相片與說明)	
	
拍照日期：113/10/18 照片說明：如何成為牙醫師的得力助手	拍照日期：113/10/25 照片說明：科診間溝通與管理-領導統御、工作協調、衝突管理;
	
拍照日期：113/11/1 照片說明：如何與患者有效溝通-同理心	拍照日期：113/11/1 照片說明：頒獎儀式

七 成效分析(含質化成果及量化成果)：

(一)、協助學生跨域學習成效提升之推動策略及具體成果描述

本次課程強調學生未來職場敘事溝通實務導向能力：課程內容以真實牙科職場溝通情境為基礎，融入案例分析、角色扮演與問題解決練習，提升學員應用能力。

- 案例 1: 患者牙齒很痛<明顯腫起來>, 沒提前預約, 來現場排隊; 但現場除了有預約的患者外, 還有許多現場排隊的患者, 若您是櫃台人員會如何協助?
- 案例 2: 患者因多顆缺牙, 治療完成至少需要半年以上的時間, 在治療期間除了要常跑診所外, 平時也會有很多的不適感, 例如: 疼痛, 沒辦法咀嚼...等. 患者一直在抱怨...您會如何安撫他或是做甚麼樣的處置?
- 案例 3: 外籍人士因齒裂求助牙醫, 因國家文化、生活、語言的不同, 當下又沒有會說中文的同行者, 造成在看診時雞同鴨講溝通不良的窘狀, 甚至因「口氣的音調」讓醫病關係一度緊張! 在一旁跟診助理或你是同時在等待看牙的患者, 看到此狀況時會做如何的處置? 協助? 或看戲?
- 案例 4: 有一位新人(院長好友介紹進來), 家裡離診所 30-40 分鐘車程, 每次上班都會把車停到診所外面停車格(總共五格), 因為診所並未規定停車格僅限患者或是醫生停用, 然而資深牙醫是直接開罵新人不懂規矩, 佔用醫生停車位! 如果您是該院所院長您會如何處理?

上述情境學生分組討論與演練, 可讓學生分享與思考問題處理的各種可能性之方法。每組學生針對上述不同情境問題都有很好的回應與處理方式, 講師具備豐富的職場經驗, 分享實戰技巧與自身經歷。講師在學員練習時提供即時且具建設性的反饋, 幫助學員調整溝通方式, 建立更自信的表達。經過三次上課分組討論與演練, 很明顯的可以觀察到學生從第一次上課表達上詞不達意, 害羞或是害怕在大家面前說話, 到最後一次上課大部分學生在思考與表達上展現出樂意分享自己的意見, 並且很有自信地大聲說出口。

(二)、教師個人反思與精進 (就跨領域雙教師合作實施教學的歷程、省思教學困境處理或未來經營課程願景、檢討是否達成預期目標與成效...)

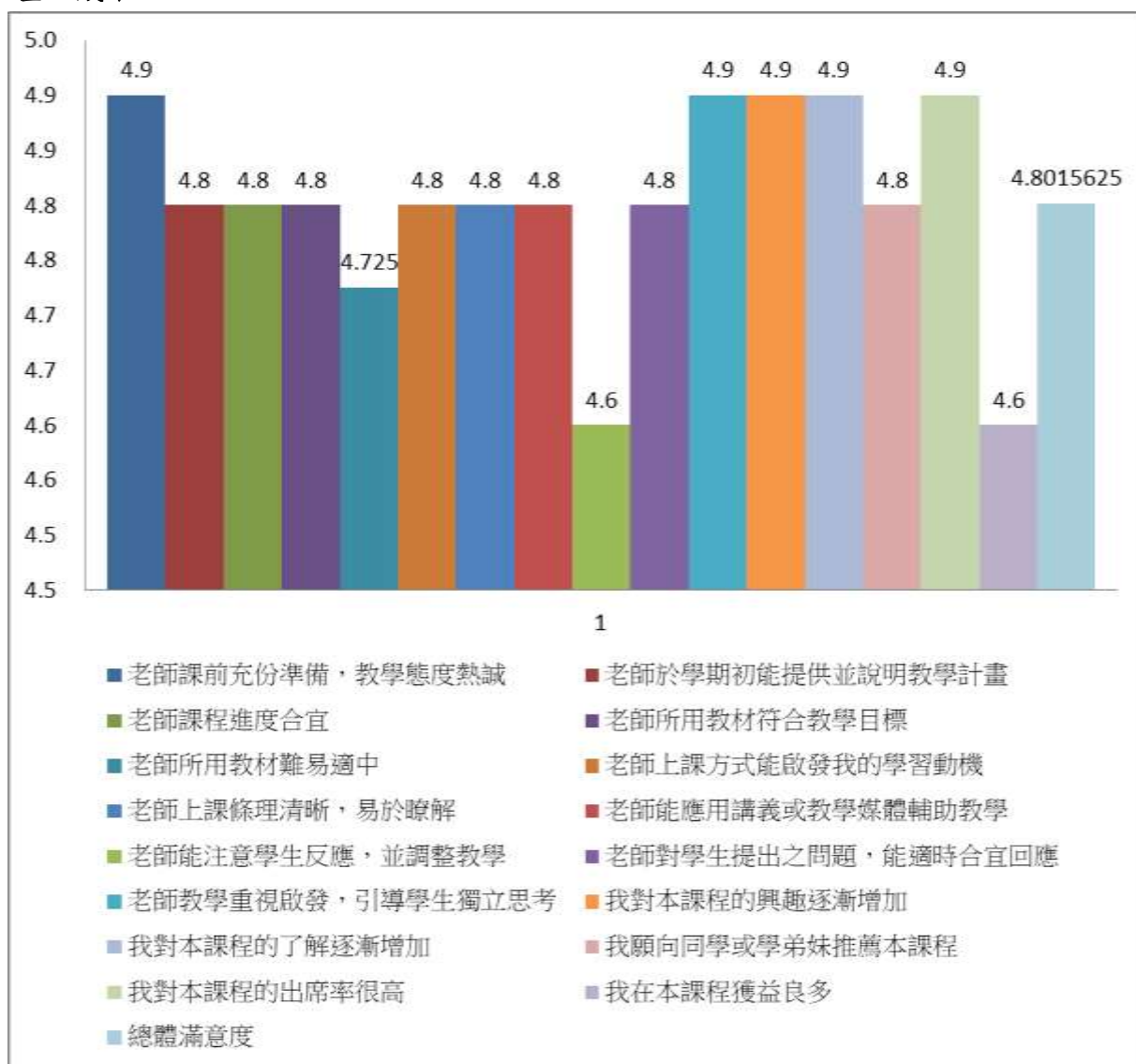
本次跨領域課程申請雙教師合作實施教學, 邀請具有臨床經驗教師, 也非常很榮幸能夠邀請到元大牙醫口腔衛生師謝靜怡老師參加這次共課計畫, 本次課程可分 3 大主題單元(1. 如何成為牙醫師的得力助手; 2. 科診間溝通與管理-領導統御、工作協調、衝突管理; 3. 如何與患者有效溝通-同理心。)。另外, 外聘口衛師藉由情境教學法, 設定不同職場溝通情境, 由具有臨床經驗口腔衛生師與教師帶領學生實際討論演練操作, 藉由有效溝通策略執行, 提高學生未來在職場上的溝通能力與競爭力。

然而, 本次課程只有三次上課時間(6 堂課), 需要先行授課與分組演練確實造成老師與學生有時間上的壓力, 建議未來計畫執行前, 先把情境演練案例先給予學生們閱讀與思考, 避免課堂上時間有限而影響學生思考與充分討論的時間。

※量化分析，不可僅寫滿意度調查結果（*必填，再選填一項[其他不算]）：

*參與人數：44		*學習及能力提升人數：44		取得證照張數：0	
*可融入的課程數：1		課程名稱：口腔衛生與職場敘事溝通			
產出作品	件數：	產出教案	件數：		
	作品名稱：		教案名稱：		
與校外單位合作數：1		合作單位名稱：元大牙醫診所			

其他量化成果：



四個真實牙醫診所發生之個案，請同學分線上填答解決方案與說明原因，提升學生創意思考與解決問題能力，幾乎每位同學表達非常清楚。

案例1:患者牙齒很痛<明顯腫起來>,沒提前預約,來現場排隊,但現場除了有預約的患者外,還有許多現場排隊的患者,若您是櫃台人員會如何協助?

請說明您的1.處理方法2.為何這樣處理

您的回答

案例2:患者因多顆缺牙,治療完成至少需要半年以上的時間,在治療期間除了要常跑診所外,平時也會有很多的不適感,例如:疼痛,沒辦法咀嚼...等.患者一直在抱怨...您會如何安撫他或是做甚麼樣的處置?

請說明您的1.處理方法2.為何這樣處理

您的回答

案例3:外籍人士因齒裂求助牙醫,因國家文化、生活、語言的不同,當下又沒有會說中文的同行者,造成在看診時難同鴨講溝通不良的窘狀,甚至因「口氣的音調」讓醫病關係一度緊張!

在一旁跟診助理或你是同時在等待看牙的患者,看到此狀況時會做如何的處置? 協助? 或看戲?

請說明您的1.處理方法2.為何這樣處理

您的回答

案例4:有一位新人(院長好友介紹進來),家裡離診所所有30-40分鐘車程,每次上班都會把車停到診所外面停車格(總共五格),因為診所並未規定停車格僅限患者或是醫生使用,然而資深牙醫是直接開罵新人不懂規矩,佔用醫生停車位!如果您是該院所院長您會如何處理?

請說明您的1.處理方法2.為何這樣處理

您的回答

Form Responses 1					
日期/時間	姓名	問題/問題編號	回答	問題/問題編號	回答
2024/11/3 下午 5:26:20	蔡芳琪	43	1. 處理方法：協助患者，若患者能，嘗試 2. 為何這樣處理：急症優先以防病情加重	1. 處理方法：耐心傾聽患者抱怨，解釋原因 2. 為何這樣處理：理解患者需求，增強信心	1. 處理方法：主動協助翻譯或以簡單英語 2. 為何這樣處理：化解語言和文化隔閡
2024/11/3 下午 5:43:58	曾育宏	15	1. 處理方法：協助患者，若患者能，嘗試 2. 為何這樣處理：急症優先以防病情加重	1. 處理方法：耐心傾聽患者抱怨，解釋原因 2. 為何這樣處理：理解患者需求，增強信心	1. 處理方法：主動協助翻譯或以簡單英語 2. 為何這樣處理：化解語言和文化隔閡
2024/11/3 下午 5:45:17	王淑竹	11	1. 如果是預約的延後候診的患者最好控制到25 2. 如果是急症的患者，應優先處理，並儘量安排其他患者候診	1. 如果是預約的延後候診的患者最好控制到25 2. 如果是急症的患者，應優先處理，並儘量安排其他患者候診	1. 如果是預約的延後候診的患者最好控制到25 2. 如果是急症的患者，應優先處理，並儘量安排其他患者候診
2024/11/3 下午 6:40:26	劉品言	22	1. 不好意思，因為您沒有預約所以可能要等比較久 2. 因為要先到候診室說明目前的狀況，在候診室的時候	1. 不好意思，因為您沒有預約所以可能要等比較久 2. 因為要先到候診室說明目前的狀況，在候診室的時候	1. 不好意思，因為您沒有預約所以可能要等比較久 2. 因為要先到候診室說明目前的狀況，在候診室的時候
2024/11/3 下午 8:34:39	陳曉晴	14	我會跟患者解釋，無法排到他的話，就改用別的牙醫 1. 請患者理解並等待，有預約的患者可以優先候診 2. 因為不可能因為他的關係就讓其他患者等待	我會跟患者解釋，無法排到他的話，就改用別的牙醫 1. 請患者理解並等待，有預約的患者可以優先候診 2. 因為不可能因為他的關係就讓其他患者等待	我會跟患者解釋，無法排到他的話，就改用別的牙醫 1. 請患者理解並等待，有預約的患者可以優先候診 2. 因為不可能因為他的關係就讓其他患者等待
2024/11/3 下午 8:34:57	楊淑鈴	2	1. 請患者理解並等待，有預約的患者可以優先候診 2. 因為不可能因為他的關係就讓其他患者等待	我會跟患者解釋，無法排到他的話，就改用別的牙醫 1. 請患者理解並等待，有預約的患者可以優先候診 2. 因為不可能因為他的關係就讓其他患者等待	我會跟患者解釋，無法排到他的話，就改用別的牙醫 1. 請患者理解並等待，有預約的患者可以優先候診 2. 因為不可能因為他的關係就讓其他患者等待
2024/11/3 下午 8:52:31	廖鈺甄	36	1. 那就請他來診所，如果不想來，請他以後再 2. 因為如果患者牙齒也都很痛，又不止他一個，也要考慮到大家的感受	1. 那就請他來診所，如果不想來，請他以後再 2. 因為如果患者牙齒也都很痛，又不止他一個，也要考慮到大家的感受	1. 那就請他來診所，如果不想來，請他以後再 2. 因為如果患者牙齒也都很痛，又不止他一個，也要考慮到大家的感受
2024/11/3 下午 10:10:04	譚英珍	39	我會先詢問他的情況，如果情況很嚴重，會建議他 1. 請他先到診所，如果不想來，請他以後再 2. 因為如果患者牙齒也都很痛，又不止他一個，也要考慮到大家的感受	我會先詢問他的情況，如果情況很嚴重，會建議他 1. 請他先到診所，如果不想來，請他以後再 2. 因為如果患者牙齒也都很痛，又不止他一個，也要考慮到大家的感受	我會先詢問他的情況，如果情況很嚴重，會建議他 1. 請他先到診所，如果不想來，請他以後再 2. 因為如果患者牙齒也都很痛，又不止他一個，也要考慮到大家的感受