

Received Date: 21 September 2016

Accepted Date: 29 November 2016

檢視 2015 年學院素質核證的過程與反思

尹一橋^{1*} 邢志紅¹

【摘要】高等教育素質保證是提供優質教育的基礎。鏡湖護理學院是從一所醫院為本的護士學校發展成為澳門地區高等教育機構，在約 20 年提升過程中，前後進行多次外部評審，以保證教學質素，支援學院的全面發展。本文介紹學院為回應澳門特別行政區在院校評審上的立法準備，在 2015 年邀請一所外評機構及數位不同地區的護理學者，分別對學院實施了院校素質核證及課程素質核證的整個過程，並闡述是次素質核證的反思。素質核證取得外評機構給予四個方面的信心評級和四個方面優良作業的評價，學者們亦對課程質素予以正面回饋。

【關鍵詞】 院校素質核證 課程素質核證 澳門特別行政區

Reviewing the process of institutional quality audit 2015 and reflection

Iat Ki Van^{1*} Zhi Hong Xing¹

[Abstract] Quality assurance in higher education is the cornerstone of quality education provision. Kiang Wu Nursing College of Macau (KWNC) is a higher education institution promoted from a hospital-based nursing school. During the two-decade promotion process, a number of external reviews were conducted to assure teaching quality and foster the College's all-round development. In response to the prospective legislation on higher education evaluation of the Macao SAR, KWNC invited an external reviewing agency and several nursing scholars from different regions to conduct an Institutional Quality Audit and a Programme Review respectively for the College in 2015. This article introduces the entire process of the two events of the Institutional Quality Audit as well as the reflection of the authors, where KWNC was rated confidence in four areas and had four features of good practice identified by the reviewing agency, additionally its programme quality was highly recognized.

[Key Words] Institutional Quality Audit programme review Macao SAR

* 通訊作者: van@kwnc.edu.mo

¹ 澳門鏡湖護理學院

1. 背景

從籌辦護理高等教育以來，澳門鏡湖護理學院（下稱學院）經歷了 1997 年、2002 年（一年兩次）和 2009 年共四次課程評審，每次評審都是學院自組專家自發進行，目的是保證課程素質不斷提升。澳門特別行政區政府為完善澳門高等教育體制，推動院校教育素質的持續提升，開展有關「高等教育制度」法律的修訂工作，包括建立高等教育評鑑制度，以確保澳門高等院校的教育素質達至國際認可的標準，繼而與國際接軌。2013 年底，澳門高等教育輔助辦公室發出「澳門高等教育評鑑之院校素質核證指引」，提及新「高等教育制度」法案規定，高等院校不論性質為何，均須受評鑑制度約束。

加上《澳門醫療專業人員註冊制度》即將立法，不論從大環境下，還是學院自身的需要，素質核證是必須在這段時間內進行的工作。本文作者為學院的院長和副院長，是次素質核證全程參與，在組織核證過程中，對照學院過去和今天的發展引發深入的反思，認為當年啟動學院評審是一項非常正確的決定。每一次評審都是深刻的自我檢定和改善的過程，能吸取其中成敗經驗，能起到指導學院發展的作用。這些以素質核證，嚴謹持續改善提升的經歷，亦可以為其他同類型的院校提供參考依據。

2. 準備階段

2.1 對評鑑時機、評鑑層次及評鑑機構的選擇

對在評鑑制度未正式立法前進行院校素質核證工作，會否在立法後不被認可這個問題，學院亦考慮過，但基於我們的信念，素質核證應是一個自我評價、自我提升多於是基於立法下的行動，學院選定了 2014 年及 2015 年進行素質核證。澳門高等教育評鑑制度的框架草案分為院校及課程兩個層次，每層可再分為評審及素質核證。經過多次討論研究，學院根據政府要求和實際情況，最後選擇了「院校素質核證 Institutional Audit」和「課程素質核證 Program Review」，前者是核實院校具備高教機構的架構、學術水平及素質；後者是對已獲准開辦的課程進行核實，以保證課程的素質，學院對護理學學士學位課程（BSN）和護理學學士學位補充課程（BSNS）進行素質核證。學院經過多次與境外核證機構聯繫，美國、澳洲、英國多個機構均回覆僅負責該國境內高校的核證，最後，確定選擇「英國高等教育質量保證局」（The Quality Assurance Agency for Higher Education, UK, QAA），作為是次「院校素質核證 Institutional Audit」的負責機構。

QAA 成立於 1997 年，旨在為英國高等教育提供綜合性的品質保障服務（也即本文的素質保證）。是一個獨立於高等院校之外的專門品質保障和評估的非政府組織。QAA 的核心業務是對英國院校管理其課程總體品質和標準的方式進行審核（楊瑩，2013），並對每一個專業領域的學術標準和教學品質進行評估。QAA 不僅對英國本土的高等教育機構進行定期評估，而且也對在海外的英國高等教育合作學院進行同等標準的評估。2013 年 11 月 QAA 為澳門理工學院進行院校素質核證。

2.2 素質核證小組與素質核證辦公室

學院於 2013 年 9 月成立了「素質核證小組」，並設立「素質核證辦公室」跟進相關工作。小組成員由主管教學和課程的同事兼任，均具有較強的責任感和學術水平，具備認可專業能力和英文水平，辦公室有中英翻譯人員參與秘書工作。他們的功能包括：1. 選擇核證機構、與核證機構聯絡溝通、確定核證日期（初評核和正式評核）；2. 訂立行動計劃；3. 整理和翻譯核證文件和給員工的指引文件；4. 培訓督導全院師生員工及相關人員；5. 核證階段各項安排；6. 核證後的跟進等等一系列複雜、細緻的工作。在整個核證過程中「素質核證小組」和「素質核證辦公室」發揮了重要作用。

2.3 師生員工準備

面對學院中 90% 在職員工沒經歷過評審，其中約 30% 是新同事，對學院的理念和課程的認知程度還不夠深，「素質核證小組」制定了培訓計劃面向全院師生員工及相關人員。通過退修會、全體員工大會進行動員，了解評鑑制

度的框架及素質核證概念。由 2015 年 1 月至正式核證前，共舉行了 2 次全院師生動員大會、4 次工作坊、2 次綵排和若干次小組學習討論。學習小組分為領導組、管理層組、教師組、支持系統組、臨床組、學生組、畢業生和專業團體及機構代表組等。培訓內容結合「院校素質核證」框架指引，以學院教育理念、管理的制度、素質核證機制及學院 10 年發展規劃等為主線學習，對政策的貫徹落實、制度的執行、素質保證機制的執行成效及學院發展規劃的行動計劃等進行深入討論，通過集體培訓，加強了師生員工對素質保證的認識，利於各項素質保證制度的推行。

2.4 學生學習支援系統的準備

為了提升學院整體素質，學院近幾年在學生學習支援系統方面投入資源，除了增多一實驗室（同安街）、另一校址（望廈區）等學習場地，還在 2014 年開始推行仿真教學，利用電子模型模擬真實場景，訓練學生的應變和解決問題的能力。2015 年投入資金購買了學生平台 TronClass，為促進學生自主學習，創造多元化的學習機會起到重要作用，此項目得到澳門高等教育輔助辦公室的大力支持。同年還進行了網頁更新，更有效、更及時和更準確的向社會大眾傳達信息和溝通。

3. 核證階段

3.1 第一階段訪視

經過初步準備，於 2014 年 4 月 14 日至 4 月 16 日，學院邀請「英國高等教育質量保證局」（QAA）兩位核證專家，評審組總裁 Dr. Stephen Jackson，和國際事務代理主管 Ms. Jane Holt 來學院進行第一階段訪視（scoping visit），也視為是否正式接受作為評鑑對象機構的預審過程。預審的程序歷時三天，完全按照正式核證過程作出安排。兩位專家通過觀察和訪談給予初步評價：1. 澳門鏡湖護理學院是一所結構完善的院校，學院有清晰原則及目的、富有特色及專業使命，有明確的教育目標並致力達成目標，全方位貫穿學院的教學理念。2. 學院致力以學生為中心，不管是課堂學習、臨床學習或是個人問題上，都能為學生提供妥善的支援，這是值得嘉許的。3. 由於學院規模較小，形成很多非正式溝通，反而可以高效能的溝通合作，包括各個適切的委員會。4. 學院教職員的關係緊密而團結，顯示出較強的學術能力，而且用心指導學生。5. 學院除了致力於推動護理教育，亦積極關注護理專業的發展，開展相關研究，這是值得讚揚的。6. 除了內部監督外，學院亦主動邀請校外專家為學院進行評審，積極與國際標準接軌。

同時，QAA 給予學院幾項重點建議：1. 全院師生員工要清楚了解各項規章制度及運作程序，並對自我評估、改善建議、執行計劃等詳細記錄，以提供更有力的證據。2. 建議整理一份綜合的自我提升策略計劃，制定五年、十年的發展規劃。3. 為確保教學素質能持續提升，要制定素質提升手冊。4. 建議利用多媒體、新媒體提供更多的信息給公眾。5. 建議更全面更有條理地說明各個課程之間的聯繫，把科研結合到學生的護理知識和技巧（澳門鏡湖護理學院，2014）。

QAA 的建議更明確地指引學院改善的方向，對以往所做的一切進行認真梳理，過程中發現和解決問題，做好充分準備，迎接 2015 年 11 月的院校素質核證。

3.2 呈交文件

QAA 進行教學品質保證工作的方式，是由機構先進行自評，再由 QAA 依據各地區的審核或檢視方式，針對機構自評報告及機制進行檢視及實地訪評（QAA, 2013）。這方式可稱 Fitness for Purpose，是一種素質核證的觀點，確定教育機構已有合適的機制和程序，去達到這機構定立的角色和使命，以確保其教育課程的質素與學術標準（QAA, 2015a）。

「院校素質核證」所需文件，如學院自評文件、學院十年發展規劃、素質保證手冊、教與學的策略等 31 套一百多份文件，需在實地核證前四個月向 QAA 呈交。在準備及整理文件同時檢視學院三級規章制度，和現行的內外素質保證的機制，發現問題即時糾正。當中亦發現了三個層次的學院規章有不一致地方，也有因文字表述容易令人誤會之處，亦有缺口的制度文件。在這過程，學院制作了素質保證手冊、內外信息發放指引等文件；完善了教學管理辦法、教師手冊、學生手冊、臨床教學手冊；也完善了人事規章等重要文件，對日後的素質保證工作有很大的促進作用並將大部份文件翻譯成英文版本，推動學院的英語氛圍。

3.3 現場院校素質核證

經過一年多的認真準備，「院校素質核證」如期於 2015 年 11 月 10 日至 11 月 12 日進行。QAA 派三位專家評審團來學院現場進行為期三天的「院校素質核證」。按照澳門高等教育輔助辦公室制定的指引，是次評審須由有資質的外評機構擔任，評審團的組成要有至少一半專家懂該高校所選教學語言（即中文），並且與學院無任何直接的關係。按照此標準，評審團由三位專家，分別是：1. 英國高等教育質量保證局評審組助理總監 Mr. Alan WEALE；2. 新加坡國立大學護理中心副教授 Prof. Yeow Leng CHOW；3. 香港中文大學那打素護理學院教授 Prof. Carmen Wing Han CHAN，三位專家都有護理背景，具有國際視野與素質保證的經驗。兩

天半專家分別會見 8 組人士，包括校董會、學院管理層、教學團隊、學生、臨床教師、學術支援團隊，畢業生及業界代表共 59 人次，每組約半小時至一小時。

同時視察臨床學習場地（鏡湖醫院和衛生局筷子基衛生中心）及校園。在會議及參觀期間，專家提出的問題比較廣泛且尖銳，圍繞著課程的學術標準、師生的學習機會、學習成效及如何改善與提高素質等範疇進行深入仔細的詢問，舉例如下：1. 政府、慈善會 / 校董會是如何領導和支持學院的，如何與學院溝通；2. 學院管理架構和委員會功能制度，管理制度的建立與有效執行；3. 如何實現學院目標和理念的實例與證據；4. 學生的全人教育；5. 教學方法及研究；6. 員工培訓和資源運用；7. 語言政策的貫徹落實等多項問題。在實地核證前，核證專家審查了學院提供的自評資料，在現場通過 8 個會議會見各方代表進行全面的驗證。過程中，推動各組同事對學院的規章制度有更深入的認識和理解，不但了解自己的部門，更多了解整個課程運作，對上下聯動和部門間協作有很大的裨益。

2015 年 11 月 12 日下午，得到評審專家的口頭反饋。11 月 23 日收到了 QAA 初步反饋，2016 年 3 月份收到完整的報告。報告給予學院較高的評價，主要在三個方面：1. 學院與醫院和社區關係密切，盡用一切渠道達到有效的溝通與協作，為學生提供護理實踐教育；2. 學院為學生學習與其他發展方面提供完善的支援，特別是通過育仁中心的設立；3. 學院為員工提供學習機會，為他們在專業與個人發展上提供了支援和具備完善的計劃。同時，評審專家也提出三方面建議：1. 訂定為學生提供跨專業學習機會的各種策略；2. 在課程開課前，界定及公開各科目的授課語言；3. 須清晰得訂定和列明學生補考機制與內容。根據評審專家的回饋，學院會持續落實院校素質保證工作，盡力將護理教育工作做得更好（QAA, 2015b）。

3.4 課程素質核證

準備「院校素質核證」的同時，邀請了香港、英國、內地與泰國四位學者，分別對護理學學士學位課程（BSN）和護理學學士學位補充課程（BSNS）進行「課程素質核證 Program Review」。2015 年 7 月底送出兩個課程的新課程文件及自評文件給專家審閱，2015 年 10 月收到評審意見。護理學學士學位課程（BSN）評審專家回饋意見綜合如下：課程屬於優良作業，可作為同儕參考之用，展示了教育理念、課程框架、課程目標及課程預期學習成效的一致性，課程學習成效全面且能反映現今國際上的護理核心才能。學院設有系統的機制以收集持份人的意見及監測畢業生表現，課程的修訂體現了

嚴謹程序及計劃。專家建議增設創新性的教與學策略以應對收生增加，對校外考官意見的跟進事項作妥善記錄。

4. 反思與檢討

自 2014 年初學院正式開始進入「院校素質核證」準備階段，過程中一直一邊學習一邊反省，並發現一些問題：1. 提升高等教育初期只有一個護理學學士學位課程，學院大部分資源和精力都集中在這個課程上，導致對後來開辦的其他課程支持度相對不足。2. 根據學院定位偏重教學，對科研及對科研資源運用未達到學院既定目標。3. 教學上的素質保證機制相對完善，其他事務如研究和社會服務的管理上有疏漏，特別是管理制度仍待完善，與時俱進。對上述發現的問題，在準備過程中已經逐一進行分析討論，找出解決辦法，制定行動計劃，予以克服改進。

通過素質核證找到優勢：1. 學院的教育理念得到認同讚賞，肯定了學院辦學方向正確。專家從會見不同的群體中得到印證，學院在管理機制、教書育人和資源運用上貫穿著「從人到仁」的理念，今後將更有信心繼續貫徹這個理念指導辦學。2. 在培養人才方面得到專家的贊同認可：為員工和學生提供學習機會，具備完善的計劃，品格與才能並重、關懷與護理同行。3. 學院的教學模式也受到專家鼓勵，認為學院與醫院和社區關係密切，盡用一切渠道達到有效的溝通與協作，為學生提供護理實踐教育，學院對課程的素質保證十分重視。4. 原已建立的內外素質保障機制比較完善，藉此機會作進一步調整，以更適合發展需要。各部門單位完善規章制度、教學資源設備、學院網站和資料對外發放等都在升級。

總結是次「院校素質核證」，雖然過程艱辛，但有了重要收穫：1. 全面認識素質保證的內涵及檢視原有的內外素質保障機制是次「院校素質核證」中有幾個關鍵詞：架構或系統、程序、行動計劃、溝通和有效傳遞信息、學習機會和學習體驗、成效和證據，這些關鍵詞構成了內外素質保證機制，每個環節不可缺少這些因素。2. 明確學院未來 5 至 10 年發展策略和目標。3. 促進師生員工自我提升，促進與合作機構的團結和相互了解。這次「院校素質核證」全體師生員工總動員，為大家提供深入學習和認真反思的機會，對學院的整體素質及內外素質保障機制進行自我檢察。經此一役，全院師生員工學術氣氛濃厚了，學習規章制度的主動性增強了，學術討論的風氣也加強了。全體員工的學術水平和英文水平得到提升。

是次「院校素質核證」得到澳門特區政府、

慈善會、鏡湖醫院領導大力支持，特別校董會領導親臨現場接受專家的評審，醫院的支持配合，護理部的同事積極參與。校友代表、醫院臨床同事、專業團體代表也參加了學習培訓和接受專家的評審。核證的過程緊張而有秩序，每天早晨由院長召集全體員工鼓勵大家，會議進行期間，各小組間也會分享經驗與意見。QAA 接待工作由公關科同事負責，安排整整有條、關懷入微，得到專家們的讚譽。總的來說，這是一次全院師生員工總動員和參與的工作。

5. 主要跟進工作

5.1 回應 QAA 的建議及學院行動計劃，並上傳到學院網站；

5.2 其他跟進工作

1. 持續進行全面素質保證，為下一階段素質核證及新課程評審做準備；2. 完善學院教學、科研與社會服務的監督與管理工作，如各層次章程的修訂與落實等；3. 按課程評審專家意見及地區註冊制度要求，調整各類課程理論與實踐教學全方位加速培養及招募教研人才；4. 落實推廣兩文三語的語言政策。

6. 結論與建議

素質核證伴隨高等教育開始而進行，這件工作是為持續提升護理高等教育水平，培養更多優質的健康照顧人才，也在於確保護理教育素質能因應居民需要、適應世界趨勢與社會發展而持續改進與提升。核證準則是參考國際醫護教育評審架構與內涵，兼顧澳門發展的需求；核證和評審架構是圍繞護理專業本質與特性而發展；指標除了教育與專業基本內涵外，特別強調以學生為中心，強調理論與實踐並重，強調上與下、人與人之間和部門之間的共識和聯動，強調讓社會和持份者監察，並通過各種措施共同加以落實。

施行這工作的過程中，應時刻警惕圍繞其主要目的，避免墜入為評鑑而評鑑的誤區，或在人力資源非常短缺的現狀下，因為頻繁的評鑑而過度加重教師員工負擔。同時，為回應《醫療人員專業資格與執業註冊制度》立法，我們需在更高層面制定規章制度，促進評鑑制度實施能使護理教育質量、專業能力及執照、就業與實踐這三方面達到系統性的素質改善，這三個層面的聯繫能更加密切，令澳門高等教育評鑑工程能發揮其最高的效能。

參考文獻

楊瑩 (2013)。英國 QAA：從機構評審轉 機構檢視。
評鑑雙月刊，(42)。取自 <http://epaper.hecact.edu.tw/>
(轉 8 頁)

力、關懷能力能有效提升，從而提升學生專業護理能力。

4.4 培養學生團隊合作能力

團隊合作與病人安全議題，目前在許多醫療先進的國家及地區愈來愈重視，研究中提出儘量使用醫學模式的方式訓練確認學生的能力（楊志偉，2015）。從結果中可見，SimMan 高模擬模擬情景學習訓練臨床小課中加入醫生、不同級別的護士、家人等，在情景中能加強學生學習與不同醫療團隊的溝通合作，提升團隊合作能力。

4.5 更好的從學生角色代入護士角色

學生在臨床學習過程中更多的會傾向自我學生的角色，而高模擬情境模擬教學在臨床小課中的應用中所有不同級別護士角色均是學生參與，少了現實中臨床帶教護士的支援，能讓學生更獨立去承擔不同崗位、不同時期護士角色，從學生問卷結果中可見，認為加強她們對護士角色的理解及實踐，這將有利於學生未來能更好、更快的進入護士角色。從二個項目滿意度及學生建議顯示，參與的角色最好能設計成每位學生均有機會參與其中，這樣學生代入護士的角色會更為強烈。

SimMan 高模擬模擬情景應用於臨床小課堂教學學習，通過 SimMan 非在病人身上實踐，能加深學生對自身的經驗進行反思及從中學習。

達到強化學生臨床情境反應能力，為護理新手強化綜合護理能力打好基礎。從中也能激發學生內在學習動機，以拓展提升學生的專業能力及護理價值的建立。學生未來能將學校所學更好的應用於臨床實務中，培養學生能更好的應對充滿變化的臨床情景。

參考文獻

- 李彩韻，余東晏（2010）。護理知識管理於臨床護理實習之推動。《安泰醫護雜誌》，16(4)，227-236。
- 楊志偉（2015）。模擬醫學在臨床技能訓練之應用。《台灣醫學》，19(4)，357-362。doi: 10.6320/FJM.2015.19(4).04
- 謝明泰（2011）。臨床情境模擬教學回顧檢討技巧。《台灣醫學》，15(5)，543-550。doi: 10.6320/FJM.2011.15(5).13
- Kim, T.E., Reibling, E.T., & Denmark, K.T. (2012). Student perception of high fidelity medical simulation for an international trauma life support course. *Prehospital and Disaster Medicine*, (26), 1-4. doi: 10.1017/S1049023X11006790
- Tekian, A., McGuire, C.H., & McGaghie, W.C. (1999). *Innovative simulations for assessing professional from paper and pencil to virtual reality*. Chicago, IL : Department of Medical Education, University of Illinois at Chicago.

（接 4 頁）

archive/2013/03/01/5938.aspx

澳門鏡湖護理學院（2014）。QAA 訪視預審後建議。澳門：作者。

Quality Assurance Agency for Higher Education (2013). *Reviews of higher education institutions*. Retrieved from <http://www.qaa.ac.uk/InstitutionReports/types-of-review/Pages/reviews-he-institutions.aspx>

Quality Assurance Agency for Higher Education (2015a). *Quality assurance for higher education*. Review of Kiang

Wu Nursing College of Macau. Review Handbook.

Quality Assurance Agency for Higher Education (2015b). *Report of a quality review of Kiang Wu Nursing College of Macau*. Retrieved from <http://www.qaa.ac.uk/en/ReviewsAndReports/Documents/Kiang-Wu-Nursing-College-of-Macau-15.pdf>