

教育部新興議題及專業教育改革中程綱要計畫

99 學年度醫學專業教育改進計畫

計畫名稱：以人為中心的社區照護管理課程之
教學與實踐

計畫期末成果報告書

計畫類別：A 類個別型計畫
B 類整合型計畫（單一學校計畫、跨校性計畫）
C 類全院型計畫
D 類教科書補助出版計畫

補助單位：教育部顧問室

指導單位：醫學專業教育改進計畫辦公室

執行單位：義守大學醫學院醫務管理學系

計畫主持人：鄭惠珠

計畫期程：民國 99 年 8 月 1 日至 100 年 7 月 31 日

日期：民國 100 年 8 月 23 日

目 次

一、計畫基本資料摘要表.....	1
二、計畫目的.....	2
三、計畫主要內容.....	4
四、計畫人力.....	12
五、計畫開設課程.....	14
六、教材發展與執行情形.....	27
七、網站運用情形.....	28
八、經費使用情形（含自籌款）.....	37
九、整體績效自評、建議及未來規劃.....	41
十、附錄.....	43
附件一：期中標準差式課程滿意調查報告書.....	43
附件二：期末標準差式課程滿意調查報告書.....	45
附件三：服務學習評量問卷.....	47
附件四：服務學習課程協力單位回饋問卷－社區服務.....	48
附件五：服務學習課程協力單位回饋問卷－老人安養中心.....	53
附件六：學生分組服務學習記錄資料之一－會議記錄.....	55
附件七：學生分組服務學習記錄資料之二－服務日誌.....	56
附件八：學生分組服務學習記錄資料之二－期末心得.....	64
附件九：學生分組服務學習記錄資料之二－義守大學 99-2 服務學習課程成果分享暨作品競賽.....	70
附件十：課程服務學習成果發表會－評論之一.....	71
附件十一：課程服務學習成果發表會－評論之二.....	72
附件十二：課程服務學習成果發表會－評論之三.....	73

一、計畫基本資料摘要表

計畫基本資料				
計畫名稱	以人為中心的社區照護管理課程之教學與實踐			
計畫類型	<input checked="" type="checkbox"/> A 類個別型計畫 <input type="checkbox"/> B 類整合型計畫 (<input type="checkbox"/> 單一學校計畫、 <input type="checkbox"/> 跨校性計畫) <input type="checkbox"/> C 類全院型計畫 <input type="checkbox"/> D 類教科書補助出版計畫			
計畫期程	自 99 年 8 月 1 日至 100 年 7 月 31 日止			
申請單位	義守大學 醫務管理學系			
計畫主持人	姓名	鄭惠珠	職稱	<input type="checkbox"/> 教授 <input checked="" type="checkbox"/> 副教授 <input type="checkbox"/> 助理教授 <input type="checkbox"/> 講師
	聯絡地址	高雄縣燕巢鄉角宿村義大路 8 號 義守大學燕巢分部 醫管系		
	聯絡電話	07-6151100 轉 7623	傳真號碼	07-6155150(註：醫管系)
	Email	cheng333@isu.edu.tw	手機號碼	
計畫聯絡人	姓名	鄭惠珠	職稱	副教授
	聯絡地址	高雄縣燕巢鄉角宿村義大路 8 號 義守大學燕巢分部 醫管系		
	聯絡電話	07-6151100 轉 7623	傳真號碼	07-6155150(註：醫管系)
	Email	cheng333@isu.edu.tw	手機號碼	
計畫內容摘要及特色說明				
<p>社區化醫療的經營強調提供全人照護、永續服務，運作上期待各醫療照護機構積極與社區民眾建立密切互動關係、關注預防保健，並達到社區照護的資源合理分配與最佳品質。這些對社區住民的關懷、進入社區瞭解需求，進而培力社區，正是醫學人文要教育培養學生的重要內涵及目的。本教學計劃將結合課堂授課、社區資源計劃及服務學習三個方向，以建立醫事相關科系學生對「人性化醫療及照護」的體認及「全人觀」的醫學人文認知。</p> <p>我們期望建立以「人」為中心的教學方式及空間運用，採用雙向互動式教學，讓學生進入社區設計方案，從做中學。藉此可以擴展學生的學習資源，用實踐服務的方式增加學習效益。另一方面，也希望對社區的活動力及社區老人的生活動能有實用性幫助。</p> <p>本計畫特色在於培養具有人性關懷敏感度的醫務管理及醫事相關人才，使其具有同理心，能感同身受到人的多樣性及不同的身心條件，體驗到多數人習以為常的生活方式，對少數人可能造成的問題與障礙。進而瞭解到制度的限制，認知到制度設計的缺陷及不足，以期發展學生的分析力，討論制度改變的可能、思考可能的彈性，發展學生的社會共同感及組織能力。</p>				
計畫成員之相關主題計畫案				
(若計畫成員有相關主題計畫案同時申請或獲得教育部或國科會其他補助，請說明計畫異同或合作分工之處，及其補助情形。)				

二、計畫目的

(說明計畫目的及原始構想。)

國內目前的醫學專業教育與醫學人文課程改革計畫大多針對醫學系學生，醫師以外的相關專業人員則常被忽略。事實上，這群直接或間接服務病人的專業人員最容易因為無法了解病人的需求而挫折或甚至退卻，故更需要「人性化醫療」之「全人教育」以補強其職業態度之建立。本計畫將結合「醫學人文教育」、「社區資源計畫」及「服務學習實踐」三個方向，以建立醫事相關科系學生對於「人性化醫療照護」的體認，以及培養其「全人觀」的認知。

1. 設計理念及目的

我們期望建立「以人為中心」的教學方式及空間，採取「雙向體驗式」的教學模式，讓學生進入社區中設計方案，從做中學。課程設計理念立基於利用實務操作達到「感知」及「身受」，進而引導學生進行人文思考，以達到新世紀醫事人員之教育理念：減少講授教學、增加主動學習；重視生涯學習觀念之建立；重視社會關懷、人文素養、人性化醫療。我們的目的是希望培養具有人性關懷敏感度的醫務管理及醫事相關人才，使其具有同理心，能感同身受「多數人」習以為常的生活方式，對「少數人」可能造成障礙。並使學生瞭解制度的限制，認知到制度設計的缺陷及不足，進而思考制度可能的彈性與改變的立基所在，以發展學生的社會共同感及組織能力。

2. 創新性與原始構想

本計畫之課程設計以人文思考、社區計畫及服務學習三個面向同時進行：

(1)追求全人安適之醫療照護：醫療事業是一個以「人」為中心的服務產業，運用多方的醫療相關專業人員，達到需求者全人的安適。雖然醫療主管單位及相關機構不斷闡述人性化醫療的目標，但是，多數的醫療事業人員在工作過程中往往著重於專業形式，而輕忽病人作為「人」的真實存在，比如：醫師看診時只顧看「病」及撰寫病歷，看不到病「人」；護理人員不喜歡在安養中心工作，因為無法與病痛老人相處；醫務管理人員注重評鑑指標的書面資料，只看到醫療單位的績效；復健人員只顧到部份器官，而忽略和病人的整體互動。這樣的現象讓我們追根反思，期望在醫事人員的養成過程時，即時提供更多認識並體驗「人」的機會。

(2)用心、用腦及用手的整體學習：在私立大學中，有關專業知識與技術的教導不易，至於態度及倫理教育對學生而言，更是抽象與難以捉摸。為了提高學生的學習認知，讓他們將來在醫事職場中能安適地工作，態度教育是絕對必要的，但方法及模式則應有

別於傳統的授課方式。本課程目標在於「全人」的教育，目的在於補充傳統教學的不足，經由「戶外」及「室內」兩種活動的設計讓學生經歷所學，以互動方式讓學生深刻認知其學習的內容。我們的設計是，藉由「計畫→組織→執行→評估」的方式，達到「用心、用腦及用手」的整體學習。

- (3)不完美的體認學習：新一代學生成長的特質，造成他們難以接近與體認「不完美」的存在。在醫事相關科系中，我們發現這份衝擊更嚴重，許多學生從職場中退出，或者幾番衝突下選擇麻木不仁。所謂以「人」為中心的教學強調的是，經由互動方式了解技術與人的關係，認知到「人」在「不完美」狀態的外在表現及內心感受，並體驗其與他人互動的意義。特別是對病痛的理解，需稟持「正常的」態度對待病痛，亦即學習尊重與接受「不同的個人」之存在，理解醫療需要者及照護者的處境，而非以異常或偏差的態度對待。

三、計畫主要內容

(1.請概述整體課程規劃、開課情形、計畫推展、社群整體之活動狀況等；2.整合型及全院型計畫請說明其課程地圖建立及內部整合情形；3.請說明計畫目標達成情況、本計畫規劃(計畫書)與實際執行之差異及其原因；4.說明整體課程推動或進行時所遭遇之困難，並提出改善可能性或具體方案。)

1.請概述整體課程規劃、開課情形、計畫推展、社群整體之活動狀況等

此計畫依教學對象及課程性質的不同設計為兩學期的課程，課程名稱分別為：99 學年第一學期「社區醫療管理概論」及 99 學年第二學期「社區照護」。由於期中報告已說明第一學期狀況，以下將簡短敘述第一學期整體狀況，第二學期課程進行將詳細說明：

第一學期：開授「社區醫療管理概論」課程

此系通識選修課程，開在本校醫學院，學生來源包括：護理、物理治療、職能治療、生物科技、醫學營養、醫學工程、醫務管理、及健康管理等系(本校沒有醫學系)。修課人數 60 人。課程目標設定為基礎介紹及啟發思考，著重課堂討論，並安排社區醫療相關實務工作者對談。

本課程強調醫學相關工作者對人的關懷，從「社區照護」的角度開啟學生對於「醫療資源應以人為中心」的思考，同時教導學生以社區為醫療運用及健康倡導中心的意義。為了讓學生能有多方位的認知，課程安排 3 位教師分別教授「社區照護理念及計劃」、「社區中的健康促進」及「社區中的特殊族群之健康管理」三大主題，學生可從中學習不同角度的思考觀點。其中兩名教師係由計畫主持人與協同主持人(尤素芬)擔任，另一名教師擬安排由本系具主題相關背景之教師擔任。計畫案之教學分工情形如下表：

計畫角色	姓名/職稱	任職單位	計畫案之教學分擔
計畫主持人	鄭惠珠 /副教授	義守大學 醫務管理學系	主要的教學；製作教材；帶領影片討論；主持專家及實務工作者座談
協同主持人	尤素芬 /助理教授	義守大學 醫務管理學系	協同教學；製作部份教材；帶領部份影片討論；參與專家及實務工作者座談
協同主持人	陳文旭 /部長(醫師)	義大醫院 社區醫療部	就課程設計、教材內容提供意見；協助實踐課程之機構與場域的安排；參與專家及實務工作者座談
協助教師	高月慈 /助理教授	義守大學 醫務管理學系	主題教學

由於通識課程學生來源較複雜，不易安排出共同時間以進行校外參訪，本門課以「課堂講授」為主，同時安排「實務工作者座談」、「體驗式學習」及「延伸閱讀與作業」以為輔助。

第二學期：開授「社區照護」課程

此係本系（醫務管理學系）的「社區及長期照護學程」之主要選修課程。由於學生在選修此門課程之前已修過社會學、醫療社會學、醫療法規、健康心理學及公共衛生學等課程，因此本門課定位為「進階課程」，我們將課程內容更精簡濃縮。著重社區照護的基本理念、社區服務的計劃方案，以及實務性的服務學習。課程目標在於引導醫管系學生認知到醫療資源應以人為中心，瞭解社區居民的社會、心理及生理之全面性的健康生活之意義。講授內容包括：當前社區照護的理念介紹、發展脈絡、政策實務，藉以讓學生瞭解社區照護的範疇，並發展學生在社區照護規劃分析上的基本能力。

在方法上，包括下列方式：課堂授課、專家及實務工作者經驗分享、機構參訪，以及學生進行服務學習。本課程除了課堂講授之外，我們也邀請社區工作的實務工作者到課堂來分享工作經驗。並安排機構參訪，經由實際訪查瞭解醫療機構及社區內的機構在「社區照護」上的做為。另一方面，我們藉由學生實務參與方式，讓學生撰寫服務方案，並進入社區實際執行方案，讓學生從實踐及回饋中獲得學習。學生必須利用所學應用於社區服務方案的規劃，並實際參與社區及進行服務，學習醫療資源的在地化管理。我們也安排服務內容的期末成果發表，同時邀請接受服務的社區工作者及服務學習經驗豐富之教師及相關人員共同參與講評學生的成果。

本門課的課堂講授由計畫主持人擔任為主，計畫案之教學分工情形如下表：

計畫角色	姓名/職稱	任職單位	計畫案之教學分擔
計畫主持人	鄭惠珠 /副教授	義守大學 醫務管理學系	課堂教學；製作教材；帶領影片討論；帶領實務學習；安排專家座談及演講。
協同主持人	尤素芬 /助理教授	義守大學 醫務管理學系	特定主題之協同授課及參與討論；就教材內容、專家座談、實務學習及期末成果發表安排等提供意見；協助發展跨校協作網絡
協同主持人	陳文旭 /部長(醫師)	義大醫院 社區醫療部	特定主題之協同授課及參與討論；就教材內容、實務學習及服務的成果等提供意見

本課程之進行方式包括下列部份：課堂授課、專家及實務工作者經驗分享、機構參訪，以及學生進行服務學習及期末成果發表。以下分點詳細說明—

A. 課堂講授

課堂講授分為兩大部份，一部份為課程教師授課，這部份內容佔總課程約一半時間。另一部份則是請社區實務工作者及社區工作的專家學者到課堂分享經驗及演講，此部份佔課程二週的時間。

1. 教師授課

教師授課部份，除了內容講授，同時也進行短片分析及討論，主要有三大部份：

- (1) 社區照護的基本概念：社區的意義、社區的範圍、社區的類型與運作、社區的產業、以及如何讓社區動起來。
- (2) 正常化與社區照護：正常化生活做為照護的意義、針對社區人口老化，社區資源的運用及社區培力、社區及社區醫療相關政策的現況及配合，以達到在地老化目標。
- (3) 社區需求評估及社區計劃、方案撰寫：教導學生如何進入社區、認識社區，以及社區計劃及方案之撰寫方法，進而完成撰寫社區服務實踐計劃或方案。

由於「社區中的外人－移工」的主題在第一學期通識課中獲得許多學生正向的回饋，我們也發現到：即使移工生活在我們的週遭，但是非常缺乏互相接觸及瞭解的管道，因此，我們在這學期的課程中仍然留一週的時間討論「社區中的外人－移工」。

影片討論及分析

課堂講授進行中，如同第一學期的方式，依主題安排影片討論及分析，使學生從影像接觸中瞭解社區照護領域的現象。影片討論同樣也以社區老人照護的國內外現況比較為主，播放及討論的影片同上學期。

影片討論除了要拓展學生在洞悉力、感受力、分析力及組織力四方面的學習之外，也在討論題綱中加強社區照護實踐的計畫組織能力。舉例而言，在觀賞「安養中心離散記」與「活躍老化及獨立自主」兩片之後，請學生討論以下的題目：

- (1) 這兩個國家對待老人的方式有那些不同？
- (2) 如果你是這兩個國家的老人，在現有的狀態下，你還期望得到什麼？朋友？錢？或是更好的居住環境？
- (3) 如果你是某大醫院社區醫療部負責人員，你可以滿足他們什麼需求？
- (4) 請你們向這兩國的政策擬訂者、地方政府負責單位、家人及照護人員各提出一個問題。
- (5) 請就你們上面提出的問題，也給予該單位你們想到的建議。

小組討論及資源平台討論：

進行方式同上學期，經由影片導引及課程主題的講解，課堂中進行小組討論，以增強學生參與的程度。另一方面，利用本校已建置的網路教學資源平台的討論區，鼓勵學生在課後進行課程回饋。

2. 專家及實務工作者座談

在考量實務及學理兩部份，我們安排二場「演講」，一是由當地實務工作者到課堂上進行「產、官、學」對話的經驗傳承，一是由學者進行照護理念的分析。

考慮到學生的學科特質與生活經驗的相近性，我們邀請學校附近具有比較成功的發展經驗之社區負責人或社區關懷中心負責人。包括：學校所在地燕巢安招社區的總幹事、義大醫院社區醫療部的執行專員，以及高雄市長期照護管理中心的技正，由地方工作者、醫療機構的社區醫療單位及政府執行者三方對話進行。安排由實務工作者說明社區現況及問題，讓學生能更深入瞭解社區照護實務工作以及社區資源現象，特別是健康照護上的運作及問題，引導學生從其學科觀點進行反思。

因為本課程內容有許多地方參用陽明大學衛生福利研究所周月清老師的概念，又得知周老師相當瞭解北歐照護體系，我們在課程中也用了芬蘭經驗的影片與台灣照護做對比及討論，是以，邀請周老師來演講長期照護及自立生活的概念，讓學生有機會與「原作者」對話。我們也將演講機會公開，因此，參與聽演講者除了社區照護課程同學外，還包括醫管系二年級及四年級同學。

B. 實務學習

本課程學生須分組進行社區服務學習。此部份的課程主要由學生參與，進行方式包括三個步驟，以下分別說明其內容--

(1) 社區服務對象接洽及服務計劃：服務規劃與計劃撰寫

在進入社區或社區中的機構之前，學生必須先擬定服務計畫，計畫案要先在課程中報告及討論，讓學生彼此討論、互相學習。同時，教師們也在各組討論過程或經由會議記錄內容，對各組計畫擬訂過程碰到的問題及學習成效予以回饋。

本課程學生共分為四組，學生必須互相討論協商，自己尋找服務對象，與服務對象單位討論並提出服務方案，進而進行服務。教師則在學生有困難或疑問時提出建議，並不直接干預學生服務的內容。

為了讓學生與服務對象之間儘可能維持長期且良好的互動，在實踐服務對象的選取上，我們鼓勵學生儘量以鄰近社區為主。在做法上，我們同時也邀請鄰近社區的社區工作

者及志工到課程分享工作經驗，拉近與學生間的距離。另一方面，我們也利用既有的跨校協作網絡，尋求網絡學校的經驗分享與資源挹注。因此，課堂的計劃案報告討論，我們也邀請成大「熱蘭遮醫學人文實踐課程」的指導教師提供意見及相關經驗。並邀請長期經營社區發展工作的人員來指導方案的撰寫及方案內容、方向。

2. 社區服務過程：服務日誌的記錄

學生於實務服務過程則必須填寫個人服務日誌，此日誌不只是學生服務內容的記載，同時要強調在過程中對社區需求及問題的觀察與分析，以及所提供的服務對該社區的助益為何，並反思服務是否也給社區帶來了困擾或傷害。

3. 期末成果報告：服務成果展及綜合座談

成果報告著重三個部份：班級內各組間的經驗分享、彼此學習；讓社區接受服務者表示意見，提供學生反思的機會以增進學習效益，並再次讓實務和學理間進行溝通；教師經由這樣的反饋系統，預防下次發生同樣的問題，也可重新建立「教」、「學」及「實務」間的資源連結。

C. 延伸閱讀與作業

本課程同樣要求延伸閱讀及作業。為了讓學生瞭解社區中老人的困境及問題，我們建議修課學生閱讀「看護工向前衝」漫畫集，期待透過軟性介入方式，讓年輕學子從故事及圖片中感受到事件的具體性。

本門課進行過程中，學生必須準備課程筆記本，隨時記錄上課討論內容及課堂外的發現；延伸閱讀則要求學生提出心得報告。

2.請說明計畫目標達成情況、本計畫規劃（計畫書）與實際執行之差異及其原因

99 學年第二學期的課程已依照原計畫規劃執行完畢。課堂講授、實務學習、及期末成果發表等也依序完成。在課程規劃上，由於本校的服務學習課程統一規定，學生必須至少服務 12 小時，課程中因此有 6 週時間不用上課。但是，我們估計太久不進教室上課，會讓學生學習變得鬆散，所以，我們要求學生服務至少 12 小時之外，將不上課週數縮短至 3 週。這樣的安排使我們在課程內容上比原先計畫規劃課程更為充實。在教師授課內容上，與 99 學年第一學期內容相同，主要差異在於本學期更強調計畫方案的規劃。扣除第 7 週春假假期外，課程執行情況及在執行過程中的調整，說明如下：

- (1) 原規劃第 5 週「社區中的照護」座談，考量課程進度，調到第 6 週進行。同時，在邀請人員上，為了讓學生更具體瞭解學校周圍社區的運作狀況，我們邀請學校附近燕巢安招社區的總幹事、義大醫院社區醫療部的工作執行人員，以及高雄市衛生局長期照護科的技正進行「經驗傳承」座談。此次座談捨棄學者部份，考量因素在於，讓學生能感受到社區照護工作與其貼近。
- (2) 期中考之前的課程，在計畫上原規劃利用多週時間進行計畫方案的教導及成形。但是，基於第一學期的經驗，社區照護的基本理念，特別是對「人」的感知與接受，是一個良好服務計畫的重要核心，因此，我們仍然將第一學期社區照護理念，特別是社區生活正常化及獨立自主生活的部份放入這學期的授課內容。同時，影片可以讓學生較容易進入內容的理解，是以，影片的討論也同樣放入課程進行。
- (3) 學生至社區進行服務學習仍然是課程重心，在計畫經費的支持下，我們規劃由上一屆（醫管系三年級及四年級學生）曾修過社區照護課程，同時服務成績良好的學長姊做為「顧問」，我們以工讀金，時薪方式支付顧問費，由學長姊輔導規劃及撰寫服務方案，並輔助其服務案的進行。顧問們隨時與課程教師保持聯繫，顧問們如果有無法回答的問題或無法解決的事項，則找課程教師處理。
- (4) 學生在進行服務學習前，必須先提出其服務方案或計畫。我們也於第 10 週安排計畫方案的報告，並請成大「熱蘭遮醫學人文實踐課程」的指導教師翁裕峰到課堂來，給學生提供意見及相關經驗。同時也邀請長期經營社區發展工作的人員-屏東歸來社區發展協會理事長施丞貴醫師來指導方案的撰寫及方案內容、方向。
- (5) 原先在課程中沒有規劃機構參訪，這學期本系獲得學校「社區與長期照護學程」的特色預算補助，因此，本課程學生有機會與本系學程教師們及其他相關課程學生進行參

訪。參訪的目標以機構的社區照護為主。參訪對象之一為高雄市市立中醫醫院，這是台灣唯一一家獨立(沒有附屬於西醫系統)的公立中醫醫院，中醫的醫療特質，也使得醫院經營上特別重視社區醫療及社區健康維護，我們的參訪重點即在於中醫醫院如何與社區結合，維護社區居民健康；另一個對象是以私人企業方式，因為經營方式值得做為老人照護模式，而得到市政府多年經費補助的社區關懷聚點「福樂多福祉事業-銀髮家園」，福樂多由一個小型的社區關懷聚點，經營至今，其範圍包括身心機能活化運動推展、老人住宅、社區居家服務、社區老人送餐服務等，我們的參訪重點在於：私人企業如何經營社區照護、老人照護事業。

- (6) 學者演講 – 周月清教授演講長期照護與自立生活，這也是原先沒有規劃的部份。一方面因為周老師所談社區理念正是我們課程重心所在，另一方面，我們得知周老師正在研究北歐照護體系，這正符合我們課程的對話方向，因此，我們大力邀請周老師到校演講。我們也將此演講資源分享給其他課程，參與演講者除了本課程師生外，還包括醫管系的健康保險課程師生及醫學倫理課程師生。
- (7) 「社區中的外人 – 移工」原只規劃於第一學期的通識課程。基於學生對移工主題反應良好，加上第一學期邀請的移工表示這是他們第一次有機會與本地學生及教師接觸。實際上，楠梓加工區就在校周圍，本地學生與其比鄰而居卻少有互動。我們認為在談社區時不應該將之劃出界限外，因此，在醫管系的課程中也安排一週的移工課程，由本計畫協同主持人尤素芬老師負責執行。
- (8) 課堂演講及座談後，參與本計劃所有人員與受邀之演講者一起進行「課程改善座談」。藉此過程，我們可通盤聽取意見，做為教學改善之參考，包括課堂經營、演講主題、討論內容等，我們都獲得講者許多珍貴的意見。另外，也讓計劃成員就演講內容與相關背景，透過此機會得到更深入的瞭解。其中，我們更擴大與周月清老師進行的座談會規模，邀請本校醫學院相關教師一起參與，並將內容擴及長期照護、社區照護研究進行的可能性。
- (9) 期末學生服務成果報告的進行，分為口頭報告、書面總報告及海報展覽三部份。口頭報告部份，我們邀請長期帶領服務學習課程的高雄醫學大學張江清老師及參與青年公民論壇的呂家華理事長來擔任主要的評論人。同時，我們也邀請同學參與的服務單位的主要負責人員，共同評論學生之服務成果。原安排在第 18 週的座談，我們提前於第 17 週成果發表會後就進行，而將第 18 週的時間留給學生，讓學生回到原服務學習的社區，向接受服務的單位及人員告知成果報告情形，並感謝對方給與機會學習。

3.說明整體課程推動或進行時所遭遇之困難，並提出改善可能性或具體方案

我們課程的進行方式是課堂授課加上學生服務學習，課程推動的主要困難在於學生的服務學習部份。

其一，服務學習需要較長的「空檔時間」，只利用課堂兩小時很難進行：

由於大多數的學生課外時間都在打工，因此，要安排一個課堂之外，學生共同「有空」的時間並不容易。剛好，本校這學期星期三上午安排「校務行政及導師時間」，上午不排課程，同時學校也不見得每個星期都用到這個時間。我們因此請求系上其他老師幫忙及配合，讓我們的課程排在星期三下午1至2節，如此，學生可充分利用早上至下午時間，安排服務，同時，也不會佔用學生「下課後」的時間。但是，實際的情形卻是：學生並沒有利用星期三上午進行服務，原因在於服務對象所要的時間並非這個時段，而各組同學在協商之後，也願意利用其他時段進行服務。因此，也解決了我們認為的時間上的困難。另一方面，在這樣的課程時間安排下，我們也因此有可能利用這個時段完成二個機構參訪，以及一次邀請其他班級參與的大型演講。

其二，學生服務學習的自主性 vs. 培養社區與學校間長期夥伴關係：

由於服務學習希望能激發學生自主學習，在運作上，方式是由學生主動尋求服務對象、與對方溝通、提出服務方案、進行服務，並於期末時提出成果報告。因此，在服務學習項目上會出現兩個問題，一是，我們無法有一個長期且不間斷的接受服務學習的夥伴單位。因為課程結構問題，做為一學期的課程，服務無法連續，再加上選修課的特質，我們無法預估每年修課人數情形(98學年時人數達80人，而這學期則是41人)，因此，固定的服務夥伴反而會造成課程安排的困難。另一方面，在考量固定的服務夥伴可能將服務工作定型化，降低學生學習的自主性(尋求服務對象、與對方溝通、提出服務方案等)。折衷的處理方式，教師主動與周圍社區取得聯繫，讓各社區瞭解此課程的進行方式。這學期加上經費補助，我們也邀請社區主要工作者到校來分享工作經驗，經此過程，我們取得社區的同理，願意讓學生進入進行短期的服務。

其三，本學期課程有六位大陸生選修，通常陸生的認真程度高於本地學生，也經由這樣的帶動，本系學生也表現非常認真，這是好的方向。另外，因為陸生只會說北京話，不會台語(其中有一名會潮州話)，因此在服務學習時溝通上較有問題。我們處理方式是將其與本地生合為一組，讓雙方有合作及學習的機會。

四、計畫人力

計畫人力列表			
計畫角色	姓名	任職單位(學校系所)	職稱
計畫主持人	鄭惠珠	義守大學醫務管理學系	<input type="checkbox"/> 教授 <input checked="" type="checkbox"/> 副教授 <input type="checkbox"/> 助理教授 <input type="checkbox"/> 講師
協同主持人	尤素芬	義守大學醫務管理學系	<input type="checkbox"/> 教授 <input type="checkbox"/> 副教授 <input checked="" type="checkbox"/> 助理教授 <input type="checkbox"/> 講師
協同主持人	陳文旭	社區醫療部	<input type="checkbox"/> 教授 <input type="checkbox"/> 副教授 <input checked="" type="checkbox"/> 助理教授 <input type="checkbox"/> 講師
兼任教學助理	林怡君(100/2 起)	義守大學醫務管理學系	<input checked="" type="checkbox"/> 碩士級 <input type="checkbox"/> 博士級
兼任行政助理	陳淑琪	義守大學醫務管理學系	<input checked="" type="checkbox"/> 學士級 <input type="checkbox"/> 碩士級
網頁維護員	曾溥元	義守大學醫務管理學系	<input checked="" type="checkbox"/> 學士級 <input type="checkbox"/> 博士級
其他(請說明) 服務學習各組顧問	王瓊茹、李婷茹、 陳埏瑜、曾溥元等	義守大學醫務管理學系	<input checked="" type="checkbox"/> 學士級 <input type="checkbox"/> 博士級

(1.多人以上組成的計畫團隊，請說明計畫主持人、協同主持人及其他計畫成員教學分工情形；2.請說明專/兼任助理分工及業務執行情形，若有關於專/兼任助理訓練之安排，請說明之。)

本門課的課堂講授由計畫主持人擔任為主，計畫案之教學分工情形如下表：

計畫角色	姓名/職稱	任職單位	計畫案之教學分擔
計畫主持人	鄭惠珠 /副教授	義守大學 醫務管理學系	課堂教學；製作教材；帶領影片討論；帶領實務學習；安排專家座談及演講。
協同主持人	尤素芬 /助理教授	義守大學 醫務管理學系	特定主題之協同授課及參與討論；就教材內容、專家座談、實務學習及期末成果發表安排等提供意見；協助發展跨校協作網絡
協同主持人	陳文旭 /部長(醫師)	義大醫院 社區醫療部	特定主題之協同授課及參與討論；就教材內容、實務學習及服務的成果等提供意見

教學助理及行政助理：

- 訓練方式：由計畫主持人及協同主持人帶領進行課程準備、定期與主持人進行工作討論。
- 授課教師、教學助理及行政助理之分工：教學助理協助課堂討論提綱的準備及網路教學資源平台討論區的管理。行政助理於小組討論時收集學生的問題並提供相關資料給

學生、協助聯繫課程座談會與談人事宜等。

- 教學助理參與學生評分之方式：參與小組討論成績之評分、教師於期末評分時請教學助理提供學生學習情況之意見，以作為成績計算之參考。

網頁維護員：

- 製作及維護課程及教學網頁。
- 課程錄影、錄音及相片資料製作成檔，上傳網頁及維護資料。
- 製作課程海報資料，並將資料上傳網頁。
- 提供並維護學生網上互動的頁面。

社區服務顧問：醫管系曾修過社區照護課程，服務成效良好的學生擔任。本學期共分4組，每一組一位顧問，因此有4個顧問。協助同學服務計劃案形成、服務過程問題討論與支持以及服務成果整理，並協助教師進行協調，提供意見諮詢，以及陪同參與服務訪視。

五、計畫開設課程

(一) 開設課程整體列表

99 年度第一學期開設課程 (請依實際情形自行增刪)												
課程名稱	授課教師	開課單位	授課對象	必修 選修 通識	學分數	新開 續開	修課 人數			教學 助理		
							男	女	總	男	女	總
社區醫療 管理概論	鄭惠珠 尤素芬	通識 (醫學院)	義守醫學院大學部 (醫學營養學系、職 能治療學系、醫務管 理學系、護理學系、 醫學影像暨放射科 學系、物理治療學 系、生物科技學系、 健康管理學系、生物 醫學工程學系)	通識	2	續開	16	44	60	1	0	1
99 年度第二學期開設課程 (請依實際情形自行增刪)												
課程名稱	授課教師	開課單位	授課對象	必修 選修 通識	學分數	新開 續開	修課 人數			教學 助理		
							男	女	總	男	女	總
社區照護	鄭惠珠	醫務管理 學系	醫管系 2 年級	選修	2	續開	13	28	41			1

(二) 單一課程評估表

第一部分：計畫及課程基本資料

科目名稱	社區照護		
授課教師	鄭惠珠	開課學期/學分數	99 學年第二學期/2
開課院系所	醫學院醫務管理學系	必修/選修/通識	選修
修課限制	無		
開課時段	99/2/23-100/6/22，每週三 13 點 30 分至 15 點 20 分		
修課人數	<p>計 <u>41</u> 人 (男 <u>13</u> 人，女 <u>28</u> 人，學生科系年級背景及修課人數多寡之原因則於下方分析)</p> <p>開學時人數為 60 人，其中包括 7 名大陸生(5 名為醫管系，2 名為政管系)、2 名護理系學生(其中 1 名上學期學分有 1/2 不及格)，其餘都是醫務管理學系二及三年級學生，第一週課程說明後退選至總數 41 人，退選都是醫管系學生，三年級只剩 1 人，其餘都是二年級學生；大陸生及護理系學生都繼續選修。退選學生多數表明不願意參與服務學習，因為會佔據他們太多時間，另外，也有表示課業太多，以及好朋友都沒來選修，不想和他人合作。</p> <p>整學期有一位同學從來未出現，這位學生在其他課程情況一樣，從未出現，導師也聯絡不到本人。護理系二位學生，一位會準時來上課，也參與小組的服務規劃，另一位則有一半時間缺席，期中考分數也非常不好，從未參與小組的服務規劃，兩位後來都沒有參與服務，參訪及成果報告也都沒來參加，因此總成績不及格。醫管系學生中有一位於期中之後決定停修。是以，實際課程人數是 39 人，而 39 人之中有二位並沒有參與服務的進行。</p>		
課程網站	http://spaces.isu.edu.tw/interface/overview.php?dept_mno=19333		
課程目標及內容			
<p>社區照護為當前許多福利國家設計其醫療及福利服務的主要方式，在此趨勢下，台灣也導向將社會福利服務和醫療照護服務以社區為單位提供。因此，醫務管理教育需因應醫療照護資源社區化、人性化趨勢，發展醫務管理新願景，走出醫療組織，進入社區，參與及體認社區居民的健康及醫療狀況及需求，使醫務管理在規劃及運作醫療資源時，能更照顧到民眾健康，符合居民之所需。本課程將透過課堂講授，介紹目前社區照護的理念、發展脈絡、政策實務，瞭解社區照護範疇，藉以發展學生的社區照護內容分析與活動規劃之基本能力。在實務上利用所學社區規劃方案及社區服務方法，進入社區參與及服務，進而學習及分析社區醫療照護中資源統籌與管理的可能性。學習醫療資源在地化之管理，並強化學生之服務學習效果，培養專業與品格兼具之全人優質公民。</p>			

教學進度

(請填寫每週教學進度及內容、指定閱讀教材、建議延伸閱讀資料及討論議題；如邀請校外講者，請載明其姓名、單位及職稱。)

第一週：1. 課程簡介及導論。 2. 為什麼要談社區？

課程進行方式：授課教師講授

1. 課程簡介及導論

教材：自製 PPT: 「德國人怎麼生活？環境、社區與老年安養」，教師參訪德國社區及老年照護照片

2. 為什麼要談社區？

教材：「什麼樣的社區是好社區？」 教師自製。

討論題綱：1. 你希望住在什麼地方？

2. 什麼樣的社區是「好」社區？

第二週：社區意義與地方自主；社區計劃(一)

課程進行方式：授課教師講授

教材：

1. 「何謂社區?認識社區與社區計畫」。資料來源: 蘇景輝，社區工作，巨流，2009(第三版)。第一、三章。

2. 「社區生活與市民參與」。資料來源: 夏鑄九，市民參與和地方自主性：臺灣的社區營造，城市與設計學報，9/10，1999/9，頁 175-185。

第三週：社區資源與社區計劃 (二)

課程進行方式：授課教師講授及進行討論

教材：

1. 社區資源手冊，http://921.yam.com/community/internet/internet_01.htm

2. 蘇景輝，社區工作，巨流，2009。第四章

討論題綱:

1. 以義守燕巢分部作為一個社區，你們認為可以進行什麼樣的計劃？

2. 如何去實踐這個計劃，你們認為最重要的是什麼？

3. 今天所談的內容，那些觀點是你們以前從來沒有想過的？

第四週：社區組織與社區照護 - 台灣現況

課程進行方式：授課教師講授及影片討論

教材：

1. 自由電子報，2018 年 台灣進入高齡社會，2006 年 12 月 5 日。

2. 龍應台，目送，時報，2008 年

3. 經濟部投資業務處，高齡社會大商機 2025 年醫療服務業產值突破 3 兆，中華民國招商網，2006 年 12 月 6 日。

4. 張曉卉，誰來照顧你的父母，康健雜誌 58 期。

影片－安養中心離散記

討論大綱:

- 1.請大略說明影片的內容。
- 2.你們認為台灣老人照護主要問題有那些?對這些問題,你們有沒有解決方法?
- 3.如果你是某大醫院社區醫療部負責人員,你可以滿足他們什麼需求?
- 4.你們現在面對的老人其實是你們爺爺奶奶這一輩的人,回過頭來,對你們的爺爺奶奶,你們有沒有想要和他們說的話。

第五週：社區照護－社區照護的理念

課程進行方式：授課教師講授及影片討論

教材：

- 1.黃源協，社區照顧－台灣與英國經驗的檢視，揚智，2000，Ch.2。

影片－活躍老化

討論大綱:

1. 影片中讓你最有印象的是什麼?
2. 這兩個國家對待老人的方式有那些不同?
3. 如果你是這兩個國家的老人,在現有的狀態下,你還期望得到什麼?朋友?錢?或是更好的居住環境?
4. 請你們向這兩國的政策擬訂者、地方政府負責單位、家人及照護人員各提出一個問題。
5. 請就你們上面提出的問題,也給予該單位你們想到的建議

第六週：經驗傳承－社區照護與社區的經營

課程進行方式：演講與座談

教師：張素紅(高雄市衛生局長期照護科 技正)、林美春(高雄燕巢安招社區發展協會 總幹事)、林佩靜(義大醫院社區醫療部 專員)、鄭惠珠

主持人：陳文旭(本計劃協同主持人)

課程結束後由計劃教師、受邀講者及學生工作群共同討論課程進行成效，以及整理課堂上來不及回答的問題。

第七週：春假假期

第八週：社區照護核心概念－正常化

課程進行方式：授課教師講授

教材：

1. 黃源協，社區照顧－台灣與英國經驗的檢視，台北：揚智，2000，Ch4。
課程進行方式：授課教師講授。
2. 黃源協，社區化長期照護之意涵與現況，財團法人國家衛生所研究院論壇，2003/3，頁 133-135。

第九週：期中考

第十週：準備出發！社區服務計劃書報告與討論

課程進行方式：學生報告、邀請講評人評論計畫方案內容

參與教師：施丞貴 (屏東縣歸來社區發展協會理事長、屏基放射科主任)
翁裕峰 (成功大學醫學、科技與社會中心 助理教授)
尤素芬 (義守大學醫務管理學系 助理教授)
鄭惠珠 (義守大學醫務管理學系 副教授)

第十一週：社區服務計劃書討論與修正

課程進行方式：針對上星期講評人提出的意見，各組討論並修正計畫方案，課程教師回覆學生問題及疑點。

教師：鄭惠珠

第十二週：社區服務

課程進行方式：課程學生分組至其接洽社區進行服務。服務時間依各組與服務對象的約定。

教師：鄭惠珠

學生必須寫各組會議記錄及個別的服務日誌。

第十三週：參訪高雄市立中醫醫院

課程進行方式：參訪中醫醫院，瞭解中醫醫療如何進行社區醫療照護及健康促進。

參與教師：鄭惠珠、高月慈、高家常。

第十四週：演講－長期照護 vs. 自立生活

演講者：周月清(陽明大學衛生與福利研究所 教授)

參與教師：鄭惠珠、尤素芬、羅瑛英。

教材：演講者自製。

課程進行方式：演講及座談。

第十五週：參訪高雄市銀髮家園暨老人社區照顧服務支援中心

課程進行方式：參訪及瞭解社區型小型機構式照顧的運作。

參與教師：鄭惠珠、尤素芬。

第十六週：移工的健康問題與醫療照護

課程進行方式：授課教師講授

教師：尤素芬

教材：「行動研究與移工服務」、「移工的健康問題」兩份 ppt，教師自製。

第十七週：社區服務成果報告－收穫與反思

課程進行方式：學生分組報告服務成果，以及服務成果海報展。邀請專家及社區工作者參與講評。

參與教師：鄭惠珠、尤素芬、陳文旭

邀請人員：張江清(高雄醫學大學 醫社系 講師)、呂家華(台灣青年公民論壇 理

事長)、林美春(高雄燕巢社區發展協會 總幹事)、林佩靜(義大醫院社區醫療部專員)、鄭雅愛(義守大學學務處衛保組 組長; 新移民課程教師)。

第十八週：各組學生至社區分享服務成果，並做結案。

整學期延伸閱讀資料:

1. 草花里樹(2007)，看護工向前衝，台北：東立出版社。(共 13 冊)

學生學習評量方式及評量結果

1. 學生參與方式:

1) 書面報告：就課堂講授及服務學習二大部份分為:

(1) 個人部份：

- (A) 個人學習單：在實務座談會及演講之後，學生必須撰寫學習單，回應座談內容。
- (B) 服務學習：服務過程要記錄每次的服務學習過程，並提出觀察內容、反思及服務對象的回應等。
- (C) 讀書心得報告：就延伸閱讀撰寫心得報告(看護工向前衝(1-13 冊))。
- (D) 學生必須準備課程筆記本，隨時記錄上課內容及課堂外的發現。

(2) 小組部份：就課堂講授及服務學習二大部份分為:

- (A) 影片討論及分析：學生於觀賞影片後必須進行課堂分析討論，另外也利用網路教學資源平台的討論區，於課後進行論壇之討論。
- (B) 小組服務計畫討論：小組於服務前/後的會議與討論做成會議記錄。
- (C) 服務計畫書以及社區參與內容須以文字、圖片、影片等方式於期末前完成書面報告。

2) 口頭報告：就課堂講授、參訪及服務學習三大部份分為:

以小組方式進行，包括兩類的口報--

- (1) 影片討論及分析：學生必須就課堂觀賞的影片，配合討論題綱，進行分析討論。除了交書面資料外，在時間允許下，各組也要進行口頭報告。
- (2) 實務學習部份：在課堂中提出服務規劃與計劃報告，以及期末服務成果報告。
個人部份---
- (3) 參訪：學生要先上網瞭解參訪單位運作，並於參訪過程提問。

2. 100 分的分配：

- (1) 期中考 20%。
- (2) 小組服務學習報告 40% (實務操作 30%；書面報告 10%)。
- (3) 課堂參與及討論 30% (上台報告、出席及討論參與狀況)。
- (4) 個人作業 10% (筆記及社區日誌)。

關於評量結果，本課程有一名退選，不列入成績計算，另外，一名學生從未出現，二名未參與服務(加上期中考不及格，分數為 15 分)，因此成績均不及格，其餘皆及格，就學生的參與程度及內容表現，成績分佈從 71 分至 95 分。班上平均分數為 85 分。

課程實行投入的資源（包括人力資源、教學助理、時間、設施、費用等）

1. 人力資源：課程主要講授者為計畫主持人，移工主題由協同主持人擔任講師；課程中的主題座談邀請相關專家外，計畫主持人、協同主持人與臨床醫師都共同參與。
2. 費用：詳見附表。
3. 時間：2 學分之課程，共 18 週，36 小時。
4. 設施：使用單槍、電腦、多媒體影片及網路教學平台；以及校外服務習各組學生所需之器具，包括：紙張、海報、小獎品等。
5. 教學助理及行政助理：
 - 研究領域與資格：碩士班學生/醫管系學士班，曾修過社區照護課程。
 - 教學助理訓練方式：由計畫主持人及協同主持人帶領進行課程準備、定期與主持人進行工作討論。
 - 授課教師與教學助理之分工：教學助理協助課堂討論提綱的準備、於小組討論時收集學生的問題並提供相關資料給學生、協助聯繫課程座談會與談人事宜、網路教學資源平台討論區的管理等。
 - 教學助理參與學生評分之方式：參與小組討論成績之評分、教師於期末評分時請教學助理提供學生學習情況之意見，以作為成績計算之參考。
6. 網頁維護員：醫管系學士班學生，擅長電腦及網頁運作。
 - 製作及維護課程及教學網頁。
 - 課程錄影、錄音及相片資料製作成檔，上傳網頁及維護資料。
 - 製作課程海報資料，並將資料上傳網頁。
 - 提供並維護學生網上互動的頁面。
7. 社區服務顧問：醫管系曾修過社區照護課程，服務成效良好的學生擔任。本學期共分 4 組，每一組一位顧問，因此有 4 個顧問。
 - 協助同學服務計劃案形成、服務過程問題討論與支持以及服務成果整理，並協助教師進行協調，提供意見諮詢，以及陪同參與服務訪視。

第二部分：課程自評、分析及效益

一、本課程是否屬於新設課程？如否，其與原有課程差異為何？與原有課程整合程度如何？納入醫學專業教育改進計畫以後作了什麼改變？計畫若有突破傳統教學方式之處者，可詳細說明其創意及特殊規劃之構想。

本計畫包括兩學期課程，第一學期課程已於期中報告說明，下列資料有關第一學期課程將摘錄期中報告部份內容，第二學期課程將詳細說明：

第一學期課程：「社區醫療管理概論」

本課程並非新課程，97 學年是由 4 位老師依主題分配授課，因課堂經營較不易，98 學年改由 2 位老師分二大部份授課。此次的計畫案則由一位老師（即計畫主持人）統整安排，其他老師參與並協助提供意見。最大的差異在於教師的資源統整及教學助理的輔助，讓課堂經營較為完整，學生學習感受上較為一致。

由於計畫經費的挹注，我們有較多的教學人力。其一是課堂討論的經營，原先一位老師很難控制大班的分組討論(本校因為課程管理結果，班級人數多半是達到 60 人)。其二是邀請校外人士演講，特別是我們認為對學生有啟發作用，但是卻非專業人士的講者。例如這次邀請蘭嶼的社區工作者張淑蘭女士以及菲律賓籍的移工與神父，我們的學生很少有機會去瞭解這些族群，經由當面的對話，學生較能體認「自己與他者」的關係。其三是網路的建置，這也是我們的課堂走出校園的機會，經由此，我們可以和校外的社區產生連結。例如，高雄市的一個社區發展中心因此與我們取得連繫，希望與我們的學生有所互動，同時也邀請教師到社區演講。

第二學期課程：「社區照護」

本課程並非新課程，此係本系（醫務管理學系）的「社區及長期照護學程」之主要選修課程。多年來計畫主持人已多次自行與社區主動接觸，同時也嘗試在 2008 及 2009 年的課程中，推動學生進行社區參訪及服務，但是，由於教學資源缺乏，所有事務由教師獨立負責，常因為經費、時間及人力問題，我們只能鼓勵學生儘量做，卻無法提供具體而有效的誘因。

服務學習課程是需要較多經費與人力的課程，納入醫學專業教育改進計畫，最大的優勢來自於經費的挹注，有經費才有人力。以下我們就計畫書中提到的「可能遭遇的困難及解決」，接續說明本課程與原先課程間的差異與改變：

- 1) 原先預想的問題：在實踐服務的施行上，社區的居民不見得願意接受學生進入社區活動。

我們設想的解決途徑是：在服務前進行雙方溝通。先前，除了學生至服務社區洽談外，課程教師也會打電話向對方說明，但是，社區與學校間的關係仍然很陌生、疏遠。藉由計畫經費，我們終於可以邀請社區中重要工作者到課堂與學生對話(相對於學校課程的規定：教師沒有任何經費可邀請校外「非學者」人士到課堂)，如此，讓社區工作者參與課程進行，也瞭解到課程的意義，我們也因此說服社區工作者在社區中協助學生的服務學習。

- 2) 原先預想的問題：修課學生方面，修課學生可能過於單純，無法應付面對社區居民。

我們原先預想的解決途徑是：利用行前教育加強學生的準備。除了教師在課堂上教授服務學習元素、服務學習理念與作法之外，藉由計畫經費，我們邀請先前修過社區照護課程、服務學習成效良好的學長姊擔任此次課程各服務小組的「顧問」。學生反應從學長姊經驗中學習很多，事實上，同儕間的學習效益的確大於教師的教導。

- 3) 原先預想的問題：參與計畫人員多，可能增加行政工作量。

但實際運作上，課程教師反而因此得到許多人力的幫助。協同主持人幫忙主持演

講及座談，讓學生在同一課程上感受到不同形式的教師，協同主持人也幫忙統整及監督課程人力。網頁維護員經由網頁通告課程學生相關事務，行政助理及教學助理協助學生服務學習行政及作業事務，各組顧問提供適當的實務意見，有時也陪同進行服務。課程教師因此有更多的時間聽取同學的問題，與同學討論並提供意見。實際運作結果反而是讓主要課程教師減少許多行政事務，增加更多與課程學生互動的時間。

二、本課程開設成功或失敗之原因分析(每項分析 300 字為限)

整體而言，本課程的開設及進行是成功的。我們在開學時即提出課程要求：課堂討論、演講座談要發問、課外延伸閱讀(「看護工向前衝」共 13 冊)，以及分組參與服務學習，而且服務學習對象必須各組自己尋找、接洽(教師只提供及引導可能的對象範圍)、服務規劃會議、服務計劃撰寫及報告，服務日誌和期末服務成果口頭及書面報告等。學生必須投入相當多的時間修習這個課程。學期開始時，選修人數共 60 人，在說明上述條件後，選修人數為 41 人，在服務學習課程的帶領上，這是我們認為比較適當的人數。直到期末，有一人退選，一人從未出現，二人沒參與服務過程，也未參與期末服務成果報告，其餘學生都保持高度參與。以下再分項詳細說明：

1. 教學環境

以下就課程兩大部份說明：

其一，課堂授課、座談及演講-

1.1 課程教師提供完整的 ppt 資料，同時加上大量圖片，讓學生在學習過程中較能體認實際情形。另一方面，為配合新世代書籍選擇「漫畫」(此漫畫為日本為鼓勵新生代瞭解長期照護現況特意編寫。台灣在長照推展過程也非常推薦此套漫畫)，因為漫畫中有關老年長照及社區居住問題描述生動，選修同學都很積極的讀完。

1.2 鄰近社區工作者到課堂來傳承經驗，一方面讓社區工作者瞭解本課程的進行方式，能夠在社區服務中較適當的幫助學生；另一方面，學生也藉由這個機會瞭解社區中的服務工作實際狀況。

1.3 專家演講提供學生一個「瞭解世界趨勢」的機會，經由「遠道來」的專家說明社區照護的內容，學生較能接受。

1.4 參訪讓學生的學習場所轉移至實務工作地點，讓學生能實際瞭解運作狀況。

其二，服務學習的進行：

1.5 本課程服務學習的進行最大的問題在於無法累積社區資源。由於我們的服務學習希望能激發學生自主學習，因此，在服務學習項目上會出現兩個問題，一是，我們無法有一個長期且不間斷的接受服務學習的夥伴單位。因為課程結構問

題，做為一學期的課程，服務無法連續，再加上選修課的特質，我們無法預估每年修課人數情形，因此，固定的服務夥伴反而會造成課程安排的困難。折衷的處理方式，教師主動與周圍社區取得聯繫，讓各社區瞭解此課程的進行方式，這學期加上經費補助，我們也邀請社區主要工作者到校來分享工作經驗，經此過程，我們取得社區的同理，願意讓學生進入進行短期的服務。

2. 教學方法：

其一，課堂授課、座談及演講-

- 2.1 課程人數適中，加上本課程配有助教，協助教師執行「課堂小組討論」、「繳交書面討論內容」之要求，同時組員必須簽名的教學方式下，缺課率相當低。上課氣氛也因為教師都能顧及學生參與狀況，學生較能專心聽課。
- 2.2 在教學內容及材料上，我們利用大量的圖片、影片及許多實際生活資料照片及漫畫故事的閱讀，本課程希望達到學生能認知到社區中的生活及照護是以「人」為中心、所有人都能享有正常生活的目標，因此運用大量的國內及國外對比的照片，以及對照的影片，加上漫畫上的照護故事與台灣許多情境類似，因此，較能吸引學生的注意力。

其二，服務學習的進行：

- 2.3 服務計畫書評論，邀請成大熱蘭遮服務課程的指導老師及屏東縣多年得到社區發展優等的社區發展協會理事長來評論，對學生提供實質的計畫內容分析，具體的意見。
- 2.4 完全由學生主動式的服務計畫，讓學生不僅從服務過程中得到學習，從組員決定服務的對象過程也學習到群體工作的意義，計畫書的撰寫中學習如何規劃一個完整工作的能力，服務過程中與他人接觸的能力，日誌中則是反思的機會。
- 2.5 顧問的引入，由高年級修過社區照護課程的同學擔任各服務組的顧問，讓學生有一個標竿學習的可能性，而且學生間的溝通也比和老師溝通容易，學生也較能掌握課程學習方向。
- 2.6 網頁平台：本課程建立的網頁平台在這學期課程中發揮很大的效用，我們將課程內容及錄影重要部份放入網頁，同學也以此為本課程的連絡中心。

3. 吸引學生選修之原因—

我們歸納相關原因包括：

- 3.1 活動式的課程，學生不需要整學期都坐在教室中，而是到社區中服務，學生覺得非常新鮮。
- 3.2 本課程基本理念在於「以人為中心」，參與者多數是贊同這樣的理念，也很想知道這樣的概念下教的是什麼內容。

3.3 多元的評分方式。包括：期中考、課堂小組討論、演講後發問、資源平台討論區意見、服務計畫書、服務日誌、期末服務成果及延伸閱讀感想，以及出席等。加上多元的學習方式，學生從中獲得比一般課程更多。

3.4 課後閱讀資料有趣。

2. 其他，請依據課程特質自行增列原因分析—

無。

三、修課學生對本門課程的反應(每項分析 300 字為限，並以測量工具及結果匯整為附件)

1. 使用測量工具與結果說明—(例：問卷、評量表或其他富有評值佐證價值者之測量工具)

1.1 學校教學評量成績及意見:

本校每學期都進行量化的期中及期末評量，項目包括：計畫與教材、教學方法、成績評量方式、班級經營及教學態度等 5 個項目，經由「標準差式課程滿意調查報告書」綜合分析，教學評量總成績平均約為 93 分。

關於學生的意見調查結果，在文字說明類項上，期中及期末評量調查都沒有負向的意見。學生在意見中，期中評量有人表示「看護工漫畫貼切生動，座談會獲益良多」、「這學期這門課，活動好豐富!!!我們好幸運!!!」，期末評量中有人表示「很多演講很棒、服務前後的企劃和成果展現要花很多心力，整體而言課程豐富」。(見附件一、二)

1.2 服務學習評量問卷:

服務學習結束後，我們也進行簡短問卷調查，就回收 36 份問卷中，大多數都同意或非常同意服務學習的意義，從服務中獲得成長、會主動與他人溝通及合作、會反思問題，服務中確實有學習到，也因此感到快樂。只有少數一位及二位學生在問卷中回答普通。在問題「本課程的學習可以激發學習該科的興趣」上，一人未填答，3 人回答普通。(見附件三)

接受服務的協力單位回饋學生的服務提供、服務態度、對社區的助益等也都是正向的，同時，也希望學生能持續投入服務，以及未來更多的合作機會。(見附件四、五)

2. 課堂紀錄與實際回饋舉例—

2.1 服務日誌及學期總學習心得意見: 此為學生文字陳述資料，綜合學生學習反饋，大部分內容反映也都是正向的。學生們都詳實記錄其服務過程及心得，其中一組前往社區中的安養中心服務，從一開始受到住民的排斥，小組成員決定不該就此放棄服務，進而求助服務護理人員及專業社工，跟隨專業社工到其他安養機構學習，改進服務方案，進行服務。這組成員也將其服務心得及成果海報投入學校服務成果競賽，獲得海報組第 2 名，個人心得第 2 名及多位佳作。(見附件六、七、八、九)

2.2 期末學生服務成果報告評量：參與評量的教師、青年工作者及社區中的實務工作者等對學生服務表現及課程進行都予以正向的回饋，對於學生在服務的策劃、行動及反思的深度與廣度也予以肯定。(見附件十、十一、十二)

3. 其他，請依據課程特質自行增列學生反應分析—

無

四、本課程有無發展教材？若有，請略述其形式及內容。（細部規劃和進度，請於成果報告第六部份「教材發展與執行情形」中說明）

本課程教材分二部份，其一是社區及社區照護內容說明，本課程已將部份資料整理成 PPT 檔。PPT 內容包括課程文字教材的整理，以及相關照片資料的引用，內容已整理，並放置於課程網頁中。其二是課程影音資料，重點片段及內容，也已放置於課程網頁中。

五、本門課程及教材成果是否全屬教育部醫學專業教育改進計畫補助產出？如本課程含有與其他計畫合作或支援成果，請詳述其支援方式、共同合作成果及其與本課程計畫之關連。

本課程教師也領取學校教學鐘點費，課程為醫管系選修課程之一，但並未獲得其他計畫支持。教材來源為教師們多年累積之課程資料及參訪蒐集資訊，經由此計畫之執行，促成參與教師之間就各自擁有的教材進行分享討論及尋求教材內容之可能的改進。

六、授課教師發展本門課程所獲得的最大效益為何？是否達成原課程設計的目標？是否與既有專業課程整合？

1. 獲得的最大效益：

經由計畫而增加的人力，讓課程進行中可以有更多的討論機會，並增進和學生之間的互動。經費的挹注也讓我們可以邀請校外人士到校參與課程，提升學生與教師兩方面對於實務議題的理解。這些因素也讓學生的參與率提高，達到學習效果。

2. 是否達成原課程設計的目標？

我們期望達到的目標：追求全人安適之醫療照護；用心、用腦及用手的整體學習；以及不完美的體認學習。從學生的回饋資料中，本課程達到了預想的學習成果及方向，同時經由較多教學人力的加入，也讓課程內容更深化及加大廣度。

3. 是否與既有專業課程整合？

多數學生表示課程對其未來專業工作有很大的助益，因為讓他們在技術性的專業外，更能顧及「人」的不同狀況及感受。瞭解到醫務管理不只是績效的考量，更要瞭解人的需求，而且，對需要的人而言，能體查其個別的狀況及需求是很有意義，也很重要。

七、本門課程於計畫結束後是否仍持續開設？若持續開設，請授課教師提出對本門課程的預期效益；若不開設，請說明原因並提出建議。

本課程未來希望能持續開課。原則上，教學目標不會改變，已發展的教材可以持續使用，並依照現有社區狀況改變而持續做修正。未來如果沒有教學計畫經費的支持，在課程教學安排上可能會做若干修正：

1. 無法邀請校外人士參與：若缺乏計畫經費，即無法邀請校外人士。這學期我們邀請的校外的實務工作者及專家，很受到學生的肯定，也得到學生很多的反思回饋。此部份，我們或許可以藉由教師在演講座談中獲取的經驗，自行運用影片，進行教學及學生討論。

2. 校內教師之間的合作：應該可以持續，但是將會犧牲主要教師的授課鐘點所得。校內受邀參與之教師，無法得到鐘點費補助，因此，持有學分之教師必須將其鐘點費拿出來。本課程將藉由此次計畫的溝通，因為對教學理念的認同，已商請並期望這些教師未來繼續幫忙。
3. 欠缺教學助理之協助：本校目前提供一學期 30 小時的教學助理之申請，但僅限於各系必修課程，本課程並不符合申請條件。因此，在沒有計畫經費挹注之下，課程教師須負擔所有的教學行政事務，工作負荷將大幅增加。
4. 本課程未來仍持續進行服務學習模式，由於本課程服務學習進行模式較為複雜，需要有人力及經費的支持。本課程教師將努力尋求資源挹注，未來可能缺乏經費的支持下，教師必須花更多的時間與精力安排社區資源的加入，以及輔導學生進入實務場景的學習。

八、其他（視各計畫之特殊狀況，請自行補充之）

無

六、教材發展與執行情形

撰寫中之教材及課綱列表 (請依實際規劃自行增刪)		
教材 / 課綱名稱	撰寫人	進度規劃
為什麼要談社區	鄭惠珠	已完成 PPT、Blackboard 討論
社區定義	鄭惠珠	已完成 PPT、Blackboard 討論
認識社區	鄭惠珠	已完成 PPT、Blackboard 討論
社區組織 / 社區計畫	鄭惠珠	已完成 PPT、Blackboard 討論、 課堂討論提綱
老人照護現況	鄭惠珠	已完成 PPT、Blackboard 討論、 課堂討論提綱
社區中的外人 - 移工	尤素芬	已完成 PPT、Blackboard 討論、 課堂討論提綱

(請概述教材設計及現行編輯階段。請說明開發的教材、教案是否有出版規劃，是否有共享機制。)

本課程將相關資料準備成 PPT 教材，課程影片配合課程內容，也做了討論提綱。本計畫人員在討論教材公開化問題，得到以下的結論：

1. 因為許多資料來自教科書及期刊文章之彙整，我們在 ppt 製作上雖已附上出處，但因涉及版權購買或授權問題，本課程資料不宜出版。
2. 資料 ppt 製作乃以本校醫學院學生(沒有醫學系)為對象，內容係配合本校學生之學習特性及理解程度，加上課程性質特殊，目前其他學校醫學院並沒有類同課程。因此，我們會在網路將部份課程資料公開，並希望得到一些回饋意見，這也是我們提供的共享機制之一。

七、網站運用情形

(1.提供計畫網站網址和網頁基本展示；2.說明網頁設計、運作概念以及互動方式，統計網頁更新及使用者登入點閱率；3.使用狀況檢討與改善可能性。以上各分項若有適合以量化數據呈現者，建議兼以統計圖表表示之。)

本計畫使用三種網站來幫助教學，第一類是學校所設計的 Blackboard (數位教學平台)，第二類是本計畫專屬的網站，第三類是學校特別設計給學生與老師互動的網站。其中，第三類是學校給老師與學生之間的互通溝通的資訊平台，所以不對外開放。以下就針對第一類與第二類網站，簡要說明本課程的使用經驗：

(一) 本校所設計的 Blackboard：

此項平台的功能包括：公佈欄、課程大綱、職員資訊、課程資訊、課程文件、教材、作業、測驗、溝通、討論區、工具、外部連結、電子郵件等。

1. 公佈欄：這是本計畫最常使用的功能之一，教學助理每週都會根據課堂的需求，公佈最新的資訊給所有修課學生，包含了演講、繳交作業等資訊給同學，且在發佈公佈欄的同時會搭配傳送電子郵件，把發佈在公佈欄的資訊立即傳送到同學們電子信箱，讓同學們可以得到最新的資訊 (見圖一)。
2. 課程大綱：在一開學時，老師會把這一學期所要上的課程內容公佈在上面，供同學們可以在上課前先知道本課程的教學內容。
3. 課程資訊：本課程的相關資訊都放在此區，包含了組員名單和座談會的時間、地點、內容等。
4. 課程文件：這區是提供學生的學習心得、座談學習單資料給同學們填寫。
5. 教材：老師把每一週上課的內容上傳此區，供同學可以在課後之餘做課程複習。
6. 溝通：提供同學們可以共同討論的地方。
7. 討論區：定期發布與課程有關的問題，供同學和教學助理共同一起討論，透過討論區的問題討論可以瞭解同學們上課的情況以及對上課內容的理解、想法 (見圖二)。
8. 工具：綜合了「通訊錄」、「行事曆」、「我的成績」等供同學使用。
9. 外部連結：提供一些與課程有關的資訊連結給同學們。
10. 傳送電子郵件：是除了在公佈欄公佈以外，能夠快速的把發佈的內容傳送同學們的電子信箱，讓他們可以立刻知道課程的資訊。

總體來說，Blackboard¹給予老師、教學助理和學生們很大的助益，讓老師和教學助理在課後還可以瞭解到同學們對於上課內容的理解情況，來提升師生間的溝通，以及快速的把每一項新資訊傳送給每一位同學。本學期在資源平台的使用情形和第一學期(期中報告)類似。

¹ <http://elearning.isu.edu.tw/>義守大學教學資源平台。

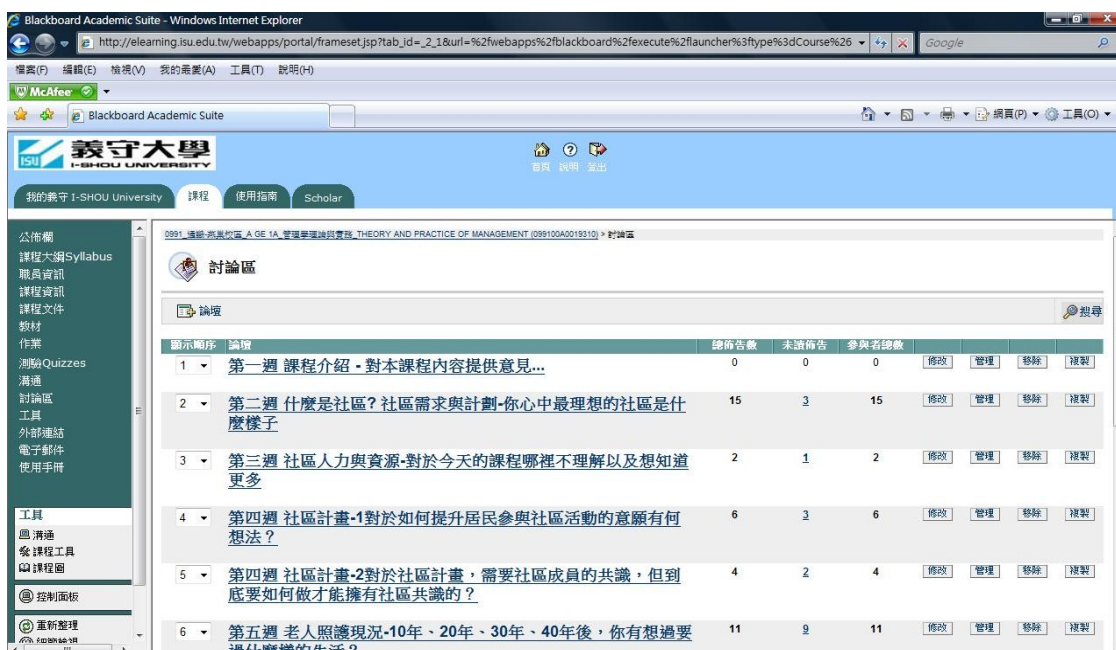
圖一：Blackboard 的公佈欄

The screenshot displays the Blackboard LMS interface for a course titled "0992_醫管二_A_HCA 2A_社區照護_COMMUNITY HEALTHCARE 0992(A)154100". The left sidebar contains navigation menus for "課程管理" (Course Management) and "課程資訊" (Course Information). The main content area is titled "公告" (Announcements) and lists several key messages:

- 新通告顯示在上方**: A general notice about the announcement sorting mechanism.
- 6/15時分表已放課程表查詢自行瀏覽**: A notice regarding the 6/15 schedule and assignment submission details, including group names like "第一組: 劉志恩, 林昶毅" and "第二組: 楊振, 金萬敏".
- [注意!] 成果報告PPT(未於規定時間內上傳將影響組成績)**: A warning about the deadline for PPT submissions for the group report.
- [緊急] 網略各小組將此公告內容放入海報中**: An urgent notice about creating a poster for the group project, detailing requirements for content, size (A0/A1), and submission deadline (1009/09/13).
- 社區照護課程 海報內容的意見**: A notice providing feedback on the poster content, mentioning the need for clear structure and visual appeal.
- 社區照護課程：學校的服務學習成果競賽展期到明天中午截止**: A notice about the extension of the service learning competition deadline to the next day.

The interface includes a search bar at the top, a user profile section, and a list of course-related links on the left. The announcement text is presented in a structured, list-like format with clear headings and bullet points.

圖二：Blackboard 的討論區



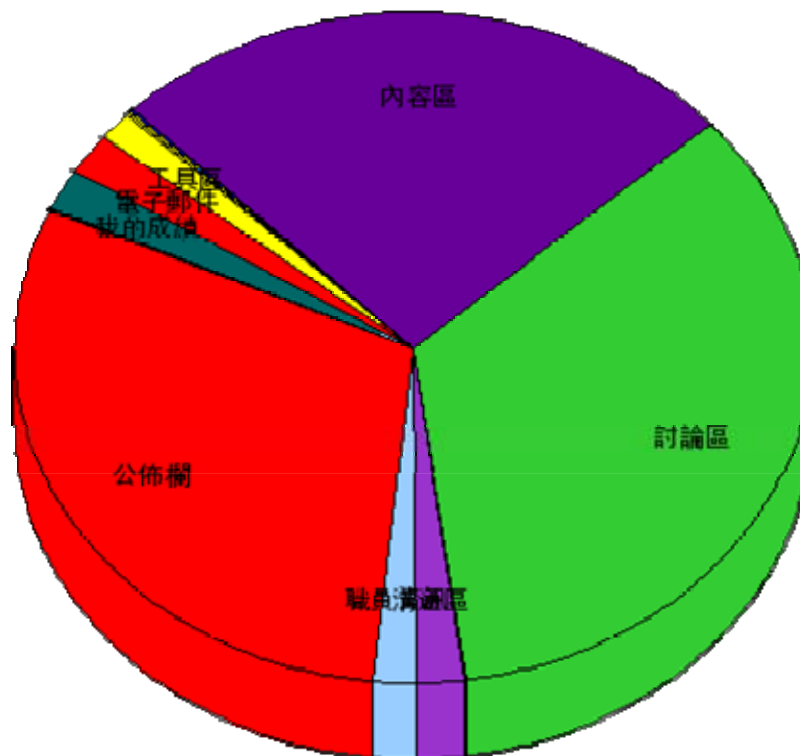
以下是本課程使用 Blackboard 的各類統計資料。

圖三，呈現的是本課程站內各區所使用的情況，從圖中可以清楚的瞭解到，我們最常使用的是內容區、討論區及佈告欄區。其中，內容區包含了課程資訊、課程文件、教材、作業、測驗、外部連結等六項。(並參見表一)

圖四，呈現的是全學期各時段學生使用 Blackboard 的情形。

圖五，是關於本學期一星期中不同天之 Blackboard 使用情形。其中，星期一至星期四比較多人使用。由於本課程在星期三授課，星期三及星期四同學想要知道課堂資訊及內容，星期四是因同學在課後，藉著 Blackboard 來和老師和教學助理討論當天上課內容。(並參見表二)

圖三：Blackboard 站內各區的使用的情況

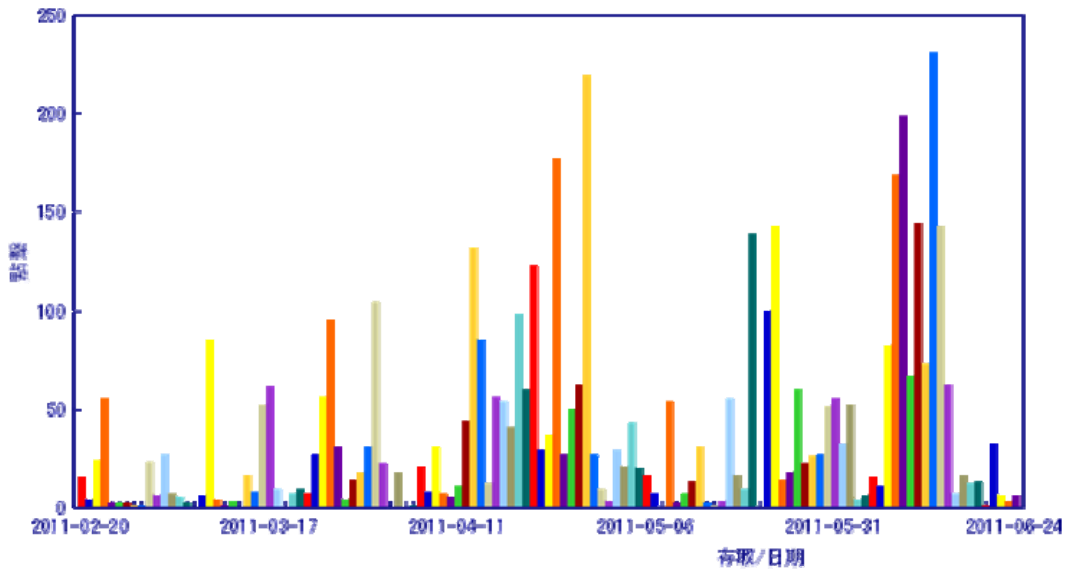


表一：Blackboard 站內各區使用百分比分佈

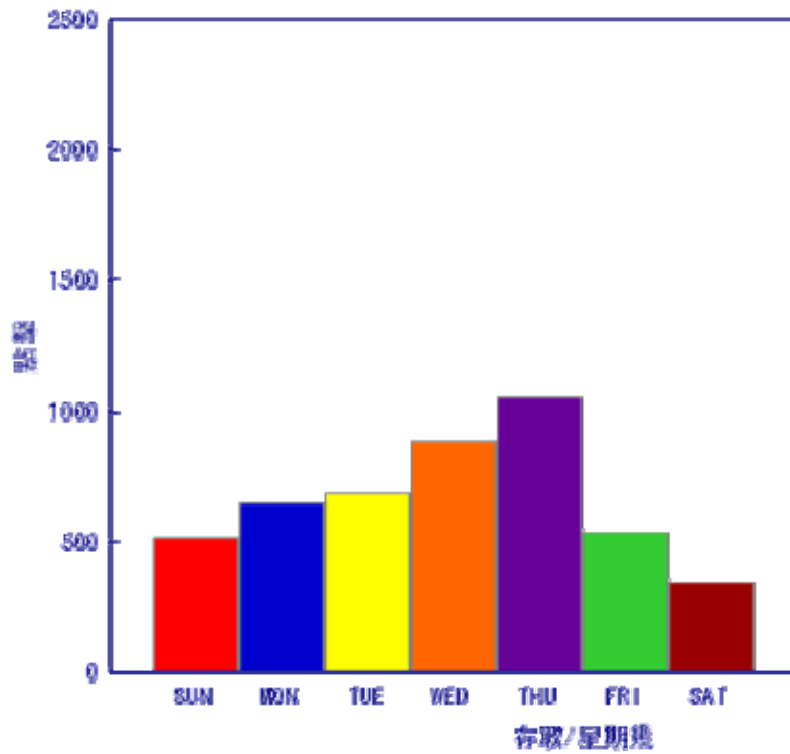
Blackboard 總體使用狀況

區域代號	點擊	百分比	區域代號	點擊	百分比
Chalk Title 管理	0	0%	首頁	0	0%
個人資訊	0	0%	Health Check	0	0%
Power User Enrollment Tool	0	0%	Blackboard Scholar	0	0%
listAllUsers.name	0	0%	通訊錄	0	0%
內容區	1145	29.69%	我的成績	23	0.60%
討論區	1067	27.66%	course.tool.application.name	0	0%
Electric Blackboard	0	0%	Course Statistic	0	0%
工作	2	0.05%	詞彙表	0	0%
application.name	0	0%	行事曆	0	0%
共同作業	4	0.10%	電子郵件	42	1.09%
溝通區	63	1.63%	名冊	21	0.54%
職員資訊	50	1.30%	工具區	30	0.78%
My Scholar Home	0	0%	數位投寄箱	0	0%
SafeAssign	0	0%	早期警告系統	0	0%
Elluminate Live! Manager	0	0%	小組	28	0.73%
公佈欄 (通告)	1382	35.83%	成績中心	0	0%
使用手冊	0	0%	Scholar Course Home	0	0%
course.tool.application.name	0	0%	sap.tool.name	0	0%
訊息	0	0%	總數	3857	100%
觀察員工具	0	0%			
效能設定畫面	0	0%			
Course Quota Application	0	0%			

圖四：各時段 Blackboard 使用情形



圖五：一星期內 Blackboard 使用情形



表二：各時段 Blackboard 使用情形

星期幾	點擊	百分比
SUN	515	11.04%
MON	646	13.85%
TUE	683	14.65%
WED	884	18.96%
THU	1052	22.56%
FRI	536	11.49%
SAT	347	7.44%
總數	4663	100%

學校設計的這個網站，對於師生間有很大的幫助，能夠透過此網站快速的瞭解學生學習的情況。但從討論區的討論情況看來，因為學生被要求參與事項已經非常多，討論區只做為彼此交換意見用，學生不一定要參與此討論區，因此只有少數幾位同學會願意提供自己意見以及想法，但是，以不要求的情形，仍然有一群學生願意參與。這學期我們充分利用公佈欄(目前名稱已被更改為通告)的功能，在課程學生都分組至社區進行服務的同時，我們可以經由公佈欄的消息傳達，將同學的問題及處理方式，以及教師的意見及課程狀況公告給課程學生。只是，此網站是本校所設計的網站，所以只有修本課程的同學可以知道最新的資訊。

(二) 本計畫專屬網站²

內容包含：教育部人文社會科學教育計畫網、義守大學、醫務管理學系、最新消息、課程教師、課程助理、99 學年第 2 學期課程簡介、演講&座談專區、意見反應、網站地圖。同時，為了讓課程有傳續性，我們也將 98 學年第 2 學期課程簡介放入（見圖六）。

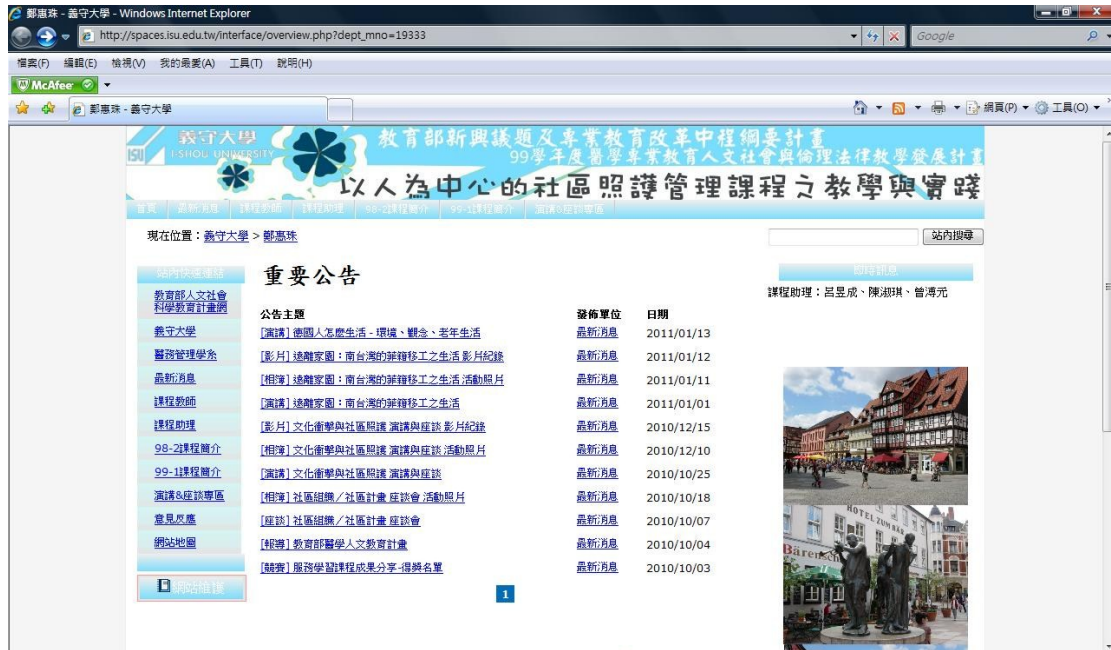
1. 教育部人文社會科學教育計畫網：提供給同學們知道除了本計畫以外，教育部還有哪一些教學計劃的分類，以及這些計畫的主要內容。
2. 義守大學：這是本校的網址，提供觀看本網址的人可以快速連結到本校。
3. 醫務管理學系：供連結至本系的網站。
4. 最新消息：把教學課程中最新的訊息公佈給同學。
5. 課程簡介：把課程內容公佈給同學瞭解，讓同學們在未修課前可以先行知道該課程的教學內容，提早融入該課程。
6. 演講及座談專區：把教學過程中所安排的資訊，給對該演講內容有興趣的每一個人知道，歡迎每一個同學都能夠來參與該演講，不管是否有修本門課都可以根據自己

² http://spaces.isu.edu.tw/interface/overview.php?dept_mno=19333 為以人為中心的社區照護課程之教學與實踐之網頁平台設計。

對演講內容的興趣來參與，在演講結束過後會把該演講的照片和錄影發佈在此區，供對該演講有興趣卻無法前來參與的同學觀看（見圖七）。

7. 意見反應：提供對此網站有意見和看法的人，能夠提出他們的建議，供我們來檢討與改善，來提供更完善的資訊來滿足每一位同學。
8. 網站地圖：讓同學瞭解網站專區的規劃設置，如此同學們可以快速的尋找到自己所需要的資訊。另外，也可以藉此讓課程以外的同學有機會知道此教學計畫，以及教學計畫的課程內容。

圖六：教學網站首頁

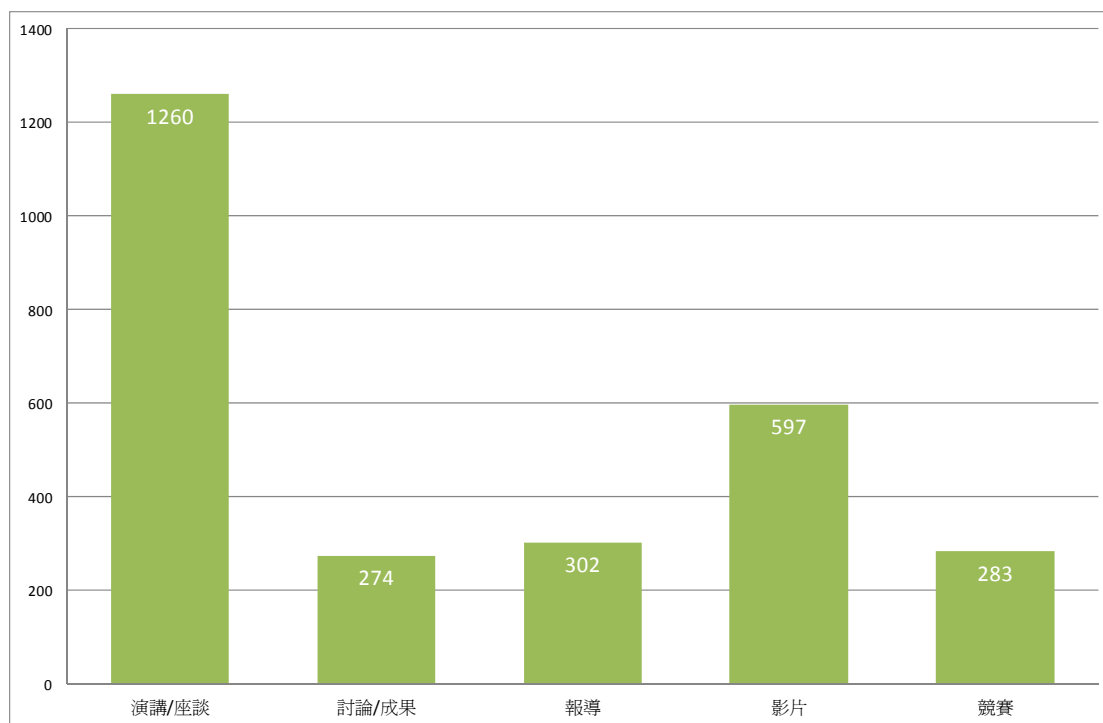


圖七：教學網站-演講&座談專區



在課程活動部分，本計畫這學期已執行的座談（一場）、演講（一場），服務計畫書報告及服務成果報告之內容、影片、照片等資訊，皆已公佈於此網站，以供交流分享之用。以下是此計畫網站公告分類的點閱情形（見圖八），類型包括：演講、影片、座談、報導與競賽。

圖八：教學網站各項點閱率



本網站點閱率至 6 月底統計已達 2700 次（見表三），由於本課程有二個網頁，一方面學生多半都使用 Blackboard 來獲取本課程的最新資訊。但是，我們將座談、演講及報告等影音及照片資料放在這個教學網站，所以，學生會到這個網站觀看相關資訊。

表三：教學網站各項點閱率

內容	點擊	百分比
演講/座談	1260	46.4%
討論/成果	274	10.1%
報導	302	11.1%
影片	597	22.0%
競賽	283	10.4%
總點閱率	2716	100.0%

九、整體績效自評、建議及未來規劃

99 學年第 2 學期在醫務管理學系開授的「社區照護」課程。整體而言，99 學年第 2 學期的課程進行及成果，從課程中互動、學生討論的內容、服務計畫、服務日誌及期末心得等資料，我們認為學生在過程中有學習到本課程的中心思考。學生的學期總分並不是由單一課程教師給與，其中包括同學間的互為評量、校外實務工作者及專家在服務計畫書及成果的評量，以及本計畫協同主持人及教學助理等意見，學生的總學期平均為 85 分，我們對這樣的教與學的呈現是滿意的。

我們的課程結合醫務管理系的服務學習課程，並著重資源統籌能力，將學生帶入社區進行短期的服務。透過「服務方案設計」及「社區服務實踐」的方式，讓醫務管理教育走出醫療組織，進入社區去瞭解社區居民的生活狀況，進而瞭解健康狀況及醫療需求，使醫務管理者在規劃及運用醫療資源時，能更切合民眾所需。這樣的目標，我們認為是有達到的。

服務學習課程需要學生主動的參與，學生們在這個課程的投注時間要多於一般課程，本課程做為學生眾多選修課程之一，要求學生多項的參與，這樣的設計，起初我們很猶豫是否會使學生退卻。然而，我們留住 37 位同學(修課人數 41 人，1 人從未出現，1 人中途退選，2 人未參與服務)全程參與。沒參與服務的同學，主要是因為從他系過來，在這個課程中不容易找到合作的夥伴。而開學時退選的主要原因是不能或不願意投注太多時間於一個課程。夥伴的合作關係在我們的課程中有做些經營及處理，我們設計一些討論的機會，讓同學可以經由討論而更加強其團隊關係，可是，對於常翹課的學生也幾乎是無補於事。

許多的收穫都是經由小事件組成，課程參與教師們及社區也對學生的主動與參與感到滿意，學生們都詳實記錄其服務過程及心得，例如，如前所述，服務學習組別中有一組前往社區中的安養中心服務，從一開始受到住民的排斥，小組成員決定不該就此放棄服務，進而求助服務護理人員及專業社工，跟隨專業社工到其他安養機構學習，改進服務方案，進行服務。這組成員也將其服務心得及成果海報投入學校服務成果競賽，獲得海報組第 1 名，個人心得第 2 名及多位佳作。另外，有一組進入社區幫小學生做課輔，從過程中，同學會因應課輔對象學習狀況進行方法改善，也會觀察分析課輔對象的學習問題，從而找出解決方案。

另外，由於經費的挹注，我們的工讀生們後來也幾乎成為一個團隊，這群工讀生不僅在課程進行中不斷提供良好意見，在參訪的安排、座談會、演講、學生報告等，所有講義、海報、錄影音、接待等事務上，都是行政上重要的幫手。服務顧問們也發揮最佳的效用，課程學生們回饋表示，從顧問身上的學習非常多。

讓學生自主性的進入社區服務學習實務上有些問題，其一是課堂時間安排，以及長期夥伴關係(見前述，3. 整體課程推動或進行時所遭遇之困難，並提出改善可能性或具體方案)。另外，則是學生的安全，學生自行進入社區，交通、與人互動等都可能產生狀況。沒有良好的制度及學校資源的支持，會將責任轉至教師個人來擔負，如此，將會使這樣的課程越來越難進行。

本課程未來希望能持續開課。原則上，教學目標不會改變，已發展的教材可以持續使用，

並依照現有社區狀況改變而持續做修正。未來如果沒有教學計畫經費的支持，在課程教學安排上可能會做若干修正：

1. 無法邀請校外人士參與：若缺乏計畫經費，即無法邀請校外人士。這學期我們邀請的校外的實務工作者及專家，很受到學生的肯定，也得到學生很多的反思回饋。此部份，我們或許可以藉由教師在演講座談中獲取的經驗，自行運用影片，進行教學及學生討論。
2. 校內教師之間的合作：應該可以持續，但是將會犧牲主要教師的授課鐘點所得。校內受邀參與之教師，無法得到鐘點費補助，因此，持有學分之教師必須將其鐘點費拿出來。本課程將藉由此次計畫的溝通，因為對教學理念的認同，已商請並期望這些教師未來繼續幫忙。
3. 欠缺教學助理之協助：本校目前提供一學期 30 小時的教學助理之申請，但僅限於各系必修課程，本課程並不符合申請條件。因此，在沒有計畫經費挹注之下，課程教師須負擔所有的教學行政事務，工作負荷將大幅增加。
4. 本課程未來仍持續進行服務學習模式，由於本課程服務學習進行模式較為複雜，需要有人力及經費的支持。本課程教師將努力尋求資源挹注，未來可能缺乏經費的支持下，教師必須花更多的時間與精力安排社區資源的加入，以及輔導學生進入實務場景的學習。

十、 附錄

附件一：期中標準差式課程滿意調查報告書

六標準差式課程滿意調查報告書

一般課程(99/2 期中)

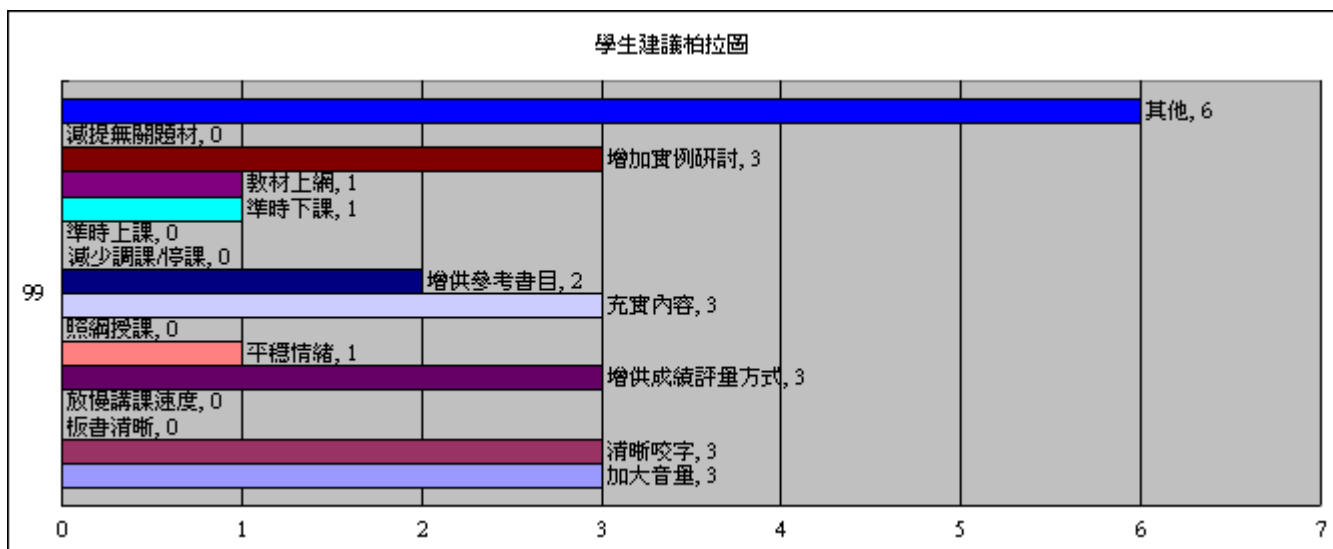
課程編號及名稱：A5154100 社區照護

教師姓名：鄭惠珠,

選課人數：41 問卷人數：35

項目/人數/評分	100	91.4	79.2	62.2	50	全面	陰面
一 計畫與教材：							
1 本門課的教材內容對我難易適中。	9	24	1	0	1	92.08	0.83
2 本門課上課進度符合課程大綱。	8	25	2	0	0	92.67	0.00
整體來說，本門課採用的教材與授課進度適合班上同學學習。	8	25	1	0	1	91.83	0.83
二 教學方法：							
1 本門課老師的表達條理分明。	9	23	2	1	0	92.08	0.49
2 本門課老師會適時調整教學方法。	10	21	3	1	0	91.98	0.49
整體來說，本門課老師的教學方法有助於提升班級的學習成效。	10	22	2	0	1	91.98	0.83
三 評量方式：							
1 本門課成績評量採用多元方式。	10	23	2	0	0	93.16	0.00
2 本門課老師於作業或測驗前後會提供適當協助（討論、講解）。	10	21	4	0	0	92.46	0.00
整體來說，本門課的評量方式可以合理反映班上同學的學習成效。	10	22	3	0	0	92.81	0.00
四 班級經營：							
1 本門課老師和我互動良好。	10	21	4	0	0	92.46	0.00
2 本門課老師所營造的氛圍有助於提升我的學習動機和興趣。	10	23	2	0	0	93.16	0.00
整體來說，本門課老師的班級經營對班上同學學習有幫助。	10	22	3	0	0	92.81	0.00
五 教學態度：							
1 本門課老師教學認真。	12	20	3	0	0	93.30	0.00
2 本門課老師的教導方式有益我的學習。	10	23	1	0	1	92.33	0.83
整體來說，本門課老師的教學態度有助於提升班級的學習成效。	10	22	3	0	0	92.81	0.00
教學績效評量	全面(期中 Cutoff_1.5%標準=83.00)					陰面(期中 Cutoff_1.25%標準=3.71)	
綜合分數	92.57					0.26	

學生建議柏拉圖



六 整體意見：

編號	建議
1	看護工漫畫貼切生動，座談會獲益良多
2	這學期這門課，活動好豐富!!!我們好幸運!!!
3	無
4	無

附件二：期末標準差式課程滿意調查報告書

六標準差式課程滿意調查報告書

一般課程(99/2 期末)

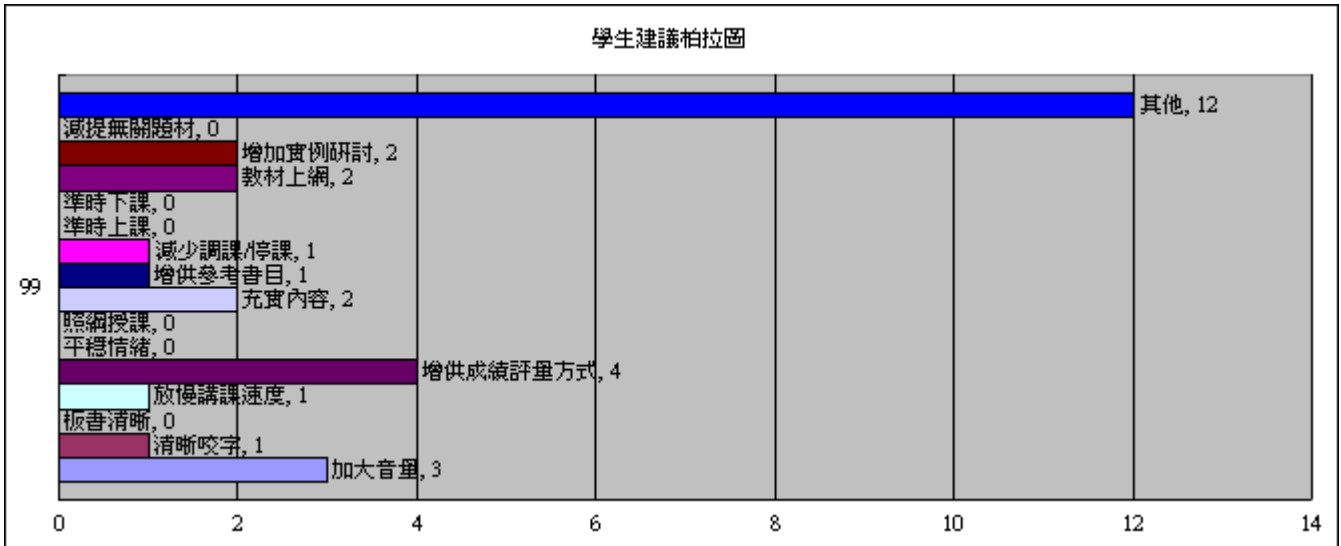
課程編號及名稱：A5154100 社區照護

教師姓名：鄭惠珠,

選課人數：41 問卷人數：28

項目/人數/評分	100	91.4	79.2	62.2	50	全面	陰面
一 計畫與教材：							
1 本門課的教材內容對我難易適中。	10	16	2	0	0	93.60	0.00
2 本門課上課進度符合課程大綱。	10	16	2	0	0	93.60	0.00
整體來說，本門課採用的教材與授課進度適合班上同學學習。	10	16	2	0	0	93.60	0.00
二 教學方法：							
1 本門課老師的表達條理分明。	11	15	2	0	0	93.91	0.00
2 本門課老師會適時調整教學方法。	11	15	2	0	0	93.91	0.00
整體來說，本門課老師的教學方法有助於提升班級的學習成效。	11	15	2	0	0	93.91	0.00
三 評量方式：							
1 本門課成績評量採用多元方式。	11	15	2	0	0	93.91	0.00
2 本門課老師於作業或測驗前後會提供適當協助（討論、講解）。	10	16	2	0	0	93.60	0.00
整體來說，本門課的評量方式可以合理反映班上同學的學習成效。	11	15	2	0	0	93.91	0.00
四 班級經營：							
1 本門課老師和我互動良好。	11	15	2	0	0	93.91	0.00
2 本門課老師所營造的氛圍有助於提升我的學習動機和興趣。	11	15	2	0	0	93.91	0.00
整體來說，本門課老師的班級經營對班上同學學習有幫助。	11	15	2	0	0	93.91	0.00
五 教學態度：							
1 本門課老師教學認真。	13	13	2	0	0	94.52	0.00
2 本門課老師的教導方式有益我的學習。	12	13	2	1	0	93.17	0.61
整體來說，本門課老師的教學態度有助於提升班級的學習成效。	12	14	2	0	0	94.21	0.00
教學績效評量	全面(期末 Cutoff_1.5%標準=83.50)					陰面(期末 Cutoff_1.25%標準=3.59)	
綜合分數	93.81					0.06	

學生建議柏拉圖

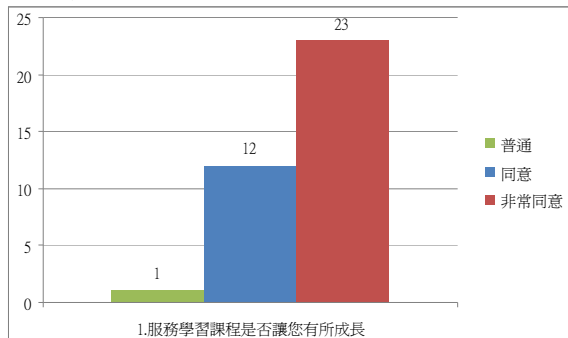


六 整體意見：

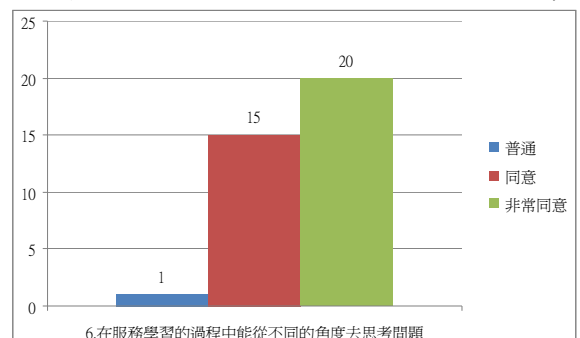
編號	建議
2	老師上課很認真
3	0
4	NO
5	good!
6	教的非常好
7	很多演講很棒、服務前後的企劃和成果展現要花很多心力，整體而言課程豐富
8	無

附件三：服務學習評量問卷

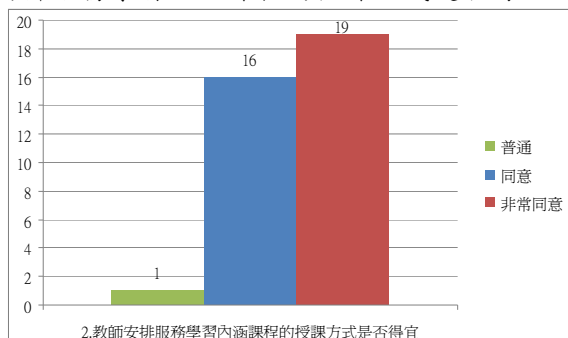
1. 服務學習課程是否讓您有所成長



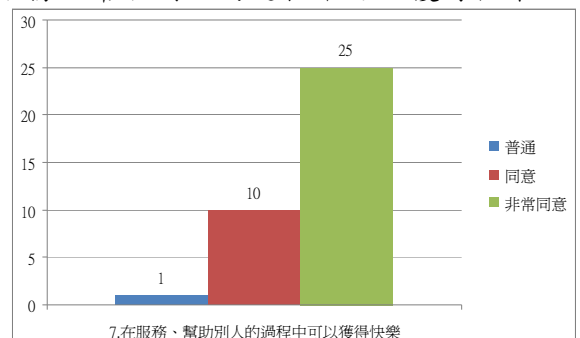
6. 在服務學習的過程中能從不同的角度去思考問題



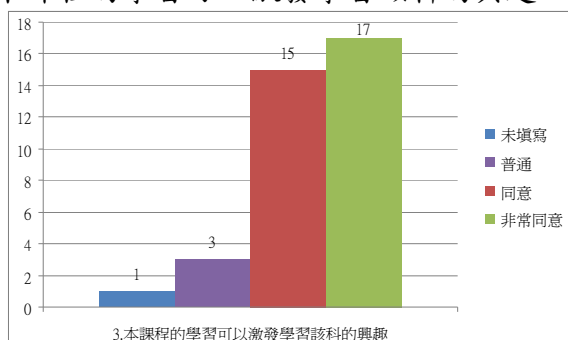
2. 安排服務學習內涵課程的授課方式是否得宜



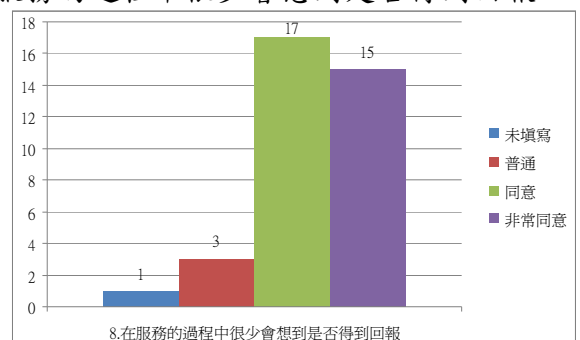
7. 在服務、幫助別人的過程中可以獲得快樂



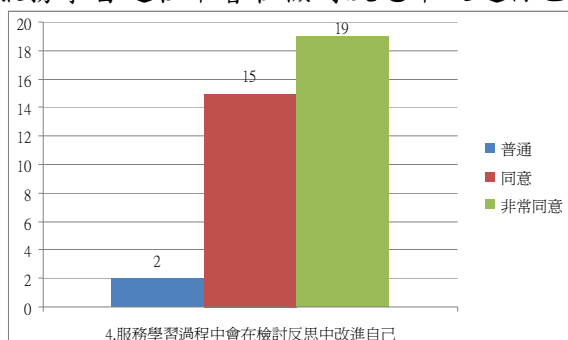
3. 本課程的學習可以激發學習該科的興趣



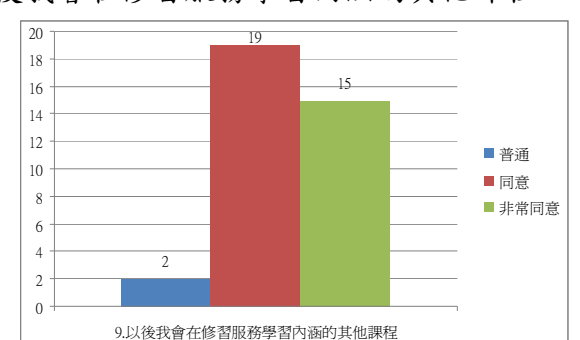
8. 在服務的過程中很少會想到是否得到回報



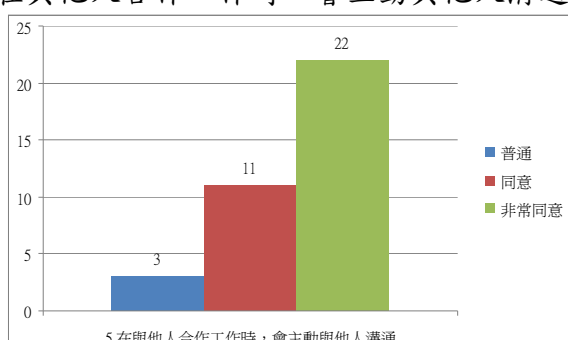
4. 服務學習過程中會在檢討反思中改進自己



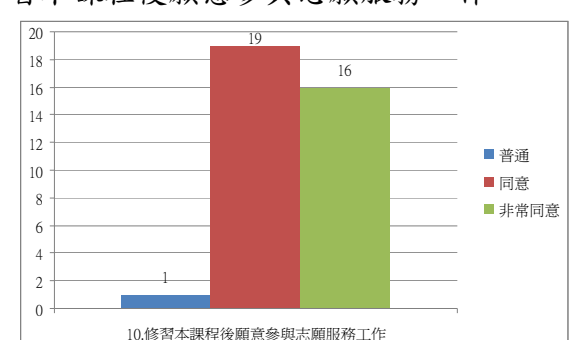
9. 以後我會在修習服務學習內涵的其他課程



5. 在與他人合作工作時，會主動與他人溝通



10. 修習本課程後願意參與志願服務工作



附件四：服務學習課程協力單位回饋問卷－社區服務

義守大學 99 學年度第 2 學期服務學習課程協力單位回饋問卷

您好，

感謝您提供服務機會給予本校學生，使得學生有機會透過服務學習省思、體驗感受生命，這對學生來說是非常寶貴的學習機會，謝謝您！

我們所提供的服務，非常需要您的寶貴回饋和想法，請您勾選及填寫此份回饋問卷後繳回，以做為我們改進之參考，再次謝謝您！請您依個人同意度在□內打✓，謝謝！

義守大學
教務處課務組敬上

【填答說明】

	5	4	3	2	1
個人同意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	100%	75%	50%	25%	0%

機構名稱：社區發展協會

填表人：

社會
工作員

項 目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
1. 我對服務單位所提供的服務方式感到滿意	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對同學的服務態度感到滿意	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 服務過程中，我能感受到服務同學的熱情、活力與誠意	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 服務過程中，我能感受到同學對於整體活動的用心	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 服務單位所提供的服務方式對我們有實質的助益	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本次合作活動後，對服務單位有更進一步的認識及瞭解	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我願意再提供服務機會給服務單位的學生	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1、經過這次服務，讓我感到印象最深刻的是？ 同學在社區課後照顧服務過程中，主動積極與社區單親弱勢學童互動之態度與用心。					
2、經過這次服務，我覺得服務單位需要改進的是？ 服務狀況大致良好，若有機會期能讓學生有更妥善與社區服務之體驗。					
3、期待下次合作的服務方式或內容是？ 安排社區目前提供老人照顧關懷據點及單親弱勢學童課後照顧暑期生活輔導等服務，皆可期待日後之相關合作服務！！					
4、其他意見：					

~謝謝您的填寫!!~

義守大學 99 學年度第 2 學期服務學習課程協力單位回饋問卷

您好，

感謝您提供服務機會給予本校學生，使得學生有機會透過服務學習省思、體驗感受生命，這對學生來說是非常寶貴的學習機會，謝謝您！

我們所提供的服務，非常需要您的寶貴回饋和想法，請您勾選及填寫此份回饋問卷後繳回，以做為我們改進之參考，再次謝謝您！請您依個人同意度在□內打✓，謝謝！

義守大學
教務處課務組敬上

【填答說明】

	5	4	3	2	1
個人同意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	100%	75%	50%	25%	0%

機構名稱：

社區守燈相助隊

填表人：



項 目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
1. 我對服務單位所提供的服務方式感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對同學的服務態度感到滿意	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 服務過程中，我能感受到服務同學的熱情、活力與誠意	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 服務過程中，我能感受到同學對於整體活動的用心	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 服務單位所提供的服務方式對我們有實質的助益	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本次合作活動後，對服務單位有更進一步的認識及瞭解	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我願意再提供服務機會給服務單位的學生	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1、經過這次服務，讓我感到印象最深刻的是？ 學習的態度，很用心。					
2、經過這次服務，我覺得服務單位需要改進的是？ 如果學生是實際參與社區活動， 時間上可多能彈性點。					
3、期待下次合作的服務方式或內容是？ 社區拜廟會活動時。					
4、其他意見：					

~謝謝您的填寫!!~

義守大學 99 學年度第 2 學期服務學習課程協力單位回饋問卷

您好，

感謝您提供服務機會給予本校學生，使得學生有機會透過服務學習省思、體驗感受生命，這對學生來說是非常寶貴的學習機會，謝謝您！

我們所提供的服務，非常需要您的寶貴回饋和想法，請您勾選及填寫此份回饋問卷後繳回，以做為我們改進之參考，再次謝謝您！請您依個人同意度在□內打✓，謝謝！

義守大學
教務處課務組敬上

【填答說明】

	5	4	3	2	1
個人同意度	<u>非常滿意</u>	<u>滿意</u>	<u>尚可</u>	<u>不滿意</u>	<u>非常不滿意</u>
	100%	75%	50%	25%	0%

機構名稱：社區發展協會

填表人：社會工作員

項 目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
1. 我對服務單位所提供的服務方式感到滿意	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對同學的服務態度感到滿意	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 服務過程中，我能感受到服務同學的熱情、活力與誠意	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 服務過程中，我能感受到同學對於整體活動的用心	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 服務單位所提供的服務方式對我們有實質的助益	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本次合作活動後，對服務單位有更進一步的認識及瞭解	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我願意再提供服務機會給服務單位的學生	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1、經過這次服務，讓我感到印象最深刻的是？ 同學主動積極參與社區母親節活動及課後照顧服務之體態，雖服務時間不長，但能感受其投入服務學習之用心。					
2、經過這次服務，我覺得服務單位需要改進的是？ 服務狀況大致良好，若有機會能安排更多之社區服務時間。					
3、期待下次合作的服務方式或內容是？ 目前社區辦理老人日間照顧關懷據點、單親弱勢學童課後照顧及暑期生活輔導營隊，皆期待有機會合作囉!!					
4、其他意見：					

~謝謝您的填寫!!~

附件五：服務學習課程協力單位回饋問卷－老人安養中心

義守大學 99 學年度第 2 學期服務學習課程協力單位回饋問卷

您好，

感謝您提供服務機會給予本校學生，使得學生有機會透過服務學習省思、體驗感受生命，這對學生來說是非常寶貴的學習機會，謝謝您！

我們所提供的服務，非常需要您的寶貴回饋和想法，請您勾選及填寫此份回饋問卷後繳回，以做為我們改進之參考，再次謝謝您！請您依個人同意度在□內打✓，謝謝！

義守大學
教務處課務組敬上

【填答說明】

	5	4	3	2	1
個人同意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	100%	75%	50%	25%	0%

機構名稱：高雄縣老人養護中心

填表人：_____

項 目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
1. 我對服務單位所提供的服務方式感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對同學的服務態度感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 服務過程中，我能感受到服務同學的熱情、活力與誠意	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 服務過程中，我能感受到同學對於整體活動的用心	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 服務單位所提供的服務方式對我們有實質的助益	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本次合作活動後，對服務單位有更進一步的認識及瞭解	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我願意再提供服務機會給服務單位的學生	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1、經過這次服務，讓我感到印象最深刻的是？ 同學已略有進步，會藉由遊戲方式 與老人家拉近了距離。					
2、經過這次服務，我覺得服務單位需要改進的是？ 活動項目再多且活潑內容。					
3、期待下次合作的服務方式或內容是？ 皆可！					
4、其他意見：					

100.05.12

~謝謝您的填寫!!~

義守大學 99 學年度第 2 學期服務學習課程協力單位回饋問卷

您好，

感謝您提供服務機會給予本校學生，使得學生有機會透過服務學習省思、體驗感受生命，這對學生來說是非常寶貴的學習機會，謝謝您！

我們所提供的服務，非常需要您的寶貴回饋和想法，請您勾選及填寫此份回饋問卷後繳回，以做為我們改進之參考，再次謝謝您！請您依個人同意度在□內打✓，謝謝！

義守大學
教務處課務組敬上

【填答說明】

	5	4	3	2	1
個人同意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	100%	75%	50%	25%	0%

機構名稱：高雄縣 老人養護中心 填表人：_____

項 目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
1. 我對服務單位所提供的服務方式感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對同學的服務態度感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 服務過程中，我能感受到服務同學的熱情、活力與誠意	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 服務過程中，我能感受到同學對於整體活動的用心	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 服務單位所提供的服務方式對我們有實質的助益	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本次合作活動後，對服務單位有更進一步的認識及瞭解	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我願意再提供服務機會給服務單位的學生	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1、經過這次服務，讓我感到印象最深刻的是？ 活動內容生動不少，跟本機構的老人家 都能開心的配合。					
2、經過這次服務，我覺得服務單位需要改進的是？ 心情尚放鬆一些。					
3、期待下次合作的服務方式或內容是？ 都可以。					
4、其他意見：					

100、05、19

~謝謝您的填寫!!~

附件六：學生分組服務學習記錄資料之一—會議記錄

教育部新興議題及專業教育改革中程綱要計畫 99 學年度醫學專業教育人文社會與倫理法律教學發展計畫-以人為中心的社區照護管理課程之教學與實踐

99 年社區照護—第 一 次會議記錄單

會議主題	擬定方向	日期	100 年 3 月 30 日
小組長	郭 XX	時間	中午 12:10~13:20
記錄	劉 XX	地點	A 棟六樓圓桌
出席人員	陳 XX(顧問)、劉 XX、勞 XX、周 XX、宋 XX、羅 XX		
會 議 內 容			
<p>一、 討論事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 詢問學姊哪個服務單位較適合 2. 上網搜尋參考資料 3. 考量因素後決定服務地點 <p>二、 討論結果：</p> <p>經過與學姐的討論後，也參考了網路上的各種資料，比較了安 x 社區跟金 x 社區，最後因為車程以及距離的關係，加上安 x 社區曾經來本系演講過，他們所提供的內容對我們有產生吸引力，所以我們決定要到安 x 社區進行服務。</p>			

義守大學服務學習課程 學生服務日誌

99 學年第 2 學期醫務管理學系 社區照護

學 號	985XXX0A	姓 名	XXX
服務機構：高雄市大社區XX社區發展協會			
服務日期：2011年3月26日			
服 務 內 容	由義大醫院帶隊，小組成員輔助醫院做好這次的醫療服務活動。小組成員負責體檢的部分內容，包括量血壓，測量身高、體重、腰圍，維持現場秩序工作等等。		
省 思 與 心 得	<p>1、What-我的服務工作內容？我在服務的過程中接觸了甚麼人事物？與在課堂中有甚麼不一樣？</p> <p>(1) 我主要協助測量身高、體重、腰圍等。</p> <p>(2) 接觸的基本上是觀音里的老人。</p> <p>(3) 課堂上只是通過影片、課本去瞭解社區中的老人，而這次活動能讓我與老人面對面的接觸。</p> <p>2、So What-我在服務過程中學習到什麼？發生了甚麼值得記錄的事？對我可能有甚麼意義？</p> <p>(1) 我在服務過程中看到了老人可愛的一面。</p> <p>(2) 我負責協助量腰圍、量血壓、測身高。因為第一次量腰圍，居然把一位大媽的腰圍量成22 ！之後又故作淡定地重新量，我在心裡笑話了自己。在量體重的時候，老人都會把外套脫下來，然後很激動地說：“哇，趕緊脫，可以輕一斤。”要是看到自己的體重輕了，就什麼也不說，在心偷著樂。而更多的是看到體重後很納悶地問我們這個機器到底准不准，有些都會要求重新測。</p> <p>(3) 我發現其實老人都有非常可愛的一面，只是我們還沒有察覺到。特別是面對家裡的老人，沒有這麼細心地去觀察。</p> <p>3、Now What-我對於服務後有什麼改變(成長)？未來我將如何運用所學？</p> <p>(1) 從這次活動後，我認識到了要學會去重新認識老人。以前老人在我眼裡的印象是非常慈祥的，但是其實老人也是非常可愛的，只是我們都沒有發現他們可愛的一面。</p> <p>(2) 我學會了如何測血壓、量腰圍，以後也可以給家裡的老人以及社區裡的老人測量。</p>		

服務機構：高雄市大社區XX社區發展協會	
服務日期：2011年3月26日	
服務內容	協助義大醫院在觀音里進行社區義診活動和幫助佈置場地
省思與心得	<p>1、What-我的服務工作內容？我在服務的過程中接觸了甚麼人事物？與在課堂中有甚麼不一樣？</p> <p>在這次活動中，我負責的工作主要是幫忙佈置和清理場地，收問卷和幫社區裡的人們測量血壓並做好記錄。在服務過程中，我接觸的人員有很多，有義大醫院的工作人員，像林佩靜老師，還有觀音里社區的人們。在真正服務的過程中，我們能夠瞭解一些在課堂中學習不到的知識，比如說在這次活動中，我們能夠學到如何與他人去進行交流，如何把自己測得的資料告訴老人，當老人對我們的測試結果不一樣的時候如何去處理。另外，在課堂中，我們學到的多的是理論方面的知識，而在服務的過程中，我能夠深刻得感受到社區的生活。</p> <p>2、So What-我在服務過程中學習到什麼？發生了甚麼值得記錄的事？對我可能有甚麼意義？</p> <p>在這次的服務過程中，我學會了使用測量血壓的儀器；在這次服務中，我也深刻瞭解了臺灣社區人民對自己的身體健康的重視；除此之外，我也瞭解的醫院對於社區人民健康的關注，能夠自覺組織義診進入社區，這在我們那邊是沒有的。在這次的服務之中，我覺得值得記錄的是在最後在衛教課程中，老人們都在認真仔細地聽著醫師講解，並在最後積極的提出自己的疑問。在這次服務中學習到的知識，讓我深刻體會到了臺灣社區建設的出色。幫助我瞭解了我們自己那邊社區工作的不足之處。而且讓我看到這邊社區老人對健康的重視，讓我想到了家鄉的老人們，這次回去後我應該盡自己的能力幫身邊的老人瞭解一些健康知識。</p> <p>3、Now What-我對於服務後有什麼改變(成長)？未來我將如何運用所學？</p> <p>在經過這次服務之後，我瞭解了其實有很多的老年人都面臨著高血壓的危險，我們應該盡我們自己的力量去幫助老人預防高血壓，先從身邊的人開始。未來，如果從事社區工作，我將自己在臺灣這邊看到的社區建設做得好的一些方面運用到自己的工作中，如果不是從事社區工作，我將盡我自己的能力去幫助社區的建設，建議社區開展一些類似的活動。</p>

課程名稱：醫務管理學系 社區照護

服務機構：XX 社區

服務日期：100 年 6 月 9 日

服務內容

到 XX 社區教導小朋友課業上的問題，陪同他們完成回家作業，令外還有測驗卷的練習，完成功課以及測驗卷的小朋友即可做自己的事或是到戶外活動。

省

1、**What-**我的服務工作內容？我在服務的過程中接觸了甚麼人事物？與在課堂中有甚麼不一樣？

這次一樣恢復我平常帶的那個小朋友，他今天心情特別好，會跟我鬧著玩有說有笑，這讓我非常開心，而且他這次寫功課的進度也很快，讓我今天感到輕鬆許多。

思

2、**So What-**我在服務過程中學習到什麼？發生了甚麼值得記錄的事？對我可能有甚麼意義？

這次是最後一次了，所以我們特別準備了專屬於小朋友的回饋單，讓他們可以填寫他們的想法，幾乎每個人都很喜歡我們來陪伴、教導他們，也都很喜歡每個大哥哥大姐姐，這讓我們很感動，希望以後有時間我們都可以去找他們。

與

3、**Now What-**我對於服務後有什麼改變(成長)？未來我將如何運用所學？

最後一次了，時間過得好快，已經做完六次的服務了，也讓我們成長不少，感觸非常多，以後不知道是否還有機會或是時間去陪伴他們，希望他們可以認真，不要辜負我們這幾個禮拜下來的教導，至於我學習到細心耐心與用心，對於小朋友甚至任何人事物，沒有這三點是不行的，往後我必定會將我所學，運用在不同區域，讓我可以學以致用。

心

得

99 學年第 2 學期醫務管理學系 社區照護

服務機構：XX 老人安養中心	
服務日期：100 年 5 月 5 日(四)	
服 務 內 容	<p>這天主要是去帶老人們唱歌、跳舞，讓他們對我們有比較好的第一印象，剛開始的時候，我們試圖要炒熱現場氣氛，所以我們工作人員表演舞蹈，之後再與老人們一起唱歌，可是，這次是我們第一次帶老人，所以我們很難把氣氛帶起來，有些老人是沒有反應的，因此，我們對自己很沒信心，決定下次一定要把氣氛帶起來，這次我們還有一些準備不足的地方，遊戲道具忘記帶了，所以下次我們一定要好好仔細檢查清楚。</p>
省 思 與 心 得	<p>1、What-我的服務工作內容？我在服務的過程中接觸了甚麼人事物？與在課堂中有甚麼不一樣？</p> <p>我這次的工作是跳舞以及協助老人，幫他們推輪椅，我接觸到一些重聽的老爺爺和老婆婆，還有一些身上插了很多管子的人，覺得這些老人很可憐，很想要為他們做點什麼事情，想給他們一點快樂和活力，在課堂上只是在聽老師講話，沒有看到實際的情況，到現場看時，發現他們真的需要我們帶點活力給他們。</p> <p>2、So What-我在服務過程中學習到什麼？發生了甚麼值得記錄的事？對我可能有甚麼意義？</p> <p>我這次學習到原來帶老人是這麼不容易的事情，我們很想要把現場氣氛弄得很有活力得感覺，可是老人們都沒有什麼反應，我們信心有點受創，但是還是有少數幾位老人會與我們互動，讓我們感到很欣慰，所以我們決定要好好討論下一次到底要帶什麼活動可以讓每個人都可以參與得到，而且要設計比較適合他們的遊戲，像是一些簡單的手部運動之類的遊戲。</p> <p>3、Now What-我對於服務後有什麼改變(成長)？未來我將如何運用所學？</p> <p>這次服務後，我覺得我們還有非常大的進步空間，畢竟是第一次帶老人們，之前常常帶小朋友，感覺小朋友比較能增加我們的信心，我覺得我們下次去帶老人時，要發揮我們的溝通能力，盡量讓老人們覺得活動是有趣的，以吸引他們參加，當然我們也要設計一些有創意又簡單的活動給他們玩，有些老人很喜歡唱歌，因此我們下次可以準備更多首台語歌讓他們唱。</p>

服務機構：高雄市 XX & XX 老人安養中心

服務日期：100 年 5 月 5 日

省

1、What-我的服務工作內容？我在服務的過程中接觸了甚麼人事物？與在課堂中有甚麼不一樣？

第一次的服務就面對到 40 幾位老年人其實心中是既期待又怕受傷害，因為我從來就沒有帶過那麼多老年人的經驗其實還蠻緊張的。即使有隊友的陪伴有時遇到某些狀況還是會讓我感覺到不知所措。過程中面對眾多老年人還有機構護理人員以及義工，這些人是我們在課堂上只會聽到不會遇到的，尤其課堂上所學只是書中內容跟現實生活的機構狀況必定會有所落差，實際體驗所學一定會比上課更容易明白也會讓我們更快知道整體的運作模式。



思

2、So What-我在服務過程中學習到什麼？發生了甚麼值得記錄的事？對我可能有甚麼意義？

第一次到社區安養機構去陪伴老年人，其實今天真的很緊張，一踏進機構中看到那麼多老年人真的很可怕，因為他們都用很好奇及無奈的眼神看著我們。尤其在我們表演時竟然有聽到一位老奶奶說：「不去讀書來這耍猴戲！」、還有人不喜歡我們表演一直要我們唱歌。幾乎都把我們安排的節目都打亂了！第一次的服務我們是帶著期待的心情出發結束後卻是帶著受傷的心情回來，第一次我只能用「糟」來形容，因為面對他們的要求我們也不能拒絕又不能對著他們發脾氣，帶老年人似乎比帶小朋友還累。其實後來想想，既然是第一次失敗又如何，當作是一次的學習、一次的經驗，回去重新檢討好讓下次活動更加順利。對我來說有一次這樣的經驗其實還不錯，至少可以間接了解到老年人喜歡的是什麼。

與



心

3、Now What-我對於服務後有什麼改變(成長)？未來我將如何運用所學？

對我來說，進入社區服務真的是一件讓我快速學習的機會。經過第一次的服務後讓我瞭解很多事情也清楚知道帶安養機構中的老人真的不是一件容易的事情。待在醫療機構中面對到老年人那是早晚的事情，尤其現在又是高齡化的世界，提早接觸只有好處沒有壞處，而且我也相信有了第一次的體驗我也越能了解老年人所想要的以及他們所期待的，在未來的工作上也能以對的態度去對待、服務老年人。這是沒經驗過的人所無法體會的。

得

服務機構：高雄市 XX 老人安養中心

服務日期：100 年 5 月 12 日

省

1、**What-**我的服務工作內容？我在服務的過程中接觸了甚麼人事物？與在課堂中有甚麼不一樣？

繼上次經驗後我們改變了我們的遊戲場地、並進行一些社工提供給我們適合老年人玩的小遊戲。這一次還是面對跟第一次一樣多的老年人，雖然他們有些人還是有要我們唱歌的要求，但是我們都會跟他們說：「我們等遊戲完一定會唱給你們聽！好嗎？」這樣說他們就比較容易接受並且和我們玩遊戲。在經過與社工學習後、還有經過我們小組檢討過後，這一次帶活動我們真的流暢許多，而且我們好像也能更親近他們了！這不是課堂上學到的喔！這是親自踏入社區所獲得的經驗喔！



思

2、**So What-**我在服務過程中學習到什麼？發生了甚麼值得記錄的事？對我可能有甚麼意義？

這一次的服務學習不僅遊戲流暢、連我們跟他們說話他們也願意回答。最重要的是我們還提早到達目的地去把他們推出來，因為如此一來我們就能有更多的機會和他們聊聊天。今天還發生了一些些小插曲。這機構中有一位義工，在我們將老年人帶到我們需要用的場地時，其實我們都知道他是好心想幫我們，想幫我們把有精神的老人推到前面來參與活動，可是就在這過程中他與其中一位老人意見不合起了一些口角，真的是把我們嚇死了。後來我就跑去跟那老人聊天才發現原來他覺得很孤單、家人把他放在安養機構中都不來看他，他覺得就是自己沒有用了才會這樣被對待！聽完感覺很難過，其實我認為機構中的人是不是應該有時間就要多和他們聊聊天，專業、環境固然重要但是他們的心情也很重要不是嗎？機構舒適不是我們說了算，而是要讓使用者感到滿意那才算！對我而言這一次服務過程不僅順利也使我们信心倍增，更讓我親耳聽到老人心中的無奈及孤單，我很清楚的體悟到沒有家人的陪伴是一件多麼令人難過的事。再多的服務再多的表演也比不過親人陪伴在身邊的那種幸福的感覺。

與

心



得

3、**Now What-**我對於服務後有什麼改變(成長)？未來我將如何運用所學？

在服務完之後我一直在想難道機構人員都不知道有這一些情況嗎？其實社工也有告訴我們，如果遇到這種情形一定要告知護理人員，可是義工卻要我們不要理他，不禁讓我想替老人問：原來我們花錢還需要遭受這種對待呀？如果我未來面臨到這種問題時，我一定會馬上替他處理，因為會失能不是他們自願的，年老是未來誰都避免不了的，親人的陪伴畢竟是誰都取代不了的。

服務機構：高雄市 XX 老人安養中心

服務日期：100 年 5 月 19 日

省

1、What-我的服務工作內容？我在服務的過程中接觸了甚麼人事物？與在課堂中有甚麼不一樣？

每次的活動我都負責陪伴與輔助，也因此有很多的感觸。我們這次選擇提早到達目的地，先主動去詢問每位老人參與的意願，如果有意願的人我們就會幫忙將他們推出去，也趁那時候能藉機和他們聊聊天，問問他們這幾天的近況。因此第二次服務的過程明顯地比第一次流暢許多，加上經過我們小組討論後，我們換了一種方式來鼓勵他們，雖然他們還是會要求我們唱歌就好，但是我們為了不想在重蹈上次的經驗，所以我們還是照著原定計畫來玩遊戲，只是偶爾會安排一兩首歌在遊戲與遊戲之間，來滿足他們的小心願。當一個活動成果不如預期時，挫敗可以讓人檢討、改進，這不是在課堂上能學到的寶貴經驗，而是要親自走入社區，實際付出過才能體會。

思

2、So What-我在服務過程中學習到什麼？發生了甚麼值得記錄的事？對我可能有甚麼意義？

這次在活動進行一半時，突然有很大的爭吵聲，令當下的我們感到非常錯愕。一問之下才發現，原來機構裡面有一位義工與老人起了爭執，後來遊戲進行時，我們開始跟成員們互動、聊天的時候，那位爺爺就開始向我們抱怨他的家人都不來探訪他、機構的人都很忙碌，也很少有時間關心他們，他覺得自己沒有用處了才會被丟在這裡。當下我跟另一個同學聽完後覺得很心酸。藉由這次服務結束後，我感受很深，更在心裡反覆的思索著，什麼是他們真正想要的。物質不能代替精神層面，其實年紀大的人要求並不多，只是想要有自己的家人陪伴度過後半餘生，即使再忙，簡單的幾個動作，就像是打個電話寒暄、問候；或著是擁抱，都能讓他們感到開心。

與

心

3、Now What-我對於服務後有什麼改變(成長)？未來我將如何運用所學？

在現今的社會中，人與人要相處的好是很不容易的一件事，帶完活動後讓我感受更深，在千葉養護中心的爺爺奶奶，其實他們人都很好，只是在當下要如何卸下他們的心防，改變了他們對我們的那種陌生感，快速的融入我們所帶領的遊戲中，這也需要一些學問，也許「多了問候與鼓勵」正是他們所需的吧！也是我在這個過程中所學到的。在未來，因為有了帶領別人做活動的經驗，所以不管我從事任何事，都能讓我學會主動，去問候、去鼓勵他人，也許會讓我較快適應陌生的事物和環境。

得

服務機構：高雄市 XX 養護中心

服務日期：100 年 5 月 19 日

服 務 內 容	<p>1.鴨子舞：請老人們圍一圈，活動人員先示範，速度由慢至快（分解動作:眨眨眼睛、振振翅膀、搖搖屁股、拍手三下）。</p> <p>2.投球遊戲：將罐子排成到三角形，每位成員有五顆球的機會，若將全部的罐子都擊倒的話，即可獲得獎勵。(視情況而定投擲的球數)</p> <p>3.舉旗：將旗子沿著長桌兩邊平放成兩排，一對一進行比賽，看誰最快將旗子全部拿起來就贏了，贏家即可獲得獎勵。</p>
省 思 與 心 得	<p>1、What-我的服務工作內容？我在服務的過程中接觸了甚麼人事物？與在課堂中有甚麼不一樣？我這次服務的對象，雖然跟上一次比起來又是不同的人，但是他們也都很配合。在活動的過程中，一個遊戲可能玩了好幾次，也許他們不一定每個回合都能參與到，但他們選擇安靜的在旁邊觀看，而不是吵鬧著說要離開。他們的態度值得讓我學習，這不僅可以用於課堂上，也可以用於做人處世上，就像是多麼乏味的課程，也要尊重台上的人，給予他們一種被重視的感覺。</p> <p>2、So What-我在服務過程中學習到什麼？發生了甚麼值得記錄的事？對我可能有甚麼意義？今天在遊戲的過程中，意外的多了很多個即興表演，爺爺奶奶們在我們的鼓舞下，大家都很有意願的上台展露個人才藝，除了唱日文歌的奶奶，演出了望春風跟幾首日文歌之外，其中有一個爺爺和一個奶奶更是令我印象深刻，當我站在他的旁邊時，他就跟我說：「小姐！我想袂唸四句聯仔侯恁聽，因為我年會有阿，所以欸袂記季，阿那念尪謀順，恁了賣尪我笑嘿。」我馬上就跟他說：「阮當然袂尪你笑，尪你拍手鼓賞攏袂互阿，那欸尪你笑。」於是我們以熱烈的掌賞歡迎他上台，雖然他因為感冒沙啞，講得有點含糊，甚至有停頓了好幾次，讓我們都誤以為他的表演結束了，但我們還是很欣喜，他放開了他的心，開始跟我們有了互動；而另一個奶奶是遊戲進行到一半時才到的，當我問起他為什麼那麼晚到時，他便回應我說：「其實我今啊日謀蓋想袂出來，因為我躺兜仔頭殼痛，阿恩攔我栽阿，恁金啊日會來，所以我稍瓜貼一會，感尪屋尪和阿，了想共出來尪你捧場。」當下聽了我覺得好欣慰，原來付出是會有回報的。我們這幾次辛苦的奔波、絞盡腦汁的想遊戲，並沒有白費，因為他們都知道，所以才會用行動來支持我們，他們似乎藉由行動來表示出已經接納了我們。儘管這是最後一次做服務，但是看到他們滿心愉悅的笑著跟我們說再見，以及在這過程中獲得的經驗與回憶，都夠我想起時會會心一笑，感到知足了。</p> <p>3、Now What-我對於服務後有什麼改變(成長)？未來我將如何運用所學？每次帶完活動回去後，都會期待下一次的到來，服務別人使我得到無盡的快樂。在我們與老人的互動過程中，我更了解到「溝通」是一個很重要的橋梁。謝謝每位被我服務過的人，他們都將牢記在我的內心裡最特別的位置，也希望以後可以服務更多人。</p>

義守大學服務學習課程學生期末心得報告

99 學年第 2 學期醫務管理學系 社區照護

課程名稱：社區照護

服務機構：xx 老人養護中心

服務學習心得：

送奶奶去安養院的那天晚上，爸爸哭了。奶奶的阿茲海默症越來越嚴重，影響家裡的生活作息，媽媽上班也無法照料，最後只能選擇送到老人養護中心請看護幫忙照顧。

《看護工向前衝》這本書裡描述機構式養護中心的出現，是社會高齡化的因應措施，但卻變成老人家最不想去的地方。每次去探望奶奶的時候，養老院的老人投以羨慕的眼光，等待家人的到來。所以這次，我們決定到我家附近的千葉老人養護中心，將我們的活力帶進去，陪伴他們有個快樂的下午。

我第一次擔任活動總召，以前總是習慣當小組員，只需要一心一意將組長交代的事情完成，但是現在我成為領導者，同一時間要以很多個角度思考，而且要兼顧每個組員的想法，以及與服務機構接洽上的溝通技巧，每次小組開會時間都拖很長，還好有幾個組員會經常提醒我離題等問題。這一次我學習到一個領導者該具備的「拋磚引玉」，沒錯，活動構思是需要所有的組員一起創造，但組長要事先想一個提案，也可作為點子的起頭方向。當組員們或服務機構有疑問時都會直接找我，必須掌握所有的事情動向，而且還要果斷的下決策，然而，優柔寡斷無法做決定正是我的缺點。另外，有個組員跟我說，他發現我只要事情一多很容易不小心忘記或丟掉一些部份，有許多指導老師和學長姐交待的事情我都沒有告訴其他人，結果造成逾期，他建議我可以將一些重要的事情或截止日期傳達給組員們，大家一起互相提醒，果然可以避免錯誤發生。

養護中心的阿公阿嬤們初見面的冷漠表情，讓我們很失落，還有阿嬤嚷著：「不好好讀書來這邊玩」，讓我們信心受到打擊。回來後，我們有在一起討論並檢討活動過程，發現了很多應該改善的地方，也向社工們求助，獲得了很大的幫助。之後的活動就有明顯的改善，而且阿公阿嬤們也開始期待我們的到來，在活動的參與度中，也變得比較積極，讓我們覺得好開心！

經過了這幾次的活動，讓我發現到阿公阿嬤們其實最需要的是我們的陪伴。當我們過去服務他們時，他們總是笑笑的，還一邊跟我們打招呼，讓我的心覺得好溫暖，陪他們玩遊戲時也越加起勁，雖然這次的活動已經告一段落了，但我深信著，在我們彼此的心目中，會一直記著對方，還有那段美好的時光。

課程名稱：社區照護

服務機構：XX 老人養護中心

服務學習心得：

走進社區安養機構真的不是一件簡單的事情，尤其要面對那麼多來自不同地區的老人，他們喜歡什麼不喜歡不是我們一下子就能了解的。其實我很感謝社工與我們分享他們與老人互動的經驗以及帶我們親自去體會那種感覺，我知道很多事情不是透過言語所能傳達的，而是要親自去做才能體會那種感覺的，這一次社區服務不就剛好是這樣嗎？透過三次與他們的相處我真的才發現原來老師要我們看”看護工向前衝”不是沒有意義，是要讓我們去了解社區機構中的老人真正需要的是什麼、進而讓我們去體會未來大家都可能面臨的問題還有也有可能是我們未來所可能服務的對象等。透過每一次的活動討論我都可以感覺到組員們對活動的想法及意見，有想法可以說；這一次做不好或是過程不流暢我們可以檢討再檢討，活動可以一直修改直到大家滿意為止。這一次的服務真的把大家都累壞了，尤其第一次活動結束後大家都傻眼了，活動中不知所措的感覺是我永生難忘。要不是有社工，第二次和第三次的活動也不可能會如此順利。這一次的服務課程也算是圓滿的結束了！受到老人們的肯定還有他們期待我們再出現的問候絕對是給我們最好的回饋。成功不是屬於個人的而是屬於大家的，沒有大家的配合沒有組長的協調，社區服務是不可能流暢的。年老是大家可能面臨的，誰都躲不掉，透過與他們的聊天才讓我體會到有家人的陪伴是件多麼可貴的事，並不是說機構不好而是老年人需要的東西是我們這些旁人永遠都給不了的。因為機構就是按時間進行任何事，不管他們接不接受、喜不喜歡，而在自己家中就可以隨心所欲，可惜家中沒有專業人員可以照顧他們。服務後心中滿是無奈，不禁問自己未來的我也會這樣嗎？



課程名稱：社區照護

服務機構：xx 老人養護中心

服務學習心得：

完成服務課程後，除了對老年人有更深入的了解之外，也透過這次服務的機構，讓我們有地方能夠學習，並帶領他們做活動，增加我們的經驗和對突發狀況的反應。

在每次的活動中，我所帶的成員都不同，因為人手不夠，所以一次得要照顧好幾個成員，也因為這樣，我認識了不同性格的爺爺奶奶—有一位爺爺是只來參與過最後一次，永遠都坐在旁邊，每當我看到他時，他總是會對著我開懷大笑，他的表情就像是一個毫無受汙染的心靈會表現出來的那般自然；另一位爺爺則是當我們大夥唱著歌，自己卻在另一處跟著我們的旋律高聲唱，令我們疑惑的是他為何不來參與，一問之下才知道原來他的視力不好，手也無法像以前一樣靈活的運動，所以他才會選擇在一旁觀看；還有一次在活動還沒開始前我們將成員推出來的時候，有一位奶奶突然對我說：「小姐！你是不是上次來過？」當下我很驚訝也很開心，沒想到他居然記得我…，除了這些敘述之外，還有好多好多令我印象深刻回憶，在這幾次的過程中，他們就像是我們的親人一樣，會跟我們抱怨誰都沒來看他、關心他；會跟我們聊以前被日本統治時的生活，甚至教我們日文。有時候他們只是需要別人的問候與關心，一句「呷飽未？(台語)」一句「今阿欸遊戲和算謀？(台語)」都能讓他們感受到被重視，其實他們也都知道我們不會常去，但他們每次只要我們有帶活動，還是會出來幫我們捧場。所以在活動結束後，獲得最多經驗與懷念的地方就是千葉。看到他們臉上的笑容，笑著說聲謝謝，感覺一切的辛苦都是值得的。對於服務過的每一位成員，都將印在我的腦海中，那是一個美好的回憶感謝他們，因為他們的參與，讓我們獲益良多。

義守大學服務學習課程學生期末心得報告

99 學年第 2 學期醫務管理學系 社區照護

課程名稱：醫務管理學系 社區照護

服務機構：XX 社區

服務學習心得：

這幾次的服務學習課重中其實受益良多，從最先到中心裡教導小朋友可能在相處上還很生疏，當來與他們相處上的熱絡從中是一步一步慢慢的進展。在幾次學習中我都固定教導一位個性內向且安靜的小朋友，從輔導老師那裡得知，小朋友對於與他交談的人不太會回應，而甚至可能後來會哭了出來。而聽了輔導老師的說明後在教導這位小朋友中，會時常注意它的表情且引導室的教導他課業問題。經過幾次的相處後，在有一次的教導中他主動回應我的問題，而完成作業後也笑得很開心，課程後輔導老師對我說他難得對於別人笑得那麼開心，在聽老師這麼一講其實心裡真得很開心，因為小朋友能敞開心胸與你相處，是一件很欣慰且感動的事，而在後來教導裡，也懂得如何與他相處。在課程中，也會碰到不同學校的同學來中心教導小朋友，與他們相處中也了解他們對於小朋友的細心及耐心。在還沒出發中心前，在教室裡上的都是如何做好照顧及照護，但事實際碰到小朋友時卻會因為與課程上教的東西有所差入，在中心裡的小朋友都來自各個不同的家庭，有單親家庭、隔代教養、家庭功能失調....等，在輔導老師的介紹中，看到很多小朋友從小生長得不是像我們一樣的健全家庭。所以在教導他們前，我給予自己一個目標是希望自己能在這次的服務學習中付出所有我能付出的，在教導、陪伴、玩樂甚至傾聽上都能讓他們覺得我像他的家人一樣與他在相處，而不只是一位來做服務學習的大姐姐。每次的課程節速後輔導老師會與我們討論當天教導小朋友的情況及小朋友學校的近況，而同學們在聽到小朋友進步的同時也很開心，因為大家所想要在教導中能讓小朋友有所收穫，不單單是我們自己經驗收穫也包括小朋友也課業及人際關係相處下，也能更進步。

請您填寫學習本課程有甚麼感動、最大的收穫、學習到了與一般課程不一樣的事...等。

義守大學服務學習課程學生期末心得報告

課程名稱：醫務管理學系 社區照護

服務機構：高雄市大社區XX社區發展協會，XX社區發展協會

服務學習心得：

在選這門課程的時候並不清楚要去社區服務，瞭解到這門課程的具體內容後有些驚訝，非常辛苦但是應該也非常有樂趣。

在這門課程中我閱讀了《看護工向前沖》，瞭解到看護工的現狀和老年化的情況。比如主人公百太郎，他希望能夠成為一名看護工但遭到家裡人的強烈反對。因為安養中心缺少看護工，老人們得到的照護也非常有限，這讓我心酸。

在講座中我瞭解到，台灣目前在試行個人護理。雖然我覺得這樣的方式對殘障者來說非常人性化，但是我也有很大的疑惑。個人護理的需求有多大？台灣目前的年青人有多少願意做這個工作？他們的工資又由誰來負擔呢？所以我個人覺得實行起來非常困難。

在社區服務的過程中，我在安招社區看到他們有一個志工媽媽教室。因為在社區裡有些孩子家庭貧窮，還有一些來自單親家庭。而台灣小學生下午幾乎是不上課的，這些孩子放學後去哪裡呢？考慮到這批特殊的孩子，社區裡就開辦了志工媽媽教室，孩子們下課後就可以到志工媽媽教室，有志工媽媽給他們做點心，有大學生志工為他們輔導功課。志工媽媽的孩子也都是社區裡的青年志工，我覺得社區居民能如此無私地為社區服務，非常感動。

在社區服務的過程中，台灣社區給我帶來太多的感動，我也會將這份感動帶回浙江繼續延續下去。同時我也期待未來有機會，台灣的大學生能夠到我們浙江來，融入我們的環境，也感受一下我們浙江給他們帶去的感動。

請您填寫學習本課程有甚麼感動、最大的收穫、學習到了與一般課程不一樣的事...等。

服務機構：高雄市大社區XX社區發展協會，XX社區發展協會

服務學習心得：

課堂講解。鄭老師和尤老師的講解下，我認識了什麼是功能社區？功能社區是指一群具有共同特徵旨趣利益或次文化或遭遇共同問題等的人。從課堂上，我不僅僅學到了社區照護的理論知識，也感受到了德國的社區生活情形，更學會了這門課的教學模式。

安養中心離散記視頻。看完這一視頻，我瞭解到了台灣目前的安養情況。目前當地人力費用較高，所以主要是聘請外勞。這就面臨著一個語言溝通障礙的問題以及相關的一些不良狀況。這急需政府能過頒發相應的政策來解決這些問題。同時，給我一個深刻的印象是服務的態度。視頻裡的人員由於服務人數較多，就變成了程式服務，而缺乏人性化服務。服務的是人，不是機器或產品，所以服務人員應該做到真誠的服務，真正的給以這些老年人幫助與快樂。

《經營傳承---社區照護與社區的經營》座談會。聽完高雄市衛生局長期照護科得張技正的座談會。我瞭解相關的長期照護的知識，如長期照護的目標是在地老化。爲了這一目標制定了政策三階段---社會福利、法制化、社會保險。聽完燕巢安招社區的發展協會林美春董事長以及義大醫院社區醫療推廣部林佩靜老師的座談會，然我明白許多相關的知識內容。

《社區/長期照顧vs自立生活》講座。聽完陽明大學衛生福利研究所周月清教授的演講。我明白了許多道理，如：就業率地可能會造成國家動盪啊、不僅要考慮機會的平等，還要考慮結果的平等啊、稅越重，福利越好啊等等。

參觀高雄市立中醫醫院和福樂多。在中醫醫院的參觀中，我知道了這家醫院的沿革以及未來發展。同時，瞭解了很多中醫醫藥知識、中醫治療等。在福樂多參觀中，我知道了福樂多的相關資訊。同時，我知道了，如何與老年人溝通、如何給老年人安排行程鍛煉、如何處理老年人出現的相關問題。不僅如此，我還知道老年人的居家裝潢是怎樣的，要考慮哪些因素等等。

社區照護服務。在服務的時間裡，我參與了，我感動了，我學會了。在參加觀音國小的義診中，我學會如何使用體檢儀器、如何進行溝通、如何處理不同文化環境下的衝突。在參家安招社區母親節的活動中，我感受到了那份炙熱的母子親情，感受到了家的溫馨，感受了幸福的滋味。。。在這麼多的服務顯目中，我不斷地長大，不斷地深化理論知識，不斷地瞭解台灣文化。

在這樣的多元化的教學模式，不得不說是一種成功。我希望這門課程的教學模式能過繼續延續。

請您填寫學習本課程有甚麼感動、最大的收穫、學習到了與一般課程不一樣的事...等。

附件九：學生分組服務學習記錄資料之二—義守大學 99-2 服務學習課程成果 分享暨作品競賽

公告主題

[競賽] 義守大學 99-2 服務學習課程成果分享暨作品競賽

公告內容

恭喜!! 醫務管理學系 社區照護課程

榮獲 義守大學 99 學年度第 2 學期 服務學習課程成果分享暨作品競賽

海報組

第一名 醫管二 楊佳雯、黃雅靖、萬紀伶、高佳琦、黃湘婷、黃惠旌 愛在
千葉活力新樂園之服務心得

短文組

第二名 醫管二 黃惠旌 只是近黃昏

第三名 醫管二 林宛靛 愛在千葉活力新樂園服務心得
佳作 醫管二 黃雅靖 愛在千葉活力新樂園之學習心得
佳作 醫管二 楊佳雯 愛在千葉活力新樂園之服務心得
佳作 醫管二 黃湘婷 愛在千葉活力新樂園之學習心得
佳作 醫管二 高佳琦 愛在千葉活力新樂園-服務心得

[義守大學](#) > [教務處](#) > [教學評量組](#) > [最新消息](#) 2011-06-17

附件十：課程服務學習成果發表會－評論之一

教育部新興議題及專業教育改革中程綱要計畫 99 學年度醫學專業教育人文社會
與倫理法律教學發展計畫以人為中心的社區照護管理課程之教學與實踐

收穫/反思社區照護服務學習成果發表會

評論表

6月15日

報告組別		評語
90 1、標題： <u>安心招呼義起來</u> 報告者： <u>勞家緯、劉欣怡</u>	13:05 13:20	1) 選擇了一個成熟的社區，布好的機構指導引導 2) 可想到學生的學習布置 3) 本身可更關心教生、滿意者的需求，處理更淺層的需要。
88 2、標題： <u>愛在千葉活力新樂園</u> 報告者： <u>彭淑君、林宛毅</u>	13:20 13:35	1) 可以虛心學習，用心聆聽，勇敢地再一次出擊 2) 本身若對老人工作有興趣，可以再學習老人多功能 3) 面向評估，使服務對象的需求更適切的被服務 4) 可用過程的影音資料剪輯，作為活動結語
85 3、標題： <u>社區服務心靈成長營之 自己百分百</u> 報告者： <u>余曉菁、沈佩宜</u>	13:35 13:50	1) 有明確的服務/學習目標 2) 注重再見的設計性 3) 若能再進行活動後目標達成的情形，將更能 展現服務成果，以及學生成長的程度。
88 4、標題： <u>我們眼中的臺灣社區</u> 報告者： <u>楊威、金嘉敏</u>	13:50 14:05	1) 行動前可對社區健康服務的流程、服務內容 多一真認識，學習可以更紮實。 2) 透過服務學習，跟交換生可以更深入認識 台灣文化、社區工作，是很棒的學習主題。
對於此活動的總評： 計畫主持人規畫用心，掌握服務學習的教育目標與精神，使學生能 能夠樂在學習當中。此外，各機構指導也能投入學生引導的工作， 讓學生能夠在一次一次的服務過程再成長，是一了學校、學生、機 構的三贏計畫。		

附件十一：課程服務學習成果發表會－評論之二

教育部新興議題及專業教育改革中程綱要計畫 99 學年度醫學專業教育人文社會
與倫理法律教學發展計畫以人為中心的社區照護管理課程之教學與實踐

收穫/反思社區照護服務學習成果發表會

評論表

6月15日

報告組別		評語
1、標題： <u>安心招呼義起來</u> 報告者： <u>勞家緯</u> 、 <u>劉欣怡</u>	13:05 13:20	1. 第一次觸應避免一對一，減少彼此的不安，可以團體方式介入，再一對一加強輔導。 2. 發現小朋友的缺失，加強輔導，很不錯。
2、標題： <u>愛在千葉活力新樂園</u> 報告者： <u>彭淑君</u> 、 <u>林宛璇</u>	13:20 13:35	1. 再在決定服務那一個單位時，事前要至服務單位收集老人的一些現況資料，並與單位人員溝通，之後把計畫內容再與單位人員討論，這樣活動內容會比專文能再符合此單位老人所需要。
3、標題： <u>社區服務心靈成長營之自己百分百</u> 報告者： <u>余曉菁</u> 、 <u>沈佩宜</u>	13:35 13:50	1. 把實事放入課程，讓學生們能印象深刻。 2. 希望四大精神能深深植在每位小朋友的心裏，往後日常生活能表現出來，才不致浪費此次活動宗旨。
4、標題： <u>我們眼中的臺灣社區</u> 報告者： <u>揚威</u> 、 <u>金嘉敏</u>	13:50 14:05	1. 主持人在分享成果可以在用語活潑一點的方式來表現。 2. 因語言不通，但交換學生們卻很努力學習，也很團結不錯喔！ 3. 此次在臺灣社區服務希望能學以致用帶回大陸繼續對自己的國家付出。
對於此活動的總評： 學生們在活動過程中的努力，在此次發表會都表現出來，希望下次还有机会再多參與社區服務。		

附件十二：課程服務學習成果發表會－評論之三

教育部新興議題及專業教育改革中程綱要計畫 99 學年度醫學專業教育人文社會
與倫理法律教學發展計畫以人為中心的社區照護管理課程之教學與實踐 五招

收穫/反思社區照護服務學習成果發表會 社區發展協會

評論表

6月15日

報告組別		評語
1、標題： <u>安心招呼義起來</u> 報告者： <u>勞家緯</u> 、 <u>劉欣怡</u>	13:05 13:20	活動中看到輔導員對小朋友的耐心認真，尤其在學習障礙的小朋友身上付出更多耐心。而在互動中可以再多一點創意活動讓一些較內向的小朋友可以放開接受更多愛的關心與鼓勵。
2、標題： <u>愛在千葉活力新樂園</u> 報告者： <u>彭淑君</u> 、 <u>林宛璇</u>	13:20 13:35	雖然服務過程遇到一些挫折，但是也一一解決。在課程的設計可多用以前長輩熟悉的老歌引起長輩的懷念，而輔導員也不斷的修改內容，建議動態遊戲盡量可以與長輩多一點互動。
3、標題： <u>社區服務心靈成長營之自己百分百</u> 報告者： <u>余曉菁</u> 、 <u>沈佩宜</u>	13:35 13:50	雖短短的一二天活動，也看到小朋友的歡樂的過程，除了帶給小朋友的動，也希望增加一點心靈式禮儀內容。
4、標題： <u>我們眼中的臺灣社區</u> 報告者： <u>楊威</u> 、 <u>金嘉敏</u>	13:50 14:05	雖然語言不是很通順，但有一份學習的心，而在交通更可以突破讓人很感動建議可多一點時間在社區， 協助 協助讓自己可以更了解社區服務的理念。
對於此活動的總評： 在活動中看到每組同學的用心與認真，除了完成指導老師的規定也看到每位同學得到成長及參與活動的經驗，希望學技能給同學有更多的社區服務機會。		