

教育部教學實踐研究計畫成果報告  
Project Report for MOE Teaching Practice Research Program

計畫編號/Project Number：

學門專案分類/Division：社會（含法政）學門

計畫年度：111 年度一年期

執行期間/Funding Period：2022.08.01 – 2023.07.31

**計畫名稱 Title of the Project / 以人為本的體貼服務實作**

配合課程名稱 Course Name / 以人為本的體貼服務實作

計畫主持人(Principal Investigator)：楊培珊

執行機構及系所(Institution/Department)：國立臺灣大學社會工作學系

成果報告公開日期：

☐立即公開 ☐延後公開（統一於 2025 年 7 月 31 日公開）

繳交報告日期(Report Submission Date)：2023 年 月 日

# 以人為本的體貼服務實作

## Projects on the Consumer-Based Considerate Services

### 壹、本文

#### 一、研究動機及目的 Research Motive and Purpose

本計畫申請人的專長領域為老人福利及長期照顧，多年來在教學現場致力於大學部學生的學用合一知能之提升。近年來因應臺灣人口快速老化，政府於 2007 年開始推動「長期照顧十年計畫」、復於 2017 年庚續推動「長期照顧 2.0 計畫」，大力透入預算發展 17 項長照服務，並以 ABC 社區整合服務模式整體推展。其中 C 據點的屬性為「巷弄長照站」，本計畫申請人超前部署，反思大學專業學門科系既有課程無法妥善預備學生畢業後進入長照領域工作，故與臺大藥學院共同申請教育部「生醫產業與新農業學產研鏈結人才培育計畫」，在計畫中擔任共同主持人，成功於 107-1 學期開設創新課程「以人為本的體貼服務實作」。該課程在設計階段曾盤點藥學院課程，發現由於藥學專業課程學分相當吃重，在課程地圖中鮮少有關於「藥品的使用者」、「顧客關係」以及「藥師的身心靈健康」等相關課程。換言之，藥學院的課程多半是關於「藥」，很少是關於「人」的。本課程之設計理念，精準對應社區藥師執業過程與客戶互動的層面，非常受到學生好評。

本課程目標為培育學生具備於「長照 C 據點:藥事 C」中之藥局擔任藥師或個案管理師的相關職能與經驗。本課程將主要開授給社科院系所及藥學系的學生，以培育學生具備於「長照 C 據點:藥事 C」中之藥局擔任藥師或個案管理師的相關職能與經驗。然而過往較無社會科學院與藥學院的跨領域合作，藥學院的課程多為醫藥專業的修習，缺乏社會人文課程與對人服務的實務內容；社會科學院則欠缺對醫療專業的學習，致使在藥事 C 據點服務的個案管理師難以與藥師彼此交流溝通。故本計畫申請人希望透過此課程打破系所間的藩籬，彼此相輔相乘、互相理解，一起共創跨領域學習的價值性。

此外本課程將邀請在業界優秀的業師並與多家社區藥局合作，帶領學生跳脫教室，前往實務場域進行學習。過去學校教學多為教師在課堂上單方面對學生傳授知識，無法讓學生累積實務經驗，使專業知識停留在理解與理論階段，著實可惜。本計畫申請人引入『行動研究』及『學用合一』的概念，讓業師分享業界的新趨勢，並讓學生在社區藥局實習中應用課堂所學解決實務場域中遇到的問題。期待本課程能培育出新時代實務場域所需人才，也為跨領域學科合作的案例以及理論實務教育結合做出典範，讓未來有更多有志之士嘗試為教學方法提出改革和創新。

## 二、研究問題 Research Question

(一)瞭解不同科系專業學生是否能夠了解彼此專業，且能更為順暢地彼此進行溝通，一同解決複合式的實務問題。

(二)探究學生到實務場域時，是否能快速發現場域中發現發生在實務現場的狀況，並且有能力運用所學解決之。

(三)探討本計畫運用創新教學、跨領域教學、學用合一等實作教學方法，是否能使得修課學生瞭解長照 2.0 計畫的相關推行，以及社區藥局的多元經營模式及相關處遇方法，培育學生成為跨領域的專業人才。

## 三、文獻探討 Literature Review

### (一)學用合一

近年外界常質疑由現行教育訓練出的學生是否與企業或職場的需求相符合？『學』與『用』在之落差是亟需教育方法上的改革。在 2006 年的一篇文獻中提到，讓學生知道『如何使用 (How)、何時使用 (When) 及使用哪個 (Which) 工具及技術』是學用合一的核心重點，研究中其中一個案例中為幫助理工背景學生將專業應用到工廠工作，逐一拆解工廠生產流程並讓學生們討論平時課堂習得知識如何與各流程相關，並訓練學生增加工廠常用參數的計算熟練度，最後讓學生們實際參與不同流程。以問卷比對學生們課前課後的學習狀況，發現經歷課程後學生對實務操作能力提升許多(Vivas & Allada, 2006)。另一研究則是將『學用合一』的概念導入「人力資源管理」課程中，此為商管領域中較為實務的課程，教師單透過課堂上的簡報講習往往讓學生不得箇中滋味。但在讓學生與企業實務專家接觸以及帶領學生走訪實務場域進行實作後，學生更能從企業經營角度出發提供實務場域所需的技術與服務(陳，2019)。

處在技術與科技急遽變化的時代，對知識傳授是一項挑戰。我們應帶領同學們跨越知識累積的階段，讓同學們擁有實務領域的學習方法，並體驗如何將所學轉換為實質價值。

### (二)跨領域人才與以人為本的理念

處於現今時代，各種通訊科技令訊息傳遞更為便利，且縮短我們之間的距離，不同領域間的合作發想此起彼落。同時也意味學習不應再受科系藩籬限制，我們該幫助學生走出系所的框架，以更開闊的視野與不同專業的夥伴彼此學習且共創價值，越來越多的研究開始討論跨領域學習的重要性 (Borrego & Newswander, 2010;

Berasategi et al., 2020)。以醫療為例，近年 COVID-19 肆虐全球對醫療與長照體系的衝擊都不小，在疫情之下的年長者照護問題絕非單靠醫師、藥師或護理師的醫學治療，還需社會工作者傾力相助，在雙方合力由『以人為本』的角度出發提供服務，才能讓民眾得到完整的照顧與生活 (Yang, 2020)。

過往研究指出跨領域訓練的核心價值來自於『問題導向的學習(problem-based learning)』，實務場域中的問題多以複合式問題形式出現，需不同領域的溝通共同面對才得找出最適解(Stentoft, 2017)。這概念與本課程的核心 衷旨不謀而合，『以人為本』，一句朗朗上口的話語，卻成為牽起不同領域人才的橋樑。即便學習環境不同，各項專業終究離不開『以人為本』的初衷，這是我們共通的語言與信念。比起更新軟硬體設備，所有服務產業 仍離不開以『人』為本位的服務精神，也因為想提供更貼近『需求』的服務才開始尋求不同專業的結合和服務，這便是跨領域人才的價值 (Meleki & Beheshtian-Ardakani, 2013；趙等人，2013)。

#### 四、教學設計與規劃 Teaching Planning

本課程教學規劃分成三個階段，分別是（一）講師課堂授課期、（二）實務場域實作參與期與（三）成果整理發表期，嘗試在三個時期中以不同教學模式幫助學生領悟課程欲傳達的箇中精髓。

| 階段                | 時間  | 內容設計                                                                                                                                                   |
|-------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第一階段<br>講師課堂授課期   | 8 週 | 邀請百璟生醫股份有限公司李錦炯總經理擔任課程顧問及參與長期照顧 2.0 藥事 C 之藥師、個案管理師或業界專家至課堂上向學生授課，以提點學生能習得目前業界的最新趨勢、相關知識、產業需求所在及長期照顧 2.0 之實際運行實況，教學方式以「講師在教室」向學生傳授知識的模式進行。              |
| 第二階段<br>實務場域實作參與期 | 5 週 | 將班級學生拆分為 5 個小組，每個小組配有 1 名業師引導學生且供學生諮詢。學生分組前往與本課程合作之藥局進行為期 5 週的實作課程，讓學生能親自走訪了解藥局執行之任務、與顧客互動的關係以及藥局從『以人服務』的角度出發為店內的服務做了何樣的調整。將內容整理後，期待學生們歸納出重點並且提出創新的發想。 |
| 第三階段<br>成果整理發表期   | 3 週 | 學生透過整理前兩階段所習得之知識與技能進行學習反思，系統化整理搜集之資料，並於第 14 堂課程中向班級、業師與來賓發表參與本課程之所學。                                                                                   |
| 補充教學              | 1 次 | 除課程安排之三階段學習目標外，舉辦一次校外參訪。課程結束後學生繳交參訪心得，為課程評分指標之一。                                                                                                       |

## 五、研究設計與執行方法 Research Methodology

### (一) 問卷調查法：針對學生做前後測驗（共計 21 名）

本計畫在課程不同階段對學生進行問卷調查，獲取量化或質性的資料進行分析，以了解學生的學習狀況。問卷設計如下表所示。

| 題組 | 主題                        | 問題                                                                                                                                                   | 研究方法             |
|----|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 學生對長照 2.0 的認識程度?          | 對長照 2.0 的認識程度?                                                                                                                                       | 量性研究分析：<br>李克特量表 |
| 2  | 學生對社區藥局的瞭解經驗              | (1) 是否了解藥局有不同經營模式？<br>(2) 是否了解藥局可申請辦理『藥事 C 據點』？<br>(3) 是否了解藥局可提供多元服務？<br>(4) 是否了解藥局如何經營客戶？                                                           | 量性研究分析：<br>李克特量表 |
| 3  | 學生對於非本科系專業跨領域課程之經驗        | (1) 是否有非本科系跨領域課程學習經驗？<br>(2) 是否認為有非本科系跨領域學習需求？<br>(3) 是否認為跨領域學習有助於學生之專業能力與信心之培養？                                                                     | 量性研究分析：<br>李克特量表 |
| 4  | 對本課程之主題、教學方法、課程設計與要求之相關問題 | 以簡答方式請修課學生填答。<br>各次字數不限。                                                                                                                             | 質性研究分析           |
| 5  | 參與心得                      | 邀請學生於各堂課後，以小紙條互動模式，提供於課堂中的收穫、回饋、吸收、提問、省思等。各次約 100 字。<br>(1) 階段性課程的參與心得。<br>(2) 小組行動場域社區藥局現況與未來發展的反思與建議。<br>(3) 對本課程教師、業師及助教的回饋<br>(4) 對系所開設跨領域課程之回饋。 | 質性研究分析           |

問卷以電子問卷形式進行，在不同階段將電子問卷連結及 QR code 分享在課程群組（LINE）及校級課程教學平台（NTU cool），請學生填答，再將回收問卷之調查結果進一步進行分析。各階段調查時機點及調查目的如下表。

| 調查階段  | 調查時機點                     | 調查目的                                               |
|-------|---------------------------|----------------------------------------------------|
| 第一次調查 | 於第一堂課程進行，屬於課程正式開始前的前測。    | 為得知學生們起始想法與認知，並作為與後續的測驗結果進行比較的前測。                  |
| 第二次調查 | 於『堂次 7』，為講師課堂授課期結束後進行。    | 為得知學生經由傳統教學方式訓練後對課程目標、知識與技術的理解程度，以及對講師課堂授課的感想。     |
| 第三次調查 | 於『堂次 12』，為實務場域實作參與期結束後進行。 | 為得知學生在參與小組實務場域的實作之後對課程目標、知識與技術的理解程度，以及參與實務場域實作的感想。 |
| 第四次調查 | 於『堂次 14』，為期末成果發表會後進行。     | 為得知學生經過一學期課程後對課程目標、知識與技術的理解程度，以及對課程的反思、回饋與心得。      |

## (二) 參與式行動研究：研究對象為修課學生、藥局業師及課程顧問

研究場域：如在教學規劃中所提及，本課程將分成三個階段，分別是（一）講師課堂授課期、（二）實務場域實作參與期與（三）成果整理發表期。各階段參與者與參與方式皆有所差異，詳情如下表示。

| 階段                    | 參與者                              | 研究場域                             | 目標任務                                                                  |
|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 第一階段<br>講師課堂授課期       | 教授者：<br>計畫主持人、業師<br>學習者：<br>課程學生 | 校園中、<br>教室內                      | 講師或業師於課堂教室內以傳統授課方式將知識傳遞給學生，並在階段課程結束後調查學生學習狀況，作為傳統教學方法評鑑依據。            |
| 第二階段<br>實務場域<br>實作參與期 | 教授者：<br>各小組業師<br>學習者：<br>課程學生    | 實作場域：各<br>小組分配之實<br>作藥局          | 業師帶領學生前往實務場域，讓學生實際接觸並思考實務場域所遇之問題和方法，並在階段課程結束後調查學生學習狀況，作為實作課程教學方法評鑑依據。 |
| 第三階段<br>成果整理發表期       | 發表者：<br>課程學生<br>評比者：<br>計畫主持人、   | 發表舞台：<br>國立臺灣大學<br>藥學專業學院<br>水森館 | 學生整理實作課程之所見所聞，在舞臺上系統性的論述學習成果。以學生於發表會                                  |

| 階段 | 參與者   | 研究場域 | 目標任務              |
|----|-------|------|-------------------|
|    | 各小組業師 |      | 的表現情形作為課程的教學評鑑依據。 |

## 六、教學暨研究成果 Teaching and Research Outcomes

### (一) 教學過程與成果

本課程的教學恪遵二大重點：(1)跨領域教學：幫助學生走出自己的專業領域，與外系同學合作交流，與不同專長業師合作，共創嶄新跨領域價值。(2)學用合一：幫助學生走出課堂，親自前往實務場域，應用所學解決實務現場的狀況與問題。實際執行時程及詳細安排如下表。

| 週次     | 實際日期  | 課程內容                                                                                    |
|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 第 1 週  | 9/8   | 課程介紹：以使用者為中心(consumer-centered)或以人為本(person-centered)的「體貼服務」理念                          |
| 第 2 週  | 9/15  | 參觀「臺北國際照顧科技應用展」                                                                         |
| 第 3 週  | 9/22  | 傳承藝術之 personal care：新活藝術服務有限公司創辦人兼執行長 康思云藝術社工師                                          |
| 第 4 週  | 9/29  | 藥妝產業發展與現況：百璟生醫股份有限公司總經理 李錦炯藥師                                                           |
| 第 6 週  | 10/13 | COVID-19 防疫大作戰：麗中藥局 易麗珍藥師/護理師                                                           |
| 第 7 週  | 10/20 | 藥師在社區醫療體系的定位：臺北市藥師公會資訊發展委員會主委 鄭喻仁藥師                                                     |
| 第 8 週  | 10/27 | 我的創業初衷（兼談『以病患為中心的藥物研發指引(patient-focused drug development, PFDD)』）：全福生物科技股份有限公司創辦人 簡海珊博士 |
| 第 9 週  | 11/3  | 主題實作 1：臺大社工系楊培珊教授負責<br>實作指導邀請日藥本舖董事長特助 謝長佑                                              |
| 第 10 週 | 11/10 | 主題實作 2：臺大社工系楊培珊教授負責<br>實作指導邀請博登祥安藥局 李忠霖藥師                                               |
| 第 11 週 | 11/17 | 主題實作 3：臺大社工系楊培珊教授負責<br>實作指導邀請美康藥局大直正康店 林佳璇藥師                                            |
| 第 12 週 | 11/24 | 主題實作 4：臺大社工系楊培珊教授負責<br>實作指導邀請金大心長照機構 吳秉珊藥師/護理師                                          |
| 第 13 週 | 12/1  | 主題實作 5：臺大社工系楊培珊教授負責<br>實作指導邀請麗中藥局 易麗珍藥師/護理師                                             |
| 第 14 週 | 12/8  | 主題實作 6：臺大社工系楊培珊教授負責                                                                     |

| 週次     | 實際日期  | 課程內容                                        |
|--------|-------|---------------------------------------------|
|        |       | 小組成果報告準備<br>邀請百璟生醫股份有限公司總經理李錦炯指導            |
| 第 15 週 | 12/15 | 期末小組成果報告及修正建議（口頭）<br>邀請百璟生醫股份有限公司總經理李錦炯藥師指導 |
| 第 16 週 | 12/22 | 優秀小組成果發表會（臺灣大學藥學院）                          |

## （二）實際教學場域

本課程有安排 5 週的時間，將班級分成 5 個小組、分別前往 5 間合作藥局進行實作。我們於課程開設前 2 個月，尋找適合與本課程合作之不同形式藥局作為教學場域現場。學生以小組形式親自走訪了解藥局執行之任務、與顧客互動的關係以及藥局從『以人服務』的角度出發為店內的服務做了何樣的調整。內容整理後，學生們歸納出重點並且提出創新的發想，並將其想法付諸行動。

除了教室外，教學場域的 5 間合作社區藥局簡介如下，共分成 5 小組。

| 教學場域及指導業師（分組實作人數）             | 座落位址            | 場域簡介                                                                                                                                  |
|-------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 麗中藥局<br>易麗珍藥師/護理師<br>（學生 4 人） | 台北市信義區福德街 217 號 | 麗中藥局自 95 年創立以來，由藥師兼護理師易麗珍領軍成立「雁行團隊」，秉持「關懷才開懷，付出才傑出，投入才深入」的態度，堅持 High Tech + High Touch 自我要求，並具生命共同體認知而屢創佳績，獲社區居民認同，成為在地團體真正是一家「社區藥局」。 |
| 日藥本舖南西店<br>謝長佑特助<br>（學生 4 人）  | 台北市大同區南京西路 46 號 | 座落於捷運中山站 6 號出口，來往的顧客多是通勤路過的上班族以及住附近的家庭主婦，為方便顧客辨識藥局工作人員，員工皆身著紅色半纏，藥師身著白色藥師袍，兩者皆以貼心溫暖的口吻，提供優質暖心的服務，在室內擺設方面，藥局的風格呈現日式慶典風，期望帶給顧客熱鬧的購物氛圍。  |
| 博登祥安藥局<br>李忠霖藥師<br>（學生 5 人）   | 台北市南港區中坡南路 25 號 | 位於南港區的社區藥局，距離捷運後山埤站約三分鐘路程，捷運站附近是熱鬧的小商圈，從藥局再往後走則是安靜、清幽的住宅區。附近有很多綠地、公園、寺廟、登山步道等等，還有許多不同科別的診所和聯合醫院，所以我們看到的主要的客群是老人或是幫家長買藥的青壯年。           |

| 教學場域及指導業師（分組實作人數）                | 座落位址              | 場域簡介                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 美康藥局大直正康店<br>林佳璇藥師<br>（學生 4 人）   | 台北市中山區北安路 616-1 號 | 美康自創始店至今共 45 年，早期致力於專業藥局經營。最近幾年轉型成複合化百坪美康健保藥局。未來希望朝向豐富化、大型化的賣場式複合式藥局經營。美康一直秉持著專業與誠信為經營理念，集合了三大經營理念（專業、分享、員工優先），自從全民健保的實施後，更是著重在調劑健保處方的領域，並且提供質優價廉的保健藥品與其他醫學美容百貨、婦嬰用品。經營以客為尊，深耕社區立足台灣。藥局在對員工提供良好的照顧，擁有完備的員工教育中心，內部專業訓練課程，更有店主管培訓營。                                                  |
| 金大心長照機構<br>吳秉珊藥師/護理師<br>（學生 4 人） | 新北市樹林區大安路 577 號   | 公司創辦者為藥學及護理雙執照之醫療人員，因創辦人爺爺過世之故，期望可透過長照之介入預防長者退化及延緩失能之可能，並落實公司「金大心」之精神，讓每位被服務之長者可感受到真正貼心之感受。<br>於 2019 年 9 月正式開幕特約 AB 單位，提供新莊、板橋區、樹林區長者居家長期照顧服務；2020 年 2 月提供居家到宅醫療服務，解決多重用藥、服藥順從性差的長者整合用藥，並提供行動不便的長者居家送藥到府之服務；2020 年 10 月通過新北市政府衛生局，日照中心籌設、2021 年 6 月金大心日照中心正式設立掛牌，於樹林區提供日間照顧及托老服務。 |

### （三）教學成效評量工具

1. 指定教材讀書心得：本課程將以李科克雷爾所著之「完美服務的 39 堂課：前迪士尼副總裁教你打造優質團隊、體貼服務人才，超乎顧客期待」一書作為本課程的指定閱讀書目，並要求學生閱讀此書後撰寫 2000 字之讀書心得。

2. 4 次的問卷及 4 次質性心得回饋：本研究進行 4 次的問卷調查供學生填寫，分別是第一堂課程進行問卷調查，與分別在講師課堂授課期、實務場域實作參與期與成果整理發表期各進行一次問卷調查。

3. 小組行動成果評量，將以參與式行動研究方法進行。學生並於期末進行成果報告，由業師協助評分。

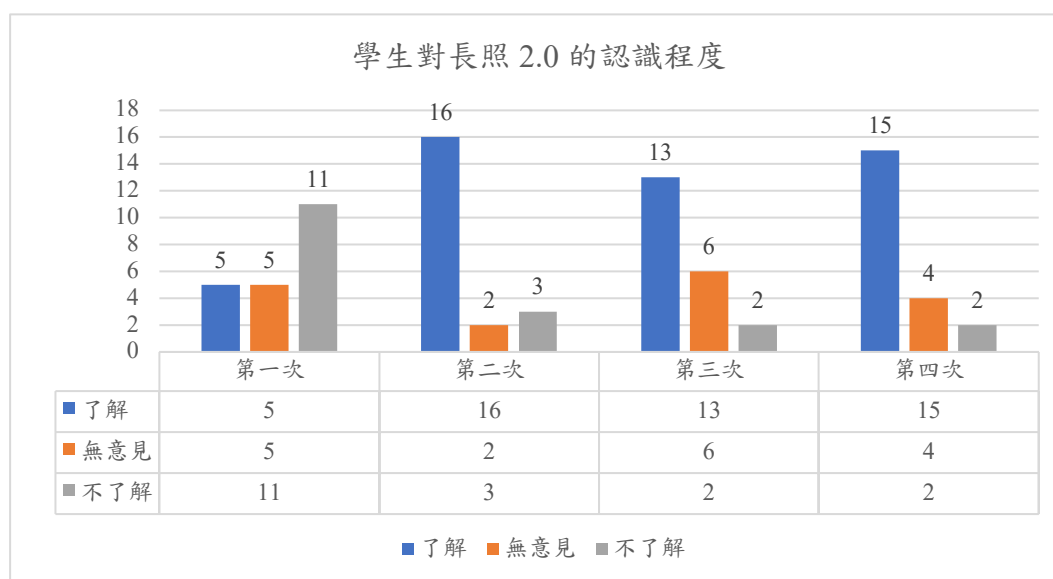
#### (四) 學生學習成效及回饋

以下整理四次之問卷調查內容，以圖表呈現「相同問題在不同測驗時期」中的趨勢，以了解學生隨課程進行心態的變化與演進，並由呈現之結果推測背後的研究與教育意義，最終推論不同課程進行模式下對學習成果的表現有何異同。各階段調查時機點與目的如前述表，此不贅述，另整理本課程教學方法三階段及問卷調查四階段時程圖如下表。

| 教學方法三階段       |           | 問卷調查四階段      |
|---------------|-----------|--------------|
| 第 1 週課程開始前    |           | 第一次          |
| 第 1 週到第 8 週   | 講師課堂授課期   | 第二次（於第 8 週）  |
| 第 9 週到第 13 週  | 實務場域實作參與期 | 第三次（於第 13 週） |
| 第 14 週到第 16 週 | 成果整理發表期   | 第四次（於第 16 週） |

調查結果分析如下。

##### 1、主題<sup>1</sup>一：學生對長照 2.0 的認識程度



由上表可以得知，學生從原先尚未修習本課程到第一階段「講師課堂授課期」的這段期間，對於長照 2.0 計畫的了解程度從原先的 5 人到 15 人，成長率極高，有明顯的提升，可以推估邀請跨領域師資及業界專家至課堂的實務分享與教學，是有助於學生進一步了解課程應得知能、政策脈動與背景知識的。

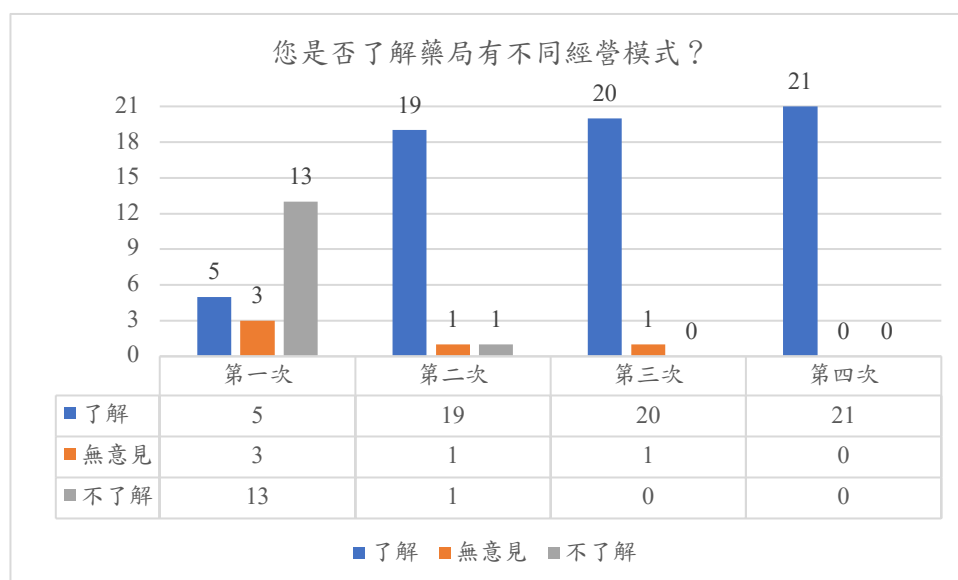
而在完成整個學期的學習、實作及成果展現後，有 2 名學生仍表達不甚了解，推估是長照 2.0 的服務項目相當廣泛，就長期照顧服務法的廣義規範，長期照顧服

<sup>1</sup> 各次主題詳如表 1 所示之「前後測驗題組主題」。

務的方式包含居家式、社區式及機構住宿式；而牽涉的專業領域多元，除了本課程特別關注的社會工作專業及藥學專業，尚含醫療、護理、物理治療、職能治療、照顧服務等專業，是一跨專業團體協同的領域；專業場域也除了藥局，還有醫院、物理治療所、社工師事務所、長照機構等，而本課程起初開課動機即定調在「藥學與長期照顧」，且聚焦在「社區藥局」實作，似乎也呼應學生們於第一次問卷時對本課程回饋的文字期待：「希望除了老人長照方面能了解到身心衛生的議題」；「想知道福利服務有很多種面向，為何當初會選擇社區藥局或長照方面來開課」。

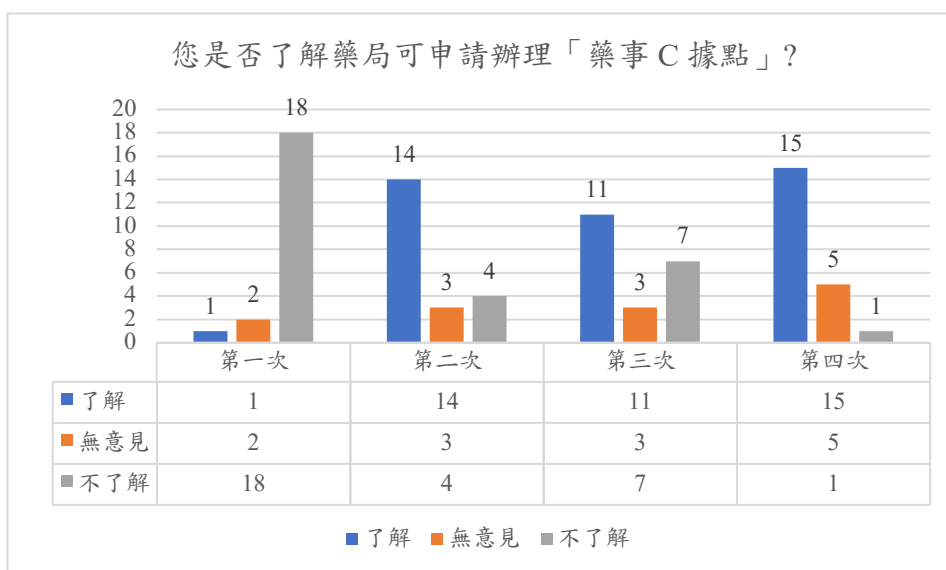
## 2、主題二：學生對社區藥局的瞭解經驗

### (1) 是否了解藥局有不同經營模式？



此項題組討論本課程核心主題「社區藥局」的相關經驗，由上表可以得知，學生從原先尚未修習本課程到第一階段「講師課堂授課期」的這段期間，了解程度非常大幅度地提升，由此可證邀請跨領域師資及業界專家至課堂的實務分享「以人為本的體貼服務設計」、「藥局藥妝實務探討」、「藥局在社區體系的定位」等，在在顯示這些課程主題符合學生們修習本課程的期許。此外，在業師們的實務經驗交流下，能夠激發學生們對於相關議題的認識與深入探討，算是「理論與實務結合」成功地實施方式。

### (2) 是否了解藥局可申請辦理「藥事 C 據點」？



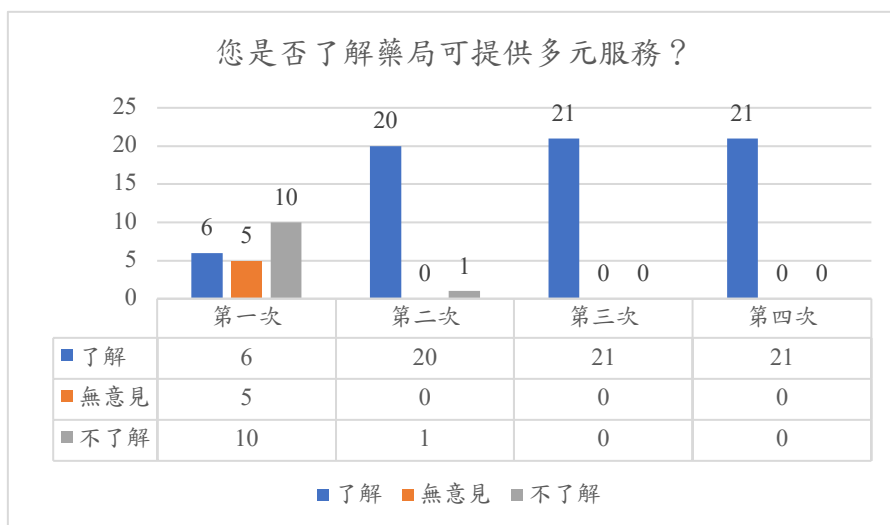
過往較無社會科學院與藥學專業學院的跨領域合作，且藥學院的課程多為醫藥專業的修習，缺乏社會人文課程與對人服務的實務內容；而社會科學院則欠缺對醫療專業的學習，致使在藥事 C 據點服務的個案管理師，難以與藥師彼此交流溝通。從上表可以清楚發現，學生經歷整個修課歷程後，對於藥局可以申請設立「藥事 C 據點」一事從幾乎一無所知到清楚知曉的整個過程。如此一來，更加回應了本課程其一的宗旨及目的，期待培育學生具備於「長照 C 據點：藥事 C」中之藥局擔任藥師或個案管理師的相關職能與經驗。

### (3) 是否了解藥局可提供多元服務？



上圖為本教學團隊繪製，參考自 2022 年 10 月 20 日鄭喻仁主委主講之「藥師在社區醫療體系的定位」。圖中述明藥師在社區醫療體系的多元角色與功能。這對於主修社會工作專業的學生來說相對陌生，因此本課程列為重要學習目標，希冀學

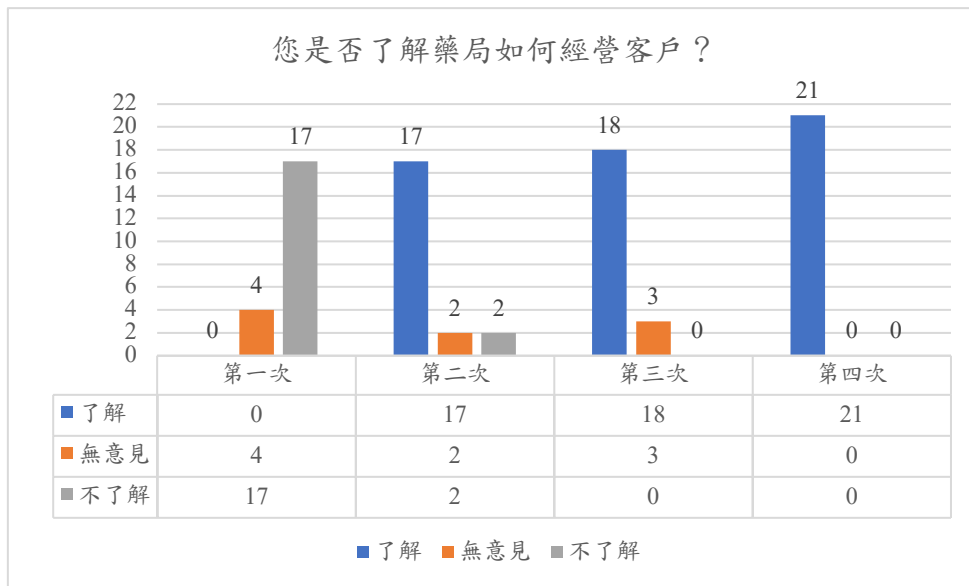
生能通過課程學習，習得藥師在社區醫療體系中的定位，進而助於跨專業的理解，以及未來能夠在實務場域中發揮時，較清楚雙方的對話邏輯與互動關係。



透過問卷調查得知上表，學生從原先尚未修習本課程到第一階段「講師課堂授課期」，再到實務領域實作、成果發表的這段期間，對於藥局可以提供多元服務，有了更深一層的了解。我們也相信從課堂分享到學生實際在社區藥局的所見、所聞、所做、所想，都連帶影響學生對「藥局」的多元性想像。

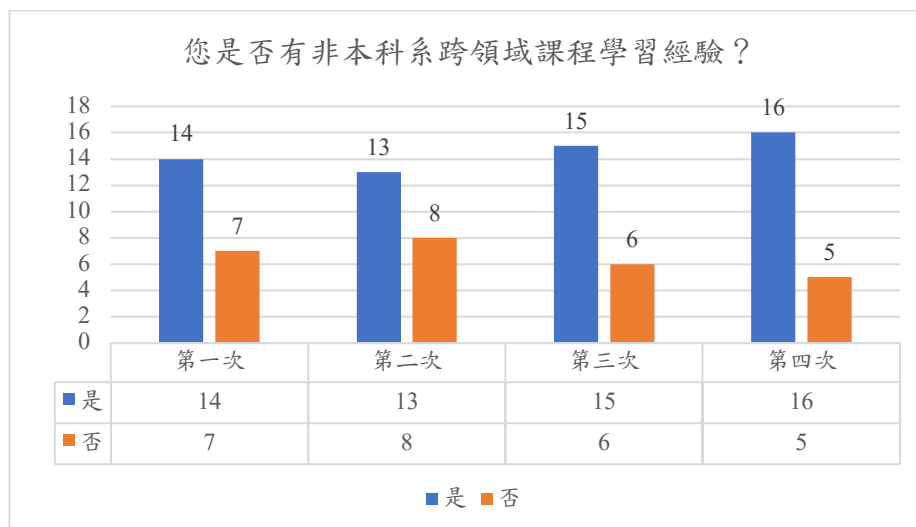
#### (4) 是否了解藥局如何經營客戶？

經營客戶就如同服務個案，在藥局中因為有多元的服務措施，加上社區藥局的店數多、競爭性高、品項多元，藥局藥師能夠維持優勢、善用機會及發展特色，必定能鎖定經營策略與創造穩定客源。透過問卷調查得知如下表，學生從修習本課程前，完全不知道藥局如何經營客戶，到最後能夠清楚知道經營客戶的策略與意義，這完全符合本課程企圖達成的目標，使修課學生能夠富有人文關懷精神，秉持「以人為本（person-centered）」的學習原則，仔細思索實務場域（社區藥局）中的空間、環境、商品、服務等設施設備與服務設計，可以如何貼近服務使用者的需要。這樣的結果，似乎也顯見接觸實務場域對於學習專業知能具有高度重要。



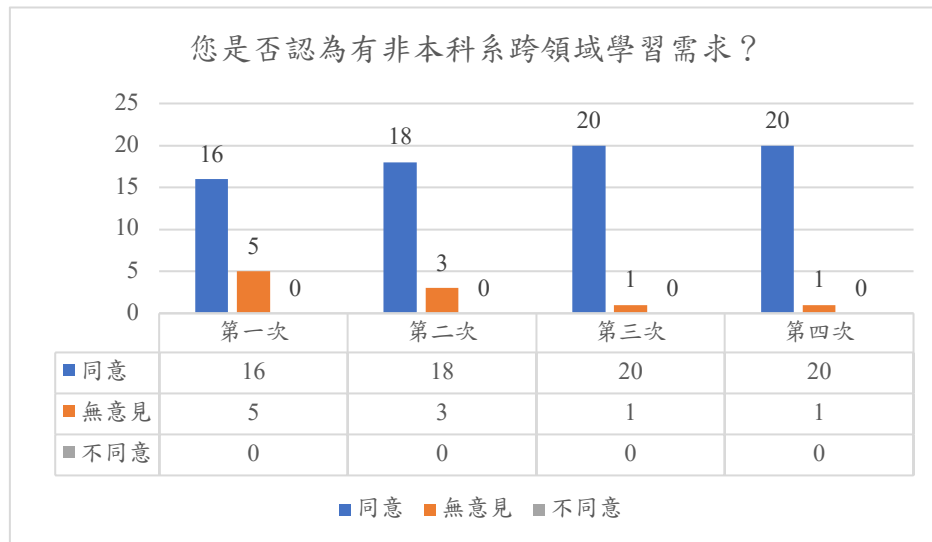
### 3、主題三：學生對於非本科系專業跨領域課程之經驗

#### (1) 是否有非本科系跨領域課程學習經驗？



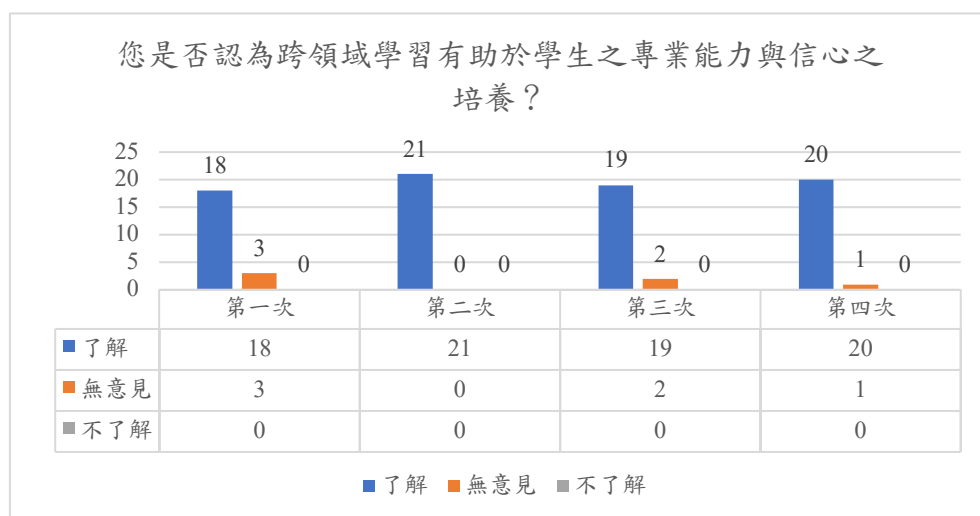
跨領域學習 (Cross-disciplinary Learning) 近年來特別受到重視，學生不再侷限於本科系學習，而是可以經由個人興趣、專長領域、與專業相關系所等，廣泛地拓展個人的學習規劃。由上表可以得知，跨領域選修課程的學生在本課程中是佔多數的，正符合本課程原先所期待，希望學生們的學習不再受到科系的藩籬限制，而身為教師或課程設計者，必須積極協助學生走出系所的框架，以更開闊的視野，與不同專業的夥伴彼此學習且共創價值 (Borrego & Newswander, 2010; Berasategi et al., 2020)。

## (2) 是否認為有非本科系跨領域學習需求？



從學生們的問卷填答結果可以得知，學生們無論是在修習本課程以前，或者修習本課程之後，不再侷限於本科系學習，而是可以經由個人興趣、專長領域、與專業相關系所等，廣泛地拓展個人的學習規劃。由上表可以得知，跨領域選修課程的學生在本課程中是佔多數的，正符合本課程原先所期待，希望學生們的學習不再受到科系的藩籬限制，而身為教師或課程設計者，必須積極協助學生走出系所的框架，以更開闊的視野，與不同專業的夥伴彼此學習且共創價值 (Borrego & Newswander, 2010 ; Berasategi et al., 2020)。

## (3) 是否認為跨領域學習有助於學生之專業能力與信心之培養？



從學生們的問卷填答結果可以得知，學生們無論是在修習本課程以前，或者修習本課程之後，都認為跨領域學習是有助於學生之專業能力與信心之培養的。本課

程雖非首次開設，但卻是本校首次結合社會科學院與藥學院跨領域課程，也是全國社工系獨創訓練不同科系專業學生能夠了解彼此專業，能更為順暢的彼此進行溝通，一同解決複合式實務問題。因此，協助學生自身之專業能力與信心培養，應是跨領域學習教育的重點，使學生在學校就能先備實務工作的精髓與基礎技術，助於理論與實務的結合外，也成為學生從學業到就業的銜接軌道。

#### 4、質性文字回饋

本課程學生於問卷填答中，皆表達了對於本課程的想法與建議，以下表統整呈現學生們的回應與反饋，以作為本課程未來的修正與改善建議。

| 課程設計    |                                                                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (課程主題)  | 希望除了老人長照方面能了解到身心衛生的議題                                                                                  |
|         | 希望可以學到長照與社工相關的課程                                                                                       |
|         | 覺得課程讓我更了解藥局的營運與以人為本的服務方法                                                                               |
| (跨領域學習) | 如果有更多系所同學一起上課可能會有更多的想法                                                                                 |
|         | 可以多招收不同科系的同學修課。                                                                                        |
|         | 如果能有更多科系的學生一起參與課堂，可能可以有更多的想法                                                                           |
|         | 對我而言非常跨領域，但同樣的精神跟服務理念是可以套用在社工實務上，而社工專業也可以結合、斜槓很多不同領域                                                   |
| (學習場域)  | 想知道福利服務有很多種面向，為何當初會選擇社區藥局或長照方面來開課？                                                                     |
|         | 針對每次講師的授課，可以對於藥局的經營過程與內容更加的了解，以及其他與藥局相關的主題內容有深刻的認識。若是透過自己研讀，可能會因專業背景的不足，而無法理解，所以在透過一次次的講解中，能夠更加深學習的印象。 |
| 教學方法    |                                                                                                        |
| (教學方式)  | 希望能以淺顯易懂的方式讓我們了解平常不會接觸到的領域，真的很怕聽不懂                                                                     |
|         | 感謝老師邀請了這麼多講師來到課堂分享自身的經驗，讓我收穫豐富！                                                                        |
|         | 這堂課設計很紮實，上安排上也有服務的彈性，我覺得在這學期的學習能和我自己的本科系有很多的不一樣，感謝教授和助教！                                               |
| (課程安排)  | 可以有那麼多講者來分享感覺是很棒的一件事！                                                                                  |
|         | 基本上我覺得課程的設計上非常的新穎，除了有很多實作機會外，也能夠聽到各個領域專家的經驗分享，我實在很希望能夠修這門課。                                            |
|         | 謝謝老師用心良苦的讓各個領域的專業人士來為我們分享他們的經驗，雖然可能我目前還無法完全感受到他們創業或是尋找怎麼服務人會更好的困難或不容易，但我相信誠心是非常需要的，而且博士與老              |

|           |                                                                                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | 師們是真正的謙虛且想為同學們探索一個方向，也能夠讓我們慢慢探詢興趣等等。                                                                            |
| (指定閱讀)    | 可以提供更明確的見習指引，並且調整指定閱讀書目，因為目前的指閱的立場有點太偏向資方且理想化，希望可以調整成實務工作者所撰寫的以人為本服務書籍。                                         |
|           | 指定閱讀書目可以換成其他本書～老師跟助教辛苦了！                                                                                        |
| 未來發展性     |                                                                                                                 |
| (未來發展)    | 請問若未來會到亞洲的其他地方工作，那於此課程所學習到的知識與經驗能否應用於大部分地區？                                                                     |
|           | 希望可以更深入的了解業界多元發展                                                                                                |
| 實作過程反饋    |                                                                                                                 |
| (理解)      | 我覺得蠻好玩的，因為沒有這堂課的話應該沒有機會到藥局去觀察，也不知道藥局怎麼運轉的，而且這次的經驗也很棒。                                                           |
| (加強溝通)    | 在與藥師溝通如何進行實作時，老師可能要跟藥局先進行一些認知要如何進行實作，以及實作的一些方式，以免讓大家可能沒辦法真的學到東西或是無所適從。                                          |
| (學生認為之困難) | 希望可以再分配更多時間讓學生跟藥局互動。                                                                                            |
|           | 大學生改變藥局真的有辦法嗎                                                                                                   |
|           | 實作在規劃中很理想，但在課後約時間比較困難                                                                                           |
| 整體而言      |                                                                                                                 |
| (自主學習)    | 覺得這堂課很棒，可以讓我們有很高的自主性與業師進行討論，並設計、完成某些方案。                                                                         |
| (先備知識)    | 覺得針對金大心，可以更聚焦在用藥的相關介紹與實作上，並可能某些先備基礎的用藥知能也希望可以在上課中學到，不然會比較可惜在跨領域的探索上比較有知識的隔閡。上豪助教真的也非常辛苦了！給你一個讚👍                 |
| (達成課程目標)  | 謝謝老師和助教們的用心！這次的實作觀察確實蠻有趣的，也難得能夠這樣去觀察日藥本舖的服務形式等等，確實有助於我更了解日藥本舖。最後請的業師們真的都很專業，也讓我很緊張，很感謝老師能夠讓我看到這些大人物以及一直默默付出的人們。 |
|           | 經過一學期的課程，讓我對藥局的經營了解更多。                                                                                          |
| (成果展現)    | 期末發表的形式可以讓我們跟許多人分享看法，且訓練上台的勇氣，很不錯。                                                                              |
|           | 最後的報告因為很正式的關係，所以讓人有點緊張，實作的部分蠻有趣的！                                                                               |
| (未來建議)    | 整體而言都很好                                                                                                         |
|           | 不錯的一次經驗。                                                                                                        |

|  |                                               |
|--|-----------------------------------------------|
|  | 覺得課程設計可以不用那麼多演講課，可以實作跟討論不斷穿插進行，就跟實習然後團督一樣比較好。 |
|  | 在實作上學校端可以出更多方案要求。                             |
|  | 希望在實作中有更多明確的指示跟目標。                            |
|  | 可以多提供過往藥局的執行方案經驗，並做個案研討。                      |

整體而言，學生們的回饋建議頗為正向，給予課程、教學方法、課程授課老師及助教有較為高度的正向評價。而在調整與建議上，（1）課程設計的部分，有學生認為可以再加強推廣，讓其他科系專業的學生一同修習，以增加課程討論與互動交流的廣度及多元性，未來會納入考量，加強於修課前的課程推廣上，請藥學院、社會科學院協助宣傳。（2）指定閱讀的部分，學生認為或許較為艱澀難懂，也可能與課程本質稍有不同未來會在初期的課程概念簡介時，強化對於該文本的介紹與導讀，使學生能較快速對應所學。（3）場域實作面，學生表達希望能夠有更為明確的場域實作目標，以及清楚的實作產出報告範例，由於本課程實作領域較多元在課程設計與安排上傾向以實作指導業師的自主安排與規劃為主，因此未來會納入考量，於課前向實作指導業師確認其規劃，以避免與修課學生期待有所落差。整體來說，學生對於能夠前往校外實作，呈現鼓勵且支持的想法，也表示過去修課期間或系所課程規劃鮮少有這樣的課程設計，能夠實際將校內課程所學與實務場域所用進行直接的銜接及對應。

教學與小組行動成果展現之照片紀錄，因篇幅限制，請詳見附件。

## 貳、參考文獻

- (1). Berasategi, N., Aróstegui, I., Jaureguizar, J., Aizpurua, A., Guerra, N., & Arribillaga-Iriarte, A. (2020). Interdisciplinary Learning at University: Assessment of an Interdisciplinary Experience Based on the Case Study Methodology. *Sustainability*, 12(18).
- (2). Borrego, M., & Newswander, L. K. (2010). Definitions of interdisciplinary research: Toward graduate-level interdisciplinary learning outcomes. *The Review of Higher Education*, 34(1), 61-84.
- (3). Stentoft, D. (2017). From saying to doing interdisciplinary learning: Is problem-based learning the answer?. *Active Learning in Higher Education*, 18(1), 51-61.
- (4). Vivas, J. F., & Allada, V. (2006). Enhancing engineering education using thematic case-based learning. *International Journal of Engineering Education*, 22(2), 236-246.
- (5). Yang P.S., Huang L.K.(2020). Successful prevention of COVID-19 outbreak at elderly care institutions in Taiwan. *Journal of the Formosan Medical Association*, online.(SCIE) <https://doi.org/10.1016/j.jfma.2020.05.024>
- (6). 趙子文、方世榮、張文賢（2013）。內部市場導向、內部顧客態度對角色服務行為之影響。《顧客滿意學刊》，8（1），115–144。

## 參、附件：教學及小組行動成果展現



校外參訪：臺北國際照顧科技應用展



第一階段講師課堂授課期：以 9/22、9/29 兩次課程為例

**方案**

空間太小（輪椅、包包）

獨立的諮詢空間和時間

腰痛貼布的擺放位置

移動腰痛貼布的擺放位置

thumbs up icon

第二階段實務場域實作參與期：學生實際參與藥局方案規劃與改變

**智慧貨架**

**將輪播的廣告拿除**

藥品種類、顏色繁雜，故以跑馬燈形式輪播廣告易讓消費者視覺疲乏。

**使用方式不明**

目前店內一半的貨架是智慧貨架而另一半則是一般的傳統貨架。消費者難以貨架的使用方式（點擊便可以了解商品功能）。

**優化智慧藥師-改善後概況**

**介面清楚明瞭**

移除廣告輪播後，能一眼看出裝置的用途與使用方法，促使消費者能善加利用。

**擺放位置不卡位**

將裝置位置由交通要衝改到門旁後，顧客在操作時較不會擋到其他消費者，使用上更無壓力。

**提供更多藥品細節**

改善後提供藥品完整藥單資訊，雖然內容龐雜，但有更多內容提供決策參考。

第二階段實務場域實作參與期：學生實際參與藥局方案規劃與改變



學生於實作場域：以博登藥局為例



學生於實作場域：以美康藥局為例



第二階段實務場域實作參與期：學生於課堂分享社區藥局觀察與反思



第三階段成果整理發表期：學生於本校藥學院進行成果展現與發表



發表會籌備：授課教師及兩位助教



優秀小組成果發表會大合照