

92年7月，醫改會辦公室來了3位優秀的實習生，在長達8週與工作人員一起上、下班的實習期間，大至議題方案的規劃，小至扮演諧星、呆星和賊星娛樂工作人員，他們都有非常出色的表現。而本會嚴格中不忘搞笑的戰鬥營式實習，也讓他們深覺不虛此行，滿載心得而歸。他們在本刊主編「一哭、二鬧、三上吊」的威脅色誘下，乖乖就範寫出了他們2個月來在醫改會的實習心聲，描繪了醫改會辦公室的眾生態，趕快看一看，和醫改會呈現在外界的面貌，有沒有什麼不同呢？！

有興趣申請醫改會93年暑期社工實習的同學，也可以藉由前人的經驗先瞭解一下，再決定要不要上這條「可愛的賊船」喲！

社工實習經驗談（一）

實習生 魏芳洵
高雄醫學大學行為科學研究所
社會工作學組碩士班研究生

緣起

一開始接觸台灣醫療改革基金會，是由「醫糾之友」團體的系列演講開始，因此，對醫改會的印象就是-為了處理醫療糾紛而成立的基金會。但直到暑假有機會到醫改會實習，才發現-原來當初自己所見，只是醫改會的其中一項業務。基金會所關注的，應是全體民眾的就醫品質，及對醫療體制中不合理之處，進行改革與倡導！

在醫改會約兩個月的實習過程，讓我有許多成長，以下提出一些經驗分享，讓大家參考參考囉！

記者會-實戰經驗

剛到醫改會實習不久，便碰上了「手術同意書」記者會的召開，讓我們有機會能實際參與記者會的舉行，並了解整個記者會舉辦的流程。在記者會舉行的過程中，我們透過協助海報製作、行動劇演出，了解平面媒體與電子媒體的需求，知道怎樣的呈現方式，才能吸引媒體的報導。場地勘查則讓我們學會注意場地的地理位置是否容易到達，指示是否夠清晰、活動動線的進行與規劃、場地所提供的器材設備...等。甚至，工作人員還教導我們應如何選擇記者會舉辦的時機，以讓新聞內容獲得最多的關注與報導。而會後的新聞報導分析，更讓我們學會了如何去閱讀新聞，觀察實際理念與媒體報導間的落差及產生落差的可能原因！

經由實際參與記者會的舉辦，讓我體悟到了每個記者會的呈現，都是一連串策略的運用與設計。而媒體所呈現的結果，也往往是被認為有新聞性、有衝突點的部分，許多想宣傳的理念、訴求的目標，卻常因為缺乏「賣點」，而無法被真實的呈現或報導！

記者會-模擬規劃

有了實際參與的經驗後，我們也學著規劃一個完整的「模擬記者會」方案。過程中，我們閱讀了許多的新聞報導、文獻資料，尋找議題的靈感與焦點，並學習將問題點突顯、規劃訴求目標與操作方式，甚至還試擬新聞稿、採訪通知，學習如何吸引媒體採訪，如何在有限篇幅

內突顯新聞點與訴求...等，培養我們實際議題倡導與規劃的能力。

在試擬模擬記者會的過程中，雖然經歷了閱讀與搜尋大量的資料、無法將問題聚焦與突顯、訴求的明確具體化不足、新聞點找尋的困難...等痛苦，但在不斷的討論、修改後，見到成果不斷進步，卻也給了我相當大的成就感，尤其當成品出來時，更讓我有著莫名的感動，因為，辛苦是有代價的！當然，這樣的經驗，不只讓我在摸索的過程學習更多，也讓我對於議題產生的過程，留下更深刻的印象。

醫療糾紛

在醫療糾紛業務的部分，我們參與了「醫糾工作坊」的籌備、醫糾電話表單的設計與實際接聽醫糾個案來電。其中，接聽醫糾個案來電讓我有著較為深刻的印象。因為，在服務醫糾個案的過程中，除了可以讓我對醫糾處理流程、相關可用資源有較多的認識與了解外，也讓我有機會了解醫糾個案的想法與常見的求助問題。此外，亦讓我能從服務的過程中，去協助個案釐清問題、疏導情緒，並找出其真正的需求。

在醫改會接觸醫糾個案的過程中，使我發現，許多醫療糾紛的個案，並不如我們在媒體所見的-只是要錢、蠻不講理的抗議。事實上，許多時候，醫糾當事人及其家屬想要的，只是了解事情的真相，希望醫院真心的道歉，一旦需求無法滿足，才會走上抗議或訴訟的路。也可能因為協商的過程中，醫病雙方不了解彼此的需求，而導致糾紛越演越烈，最後讓彼此鴻溝更深！

而醫改會在面對醫療糾紛的處理策略上，則是以資訊提供為主，並由來電者所提出的問題，匯集成問答集，提供給後續有需要的民眾。此外，醫改會限於目前人力不足，並不涉入醫糾個案處理，而是希望從個案的問題中，去找尋共通點、發現體制中不合理之處，進而擬定倡導策略，以期改善整體醫療環境，預防醫療糾紛之發生。

最後.....

在醫改會近兩個月的實習過程中，我們還有機會參與非營利組織的讀書會、與其他非營利組織作面對面的討論、健保局會議、醫療品質民調問卷設計、行政會議...等，除了讓我們有機會更認識其他非營利組織外，也讓我們有機會觀察各種不同組織的溝通與協商模式，從中發現協商策略與技巧的運用，更增加了我們的見聞、開拓了我們的視野！

後記

實習的過程，雖然壓力很大，每天要學習的東西也很多，但慶幸的是，這裡有一群很棒的工作人員，能在實做的過程中即時教學，也在我們遇到問題時傾囊相授，陪我們討論、幫助我們釐清問題，更給我們許多的情緒支持，感謝走氣質路線的主任，不時會製造一針見血的笑果；雅晶和姐夫不時贊助許多笑話；在搞笑天后與氣質女優間徘徊的素芬；隨時都有戲劇化表現的東萍；走冷靜、酷酷路線的珊珊；常常幫我們泡咖啡的堯啓；還有一起實習的芷君、美齡；因為你們，才讓我每天都能以快樂的心情接受挑戰！

社工實習經驗談（二）

實習生 何芷君
高雄醫學大學行為科學研究所
社會工作學組碩士班研究生

結束了兩個月的實習，許多人都會問我實習期間到底學了些什麼？而當我細細回想整個實習的過程後，學習議題的倡導、管理；記者會的籌畫、撰寫新聞稿等固然是一大收穫，但後來我發現其實我學到的並不只有這些，因此經過一些回顧與思考後，決定將我在實習中所學習到的幾件事情作一些分享，也將我在實習期間對醫改會的一些觀察作一些整理。

猶記得當我剛開始實習的時候，閱覽許多醫改會過去的相關資料，十分佩服醫改會在短短兩年間可以建立起一個清新的形象，並能堅持著自己的理念一路走來，而在與工作人員討論的過程中，才發現其實這並不容易，尤其是當現實的環境並不友善的時候，要維持初衷的確是需要許多的決心與理想才能做到。醫改會在剛成立的時候即是由民眾們的小額捐款一筆一筆的湊出基金的，而成立之後也依然堅守「三不政策」來維持基金會中立的立場，即使要面臨工作人員下一個月薪水不知道在那裡的窘境，醫改會仍堅持自己的信念走下去，而這也是我在基金會中學到的第一件事。

而學到的第二件事，則是不要看不起任何一個人，因為你永遠不知道在你眼前的這個人以後會是什麼樣子。雖說這句話是基金會公關有感而發告誡我們的，但在功利掛帥的現今社會，真的能做到這句話的人其實是不多的，而在實習期間，所有的工作人員與其他機構或人員的往來也讓我們有了效仿的榜樣，不論是其他機構的人員、記者、印刷廠的老闆、維修工人等，工作人員都會以誠懇的態度對之，也因此醫改會與任一機構或人員都能維持良好的關係也讓人對醫改會留下親切、深刻的印象。

輕鬆的心境、認真的工作態度則是我學到的第三件事情。每天基金會都是充斥著歡樂的氣氛的，相信不論是誰只要進到基金會一定就可以感受到那股快樂，但即使每天辦公室裡的有這麼快樂的氣氛，大家工作的態度卻是十分認真的。還記得實習的第一週就遇到基金會要舉辦一場記者會，那幾天為了籌備記者會所有的工作人員都趕著準備海報、新聞稿、行動劇等，說起來那其實是很緊張的，因為必須在短短的兩天之內將所有記者會的用品全部準備好，因此大家都拼命的趕工，希望盡快把所有的東西完成，而剛開始實習的我們自然也感受到這股緊張的氣氛。然而在這麼緊湊的情況下，工作人員們卻仍可以用輕鬆的態度來教導我們如何把工作做的更好，讓那時還沒進入情況的我們著實鬆了一大口氣，同時也讓我對這樣一個工作團隊留下很深刻的印象。

除此之外，每位工作人員毫不保留的傾囊相授，則是另一讓我在實習過程中十分感動的一點，不論是什麼問題，只要工作人員可以幫得上忙的話，她們一定會給你答覆，使得我們在實習過程中可以獲得即時的協助，而不同職務的工作人員不僅讓我們對基金會的業務或運作型態有更多不同的思考角度，甚至也分享她們在過去求學與生活過程中的經驗，讓我在課業與生活等各方面能有更多不同的視野。

回憶起認識醫改會的經過，其實是在一個偶然的機會下知道了醫改會所舉辦的一系列關於醫療糾紛的活動和座談會，已經忘記那時候到底是哪裡來的衝勁，當下就決定與同學坐飛機北上去參加座談會，但是我卻仍然記得參加完座談會後那種滿載而歸的感受，而經過實習後則是又讓我感受了一次這種滿足，就像是自個兒提著空皮箱上台北，卻捎了滿滿的收穫回來一樣，心中的成就感不可言喻。最後，除了對能在醫改會實習的經驗感到幸運外，也希望日後醫改會能日漸茁壯，將活動的版圖擴張到中南部，讓更多人認識醫改會，也讓醫改會的理念讓更多人知道。

社工實習經驗談（三）

實習生 彭美齡
輔仁大學社會工作系四年級

前言 ~

猶記來到醫改會的第一天，站在忠孝東路 235 號的門牌前駐足了一會，心裡想著：奇怪了，住址是 235-7 號，怎麼現在看到的 235 號之後是 237 號呢？帶著探索的心情，轉到另一個巷子口，「台灣醫療改革基金會」的牌子就掛在門牌上，走了進去，就這樣開始了我的實習旅程……

記者會的觀察分析……

以前的我，總認為召開記者會，一定是民意代表、政治人物等大明星才有的排場，沒想到來到醫改會實習報到的第一天，就通知我們有一個議題，即將要召開記者會！當時的我好興奮、又期待，現在回想起來，真覺得那是一場不可思議的經驗：

現在的我知道：準備一場完美的記者會時，除了議題的內容豐富外；會前，到場地勘查時，除了要留意整個會場的場地使用空間、角落區的運用、動線的規劃外，小地方則要記得注意電源插頭的位置、數目，不然到時記者們來到現場找不到或插座不夠時，麻煩就大了！還有，記者會上除了需要有老師來坐鎮主持外，一張一張的海報，也是重要的配角！因為它們可以提供記者們報導內容時的佐證及畫面的美觀；另外，若有行動劇的配合演出，更是能加強新聞報導的畫面、報紙版面的效果！當然在選定記者會的時間點，也是一大技巧：要先設想記者會當天有沒有相關的醫療新聞出現？會不會搶版面？召開的時間是選定早上？下午？幾點呢？記得要考慮到記者們來會場得到報導的內容後，新聞的截稿時間，以免功虧一簣！

這是我來醫改會的第一份實作作業，以前的我，什麼也不懂，所以寫這份作業時，心情的真的是很不知所措，從無到有、從不知道到有概念的過程，酸酸甜甜的，很讓我回味！

贊助人之經營與開發企劃……

設計這份企劃，有一個很核心的概念：「要想別人拿出錢來贊助你，首先要先讓人認識你。」這是我的『小』督導，以她的經驗，在實習的過程中一直不斷的灌輸我的觀念！

從初稿到完成這份企劃，我花了很多的心思，過程中深深的體會到設計一份企劃，在還未動筆開始著手寫之前，一定要先想好：這個組織機構的資源有哪些？尤其是能運用的人力有多少是關鍵，也因為這份作業，我也了解到培訓志工，機構所必須付出的人力、時間成本很大，而且在素質的水準掌握上，對屬於倡導型機構來說，可是一項挑戰及負擔！再來，設計企劃時，所採取的對象及活動的設計考量，還真是要很謹慎，第一步錯，後面就步步不順而在企劃中，最後的一項：預期效果，也是很關鍵的指標，目的能否達成，就看這裡的評估結果。

能完成這份企劃，中間經過了很多工作伙伴在實務上關鍵點的建議，比較先前在學校所學的方案設計，雖然在撰寫的流程、理念蠻接近的，但是它讓我學習到設計企劃時，需要考量到更多實際層面的角度，尤其是要結合機構的形象、作風，真的是一份很實用的實習作業！

其他的實習內容……

醫改會八個禮拜的實習，學習的內容當然不只有上述的兩項工作，我還參與最新一期的會訊編輯工作、以及從台灣 NPO 的網站中，對於網友及會員的經營、專案的包裝手法策略、電子報的內容及版面的配置等，來看看比較各網站是否有達到機構想要達成的目標、吸引到所設定的目標群來關心。

另外在醫療糾紛的內容實務上，也參與辦醫糾團體的經驗分享談話，實務工作者指出：尤其對象是較敏感性質的醫糾成員，如果領導員沒有足夠的經驗時，反而容易造成成員陷入自己更深一層的情緒，無法回歸正常平穩的生活！所以，辦醫糾的團體，最需要注意的就是成員對團體的期待、以及團體對每一位成員的醫糾狀況進度了解，也就是成員的同質性要高討論的內容才能引起更高的共鳴及回應！另外我也看很多有關醫糾的研究報告、書籍，發現到在現今醫病關係不平等的環境中，其實很多時候這些氣憤的醫糾案主，心中想要的，也只是一句道歉話，代表醫院或醫生承認自己有疏失而已，但是往往都得不到回應，所以才開始了漫長的法院訴訟過程。

工作人員的相處……

雖然在醫改會裡，每個人的工作都非常的緊湊，但是這裡的環境氣氛很溫馨，像我在工作上遇到瓶頸，就會看看督導或是其他人有沒有空，他們都會很樂意幫忙協助指導！如果真的很不幸運，遇到當時大家都很忙的狀況，這時候，利用伊妹兒，把疑問寄過去，等到他們有空時，都一定會回答我的疑問！而且在這裡實習，常會有不定時的小插曲，增添上班時的樂趣，笑一下，再出發！

後記 ~

實習已經結束，每每想到實習過程中，那些辛苦與歡笑的生活，還真是懷念！實習這八個禮拜，讓我實際的領悟與了解非營利組織在政策倡導實務方面，運用到媒體策略來達到倡導的目標過程，現在遇到的困境為何？以及看到非營利組織相互合作成長的交流方式，明瞭到資源整合，真的是一件不容易但又是非常急切重要的關鍵；也參與醫糾工作坊的前置準備過程，了解到理想與實務上一定會有差距，但重點在如何透過有經驗的人，傳承分享讓差距縮小，讓需要的人，他們的需求能達到最大的實現。

點點滴滴的觀察學習，真的是印證學校老師說的一句話：「社工系的學生，一定要實習過，才會真正學習體認到社工的精神與專業！」我現在除了對社工有更進一步的熱忱與認同外，也對身為醫改會的一份子存有使命感，謝謝醫改會給我實習的機會，也謝謝督導在實習過程中的培訓與教導，當然也感謝實習過程中陪伴我的其他工作人員及兩位實習生，因為有你們，我的實習過的很精采，也讓我成長很多，醫改會真的很棒！