

實習筆記（一）

實習生 李雅婷

在醫改會實習兩個月後，自己對醫療改革的議題敏感度提高，較會去解讀與分析各團體的主張、看法以及醫改會因應的角度，從微觀的事件到鉅視制度的問題，學習在找出其關連性，所以增加學生組織與歸納的能力。而且邏輯思考的能力越來越清楚，也會嘗試多從不同的角度去看問題。

另一方面，也引起學生對於倡導型團體的興趣，雖然倡導型團體不是一直去接觸到所服務的案主群，但是我們所學習到的社工相關理論與價值觀，很多都是可以套用在間接服務上，相較於過去直接接觸案主，去改變他們的能量，反從制度面上作改變，對於案主的影響也是很大的。所以學生都體會到直接與間接的力量所在。

更細緻的是學習去呈現文字的風格，以反應出團體的特色與使命，如同機構的議題規劃、新聞稿等，都是在呈現醫改會的風格-「專業」，所以相對要求也會比較高，也提醒學生每個細節都是必須要去考量的。

實習心得

回想自己來申請醫改會是在誤打誤撞的情況下，只是想要找跟醫療有關聯的機構，所以參考醫改會的會訊中實習生的分享與暑期實習內容，就投了申請書。在令人緊張的面試過程中，會擔心自己相關的知識不多而沒有被錄取，還好好心的素芬督導願意收留，而我也在面試的過程中去體會到自己將來要面對的是去瞭解醫療制度及其影響、各界的聲音。學生也從不認識醫改會到認同這個機構的理念，當中就是必須花時間去機構工作人員與檔案接觸。從機構小倉庫中，滿滿的紀錄著醫改會所接觸的人事物，每個工作人員也是背著滿滿的工作經驗與實習生分享。每當有醫療新聞事件、政策措施的變動，醫改會的工作人員就為之忙碌，所以實習生也會跟著參與這個過程，體驗非營利組織在倡導的過程，每個小小的動作都是為了未來的改變在努力著，尤其是要去用少少的人力去對抗龐大的制度問題，很多專業面、技術面是需要被討論的，所以參與行政會議時，可以感受到大家集思廣益時的認真，再經由各組工作人員去完成大家的共識，醫改會的成長是具體、可見的。

而我是實習生當中的唯一的研究生，實習內容較偏重議題規劃，所以這段時間也跟研發專員的接觸較多，會一直跟督導討論我的想法與問題，每個分析作業都是在訓練我們的思考邏輯、歸納與組織的能力還有對議題的敏感度，看似嚴苛要求卻帶有彈性的作業，是很鼓勵學生自己去思考，畢竟沒有標準答案，所以不會侷限住我們的想法，也是在考驗學生的創意。

在實習時，從分析調漲部分負擔新聞剪報、製作索取病歷 DM、還有民衆就醫障礙等，都是在累積自己分析的實力，而且參與醫糾團體觀察、督保盟會議、電台訪問等，更去體會到醫改會與其他團體的連結關係，以及醫改會如何從中發聲，其立場為何，這都是很有趣的觀察重點。所以很多情境是實習生可以去體驗的。所以醫改會的實習內容完整，可以多方位

的參與醫改會的業務。

很幸運的是，醫改會的工作人員對實習生都很照顧又親切，讓我去體驗間接服務的美妙。還有一同跟我實習的兩位活潑學妹都有很棒的表現，也看到他們在實習中的收穫與成長，多了三個實習生的確讓醫改會熱鬧很多呢。所以我會很推薦我的學妹有機會一定要來醫改會實習，不僅是挑戰自己的能力，也讓自己增進很多相關的就醫資訊，也回饋到自己的健康呢。

實習筆記（二）

實習生 唐佳

時間過的真的很快，兩個月的時間一下子就過了。回想起這段時間內從剛踏入醫改會那份忐忑不安的緊張心情、到後來經慢慢化為駕輕就熟，除了許多課程學習外，也參與了不少活動，對我而言每一個都是不同的寶貴經驗。

· 課程參與

這部分可說是讓我大開眼界，對於一非營利的倡導團體運作會有更清楚的了解，舉凡募款、議題推動、行政運作實務等等都有了概括性的認知。一個對於民衆而言抽象模糊的名詞要如何將它整體概念化，同時兼顧基金會本身的立場融合成一個系列性的主打議題推廣出去進而造成後續連鎖效應…，此外，要如何讓別人了解醫改會、認同醫改會的理念、進而願意以行動表達支持，是有些難度卻也相當值得作腦力激盪的問題。

再來就是醫療糾紛這一塊領域，這部分的東西由於牽扯到的層面比較廣泛，因此每每上課時我總需要耗費一些時間去消化。

· 活動參與

這方面我認為自己相當幸運，能夠接觸許多社工學習過程中所鮮少觸碰的領域。舉凡參與公聽會、兩次富邦舉辦的記者會，對於他們如何去操作這塊，有更進一步的了解，這對日後我撰寫活動企劃都有很大的幫助。而教育宣導讓我看見如何將一個生硬的名詞轉化為結合新聞時事、角色扮演及相關概念清楚說明，再穿插雅晶生動的講述親身經歷…結合成一堂有趣而引人入勝的課程，同時由於是以民衆沒有相關知識基礎的前提下講述，內容上會更加淺顯易懂，比平時自己看資料印象深刻的多。行政會議的參與更讓我覺得非常有趣。藉由學有專精的老師們之間言語思想精采交鋒的過程中，我學習到以新的切入點、更加宏觀的思維觀點去看待一件事，無論未來走哪個領域這樣的學習是相當必要的。

· 作業

現在回顧第一天所作的行事曆分析，看起來簡直就是個笑話！只記得當天反覆看著幾本會訊卻不知道如何下手？而之後針對邱小妹議題的剪報分析，我還是沒有很快捉到要領，洋洋灑灑把每一篇報紙的標題內容作整理、只是漸漸開始會注意媒體的篇幅、用字遣辭、立場等等，要知道在議題推行的過程中，媒體扮演了不可或缺的角色！同時經由雅婷的細心提點讓我注意到機構的發言都與醫改會宗旨環環相扣，藉此作整理整個訴求會更加明顯，對於整體邏輯思考也有長足進步。

企劃案撰寫和用藥安全 DM 製作都是比較活、考驗到創意的部分，我除了會蒐集相關資料外，最常就是向親友作調查工作，以他們的立場會對哪些資訊有興趣、怎樣的活動會吸引

他們參與。

在最後撰寫的贊助開發企劃草案中，我的確費了不少心力。能夠讓現代人掏錢出來捐款的、大多脫離不了那些可憐的形象，而以理念取向的醫改會，這方面的確不是那麼容易。因此一開始真是起頭難，我不斷的在思考，該用什麼方式打動人心？觸動她們內心最脆弱的那部份？該用怎樣的形式讓民衆對於醫改會感覺不那麼陌生？最重要的是，我們不能失去了我們的「格」。從醫改會不接受政府補助、不接受利益團體的捐款這幾個方向就可以看出醫改會在這方面的堅持。我們大可走可憐路線博取同情，但這不是我們所要的，我們希望的是喚醒大衆對這部分的省思：民衆了解自己的權益、醫界正視這些問題、政府也扮演推手角色共同去提升我們的醫療品質。讓大家警覺醫療改革是必要且重要的，也認同醫改會的理念願意提出支持。因此無論是用字遣辭或活動推行方式都是經過我百般思考、一修再修的，最後成果交出來自己也頗有成就感。

作報告過程中還有一大收穫，就是涉獵許多書籍。一些以往不曾想過的有趣觀點和想法，以及在募款、企劃方面實際操作的經驗談，都藉由閱讀而增長見識、豐富視野，相當不錯。

總體而言，在醫改會實習接觸到許多社工學習上較少觸碰的議題，若將它結合我們所學會觀察其中的衝擊會相當的有意思。藉由各種活動及各種做事的態度讓我更有機會去思索人生以及生命的課題。縱使有時我會遭遇瓶頸而陷入低潮，但生命中難免會有考驗，經由挑戰它的過程中更有機會自我摸索及成長，同時因為倔強不想被人看扁而不願意對困難低頭，更可以激發出平時隱藏在深處的實力，非常適合經由磨練自我突破。

經由這段日子的實習，對我的人生是一個豐富的體驗，同時也要感謝友校的實習同學和我共同努力、切磋，以及機構中其他工作人員對我的關心鼓勵以及不厭其煩的教導，這段時間在我的生命歷程中將是一個不可磨滅的寶貴經驗！

實習筆記（三）

實習生 林育如

在醫改會的這 60 天中，交到了新朋友，大家都很溫柔、開朗，也很願意幫助人。唐佳像是大姐姐一樣，常常告訴我一些需要注意的事情，也提醒我別忘記有功課要完成；雅婷學姊分析事情很透徹，透過她的解說可以學到很多東西；芷君開朗活潑，看事情的面向很廣泛；珊珊嫻靜少言、做事情有條不紊；雅晶會很中肯的說出建言，讓人注意到現實的面向，更是教育宣導的第一把交椅，子靖人很好相處，總是給予實習生許多正向的肯定，素芬對於實習生的包容，可以從工作人員的對話中察覺；貞云總是帶著一抹微笑分析事情給我們聽，並且能以最精簡的語言說出我們向她請益的答案；政欽處理事情一絲不苟，但平常相處很隨和；在這段實習的期間一直受到大家的幫助，感覺很窩心。

在醫改會中所學到的幾乎都是在學校中沒有接觸過的事情：分析機構的歷史、分析事件背後的原因、實際參與記者會的運作、設計 DM、企劃書、參與醫療糾紛團體等等，機構循序漸進的訓練我們，讓我們有適應的時間，雖然一剛開始時由於我的準備不充分，所以感覺實習的前幾天，時間猶如「諾曼地登陸」那最長的一天一樣，過得驚心動魄，但是後半段總算趕上節奏，過著充實而規律的日子。

在實習過程中，可以感覺的到醫改會還是站在人文關懷的角度，從不同的一般面向關心這個社會，透過記者會、透過議題倡導告訴民衆應該注意些什麼，總是從百分之五哲學中，尋求不斷進步的醫療改革。

想起一開始我抱著尋寶的心情來到醫改會實習，醫改會在我的印象中，總覺得應該是一個規模不小、工作人員很多的機構，可是，自從我踏進醫改會大門之後，我就知道我錯了，完全跟我所想的不一樣，面試過後的那一天，我戴著複雜的心情回家了，心理想著：這個地方真的很小、人也很少，到底他們的新聞稿是怎麼趕出來的？實習了才知道那些新聞稿以及外界所看到的一切，都是工作人員用加班換來的。

然而醫改會人雖然很少，可是卻是一個人情味十足的機構，就算工作人員再怎麼忙，只要是實習生有問題或是有求於他們，工作人員都會幫我們解答。或許忙碌對於醫改會的工作人員來說，是一種常態吧，在這 60 個日子當中，鮮少看到有人有空閒的時間，工作應接不暇的來、桌上總是堆滿著文件、接不完的醫糾電話，顯示有越來越多的人有這樣的需要，有越來越多的人踏進醫療糾紛的叢林，需要有人指引方向。

想起那一份「醫糾信件」回信的模擬作業，就讓我有點招架不住，可是在這裡工作的人，每天似乎都要回上一、兩封，一方面可以體會他們回信的辛苦；另一方面，也可以看出醫療糾紛的苦主數量以驚人的速度增加當中。法律制度的不齊全，加上病家的心情難以平復，在他們對抗醫療以及司法兩項專業時，又很少有人能夠陪著他們走到最後，他們的處境真的很令人感傷。

實習，說的簡單一點就是讓我們提早出社會，藉此體驗一下未來的生活，而我們的身份既是學生，也算是半個工作人員，在這兩個社會角色的拉扯之下，檢視一下自己在學校所學的課程，和在機構所接觸的東西做一對照之後，有時我不禁會想，我大學四年所學的課程，到底會不會和我以後踏上那條路劃上等號？社工所學到底要如何發揮在職場上呢？實習之後才知道，就算都是社工，別人是帶著案主出去外頭奔跑、曬太陽、吸收森林裡的芬多精，而我則是在冷氣房中，看著自己打過的報告，一篇又一篇的累積起來，充實我的學問，這讓我體會到前人所言：一樣春風兩樣般。或許我們都是社工，只是所選擇的道路不同而已，但是我們同樣都帶著想為社會盡一份心力的心情，在工作崗位上努力著。

我覺得受過醫改會的訓練之後，我在說話以及邏輯思考方面的能力較為精進，這方面我的朋友以及家人給予我的肯定。在企劃案的撰寫方面，不會再像剛開始接觸時那樣，思考的如此不周延，會多考慮現實執行的狀況後再下筆。看著我厚厚的報告之後，我嘴上的線條稍稍上揚，也幹感覺這兩個月的實習生活，讓我覺得無比充實。