

中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵成果報告書

陸、計畫名稱

設計思考運用於臨床諮詢與衛教課程之創新教學計畫

柒、實施課程、授課教師姓名

一、 實施課程：臨床諮詢與衛教

二、 授課教師姓名：翁德志副教授

捌、前言

本課程延伸農學院保健營養學系專業課程『臨床諮詢與衛教』「從實務演練中學習發現服務對象營養問題、給予適當的營養支持與照護」之精神，將教學目標鎖定「使學生實際演練營養師臨床營養諮詢與衛教工作，導入從服務對象角度出發之設計思考精神，完成改善醫院/社區民眾之飲食/行為/健康問題，透過營養諮詢理論、教案設計與運用技巧等不同課程規劃，進而提供服務對象能夠有妥善的營養照護，刺激其改變的動機及恢復之可能性」。

本課程進行方式主要分為三部分，第一部分於課堂中講述臨床諮詢理論，使同學瞭解常見臨床營養諮詢範疇與策略方向；第二邀請營養師介紹需飲食與衛教指導之住院與非住院者其飲食特性、心態與需求，透過課程業師的說明、回應與反饋，提供給學生實務個案常見狀況與解決技巧（如常見疾病或食物台語說法）；第三部分，落實做中學的概念，由學生依據主題分組，導入「設計思考」，使用「人物誌」、「同理心地圖」理解對象所處的飲食或健康狀況，協助學生在分析目標或設計衛教方案時，擁有更具體的概念，同時縮小團隊成員對目標人物的認知落差規劃並設計適合之衛教教案，透過角色扮演法與成果發表，將所學適時適切的呈現。

玖、計畫特色及具體內容

一、 計畫特色

本課程特色創新之處，乃聚焦於「以人為本解決問題」的設計思考方式；此外透過業師協助，讓學生了解服務對象待改進的問題，讓學生可以深入議題；透過高度互動的學習歷程，使學生理解跨領域溝通合作的重要，也重新反思自己的專業立場，進而深入了解住院與非住院民眾衛教需求，期許學生能夠結合其專業、觀察與團隊合作，探索服務創新的可能與提出切實的衛教教材。

二、計畫具體內容

1. 課程執行內容與說明

週次	課程內容	課程執行方法說明	
01	課程說明與臨床諮詢與衛教簡介	小組分組	
02	以設計思考分析飲食改變行為 實例練習	<ul style="list-style-type: none"> 介紹諮詢理論，透過專業學理拆解與闡釋服務對象的飲食/行為敘說，協助其產生行為改變契機，使個案產生內在力量解決飲食/行為/健康問題。 使學生以閱讀、分析、書寫及敘說等技巧展現衛教對象營養問題情境的理解與表達能力，藉由課程產生以人為本之衛教教案。 以「設計思考」貫穿整個課程設計，藉由影片、討論、引導等多元教學策略，使學生提出貼近使用者需求之衛教方案 透過業師邀請，讓學生了解服務對象待改進的問題，讓學生可以深入議題。 	
03	臨床問題需求評估（同理心建立）、執行與管理		
04	以設計思考創造有感衛教與演練 實例練習		
05	衛教教案設計與視覺輔助教材製作 實例練習		
06	有效的營養諮詢策略與句式 動機式晤談概論-1 實例練習		
07	有效的營養諮詢策略與句式 動機式晤談概論-2 實例練習		
08	健康照護實用台語概論 業師邀請		
019	期中考週		<ul style="list-style-type: none"> 專業知能之學習成效評估
10	慢性疾病營養諮詢技巧-糖尿病 實例練習		<ul style="list-style-type: none"> 個人化營養教育與教學教案產出，不僅提升同學對於專業課程興趣，透過教師/同儕/專家的
11	慢性疾病營養諮詢技巧-心血管		

	疾病1 (高血壓) 實例練習	<p>互相學習，給予彼此最即時與直接的學習成效與回饋。</p> <ul style="list-style-type: none"> 採角色扮演法進行分組活動，模擬諮詢情況，了解諮詢者與被諮詢者的感受。
12	慢性疾病營養諮詢技巧-心血管 疾病2 (高血脂) 實例練習	
13	慢性疾病營養諮詢技巧-癌症 實例練習	
14	慢性疾病營養諮詢技巧-腎臟疾 病 (末期腎臟疾病) 實例練習	
15	分組報告與分享1	
16	分組報告與分享2	
17	課程期末反思討論與檢討	<ul style="list-style-type: none"> 反思與提出教案可改進修正之處，檢示衛教成效。
18	期末考週(停課)	

2. 課程搭配「以人為本」解決問題之「設計思考」，讓學生能瞭解不同服務對象獨特的營養需求與行為，更細緻勾勒整理出飲食/行為背後的複雜架構，建立更全面與深入衛教教案。與設計思考相關課程執行內容，整理如下所示：

- 何謂設計思考，以照片、影片、教師過去經驗等多元策略，讓學生理解如何運用設計思考解決問題

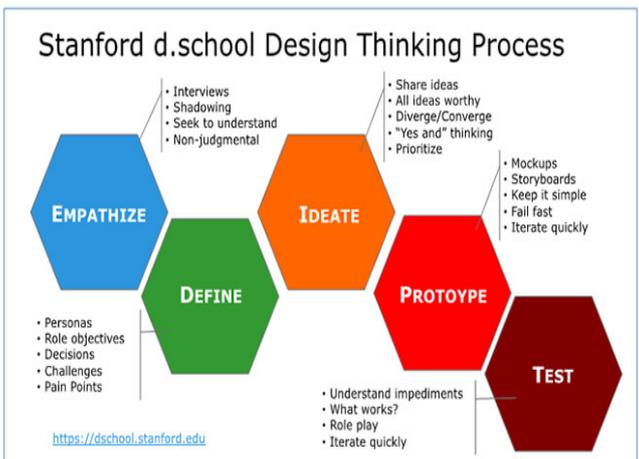
1

運用設計思考 提出以人文本之創新衛教方案

農學院保健營養學系 翁德志副教授
臺北醫學大學保健營養學系 博士
中華民國營養師



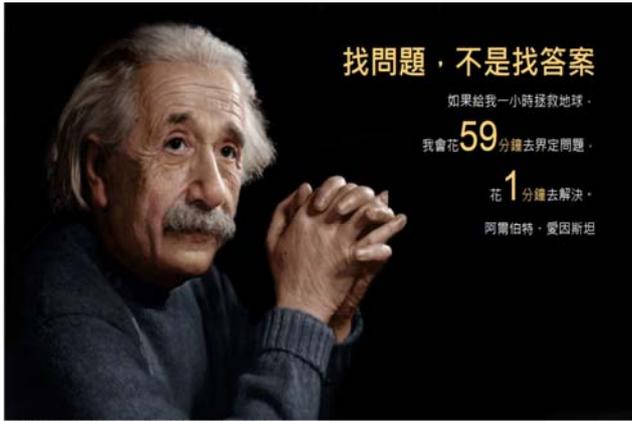
中國文化大學
CHINESE CULTURE UNIVERSITY



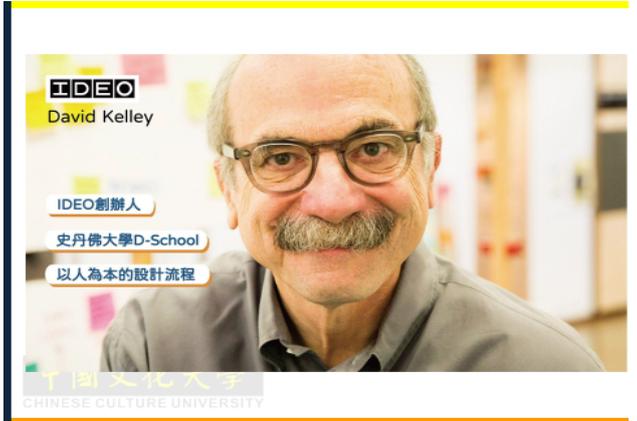
Stanford d.school Design Thinking Process

- EMPATHIZE**
 - Interviews
 - Shadowing
 - Seek to understand
 - Non-judgmental
- DEFINE**
 - Personas
 - Role objectives
 - Decisions
 - Challenges
 - Pain Points
- IDEATE**
 - Share ideas
 - All ideas worthy
 - Diverge/Converge
 - "Yes and" thinking
 - Prioritize
- PROTOTYPE**
 - Mockups
 - Storyboards
 - Keep it simple
 - Fall fast
 - Iterate quickly
- TEST**
 - Understand impediments
 - What works?
 - Role play
 - Iterate quickly

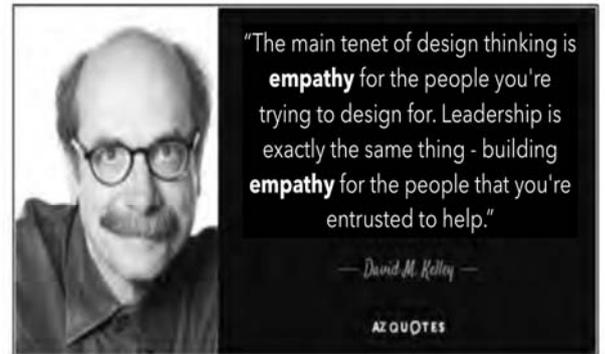
<https://dschool.stanford.edu>



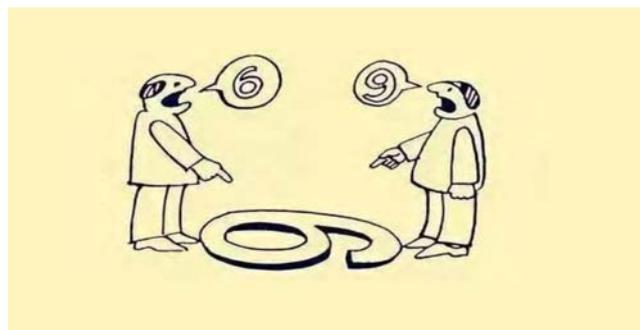
資料出處: design-thinking.tw



- 何謂同理心，以影片或教師過去經驗，強調同理心如何應用於臨床諮詢與衛教



“設計思維的主要原則是對你試圖設計的人產生同理心。領導力也正是如此，對你受託幫助的人建立同理心。”



別忘了我們是為了“人”而設計



- 使用臺北醫學大學邱佳慧副教授、王明旭助理教授開發之人物誌、同理心地圖表單，強化學生問題發覺、洞察體驗與教案規劃等能力

E01 主題人物誌 Persona

目標族群的思維與同理的過程

STEP 1
繪製人物的樣貌與穿著
或刻畫人物的特質

STEP 2
從建構出來的人物特質
來敘述出一段故事

1 畫出人物的樣貌、穿著
來建構出人物的特徵與個性



姓名 _____ 年齡 _____

2 描述出人物五種不同的特質
可以是心理也可以是外顯特徵



3 用一段故事來敘述這個人
在哪、什麼時刻、做了什麼事
必須符合Persona的特質



一個Persona的建立其實就
代表一群有這些特徵的族群

臺北醫學大學 王明旭 邱佳慧 | 教學團隊

E02 同理心地圖 Empathy Map

以第一人稱的方式來思考目標對象的感受

1 任務目標
我想要/需要在 _____ 做 _____

2 我是 _____ 今年 _____ 歲，個性及興趣是 _____
有哪些特徵或困難 _____

6 聽到了什麼



3 看見了什麼

7 獲得

8 挫折

5 做了些什麼

4 說了些什麼



臺北醫學大學 王明旭 邱佳慧 | 教學團隊

3. 邀請業界教師（臨床營養師）至課堂與談，增加課程及授課內容之實務/實用性，提供給學生實務個案常見狀況與解決技巧（如常見疾病或食物台語說法）。

1. 我們準時13:20開始，一邊聽音樂，別忘了在「聊天」區報到

現代大長今 營養師

菜市仔走跳技能養成

張斯蘭營養師
內湖國泰診所



• 粉絲專頁
張斯蘭與周夫人的營養足跡
• 個人著作
銀髮族飲食生活照護全書：專為65歲以上長者設計的餐點，吃對食物、營養好均衡，學會照顧自己，並預防與改善身體不適，一起攜手快樂變老！

某天營養師的門診...

營養師：阿姨你好，我是營養師翁喻喻

大 孀：營養師早阿

營養師：阿姨！你血糖太高了，醫師診斷你為糖尿病，所以，請我來教你飲食該怎麼注意

大 孀：亂講，我哪有糖尿病啦！我只是最近累了一點，醫師亂講話

營養師：好的，阿姨妳不用擔心，不然我們來聊聊甚麼因素讓你最近很累

大 孀：好吧！

營養師：阿姨，你都很晚睡嗎？不然怎會很累？

大 孀：我最近很愛看那個大陸劇，齣...都嘛看到 1-2 點才睡覺

營養師：阿姨，你這麼晚睡，肚子會不會餓阿

大 孀：當然會阿，我就會用胖達叫一碗七仔麵，再切一點翅仔肉炸的

營養師：阿姨，你早上幾點起床

大 孀：我都半午才起床

營養師：那你起床吃甚麼？

大 孀：我都吃麵線糊 或 清粥+醬瓜+豆乳偶爾會加個刈包 有時會吐司 夾 草莓醬，會喝一杯薏仁粉+麻粉

營養師：中午你通常吃甚麼？

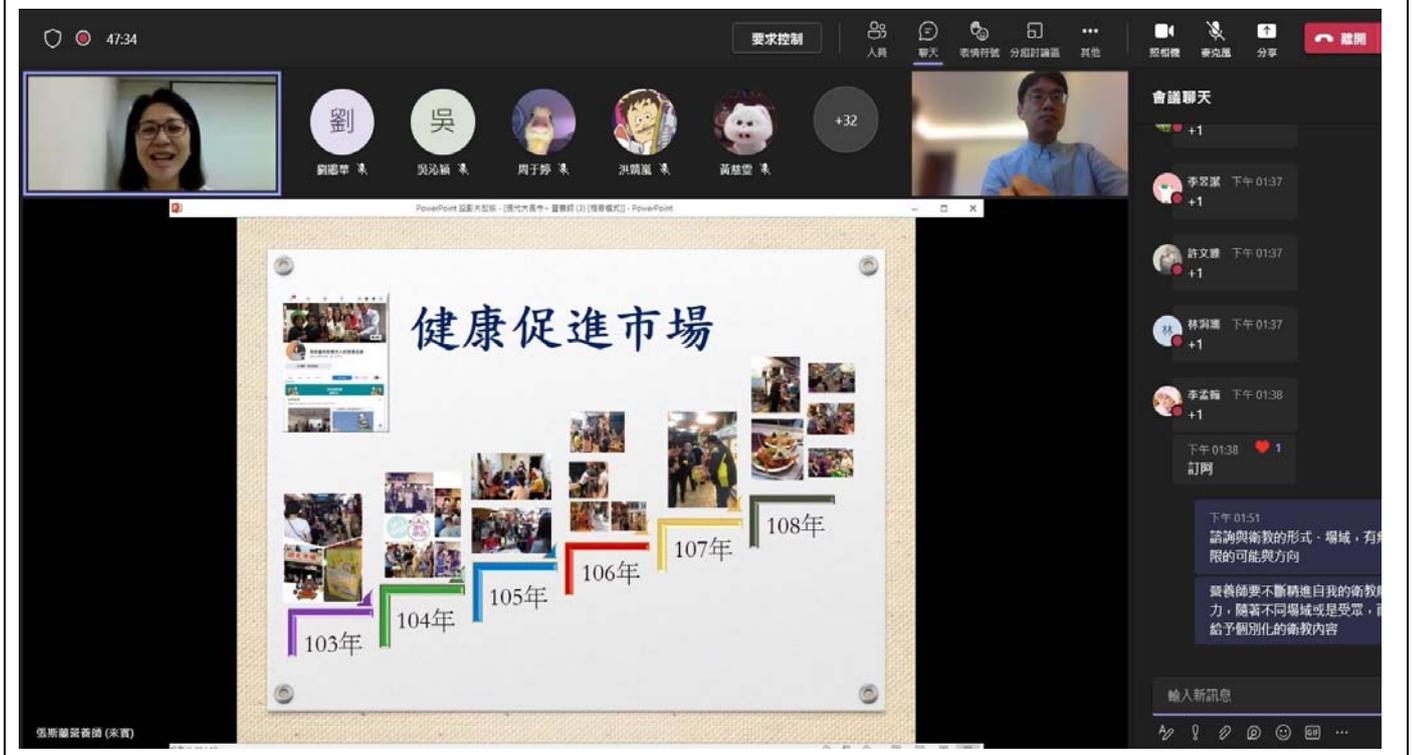
大 孀：中午我都隨便吃，家裡有甚麼吃甚麼，若沒有就會外食我最愛吃扁食麵 +魯油豆腐 +切一盤嘴邊肉 有時候吃、潤餅..不一定耶

營養師：不然你可以跟我說妳昨天吃甚麼嗎？

大 孀：我昨天因為近接近中午吃了吐司 2 片+煉乳，中午就只喝了一碗湯，用紅蘿蔔、番茄、腱子肉燉的湯，尤其湯裡放一點香菜特別香，再吃了一盤的湯匙菜

營養師：你中午會吃水果嗎？

大 孀：猴桃仔 1 顆



The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top, there are controls for '要求控制' (Request Control), '人員' (People), '聊天' (Chat), '表情符號' (Emojis), '分組討論區' (Breakout Rooms), and '其他' (More). Below the controls, there are several video thumbnails for participants: 劉 (Liu), 吳 (Wu), 周于婷 (Chou Yu Ting), 洪曉嵐 (Hong Xiao Lan), 黃慈雲 (Huang Ci Yun), and a '+32' icon indicating more participants. The main content area displays a PowerPoint slide titled '健康促進市場' (Health Promotion Market). The slide features a timeline from 2003 to 2018, with various images and text boxes illustrating the evolution of health promotion. A chat window on the right side of the screen shows messages from participants, including one from 李翠琪 (Li Cui Qi) at 1:37 PM and another from 許文華 (Xu Wen Hua) at 1:37 PM. A blue text box at the bottom right of the chat area contains the text: '諮詢與衛教的形式、場域，有無限的可能與方向' and '營養師要不斷精進自我的衛教能力，隨著不同場域或是受眾，而給予個別化的衛教內容'.

伍、 實施成效及影響（量化及質化，且說明是否達到申請時所期之學習目標與預期成效）

一、 學生期末教學意見對課程持肯定態度

查詢教學意見 查詢期末問卷

查詢範圍 110 上學期 下學期 全學年

歷年

回授課清單

: 學生留言

開課班級科目：營養系 3-00 臨床諮詢與衛教

序號	喜歡
1	謝謝老師~
2	台語課程很有趣
3	沒有教OSCE的教戰守則太難過了，某一堂都不知道在教什麼 直接裸著上戰場的感覺
4	老師講台語很可愛
5	老師真的很用心教學，教材內容新穎，靈活運用。也很鼓勵同學發表想法，報告內容也讓同學自由發揮，感謝老師的教導!!辛苦了~

二、 學生對於設計思考運用於臨床諮詢與衛教課程，持肯定態度

心得

對我來說設計思考是一個以人為原點的思考方式，由人的各個觀點出發去做思考，創造多種的可行性。

我覺得這樣的「思考設計」對於台語衛教是非常有用的。衛教的對象就是人，能夠給予很好的思考方向，一切的出發點都是同理心，能夠從民眾的角度去做衛教，不會忽略民眾的感受反而更能夠體會。思考設計有各種不同的方向可以提供選擇。

透過這些課學習到了很多與衛教相關的知識，還有很多製作衛教PPT的材料能夠讓自己的衛教圖變的很豐富，也學習到衛教豐富的溝通方式及要點，也學到不少的台語知識，像是很多不熟悉或沒聽過的台語，這堂課學習到了不少的東西希望自己能夠靈活的應用在實習中，最後很感謝組員的互幫互助完成了台語衛教，也謝謝老師幫我們找了許多的資源給我們，讓我們真的獲益良多。

1. 設計思考是什麼?

其實一開始對這個概念真的很陌生，但在經過了解後我認識這是一個既能讓我們以他人的角度去反思，去發想進而對我們設計衛教內容有更好的方向去管理以受眾的感受為考量而產出，我想這個工具對我來說幫助很大。

2. 對台語衛教的設計幫助?

就像前面所說，在前期設計回來再到後續的衛教，真的更能感同身受，開始去考慮用什麼方式，何種角度去切入這個來衛教更能讓個案聽懂，而不是一味的以我們的角度去看。

設計思考對我而言就像是被開通改變，由發自內心的願意去協助他的個案去帮他解決問題，找出他最高效求助的點，然後付出行動，單他本身定做一個方案，經過每次的討論不斷修正完善設計方案的缺失，最終完成一個對他而幫助且完美的方案，經過不斷的修正跟檢討，也可以讓自己的視野更開闊，並不是一味的站在自己的角度去處理個案的事情。

台語衛教的幫助

藉由同理心地圖，人物的架構可以幫的件更快的融入情境當中，不斷的討論也可以不斷的去思考再設計什麼樣的東西去詮釋我想表達給大眾的內容。

我認為設計思考其重點之一就是同理心，對於這次的台語衛教這方面是我覺得最有幫助的，站在個案的立場思考，不只表面上口述的悲情，可能有其他被隱藏的想法須要發現與解決個案的困擾，並非直說巨證。

設計思考的課程規劃是十分有意義的，讓我從另一個很不一樣的面向來看待，多了不同的思考方式，界定問題以及同理心都能更貼近目標的需求。

三、 學生對於邀請業師（台語衛教教學）規劃與安排，持肯定態度

活動滿意度

	5分	4分	3分	2分	1分	滿意度
對於課程內容	27	4	0	0	0	97.4
對於演講者的表達、分析能力	24	7	0	0	0	95.4
對您未來就業的幫助程度	21	10	0	0	0	93.6
對於講座整體的滿意程度	24	7	0	0	0	95.4

※滿意度介於1-100分之間

回饋與建議：

1. 很幽默風趣 給予的知識也很豐富
2. 覺得真的學到了很多，也了解到成為一個公衛營養師，所需要具備哪些能力
3. 得到了很多知識，也認識到了不同的食物的台語唸法
4. 學到一些平常沒聽到的台語話
5. 講師說得很好，互動也很可愛，最後的聽力測驗也很有趣。
6. 希望可以實體見面XD"
7. 我覺得講師很有趣，課程內容也很棒
8. 今天營養師講了很多關於他自身的經歷和在菜市場中與攤販的對答，其中的台語練習，對於之後醫院實習有很大的幫助
9. 謝謝營養師及老師幫我們準備這麼有趣的演講，讓我學到了不少台語的發音及瞭解營養師該具備那些特點，讓我獲益良多
10. 營養師非常有趣
11. 講師的表達非常清晰，並且課程上也很有趣，最後的互動環節很棒
12. 講師跟老師都很嗨，蠻好玩的

陸、 結論

以設計思考導入臨床諮詢與衛教課程，不僅賦能學生多元敘事力（包括講說能力、企劃書寫能力、衛教能力等），強化學生對實證醫學之反省，期望學生回到以人為本的醫病（或人際）互動，與民眾建立相互瞭解、合作關係，強化衛教個案對於生命與營養議題之瞭解或改變契機，讓學生以專業知能回應解決社會群體或環境議題。

柒、 執行計畫活動照片

● 設計思考運用於臨床諮詢與衛教課程*



反思

- 一個好的諮詢衛教的素材應該要具備那些元素

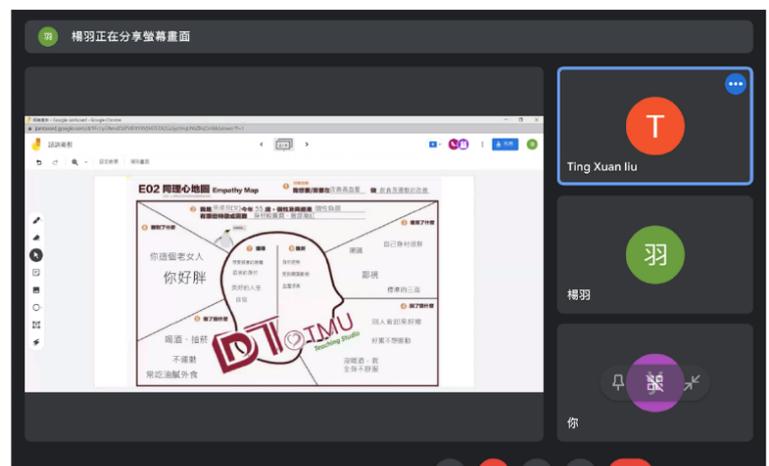
23

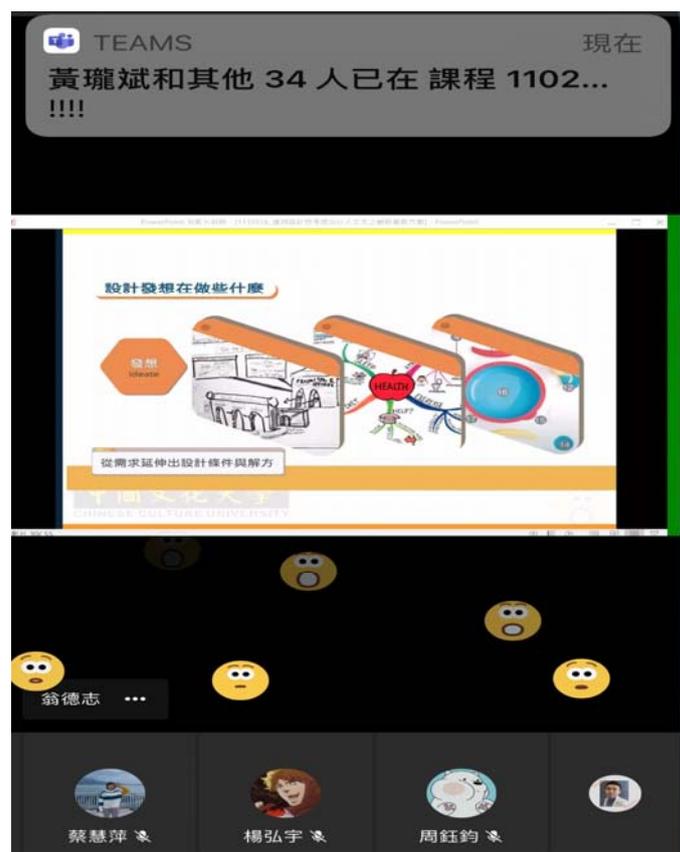


51

如何穿越時空·小組討論共創

- Google meet + Jamboard





*課程後期因採遠距教學，執行計畫成果與活動照片以擷取視訊會議畫面進行佐證

捌、附件

一、 以人物誌、同理心地圖輔佐臨床諮詢與衛教主題設計

第一組，痛風

E01 主題人物誌 Persona

STEP 1 畫出人物的樣貌、穿著
來建構出人物的特徵與個性

STEP 2 描述出人物五種不同的特質
可以是心理也可以是外觀特徵

STEP 3 用一段故事來敘述這個人
在那、什麼時候、做了什麼事
必須符合Persona的特質



姓名 賴正雄 年齡 45

- 身材魁梧、皮膚黝黑
- 嗓門大、大老粗
- 做事不拘小節
- 固執倔強
- 自信、豪爽

正逢一年四季，不論寒冷或酷熱總是熱情待人。五官深邃，表情豐富，皮膚黝黑的地，性格豪放，嗓門大，做事從來都不拘小節。喜交好朋友，白天喜歡和朋友泡茶聊天，晚上相約大魚大肉，把酒言歡。一周至少有兩次去吃吃到飽，滿足口慾。

有自信的他，也不在乎他人眼光，大老爺們的個性，導致他有些固執，需要耐心溝通與解釋，才能聽進他的話。

E02 同理心地圖 Empathy Map

1 我想/需要 和小孩 做一起運動

2 我是 賴正雄 今年 45 歲，個性及興趣是 喜歡交朋友，性格豪邁直爽
有那些特徵或困難 割腎、五官深邃、高大魁梧。
不時會有身體不適感，腳踝劇烈疼痛，痛到無法走路。

3 聽到了什麼

- 醫生的建議
- 朋友約喝酒
- 小孫子：年紀大了連一直大魚大肉、喝酒
- 常吃到飽
- 晚上喝酒吃宵夜
- 交新朋友
- 腳踝劇烈疼痛，會主動所拿止痛藥

4 看見了什麼

- 體重逐年增加
- 肚子愈來愈大，褲子穿不下
- 網絡上關於痛風的徵狀
- 痛風不能吃豆製品
- 和朋友說了許多關於股票、車子、房地產、小孩的近況的謔語
- 最近想要減肥

5 說了什麼

- 我的小孩都不喜歡跟我溝通
- 結交朋友的快樂、滿足感
- 投資理財相關訊息
- 金錢、權力
- 痛風到不能走路
- 醫生說很多東西不能吃

6 做了什麼

- 聽得
- 挫折
- 檢驗報告上一堆紅字

第二組，骨質疏鬆

骨質疏鬆症 組別:第二組
組員:
A8248560 洪靖嵐 A8248756 林均蓉 A8220606 張瑜紋
A8206646 陳玫秀 A8220509 黃慈雯 A8248764 吳沁穎
A8248641 吳旻翰

E01 主題人物誌 Persona

STEP 1 畫出人物的樣貌、穿著
來建構出人物的特徵與個性

STEP 2 描述出人物五種不同的特質
可以是心理也可以是外觀特徵

STEP 3 用一段故事來敘述這個人
在那、什麼時候、做了什麼事
必須符合Persona的特質



姓名 李蔡淑靜 年齡 85

- 行動不方便
- 覺得是家人的負擔
- 吃不同的保健品
- 喜歡胡思亂想 喪失自信
- 沒辦法跟好朋友去跳廣場舞、爬山、逛街

李蔡淑靜，85歲患有骨質疏鬆，常常吃電視介紹顯骨的營養品，家裡住在南投，獨居老人，身邊只有小貓陪伴，兩個禮拜前不小心從樓梯跌落，叫天天不靈叫地地不應。

住進醫院後只能請遠在台北的家人來照顧，心裡覺得有負擔，常常亂想覺得自己沒用，朋友來看看我，但我卻只能躺在床上，或坐在輪椅上，希望以後還可以站起來。

E02 同理心地圖 Empathy Map

1 我想/需要 在 出院後 做運可以用自己的腳去做自己想

2 我是 李蔡淑靜 今年 85 歲，個性及興趣是 原同鄉會一起出門，跳廣場舞、逛街
有那些特徵或困難 本來就骨質疏鬆，選擇下樓梯造成行動不便

3 聽到了什麼

- 我聽到朋友說好了再出門一起玩
- 我聽到孩子說我為甚麼那麼不小心
- 我聽到大家說要乖乖吃藥，顧好自己
- 我聽到朋友的關心
- 我聽到朋友說我小孩還幸福
- 我聽到朋友說有事都可以幫忙
- 我聽到護士小姐對我很好
- 我聽到小孩要幫我讀書

4 看見了什麼

- 我聽見小孩為了我忙來忙去
- 我聽見小孩在忙著處理工作的事情
- 我聽見隔壁比我晚進來的都出院了
- 我聽見護士醫生都很細心
- 我聽見朋友出去玩的照片
- 我聽到很多醫院很多老人都跟我一樣坐輪椅

5 說了什麼

- 我獲得小孩及朋友更多的關心
- 我獲得更多對自己健康有幫助的知識
- 我獲得更多的人緣
- 我獲得保險金的補償
- 我獲得保險金的補償

6 做了什麼

- 我聽得
- 挫折
- 我聽見小孩說你們快回去工作吧
- 我說我什麼時候可以回家
- 我也想出去玩
- 我說我會性點好起來
- 我說醫院好無聊
- 我天天都在那隔壁的病友說出院再溝通

第三組、營養不良

一組 林鴻濤A8220673 陳子琪A8234810 李昱潔A8220550 歐陽采彤A8220703 許文雅A7221854 余尚航A7221757

作業一 創造一位問題情境的人物誌

E01 主題人物誌 Persona

STEP 1 畫出人物的樣貌、穿著來建構出人物的特徵與個性

STEP 2 描述出人物五種不同的特質可以是心理也可以是外觀特徵

STEP 3 用一段故事來敘述這個人在那、什麼時刻、做了什麼事必須符合Persona的特質



姓名 王寶吉 年齡 78

抽菸喝酒
皮包骨
牙口不好
脾氣暴躁
獨居老人

王老先生為一位愛抽菸喝酒，但是不愛種田的老人家，因為老婆前幾年過世，兒女都離家，所以目前為獨居狀態。由於沒有人照顧及本身牙口不好，且並未做假牙輔助，故也不愛吃東西，造成其皮包骨。前幾日與人在公園發生衝突後被罰，被人送往醫院，經診斷為長期營養不良。

4一組 林鴻濤A8220673 陳子琪A8234810 李昱潔A8220550 歐陽采彤A8220703 許文雅A7221854 余尚航A7221757

作業二 同理心地圖

E02 同理心地圖 Empathy Map

任務目標 我想要/需要在 身體健康， 做一個開心的老頭 好好吃飯

2 我是 王寶吉 今年 78 歲，個性及興趣是 性格暴躁、興趣抽煙喝酒 有那些特徵或困難 瘦弱、三餐不正常而且牙口不好，導致營養不良

6 聽到了什麼
被雨講這個 老了沒有子 文來探望
你快樂嗎
你不好好工作 只會做飯 他老還是不 是聽他講話的
王寶吉 美姿

7 獲得
孤獨 刺青
不自覺的， 且兒女都離 家
可以說他這 好種 化口唇色 蒼白 關心 身體健康 許多 中 甚至 他 沒 睡 好

8 挫折
體力 差
鏡中越來越 衰老、虛 弱、孤獨的 樣子
對明天 沒有 期待
牙口不好， 吃不了太多 食物

9 看見了什麼
別人在 帶可憐 的樣子
關亂的 房子
幾百萬 的戶頭 餘額
現在的 年輕人 真沒用

4 說了什麼
為什麼我的 子女都不回 家照顧我 呢?
滿口 騷話
怎麼那 麼難吃!
一包 七星
林北 有錢

3 做了些什麼
常常和其他 老人聊天
今天我 請客
在公園和 朋友喝 酒，一 直不合 意 爭 論
去買酒 和菜
在家看 電視

第四組、糖尿病

E01 主題人物誌 Persona

STEP 1 畫出人物的樣貌、穿著來建構出人物的特徵與個性

STEP 2 描述出人物五種不同的特質可以是心理也可以是外觀特徵

STEP 3 用一段故事來敘述這個人在那、什麼時刻、做了什麼事必須符合Persona的特質



姓名 李來好 年齡 78歲

外觀 內隱
肥胖 脾氣 暴躁
看起來 很友善 好面子
早睡 早起 非常 節儉
外表 滄桑 個性 倔強
水腫 缺乏 自律

來好是位退休里長伯來好是位退休里長伯，雖然脾氣暴躁且個性倔強了點，但以往處理起鄰里間的事務仍不馬虎，所以現在仍備受里民喜愛，除了平日總有人上門拍樓聊天之外，放假也喜與鄰居打牌增添感情。但也因為之前里長的職務使其壓力大增，讓來好在不知不覺中養成了飯後總要來幾口甜食的習慣，所以近幾年體重只增不減。平時好面子又節儉的他，就覺得自己視力漸漸模糊也不願去看醫生，直到太太發現後才不甘情不願地去醫院接受治療。但經過這次檢查，才發現自己得了第二型糖尿病，奈何人老終究是與疾病面對，這讓曾經威風凜凜的阿伯情何以堪，故來尋求營養師的協助。

E02 同理心地圖 Empathy Map

任務目標 我想要/需要在 問題嚴重前 做 改善

2 我是 李來好 今年 78 歲，個性及興趣是 暴躁/倔強/好面子/喜歡吃甜食和出門聊天 有那些特徵或困難 第二型糖尿病/肥胖/水腫/視力模糊

6 聽到了什麼
朋友說我胖了
朋友的慰問
醫生叫我要控制血糖
老伴說少吃點
兒女的問候
笑我視力大不如前
營養師叫我均衡飲食
鄰里間的八卦
左右手挂機說我甜食吃太多
天天去跟鄰居拍樓
去看醫生和營養師
偶爾幫忙處理事情
超愛打牌，一缺三!(群眾0)

7 獲得
人生的自由
吃甜食時的好心情
受里民歡迎
看開人生的灑脫感
瞭解更健康的飲食

8 挫折
要限制甜食
每天測血糖
心煩意亂
不能隨意吃了
好花錢
要打胰島素
經常跑醫院
無力

9 看見了什麼
視力逐漸模糊
朋友身體比較健康
血糖數值紅字
體重越來越重
老伴很擔心
兒女的關心
路邊在賣好吃的甜點

4 說了什麼
羨慕鄰居身體健康
我不需要看醫生
我是水腫不是胖
刺菜刺飯不要浪費
我很勇啦
我覺得我吃得健康

3 做了些什麼
Group 4
去買酒和菜
今天我請客
在公園和 朋友喝 酒，一 直不合 意 爭 論
去買酒 和菜
在家看 電視

第五組、骨質疏鬆

E01 主題人物誌 Persona

STEP 1 畫出人物樣貌、穿著
來建構出人物的特徵與個性



姓名 阮月嬌 年齡 87

STEP 2 描述出人物五種不同的特質
可以是心理也可以是外觀特徵

- 獨居老人
- 喜歡聽電台療傷
- 體重過輕
- 肌少症
- 全身跟膝蓋痛

STEP 3 用一段故事來敘述這個人
在哪、什麼時候、做了什麼事
必須符合Persona的特質

7/30生日，兒女為了幫他慶生，前來租屋處看望他，發現月嬌走路怪怪的，觀察之下才發現手部及膝蓋有瘀青，詢問後，得知月嬌平常走路跌倒而迷信電台藥品能治癒一切，並且購買許多電台藥品，導致身體越來越糟

E02 同理心地圖 Empathy Map

任務目標 我想要/需要在 電台節目 做 主持人



2 我是 阮月嬌 今年87歲，個性及興趣是 孤僻、頑固、熱愛電台
有那些特徵或困難 身上很多瘀青、走路不便

3 聽到了什麼
電台的言論超棒
推廣許多的保健品
別人在講他壞話
兒女的埋怨
鄰居的竊竊私語
電台廣告的例子

4 看到了什麼
自己身上的瘀青
大家不願意靠近她
看到生活費不夠 空蕩蕩的家裡
因為沒打掃而髒亂的家
冰箱沒食物 沒有愛的世界
流浪狗都過得比他好

5 做了些什麼
把兒女趕走
走路一直跌倒
打電話給電台的人聊天
定時吃保健品
躺在床上不想動

6 說了些什麼
保健品無邊法力
想阻止兒女丟掉藥品
保健品非常的有用
保健品是我的生命
只有營養品才能救我
誰動我的保健品就是與我為敵

第六組、高血壓

E01 主題人物誌 Persona

STEP 1 畫出人物樣貌、穿著
來建構出人物的特徵與個性



姓名 吳淑芬(女) 年齡 55

STEP 2 描述出人物五種不同的特質
可以是心理也可以是外觀特徵

- 喝酒、抽菸
- 負面情緒多
- 肥胖
- 飲食較油膩
- 不常運動，都待在家

STEP 3 用一段故事來敘述這個人
在哪、什麼時候、做了什麼事
必須符合Persona的特質

吳淑芬 55歲女性，患有高血壓，時常抽菸喝酒，三餐以外食為主，身體肥胖，對自己的身材感到自卑。

雖然她自己想減肥，但都是3分鐘熱度。偶爾出門時，就會認為別人以異樣的眼光去看待她的身材，心裡就會覺得別人看她就是在嘲笑、鄙視她。

組員：周鈺鈞，楊弘宇，劉亭萱，黃瓏斌，羅伊婷，蔡慧萍

作業二——同理心地圖

E02 同理心地圖 Empathy Map

任務目標 我想要/需要在改善高血壓 做 飲食及運動的改善



2 我是 吳淑芬(女)今年 55 歲，個性及興趣是 個性負面
有那些特徵或困難 身材較圓潤、臉部潮紅

3 聽到了什麼
你這個老女人
你好胖

4 看到了什麼
你身材很胖
鄙視
標準的三高

5 做了些什麼
喝酒、抽菸
不運動
常吃油膩外食

6 說了些什麼
別人看起來好瘦
好累不想運動
沒喝酒，我全身不舒服

備註：

1. 本報告書大綱得視需要自行增列項目。
2. 成果報告書須另以光碟儲存，並另附執行計畫活動照片電子檔(照片原始檔)。