

淡 江 大 學

教育科技學系

簡易企劃書



台灣居護
Taiwan Home Nursing

組別:第十二組

題目:就是愛照護恁

指導老師:王怡萱 老師

組長:410730179 黃群惠

組員:410730237 陳姿妤 410730195 陳睿軒 410737083 李奕葶

壹、分析

一、合作對象:台灣居護股份有限公司。

二、需求分析

新進的居家照護服務員缺乏對「服務代碼」的了解和「意外處理」的應對能力。現有的培訓方式存在訓練時間短、教學形式單一、難以衡量績效等問題,因此需要一份更全面、機動性高、能讓居服員自主學習,並且易於評量學習成效的教材。

三、學習者分析

學習者本身已具備長照服務的專業技能,但新進員工缺乏對服務代碼的基礎知識。

四、教材架構與內容分析

教材主題分為「服務代碼」和「意外處理」兩大學習單元,旨在幫助學習者了解服務代碼規則和處理意外之SOP,內容涵蓋服務代碼的各項細節和意外事件的處理方法。另設有測驗模式,可供學習者和主管評量學習狀況。

五、目標分析

課程總目標為使學員能清楚理解服務代碼規則和應對意外狀況之流程。單元目標則針對服務代碼和意外處理的學習提出具體目標。

六、資源分析

環境/設備資源包括公司內部設備和員工個人設備,現有的教材資源為PPT、線上簡報影片,由SME內容專家提供。

七、媒體分析

教材製作軟體包括Construct 3、Photoshop、Animate、Premiere等,後台與教材資料庫使用Firebase、GitHub和校內課程網站,教材瀏覽工具為Google Chrome。

貳、設計

一、教學理論

- 教學理論:奧蘇貝爾-意義學習論、布魯納-發現學習論。
- 教學策略:講述法、示範教學法、問題教學法、情境教學法。

二、課程結構

1. 學習單元大綱:
 - 服務代碼:學習服務內容與注意事項,包括AA、BA、GA三種碼別。
 - 意外處理:學習應對工作突發狀況之SOP,包括個案和工作人員情境。
2. 腳本設計:
 - 介面設計:登入、主選單、服務代碼學習、意外處理學習、情境學習、測驗、後台功能等。

服務代碼學習介面

服務代碼學習介面

BA01 基本身體清潔

教學影片

1. 準備前置作業
2. 協助穿上衣物
3. 為個案在床上清潔擦拭全身
4. 更換尿片、排泄物清理、倒尿袋
5. 協助梳頭修面、收拾善後

服務代碼單元

1. 分為AA、BA、GA三種碼別，底下再細分成多個代碼。

2. 分為四部分：

- 服務內容
- 給付算法
- 注意事項
- Q&A

3. 利用圖片、動畫來簡化複雜規則。

4. 右上有「教學影片」按鈕，點擊後可觀看教學動畫。

BA01 基本身體清潔

1. 穿脫衣物 2. 排泄清理 3. 擦澡

居服員小心翼翼的幫起身不方便的阿公脫衣服

意外處理學習介面

台灣居護

個案

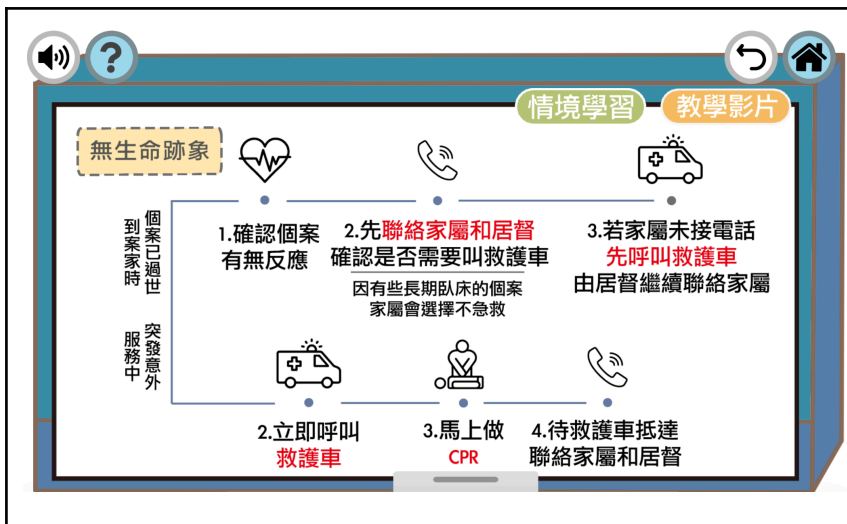
- 沒有生命跡象
- 管路滑脫
- 跌倒
- 傳染病感染

意外處理單元

1. 意外處理可從主選單點選「個案」或「工作人員」進入。

2. 將意外處理的SOP以流程圖的方式呈現。

3. 點擊右上之「教學影片」按鈕，可觀看教學動畫。



4. 點擊右上之「情境學習」按鈕，進入情境模擬。

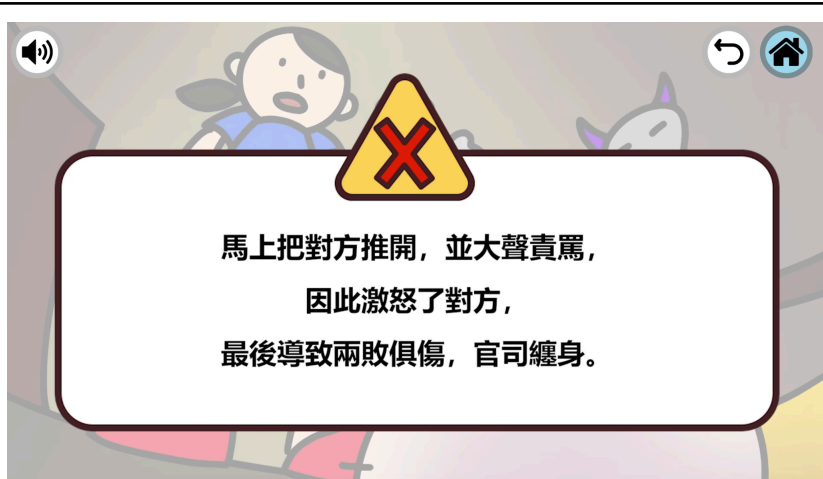
意外處理—情境學習



意外處理—情境學習

1. 從意外處理學習頁面點擊「情境學習」按鈕進入。
2. 針對情境選擇不同處理方式，會出現相對應的結局。





後台功能

註：後台功能需登入才可記錄測驗分數

居服員姓名	所屬單位	服務代碼 成績	意外處理 成績	總測驗 成績
陳瑞軒	新北蘆洲	16	52	44
黃群惠	新北新莊	65	57	46

後台功能

學習者測驗成績將自動回傳至後台記錄，供主管追蹤學習成效。

網頁版教材

BA01 基本身體清潔

到以下平台觀看：YouTube

一、服務內容

1. 準備前置作業
2. 協助穿上衣物
3. 為個案在床上清潔擦拭全身
4. 更換尿片、排泄物清理、倒尿袋
5. 協助梳頭修面、收拾善後

二、給付算法

1. 基本上一天使用1次組合

網頁版教材

教材首頁設有「網頁版教材」按鈕，可點選按鈕進入網頁版教材，供學習者快速瀏覽複習教材重點。

三、教學評量：

- 單元測驗：分為「服務代碼」、「意外處理」兩個單元測驗。
- 總測驗：整合服務代碼和意外處理的學習，測試學習者的綜合能力。

四、媒體製作說明：

- 教學媒體：文字、手繪圖片與動畫。因涉及個案隱私，以手繪動畫為主。

參、實施及評鑑

一、實施方式

在公司內發放教材給專家和居服員試用，並透過訪談和問卷收集回饋。

二、形成性評鑑

與台灣居護主管開會多次進行形成性評鑑，以線上會議之形式與內容專家進行專案進度說明和討論，並收集專家回饋。

三、總結性評鑑

依據每次形成性評鑑結果修改教材、校正錯誤內容，貼合使用者需求進行操作介面和教材內容改良，最終將完整版教材發放給專家與居服員測試。

在教材實施後，透過以下方式分別進行評鑑環節：

(一) 專家評鑑

透過線上訪談及問卷調查方式蒐集回饋。

題目	值
1. 教材內容符合教學目標	5
2. 教學內容觀念正確	4
3. 教材內容難易度符合學習者程度	5
4. 教材能引發學習者動機	4
5. 教材內容份量適當	5
6. 教材提供適當的評量活動	5
7. 教材介面清楚明瞭	4
8. 教材排版容易閱讀	4
9. 教材操作容易上手	4

(二) 學習者評鑑

發放問卷調查蒐集使用者滿意度做總結性評鑑，讓學習者在操作後，填答評鑑問卷。

題目：教材介面與操作	平均值
我認為教材介面清楚明瞭	4.4
我認為教材的圖文排版容易閱讀	4
我認為教材操作簡單，容易上手	4.4
我不需他人指導便能順利操作本教材	4.2
題目：課程內容	平均值
我認為課程難易度適中	4.7
我認為圖文搭配的比例適當	4.2
我認為教材整體畫風適宜	4.5
我認為文本的敘述容易理解和記憶	3.8
我認為圖片能幫助我記憶和理解教材內容	4
我認為動畫能幫助我記憶和理解教材內容	4.3
使用教材後，我能瞭解AA碼的申報條件	4.4
使用教材後，我能瞭解服務代碼的服務內容	3.8
使用教材後，我能瞭解服務代碼的給付算法	4.2
使用教材後，我能瞭解服務代碼的注意事項	4
使用教材後，我能瞭解意外事件的處理SOP	4.5
我認為測驗難度適中	4.3
測驗完後，我能知道自己哪裡需要加強	3.6
題目：總體來說	平均值
我認為這份教材能幫助我學習服務代碼	4.4
我認為這份教材能幫助我學習意外處理	4.6
這份教材方便我反覆來回複習	4.2
我會想再使用這份教材	4.2