



慈濟大學

# 活躍老化健康論壇

## 醫療場域就醫者與醫療服務提供者健康識能調查與改善介入計畫

計畫主持人：慈濟大學傳播學系 魏米秀 教授

協同主持人：慈濟科技大學護理系 張美娟 副教授

花蓮慈濟醫院家醫科 謝至鏗 醫師

# 健康識能的定義

- 健康識能關連到一般識能以及必須具備一個人的**知識、動機以及能力**，用以**獲得、理解、評判以及應用**健康資訊，以便在整個生命歷程與健康照護、疾病預防與健康促進有關的日常生活中，維持或改善生活品質。

(Sørensen et al., 2012 )



健康識能的核心為  
健康資訊

# 健康識能是達成健康醫院目標的要件

## 健康醫院

高齡友善

SDM

病人中心

病人參與

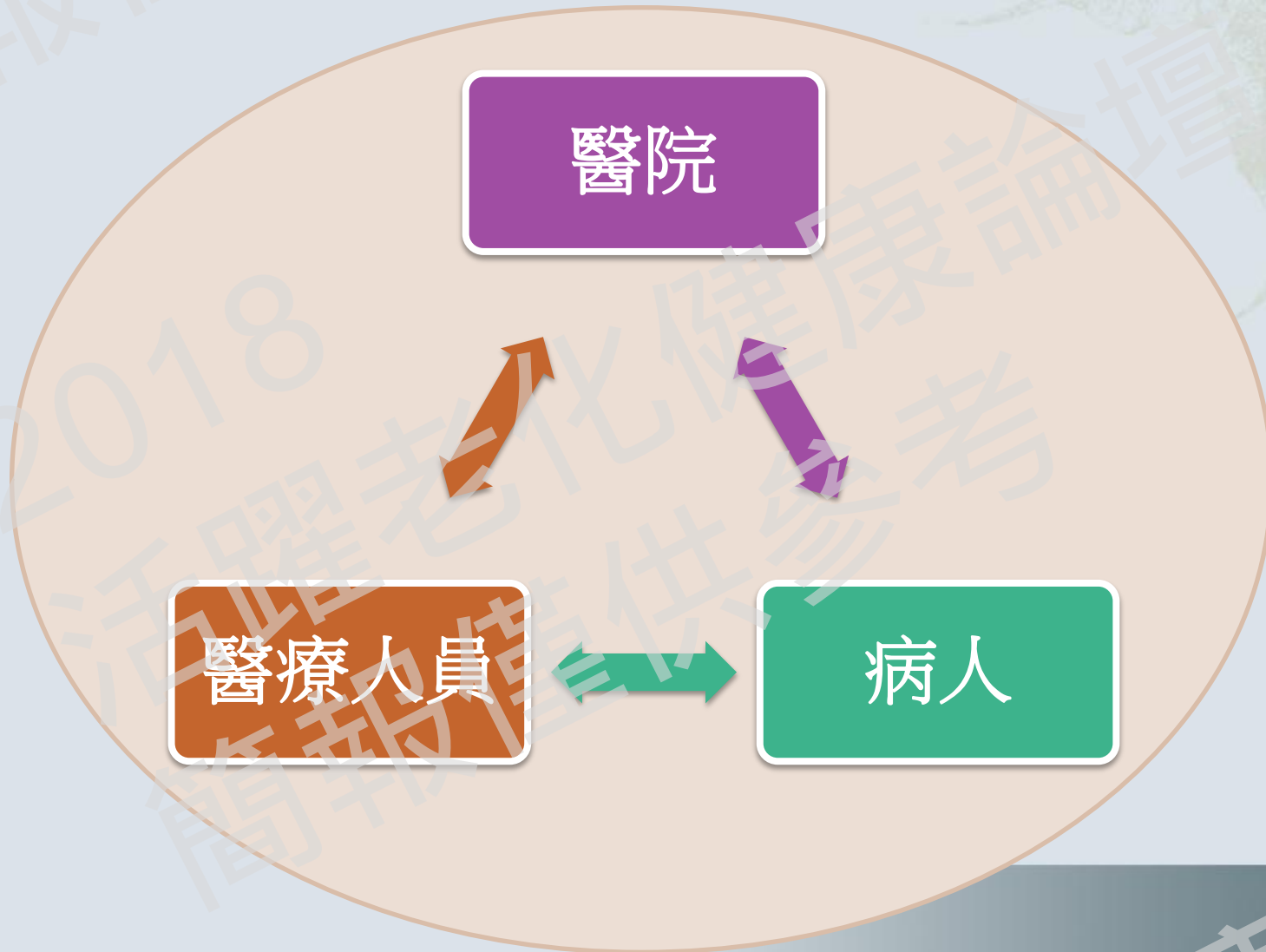
健康識能

醫療品質

病人安全

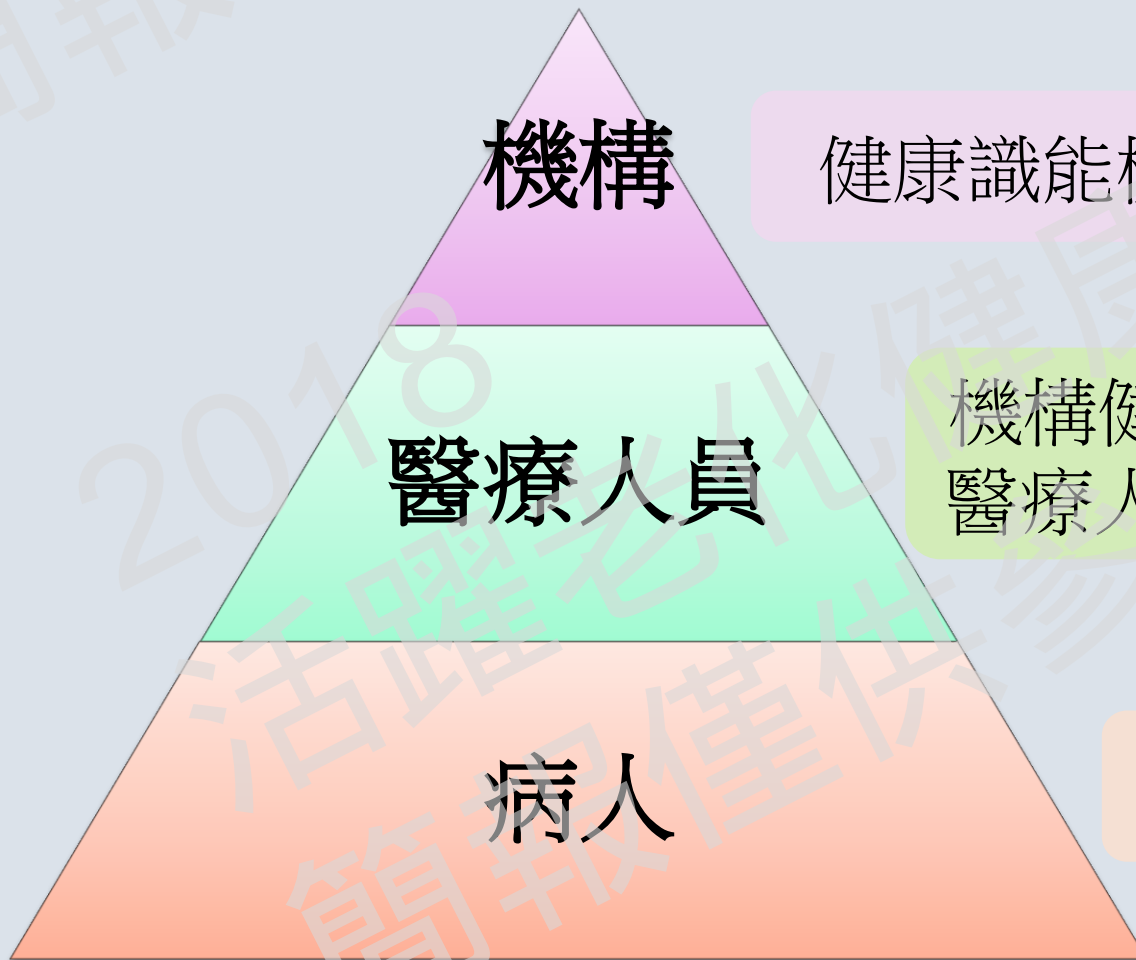


# 醫療場域





# 醫療場域健康識能三管齊下

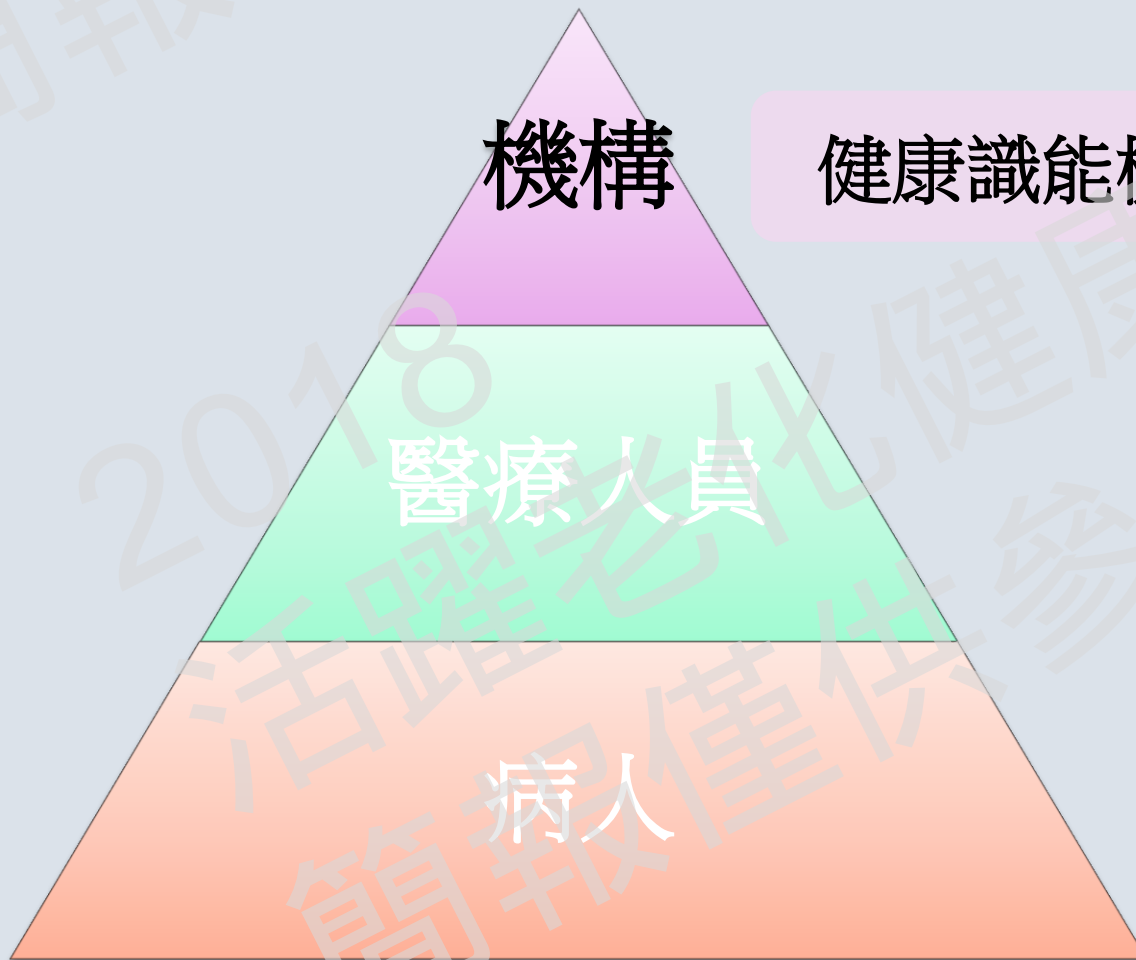


健康識能機構實務指引

機構健康識能教育訓練  
醫療人員e-learning教育

手術提問單

# 健康識能~機構層次



健康識能機構實務指引

# 健康識能機構

## Health literate health care organization

- 機構能使民眾**易於獲得、理解、應用資訊及服務**，以照護健康。

Institute of Medicine(IOM) (Brach et al., 2012)

# 機構健康識能實務指引

## 目標

- 發展可供醫療機構參考以提升機構健康識能的指引

## 適用機構

- 地區醫院至醫學中心的健康照護機構

## 目標對象

- 醫療機構管理階層及承辦人員



# 好用的指引

理論基礎

清晰易懂

實用範例

# 理論基礎：維也納健康識能機構模式

Vienna Health Literate Healthcare Organizations ( V-HLO )

健康促進醫院

維也納HLO模式

IOM 10項屬性

3.2.4健康識能友善

( Dietscher & Pelikan, 2016)

# 維也納健康識能機構模式

## 9項標準、23項子標準、141項具體作法

- S1.建立健康識能的管理政策與組織架構
- S2.以參與的方式發展及評值文件與服務
- S3.建立工作人員與病人溝通的健康識能技巧
- S4.提供容易取得的健康資訊和服務
- S5.符合健康識能的醫病溝通
- S6.持續改善病人與重要他人的健康識能
- S7.改善員工的健康識能
- S8.貢獻地方的健康識能
- S9.分享經驗與作為角色模範

# 機構健康識能實務指引~發展過程

理論架構

機構實務專家會議：收集**範例**

編寫原型

使用者測試：個人試用、焦點團體

修改完成



# 共收錄50個本土範例



照片



文件



措施



活動



網頁



# 健康識能機構實務指引



## 標準 1 建立健康識能的組織結構與管理政策

這項標準聚焦於機構的組織結構與政策，目的在讓機構所需的結構與程序，在機構的組織架構及管理政策中明確，使健康識能成為橫跨所有組織層級與部門的重要目標。

### 子標準 1.1 機構將健康識能視為企業責任

**說明：**  
機構領導核心應承諾支持健康識能，以達成民眾健康福祉利益極大化並將健康識能列為企業責任，以引導機構所做的決定與活動都能朝向健康目標。在組織架構中明確機構健康識能權責單位，以確保有足夠的資源及專職能業務。

**具體作法：**

- 1.1.1 在機構文件中（如：宗旨、目標與政策）將健康識能列為企業責任。
- 1.1.2 指定機構健康識能的負責單位或團隊，並明確定義其權責。
- 1.1.3 有足夠推動機構健康識能的經費與人力。
- 1.1.4 規劃並執行機構健康識能的介入方案。
- 1.1.5 將機構健康識能融入所有部門與政策（如：品質管理、健康促進、人力資源管理、設備管理等）。

**名詞解釋：**

1. 企業責任（corporate responsibility）：企業對於因商業的決定及製到的群體及個人負有責任，包括利益關係人及廣大的社會。利益關係者、僱員工、供應商、社區、股東及其他業者 [1]。

## 健康識能機構實務指引

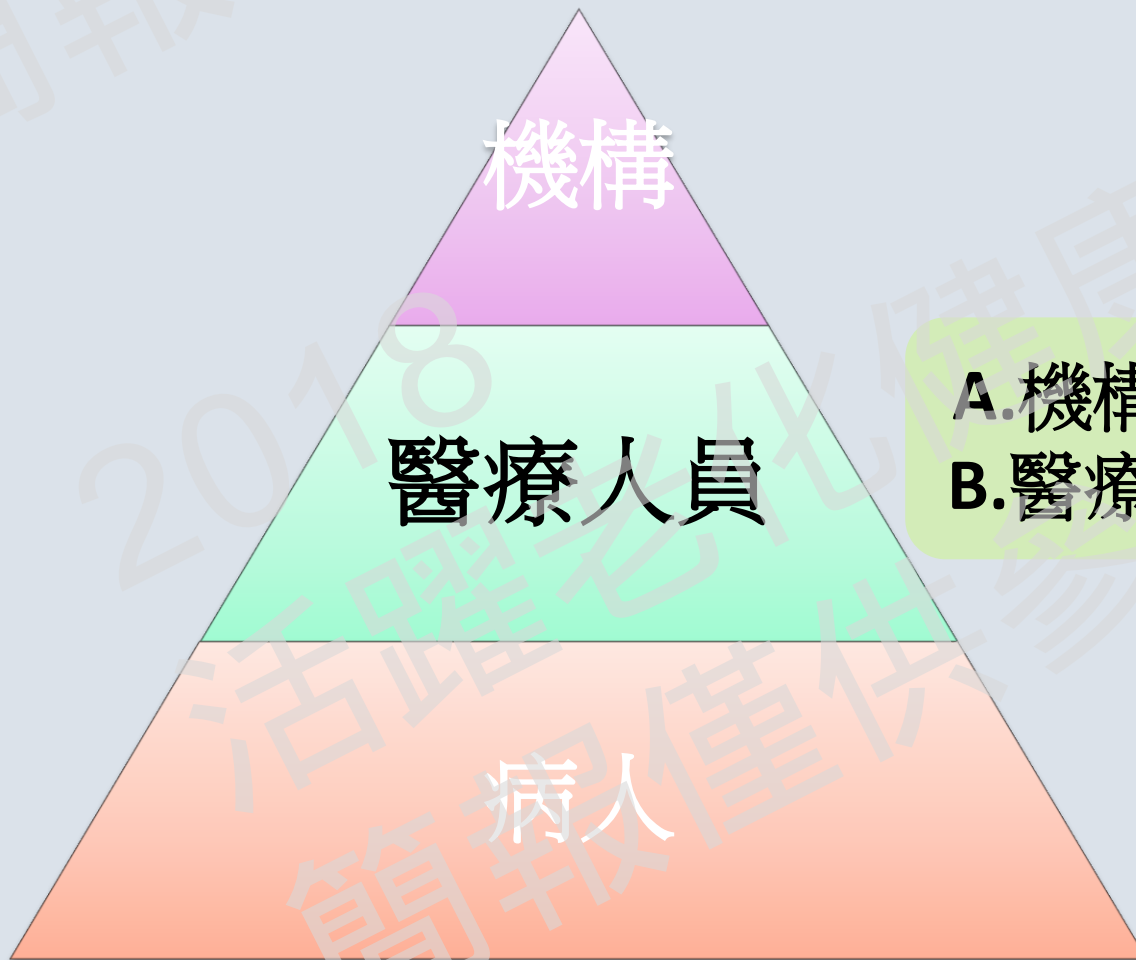
A Practical Guidebook for Health Literate Organization



衛生福利部  
國民健康署  
Health Promotion Administration,  
Ministry of Health and Welfare

魏米秀  
張美娟  
謝至鏗  
尤瑞鴻  
Jürgen M. Pelikan  
王英偉

# 健康識能~醫療人員層次



- A. 機構健康識能教育訓練
- B. 醫療人員e-learning教育

# 機構健康識能教育訓練

## 目標

- 強化醫療機構推動健康識能

## 目標對象

- 負責機構健康識能的主管、承辦人

## 課程內容

- 健康識能機構的概念與標準
- 機構健康識能推動實務
- 機構推動健康識能的因應與資源

## 活動舉辦

- 台北場107年11月9日，人數75名
- 高雄場107年11月30日，人數80名



健康識能機構的概念與標準課程講授



花蓮慈濟醫院分享機構健康識能推動實務



淡水馬偕醫院分享機構健康識能推動實務



綜合座談問與答時間



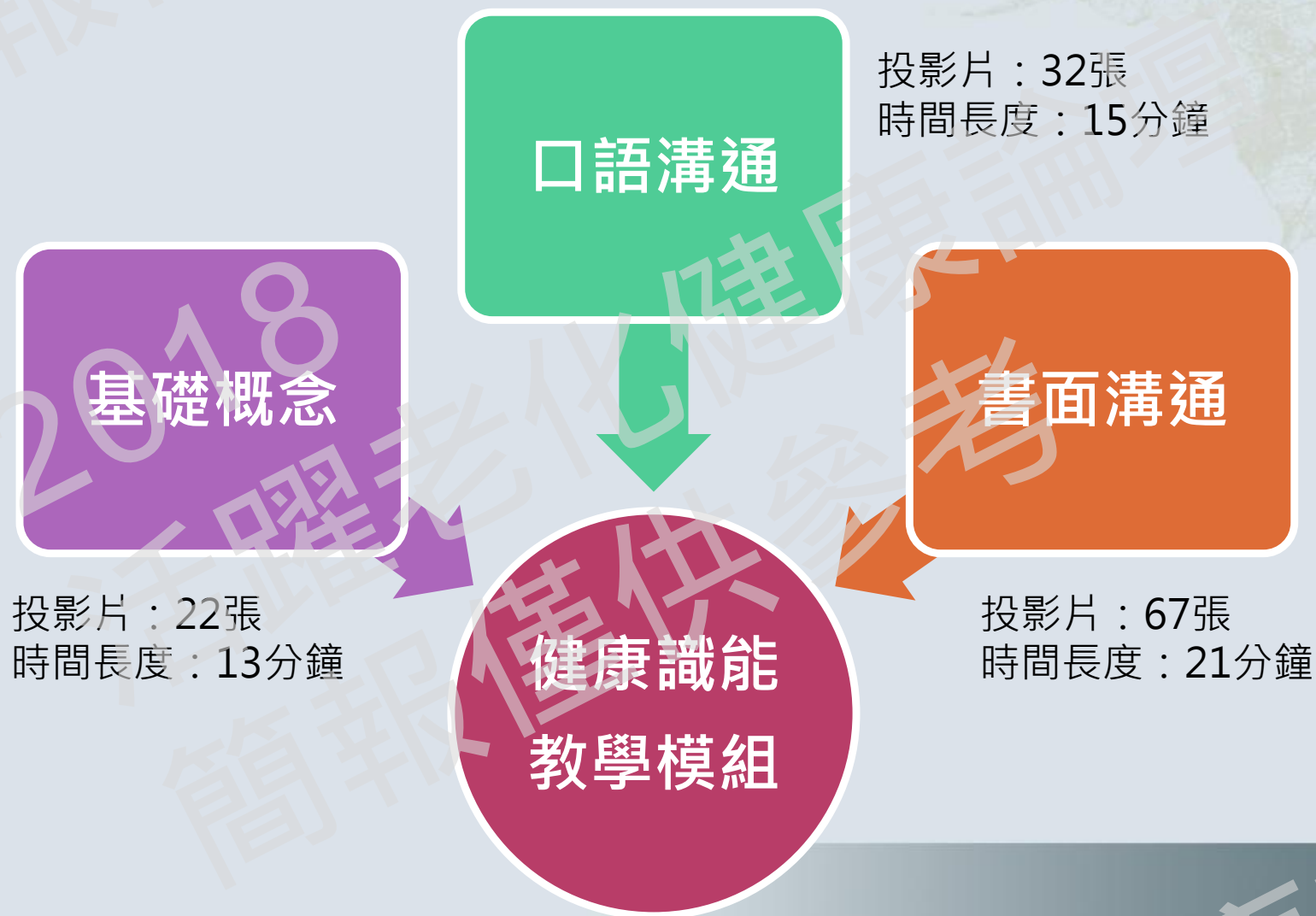
# 受訓後顯著提升健康識能認知



- ✓ 成對樣本t檢定結果，上課後對各項重要概念的熟悉度皆比上課前有顯著提升( $t=9.9\sim 15.7, p<.001$ )



# 醫療人員健康識能e-learning教學模組



# 醫療人員健康識能e-learning教育訓練

## 目標

- 醫療人員提供健康識能友善照護的能力

## 目標對象

- 醫療人員301名

## 方法

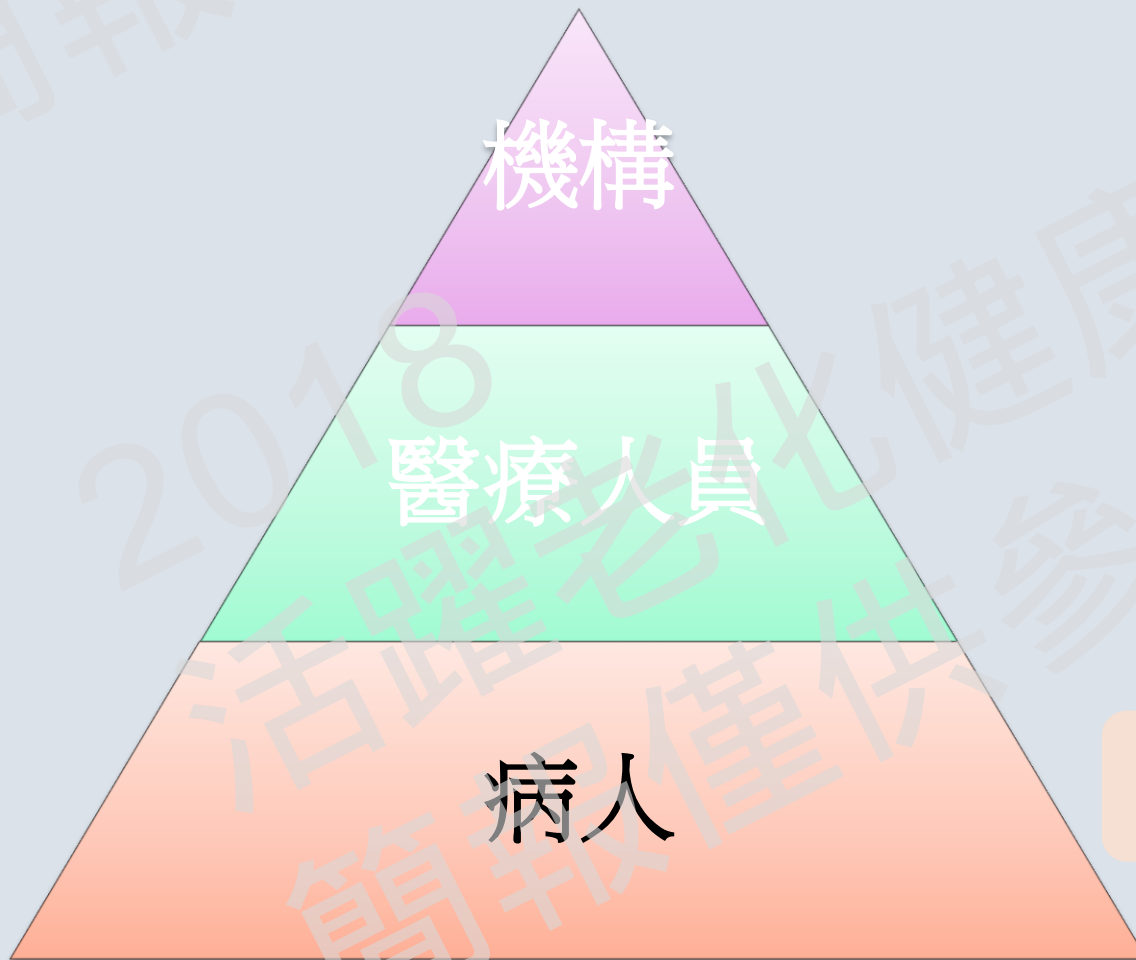
- 線上教學，並進行線上測驗。
- 完成者提供衛生福利部醫事人員/護產人員繼續教育學分認證。

# e-learning教育訓練後認知皆顯著提升

課程	前測	後測	Paired t
	M ± SD	M ± SD	
課程一：健康識能概念介紹	75.5 ± 19.3	93.4 ± 14.2	14.8***
課程二：健康識能的口語溝通	40.1 ± 22.1	72.4 ± 22.0	20.2***
課程三：健康識能的書面溝通	40.8 ± 19.7	73.5 ± 25.1	19.7***

N=301

# 健康識能~病人層次



手術提問單

# 手術提問單

## 目標

- 適用手術決策情境的通用「手術提問單」，做為提升病人就醫識能及醫病溝通的工具。

## 目標對象

- 面臨手術決策的病人。



# 手術提問單~發展過程

病人意見：焦點團體

編寫初始題庫

醫療者意見：醫師及護理師調查

語言適讀修正

使用者測試：病人焦點團體



關於手術，我想知道：  
（請勾選）

## 1 有什麼治療方式可以選擇？

- 這項手術能為我帶來什麼幫助？
- 這項手術有什麼風險？有什麼副作用？
- 還有哪些治療方式可以選擇？它們的差別是什麼？
- 我有多少時間可以考慮要接受哪一種治療方式？
- 手術的自費項目有哪些？費用是多少？它們的差別是什麼？

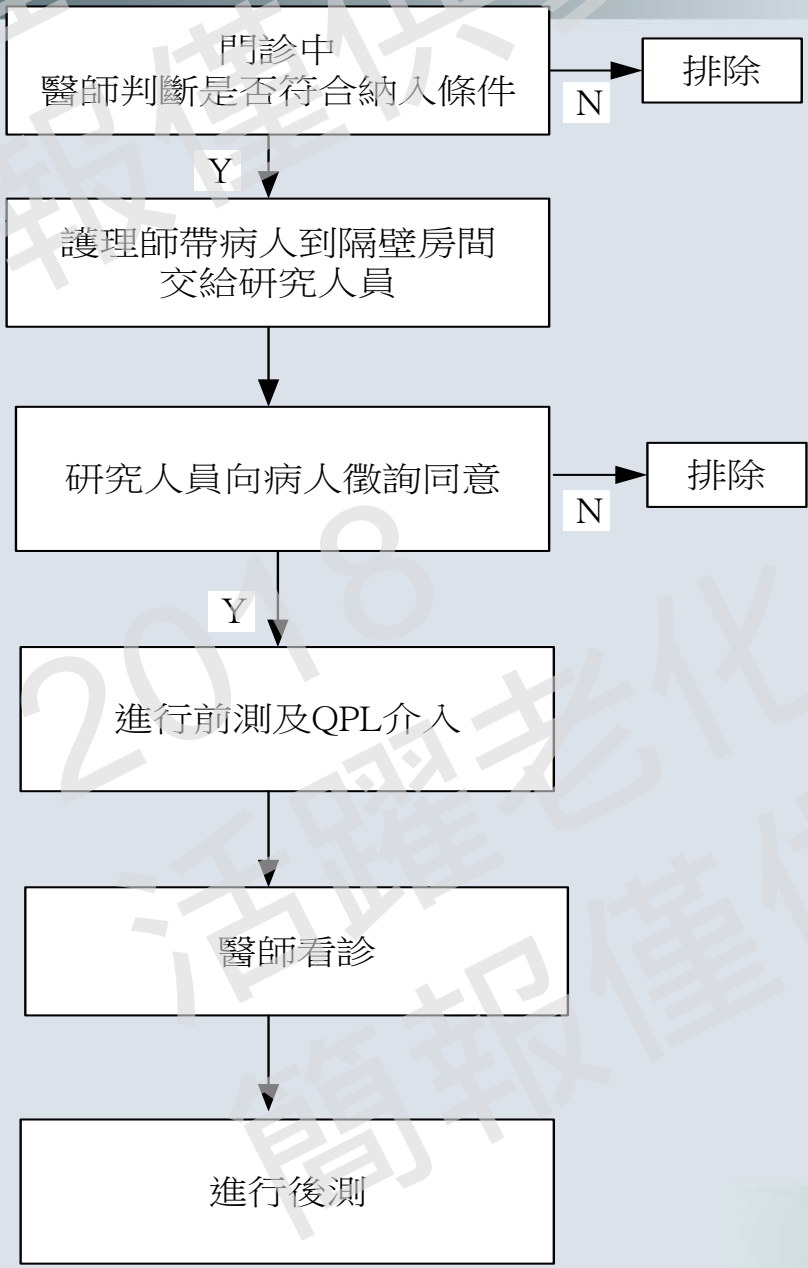
## 2 手術如何進行？

- 手術前我要注意哪些事情？要做什麼準備？
- 手術前會有麻醉評估嗎？可能發生什麼麻醉風險？
- 手術會如何進行？
- 手術從開始到結束要多久？
- 手術過程可能發生什麼風險？萬一發生時，怎麼處理？

## 3 手術後會經歷什麼？

- 手術後會有哪些不舒服的狀況？可以如何處理？
- 手術後要配合其他治療方法嗎？是什麼樣的治療方法？
- 我需要住院多久？
- 出院後，我要如何照顧自己？要注意哪些事情？
- 我復原的可能性有多少？多久可以回復正常活動？





## 樣本納入條件

- 成年
- 面臨手術決策，或即將接受手術的病人（由醫師篩選）

## 收案科別

- 骨科門診

## 樣本數量

- 30名

# 手術提問單介入結果

變項	前測 <sup>a</sup> M ± SD	後測 <sup>b</sup> M ± SD	Paired t
自評手術瞭解度	2.98 ± .82	3.71 ± .42	5.39***
醫病溝通自我效能	3.08 ± .61	3.46 ± .48	3.64**

N=30

a：1完全不瞭解 ~ 4完全瞭解

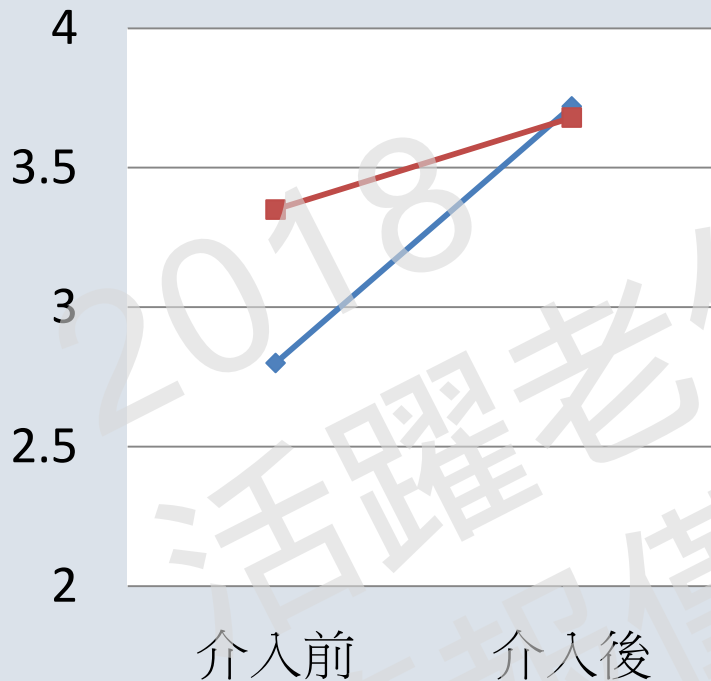
b：1非常沒信心 ~ 4非常有信心

介入後的**手術瞭解程度**及**醫病溝通自我效能**皆比介入前顯著提升。

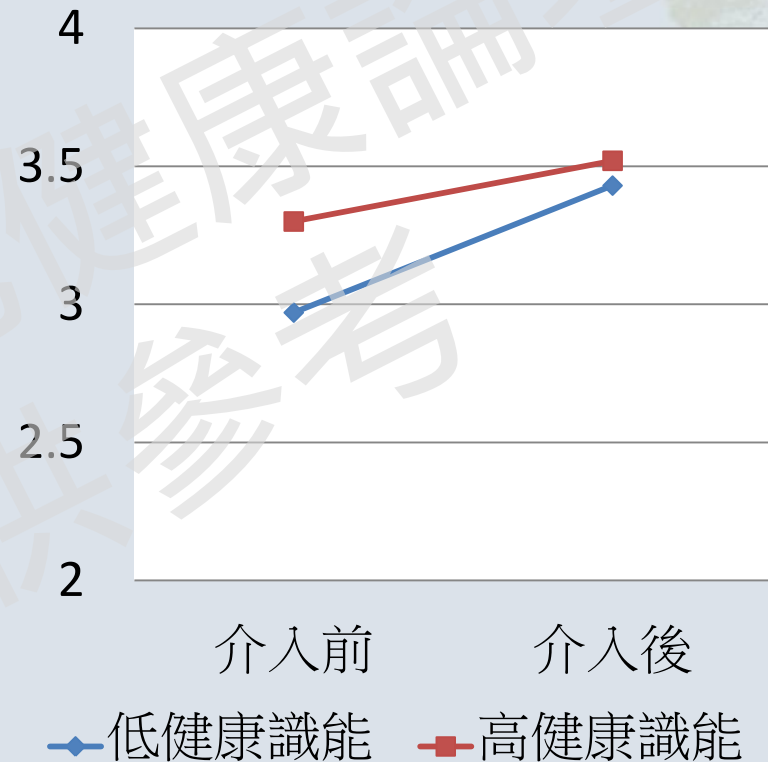


# 手術提問單對低健康識能者幫助更大

## 手術認知度



## 醫病溝通自我效能



n=20

n=10

# A health literate society





清華大學

感謝聆聽~

THANK YOU~