

【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】

107 年醫療人員健康識能教育訓練

實施計畫書

壹、背景

健康識能 (health literacy) 概念從 1970 年代發展至今近 40 年。美國醫學會 (American Medicine Association) 定義健康識能是「一組技能，這些技能是使個人在健康照護環境中有效運作所必備的基本閱讀及算術能力。」美國醫學研究院 (Institute of Medicine, IOM) 的定義為「個人獲得、處理以及了解基本健康訊息以及服務並用此健康訊息及服務進行健康決策的能力。」IOM 的定義是來自美國國家醫學圖書館 (National Library of Medicine) 對健康識能的詮釋。此定義後來為美國聯邦政府在 Healthy People 2010 的國家健康政策中引用 (Nielsen-Bohlman et al., 2004; Speros, 2005; 張, 2009)。

很多研究已證實健康識能與健康結果具有相關性 (Dewalt et al., 2004)。近幾年來健康識能的討論不止在就醫者健康識能不足造成的問題，更著重於醫療照護提供者在提升與營造健康識能友善醫療服務的努力與責任。過去的研究呈現醫療照護提供者對於就醫者健康識能的忽略。Brown et al. (2004) 的研究指出 1/3 的健康專業人員，包括健康照護人員、衛教者、行政者不知道有關健康識能的議題或是不了解健康識能對病人照護的影響。Lukoschek, Fazzari, & Marantz (2003) 的研究，針對醫師與就診的病人，訪談其醫病溝通過程對溝通內容理解程度覺知差異的研究，結果顯示醫師認為病人理解溝通的訊息且病人也表示理解醫師所言者共 59%；23% 為醫師表示病人應理解，但病人表示不理解醫師所言。整體而言醫師認為 81% 的病人理解醫病溝通的訊息，而只有 65% 的病人覺得理解醫病溝通的訊息。研究呈現健康識能是健康訊息傳遞上的阻礙，不管是口語訊息或書面訊息。但很多醫療專業人員並未覺察到此問題。Turner et al. (2009) 進行一個全美小兒科醫師有關健康識能的調查，分別針對醫師的溝通技巧以及健康識能原則應用於實務的態度以及與小兒照顧者溝通阻礙進行調查。結果發現 81% 的醫師覺察到父母對醫師給予的訊息並不了解；44% 的醫師覺察到醫病溝通發生錯誤。不但如此，健康識能不足的民眾常會刻意地隱藏自己的問題避免困窘，對許多文書資料常會以「未戴眼鏡，看不清楚」為由，或當習慣性的聽眾，此種沉默的文化更增加了醫病溝通的困難度 (Fouk, Carroll, & Wood, 2001)。

有效地傳遞健康訊息給每一個人是健康照護專業人員需面對的挑戰 (McCray, 2005)。William, David, Parker 及 Weiss (2002) 提出六個加強低健康識能病人理解力的步驟：(1) 漸進式地多花一些時間評估病人的健康素養技能 (2) 應用白話文而不用醫學名詞 (3) 利用圖片加強理解及複習 (4) 每次接觸不要給太多訊息，利用重複指示 (5) 讓病人回覆示教，確認其理解 (6) 尊敬、關懷、敏感地讓病人具有能力願意承擔自我照護的責任。

因此，本計畫特別舉辦線上教育訓練課程，課程內容包括健康識能的基本介紹、健康識能的口語溝通，以及健康識能的書面溝通，並且在觀看教學影片後立即進行測驗題，同時達到複習重點與應用練習的效果，以提升醫療人員的健康識能概念與溝通技巧，進而提供民眾健康識能的友善照護。

貳、課程宗旨

提升醫療人員具備健康識能概念與技巧，以提供健康識能友善照護。

參、辦理單位

- 一、主辦單位：衛生福利部國民健康署。
- 二、承辦單位：慈濟大學。

肆、參與對象與預估人數

- 一、各醫療機構第一線之醫療人員(包含醫師、護理師、營養師、藥師、物理治療師...等)。
- 二、預估人數為 300 位。

伍、報名方式及報名網址

- 一、報名日期：即日起至 107 年 11 月 8 日(星期四)止
- 二、報名方式：點選報名網址填寫報名基本資料，本單位收到報名資料後，約 1~3 工作日將以電子郵件寄發教學影片網址，即可進行教育訓練課程。
- 三、報名網址：<https://www.surveycake.com/s/eV8Az>

QR code(二維碼)如下：



陸、三個單元測驗通過者，預計核發醫事人員繼續教育學分(西醫師、物理治療師)；
護產人員繼續教育學分(護理師)。

柒、三個單元皆參與者，可獲得 300 元 7-11 商品卡(300 人為限)。

捌、聯絡人

慈濟大學 03-8572158-2626 (田佳蓉小姐)

sa7232@gms.tcu.edu.tw

玖、107 年醫療人員健康識能教育訓練課程表

時間	活動	主講人
	報名：填寫基本資料	
15 分鐘	健康識能基礎認識測驗	
13 分鐘	第一單元：健康識能的介紹 - 健康識能定義的認識 - 低健康識能盛行率 - 對健康結果的影響	慈濟科技大學護理系 張美娟 副教授
05 分鐘	測驗(一)：健康識能基本概念	
15 分鐘	第二單元：健康識能的口語溝通 - 健康識能口語溝通的作法 - Teach Back 的技巧 - 幫助病人問問題	慈濟科技大學護理系 張美娟 副教授
05 分鐘	測驗(二)：健康識能口語溝通	
22 分鐘	第三單元：健康識能的書面溝通 - 健康識能友善教材指標介紹 - 評定衛教教材的方法 - 發展教材的步驟	慈濟科技大學護理系 張美娟 副教授
05 分鐘	測驗(三)：健康識能書面溝通	