



(/declaration)

關於民報

搜尋新聞

國航夏日85折特惠

台北始發兩岸航線航班/經大陸轉內陸各城市，全艙位享85折優惠，快來規劃旅行計劃吧 airchina.com.tw



(/生活) 生活

【專文】公立醫院如何提升民眾「健康識能」？

——醫療人員若能有效傳遞「健康識能」給病人和家屬，將可達到更高服務品質和建立更好的醫療信任

文 / 張武修（亞洲健康識能學會發起人，秘書長、國際健康識能學會副理事長） 2017-09-07

18:52



病患的健康識能提升，他們跟醫療人員的互動會更好更順暢，也更容易受益於醫療人員的囑咐，變成好的醫病夥伴。圖 / 民報資料照

最近應衛生福利部（以下簡稱衛福部）執行長邀請在衛福部所屬20多家醫院院長會議上做一短專題，事先特別準備一篇文稿，分享給未能在場的院長們。經整理來分享給大家。

健康識能好便可以智慧管理健康

追求健康是現代民主社會每一個人從出生到死亡數十年間必要做好的、對年輕人為成長、年輕之後為發展的任務和工程，也是民主的國家政府要全力去確保和協助國民達到「充分健康」的責任。追求健康是每一個人的權利，是基本人權的核心，因此，每一位國民「了解」健康的權利和運作，並且落實這樣的權利，已經成為民主國家的主流價值。因此對於健康的充分了解並且有效地實施各種方式去保障及加強健康，是每一個國民的基本能力，這種「獲取並了解健康狀況、和掌握所有健康有關的知識，持續去經營管理健康的知識，並且實踐促進健康的行為的能力」，就是「健康識能 (Health Literacy)」。健康識能好，簡單講，就是智慧管理健康，醫療機構能幫助醫療人員和病患以至於家人和社區健康識能的提升，就是智慧醫院。

在醫療服務制度已為已開發國家的台灣，雖然醫療照護較大多數由私人醫療機構提供，仍然有3到4成的民眾由公立醫院，而且多數是由衛生福利部的醫院所提供；換言之，部立醫院要照顧7、8百萬國人的健康，責任非常龐大艱鉅；尤其在自付額能力較差的族群，很可能極大部分需要依賴部立醫院的照顧；公立醫院院長的責任就相對地顯著並關鍵，更是各地方多數較弱勢民眾的健康保護神。

一般人的健康識能受到很多因素影響，包括他們的經濟、教育、性別、年紀、家庭結構的影響甚深，也受到他們在非正式教育中所接觸到的家人、親戚、鄰里、同事、社群所經歷和分享的健康問題的影響。某一位班上同學得了病住院請假，班上同學和老師自然可以學習同學住院有關的疾病資訊，班長可以帶同學上網閱讀有關某種健康問題的後續復健，將來同學出院復學了，同學們已經研擬了一套幫助的方案，也學習了促進健康預防疾病的方案。家族裡某位長者中風住院，許多晚輩在家族群組上發問並尋求解答，更有搜尋歐美國外最新醫學資訊提供醫院主治醫師和護理師參考，共同討論難治的併發症，在群組上討論近月，家族的年輕人也學習很多新的醫療保健知識。健康是終生的必修課程，健康識能也需要從小到老不斷學習。

醫療人員與病患間的有效溝通

一個人的健康一半以上受到成長的環境所影響，包括生理和心理的環境，而先天的健康與遺傳特質也受到後來環境的形塑，包括是否能及早診斷出先天的疾病和能否獲得合適的治療等；因此，一個人成長中如何獲得有效正面的健康管理的知識與能力，常常並不是個人能夠自主掌握；跟俗語所說，「醫生緣主人福」。一個人是否幸運地能碰到真誠關心他（她）的醫生，能夠幫忙解決健康的問題，或者學習最有效的健康之道，牽涉到複雜的醫病關係，也都是健康識能的議題。比方在青少時期的少年覺得長得不夠高，或者是稍胖，擔心的不得了；碰到甲醫生說「真的太矮太胖」，回家幾天哭著不吃飯，乙醫生則說「還會長很多」，「多一點運動就不胖」，同樣的狀況，卻得到不同的評價和解讀；很顯然，醫療執行的標準化目前還是相當不容易，醫師跟病患間的溝通是老是壞差別很大，可惜相當多醫療人員並不熟悉，醫療人員與病患間的溝通，會嚴重的影響病人對健康的認知，和後續如何管理與應運。

一個人生病的時候，健康已經出現赤字，想要趕快修補回到正常；假如照顧他們健康的醫療人員用不友善、不容易遵循、非常難了解、和不方便的方式照顧他們，甚至是延誤正確診斷和用了不合適的治療方式，就像是讓他們排隊候診非常久，看診間醫療人員急切地想結束互動、沒時間聆聽完整的陳述、預約看病要等好幾個月，自付額動輒好幾萬，還要透過很多有效沒效的關係去打點請託、或者送紅包才能看到醫生，或者醫生解釋的很草率、一個診次要跑2、3棟大樓、4、5個地方，問了7、8個工作人員才能完成檢查；有的醫生兩句話就把病人心中想問的問題硬擋回去，或者嫌病人囉唆，「已經說明好幾次怎麼會仍然搞不清楚？」，交代要做的飲食控制，或者盡量

避免某一些不適宜的動作，卻完全沒有遵照醫囑執行；護理師或藥師設法幫忙解釋後也都不遵守，不能按照約訂定期回診，老是半夜跟週末跑急診室，不在正常門診時間預約看診；好不容易健康逐漸恢復，沒幾天又回到急診；吩咐要減重戒煙避免酒駕，卻將醫療人員的建議當耳邊風；這些人就像欠錢的人卻偏偏又遇到嚴酷的高利貸債主，一定是慘不忍睹。醫療怎麼樣能夠適切精準地幫助健康有困難的人，不誤導他們，趁機敷衍或迷惑他們，利用機會撈取不當的醫療費用呢？

美國跟歐洲過去幾年曾做過相當多的研究，有超過一半以上的病患在醫生看完離開醫院時，無法準確地說明究竟得了什麼病，下一步醫生建議要如何處理，什麼時候需要再回診？無法準確告訴他的家人和朋友究竟診斷是何種疾病；也不知道怎麼樣問其他的朋友這個疾病可能產生的影響，更不敢請教醫生應該如何面對，等等；美國的研究顯示假如病人「健康識能」改善，可以節省醫療支出一成左右；這種情形在台灣跟其他國家也非常普遍；現在的醫術進步了，讓人壽命延長，但是亞疾病和需要長期照顧的人數越來越多，以致造成現代人無法準確掌握進而管理自己健康的比例越來越高，因此「健康識能不足」像是流行病一般，在社會各個階層流行；再加上現代科技資訊發達，網路電視媒體社群氾濫，不容易妥切管理，造就了現代人有更多不合適的病識感，莫名其妙擔心起不需要憂慮的疾病，再加上沒有完整的家庭醫師、藥師等的醫療諮詢制度，繁複大量的道聽塗說和杯弓蛇影，造成無謂的焦慮，以及不當和濫用醫療資源；結果造成醫療人員疲於奔命，血汗醫院迎運而生。

醫院提供醫療救治，病人獲得健康識能

台灣公立醫院較常面對的是社經教育較弱勢的族群，他們健康問題的處理更經常是多重、複雜不容易解決的，因此公立醫院要能夠帶領所有醫院的醫療人員做出更有效率照顧民眾的醫療照顧，尤其醫療人員需要具備有效傳遞健康識能給病人和家屬的能力與經驗，能夠辨識出哪些病患健康識能不夠理想，對於健康識能好的病人用正面鼓勵的方式讓他們持續加強健康的管理，並能有效地分享傳遞；對於許多健康識能不好的病患，能即時安排特殊個人化或屬於家庭特別的教育輔導方式，讓病患跟家庭成員同時有效精準地學習疾病相關的知識，並引導能夠自我成長、學習新的有關他們疾病的知識，並追蹤這些健康識能出現紅燈的特殊病患，長期有效持續地關懷他們學習健康、持續成長的狀況。因此鼓勵病患能有家人朋友陪同一起就診，用淺顯易懂的文字語句、加上圖表和容易了解的例子，鼓勵病患提出他們的問題，處理比較難懂健康議題能夠重複耐心說明，多鼓勵病患跟家人整理健康的重點，這些都是非常有助於病患提升健康識能的方法。

公立醫院能夠改善民眾的健康識能，可以從幾個面向著手；醫療人員本身要有好的健康識能的訓練，能夠用有效的方法教導病患採取健康的行為跟管理方式；醫院入口的網站應該以病患為首要服務對象，避免過度艱澀複雜無法搜尋到健康資料；醫院的簡介跟各項服務的說明應該簡單有力圖文並茂，醫院的服務人員義工必須經過充足的健康識能訓練，以舒緩醫護人員過度的壓力，能夠有效地從旁協助病患針對他們的問題提供淺顯易懂的說明（就像學校的助教一樣）；針對健康識能特別不好的病人，或者即將出院的病患，需要提供充分實際的衛教，以及出院後持續執行保健的要點，並且建立病患和醫院窗口聯繫的管道；國際的研究也發現，協助病人加入特殊有助益的健康社群團體，能夠幫助和鼓勵病患持續的成長；醫院的所有規劃和措施要盡量考慮病患的健康識能是否經由看病就診的過程，獲得健康識能的成長；醫院應該像教室一般：醫院提供醫療救治，病人獲得健康識能。

病患的健康識能提升，他們跟醫療人員的互動會更好更順暢，也更容易受益於醫療人員的囑咐，變成好的醫病夥伴，他們將來更能變成家庭健康的智庫，社區中健康識能的專家、公司朋友中的健康小博士，變成社會中能夠精準有效提供和傳播健康知識的主流，能夠分辨錯誤的醫療廣告和謠言，能夠提出正確有效有意義的健康建議給其他朋友，能夠協助醫療人員在各個面向上將正確的健康知識與行為廣為流傳，變成社會健康識能的傳播者，和人群健康訊息的守護者。

專文屬作者個人意見，文責歸屬作者，本報提供意見交流平台，不代表本報立場。



你可能感興趣的文章



台新這夏大Fun價，線上申貸手

PR 台新銀行

【醫病平台】從地獄歸來

衛福部：年底公布醫師聘雇契約範本 納勞基法期程不變



穿上「三花專業運動襪」一起投

PR 三花棉業



電腦特別容易中毒？九成是因為這些壞習慣▷

PR 趨勢科技



孩子體格像難民，這不吃那不吃

PR 美商亞培



首年月付 \$9,999 起 加贈首年空運保險



\$499吃到飽不限速 加贈好禮送