



週會~文章分享

李淑霞

2020. 12.29(二)

第1則：健康檢查品質認證經驗分享-

台北市北投健康管理醫院

1.國內第一家以健康管理為名的醫院

- 1) 103年開幕
- 2) 104年通過醫策會「醫院評鑑」
- 3) 105年及107年通過「健康檢查品質認證」
- 4) 106年及108年通過「美容醫學品質認證」

2. 專注於「健康促進、疾病預防」，秉持「高品質、高品味、高品牌」服務

3. 參與認證的動機與目標：「參與認證不僅是自我把關，更是提供追求健康民眾安心、可靠的保障」，通過是價值、安全、專業、信賴、卓越的肯定。

4. 參與認證期間團隊的收穫與蛻變

1)團隊收穫：

- ① 健康檢查服務相關指標
- ② 健檢品質的安全管理

2)團隊蛻變：正面心態

第2則：健康識能與就醫提問單(1/4)

1. 健康識能的定義？

「認知與社會的技能，決定個人獲得、瞭解及運用訊息的動機與能力，用以促進及維持良好健康」。

2. 分為三個層次：

- 1) 基本/功能性智能：有效的讀寫技能，以便在生活情境中發揮功能
- 2) 溝通/互動性智能：較進階的識讀，從不同管道擷取資訊來改變環境
- 3) 批判性智能：更進階的認知及社會技能，能批判性的分析、運用資訊，使生活及健康獲得更好的控制。

3. 健康識能可透過疾病知識及正確的風險知覺，影響個體的健康自我管理技能。

第2則：健康識能與就醫提問單(2/4)

1. 就醫提問單QPL(Question Prompt List)

- 1) 一種促進醫病溝通的輔助工具
- 2) 目的：協助病人提出所關心的問題，讓醫師掌握病人需求，促進醫病溝通聚焦，提高醫病溝通效能。

2. 病人在面對專業及具權威感的醫師時，常會有**白袍沉默 (white-coat silence)**的現象。

- 醫療現場的陌生環境
- 面對不熟悉的人
- 長時間的候診
- 焦慮感及身體不適。
- ✓ 使病人壓抑面對醫療人員的提問，病人的沉默常被醫師誤認沒有問題或已經瞭解。

第2則：健康識能與就醫提問單(3/4)

1.設計就醫提問單QPL應具下列條件：

- 1) 應針對就醫科別及目的而不同，易讀易懂。
- 2) 問題數量適中，過少無法涵蓋病人各式需求；過多造成選擇困難。
- 3) 個別化服務，給病人自主權，讓病人挑選關心的問題。
- 4) 適當的介入時機，融入看診服務流程中。

2. 實證研究發現：使用QPL代替病人表達，對低教育程度者新診斷的病人特別有用，對醫病雙方的溝通行為具有正面效果。

第2則：健康識能與就醫提問單(4/4)


只要兩個步驟
找出您最關心的問題

第一步 您這一次看醫師的目的主要是為了：(請勾選一項)

- A. 處理新出現的健康問題
(以前沒有，最近三週以內出現的症狀或健康問題)
- B. 處理原有的疾病
(持續三週以上的慢性疾病或症狀)
- C. 健康檢查或了解檢查報告
- D. 注射疫苗

第二步 翻至對應顏色頁面，
在這次 最想問醫師的3個問題 前方 打勾

看醫師前，做好準備很重要
使用這份就醫提問單，幫助您把關心且重要的問題先列出來
您可以把問題記下來問醫師，或把準備好的問題直接拿給醫師看
主動提問，讓您與醫師的溝通發揮最大效益
您可以把自己照顧得更好



A. 處理新出現的健康問題

最想問醫師的3個問題

- A1 對於我的症狀，醫師的診斷是什麼？
- A2 我需要做進一步的檢查嗎？
- A3 這個疾病是怎麼得到的？
- A4 有哪些治療方法可以選擇？不治會怎麼樣？
- A5 這個疾病接下來可能會有什麼症狀？會對健康造成什麼問題？
- A6 我在生活中要注意哪些事情？需要調整飲食或生活習慣嗎？
- A7 我的疾病是否需要回來複診？如果需要，什麼時候要複診？

其他問題：

B. 處理原有的疾病

最想問醫師的3個問題

- B1 我目前的症狀是在這個疾病的什麼階段？
- B2 這個疾病接下來可能對健康造成什麼問題？
- B3 我平常要注意什麼症狀？
- B4 我的病情需要調整用藥嗎？有機會減少藥量或停藥嗎？
- B5 這些藥的副作用是什麼？服藥要注意哪些事？
- B6 我需要調整飲食或生活習慣嗎？
- B7 下一次複診追蹤是什麼時候？

其他問題：

C. 健康檢查或了解檢查報告

最想問醫師的3個問題

- C1 我需要或適合做哪些健康檢查？
- C2 做這項檢查有什麼好處？如果不做會怎麼樣？
- C3 檢查後要注意哪些事？
- C4 檢查報告裡的數值是什麼意思？對我的身體有什麼影響？
- C5 依照檢查結果，我需要接受治療嗎？或是要注意哪些事？
- C6 依照檢查結果，我需要再做進一步的檢查嗎？
- C7 多久以後要再做一次檢查？

其他問題：

D. 注射疫苗

最想問醫師的3個問題

- D1 我適合打這種疫苗嗎？
- D2 打這種疫苗有什麼好處？如果不打會怎麼樣？
- D3 有哪幾支疫苗可以選擇？費用多少？
- D4 這種疫苗的效果可以持續多久？
- D5 打這種疫苗可能有哪些副作用？
- D6 打完疫苗後，我要注意哪些事？
- D7 我正在服用的藥(或治療)會跟這種疫苗互相影響嗎？

其他問題：

做自己健康的主人

就醫時主動提問，讓醫師知道您關心什麼
讓您得到需要的資訊，您可以得到更好的醫療照顧

設計團隊：衛生福利部區域醫療事務管理處區域醫療資訊發展處醫事名譽發展處護理師公會介入計畫
計畫成員：慈濟大學陳永亮教授、慈濟科技大學吳美娟教授、花蓮慈濟醫院附屬醫院 2017.11



生命 · 愛心 · 卓越 · 創新



國立成功大學醫學院附設醫院
National Cheng Kung University Hospital

生命 · 愛心 · 卓越 · 創新



Thanks For Listening