

[No.2]

回覆示教 培養衛教溝通力

談兒科護理學課程
導入健康識能之教學經驗

About Teaching Experiences of Introducing Health
Knowledge into Pediatric Nursing Courses

■ 文 | 張美娟 慈濟大學護理學系副教授 圖 | 廖文聰

健康識能

一個人發現，理解與使用健康資訊與服務的能力程度，以能為自己或他人進行健康決策與採取行動。

——*Healthy People 2030*

我博士班畢業後的第二年，一天在靜思堂通往醫院的走道巧遇王英偉老師，短短的幾分鐘會談，開始了耕耘「健康識能」福田的日子，直到現在，小芽萌出，還在努力灌溉。

「健康識能」對臺灣很多醫護專業人員而言是新概念，然而這個概念在歐美國家醫療衛生場域早已受到很大的關注。國際學者稱它是第六個生命徵象，與體溫、脈搏、呼吸、血壓、疼痛指數一樣的重要。王英偉老師擔任國民健康署署長4年，著力於健康識能友善實務的推廣。我跟研究團隊一起參與這個過程，讓我見識到，新的醫療場域溝通文化正在形成。這個文化裡共同的信念是以病人（目標對象）的需求為中心的溝通，解決健康識能形成的阻礙。

多年前有位學生照顧一位6個月大慢性腹瀉的小病人，如同花蓮許多的家庭，年輕的爸爸媽媽離鄉去臺北打拚，孩子交付給阿公阿嬤帶。學生手上拿著單張，一邊衛教阿嬤配方奶如何泡稀一點，阿嬤一邊聽一邊點頭，笑笑的直說：「好，好！」學生開心地完成他的任務。阿嬤真的會泡了嗎？老師了解後發現，原來阿嬤不識字，



花蓮慈濟醫院護理部舉辦健康識能友善教材競賽，鼓勵護理師參與優化衛教教材。

憑感覺泡奶，對學生的衛教，接受但不懂。這是很典型健康識能的問題。我們常說得很專業，病人聽不懂，但卻不敢表達；衛教單張內容生硬，病人看不懂，會說「我老花，回家再看。」最後的結果可能用錯藥、聽信偏方、無法判斷自己身體的變化，延遲就醫或過度使用醫療資源等。

推動健康識能友善環境

這幾年我們著力於推動健康識能友善的環境，倡議面對健康識能的問題，醫療衛生服務提供端得承擔更多的責任，要簡化訊息，把生澀的醫療訊息轉譯成病人容易懂、容易得到、容易使用的資訊。不管是口頭的溝通或書面的健康資訊，乃至於醫院的引導標示，所有的服務資源，皆符合這個原則。

而要做這個改變，第一步是讓所有的醫療服務提供者能了解健康識能的重要，以及具備提供健康識能友善照護的能力。多年來從中央衛生主管機關國健署、各種醫療健康專業團體、醫療機構的醫護人員、社區衛生所的衛生專業人員，我們辦理無數實體、線上的教學，直到現在大家對健康識能教育的需求仍是非常迫切。

導入養成教育

提供健康識能服務既然是醫療專業必備的能力，導入養成教育是一個必然。於是我們開始將健康識能的課程規畫入醫學系與護理系學生的課程中。在慈濟科技大學

任教時，我把健康識能的課程架構在二技的兒科護理學，來到慈濟大學後則是納入兒科護理學實習前的實驗課程。

由於健康識能很強調溝通技巧，尤其在衛教指導時，確保病人理解，常應用的回覆示教 (Teach Back) 與提供病人合適的健康識能友善衛教教材。我應用了翻轉教學結合團隊學習的方式。這個教學策略讓學生課前預先學習可以自學的記憶性知識，而在課堂上有更多的時間練習知識的應用。

溝通劇本的設計

我會運用影片進行教學。其中一支影片是呈現一位老太太與醫生的互動過程，老太太因為過度尊敬醫師，擔心耽誤醫師的時間而小心翼翼，許多的不理解只能一直點頭，對艱深的飲食營養的書面資訊無法說出「看不懂」，只能向醫師表達字太小、字很多，但被醫師忽略。觀看後，請學生從影片中「找碴」。學生們可以找出十幾個有問題的溝通片段，此時的他們完完全全融入老太太的處境，提出對於醫病溝通的批判。藉由這樣的經驗，希望學生進入臨床面對病人時，也能設身處地為病人著想。





張美娟老師多年來在校園及醫療院所推廣健康識能，盡可能讓民眾輕鬆了解衛教內容而付諸行動，達成改善健康的目標。

「溝通劇本的設計」是期末的作業，期待學生能應用劇本創作過程，進行角色對話的模擬。

學生的心得提到「創作與修改的過程，我們不斷地站在劇中角色的立場、心態及環境，來替主角設想，了解到有健康識能的溝通是什麼樣子」。

書面溝通的練習

書面溝通的練習，讓學生依據健康識能友善教材的指標，來評讀一篇小兒肥胖預防的衛教單張。這個指標是我們團隊發展的，主要強調教材資訊的清晰度與易讀性。

藉由練習過程，學生對應先前的實習經驗，對照臨床用的衛教單張，而能有所反思，例如：「護理站的衛教單張很多衛教內容太多，字很多敘述很複雜，對一個沒讀過國小的阿嬤可能會看不懂。」學生能夠對學習這個課程感動，同理到阿嬤看不懂衛教單張的窘境，護理的核心素養，慢慢生根茁壯。

健康識能不只是健康議題，更是人權議題，每一個人不分年齡、教育程度、職業、族群都享有公平的健康權。我們身在其中的醫療照護系統，應該讓任何人對攸關健康的訊息能充分獲得、理解而能判斷自己的健康狀況，選擇合適的醫療方式，對自身的健康採取行動。這是我們的責任。下次衛教時，別忘了跟病人確認「請您講一遍我剛剛的說明，讓我看看我有沒有講不清楚的地方」。