

醫學圖書館的新角色

—以臺大醫院建置健康教育中心為例—

張慧銖 黃嬭嬭

摘要

消費者健康資訊係指針對一般民眾提供醫療健康相關資訊，作為民眾就醫決策之參考。身為醫學圖書館員，除具備基本的圖書資訊技能，如：資料蒐集、組織、查詢及推廣外，在面對民眾日益增強的健康資訊需求時，醫學圖書館員亦須扮演提供消費者健康資訊服務的重要角色。本文除探討消費者健康資訊之定義，敘述圖書館如何提供健康資訊資源服務外，亦提供建置臺大醫院健康教育中心之經驗，期能作為國內各醫療院所及醫學圖書館擴充服務範圍與提升服務品質之參考。

一、前言

2003 年春季，亞洲爆發嚴重急性呼吸道症候群（簡稱 SARS）疫情，由於當時大眾對於 SARS 的症狀、傳染途徑等資訊並不瞭解，加上傳播媒體的大量報導，造成全球人心焦慮不安甚至恐慌。所幸臺灣在這次疫情的防制措施處理得

關鍵詞 (Keywords)：醫學圖書館；消費者健康資訊；臺大醫院健康教育中心

Medical Library；Consumer Health Information；the Health Resources Center
at NTUH

張慧銖：國立臺灣大學醫學院圖書分館暨醫院圖書室主任；E-mail: lisahcc@ccms.ntu.edu.tw

黃嬭嬭：國立臺灣大學醫學院附設醫院圖書室管理師；E-mail: tiger209@ha.mc.ntu.edu.tw

當，使 SARS 遠離我們，全民得以回歸健康正常的生活。經過此次 SARS 疫情的衝擊，使我們體認到醫療科技雖在持續進步，醫院的服務及相關設施亦日漸普及，但疾病類型與傳染途徑的多變，仍無法讓民衆擁有正確無誤的醫療觀念。可見醫院的醫療體制、公共衛生的防疫體系都存在著若干有待改善的空間，尤其是教導民衆正確的衛生觀念與就醫行爲更是重要的一環。衛生署於 SARS 疫情蔓延期間，爲避免疫情持續擴大，認爲教導民衆正確的防治知識與行爲，應能減輕疫情所造成的心理恐慌與壓力，特製作 SARS 防治宣導影片、海報及小冊子等各種衛教資料，同時加強宣導「強化全民健康行爲管理，落實個人衛生習慣之養成」。經評估後發現其宣導結果對民衆「防制 SARS」的知識與行爲確實有不錯的成效。^[1]然而教導社會大眾正確的醫療知識與行爲不能僅靠政府衛生單位的力量，因此，現今醫院之功能除了看診服務的提供外，如何給予病友正確的看診、用藥觀念，乃至於衛教資訊的提供，以提升其健康生活品質，應是 21 世紀各醫療院所及衛生單位所應努力擔負之核心任務。

隨著醫學知識的普及，民衆的健康意識不斷地增強，病友不僅希望了解自身所患疾病的病因、治療及預防等相關資訊，更希望了解醫師所採取的醫療方式及如何予以配合。因此，自 20 世紀 70 年代初期，國外便有許多醫院開始提供消費者健康資訊服務 (Consumer Health Information，以下簡稱 CHI)，並設置消費者健康圖書館 (Consumer Health Library) 或病人圖書館 (Patient's Library)，來爲病友及其家屬提供衛教資訊諮詢服務。此項新發展乃爲幫助病友及其家屬能及時了解和掌握最新之醫學科學技術成果與最有效的醫療途徑，也是醫院與病友間溝通與交流的最佳管道。^[2]在非常注重人權的美國，於強調病人權利與消費者應擁有知的權利之趨勢下，民衆對於本身健康與保健資訊的取得，在近 30 年來已有大幅成長^[3]，例如：Marshall 曾於 1960 年代致力於推動一般消費者健康資訊

[1] 行政院衛生署，《行政院 SARS 防治及紓困委員會醫療及疫情組新聞稿》。上網日期：2003.7.4。網址：<http://203.65.72.83/ch/ITC/ShowPublication.ASP?RecNo=3152> (15 June 2004)。

[2] Margaret Bandy, "Health Information for Patients and Consumers," in *The Medical Library Association Guide to Managing Health care Libraries*, ed. Ruth Holst (New York: Neal-Schuman Publisher, 2000), p.326.

[3] Theodore A. Morris, et al, "Approaching Equity in Consumer Health Information Delivery: NetWellness," *Journal of the American Medical Informatics Association* 4:1 (Jan/Feb 1997), p.6.

運動，以及 1970、80 年代的婦女健康運動。^[4]另前美國總統柯林頓更於 1997 年推出「病人權利法案」(The Patients' Bill of Right)，該法案強調應以改善醫療服務品質為宗旨，內容包括提供消費者正確且易懂的衛教資訊，以達到保護消費者的目的。^[5]而美國國家醫學圖書館(National Library of Medicine)也自 1998 年 10 月起開始建置 MEDLINEplus 網站，鼓勵民衆利用消費者健康資訊。^[6]臺大醫院有感於上述之發展，特委由圖書館(以下簡稱臺大醫圖)負責規劃建置「健康教育中心」(Health Resources Center at NTUH)與「健康教育資訊網」(Health Education Network at NTUH)，作為民衆檢索及獲取正確醫療健康資訊的管道。

若從醫學圖書館設立的目的來看，其主要的職責原在提供母機構(醫院或醫學院)教學、研究與服務所需之相關資訊，服務對象包括醫事人員、教職員工生等。由於國外許多醫學圖書館已逐漸拓展其服務範圍，將消費者健康資訊視為服務的項目之一，同時運用圖書館之專業人才進行資訊的蒐集、組織、推廣，及參考諮詢等服務，提供病友及其家屬適切的衛教資訊。可見醫學圖書館的服務對象，除了原有讀者外，更可延伸涵蓋醫院所服務的對象，亦即包括病友及其家屬。為使國內醫學圖書館同道對於參與醫院提供衛教相關資訊服務有進一步的瞭解，本文將以臺大醫院建置健康教育中心為例，介紹其衛教資訊的提供模式，期能從經驗分享中，透視醫學圖書館的新角色並指出服務內容的新方向。

二、消費者健康資訊的發展

(一)消費者健康資訊的意涵

Patrick 及 Koss 於 1995 年發表的「消費者健康白皮書」(Consumer Health Information "White Paper")中，將消費者健康資訊定義為：「提供資訊給個人及其家屬，以掌握本身的健康狀況及決定健康的相關決策。」^[7]著名的心臟科權

[4] 同註 3。

[5] "The Patients' Bill of Rights in Medicare and Medicaid," 1999, Retrieved May 19, 2004, from <http://www.hhs.gov/news/press/1999pres/990412.html>.

[6] Naomi Miller, Eve-Marie Lacroix, and Joyce E. B. Backus, "MEDLINEplus: Building and Maintaining the National Library of Medicine's Consumer Health Web Service," *Bulletin of the Medical Library Association* 88:1 (Jan 2000), pp.11-12.

[7] Kevin Patrick and Shannah Koss, "Consumer Health Information White Paper," 1995, Retrieved May 19, 2004, from <http://www.nlm.nih.gov/nno/1>.

威 DeBakey，在一次受邀至美國國家醫學圖書館的演講中曾精闢地指出 CHI 的重要性，他說：「即使現在的醫療儀器很先進，但我仍然在意的是，要有正確的資訊才可能有最好的醫療品質。」^[8]現代推動消費者健康資訊運動之父 Dr. Rees 將 CHI 定義為：「提供相關且適當的醫學資訊給一般民衆。醫學資訊的範圍不僅包括疾病的症狀、診斷及治療，尚涵蓋醫學資訊的檢索、精確性及醫療照護服務的使用。」^[9]此外，美國醫學圖書館協會消費者與病人健康資訊部門 (Medical Library Association and the Consumer and Patient Health Information Section，簡稱 CAPHIS/MLA) 則將 CHI 定義為：「提供健康及醫療資訊給一般民衆，包括病人及其家屬，除了提供疾病的症狀、診斷及治療等相關資訊外，消費者健康資訊尚包含健康促進、預防醫學、健康決策及檢索醫療衛生資訊系統。」^[10]

對多數人而言，確實不易區辨教育 (Education) 與資訊 (Information) 兩者間的差異。Martin 指出：「病人教育 (Patient Education) 是針對每一位病患的情況建立一套教學課程，內容包括病人需求的評估、情境發展、行為改變的企圖與評價。」^[11]Rees 則描述這兩種活動之不同在於：「CHI 是提供相關且合適的健康醫療資訊給一般民衆……；病人教育則是影響病人改變行為的一種過程，包括：醫學知識、態度及維持改進健康的技能。」^[12]由此可以很明顯地看出，教育是包含行為目標，而資訊則沒有。然而兩者所使用的資源卻相同，都是藉由書籍、小冊子或圖書館員所提供的解答而期望達到改變行為的目的。當然，如果在課程講習或是一對一之個人教學的病人教育資源，對於消費者或病患的自學模式也會有直接的幫助。由此可見，病人教育亦可視為廣義的消費者健康資訊。^[13]此外，CHI 尚提供三種功能，即個人衛生、醫療診斷及公共衛生。就個人衛生的需求而言，是希望達到自我照顧的目的；醫療診斷則為治療與處理健康問

[8] Daniel C. Horne, "A Medical Library for the Public: Starting and Running a Consumer Health Library," *North Carolina Libraries* 51 (Fall 1999), p.110.

[9] 同註 8。

[10] "The Librarian's Role in the Provision of Consumer Health Information and Patient Education" 1996, Retrieved May 20, 2004, from http://caphis.mlanet.org/resources/caphis_statement.html.

[11] 同註 2，p.327。

[12] 同註 2。

[13] 同註 2。

題；而公共衛生則是藉由訂定個別或組織的健康行爲，以達到減輕疾病或是促進健康的功能。^[14]

前美國總統柯林頓於 1997 年成立「消費者保護及健康照護品質諮詢委員會」(Advisory Commission on Consumer Protection and Quality on the Health Care Industry)，以確定「病人權利法案」的任務，更於 1998 年發表「品質優先：爲全美國人提供最好的醫療照護」之宣言。「病人權利法案」的權利與義務共有三項目標，即 1. 加強消費者對公平的醫療照護系統的信賴；2. 再度肯定消費者與醫療照護提供者雙方關係的重要性；3. 重申此法案是站在保護消費者健康權益的角度。委員會同時提出病人擁有下列七項權利：^[15]

1. 病人擁有醫療資訊的權利 (The Right of Information) ；
2. 病人有選擇醫療機構的權利 (The Right to Choose) ；
3. 病人有權獲得緊急醫療的服務 (Access to Emergency Services) ；
4. 病人有權作爲一個充分參與健康照護的決策者 (Being a Full Partner in Health Care Decisions) ；
5. 醫療機構須不分種族，一視同仁地予以照護 (Care Without Discrimination) ；
6. 病人有隱私權 (The Right to Privacy) ；
7. 病人擁有立即詢問檢查報告的權利 (The Right to Speedy Complaint Resolution) 。

另委員會亦提出一項病人必須履行的義務，即維護個人的良好健康狀態。(Maintaining Good Health)。

綜言之，消費者健康資訊服務係爲病友及其家屬提供疾病知識、藥品資訊、醫師查詢及衛教文章等相關醫療資訊。其目的在於教導社會大眾正確的醫療知識與行爲，以作爲就醫時決策之參考，期能降低醫療糾紛之產生，進而提升民衆之健康生活品質。

^[14] Mary Jo Deering, "Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries," *Bulletin of the Medical Library Association* 84:2 (Apr 1996), p.210.

^[15] "The Patients' Bill of Rights in Medicare and Medicaid" 1999, Retrieved May 20, 2004, from <http://www.hhs.gov/news/press/1999pres/990412.html>.

(二) 圖書館在消費者健康資訊所扮演的角色

美國的醫學圖書館與公共圖書館對於傳播健康資訊扮演著十分關鍵性的角色。根據美國健康與民衆服務部 (U.S. Department of Health and Human Services) 的調查報告，幾乎全部的受訪對象都是利用圖書館所提供的資訊，以解答一般性的健康需求與相關問題，甚至有 60% 的受訪者表示比較喜歡圖書館所提供的健康資訊資源。^[16]同時較具創新且包含廣泛的健康資訊計畫或機構都是由圖書館所成立，例如：馬里蘭州的 Health Information Project、馬里蘭州 Wheaton 市立圖書館的消費者健康資訊中心、Planetree Health Resource Center。^[17]此外，美國每年約有 122 萬人使用超過 1 萬 6 千所公共圖書館之總館及分館的健康資訊資源。圖書館員指出，健康議題與個人工作、財務和消費者問題同屬於民衆十大資訊需求之一。^[18]另根據美國圖書館協會 (American Library Association) 的統計，公共圖書館每星期回答讀者的參考問題將近 10 萬人次，研究顯示，其中 10% 的參考問題與健康議題相關，且大部分是關於疾病問題。為因應這項特殊的資訊需求，許多公共圖書館與醫學圖書館都開始舉辦與健康資訊主題相關的課程，包括提供連結醫療診所、醫學院校及圖書館等參考資源。^[19]

透過美國的經驗可以看出圖書館與圖書館員是健康資訊最主要的提供者，因為身為資訊組織與整理的工作者，圖書館員可以將大量不同的健康資訊資源加以整理成為具有邏輯性且有用的資訊；而身為資訊檢索專家，圖書館員應有能力分辨讀者真正的健康問題，且藉由檢索比對技能進一步增加圖書館本身健康資訊的館藏。^[20]然而也有許多醫學圖書館員表示，擔心此種角色會直接影響到病人教育者的工作範圍，同時病人教育者也害怕扮演資訊提供者的圖書館員會取代他們的工作，甚至產生衝突。事實上圖書館員已能很清楚地區分提供手術步驟的文獻與描寫手術過程，這兩者間的不同。因此，圖書館員在消費者健康資訊方面，其角色是作為一個資訊的提供者，而不是翻譯者。^[21]就如同 Rees 所言：「醫院圖

[16] 同註 14，p.213。

[17] 同註 14。

[18] 同註 14。

[19] 同註 14。

[20] Mary Jo Deering, "Partnerships for Networked Health Information for the Public," *Bulletin of the Medical Library Association* 84:2 (April 1996), p.207.

[21] 同註 2，p.327。

書館員在健康教育上扮演著一個很重要的補充角色，而這清晰、明顯的角色將會隨著本質、環境的需求及組織化的結構而改變。因此，運用創意來定義本身的角色是每一位圖書館員的義務。」^[22]

近年來各醫療院所為提升其服務品質，多採用「持續性之品質改進」(Continuous Quality Improvement, 簡稱 CQI) 與「全面品質管理」(Total Quality Management, 簡稱 TQM) 作為機構組織再造的方法。而圖書館在組織文化的變遷中分別扮演了兩種身分：1. 僅為提供資訊的傳統圖書館角色；2. 倡導品質改革的新角色，茲分別敘述如下：^[23]

1. 傳統之舊角色

身為一位圖書館員非常容易了解這個傳統角色所涵蓋的服務內容，包括：資訊檢索、館藏發展、規劃與推廣講習課程、參考服務及文獻傳遞等。這些工作因為「持續性之品質改進」的關係而有了新的變化。

在醫院組織中，首先接受品質改善教育訓練的是高階管理人員，當這群管理者需要「全面品質管理」資料，以作為醫院提升照顧病人品質的參考時，他們會請求圖書館員協助查詢並提供 CQI、TQM 及品質改善等相關圖書文獻資源。雖然 CQI 推廣教育最主要的部分是醫院的實際訓練課程，而圖書館則藉由主動提供相關主題資源以支援該項活動。

2. 倡導之新角色

當醫院進行病人照護品質改造時，圖書館員及圖書館服務也可藉此逐漸增加其曝光率與重要性。醫學圖書館運用本身的專業整合醫院的醫療資源，包括衛生教育單張、小冊子及動態視聽媒體，並持續參與 CQI 計畫，使得提供病友及其家屬健康資訊服務成為醫學圖書館最重要的工作之一。

(三) 圖書館如何提供消費者健康資訊服務

對大部分的病友及其家屬而言，消費者健康資訊的提供仍可算是一項新的服務。消費者健康資訊工作者除了積極向忙碌的醫護人員介紹其業務範圍與工作目標外，最大的貢獻是利用各種方式向缺乏健康資源的病友及其家屬與照護者提供

^[22] Rees AM, ed., *Managing Consumer Health Information Services* (Phoenix: Oryx, 1990), p.9; 轉引自註 2, p.327。

^[23] Nardina Nameth Mein, "Quality Improvement," in Ruth Holst ed. *The Medical Library Association Guide to Managing Health Care Libraries* (New York: Neal-Schuman Publisher, 2000), pp.60-62.

正確的醫療健康資訊與管道。面對未來不可預知的疾病問題，如何滿足消費者的健康資訊需求、有效地規劃與執行各種健康資訊服務，便成為圖書館相當重要的工作。以下擬分別就：1. 建立消費者健康照護服務；2. 評估消費者健康照護資源；3. 出版消費者健康資訊之出版品；4. 建置消費者健康資訊網站等四部分，說明圖書館如何提供消費者健康資訊服務。^[24]

1. 建立消費者健康照護服務

研究顯示消費者健康資訊需求逐年增加的原因^[25]，包括以下幾點：(1) 許多消費者發現他們浪費太多的時間在等待醫師看診上，而實際能與醫師討論病情的時間卻是少之又少，因此消費者自我管理健康照護的觀念逐漸普及；(2) 藥廠取代醫師的角色，直接向消費者解說藥品的功能；(3) 受過教育的消費者對醫師所做的決定逐漸具有判斷的能力。而消費者查詢醫療健康資訊的途徑很多，至少包括下列幾種：^[26]

- (1) 使用公共圖書館或醫學圖書館；
- (2) 查詢網路資源；
- (3) 閱讀自我照護書籍與消費者健康雜誌；
- (4) 使用免費之健康諮詢電話；
- (5) 詢問有相同或類似醫療問題的親友；
- (6) 利用醫療健康網站的 E-mail ；
- (7) 藉由電視頻道、廣播節目或紙本刊物獲取健康資訊；
- (8) 參與病友會的活動。

由上述消費者資訊尋求行為得知，圖書館可透過下列幾種方式提供健康資訊服務：

(1) 建置醫療健康網路資源

民衆利用網路的便利性進行查詢健康資訊已成為最主要的發展趨勢。前美國副總統高爾 (Al Gore) 曾於 1996 年宣布聯邦政府將建置免費的網路健

^[24] Donald A. Barclay and Deborah D. Halsted, "Creating Consumer Healthcare Service," in *Consumer Health Reference Service Handbook*, part III (New York: Neal-Schuman Pub., 2001), pp.125-190.

^[25] 同註 24，p.125。

^[26] 同註 24。

康資訊供民衆查詢利用^[27]，美國國家醫學圖書館隨即建置了 PubMed 資料庫系統，並於 1998 年完成以消費者健康資訊為主軸的 MEDLINEplus 網站。

(2) 公共圖書館與醫學圖書館共同合作

1998 年美國國家醫學圖書館執行一項公共圖書館與醫學圖書館的合作計畫，這項計畫的目的在於協助消費者篩選健康資訊需求，並幫助公共圖書館員使用最好的方式處理醫療健康問題。^[28]HAM-TMC 圖書館（全稱為 Houston Academy of Medicine- Texas Medical Center Library）與 Houston 公共圖書館合作即為此計畫的研究對象之一。藉由這項計畫的執行，得到以下幾點結論：^[29]

- ① 許多民衆畏懼去醫學圖書館，而較常使用令人感覺舒適的公共圖書館，使得公共圖書館因此擁有豐富的醫療健康資源；
- ② 有些民衆認為與當地圖書館員討論個人的醫療問題不具安全性，因此為了能持續使用匿名，民衆覺得使用大型學術醫學圖書館比較舒適；
- ③ 公共圖書館購買的健康相關書籍適合給予一般民衆閱讀，而醫學圖書館購買的則是提供給醫事專業人員參考，因為大部分的讀者較難瞭解醫學圖書館所蒐藏的專業性醫學圖書資料；
- ④ 病友及其家屬希望能立即獲得免費的健康資訊，而不願意透過付費的館際合作獲取健康資訊；
- ⑤ 公共圖書館員擁有良好的溝通協調能力，因此醫學圖書館員可參考及學習其推廣活動與相關服務；
- ⑥ 公共圖書館的電腦設備有限，即使館員已接受醫療教育訓練，但礙於資訊設備不足，無法立即提供健康資訊服務；
- ⑦ 即使公共圖書館員瞭解醫學資源的重要性，但人力不足的問題導致其無法參加相關的教育訓練。

這些結論可說是對未來公共圖書館與醫學圖書館相互合作，共同推動健康資訊服務的可能性拉開序幕。

[27] 同註 24。

[28] 同註 24，p.127。

[29] 同註 24，pp.127-128。

(3) 設置獨立之醫療參考諮詢空間

由於醫學專有名詞與觀念較為艱深，讀者類型也較複雜，使得醫療問題較一般性參考問題敏感且難以處理。圖書館員發現，在開放空間裡，病友及其家屬較不願意敞開心胸提出健康問題。因此為了讓病友及其家屬在舒適的環境中進行諮詢，HAM-TMC 圖書館特設置專屬的諮詢空間，擺放醫療健康相關書籍及電腦，以處理更多較私密性的醫療諮詢問題。^[30]

(4) 醫學圖書館應加強推廣服務

根據 HAM-TMC 圖書館的經驗，「如果建置了，他們必前來」(If you build it, they will come.) 這句古諺並不符合現實的情況。^[31]因為他們發現病友及其家屬其實不常使用醫學院或醫院圖書館，因此醫學院或醫院圖書館應該向實施推廣工作已有多年經驗的公共圖書館學習，可參考的推廣方式包括：^[32]

- ①利用當地媒體（如：電視、廣播或報紙）發表簡短且具重要性的醫學消息；
- ②舉辦醫學相關研討會；
- ③與當地商業機構成爲合作夥伴，出版醫療健康資訊產品；
- ④與醫療單位合作並藉由電視或廣播宣傳其醫療服務；
- ⑤參與健康主題博覽會，提供諮詢服務；
- ⑥製作衛教小卡片並擺放在任何場所，以方便民衆隨時、隨處可取得。

2. 評估消費者健康照護資源

圖書館有責任與義務對健康資訊資源、醫師及醫療院所進行評估，以提供民衆使用正確的醫療知識^[33]，以下分別加以說明：

(1) 評估消費者健康資訊資源

雖然病友及其家屬可藉由單張、小冊子或網路電子資源獲得大量的健康資訊，但並無法判斷其正確性及時效性。由於錯誤的醫學資訊

^[30] 同註 24，p.129。

^[31] 同註 24，p.132。

^[32] 同註 24，pp.132-133。

^[33] Donald A. Barclay and Deborah D. Halsted, "Evaluating Consumer Health Resources for Your User" in *Consumer Health Reference Service Handbook* (New York: Neal-Schuman Pub., 2001), p.135.

將導致病友及其家屬決定不適當的醫療處理、浪費醫療資源與金錢等。因此，由圖書館提供正確的看法與用藥觀念，是一項必備且重要的工作，而評估消費者健康資訊的項目應包括：^[34]

- ①作者 (Who)
- ②目的 (Purpose)
- ③時效 (Currency)
- ④對象 (Audience)
- ⑤正確性 (Accuracy)
- ⑥來源 (Sources)
- ⑦評論 (Reviews)
- ⑧品質控制 (Quality Control)
- ⑧連結相關資訊 (Links)
- ⑧涵蓋範圍 (Coverage)
- ⑧實用性 (Usability)
- ⑧警告與隱私權 (Disclaimers and Privacy)

(2) 評估醫師及醫療院所

「這個醫師如何？」是民衆就診前最常詢問的醫療問題，民衆藉由「打聽」的方式評論醫師的專業性。但利用這種方式流傳的資訊是最不具權威性及正確性，且經常包含錯誤的訊息。因此，若由圖書館負責整理相關資訊，以提供民衆作為參考，應為可行之道，而評論項目則可包含下列幾項：^[35]

- ①醫師的學歷與經驗；
- ②專業執照；
- ③學會檢定執照；
- ④教育訓練的背景。

3. 出版消費者健康資訊之出版品

圖書館提供消費者健康資訊之出版品可包括下列幾種類型：^[36]

[34] 同註 33，pp.137-144。

[35] 同註 33，pp.147-149。

[36] 同註 33，p.155。

- (1) 書目資訊 (Bibliography) : 包括健康相關的書籍、網站或期刊文獻, 並增加註解幫助讀者判斷實用、正確的資源;
- (2) 轉介資訊 (Referral) : 這類型出版品係提供各醫療院所及國家衛生單位的聯繫資訊, 如醫師的地址、電話、個人網站或是 E-mail 信箱;
- (3) 健康指導資訊 (How-to Information) : 提供醫學資料庫檢索使用手冊及評估健康照護等資訊;
- (4) 基本健康知識 (Basic Health Facts) : 提供某一疾病的病因、治療方式與用藥知識等資訊。

4. 建置消費者健康資訊網站

值此資訊科技時代, 網際網路急速發展, 網路已然成為現代人獲取資料來源最主要的工具。在醫學健康教育中, 網路扮演著革命性的角色, 其最大的影響是改變了醫病關係。由於醫學具有高度專業性, 醫護人員所擁有的醫學專業知識遠多於病友及其家屬, 在早期醫學資訊並未完全流通與普及, 醫療消費者常在無法掌握充分資訊的情況下做出不適當的抉擇。然而隨著教育水準的提升, 民眾逐漸重視自身及家屬的健康狀況, 不僅在參與疾病的診治過程中表達自己的意見外, 也藉由廣泛的閱讀及使用網路搜尋醫療健康相關資訊, 以便與醫師互動, 同時在醫療決策中具有判斷能力, 能及早發現病因並獲得及時的協助。因此, 圖書館除了提供消費者健康資訊之單張、小冊子等紙本出版品外, 建置消費者健康資訊網站亦屬重要的服務項目。消費者透過健康資訊的查詢、以 E-mail 與醫師互動、參與健康講習活動, 以達到自我診斷與照護的目的, 同時也增加民眾醫療知識, 減少醫病間的障礙。

目前全球網際網路的消費者健康資訊網站已相當蓬勃發展, 在數量和品質上都有顯著的增加與進步。然而一個優質、受歡迎的健康教育資訊網就像是一個綠意盎然的花園, 需要用心栽培與經營, 其規畫的方向可以參考下列準則:^[37]

- (1) 瞭解網站設置的目的;
- (2) 瞭解使用者的資訊需求;
- (3) 提供品質保證的內容;
- (4) 參考優質網站的規畫原則。

^[37] 同註 33, p.173。

此外，根據國內的研究發現，民衆查詢醫療網站的內容以醫療保健知識為最多，其次依序為醫院介紹之相關資料、全民健保法規、用藥資訊及疾病諮詢等項目。^[38]因此，規劃設置消費者健康資訊網站，除應提供上述項目外，尚須注意下列幾項網站之評鑑指標：

- (1) 全文搜尋引擎；
- (2) 分類目錄索引；
- (3) 互動性諮詢服務；
- (4) 網站的可及性；
- (5) 作者的權威性；
- (6) 內容的正確性及水準；
- (7) 連接的品質保證及吸引力；
- (8) 資訊的架構與設計；
- (9) 警告和聲明事項。

三、實例探討

在了解病友及其家屬對於醫療健康資訊需求的迫切性後，臺大醫院為達成「提供高品質與人性化醫療」之使命，特交由臺大醫圖於西址院區（舊大樓）建置屬於民衆的健康資訊資源中心，即臺大醫院健康教育中心。該中心已於民國 92 年 11 月 18 日順利啓用，其定位為一醫療保健知識教育單位，作為民衆獲得及檢索正確醫療健康資訊的管道。成立宗旨有下列幾項：

1. 整合臺大醫院現有衛教資源，協助民衆排除對疾病醫療與用藥的困惑；
2. 建立臺大醫院傳遞衛生保健觀念的統一窗口；
3. 加強病友及其家屬對臺大醫院醫師的信任；
4. 有計劃地邀集臺大醫院之醫事同仁撰寫衛教資訊、製作衛教影片。

以下即針對該中心之實體建置與服務（包括：空間配置、專業團隊、服務項目與功能特色）、軟體建置（包括健康教育網站），與該中心之未來發展加以描述：

^[38] 許麗齡，〈健康／醫療網站之需求與功能〉，《臺灣醫學》，6:4 (2002.7)，頁 587。

(一) 實體建置

1. 空間配置

該中心之空間工程共分為兩階段進行，於民國 91 年底完成建築師徵選作業，經多次會議討論平面規劃與細部設計後，第一階段工程發包作業於民國 92 年 6 月完成，並於該年的 8 月 22 日完工且驗收完成；第二階段工程在該中心右側新增一空間，此部分工程於同年的 9 月 28 日開始施工，10 月底完工驗收。至此健康教育中心之實體空間整修全部完成。

「健康教育中心」規劃為地上一層及地下一層，面積總坪數（含中央走廊佈告欄）約為 106 坪，地下一層為工作人員之會議室及工作室，地上一層為服務病友及其家屬之空間，共規劃七大功能區，茲將空間規劃及功能簡述如下：

- (1) 衛教資訊牆：位於中心外部的中央走廊上，規劃四大區塊供院內科部展示衛教相關海報及推廣熱門主題資訊。
- (2) 衛教資訊展示區：以主題式陳列衛教期刊及本院衛教書刊、衛教單張資料及小冊子，以便利病友及其家屬索取利用、展示衛教主題資訊與海報及播放衛教視聽節目。
- (3) 資訊檢索區：提供「健康教育資訊網」查詢及無線上網服務。
- (4) 諮詢服務台：提供衛教醫療資訊及醫療保健專業諮詢服務。
- (5) 多功能視聽服務區：具有視訊連線教學功能，定期舉辦衛教講習課程。
- (6) 多功能教室區：與多功能視聽服務區同步連線舉辦衛教講習課程，及醫療諮詢服務。
- (7) 入口展示休憩區：介紹中心成立緣由及展示中心服務項目。

2. 專業團隊

由於健康教育中心服務的對象是病友及其家屬，必須直接面對面解答其對醫療保健的疑惑並給予正確的就醫觀念，基於醫療專業知識的考量，認為該中心之現場服務人員須具有護理或公共衛生相關領域之專業背景較能勝任。因此，該中心自教學部及護理部各調派一名具有護理背景及良好溝通協調能力者擔任現場工作人員，同時新聘兩位護理專業人員，除規劃執行消費者健康資訊之各項服務外，亦可針對病患及家屬提供現場指引性問題之解說。此外，經由社工室的協助，招募 10 位自臺大醫院退休之護理人員擔任中心志工，共同組成專業團隊為臺大醫院之病友及其家屬提供最正確的醫療保健服務。

為協助及督導該中心之運作，整合院內之衛教醫療資源，推動民衆健康教育事項，臺大醫院特設置「健康教育委員會」（以下簡稱本會），由教學研究副院長為當然委員兼召集人，並由院長遴聘小兒部、內科部、社工室、門診部、家醫部、教學部、資訊室、營養部、藥劑部及護理部等主任及教授擔任本會之委員，另由圖書室主任擔任該委員會之執行秘書。其任務包括：

- (1) 審議健康教育中心採購設備及相關資料之預算；
- (2) 審核衛教資源之蒐集、典藏及展示等相關規劃方案；
- (3) 訂定各種衛教資源之出版管理規範與作業準則；
- (4) 審核衛教動態媒體之規劃及展示內容；
- (5) 審核健康教育中心定期舉辦之各式衛教講習活動；
- (6) 評估健康教育中心之管理及服務績效，並提供改進建議；
- (7) 其他有關病友健康教育相關事宜。

3. 服務項目

該中心之服務項目包括：

- (1) 陳列衛教單張資料；
- (2) 展示衛教相關海報；
- (3) 陳列衛教書刊；
- (4) 展示衛教專題資訊；
- (5) 播放衛教視聽節目；
- (6) 舉辦衛教講習課程；
- (7) 提供查詢「健康教育資訊網」；
- (8) 提供無線上網資訊服務。

4. 功能特色

- (1) 陳列衛教資料，推廣健康相關資訊；
- (2) 提供醫療保健專業諮詢服務，落實健康照顧指導；
- (3) 提供來院就診病友及其家屬休憩空間，進行資訊檢索、無線上網等活動；
- (4) 建置衛教資料庫，提供遠距衛教資訊資源服務；
- (5) 提供醫師專長資料庫，可利用疾病名稱、醫師名稱或門診別查詢；
- (6) 出版《臺大醫網》雙月刊，推廣健康醫療資訊；

(7) 醫療資訊資源之共建共享，以促進國際合作，進而達成國際化之目標。

(二) 軟體建置

為提供衛教醫療資訊，作為民眾就醫指引，以及癒後日常保健之參考，院方特委由臺大醫圖規劃建置「健康教育資訊網」。該網站係將存放於院內現有之衛教資訊，進行欄位化及加值服務，除原有全文之連結服務外，亦蒐集院內單張衛教資料及就診指引，進行數位化作業，以建立衛教資料庫並提供一具有查詢功能之介面。舉凡院方所出版之各種衛教資訊，包括：醫師發表之衛教文章、藥品查詢、衛生講座之講義、醫師網頁、門診時間表、各科部網頁及院內出版品所提供之衛教資訊，均可透過該網站所提供之查詢、連結、下載等功能，方便民眾取得。目前該網站仍在持續規劃建置中，茲將其建置目標與系統架構簡要說明如下：

1. 建置目標

- (1) 成為臺大醫院健康教育資訊之入口網站：
 - ①整合院內各類衛教資料
 - ②提供線上查詢及列印服務
- (2) 建置臺大醫院衛教資料管理系統：
 - ①提供衛教資料、醫藥查詢、疾病查詢等智慧檢索功能
 - ②提供個人化醫療資訊服務
- (3) 連結臺大醫院現有網路系統；
- (4) 促進醫療資訊資源共建共享，以達成國內及國際合作之目標。

2. 系統架構

整個系統共分為下列十大部分：

- (1) 認識我們；
- (2) 疾病知識查詢；
- (3) 藥品資訊查詢；
- (4) 醫師科別查詢；
- (5) 健康講座活動；
- (6) 家族保健資訊；
- (7) 本院衛教出版品；
- (8) 健康法規；

- (9) 醫療新聞；
- (10) 線上健康參考諮詢。

(三) 未來展望

根據國內研究指出，民衆獲取健康資訊的來源，主要是透過醫療從業人員、電視媒體、人們口語流傳、報紙及網路資源等管道。^[39]且從研究結果發現，病患非常重視健康資訊之「可信度」與健康資訊之「提供者」，因此大部分受訪者都希望由「醫院」或「政府衛生及健康單位」來提供健康資訊服務。^[40]然而國內醫院並未積極推展此項健康資訊服務，因此，臺大醫院便希望透過健康教育中心及健康教育資訊網站提供服務，以滿足病友及其家屬其對醫療健康之資訊需求，而其預期效益共可分為以下三個面向來說明：

1. 從衛教醫療資源面向
 - (1) 整合衛教資源之規格與定價；
 - (2) 提升衛教醫療資源效率；
 - (3) 建置內容充實之網站。
2. 從使用者面向
 - (1) 提供資訊加值服務；
 - (2) 提升民衆醫療知識。
3. 從醫院面向
 - (1) 增加病友溝通管道；
 - (2) 降低醫療糾紛；
 - (3) 提升醫療品質。

四、結論與建議

自 2003 年 12 月中旬以來，亞洲陸續有幾個國家爆發高病原性禽流感疫情，除農業經濟嚴重受挫外，對人類健康也構成一大威脅，亦可能造成人類流感的大流行。對於這次「禽流感」及「流感」的控管與預防，國內各醫療衛生單位及民

^[39] 邱培源，「病患健康資訊需求與尋求行為之研究」(臺北縣：淡江大學資訊與圖書館學系碩士論文，2002)，頁 102。

^[40] 同註 39。

衆在經過 SARS 的衝擊與教訓後，其健康行爲與相關衛生觀念，已明顯改善許多。而除了政府衛生單位出版了多種相關衛教影片、單張、海報，宣導正確觀念之外，臺大醫院健康教育中心也特別印製了「禽流感」及「流感」之衛教單張與海報（參見圖一、二），供民衆索取，以增加大眾對於疾病的認識。可見有專責部門照顧病患的健康資訊需求，且能及時提供新知服務乃是病人的一大福音。



圖一：「禽流感」衛教單張封面



圖二：「流感」衛教單張封面

圖書館是讀者與資訊資源溝通的重要橋樑，面對醫療環境迅速變化、醫學知識快速成長、醫病關係日趨複雜的情況下，使得醫事人員與民衆都對於健康資訊的查詢顯得特別重視。醫學圖書館面對不同使用者的資訊需求，如何將最新的醫學與健康資訊有效及正確地傳遞給每一位使用者，實為一重要使命。美國 St. Louis 大學醫學院就曾邀請其健康科學中心的參考部門特別設計一種名為「健康資訊資源」的課程^[41]，其目的即在滿足醫師與病友的資訊需求。在國內由臺大醫圖負責規劃建置的臺大醫院「健康教育中心」及「健康教育資訊網」顯為首例，並可充分證明醫學圖書館設立的目的，除了於配合醫學的教學、研究與服務外，更可擴展其服務對象，含概醫院所服務的顧客，即病友及其家屬，藉以提升醫學圖書館的專業形象並擴增服務內容。

本文首先從文獻中探討消費者健康資訊服務之定義與重要性，同時介紹國外實行消費者健康資訊服務之模式，作為國內發展之參考。事實上，在國內此項資

^[41] 蘇諶，〈醫學資訊資源與問題為基礎的醫學教育〉，《大學圖書館》，6:1 (2002.3)，頁 78。

訊服務可說是正在起步的階段，我們衷心期盼藉由臺大醫院建置健康教育中心之經驗，提出下列建議，期能對國內提供消費者健康資訊服務之品質與未來發展有些許助益：

- (一) 政府應主動發表消費者健康白皮書，訂定類似美國之病人權利法案，以保障消費者之健康權益。
- (二) 國內之醫療單位應廣設健康教育中心或病人教育中心，委由專人負責健康教育資訊之提供與相關推廣工作。
- (三) 國內之醫療單位應多多舉辦衛教講習課程，增加醫師和病友及其家屬面對面的溝通管道。
- (四) 各醫療單位應有計劃地徵集與撰寫中文版之衛教單張、小冊子，便利民衆閱讀參考。
- (五) 國內之公共圖書館與醫學圖書館應加強合作，以提供民衆便利之健康資訊服務。
- (六) 圖書館員須擴展視野並提升其專業能力。
- (七) 應鼓勵建置優良之中文健康教育資訊網站。

The Medical Library's New Role: A Case Study of Setting up the Health Resources Center at National Taiwan University Hospital

Huei-chu Chang Chen-jung Huang

Abstract

Consumer Health Information (CHI) is health information of relevance to the public for the purpose of making informed decision about personal health, such as healthy lifestyle choices, and the appropriate use of health care services. Today, patients and their families are currently eager to seek information about their health status and health care. While having the librarianship profession and training in collecting, organizing, inquiring and disseminating information, the medical librarian plays a new and important role in both consumer health information services and patient education. This essay explores definitions, developments and goals of Consumer Health Information, and provides the experience about setting up the

Keywords (關鍵詞) : Medical Library ; Consumer Health Information ; the Health Resources Center at NTUH

醫學圖書館 ; 消費者健康資訊 ; 臺大醫院健康教育中心

Huei-chu Chang : Director, National Taiwan University Medical Library ; E-mail: lisahcc@ccms.ntu.edu.tw

Chen-jung Huang : Librarian, National Taiwan University Medical Library ; E-mail: tiger209@ha.mc.ntu.edu.tw

Health Resources Center at National Taiwan University Hospital. Hopefully, these insights and ideas could benefit medical librarians in Taiwan to plan and implement these services.