

《醫病共享決策輔助工具實作工作坊》

讓民眾看得懂也聽得懂

中華民國家庭照顧者關懷總會秘書長／陳景寧 2017.06.09

陳景寧



學歷

- 政治大學社會研究所碩士

論文研究：女性、國家與照顧工作

經歷

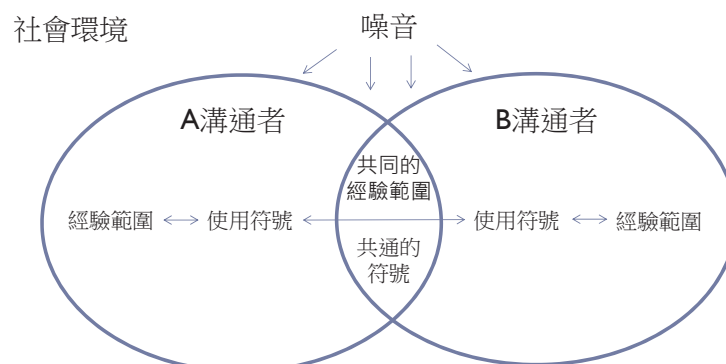
- 國會助理
- 行銷傳播集團總經理
- 企業公共事務顧問
- 非營利組織顧問
- 大學兼任講師

專長

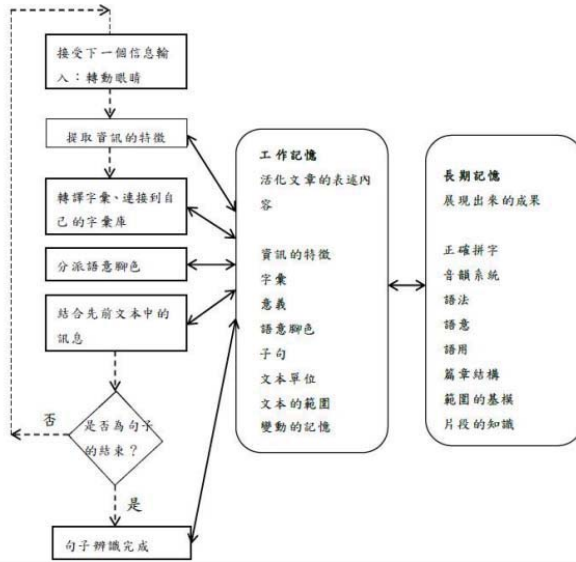
- 公共政策 / 社會行銷 / 議題活動 / 媒體溝通



為什麼您的意思，對方不懂？

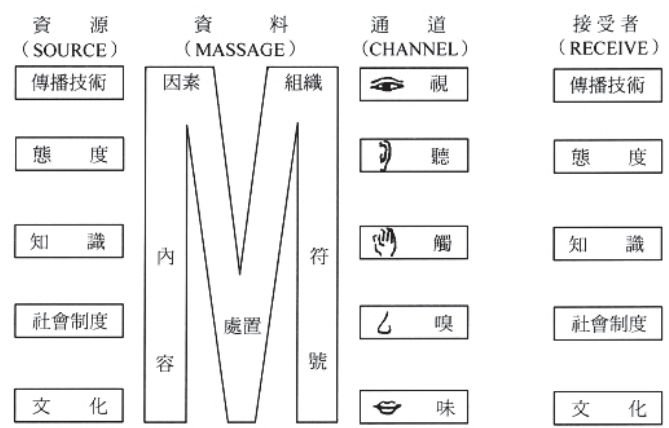


閱讀理解的歷程與結構

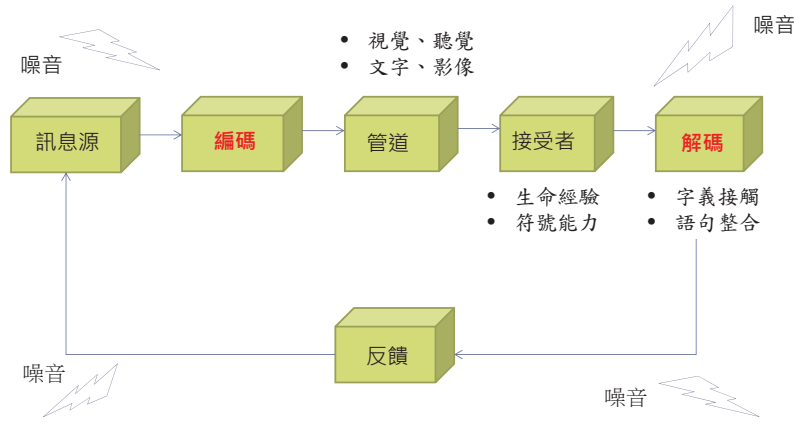


(Just, M. A., & Carpenter, P. A. (1980). A theory of reading: From eye fixations to comprehension. *Psychological Review*, 87(4), 329-354)
 羅鈞(2013)。(以華語為外語的學習者的閱讀歷程研究) 文藻外語學院華語文教學研究所 碩士學位論文

傳播模式(David Berlo)



訊息傳播的過程





一. 目標對象分析

- ▶ 你的主要讀者是誰？還有其它人嗎？
- ▶ 文件的目的是什麼？希望傳達什麼訊息？
- ▶ 讀者需要知道什麼？
- ▶ 你希望藉由這些訊息讓讀者做什麼？
- ▶ 想像您的讀者會對信息會有什麼反應？

★ 應考慮到目標對象的多元性，例如種族、性別、社會與經濟地位或身體狀況。



角色扮演

假設你的目標對象後，試著《角色扮演》，從他們的觀點出發，試著釐清這些訊息的用途，將有助於您接下來製作目標對象所需的訊息。

1. 這對我有什麼意義？
2. 為什麼我需要關心？
3. 我因此需要做什麼？
4. 好處、風險、代價？



二. 建構訊息

- ▶ 從最重要的訊息開始
- ▶ 文件的目標必須明確清楚
- ▶ 不要超過三個重點，不要貪心
- ▶ 以讀者的思考流程與邏輯編排論述順序
- ▶ 清楚的標題與內文編排
- ▶ 確保讀者可以快速且容易地看到所需訊息

★正如建築師在施工前創造藍圖一樣，請在著手撰寫前先打地基，根據您的需要構建撰寫大綱。



三. 能夠理解的文字

- ▶ 用人民的語言
- ▶ 專業用語的生活化描述
- ▶ 避免使用艱澀的文字
- ▶ 不要使用成語
- ▶ 文字愈少愈好
- ▶ 小學六年級能理解的程度
- ▶ 減少模糊的形容詞、拉近理解的落差
例如：心臟不正常的跳動



三. 易於閱讀的編排

- ▶ 文字大小盡可能一致
- ▶ 段落與方向性一致
- ▶ 路標：使用子標題來引導讀者閱讀內文
- ▶ Q&A：問題設計更容易閱讀及找到所需內容
Ex. 什麼是哮喘？形成原因？如何治療？
- ▶ 動作引導語清楚明確
例如：立刻註冊成為會員、連結此處即可獲得協助等
- ▶ 不同層次的標題明確
例如：使用大小字體或顏色
- ▶ 留白
- ▶ 善用圖表呈現
- ▶ 善用能增進理解的圖片或影像

五. 測試與修正

- ▶ 盡可能挑選沒有太多經驗的民眾測試
- ▶ 安排社經地位、性別等不同條件者測試
- ▶ 測試方式
 - ✓ 焦點團體
 - ✓ 網路問卷
 - ✓ 社群活動
- ▶ 主持人很重要
 - ✓ 自然地引導主動發言
 - ✓ 不設限、沒壓力
 - ✓ 不要問「你明白這個嗎？」人們不想承認他們不懂的事

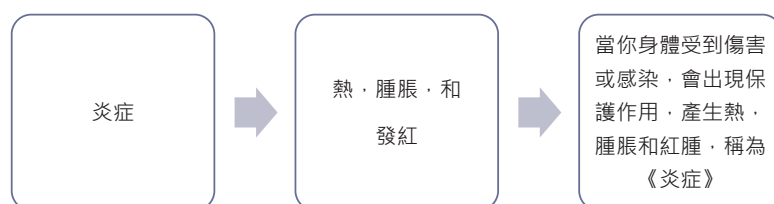


六. 更貼近閱讀者的心情

- ▶ 用故事或案例，打造閱讀的起點
- ▶ 同理心：這一切與你我都有關係
- ▶ 我關心你的決定以及對你的影響
- ▶ 我了解你選擇的為難
- ▶ 個人代詞 - 我，你，我們的微妙感受
- ▶ 有吸引力的標題



用讀者生命經驗能理解的文字



範例：ICU嚴重腦傷病人急性期後的治療選擇

疾病介紹：

撰寫說明：介紹疾病，包括不接受任何醫療措施之自然發展過程（病程或對健康的影響）。

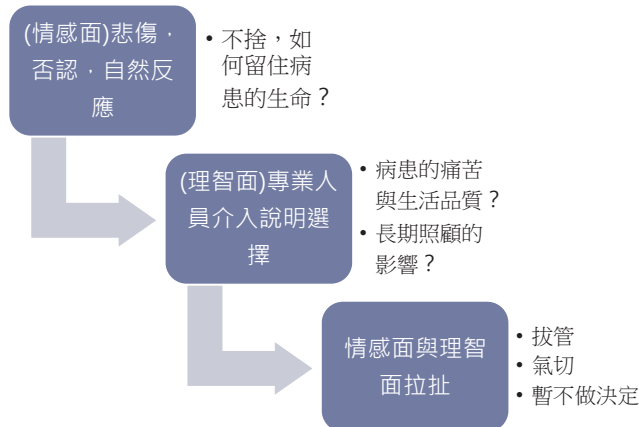
醫療選項介紹：

- 呼吸器拔管長期成功
- 依病患腦部損傷現況，意識有可能維持現狀，或是即使進步仍無法完全清楚，仍須仰賴他人長期照顧（依病患需求；可能有鼻胃管灌食，抽痰，及導尿管置放的需要）
- 呼吸器拔管短期成功，因病人狀況面臨呼吸衰竭需再次插管之選擇（依病患腦部損傷現況，可能有呼吸道分泌物排除困難，或是因反覆食物或是口水吸入氣管導致吸入型肺炎，再度引起呼吸衰竭）
- 重新插管使用呼吸器
- 氣管造口術並用呼吸器
- 安寧療護
- 呼吸器拔管失敗，因病人狀況面臨呼吸衰竭需再次插管之選擇
- 重新插管使用呼吸器
- 氣管造口術並用呼吸器
- 安寧療護

您目前比較想要選擇的方式是：

- 長期照顧（包含三管照顧之可能性：鼻胃管，氣管造口術，導尿管）
- 長期呼吸器照顧（氣管內管置放或是氣管造口術）
- 安寧緩和治療，改善病人不適症狀

病人家屬在想什麼……



範例：治療退化性關節炎：我該接受人工膝關節置換手術嗎？

治療退化性關節炎：我該接受人工膝關節置換手術嗎？

當醫師診斷，確定您患有「退化性膝關節炎」，本文章將幫助您瞭解相關病因及有關治療方式。

若您已經接受過藥物治療、復健運動或其他治療方式都無法解決嚴重的疼痛問題，請跟著我們的步驟，一步步探索自己的需求以及在意的事情，希望這能幫助您做出適合自己的治療選擇。

如有問題請向您的醫護人員提出諮詢。

什麼是退化性膝關節炎？

關節炎的成因是關節內的軟骨損壞，關節軟骨是一個軟墊，可以緩和體重及平常活動對骨頭的衝擊。

當軟骨退化並磨露出其下方的骨頭時，就是膝關節炎，會造成關節疼痛、僵硬、腫脹，活動受到限制。

症狀通常發生的很慢，會隨著時間逐漸惡化，它並沒有治療的方式，但可以透過適當的醫療，獲得良好的控制。

有什麼方式可以減輕退化性膝關節炎

藥物：如果症狀較輕，可以使用藥物止痛，包括消炎藥、止痛藥止痛劑、關節內注射藥物等。

冰敷、熱敷：在活動前熱敷可以放鬆關節，活動後冰敷可以減輕疼痛。

復健運動：復健運動可以增加肌力，減少關節受力。請事先和您的醫生討論什麼樣的復健運動比較適合您。

輔具：許多類型的輔具可以幫助減輕關節的壓力，包括拐杖、助行器、護具、穿著舒適的鞋子或鞋墊。

關節鏡手術：可以移除關節內游離的軟骨或骨頭，但這項手術對於退化性關節炎的效果尚有爭議。



範例：我有心絞痛，需不需要接受心導管檢查／治療

醫病共享決策輔助表

主題 我有心絞痛，需不需要接受心導管檢查/治療？
適用對象 / 適用狀況 醫師臨床診斷為心絞痛，需要與您討論治療(檢查)的方式
疾病介紹： 什麼是心臟病(冠心病)？ 冠心病 (coronary artery disease, CAD) 是一種因輸送血液和氧氣到心臟的血管有脂肪物質沉積，導致血管狹窄，臨床上會引起胸口悶痛，俗稱心絞痛。此疾病會增加您心臟病發作(心肌梗塞)和猝死的風險。 冠心病會有那些症狀？ 冠心病症狀可能不會引起任何症狀，也有可能第一次出現症狀就是心肌梗塞，因此知道如何避免心臟病是很重要的事。 若您有症狀時，最常見的症狀之一是胸部不舒服。您可能會感到： ■ 胸口緊縮或沉重 ■ 胸口出現悶痛感、壓迫感或燒灼感 ■ 一隻手臂或雙手臂、肩、背部、膝蓋、腿(下巴)或胃部疼痛或不適 除了胸口不舒服外，還可能有以下症狀： ■ 呼吸短促 ■ 噁心、嘔吐、打嗝 ■ 冒冷汗、皮膚蒼白 ■ 心臟不正常跳動 ■ 感覺疲倦 因為您的症狀以及醫師幫您做的檢查，顯示您極有可能患有冠心病，所以需要進一步討論治療方式。

文章適讀性(可讀性)線上分析工具



中華民國家庭照顧者關懷總會



台北市中山區撫順街8號4樓之A



<http://www.familycare.org.tw>



02-2585-5171



「中華民國家庭照顧者關懷總會」

