

出國報告（出國類別：其他）

22 屆健康促進醫院國際研討會

服務機關：臺大醫院新竹分院
姓名職稱：楊昆澈 主治醫師
派赴國家：西班牙
出國期間：103.4.21-103.4.27
報告日期：103.5.26.

摘要

健康促進醫院網絡(Health Promotion Hospital Network, HPH Network)，是隸屬 WHO 之下的一個組織，其主要的核心價值為發展出與健康促進緊密結合的企業認同，不但促進社區、病人和員工的健康外，也注重弱勢團體(如移民、難民、婦女、孩童和老人)的整體健康。今年的會議重點為「改變醫院和健康服務的企業文化(culture)，以提升健康促進」，這當中的兩大內容為：如何以健康素養(health literacy)為中心，以達到以病人為導向的健康照顧，以及如何為院內的工作同仁，營造健康的工作文化 (salutogenic culture)。

而此次的會議，除學習透過上述兩大核心主題，來改善醫院本身對員工健康和病人的照護能力外，因本院同時擔任全國健康促進醫院進階認證試驗計畫的輔導單位，因此我也代表本院參與口頭論文發表，與其他參與進階認證的國家代表，分享本院在認證試驗計畫中，如何以本院之經驗，對於其他醫院進行相關的行政輔導；同時，我也個人也參與本院自 2012 年起於拉達克(Ladakh)進行的國際醫療志工工作，同時對服務成果與服務架構，進行海報論文的發表，也和國外學者交換經驗。

目次

目的.....	1
過程.....	2
一、開幕演講.....	2
二、口頭論文報告.....	3
三、參與研討會.....	4
四、海報展覽發表.....	6
五、閉幕演講.....	7
心得與建議事項.....	8
一、心得.....	8
二、建議事項.....	9
附錄.....	11

目的

自 2006 年台灣加入世界衛生組織健康促進醫院國際網絡後，國建署推動了一系列相關的活動，譬如：健康職場、健康促進醫院或老人親善醫院等計畫，本院也參與了相關計畫，更成為台灣健康促進醫院進階認證的輔導單位，因此針對此成果，本院本來就有當仁不讓的義務，發表相關的努力成果。

本院在署立新竹醫院的時代，本來就有進行相關的國際醫療志工服務，自 2012 年起，針對印度拉達克(Ladakh)進行更具有計劃性、系統性和訓練性的志工服務，此精神符合 HPH 中對小孩和弱勢族群的關心，因此承繼 2013 年的成果，我代表醫療志工團，持續在 2014 年發表本院團隊的優秀成果。

醫院的治理其實在這幾年方興未艾，在國內的時候，我們常利用管理學院的概念來進行管理，但是透過 HPH 今年的主題，其實我們可以發現，原來在健康產業的企業管理，可以透過對員工和病患服務的健康促進來切入，這也是此行的學習和交流的目的之一。

過程

4/23 參加開幕式與開幕演講

4/24 參加口頭論文報告

- 題目：口頭報告 1.6: 臨床健康促進的整合介入：健康促進醫院認證計畫導入的初次經驗：以骨科部門為例。("Initial Experience of Implementing HPH Recognition Project Example from the Department of Orthopedics Surgery" in Oral Session O1.6 "Symposium: Integrated Interventions in Clinical Health Promotion – The way to go?")

4/25 參與研討會與論文海報發表

- 題目：海報展覽 P2.2: 孩童與青少年健康長日生活中的健康支持：賦權式的短期志工服務模式：第二年的拉達克地區孩童健康促進經驗(The empowerment model of short-term volunteer service: the second year experience of health promotion for children in Ladakh” in Poster session P2.2, Supporting child and adolescent health in everyday life contexts)

4/25 閉幕演講

(一)開幕演講(Opening Lecture)摘要：

題目 1：組織文化與醫院照顧品質：健康促進醫院與健康服務的經驗分享

(Organizational culture and the quality of hospital care: lesson from Health Promoting Hospitals and Health Services)

基本上，組織文化其實是可以分成很多面相的，譬如：包含員工道德感和忠誠度 (Clean culture)、員工所遵守的規定和政策的層級行文化(hierarchical culture)、員工的創新和適應性(developmental culture)，和代表員工具有競爭和目標導向的理性行文化(rational culture)，但是到底哪個面向會對於員工照顧病人的能力和品質影響最大，目前還沒有定論，不過已經有研究改變組織文化所產生的動能，是有可能可以改變員工的能力，進而改善員工照護病人的品質。

題目 2: 加泰隆尼亞健康政策裡健康促進底角色：加泰隆尼亞區公共衛生跨部門整合計畫(The role of health promotion in the Catalan Health policy: The interdepartmental Plan of Public Health of Catalonia (PINSAP))

巴塞隆納所屬的加泰隆尼亞(Catalonia)本身是自治區，與全世界的趨勢相同，慢性疾病為其主要的疾病，他們也發現許多健康問題，譬如肥胖和下背痛，跟社會階級 (social class)很有相關性，而且高達 80%的健康決定因子，其實並非來自單純的健康因素，而是所謂的社會性決定因子(social determinants)。根據歐洲最新的 Health 2020 健康政策架構，是要努力消除這些健康不平等的，所以 Catalonia 政府開始，開始進行跨部門的整合，從兒童肥胖的危險因子，年輕人的生活行為，成人的慢性疾病控制，老人照顧和精神疾病照顧等開始著手，以期消除不同區域間的健康差異。

(二)口頭論文報告 (24th April 2014)

當日的口頭論文報告主持人為 HPH 的 WHO-CC (WHO collaboration center)進階計

畫認證的計畫經理 Svane Jeff 和捷克 HPH 網絡的負責人 Kalvachova，而 WHO-CC 的執行長 Professor Hanne 也蒞臨指導。我們團隊的口頭論文「臨床健康促進的整合介入：健康促進醫院認證計畫導入的初次經驗：以骨科部門為例」(Initial Experience of Implementing HPH Recognition Project Example from the Department of Orthopedics Surgery, National Taiwan University Hospital Hsin-Chu Branch)，在報告後，包括主持人 Svane Jeff 的稱讚和 Professor Hanne 的感謝外，主持人捷克的 Kalvachova 也頻頻詢問我們的營運和合作秘訣，同時其他剛加入進階認證的東歐國家代表，也向我表示分享的經驗非常實用與寶貴。

其中，令我印象最深刻的是來自馬來西亞 Yan ANG 的口頭論文「醫院員工的健康促進計畫- WOW 計畫」(Promoting health among Hospital Employees--the WAW way)。Yan ANG 是馬來西亞一家小型醫院的計畫經理，在院內發起員工的健康促進活動，WAW 代表驚奇的「哇！」，也代表「肥胖離開」(Weight Away)的意涵，除了與本院類似的爬樓梯比賽、提供員工的體適能(ex.有氧運動)外，他們的餐廳更是推出不一樣主題的餐點活動，譬如：日式餐點(Japanese Fare)、漢堡日(Burger Day)、泰式餐(Thai Food)或馬來西亞餐(Malaysian cuisine)等。他們在電梯裡面的裝飾，除了有健康相關的標語外，也有活潑生動的健康資訊，譬如健康的冰箱等，甚至他們還編了一首 WAW 的主題曲，非常生動有活力。

(三)參與研討會

1. 健康照護系統組織(Healthcare systems and organizations)

24th April 2014 當天，除了自己的口頭論文發表外，我也聆聽以健康照護系統組織(Healthcare systems and organizations)爲主的口頭論文發表。其中，來自澳洲南部的 Christine Morris，發表了「Healthy Smile Healthy Life: integrated care to improve oral and general health」(健康微笑 健康生活：改善口腔衛生和整體健康的整合性照顧)，從原本的牙醫服務中，如何推廣「健康增值服務」，譬如：戒菸或整合的口腔衛生衛教，這都是值得我們思考的觀念與政策—健康是一整體的，並不適合用「專科」來做區分，因爲促進健康的概念是一體適用的。

2. 高齡友善醫院服務(Making hospitals and health services age-friendly)

我也參加了 24th April 當天的小口頭報告(mini oral presentation)，其中有兩個題目很有趣。首先是來自義大利的學者，發表有關失智症病人的癡呆行爲與精神症狀(Behavioral and psychological symptoms in Dementia (BPSD))，失智病人的行爲與精神症狀的處理方式：在住院時，經過老人專家對於病人本身和家屬照顧負擔的評估後，利用藥物治療和相關的照顧系統支持網絡(包括社福)，減少失智病人再度住院的次數與需求。再者，瑞典對於老人的照護，也開始著重在水平和垂直性的整合(collaboration)，在來自 Gothenburg university 這位報告者(護理師, PhD)的報告中，可以看出這樣的趨勢。

3. 回應社區健康的需求(Responding to community health needs)

25th April，我參與了「回應社區健康的需求」(Responding to community health needs)的口頭論文發表，聆聽了來自加拿大、瑞典和日本醫院，針對社區裡的健康

需求，如何進行更評估與服務。來自瑞典的 Mats HELLSTRAND，報告了他們的郡縣，針對 65 歲以上的老人所進行的週期性健康檢查與衛生教育措施，這個跟我們目前針對 65 歲以上者，每年有一次的成人健檢有異曲同工之處，看樣子本國的成人健康檢查，某種程度上是很具有創新的模式。

另外，我又特別與來自加拿大的 Cheryl 在社區對來自孟加拉的難民，如何進行初級健康照顧(primary health care)和相關的轉介照顧 (The Hospital Designed to Keep People Out of Hospital)，進行了有關弱勢族群提供服務的經驗分享與交流。

(四)海報展覽發表

另外，海報論文的發表是針對 2012-2013 年的海外醫療志工服務成果。針對架構的部份，我們有「賦權式的短期志工服務模式：第二年的拉達克地區孩童健康促進經驗」(The Empowerment Model of Short-term Volunteer Service: The Second Year Experience of Health Promotion for Children in Ladakh)，說明整體服務的核心架構，同時，與小兒急診的陳文發醫師共同發表的「拉達克地區小學的自營式健康照護系統：賦權式的短期志工服務模式之展現」(A Self-Operated Healthcare System for Elementary School Children in Ladakh: The Illustration of The Empowerment Model in Short-Term Volunteer Service)，是針對本院小兒部的成果所做的呈現，同時，我也參與了營養部歐陽主任的「賦權式的短期志工服務模式：以營養改善為例」(The Empowerment Model of Short-Term Medical Volunteer Service: A Nutritional Improvement Approach)發表。當天，陳文發醫師和我有遇到來自義大利的 Professor

Fornero Giulio，與他交換了相關的意見，對於我們醫院「走出去的服務」，他可是非常印象深刻。

(五)閉幕演講

從第一個演講「同儕的健康照顧正在改變世界」(Peer-to-peer healthcare is changing the world)到「在健康促進中，醫院所扮演的角色演化」(Evolving roles of hospitals in health promotion)，到瑞典的 HPH 負責人 Magareta(2013 年的大會主席)的演講，都呼應了今年的會議主題，組織文化的改變雖然非常重要，但是也是有一定的難度，不過組織文化對於一個健康照護單位，還是非常重要的，就像講者說的：IKEA 成功之道就在於：每個員工都很瞭解其企業價值，而營造出來的氛圍和效益會非常的大。

2015 年的 HPH 年會，將在挪威的奧斯陸舉辦，主題為「迅速變遷世界中的個人化健康」(促進 Person Orientated Health Promotion in a Rapidly Changing World)，時間在 6 月。

心得與建議事項

(一) 心得

這次的 HPH 會議，從「組織文化」來談健康促進醫院，然後在推演到對於員工的健康和照顧病患能力的提升，最後是病患與整個組織都受益的方式，跟我們傳統認為的「健康促進」角度有點不同。過去，大多數是從「健康」的角度直接切入，特別是針對某種狀態或疾病(譬如：肥胖、糖尿病、高血壓或過勞)，這次似乎是從「組織治理」開始，這樣的討論方式，對我來說是很特別和有點驚訝的，因為從組織文化談起，就代表要傳達的是一種概念，通常也是我們醫療人員最不喜歡討論所屬機構的「核心共識」，似乎這有違背醫療行為要獨立思考的傳統訓練價值觀。另外，我也驚覺在國外的職業醫學，健康促進，似乎慢慢的都與我們所謂的「企管」開始結合，也印證了未來是一個整合的世界，同時也從單純只有組織文化的治理討論，演變成含括病患、工作者和領導者都一該要參與其中，這些內容對於醫院的發展，從組織層級到臨床照顧，或與社區的互動都有其重要性。

另外，本院為全國健康促進醫院進階認證的輔導單位，除了本院(骨科部)的努力外，相關科室的配合和輔導單位的努力協助，都讓本次的成果報告得到與會者的肯定，在本院未來還會持續進行相關業務，應該繼續已相關的成果發表。

最後，本院所進行知國際醫療志工服務，在第二年的投稿仍受到重視，更是給本院志工團隊的肯定，除此之外也符合 HPH 對弱勢族群服務的重點，算是廣義的醫院對社區服務的延伸，這是值得肯定的。同時，在參訪相關的海報或口頭報告，因台灣的特殊環境，進行有相關性的系統性服務和發表的只有本院團隊，因為外國的醫院組織

大多著重在難民或少數族裔的服務。

(二) 建議

在這次短暫的參與會議和相關的課程後，相關的建議如下：

1. 鼓勵員工繼續參加 HPH 的會議，以提升醫院的組織治理

透過今年的 HPH 所有的演講活動，其實很注重在組織文化的治理與精鍊，所以對醫院來說，其實應該要培養年輕一代的員工繼續參觀後續的會議，特別是明年的主題為「Person Orientated Health Promotion in a Rapidly Changing World」(迅速變遷世界中的個人化健康促進)，更是符合目前的主流價值：如何提供客製化的健康服務。因此，院方應該每年都讓有意願且適合的員工參加年會，甚至可以在回國後提出相關的演講分享，這對員工是鼓勵，對院方來說也是有益處的。

2. 落實員工的健康促進

在許多口頭報告的場合中，看到許多國家的醫院針對自己的員工之健康多所注意，不但提供特別的專屬的員工門診(employee clinic)，也提供了相關的健康資訊、生活與飲食運動指導，這是值得我們學習與思考的。

3. 持續推動國際醫療志工服務和相對的成果發表

雖然目前國內有許多醫院都有進行相關服務，但本院的醫療服務志工，包括跨部門合作，特別是與醫事人員的加入，且進行有目標的持續性服務，並結合醫學生的服務與教學，在目前各大醫療團體間，具有數一數二的獨立特色。國際醫療志工服務，不但符合醫院評鑑中的國際醫療面相，也符合健康促進

醫院中，對於「回應社區需求(Response to community needs)」的呼籲，個讓醫院的員工能夠進行跨部門的合作，透過健康促進醫院(HPH)的年度大會，讓本院的成果可以與國際分享，不但肯定的員工服務，也同時讓本院在台大醫學院的教學佔有積極參與的角色，因此本院應繼續鼓勵國際醫療志工的服務參與和同時要求於國際會議上發表相關服務成果。

醫院組織的再造，涉及各職類的專業人員，在大家參與健康促進醫院的過程中，每位員工都有機會藉此參與國際性的發表平台，以開拓個人與科部的專業和國際視野，特別是非醫師的專業人員。因此，建議院方仍應持續鼓勵員工，在未來繼續有系統性、延續性含持續性的參與和發表，這對員工和院方來說，都是雙贏的局面。

附錄



圖 1. 22th International Conference on Health Promotion Hospital & Health Services 大會入場處



圖 2. 24th April 當日我進行口頭論文報告



圖 3. 24th April 的口頭報告與主持人 捷克籍的 Kalvachova



圖 4. 我的海報發表 (Ladakh 海外服務)-與合著人陳文發醫師合照

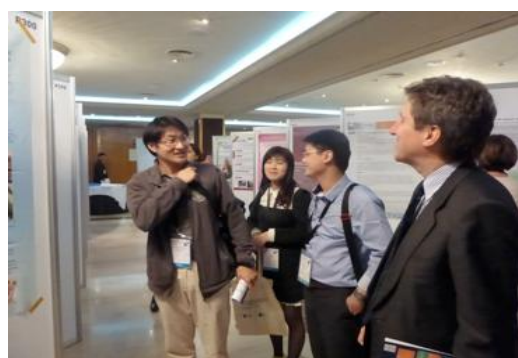


圖 5. 參與與陳文發醫師的海報發表



圖 6. 與義大利的 Professor Fornero Giulio 分享本院於拉達克(Ladakh)的服務成果



圖 7. 24th April 的口頭論文發表題目

圖 8. 我的海報論文發表題目

