



7

籌備活動的步驟

01

規劃與研究

協助患者組織的問題：

- ? 您試圖達成什麼目標？
- ? 誰可以參與？
- ? 資料上會顯示什麼？
- ? 誰是我們的目標對象？
- ? 需要向他們傳達什麼？
- ? 誰應該說服他們？



研究是溝通的基礎，而與正確的倡議者合作是關鍵

02

定義目標

明確、可衡量、可行且明確的目標設定。
作為活動的一部分，確定需要優先考慮
哪些行動項目，以及按何順序行動。



確定並使目標受眾參與

協助患者組織的問題：

- ? 誰是我們的目標受眾？
- ? 他們的優先事項與想法是什麼？
- ? 驅使他們採取行動的主要價值觀是什麼？
- ? 什麼內容會吸引他們傾聽和注意？



03

04

定位並使利害關係人參與

建立最適合參與活動的利害關係人名單。為利害關係人設計角色，以清楚
說明將要進行的活動參與和討論。



05

明確清楚的訊息

針對活動的訊息應簡單、行動導向且目標
具體。訊息應能與利害關係人產生共鳴，
獲得支持，並建立令目標受眾信服的
實例。



06

確定目標運動的溝通管道

溝通管道可以是：特殊利益團體、正式會議、
非正式迴廊談話、活動期間的人脈拓展、宣傳
活動、街頭行動、媒體訪談、記者會和社群媒體
論壇。

溝通管道應提供可信賴的訊息、具同理心，且
能夠影響他人。



07

監控並評估成功

協助患者組織的問題：

- ? 哪些有效，為什麼有效或為什麼無效？
- ? 有哪些可以改善的地方，以及可以如何改善？
- ? 您的利害關係人如何提供協助？
- ? 哪些訊息引起了共鳴，並有助於實現活動目標？
- ? 成功的阻礙因素及促成因素有哪些？



患者理解力檢查清單¹

醫療保健溝通的一個重大挑戰是確保患者理解口頭和書面的健康資訊，包括臨床解釋、建議、指示、教育素材等。以下檢查清單可幫助患者組織，評估醫護專業人員當前採取的確保患者理解之方法，並確定潛在的差距和改善的機會。

序號	檢查清單問題	是	否
1	醫護專業人員是否以淺白的語言提供口頭健康資訊和說明，並使用未經醫療訓練的人員也熟知的詞語（例如，「氣喘吁吁」而不是「呼吸困難」）？		
2	如果某個醫學或技術名詞沒有通俗的講法，醫護專業人員是否會在第一次使用時給予解釋？		
3	患者表格和教育資料是否容易閱讀，以及是否遵守使用淺顯易懂語言的原則？		
4	資訊是否以簡單且有條理的方式呈現，例如透過圖片和繪圖？		
5	是否先討論了最重要的資訊？討論和書面資料是否著重於患者需要知道的事情，以及他們可能想要知道的事情？		
6	資訊中是否排除了可能干擾患者和可能阻礙理解的複雜細節？		
7	在可能且經患者允許下，醫護專業人員在討論患者的照護時，是否將患者的家人及其他重要的人納入討論？		
8	醫護專業人員是否在溝通策略上考量到患者的整體理解能力、語言障礙、文化信仰和身心殘障？		
9	醫院是否可取得語言服務、口譯員與輔助科技，以滿足患者的各種不同需求？患者是否知道有這些資源？		
10	醫院在知情同意上的準則是否能夠加深患者對必須完全理解所提供的資訊才算是真正知情的信念？		
11	知情同意程序是否針對每位患者量身訂做，且是否明確解釋了風險、益處與替代選項？		
12	醫護專業人員是否使用開放式問題，而非封閉式問題來輔助更有意義的溝通？		
13	醫護專業人員是否使用回覆示教 (teach-back 或 show-me) 等技巧來衡量患者的理解程度，並降低溝通錯誤的風險？		
14	醫護專業人員是否鼓勵患者提出問題，並且在患者就診期間留出充裕的時間供他們提出問題和仔細查閱素材？		
15	醫護專業人員是否以口頭和書面的方式提供後續追蹤的指示，以加深其傳遞的資訊？		
16	如果患者的照護計畫發生變更，醫護專業人員是否為患者提供更新的書面指示？		
17	當患者不遵守治療計畫時，醫護專業人員是否會考慮，並評估他們是否可能不理解資訊或有健康識能障礙？		
18	醫院的醫護專業人員和工作人員是否接受有關健康識能障礙以及改善溝通和患者理解技巧的訓練？		