

醫學圖書館服務的新面向：「消費者健康資訊服務」美國參訪紀行

黃嬿媞

壹、前言

在了解病友及其家屬對於醫療健康資訊需求的迫切性後，臺大醫院特交由臺大醫圖於西址院區（舊大樓）建置屬於民眾的健康教育中心，該中心已於民國92年11月18日順利啟用。為觀摩國外消費者健康資訊機構營運方式與健康教育資訊網站建置情形，醫院特派遣健康教育中心規劃與營運人員，於今年（93年）8月2日至8月13日赴美參訪消費者健康資訊機構。筆者有幸奉派前往美國了解實際運作情形，收穫甚多，茲將本次參訪內容整理如下，以饗本刊讀者。

貳、消費者健康資訊服務的意涵

美國推展消費者健康資訊服務（Consumer Health Information，以下簡稱CHI），在近30年來已有大幅的成長。1970年代初期，美國許多醫院開始提供消費者健康資訊服務，並設置消費者健康圖書館（Consumer Health Library）或病人圖書館（Patient's Library），來為病友與其家屬提供衛教資訊及諮詢服務。此項新發展係為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。（註1）

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。」（註2）此外，美國醫學圖書館協會消費者與病人健康資訊部門（Consumer and Patient Health Information Section，簡稱CAPHIS）則將CHI定義為：「提供健康及醫療資訊給一般民眾，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。」（註3）

綜言之，消費者健康資訊服務係為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為，以作為就醫時決策之參考，期能降低醫療糾紛之產生，進而提升民眾之健康生活品質。

參、參訪美國消費者健康教育機構

本次行程安排五所實際運作CHI作為參訪的對象，這些機構分散在美國西岸之舊金山（San Francisco）、奧瑞岡（Oregon）與東岸紐約（New York）。

一、ValleyCare Health Library & Ryan Comer Cancer Resources Center

< http://www.valleycare.com/hl_about.html>

最早是兩名護理人員認為，健康資訊對於病患或家屬十分重要，便在服務之醫院內，推廣消費者健康資訊的觀念。恰逢一位治療多時之癌症病童死亡，其父母深切體認到「病患或家屬知的權利」，因而在1991年捐款成立ValleyCare Health Library，服務對象為社會民眾與醫事專業人員。此服務中心與醫院有些距離，座落在一開放性醫院旁之診所大樓內，空間不大但小巧且精緻；其目的在提供安靜、有品質的服務。

該圖書館有兩大特色：（一）人員組織配置包括圖書館員及護理師，圖書館員負責蒐集整理醫療疾病相關資料資源，護理師則提供醫療諮詢服務；（二）有一特別館藏值得國內參考發展，即屬於孩童衛生教育的資料媒體，包括：海報、圖書以及教具。

二、PeaceHealth Medical Group Health Information Center

< <http://www.peacehealth.org/Oregon/HIL/hilhome.htm>>

特
載

成立於1992年Oregon的Eugene，係屬於社區型天主教醫學健康資訊中心，小巧而精緻。該中心位於兩層樓方形建築的一樓門診區，各門診均有拼布圖畫與花草，顯得十分舒適；而門診病患為其主要服務的對象。在Eugene市區另有一分處，也是以服務大眾為主。值得一提的是，該圖書館員為一位69歲的女性，儘管如此高齡仍對工作充滿熱誠與精力，專業又親切，圖書館網頁即是由她一手建置與維護。

三、Mid-Columbia Medical Center Planetree Health Resource Center

< <http://www.mcmc.net/default.cfm> >

約20年前，一名阿根廷婦女（名為Theriot Angela）在美國因重病住院，患病期間，她覺得對於自己的病情毫不瞭解又無從問起，醫院環境也不甚舒適。因此痊癒後極力倡導規劃Planetree組織。Planetree名稱的由來，是Angela得知，醫學之父Hippocrates常在Plane tree樹下為醫學生授課，因此選定Planetree作為組織標誌。Planetree為一私人、非營利性質的組織，其哲理信念有三：病人的選擇、資訊可及性與舒適的環境，只要認同這三個信念者即能加入Planetree機構。

Mid-Columbia Medical Center Planetree Health Resource Center位於Oregon的The Dalles，The Dalles是個小城鎮，人口只有1.2萬人，卻有四所圖書館。此健康資源中心係在1992年成立，屬於社區型中心。美國境內加入Planetree機構者不少，此處是發展最早也是最成熟的健康資源中心。該中心是棟二樓的舊式建築，內部不大但擺設得十分舒適。參觀完中心後，接著Miss Michele Spatz帶領我們參觀鄰近的Mid-Columbia Medical Center，發現每一層樓的病房都設有屬於病患與家屬的小型閱覽室，約有50種衛教圖書資料，顯示健康資訊的易於取得。

Michele經營消費者健康資訊服務已有多年豐富的經驗，她分享此機構筆路藍縷的成長過程，如：圖書資料如何從少到多；醫師的拒絕到接受與幫忙等；館員除了持續不斷的努力還需做宣傳，如針對不同群體（包括教會、學校、醫護人員）宣傳該中心的成立目的與服務內容、免費授課、參加地方的報紙或談話性節目。總之就是盡力爭取圖書館曝光的機會。

另外，她強調需配置圖書館專業館員，因為護理人員不熟悉資訊的分類、組織與整理，若由圖書館員與護理人員共同合作則十分合適，可藉由衛教諮詢的互動來提供更詳細的資料。她還提到如何讓醫師與民眾接受此機構的方式，例如：進行各項調查如民眾滿意度，提供數據給醫師與主管參考；與上級主管維持良好的溝通與接觸，讓她們知道正在執行的業務等。簡言之，不能沉默而需盡量讓使用者與反對者瞭解圖書館成立目的與功能。此外，提供醫學專業資料，如備妥每科別前十名診斷的相關資料，以便隨時提供給民眾，才能增加使用滿意度。

四、The New York Library Mid-Manhattan Library Health Information Center

<<http://www.nypl.org/branch/choices/>>

紐約市立圖書館共有85個分館，其中所參訪的Mid-Manhattan Library Health Information Center的館藏及每日的使用人次是僅次於總館（The New York Library），且其主任曾受過護理專業訓練，加上工作多年逐漸累積醫學術語辭彙及相關知識，因此，僅有此分館設有消費者健康資訊服務。現因受限於經費不足的關係，每日開放時間長短不一。此圖書館服務的特色為：

1. 這所Health Information Center是屬於公共圖書館類型，擁有非常豐富的館藏，也致力於推廣工作，因此使用的人數非常的多；但館員表示因人力有限，無法提供高品質

的服務，也是一項大問題。

2. CHOICES網站建置完善，每月提供一種疾病主題的可用資源，包含：圖書、網站，並簡要說明各書籍與網站內容，以及記載圖書之索書號、作者與出版資訊等資料。
3. 根據楊主任描述，大部分使用者認為華人較具親和力，因此多半喜歡找她諮詢醫療保健問題；但也常令她應付不暇。（根據筆者的觀察，果然楊主任是最有人氣的館員。）

五、The New York Academy of Medicine Library

< <http://www.nyam.org/library/> >

位於紐約市郊之私人醫學圖書館。目前是美國第二大的醫學圖書館，服務對象為醫事人員及一般民眾。成立之初僅開放給醫事人員，作為研究公共衛生等專業學科之用，直到十九世紀晚期才開放給所有民眾使用，不過其被使用的頻率與人數仍低，每月平均約10人左右。該館雖不是以消費者健康為服務宗旨，但特為病患與家屬設計一張疾病諮詢的單張，即把此單張拿給醫師填寫疾病相關問題後，民眾可依循醫師的說明到圖書館查詢相關資料，以便了解本身的健康問題。The New York Library Mid-Manhattan Library Health Information Center亦提供同樣的服務。此圖書館特色為：

1. 妥善保存珍貴醫學善本書、手稿真跡與標本模型，這些珍藏品館方還特別上鎖，加以保管。另裝訂期刊室擺放著諸多醫學名人的雕像，如巴斯德、Hippocrates等，有如中古世紀的醫學博物館。
2. 堅持傳統古典風格，整個圖書館之天花板與地板都是用十分古老的建材，色彩亦透露出年代久遠的樣子。
3. 科技時代的來臨，許多國內外圖書館紛紛取消卡片式目錄的服務，但當我一踏進此圖書館時，看到傳統古老的目錄櫃仍在與維護，覺得十分感動，這所醫學圖書館同時兼具「人文」與「科技」兩種特色。

肆、臺大醫院健康教育中心需加強之業務與做法

以兩週的時間經歷舊金山、奧瑞岡與紐約參訪五家機構，著實給予我們很大的啟示，茲列出本院健康教育中心須加強與改進的項目，如下：

- 一、本院應增添健康照護相關書籍，並廣泛徵求醫護同仁或民眾推薦。
- 二、本院工作人員雖具護理背景，但接受諮詢時，仍須注意權限範圍，宜強調「所有資料僅供參考，仍應以醫師建議為主」。
- 三、本院現有健康照護紙本資料目次的建立刻不容緩，細部作業應參考圖書室資訊組織之方式。
- 四、本院應儘早完成建置健康教育資訊網，除可擴增衛教資料、嘉惠遠方讀者，又可減少紙張消耗且具環保意義。在此之前，本院自行印製的紙本可酌收費用，符合成本效益又能杜絕浪費。
- 五、國外已有中文的衛教單張與網站，有鑑於中文健康照護資料庫極為缺乏，本院應鼓勵醫護同仁翻譯或編寫健康相關資料，以增進民眾獲得資訊之可及性與可接受性。
- 六、將來與兒童醫院結合，推廣孩童之衛教；或與鄰近學校合作，舉辦相關衛教講習課程。

伍、結論與建議

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，使得醫事人員與民眾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達給每一位使用者，實為一重要使命。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」顯為首例，除了可充分證明醫學圖書館設立的目的，配合醫學的教學、研究與服務外，更可擴展其服務對象，包括醫院所服務的顧客，即病友及其家屬，以提升醫學圖書館的專業形象並擴增服務內容。

本文藉由參訪機會，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，此項資訊服務可說是正在起步階段，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，進而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。
- 三、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，便利民眾閱讀參考。
- 四、有些機構陳列第二語言（西班牙文）的衛教單張，可值得我們參考研發客語與閩南語的衛教單張，或是針對外籍新娘與看護出版越南語或是泰語的衛教單張。
- 五、國內之公共圖書館與醫學圖書館應加強合作，以提供民眾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，以及撰寫中文醫療衛教單張與小冊子。

註釋

1. 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), 326.
2. Kevin Patrick and Shannah Koss, "Consumer Health Information White Paper" 1995. <<http://www.nlm.nih.gov/nno/1>> (19 May 2004).
3. "The Librarian's Role in the Provision of Consumer Health Information and Patient Education" 1996. <http://caphis.mlanet.org/resources/caphis_statement.html> (20 May 2004).

感謝您的支持！

「九十二年度本校接受公務機關委辦或補助計畫結餘款再使用計畫」提供本館購置醫學圖書，總金額為新臺幣475,323元，感謝陳院長及下列老師（依姓氏筆劃順序排列）熱心捐助，協助圖書館充實圖書資源館藏，謹此致謝。

陳院長定信、王淑芬老師、李宇宙老師、林明燦老師、林琬琬老師、施永豐老師、胡海國老師、張上淳老師、張金堅老師、郭敏光老師、陳玉祥老師、詹美華老師、劉華昌老師。