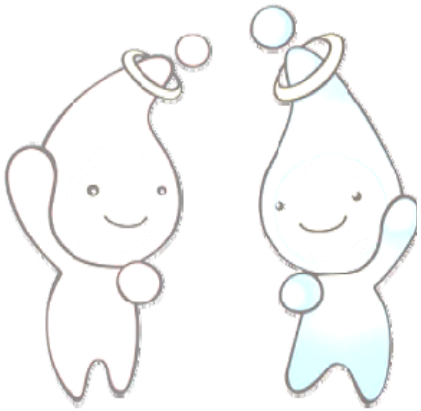
高雄市營造婦女友善醫療環境推動經驗

高雄市政府衛生局
報告者：張素紅

- 背景說明
- 推動策略
- 跨領域合作機制
- 友善空間情形營造成果
- 檢討及展望



話說從頭

這是一個由下而上

民間團體影響政策制定的案例

一群女性權益倡導者

☞高雄市婦女政策白皮書(1998年)

婦女健康政策

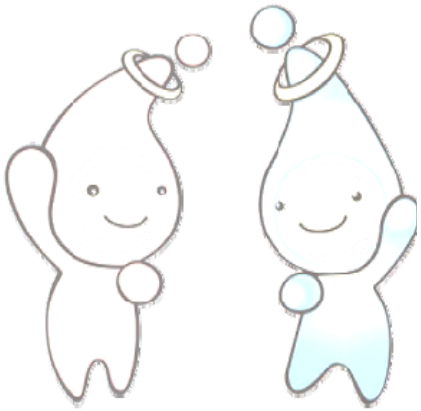
尊重婦女醫療權益

↓

成立『婦女醫療倫理委員會』

↓

『營造婦女醫療環境推動小組』



呼應
全球性策略~性別主流化

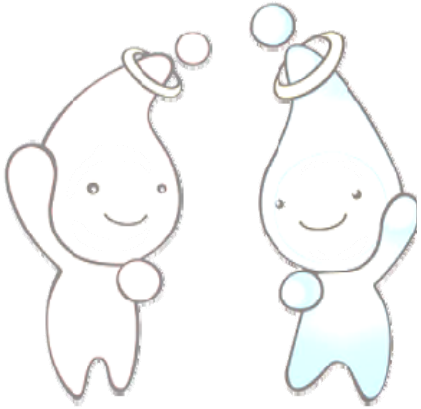
- 1995年聯合國第四屆婦女會議「北京行動宣言」通過『性別主流化』全球性策略
- 以性別平等為核心主流，重新配置具性別敏感度觀點的政策、立法、預算與資源。

“不只是為女人爭取好的生活品質，而是爭取所有人類較好的生活品質。

~前聯合國秘書長安南~

陳市長的願景
「幸福高雄」

- 期許讓每位高雄市民充滿幸福感~
- 對婦女與弱勢朋友的關切，將婦女友善醫療環境列為重要施政計畫。



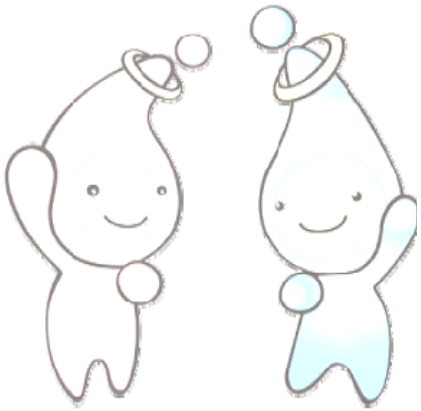
婦女健康基本主張

- 女性應被尊重為一個「人」而非一個「物體」
- 女性應是整體被瞭解，非僅限於罹患疾病部分
- 每個婦女都是獨一無二，不僅在於其自主性，重要的是個人主觀感受、生活經驗及自我認知
- 每位女性都有其隱私權、自主權
- 健康照護最終價值，在於維持女性尊嚴

~Mc Bride, 1981~

婦女友善醫療環境的信念

- 高隱密式的醫療環境，隱私權的維護
- 受尊重及安全感的醫療經驗
- 以婦女為主體的全人全方位的醫療



推動策略

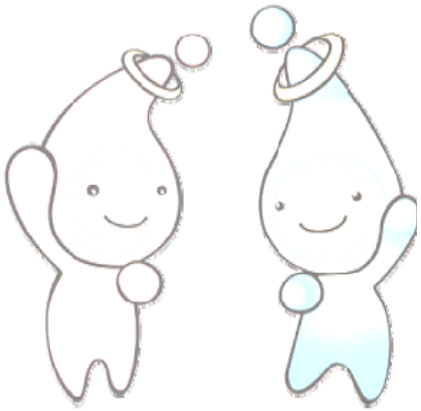
首長的期望及決心

愛與魄力、幸福高雄~
許高雄市婦女一個友善的醫療環境

陳菊市長與衛生局長邀請高雄市各醫院院長、婦女團體、民眾，共同呼籲及簽署，攜手共造婦女友善醫療環境。

共同期許

- 醫療機構、醫療人員和社會各界共同關注婦女醫療需求，共同營造「婦女友善醫療環境」
- 滿足婦女在就醫過程中有充份「知」、「自主」與「尊重」的權利
- 獲得最佳的醫療處遇與經驗



高雄營造婦女友善醫療環境計畫

友善醫療環境推動小組

學習交流
- 醫院觀摩學習
- 民眾醫院座談

•設立指標
- 女性觀點

跨界合作

民眾參與

教育宣導
- 醫事人員教育
- 研擬注意事項

•輔導訪查
- 專家實地輔導
- 民眾體驗評核

跨界合作

成立「高雄市營造婦女友善醫療環境推動小組 」

推動小組委員

衛生局蘇副局長擔任召集人，婦女健康專家、婦女團體、婦產科醫師、社工、衛生局等代表。

推動小組任務

- 研訂本市婦女友善醫療環境推動範疇。
- 協助推動本市婦女友善醫療環境計畫。
- 研訂營造婦女友善醫療環境指標。
- 輔導本市各醫院營造婦女友善醫療環境。

研擬指標

女性觀點出發

廣集意見，腦力激盪形成策略

2000年

婦女醫療生態焦點團體

2001年

婦女健康之醫療需求探討—德懷研究

以女性觀點檢視現存女性就醫處境

2003年

婦女親善就醫環境評鑑計畫

92.94年市立醫院試辦。以醫院自評、輔導訪查改善婦女就醫服務

2007年

營造婦女友善醫療環境計畫

- 成立友善婦女醫療環境推動小組
- 訂定「友善婦女醫療環境重要指標」
- 邀請本市各醫院共同營造友善婦女醫療環境。

逐步落實本市婦女友善醫療環境，營造一個具性別考量符合「人性化」之婦女友善醫療環境。

婦女醫療生態焦點團體

女性求醫過程獨特的遭遇與問題

- 診療空間忽略隱密性，婦女缺乏安全感
- 身體暴露的困窘
- 就醫流程缺乏符合女性的私密性需要及尊重的態度
- 不當的就診檢查儀器及設備:缺少人性化
- 治療人員的介入

婦女醫療生態焦點團體

期待一個以”人”的需要為主體思考的醫療空間

乾淨、明亮、舒適

注重隱私權

女性特殊檢查，依女性的需要來設計

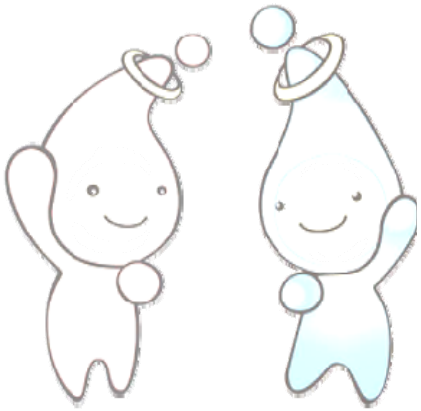
安全性考量

•充份的資訊

•方便性

針對特殊的弱勢者的考量設計

將抽象紛亂意念化為具體結構性操作指標



婦女健康之醫療需求探討—德懷研究

政策面中暨重要又可行的五項議題中，包括了評鑑「醫院」與「醫學教育」這兩個項目中，必須包括：「性別相關課程」

「醫院對性別差異就醫環境的重視程度」

「隱私權」

「廣納女性意見」

「政策制定應以滿足婦女的健康需求和理想就醫環境」

婦女健康之醫療需求探討—德懷研究

教育面中暨重要又可行的五項議題中，全部與**醫學人文教育**有關，包括：

「多元性別醫療教材以及親身體會」

「性別倫理以及兩性溝通課程 」

「醫護人員的人文素養和同理心訓練」

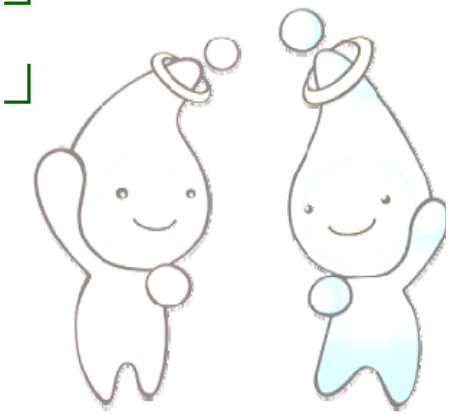
「加強醫療照護人員注重病人的隱私權」

「培植醫療工作者能提供全人醫療的能力」

婦女健康之醫療需求探討—德懷研究

行政面中既重要又可行的六項議題中，全部與身體檢查的身體**自主權**、**隱私權**與**被尊重感**相關。

包括：「流程與環境設計」
「內診」
「觸身檢查：乳房」
「解說：充分說明，同性醫療人員」
「觸身檢查室，獨立且完善的空間」
「隔簾」
「檢查時才暴露病人身體」



「高雄市營造婦女友善醫療環境評核指標」

硬體空間

- 婦產科門診
- 產房
- 婦產科病房
- 母嬰同室
- 開刀房
- 乳房外科門診
- 尿路動力學檢查室
- X光或超音波室
- 急診
- 公廁
- 其他科別及全院

管　理

- 目標與推動
- 特色與需求
- 認知與態度
- 經營與管理

社會關係

- 婦女健康之衛教活動
- 婦女醫療服務之整體特色

教育訓練

- 婦女健康與權益相關議題
- 更年期、處理人工流產婦女
- 家庭暴力受害人處置
- 美容整形美白瘦身減重等
- 母乳哺育、乳癌處、
- 過去一年剖腹產率

工作人員態度

- 候診
- 產檢
- 醫師問診
- 生產
- 人工流產

實地輔導訪查

以溝通取代對立

搭起友善醫療環境溝通平台

實地輔導訪查

以溝通取代對立，以輔導改善為目的

- **醫院自我評核**

  請醫院依據婦女友善醫療環境指標，自我檢其院內辦理情形

- **推動小組實地輔導**

  實地參與各院營造過程並就各院情形提供輔導與諮詢

- **醫院與推動小組對話**

  實地訪查後，各別函知各院優缺點，並將所有優缺點置於本局網頁，供大家學習，對於推動較有困難或動機低落的醫院，由本局與推動小組拜訪醫院高層，深入了解輔導

- **發現特色，建立標竿**

  推動各醫療院所營造婦女醫療環境的過程，發現醫療院所各有其特色與優勢，獎項以人氣獎、進步獎、友善獎、願景獎供學習觀摩的標竿。

使用者觀點評價婦女友善環境營造成效

進行民眾觀點婦女友善醫療環境調查

訪員以**神秘客**方式充當病患親身體驗現有之友善醫療環境實施現況，藉由民眾觀點調查，反應本市推行婦女友善醫療環境成果，提出具體建議。

- 訪查指標設計

依據「高雄市婦女友善醫療環境評核表」擬定訪查重點

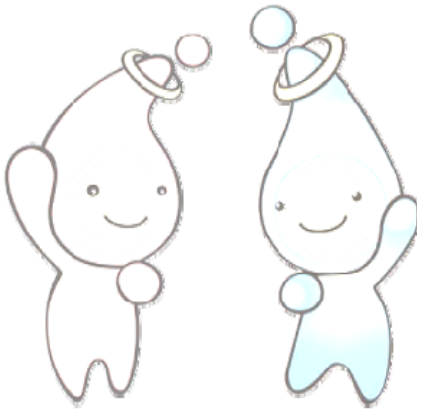
- 訪員招募及培訓

公開招募訪員，年齡由20-60歲，訪查前先舉行培訓課程

- 實地訪查

依公共空間、子宮頸抹片檢查、乳房超音波／攝影、經痛、更年期、減重等六大項訪查項目，至本局指定醫療院所進行實地經驗。

友善空間營造成果



友善空間營造成果

激勵逐步醫療院所營造友善空間

- 92、94年由市立醫院率先推動
- 96年推展到醫學中心、區域醫院、地區級教學醫院
- 97年觸角沿伸到高出生數婦產科醫院及社區服務的衛生所。

總計34家醫療院所的實地訪查與輔導，並持續推動

友善空間營造成果

硬體設施

硬體設施已大幅進步，如醫院衛生環境、空間的安全性-隱密的設施、公共空間標示、動線、女廁設施、親子廁所、更衣空間、診療裙、置物櫃、洗手台、清潔用品等提供，從無到有，讓婦女民眾感到窩心舒適。

軟體部份

雖然各醫院皆設置婦女友善醫療相關推動小組，但仍欠缺創意性女性親善醫療規劃，醫療人員服務尚有改善空間，如診間對女性就醫隱私問題、服務態度、相關檢查說明、性別敏感度、兩性醫療議題在職訓練、醫院與社區需求連結等。

使用者觀點評價婦女友善環境營造成效

婦女友善醫療環境整體結果

硬體設施-已大幅進步

醫院公共空間標示、動線、女廁廁所設施、親子廁所提供及更衣空間、診療裙、置物櫃、洗手台、清潔用品等提供

軟體部份-尚有改善空間

診間對女性就醫隱私問題與醫療人員服務態度、相關檢查說明、在職教育的性別議題內容、員工性別敏感度、醫院與社區需求之連結等具人性與性別敏銳的服務環境.

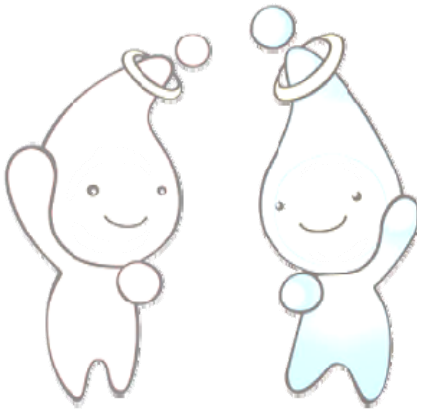
觀摩分享

- **辦理分享觀摩會**

「愛與魄力.幸福高雄-許高雄市婦女一個友善的醫療環境」成果發表觀摩會，由陳菊市長及各醫院、診所、婦女團體代表、縣市衛生局、媒體記者及關心友善醫療環境民眾參加，透過成果發表觀摩會，讓大家更了解婦女友善醫療環境及對女性醫療的需求與期待。

- **其他縣市觀摩交流**

高雄縣、屏東縣與雲林縣衛生局至本市觀摩交流



愛與魄力 (Love & Power)
營造婦女友善醫療環境成果發表觀摩會

許高雄市婦女一個友善的醫療環境

以婦女為主體、
隱私、
安全、
便利、
充分的資訊。。。

The World Games 2009 Kaohsiung 高雄世界運動會

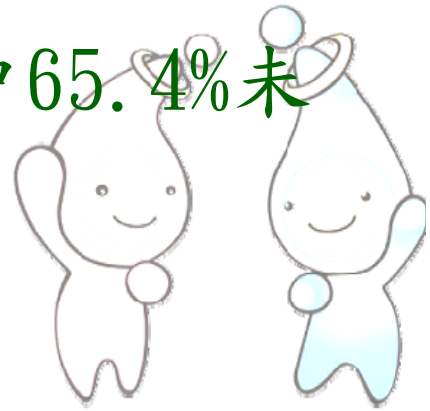
指導單位：高雄市政府
主辦單位：高雄市政府衛生局

檢討及展望

硬體顯著改善，人員態度仍需努力

全面辦理本市醫療院所工作人員「營造婦女友善醫療環境」在職教育

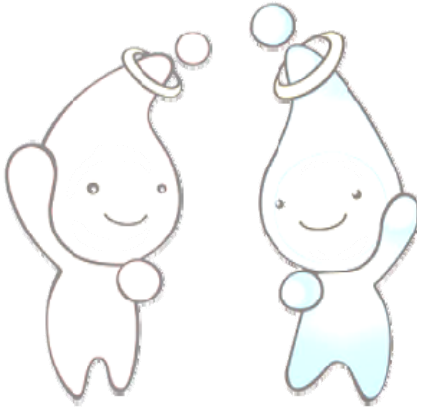
- 建立性別教育師資庫
- 辦理「婦女友善醫療環境」在職教育
  課程包括『性別與醫療』及『如何營造婦女友善醫療環境』
- 計有59家醫院，123家診所參加課程。其中65.4%未曾接觸過此課程。



婦女對醫療環境覺醒度不夠

發展「營造婦女友善醫療環境-就醫注意事項」海報、單張

--喚起民眾自覺
--提供醫院自我檢核



腦力激盪、形成共識

發展「營造婦女友善醫療環境-就醫注意事項」

- 辦理「婦女友善醫療環境~就醫注意事項」座談會，本市北、中、南各辦一場，邀請醫療院所、民眾、婦女團體、衛生所等代表，共同討論，收集各方意見。
- 醫師公會在職教育場次收集醫師意見。

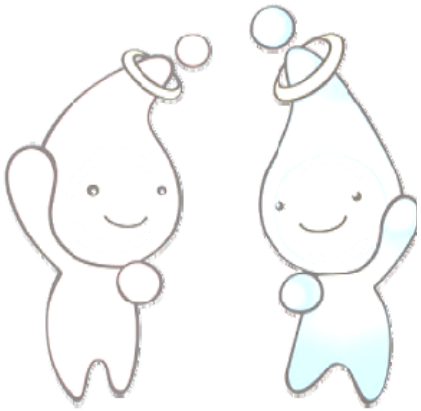
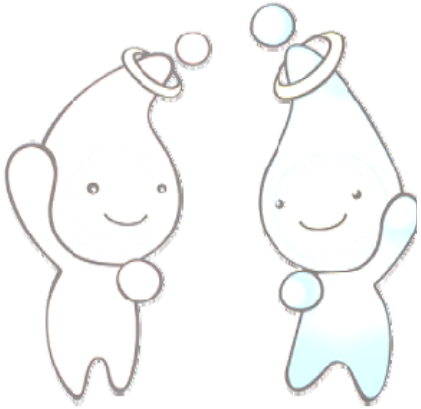
「營造婦女友善醫療環境-就醫注意事項」

- 選擇能提供保障隱私與安全的診療空間與程序
- 選擇尊重我醫療自主權的院所

中英、中越、中印、中泰雙語版

特色

- 女性觀點
- 全球化的健康議題
- 上下齊動
- 民眾參與
- 評核指標的發展



謝謝聆聽
請多指教……