

# 兩性醫病溝通於線上醫療諮詢之初探

AN EXPLORATORY STUDY OF PHYSICIAN-PATIENT COMMUNICATION OF  
DIFFERENT GENDERS IN ONLINE MEDICAL CONSULTATION

國立臺灣師範大學 圖書資訊學研究所  
陳德雯、邱銘心教授

報告者：陳德雯  
報告日期：5.12.2016

# 報告大綱

緒論

文獻探討

研究方法與設計

研究結果與發現

結論與建議



# 緒論

# 緒論

## 研究背景

線上醫療問診服務普及

## 研究動機

希望提升有效線上醫病溝通效率

## 研究範圍

線上醫療問診之使用者提問

## 研究限制與困難

1. 使用者於填寫資料時有登記不實或造假之行為
2. 第三性、性別自我認同

# 研究目的

1. 兩性之間於線上醫療問診之**提問架構**之差異情形。
2. 兩性之間於線上醫療問診之**提問類型**之差異情形。
3. 兩性之間於線上醫療問診之**提問策略**之差異情形。
4. 兩性之間於線上醫療問診之**提問時機**之差異情形。



# 文獻探討

# 文獻探討主題

健康資訊與  
線上醫療諮詢

醫病與性別溝通



# 研究方法



# 研究方法與研究對象

研究方法	內容分析
研究對象	網站名稱：臺灣e院 所屬單位：衛生福利部 醫療團隊：衛福部所屬之醫院以及臺大、榮總、長庚等共 <b>33</b> 家醫院。 醫療科別數：共 <b>33</b> 科
選取醫療科別數	21科
提問抽樣筆數	男：2013 女：2100 總數：4113



# 研究結果與發現

# 提問架構分析---篇幅字數

	男性	女性
字數高於標準差之醫療科別	<ul style="list-style-type: none"><li>心臟血管專科 ( 平均236.3字 )</li><li>精神科 ( 平均331字 )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>精神科 ( 平均392.7字 )</li></ul>
字數低於標準差之醫療科別	<ul style="list-style-type: none"><li>中醫科 ( 平均125.7字 )</li><li>整形外科 ( 平均129.9字 )</li></ul>	-

精神科提問之提問者較多為是要進行情緒宣洩、博取同情或取得醫師 ( 專業醫療人員 ) 安撫之用，情緒上也較容易偏向激動。

# 提問架構分析---條列狀況

- Tannen ( 1991 ) 指出女性較易以敘述性的方式進行溝通，而男性往往較常以直接切中重點的方式溝通
- 本研究發覺，男性與女性之間條列方式並無明顯差異。

	條列				非條列			
	男 (N=2013)		女 (N=2100)		男 (N=2013)		女 (N=2100)	
中醫科	10	10%	12	12%	90	90%	88	88%
內科	13	13%	10	10%	87	87%	90	90%
心臟血管專科	13	13%	9	9%	87	87%	91	91%
牙科	11	11%	13	13%	89	89%	87	87%
耳鼻喉科	18	18%	10	10%	82	82%	90	90%
肝膽腸胃科	8	8%	7	7%	92	92%	93	93%
乳房甲狀腺科	7	19%	5	5%	29	38%	95	95%
兒科	7	7%	5	5%	93	93%	95	95%
泌尿科	8	8%	10	10%	92	92%	90	90%
家醫科	10	10%	9	9%	90	90%	91	91%
神經內科	11	11%	3	3%	89	89%	97	97%
神經外科	15	15%	7	7%	85	85%	93	93%
胸腔內科	12	12%	13	13%	88	88%	87	87%
骨科	10	10%	4	4%	90	90%	96	96%
婦產科	15	15%	7	7%	85	85%	93	93%
眼科	12	12%	17	17%	87	87%	83	83%
皮膚科	10	10%	15	15%	95	95%	96	96%
總計	231	11%	190	9%	1782	89%	1910	91%

	條列				非條列			
	男 (N=2013)		女 (N=2100)		男 (N=2013)		女 (N=2100)	
總計	231	11%	190	9%	1782	89%	1910	91%

# 提問架構分析---問題數

- 女性在一則提問當中之問題數較多於男性。
- 眼科、中醫科、復健科當中，男性更是具有顯著差異的少於女性。
- 交叉分析後→男性於乳房甲狀腺科中多是以較少的字數，利用條列方式提出多個問題。

# 提問類型---提問表達型態

	男性 ( N=2013 )	女性 ( N=2100 )
	次數 / 平均	次數 / 平均
裁決型	1255 / 0.62 	1335 / 0.64 
行使型	70 / 0.03	69 / 0.03
闡述型	506 / 0.25 	505 / 0.24 
行為型	128 / 0.06	129 / 0.06
無法辨識	0 / 0	1 / 0.01

- 「行使型」與「行為型」之提問，分別僅占3%以及6%（男女相同）。

## 提問類型---提問目的

- 尋求知識：男女分別為**59%**（男）、**62%**（女）
- 確認健康狀態。男女各為**25%**（男）、**22%**（女）
- 男性於神經內科中，提問目的為尋求同情/認同占了**17%**，而女性於神經內科中則無任何一則提問之提問目的為尋求同情/認同。
- 精神科部份，男性提問目的為尋求同情/認同之提問數為**17%**，女性為**9%**，將近為女性之一倍。

# 提問策略---情緒揭露

- 男性在提出疑問時「負面弱勢情緒」比女性明顯
- 交叉分析→
  - 耳鼻喉科：「提問表達類型」&「情緒揭露」
  - 精神科：「提問目的」&「情緒揭露」



# 提問策略---身份揭露

- 整體而言，主要以為自己詢問者最多
- 小兒科→男女分別高達**84%**、**94%**是協助他人詢問
- 婦產科→男性多為他人詢問，女性多為自己詢問

# 提問時機分析 ( 1/2 )

	男	女
中醫科	健康階段時的提問具有顯著少於女性	提問時機較平均，無明顯差異
骨科		
泌尿科	多集中在「健康階段」或是「可能生病」階段提問	無明顯特徵
眼科	無明顯特徵	偏重於眼睛的保健

## 提問時機分析 ( 2/2 )

### ■ 婦產科：「懷孕、經期」

	懷孕相關疑問	生理期護理	確認懷孕狀況	事後避孕藥諮詢
男	15 / 0.23	6 / 0.09	41 / 0.64	2 / 0.03
女	25 / 0.40	15 / 0.24	18 / 0.29	4 / 0.07
總計	40 / 0.32	21 / 0.17	59 / 0.47	6 / 0.05

### ■ 整形外科：「無法判斷」

	無法判斷	有整型需求
男	9 / 0.27	24 / 0.73
女	17 / 0.30	39 / 0.70
總計	26 / 0.29	63 / 0.71

# 綜合討論

- 截至目前之國內外研究，並無研究是直接針對兩性於線上醫療諮詢進行型問之醫病溝通進行探討。
- 由本研究分析結果，可判斷兩性之間於線上醫療問診當中之溝通方式並沒有很明顯的差異。
- 不論是於 *傳統兩性溝通模式*、*兩性線上溝通模式* 以及 *兩性醫病溝通模式* 當中，表現出兩性之間的溝通模式是無差異的。



# 結論與建議

## 結論 ( 1/2 )

- 提問特例往往是因不同醫療科別有差異而非性別
- 兩性在表達型態上並無明顯差異
- 兩性之提問身份無明顯差異
- 男性較女性易表露出情緒低落狀態及尋求同情
- 女性無較明顯注重養身保健或疾病預防

## 結論 ( 2/2 )

- 影響溝通品質要素：文化及語言、性別以及傳播媒介

	過往研究	本研究
文化及語言	過往提出兩性溝通差異相關理論之學者，皆為歐美國家學者	本國衛生福利部所設置之線上醫療諮詢服務平台，使用者幾乎皆為本地人
傳播媒介	大部份學者提出之相關傳播理論之傳播媒介皆是傳統面對面 ( Face to face, FTF ) 之溝通方式	研究場域則網路空間，傳播與溝通皆是以透過網路傳播的方式 ( Computer-Mediated Communication, CMC ) 進行

# 建議 ( 1/2 )

## ■ 改進表達溝通能力

1. 在進行提問時應盡可能保持理性冷靜的態度
2. 自我審視提問的內容表達方式是否明確，讓回覆提問之醫療人員可以明確的給予有效的解答
3. 應保持禮貌

## ■ 增進資訊素養能力

1. 在自己可及的能力範圍內，建議可先嘗試自行搜尋相關解答，初步將可自行解決之疑問篩選掉
2. 透過網路資訊了解自身疑問大致屬於哪一個醫療科別
3. 保護個人隱私或資訊



## 建議 ( 2/2 )

- 使用「線上醫療諮詢服務」之使用者訪談
- 「線上醫療諮詢服務」之醫師回覆分析
- 現實中之性別與醫病溝通模式和線上醫療諮詢溝通模式差異探討



謝謝聆聽

