



# 零污名服務 食譜

書中結集的建議均取材於國際愛滋病學會 (IAS) 自 2016 年以來發起的「我和我的健康照護者」活動的優勝者所講述的真實故事。

# 內容

## 本「食譜」來歷

- 3 本「食譜」的目的？
- 3 本「食譜」為誰而寫？
- 4 本「食譜」的必要性？

## 提供零污名醫療服務的食材

- 6 管理人員和醫療系統規劃人員適用
- 7 健康照護者適用
- 8 醫療服務使用者適用
- 8 給健康照護者的建議，如何提供零污名服務：

## 健康照護人員分享關於「做正確的事」的故事

- 10 認識優勝者

## 附件

- 17 關於國際愛滋病學會 (IAS) 發起的「我和我的健康照護者」活動
- 17 定義
- 18 術語指南
- 18 關於國際愛滋病學會



# 本「食譜」來歷

## 本「食譜」的目的？

這本「食譜」旨在啟發靈感，讓全球所有醫療環境可以提供優質、包容和零污名的 HIV 服務。食譜中的食材可以自由變換組合，延伸出無窮美味，讓大家知道在面對污名時，有很多種方法去「做正確的事」。

頌揚勇氣是這本書的另一個目的 -- 書中結集的建議均取材於國際愛滋病學會 (IAS) 自 2016 年以來發起的「我和我的健康照護者」活動的優勝者所講述的真實故事。

## 本「食譜」為誰而寫？



本書的主要讀者是健康照護者。他們可能對於書中描述的故事、挑戰和成功會有所共鳴，並能從中學習。支援醫護人員的教育工作者也可以將本書內容納入課程和培訓中，以確保零污名和零歧視的照護品質。

本內容亦能為致力對抗污名的社群活動人士和研究人員提供參考價值，幫助他們規劃和評估干預措施，以消弭醫療機構中與 HIV 相關的污名。

更多關於國際愛滋病學會 (IAS) 發起的「我和我的健康照護者」活動資訊，請造訪

[www.iasociety.org/me-and-my-healthcare-provider](http://www.iasociety.org/me-and-my-healthcare-provider)

## 本「食譜」的必要性?

# 污名：應對 HIV 的弱點

「消弭所有形式的 HIV 相關污名和歧視全球行動夥伴關係」表示，污名、歧視及其對感染或受到 HIV 影響的人的健康、生活和福祉均產生負面影響，令實現全球 95-95-95 目標的進展嚴重受到破壞。

正因如此，聯合國愛滋病規劃署 (UNAIDS) 制定了四個全球愛滋病社會促進目標，專注於改善污名和歧視問題，並期望在 2025 年實現目標<sup>1</sup>。在醫療環境中，2025 年的目標是少於 10% 的 HIV 感染者出現自我污名化的現象或在醫療及社區環境中遭受污名和歧視。

資料顯示與 HIV 相關的污名現象在醫療環境中仍然很普遍。根據所得數據：

- (具備最新資料的 23 個國家或地區中) 只有六個國家有少於 10% 的 HIV 感染者在醫療環境和社會遭受污名和歧視。
- 多達 21% 的 HIV 感染者表示在過去 12 個月內被拒絕提供醫療服務。
- 多達 40% 的 HIV 感染者表示被迫接受特定的醫療或保健程序。

歧視也可能在限制性法律和政策中被制度化，進一步加深污名並阻礙人們尋求協助（「消弭所有形式的 HIV 相關污名和歧視全球行動夥伴關係」報告。<sup>2</sup>

1. [https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/07-hiv-human-rights-factsheet-stigma-discrimination\\_en.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/07-hiv-human-rights-factsheet-stigma-discrimination_en.pdf)

2. [https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/global-partnership-hiv-stigma-discrimination\\_en.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/global-partnership-hiv-stigma-discrimination_en.pdf)

# 為何要關注醫療環境中的 HIV 相關污名？



- 如同其他社會環境，醫療環境也會出現污名化現象。而在醫療環境中創造零污名的氛圍對於提供拯救生命的治療和服務更是至關重要。尤其是對於面臨雙重污名的重點和優先年輕人群，因為污名化的言辭和行動往往為這些人的醫療決策帶來負面的影響<sup>3</sup>。
- 醫療環境中的污名包括對 HIV 感染者釋出負面的情感、信念、態度和表達<sup>4</sup>，或者以更具體的形式呈現，例如治療延遲、差別或有條件的照護、忽視或拒絕服務等<sup>5</sup>。

3. [https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/2022-global-aids-update\\_en.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/2022-global-aids-update_en.pdf)

4. Mulubale S, Clay S, Squire C, et al. Situating HIV Stigma in Health Facility Settings: A Qualitative Study of Experiences and Perceptions of Stigma in 'Clinics' among Healthcare Workers and Service Users in Zambia. *Journal of the International Association of Providers of AIDS Care (JIAPAC)*. 2022;21. doi:10.1177/23259582221100453

5. [https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/eliminating-discrimination-guidance\\_en.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/eliminating-discrimination-guidance_en.pdf)

# 提供零污名醫療服務的食材



「除了反思自己的污名歧視觀念以外,應接受諮詢和性教育方面的培訓。」

MMHCP 優勝者

「善待他人,要記住他們不只是一  
個匿名編號。」

Javier Martínez Badillo

## 管理人員和醫療系統規劃人員適用

- 確保每個機構均設有回報機制,允許舉報污名事件,來確保照護品質並尋求反饋。
- 跟進所有污名事件的舉報,並在工作場所落實污名「零容忍」政策。
- 表揚並獎勵「做正確的事」的醫護人員,以感謝他們的付出。
- 提供關於消弭污名和與相關客戶互動的專業持續培訓,以及臨床實踐的機會。
- 主動尋求社群的反饋,並回應任何有關的問題或建議。
- 注意言詞,例如為客戶填寫登記表和記錄個人資料時,確保尊重和包容、不對其性史作出假設。

## 健康照護者適用

- 本著持續專業發展和成長機會的精神,向「我和我的健康照護者」活動的優勝組學習,並受到啟發。
- 傾聽您的客戶,觀察並回應環境中的潛在污名。
- 傾聽社群,使用合宜的零污名術語。
- 鼓勵同事提供零污名服務,並制定方法教育同儕,以應對環境中出現的任何污名事件。
- 注意言詞,對性史和近期行為等客戶資訊,抱持開放和包容的態度。
- 注意肢體語言,避免做出任何迎合或排斥來自不同背景的客戶的暗示性溝通訊息。
- (繼續) 做正確的事,一視同仁地提供優質服務。
- 向著更包容、零污名的未來勇敢前進,並為您在醫療體系中推動變革而作出的貢獻感到自豪。

**「感同身受並傾聽他們的經歷。了解感染 HIV 不僅是與病毒共存,包括生活中被病毒所改變的方方面面。」**

**Rodrigo Vázquez Venegas**

## 醫療服務使用者適用

- 舉報醫療環境中您所經歷或目睹的污名或歧視行為。
- 向醫護人員提供回饋, 鼓勵他們改變行為或言詞。
- 感謝提供零污名和優質照護服務的健康照護者, 表揚他們做正確的事。



## 給健康照護者的建議, 如何提供零污名服務:

### ✓ 務必

- ✓ 先聆聽對方。
- ✓ 感同身受。
- ✓ 時刻表現專業。
- ✓ 與 HIV 感染者合作, 設計如何提供服務。
- ✓ 設身處地想像零污名服務應有的標準。
- ✓ 保護隱私並尊重保密。
- ✓ 看見感染者本身, 而非只是一個病毒。
- ✓ 使用體貼和包容開放的語言。
- ✓ 了解個案的人權。
- ✓ 認識污名。
- ✓ 自我警惕, 挑戰自己產生的污名。

### × 切勿

- × 不假設。
- × 絕不責備。
- × 不批判。
- × 永不忘記人都是有感情的。
- × 不帶個人感受和看法的。



# 健康照護者分享的故事

「做正確的事」



我們請獲選健康照護者分享了其動力來源和相關的建議，來鼓勵他人一起發揚零污名服務。接下來幾頁的內容均來自優勝者的觀點和真實經歷，每一個故事都是獨一無二的。這些健康照護者結合各種食材並製成相應的零污名醫療服務食譜。

而這些各式各樣的食譜都具備三個共同點：

- 同理心和強烈的專業精神
- 真正傾聽客戶，了解並重視他們的需求
- 以全面和零污名的方式為客戶提供多元化的健康服務



# An-Chun Chung

同理心

溫暖

負責任

擁有 12 年資歷的健康照顧人員

社會始終存在污名現象，在傳染病和性別相關議題中更為嚴重，而幫助他人讓我感到自豪。

同理心是提供優質服務的第一步。平等待人和一視同仁是第二步。不批判他人的行為是第三步。但這並不容易，學習這些技能需要時間和自我警惕。

每個案例皆鼓舞人心。在整個照顧過程中認識一個人並一起向前邁進是很神奇的一件事情，是一個奇蹟。

如果我遇到醫護人員帶著批判或污名化的眼光，我會先嘗試了解他們所不了解的，然後用他們能夠理解的語言與其溝通。如果我們給他們一點時間，情況會有所改變。



認識優勝者

# Wang Chen \*

\* 為了保護優勝者的身分, 使用化名。

在醫學培訓中, 我並沒有學習到關於污名觀念的知識。真正的轉折點是我認識的人在得知自己感染了 HIV 後自殺身亡, 當下我就決定為這個議題而努力。

改變習慣需要時間。我總是提醒其他醫護人員在對話、準備健康教育教材和文件中使用適當且中立的言詞。我希望在未來, HIV 感染者可以盡情做自己並自在表達自我。

我總是尋求客戶的看法, 以了解如何提供優質服務。我很自豪能夠計劃並落實新的 HIV 服務。

熱情

創新

明確

## 中國香港特別行政區

從事公共醫療工作超過  
20 年

「我希望在未來, HIV 感染者可以盡情做自己並自在表達自我。」



認識優勝者

# Ling-Ya Chen



關懷

負責任

熱情

HIV 個案管理師

資歷超過 18 年的醫護人員

污名和歧視是我醫學培訓的一部分。在我國內，精神病患、非異性戀、使用非法藥物或 HIV 感染者在尋求醫療服務時仍然面臨嚴峻考驗。

對我來說，真正的轉折點是大學期間我和朋友去看了一齣關於 HIV 的舞台劇。表演中醫院的工作人員對待主角的方式讓我非常震驚。現在我會設身處地為客戶著想，提供準確的醫學和科學證據。

在台灣有好幾個 HIV 照護方面的榜樣 — 有一名主任無所畏懼，致力為 HIV 感染者提供最好的照顧。

我希望在未來，感染或受到 HIV 影響的人均可獲得一視同仁的對待。



認識優勝者

# Javier Martínez Badillo



體貼

堅持

勇敢

墨西哥

Red Mexicana 會長

超過 34 年的醫療工作經驗

對我來說，真正的轉折點是一位女士初次來到診所時，感到極度內疚和痛苦。社會的指責令她感到無比脆弱，除了內疚就是痛苦，無比絕望。我自問自己在這種情況下會想要些什麼。我總會聆聽，因為有人告訴我，我為他們充滿不確定的生活中帶來一絲希望。

每個案例當中，我都會使用包容性語言，告訴每一個來到辦公室的人：他們並不孤單。

樂於助人的人，讓我深受啟發。他們產生了深遠的影響力——他們的熱情、他們的傻勁、他們輕易鼓舞他人、觸動人心的能力。他們為我的人生樹立榜樣。在我的組織裏也有很多具備這種熱情的領導者。他們給我指引並讓我知道，我們並不孤單。



認識優勝者



慈悲

熱情

中國香港特別行政區

臨床心理學家

在醫療產業工作超過 7 年

# Barry Tam

作為臨床心理學家，我為自己的工作感到自豪，亦因此有幸與客戶坐下來對談 50 分鐘，而我總是被他們的故事感動。

我剛開始為 HIV 感染者服務時，就注意到每當我輕拍他們的肩膀或手肘以示支持時，他們的眼中會露出一種被關心的感覺。我感到非常震驚，因為這反映了污名是如何將他們與社會隔離開來。當我開始實踐敘事治療時，我更加堅定要對抗污名。敘事治療是一種強調探索另一種更合適的自我認同的療法，學習這種治療讓我加深對個案的了解。

在工作中我深受一位資深醫生的啟發。透過觀察他與客戶的互動，我開始認識到如何與那些被醫療系統冷落的人互動。

如果在機構裏遇到污名化他人的醫護人員，我會根據所觀察到的事實與他們溝通。我也會討論當事人可能產生的感受以及這種經歷對他們的影響，鼓勵醫護人員思考他們行為背後的原因。

我希望促進 HIV 感染者的平等權利。



認識優勝者



# Demetrius Montenegro

耐心

善解人意

慎重

巴西

傳染病專家

資歷超過 28 年的醫護人員

我擁有醫學學士學位，完成了公共衛生和傳染病的住院醫師培訓，也擁有熱帶醫學碩士學位。遺憾的是，我並沒有在醫學教育中學到關於污名或歧視的知識。事實上，我是在日常的醫療工作中學到這一點的，包括處理一些被忽視的疾病，如淋巴絲蟲病和漢生病，後來接觸到 HIV 感染者，親眼見證這些感染者所遭受的偏見。

我的生活在一個有兩種現實的國家：大多數人沒有一個支援網來幫助他們面對 HIV 造成的污名，並 [避免] 放棄治療或不規律接受治療，進而導致阻礙。這是一個巨大的挑戰。

我最大的驕傲是當個案看著我說：「謝謝你傾聽我的話。」我盡最大能力去關心他們，傾聽他們，直視每個人的眼睛。優質的服務遠不止是提供治療，而是在困難時伸出援手。

HIV 的應對措施一直在進步，讓我深受啟發。我經歷了不同階段的 HIV 歷史——從沒有治療的曾經一直到今天，讓我對生活充滿希望。正是這種對生活的希望激勵著我。希望在未來，HIV 感染者可以獲得早期診斷、支持和零偏見。在我的能力範圍內，我會透過教育和尊重，大規模減少污名現象。



認識優勝者



負責任

傳遞

善解人意

墨西哥

HIV 醫護人員

超過 10 年的醫療工作經驗

# Isis León Franco

當我還是醫學院學生時，HIV 的主題還很受限。儘管我們被教導要一視同仁所有服務使用者，但並未涵蓋有關污名的議題。

看到客戶帶著微笑離開，我感到很自豪。在這個機構中，我們不僅僅是同事，更是一個家庭，這點也讓我自豪。我們都充滿希望，展望未來。而最令我自豪的是能夠改變人們對 HIV 荒謬和無知的看法，例如錯誤地認為被確診後就無法工作或無法生育。

診療過程應當傾聽而不批判。我會使用淺顯易懂的用詞，而非艱澀的術語。以客為本，以禮相待。在我值班時，大家一視同仁，都是一家人。我也非常感謝這些客戶，令我繼續走這條路，陪伴他們一起努力。

樹立好榜樣要從家開始。我和女兒和母親討論過這個議題，改變了她們對 HIV 的看法。她們告訴我，她們會在學校或與其他家庭探討這個話題，建立了一套正確的資訊鏈。這些資訊消除了恐懼。透過消除恐懼，我們也消除了污名。

我希望教育普及，因為教育是獲得資訊的關鍵。如此一來，根除無知後就會像骨牌效應，歧視和污名將紛紛倒下。



認識優勝者



## 關於國際愛滋病學會 (IAS) 發起的 「我和我的健康照護者」活動

國際愛滋病學會 (IAS) 發起的「我和我的健康照護者」活動成立於 2016 年, 旨在推廣零 HIV 污名的醫療服務。此活動所表彰的前線醫護人員, 為那些深受 HIV 影響和最容易感染 HIV 的社區提供優質 HIV 預防、治療和照護。此活動目的在於更了解獲選的醫護人員提供包容和零污名服務的動機, 並宣揚他們的故事來鼓勵他人效仿、勇於對抗 HIV 相關污名。此活動是國際愛滋病學會 (IAS) 在「深入了解污名 (Getting to the Heart of Stigma)」計劃中的一部分, 其一系列活動旨在減少醫療環境中的污名現象。

此年度活動至今已舉辦六屆。到目前為止, 已經有 46 名醫護人員獲選, 他們來自非洲、亞洲、歐洲以及拉丁美洲和加勒比地區等 19 個國家。他們均由客戶直接提名, 這些客戶多元化且往往被邊緣化, 例如男同性戀和其他男男性行為者、性工作者及其客戶、跨性別者、毒品使用者和 HIV 感染者。獲選的醫護人員及其提名者在國際會議和/或當地的頒獎典禮上受到表揚, 並參與促進效仿零 HIV 相關污名實踐的活動。

## 定義

根據 2018 年由合作夥伴組成的「**消弭所有形式的 HIV 相關污名和歧視全球行動夥伴關係**」:

---

**HIV 相關污名** 是針對 HIV 感染者、其伴侶和家人以及重點人群的不理性或出於恐懼的負面態度、行為和批判。

---

**HIV 相關歧視** 是基於一個人或一群人的實際或被認為的 HIV 狀態, 而對其進行不公平和不公正的對待。

---

**主要族群** 的定義是因特定高風險行為而有較高的 HIV 感染風險的群體。IAS 使用「主要族群」來指男同性戀者及其他男男性行為者、毒品使用者、受刑人和其他被監禁的人、性工作者及其個案以及跨性別者。

## 術語指南

用詞很重要。HIV 感染者往往遭受污名和歧視，而不當的語言會持續惡化污名，並邊緣化人們。

[「以人為本憲章 \(People First Charter\)」](#) 在 2021 年 7 月 20 日於第 11 屆國際愛滋病學會 (IAS) HIV 科學會議期間推出，目的是推廣 HIV 領域以人為本的語言。旨在確保我們的語言符合我們的目標：

支持所有 HIV 感染者達到最高標準的健康狀態，因為這是他們的基本人權。您可以註冊，以了解更多關於「以人為本憲章」的資訊，並幫助促進以正確的方式使用正確的詞語。如果您聽到或看到違背「以人為本」的用詞，請鼓勵他人使用「以人為本」的語言。友善而溫和地糾正他人，並記住：我們都會犯錯且改變需要時間。

聯合國愛滋病規劃署 (UNAIDS) 也制定了 [術語指南](#)。

特別感謝台灣合作夥伴—台灣關愛基金會、台灣紅絲帶基金會、新滋識同盟、臺灣感染誌協會針對本書內容的校對與建議。

國際愛滋病學會感謝吉立亞醫藥對於「我和我的健康照護者」活動的大力支持



## 關於國際愛滋病學會 (IAS)

IAS – 國際愛滋病學會 – 召集、教育和倡導一個 HIV 不再對公共健康和個人福祉構成威脅的世界。在 HIV 和愛滋病出現後，關注此議題的科學家創立了國際愛滋病學會 (IAS)，旨在聚集來自不同國家和學科的專家，推動一致的 HIV 應對措施。今天，IAS 及其成員聯合其他科學家、政策制定者和活動人士，帶動科學應對措施、團結全球並提升所有 HIV 感染者和受其影響人士的尊嚴。IAS 也主辦了全球最負盛名的 HIV 會議：國際愛滋病大會、IAS HIV 科學大會和 HIV 預防研究大會。