



多元共融的

跨文化

照護人才培育

Nurturing Culturally Diverse and Inclusive Healthcare Professionals

Olá

Iska warran

السلام عليكم

നമസ്കാരം

नमस्ते

Xin chào

مرحبا

Hello!

Kamusta

Hej

Selam

Marhaban

Sannu

ନମସ୍କାର

你好!

ਸਤ ਸ੍ਰੀ ਅਕਾਲ

Moi

안녕하세요

Hallo

Bonjour

ابرام

ஓஹலாஹி

নমস্কাৰ

Jambo

Marhaban

Halo

Sawubona

সাঁসতী

こんにちは

வணக்கம்

Cześć

ನಮಸ್ಕಾರ

Здравствуйте

Привет

身處地球村的時代，隨著醫療國際化及多元族群的增加，護理人員有更多機會照顧不同族群、國籍及文化背景的病人，需要具備跨文化照護能力。文化一詞包羅萬象，文化是指人類共同活動創造的產物，包含語言、文字、生活型態、風俗習慣、宗教信仰、典章制度、規範和價值、文學、藝術、政治等。因此生活在不同文化的環境

之下，個人有不同的觀點、價值、生活習慣及行為，也會影響其健康與疾病的信念。

照顧不同文化、地域與國籍的個案與家屬時，護理人員必須具備文化敏感度與文化照護能力。跨文化照護能力是一種具備文化察覺力、敏感性、知識及技巧的專業健康照護能力，在提供跨文化照護時，必須能覺察及意

### 問卷基本資料統計

性別	人數	%
女	1,031	93.1
男	77	6.9
總計	1,108	100.0
年齡	人數	%
≤20歲	8	0.7
21-25歲	255	23.0
26-30歲	233	21.0
31-35歲	155	14.0
36-40歲	114	10.3
41歲以上	343	31.0
總計	1,108	100.0
目前醫院服務年資	人數	%
≤1年	193	17.4
1.1~2年	100	9.0
2.1~3年	88	8.0
3.1~5年	102	9.2
5年以上	625	56.4
總計	1,108	100.0



職務別	人數	%
護理師／士	846	76.4
副護理長	44	4.0
護理長	57	5.1
督導及以上	22	2.0
個案師(功能小組)	50	4.5
專科護理師(含資深護理師)	89	8.0
總計	1,108	100.0
工作科別屬性	人數	%
內科	175	15.8
外科	163	14.7
小兒	32	2.9
婦產	45	4.1
急重症	181	16.3
功能小組	18	1.6
血液透析室	45	4.1
手術室	93	8.4
門診	188	17.0
心蓮	24	2.2
行政	26	2.3
精神科	39	3.5
其他	79	7.1
總計	1,108	100.0
所在院區	人數	%
花蓮	189	17.1
玉里	33	3.0
關山	31	2.8
大林(含嘉義)	263	23.7
臺北	238	21.5
臺中	324	29.2
斗六	27	2.4
三義	3	0.3
總計	1,108	100.0

識到彼此之間的文化差異性，能以同理、開放、欣賞、尊重、包容和接納的態度，提供個別性與文化適切性之照護，才能尊重每一位病人，提供以個案為中心的適當照顧。

慈濟基金會海外分支會為協助當地學生脫貧，與慈濟科技大學長期照護科及護理系合作開設國際專班，以公費培育東南亞等外籍學生，學習華語溝通與理解臺灣文化等能力，目前已有長照科國際專班畢業生於花蓮、大林與台中慈濟醫院服務。本問卷調查期能了解慈濟醫療志業護理同仁對於多元跨文化照護及人才培育相關意見，總計回收 1,108 份有效樣本。

### **善用資訊科技溝通 尊重接納不同文化**

溝通與互動是照護的基本要素，跨文化照護過程如果能使用雙方都能聽懂及理解的語言溝通是很好的方式，除了自己熟悉的母語之外，若能具備外語能力，將有助於彼此的互動。問卷結果顯示對於照顧不會講華語的外國籍病人，護理同仁會做的準備，以「我會善用手機或平板的翻譯 APP 進行溝通」為最多，由於手機、平板等 3C 產品的普及化，護理同仁妥善運用 APP、溝通圖卡及翻譯軟體，有助於克

服語言不通的障礙，也能更簡便、輕鬆的與不同語言的個案及家屬溝通。

其次的準備是「尊重及接納他們的飲食、生活習慣、信仰及健康信念」，這也是跨文化照護能力之一。能對異文化產生興趣，具備足夠的敏感度了解文化差異，願意修正自己的態度去尊重不同文化的人，即具有跨文化敏感度，有助於跨文化的有效互動。

「我會跟著醫療團隊準備常用醫療用語及治療的圖文對照卡」、「練好口說英文」分居第三及第四，顯示大家非常重視語言的溝通及理解。語言表達必須能正確的傳達訊息，並確定雙方能相互瞭解，這是照護不可或缺的要素，也與病人安全息息相關。

### **如果身邊的同事是老外 異文化的渴慕與開放胸襟**

臺灣高齡及長期照護需求漸增，近年來因為長照 2.0 政策及臨床護理人力的不足，對醫院及住宿型長照機構的照護人力衝擊巨大，也影響個案的醫療與照護。在不同的醫療院所及長照機構聘任護理助理員，提供病人輔助照護及協助庶務工作，成為照護團隊的成員，有助於減緩護理師的照護負擔及致力於專業性的照護。護理同仁對於醫院聘任外國籍護理助理員，表



# 1) 當如果您要照顧不會講華語的外國籍病人，您會做哪些準備？ (可複選，N = 1,108)

我會先做功課了解該國(地區)的生活習慣、文化與健康信念 21.1%

我會把口說英文練好一點，至少用全球共通語言初步溝通 35.6%

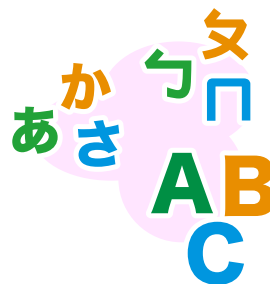
我會善用手机或平板的翻譯 APP 進行溝通 86.1%

我在照護時會尊重及接納他們的飲食、生活習慣、信仰及健康信念 53.6%

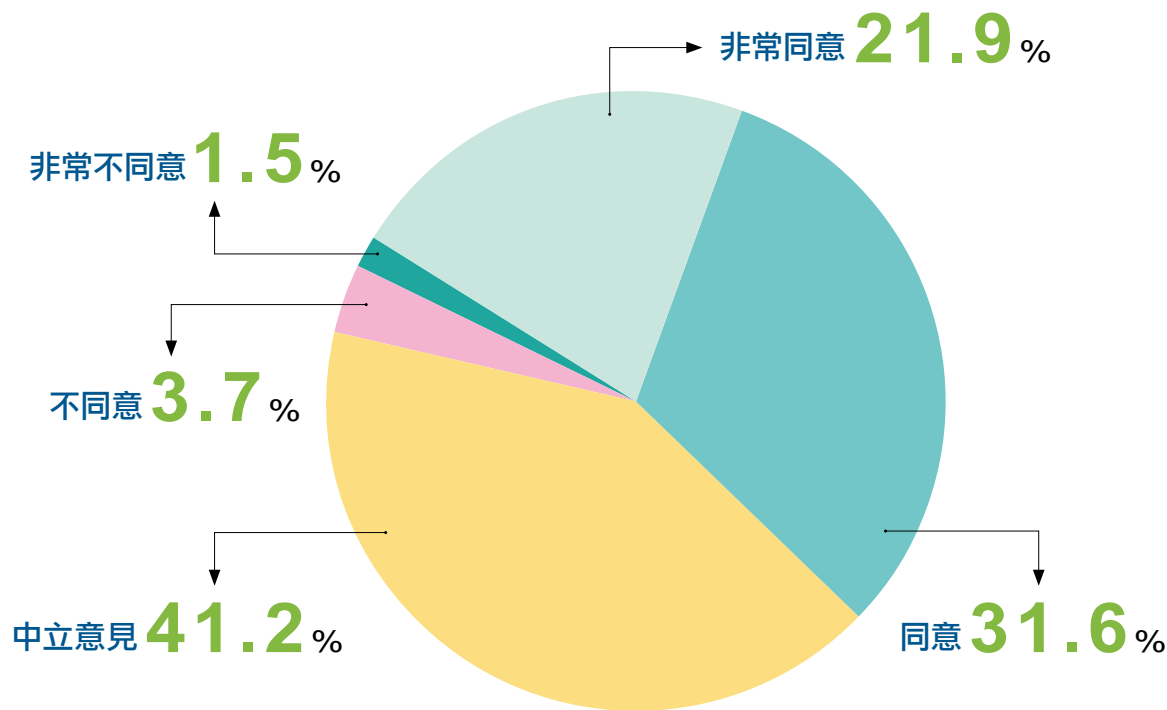
我會跟著醫療團隊準備常用醫療用語及治療的圖文對照卡 41.8%

我會想到病人住院時，家屬的交通住宿飲食等需求，盡可能協助 24.9%

其他 0.4%



## 2) 如果醫院聘任外國籍護理助理員協助提供病人照護，您覺得？ (單選，N = 1,108)



示同意或非常同意者占 53.5%，而持中立意見者也有 41.2%，其原因有待未來探究。

對於「如果病房有外籍的護理助理員（取得相關學歷）執行輔助性照護工作」，顯示 68.4% 的人同意「有護佐協助能減輕照護負擔，不分本籍外籍」，這也呼應上一題大多數人贊成醫院聘任外國籍護理助理員的意見。此外，大多數的護理師在互動時會把說話的語速放慢，確定對方理解正確 (49.2%)；並能秉持同理心、關懷的

態度，願意提供協助 (48.1%)；有機會了解異國特色文化或多學習一種語言，感到很有趣 (37.5%)，顯示具備文化自覺 (cultural awareness)、文化知識 (cultural knowledge)、文化渴慕 (cultural desire) 的跨文化照護能力。但是也有 34.4% 會擔心外籍護佐與病人或家屬溝通有障礙時，需要額外花時間協調處理 (34.4%)。

### 慈善助學 菲愛社區失智長者

慈濟科技大學申請國際產學合作長

### 3) 如果病房有外籍的護理助理員 (取得相關學歷) 執行輔助性照護工作，您認為？ (複選，N = 1,108)

有護佐協助能減輕照護負擔，不分本籍外籍 **68.4%**

因此有機會了解異國特色文化或學習多一種語言，應該很有趣 **37.5%**

剛互動時，會把語速放慢，確定對方理解正確 **49.2%**

理解異國人在臺灣工作不易，願意給予協助 **48.1%**

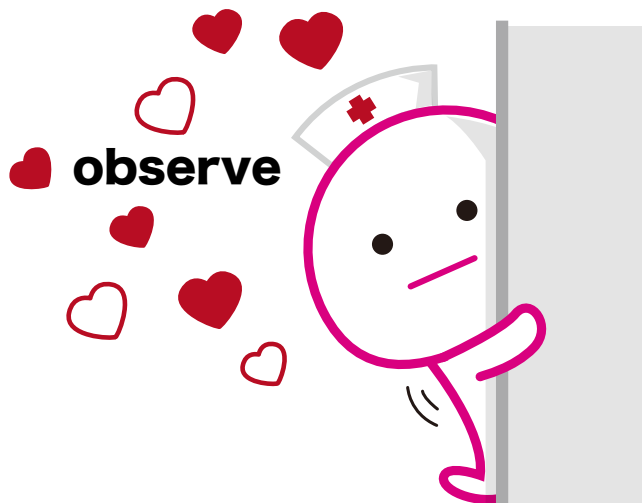
需要去了解這些同事的文化背景與習慣，增加我的工作負荷 **13.1%**

擔心有病人或家屬拒絕外籍護佐照顧時會造成我的工作負荷 **19.0%**

擔心外籍護佐與病人或家屬溝通有障礙，要額外花時間協調處理 **34.4%**

擔心外籍護佐不能勝任輔助性照護工作 **16.0%**

其他 **0.8%**



照專班，於 2019 年至 2024 年共計培育三屆 48 名長照科公費外籍學生。他們在學共計 2 年，除了課堂的學習之外，還有基本照護、機構照護及社區照護等實習。失智症已是全球重要的健康照護議題，它是一群症狀組合的疾病，包含記憶力及語言能力、空間感、計算、判斷、抽象思考、注意力等認知功能的減退，還可能出現干擾行為、個性改變、妄想或幻覺等症狀。失智症是進行性退化疾病，從輕度期的輕微症狀，逐漸進入中度、重度、末期症狀，每個人退化的時間長短不同。

在失智據點大部分是屬於輕度、中度的個案，長照科的學生在失智據點實習時，經常會面對很難與別人溝通互動的個案。江阿姨是不說話、很難融入團體活動的長者，大部分時間只是靜靜地坐在椅子上，僅願意在陪伴鼓勵下塗鴉或簡單的手作活動。來自菲律賓的潘愛華同學決定接受挑戰，選擇她為個案，耐心地陪伴如廁、畫圖及手做等活動。經過第一週的實習，實習指導老師擔心面對個案靜默、少有反應的情形下，愛華是否會萌生學習挫折，詢問是否要更換照護的個案，但是愛華仍堅持要繼續照顧，期待有所突破。因此老師建議可以增加畫畫

及手做的多樣性活動及引導策略，愛華善用報章雜誌上的人物圖像，引導江阿姨臨摹，並作為畫畫時溝通的話題；在縫製皮包時，引導協助拉縫線及提供選擇顏色的互動方式。最終在實習結束的惜別會上，平時不會顯露表情及說話的江阿姨居然不捨愛華要離去而哭了，這是難得一見的景象，愛華也很感動，最後的這一幕，見證愛華在實習三週的用心照顧，與失智個案的溝通常需要耐心、不否認、順勢而為、用對的方法。

在醫院病房的實習有別於長照機構及日間照顧實習，林瑞思同學在花蓮慈院病房實習時，照顧慢性腎臟疾病的林阿嬤，她因為全身水腫、尿量減少而緊急洗腎。阿嬤雖然已經洗腎，但仍有水腫現象，瑞思與老師討論是否可以運用她熟悉的淋巴水腫按摩方式，讓阿嬤身體舒適。經過阿嬤及其家人的同意後，瑞思以熟練的按摩手法，幫阿嬤按摩，讓她緩解水腫的不適感，感到非常高興，家屬也很讚賞瑞思的細心照顧。在一次偶然的機會下，瑞思聽到阿嬤與家人講阿美族語，居然與她的菲律賓母語有相似之處，頓時倍感熟悉親切，因此透過雙方語言的交流，也增進互動而更拉近彼此的關係。





# 4) 單位有外籍護理助理員提供輔助性照護工作，欲增進團隊合作及提供良好的照護，您認為合適的方法是：（複選，N = 1,108）

建立跨文化照護的友善環境，例如鼓勵、尊重與同理的工作氛圍 **75.4%**

建立資深護理助理員指導制，以協助其工作適應 **58.8%**

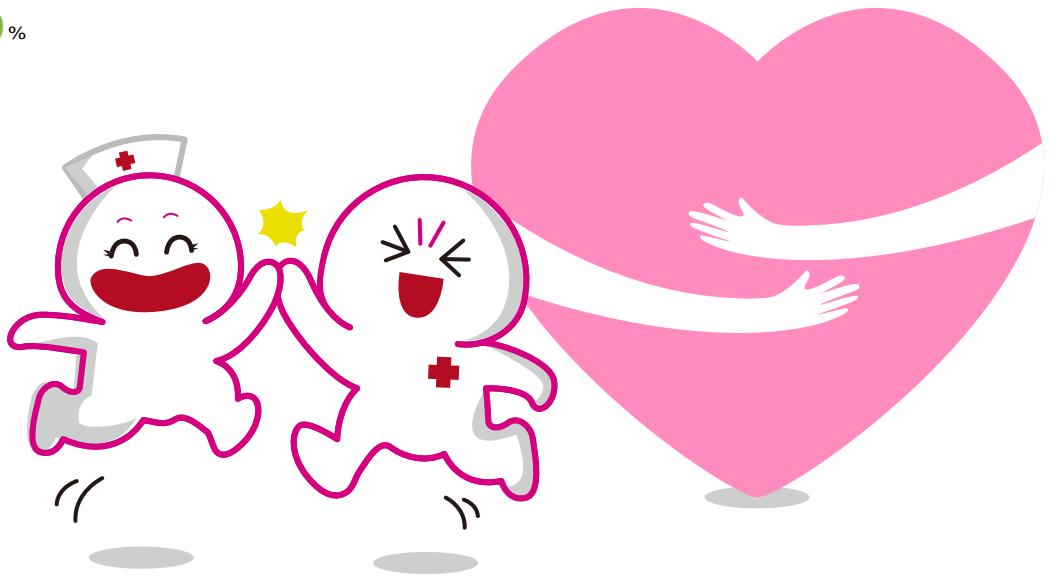
設置中英對照的護理助理員工作常規手冊 **66.3%**

適當的向病人（家屬）解釋有不同文化的工作夥伴提供照顧 **43.2%**

病房或醫院定期辦理跨文化聯誼活動，例如音樂欣賞、餐飲、讀書會、運動等 **24.6%**

媒體傳播表揚優秀的外籍護理助理員 **19.3%**

其他 **1.0%**



長照科的菲律賓籍公費學生二年畢業後，取得副學士學位，目前他們已於花蓮慈院、大林慈院住宿機構、台中慈院護理之家服務。這些畢業生們入職後，如同一般新進人員一樣，除了必須熟悉工作常規、適應新環境之外，首要克服的是語言障礙，包含國臺語的溝通，他們表示會運用筆記方式、把握機會經常練習等，並克服害羞害怕的心理，不斷嘗試；並在主管及同仁們的體諒、支持與協助下，彼此相互了解而逐漸適應工作。期望這些受過良好專業培育，具備基本華語表達能力，在臺灣學習與生活的長照科人才，成為我們健康照護團隊的生力軍，共同提升照護品質。

### **善解包容和互協，共創雙贏**

單位若有外籍護理佐理員提供輔助性照護工作，欲增進團隊合作及提供良好照護的合適方法，同仁們認為「建立跨文化照護的友善環境，例如鼓勵、尊重與同理的工作氛圍」占75.4%，「適當的向病人（家屬）解釋有不同文化的工作夥伴提供照顧」43.2%。其次是「設置中英對照的護理佐理員工作常規手冊」66.3%、「建立資深護理佐理員指導制，以協助其工作適應」58.8%，這些措施有助

於外籍同仁的工作適應，成為友善職場。除了定期辦理跨文化聯誼活動，例如音樂欣賞、餐飲、讀書會、運動等24.6%，其他意見包含希望外籍護理佐理員能具備華語溝通能力、定期進行共識或焦點互動團體；向民眾宣導，外籍工作同仁是我們的好夥伴，共同營造友善環境。由選項的占比中顯示大部分的護理同仁都具備文化自覺及對同事友善的態度，也是跨文化照護能力的展現。

國際人士的交流與人才的流動是全球趨勢，跨文化照護也是護理人員的照護範圍，具備文化照護能力實屬重要，它是一種具備文化察覺力、敏感度、知識及技巧的專業健康照護能力。文化敏感度與文化技能可透過學習或接觸而獲得，文化能力也是持續、非線性的動態過程，可藉由適當的環境與教育方式培養。因此增加護理多元文化養成教育及在職教育，使護理人員有更多的機會接觸多元文化及照護不同族群及種族背景文化之病人，以平等、同理心尊重文化差異，察覺有文化差異時如何避免和化解衝突的能力，展現不卑不亢的自信態度，並培養外語能力、樂於文化交流，願意與外籍同事共事合作等，共同提升個案的照護品質。