

[No. 3]

來自菲國的護理佐理助力

Filipino Nursing Assistants:
A Valuable Addition to the Workforce

■ 口述 | 戴佳惠 花蓮慈濟醫院護理部督導 攝影 | 鍾懷誼

基於慈濟慈善教育理念及增加醫院照護輔助人力，以提供病人良好的照護，花蓮慈濟醫院自 2023 年 12 月起採用勞動部「中階技術工作人力計畫」，聘用兩梯次共 17 名畢業於慈濟科技大學長照科專班的菲律賓籍學生，擔任慢性病房的護理佐理員。為符合臺灣主管機關及菲律賓的法規，花蓮慈院護理部與人力資源室經過半年的準備，完成全臺第一批副學士學位之僑外生的中階技術人力聘用。

考量到第一梯的同仁先前沒有在醫院的實習經驗，我們在到職時先安排教育訓



花蓮慈濟醫院二八西病房黃如鈴護理長（右）教導照護技巧。



練再進入單位，訓練課程裡包含基本照護技術及 BLS（基本救命術）。同時我們也用三軌輔導機制，結合單位主管、慈誠懿德爸媽及學校師長，幫助同仁適應來臺的工作及生活。當工作中遇到問題，可與單位主管互動，釐清工作遇到的狀況及關懷輔導。慈誠懿德爸媽也會到單位關心他們的狀況並提供支持。學校師長與單位主管保持密切溝通，關心同仁在院工作表現及提供關懷。也透過醫院與學校的合作與討論，在下一梯學生的實習及未來就職上進行溝通，包括讓學生在寒暑假到醫院擔任志工及到醫院進行四週基本照護實習，強化他們的照顧經驗。這些措施使學生了解醫院照護常規，也有助於他們未來入職後的適應。從第二批同仁的到職訓練回饋得知，這些措施不僅降低他們對工作的恐懼感，還增進他們與病人家屬的互動及工作適應。



長照班專班菲籍學生於花蓮慈濟醫院教學部臨床技能中心，認真聽鄭宇涵護理師（左）的指導。



長照科第一屆畢業生盧瑞莎。攝影／江珮如





唐迪恩、伍鵬（左圖）及諾瑪（右圖）在台中慈院護理之家擔任照服員。

儘管同仁在學期間皆通過華語檢定，但工作中仍會面臨溝通的挑戰，如接電話時對方講得太快會聽不懂，也會遇到講臺語和原住民語的病人。對於資訊系統的操作不太熟悉，出現被服申請量太多或不足的狀況，這些狀況透過護理師及資深護理佐理員的指導及協助，加上反覆操作後也逐漸熟悉。

護理佐理員的工作包含輔助照護及庶務工作，可與護理師成為臨床照護的夥伴。他們受過照護服務的專業訓練，當護理師教導病人聘僱的外籍看護照護技能時，常常遇到外籍看護聽不懂中文的狀況，這時他們就可以協助用菲律賓語翻譯及確認看護是否理解護理師的指導。透過護理師及護理佐理員的共同照護，也能讓病人獲得更好的照護服務。

透過「中階技術工作人力計畫」聘僱外籍護理佐理員，可補充照護輔助人力。此計畫與傳統移工引進方式不同，醫院屬於直接雇主，這些外籍同仁在工作和生活有更多的保障與便利，例如排休時他們可依照自己的規畫與朋友或在臺工作的家人相聚；而他們在臺灣接受專業訓練，較熟悉當地的文化與照護環境，在國際化與多元文化照護的趨勢下，提供更多的照護人才。（採訪撰稿／吳宏蘭）