

護理照護在台灣，
病患從原本說著台語、客語、鄉音濃重的國語、或是原住民語，
到全球化浪潮衝擊下，英語、日語等外語成為國際交流語言，
更因為台灣新住民的遷入與誕生，
鄉間、社區，語言、人種，漸漸同中生異，
雖是東方臉孔卻有著膚色、特徵的差別，
泰、越、菲、印尼等外語與南腔北調的華語，
從大街小巷，火車站，漸入醫院環境……

慈濟護理人在多元文化衝擊醫療環境下，
堅定護理照護本質不變，
用尊重、愛與關懷，消融國界種族、語言文化的隔閡……





愛無國界

談多元文化與跨國籍照護

Nursing Beyond Boundaries—A Discussion on
Multi-culture and Transnational Nursing

■ 文 / 鄭榮峰 大林慈濟醫院護理部督導

四海一家 天涯若比鄰
 跨過文化的藩籬
 幸福地 在健康照顧路上
 有你 有我
 不論膚色 臉孔
 不管文字 語言
 文化習俗的差異 不會遙遠
 貼心付出的守護
 健康路 伴您實現

國際間的交流活動日益頻繁，國與國的距離縮短，繁榮進步的台灣，不僅吸引外籍勞工前來尋求夢想、為家庭打拚，許多「千里姻緣」也在台灣落腳生根。根據內政部統計，目前在台外籍人士約有56萬人以上，幾乎佔全國人口數2%。此外，台灣醫療專業的口碑與服務，也逐漸吸引許多外籍人士來台參訪與醫療。

21世紀的台灣，在醫院照護病人的護理工作者，不用出國，就可能接觸到外籍人士，或甚至是照顧到不同文化、語言、國籍的病人，忙碌的護理工作因此變得更豐富，可能添了挑戰、多了趣味，有苦有甘。在南台灣服務的我們，就有分享不完的心得。

於此，將「多元文化照護」的議題提出，以了解六院區護理同仁的想法，問卷中「外籍人士」的定義，囊括東南亞國籍的看護人員、因結婚而入籍台灣的新住民等，來自海峽對岸者也包括在內。在慈濟醫療環境裡，還有一個可能是國際慈濟人醫會轉送

問卷基本資料統計

性別	人數	百分比
男性	33	3.1
女性	1,018	96.9
合計	1,051	100.0
護理職級	人數	百分比
N	364	34.6
N1	202	19.2
N2	327	31.1
N3	113	10.8
N4	45	4.3
合計	1,051	100.0
臨床工作年資	人數	百分比
2年以下	216	20.6
滿2年到5年以下	238	22.6
滿5年到10年以下	286	27.2
滿10年以上	311	29.6
合計	1,051	100.0
工作單位	人數	百分比
一般病房	306	29.1
急重症單位	275	26.2
精神科	38	3.6
婦兒科	77	7.3
血液透析室	31	2.9
門診	141	13.4
心蓮病房	33	3.1
社區護理人員	26	2.5
開刀房	53	5.0
其他	71	6.8
合計	1,051	100.0

治療的個案。

希望藉此問卷瞭解照護「外籍人士」的比例，遇到的困擾、經驗，及希望獲得的協助與收穫。

照護外籍機會多 普遍意願高

本次問卷調查，六院區共有1,051位同仁填答。在基本資料中，護理年資以10年以上最多，佔29.6%，其次是5~10年27.2%；工作單位則以一般病房29.1%及急重症單位佔26.2%較高。

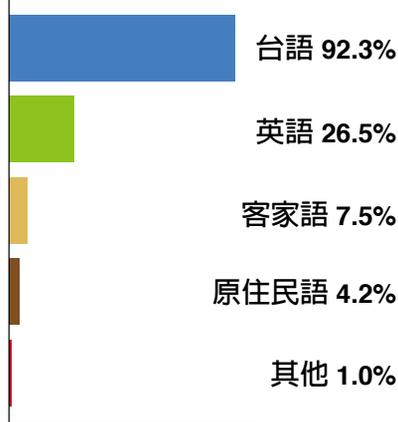
調查結果顯示，曾經照護過「外籍人士」者達66.5%，將近七成的護理人員有照顧過外籍人士的經驗。當詢問是否願意照顧外籍人士時，幾近八成五(83.9%)的護理同仁選擇「是」，可見大多數護理同仁有著充分的熱忱與動力，願意張開雙臂提供來自「四面八方」的外籍人士無國界的照護。不過，也令人好奇，選擇不願意照護外籍人士的護理同仁，擔心或考量的原因為何。

從臨床上的觀察，最常接觸的「外籍人士」應該以外籍看護最多，這群飄洋過海來台灣協助照顧我們的家人的外籍人士，雖然多數是基於經濟因素來到這片土地，但也常常感受他們認真的照顧，也帶著感情的付出照顧所謂的雇主，甚至比家屬花更多的時間陪侍在旁。

其次新住民如外籍配偶，也是近年來新興成長的醫療族群，婦產科、兒

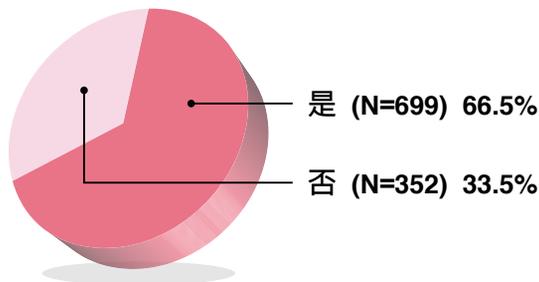
Q 1

除了國語，還會何種語言？
(N=1,051，可複選)



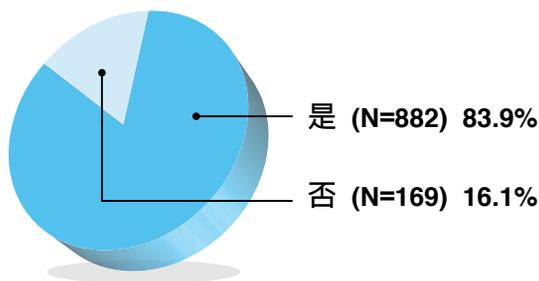
Q 2

曾經照護過「外籍人士」？
(N=1,051)



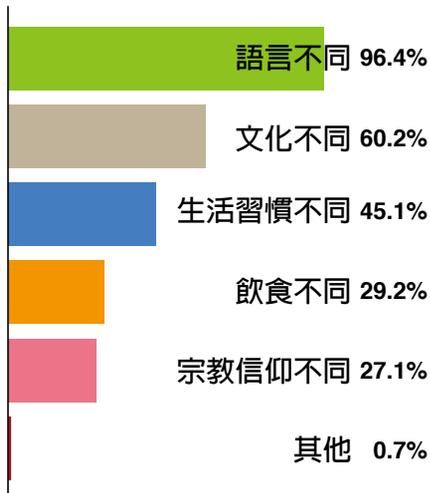
Q 3

願意照顧「外籍人士」？
(N=1,051)



Q4

照護「外籍人士」的困擾？
(N=699，複選)



科均能見其身影。而近年來各大醫院極力推動國際醫療或旅遊醫療，也吸引一些來自歐美國人民前來健檢，或實施先進醫療技術之處置。在這樣的氛圍環境下，護理工作接觸到的外籍人士，已走出書本照片，進入臨床周遭。

最怕雞同鴨講 文化與習慣差異

護理同仁除了國語母語外，有92.3%會說台語，國際語言英語也有超過四分之一的人使用，其他為客家話7.5%、原住民語4.2%，甚至少數約1%有特殊語言的經驗，如馬來語、泰語、日語與西班牙語等。

溝通之於醫療照護是非常重要的環節，尤其是在跨文化的醫療情境下，溝通關係著醫療照護的成效。語言障礙會影響外籍人士對健康知識的獲得應用

及判斷，也可能影響其對健康照護的利用。

針對有照護經驗的同仁，了解其最大的困擾，果然，有96.4%的護理人員認為「語言不同」是照護外籍人士最大的困擾。在遇到外籍人士時，心裡想的與嘴巴講的常常分了家，也有同仁說當知道自己要照顧的是外國人時，每每到了房前就躊躇猶豫不決，到底要怎麼開始？會不會講？聽不聽得懂？因此當語言溝通有障礙時，醫護人員若選擇較少主動與病患講話、或忽略病人的提問，如此可能導致不良的照護成效。

第二大困擾就是「文化不同」，佔60.2%，第三大困擾則是「生活習慣不同」(45.1%)。護理同仁認為文化與生活習慣的不同常造成臨床照護上之困擾，因為護理人員可能無法完全明白文化的差異性，而造成護病間的誤會或衝突。飲食不同(29.2%)與宗教信仰(27%)也是照護外籍人士會遇到的問題；例如在回教信仰的國家，宗教的相關習俗或飲食習慣與以佛、道教為主的台灣不同，若在照護前不能事先了解，易造成護病彼此之困擾。而不論是語言溝通或是文化習慣差異帶來照護上之困擾，期許護理人員能以同理心來化解溝通障礙，用尊重來填補彼此文化上之差異。

比手畫腳最常用 畫圖口說也能通

臨床上與外籍人士的溝通，護理人

員最常使用的是比手畫腳(42.8%)，其次為語言溝通佔36.3%，另外有14.4%利用圖卡或以畫畫方式進行溝通，少數5.3%的護理人員選擇用文字書寫筆談溝通。由此可見在溝通過程中，肢體語言仍是國際間跨越鴻溝最有用又生動的工具，不論你使用何種語言，用心讀肢體或眼神所要傳達的訊息，透過同理與了解，它將跨越國界達到溝通的效用。而語言直接的溝通能準確傳達意思，在具備語言能力時，使用照護者聽得懂的語言，實能達事半功倍之效。而文字筆談或以圖卡或畫畫輔助也能透過彼此可以理解的符號文字，協助病患了解或做選擇。

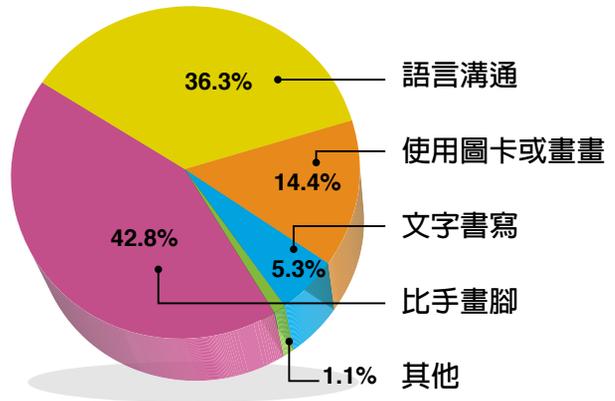
多語言衛教受肯定 翻譯協助有需求

因此護理人員覺得在臨床上，若能有下列的協助，將有助於外籍人士的照護，第一是希望能有適合語言的衛教教材，包括單張或影片等，佔86.6%。以大林慈院為例，近年來致力於增加文化適切性的衛生教育輔助資料，發展編譯相關語文的護理指導單張、手冊、影片等，衛教教材的語文除了中文，還有英文、越南文、印尼文等，方便臨床人員使用，也獲得國家健康局優良衛生教材之殊榮。在花蓮、玉里、關山，則因應社區特性，另外有原住民語言的廣播。

而「翻譯的協助」，則是第二項護理人員希望獲得的協助(84.3%)。曾

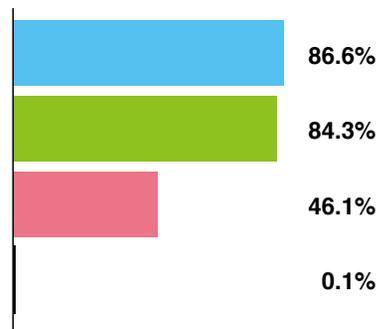
Q5

照護「外籍人士」最常用的溝通方法？(N=699，單選)



Q6

照護「外籍人士」需要的幫助？(N=699，複選)

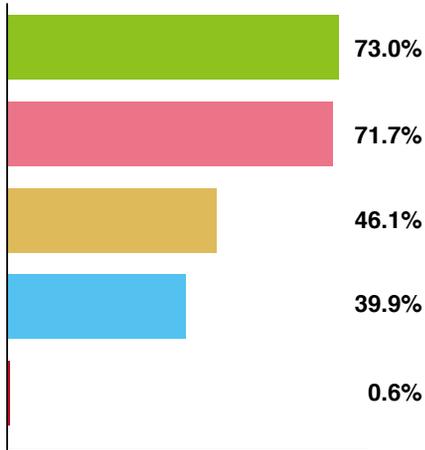


- 適合語言之衛教教材
- 翻譯的協助
- 相關文化的了解
- 其他

經有外籍病患說：「每次到醫院，我都要四處找懂英文的人幫我，很花時間，也讓我沮喪；如果有懂英文的人陪我，看醫生就變得很簡單方便。」因此大林慈院在國際醫療服務的構思下，設置專人全程陪伴，不僅為外籍病患解決語言上的問題，更體貼地為

Q7

照護「外籍人士」會有哪些收穫？(N=699，複選)



- 簡單的語言對話
- 溝通技巧的進步
- 病人的肯定
- 了解他國文化
- 其他

病患設想，也相對減少護理人員對使用他國語言的焦慮。

有服務經驗的護理人員中，有近一半(46.1%)認為需要加強「相關文化的了解」。若能透過海外志工或外籍照顧者分享當地的文化特色，更能體會各地文化特色不同之風情。

無國界友善醫療 護理收穫多

而在營造友善、跨文化、無國界的醫療特色，慈院也積極推動雙語化服務標章認證，先從國際最普遍的英語開始；大林、花蓮、台北、台中慈院都陸續通過行政院研考會推動的英語服務標章認證。一進醫院就可以看

到各式中英雙語的指標、海報，服務台或醫療單位也有英語服務人員可以提供專屬服務，志工們熱情陪伴，期望讓外國朋友們可以安心就醫照護。花蓮院區還進一步地製作「I SPEAK ENGLISH」的小掛牌讓有英語能力的同仁別在識別證上，方便來院的外籍人士求助。

而為了提升外語能力，各院區護理同仁先後組織了英語會話班，透過不斷練習與老師指導來練習臨床情境的英文應對，以減少語言障礙，增進有效溝通。還有製作臨床情境英文對話範本，提供護理人員參考。

照護外籍人士最大的收穫，首推「簡單的語言對話」(73.0%)與「溝通技巧進步」(71.7%)，有46.1%覺得收穫來自受到病人的肯定，另外，有近四成的人覺得因此而了解他國的文化。

大林的護理同仁，也藉著封面故事的篇幅，分享在英語學習、國際醫療服務、外籍人士的臨床照護、接力治療海外慈濟個案的甘苦經驗；在護理專業國際化的過程，不僅要從專業面向思考，更要以人為中心點出發，尊重包容其他文化，用心同理不同語言或溝通的真實意涵。

鼓勵護理同仁珍惜每一次照顧不同國籍或文化人士的機會，接受臨床護理更多樣的挑戰，讓醫院的環境真正落實跨越國界的藩籬，不管何種國籍文化的人，都能感受慈濟醫療的專業與友善。