

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。

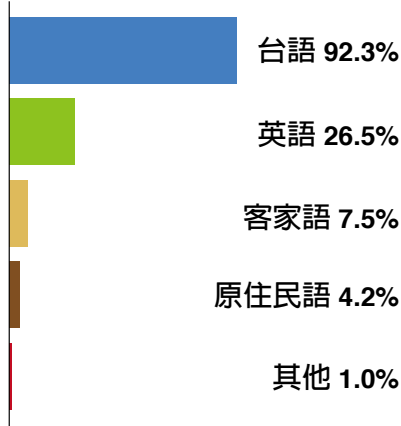
調查結果顯示，曾經照護過「外籍人士」者達66.5%，將近七成的護理人員有照顧過外籍人士的經驗。當詢問是否願意照顧外籍人士時，幾近八成五(83.9%)的護理同仁選擇「是」，可見大多數護理同仁有著充分的熱忱與動力，願意張開雙臂提供來自「四面八方」的外籍人士無國界的照護。不過，也令人好奇，選擇不願意照護外籍人士的護理同仁，擔心或考量的原因為何。

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

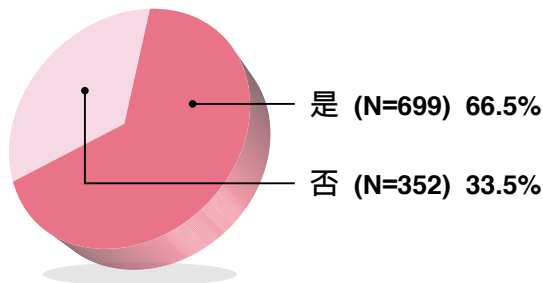
Q 1

除了國語，還會何種語言？
(N=1,051，可複選)



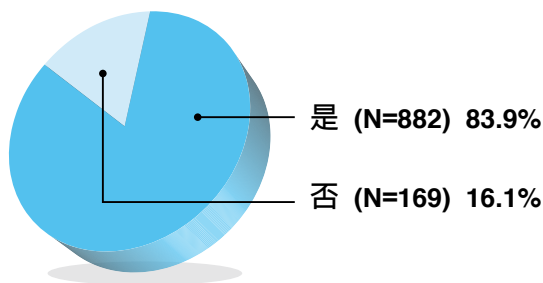
Q 2

曾經照護過「外籍人士」？
(N=1,051)



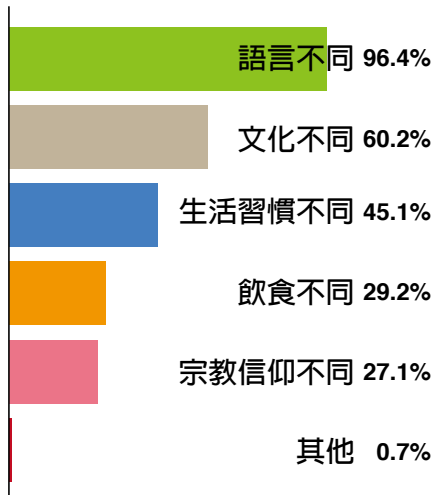
Q 3

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，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。

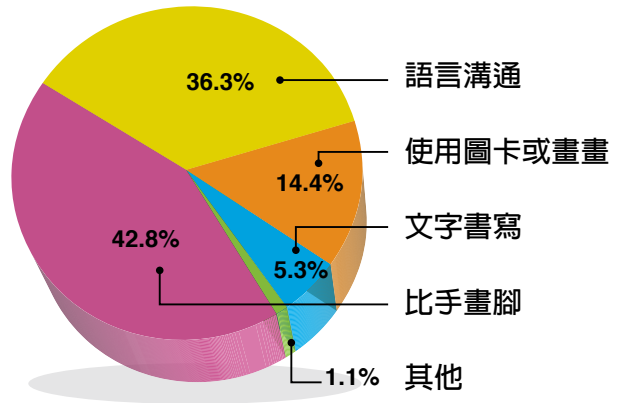
多語言衛教受肯定 翻譯協助有需求

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

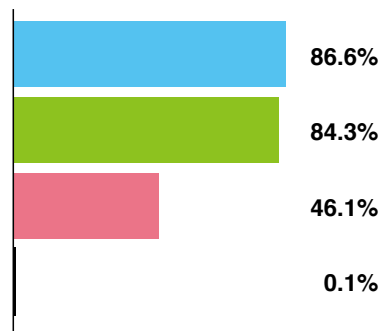
Q5

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)

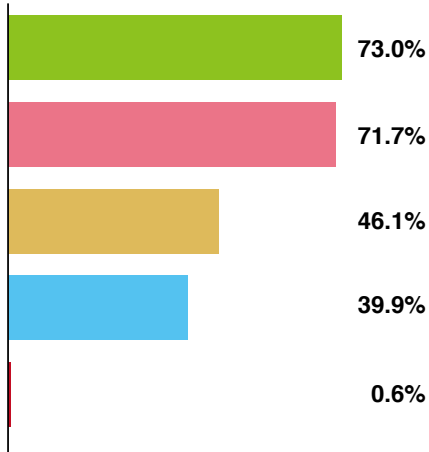


- 適合語言之衛教教材
- 翻譯的協助
- 相關文化的了解
- 其他

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。