

外籍護理人員在成醫

王維芳/附設醫院護理部



緣起

衛生署93年11月來文要醫院規劃友邦及友好國家護理人員訓練交流計畫，如果這是一般護理人員訓練就沒有什麼太特別的地方，護理部以前不乏與國外專家、教授、學生有接觸的機會，但這次的主旨是藉由培訓友邦及友好國家護理人員，達到國際交流目的，一方面使這些護理人員了解台灣醫療水準及護理現況，二方面也是藉由這些受訓人員結訓後返國能對提升他們自己國家護理品質有所助益，並且增加我國國際衛生可見度，作為早日加入世界衛生組織(WHO)之推動力量，所以此計畫在本部進行時大家無不以這樣的使命為前提，希望在國民外交及為國家加入WHO上盡棉薄之力。

有客自遠方來的準備

經會議討論獲得部內同仁支持並決定先設計以加護護理及安寧療護為主軸的訓練課程，配合相關部門及其他醫療機構參訪，連結校本部及台南市政府觀光局資源，希望以最大的熱情接待這些友邦及友好國家護理人員。

為迎接這群遠道而來的護理朋友，94年5月北上與其他醫學中心進行討論，針對每位學員的背景及學習目標再與各家醫學中心的訓練計畫作最佳分配，回到醫院再與即將接受學習的單位進行溝通規劃，希望我們的訓練計畫是合乎這些外國朋友的需求，這對加護及腫瘤安寧單位的護理同仁而言卻是莫大的挑戰，雖然這些單位也代訓過許多的護理人員，也曾與外國友人接觸過，但這次畢竟背負著推展國民外交的使命，不同於以往，大家都盡全力

以赴，在準備生活輔導方面特別徵求志願者擔任輔導員，各週假日亦安排文化巡禮陪同人員，在本部同仁、家屬、護理系同學的熱心參與下，將最難處理的事務給安排好。

震撼的開始

初期本院分配到五位外國護理人員分別來自斐濟、蒙古、巴布亞紐幾內亞、巴林（二位），其中巴布亞紐幾內亞的護士是男士其他均為女士，其實大家對他們是又好奇又興奮，因為些國家在我們生活週遭是有些陌生，有機會與他們接觸也是擴展自己的視野增長見聞，也有同仁告訴我一直到他們來才清楚，原來這些學員中東方人面孔一蒙古，已完全是獨立的國家，也因為是黃皮膚黑眼睛特別有親切感，但蒙語對我們來說卻是很大的距離，此時才體會到原來蒙古與我們距離如同其他外籍護士的國家一樣。這些國家中較常聽聞到斐濟、巴布亞紐幾內亞，因為與我國農業、醫療、經貿、文化互動頻繁，這二個國家均是南太平洋上島國，斐濟主要語言是英語、斐濟語，斐濟島海岸也是休閒度假區，媲美夏威夷，不僅有現代開發並保有原始土著文化風貌，是世界級觀光景點，難怪斐濟學員邀請我們去旅遊。巴布亞紐幾內亞則位於澳洲東北方，幅原廣闊約有台灣的十幾倍大，但人口只有四百多萬，主要語言是英語，但因為過去與世界較為疏遠，所以島上有八百種不同的地方性語言，各民族間的溝通也是一大問題，基礎建設較缺乏，很多地方沒有電，也無法上網，所以巴布亞紐幾內亞學員用電腦打報告上傳是很辛苦的。巴林則是位於波斯灣中部的島國，阿拉伯語為主要語言，通用英語，主要信奉伊斯蘭教，是海灣地區最早開採石油的國家，經濟狀況、國民所得及醫療水準不亞於台灣，也是這些學員中經濟狀況最好的，第一天聚餐巴林學員就拿出3G手機當場照相傳回國內給家人看，這讓巴布亞紐幾內亞學員看了下定決心在離開台灣前一定要買一台數位相機拍照留念（我國政府有提供受訓學員生活費及零用錢）。

介紹完這學學員的國家背景，再談談他們學習的狀況，這幾位學員中有的是臨床經驗十幾年，擔任主管級職務，也有的是護理學校畢業後正準備加強臨床專科訓練，所以學員們被派來受訓的目的不一，有的是期待加強護理



學員Paul在加護病房學習
重症病人照護

學員Mona及Dalal與護理長
討論病房行政管理



領導與醫院管理，返國後將升任更高階護理主管，有的是希望了解他國經驗，充實專科護理領導技能，有的是希望學習臨床護理經驗，返國後作為擔任社區護理服務的基礎，每位學員的經驗不同期待不同，對訓練的目標也因其專科訓練而有所差距，所以原本已規劃之訓練計畫在他們到院一週後再配合其需求作修改，增加產科、兒科、急症照護及緊急醫療等，再加上護理領導及醫院管理等相關課程及機構參訪，包括品質中心、教學中心、感染控制委員會、護理系、居家護理，院外機構包括彰化基督教醫院、義守大學附設醫院、獎聯護理之家、台南市護理師護士公會、台南市消防局等，在他們每週的座談及學習心得報告中也表達學習收穫及感謝，同時也提供他們的建議，從外國人不同文化者的眼中看到的專業護理、照護重點確實有所不同，也給我們許多重新思索的刺激。其中斐濟學員在訓練期間家中遭逢父喪返國，因其學習動機非常強烈，與斐濟駐台代表人員及該國主管機關強烈爭取繼續能返台受訓，表達即使自費也願意再回台完成訓練，在她返台的當天中午即使休息時間到達台南不顧長程飛行勞累就直接趕赴急診，深怕在她返國期間少了許多的學習機會，非常為她的學習精神感動。在9/20日舉辦期末評值公開報告中，學員們分享其國家護理現況及專業受訓學習成果，如在加護單位觀察到護理人員有良好訓練，提供病人有品質的護理，也有學員表達欣賞急診運作的組織性，對於災難應變計畫更是讚不絕口，並親自跟著救護車出勤務，護送病患到院就醫，在安寧病房深深受本院護理人員對病人的用心所感動，學員們均表達可以將其在台灣所學回國後分享給他的國人並提升其護理服務品質。

在生活輔導方面的狀況不比專業學習少，這些朋友在這裡我們就像是嫁母一樣要時時關心及照顧，單是第一天他們的住宿問題黃主任就帶著我們處理到晚上九點多，我再將辦公室業務處理告一段落返家已十一點多；原計畫協助他們一起張羅伙食，但因為學員們信奉宗教文化背景不同的關係安排伙食有很大的困難，回教徒不食豬肉，自早上七點至下午三點不能進正餐，印度教徒一週中除週三外其他日自早上七點至下午七點不能進正餐，蒙古朋友不食豬肉等情形，故只好各自準備或個別予以協助。這過程中因學員的需要幾度與駐台代表人員聯繫包括安排第二位蒙古學員自臺大醫院到本院訓練，但也因為語言因素尋求蒙古駐台代表協助，甚至也找到會俄語的朋友與其交

談處理學員需求；斐濟學員因父喪協助安排其返國事宜，透過學會與衛生署、外交部聯絡，經評估還是由我國政府負擔斐濟機票費用安排她往返，我國駐斐濟代表處也幫忙返台行程安排，並返回台南繼續完成訓練課程，她也感受到溫暖的寶島人情；較困難處理的部份是在民族性差異會有不同的思考方式，部份學員會以較強烈方式表達意見，初期還讓我們這些講中庸之道的中國人（主人）不適應，巴林朋友在剛來之初因環境適應因素就希望返國，我們深怕這一回去是否會影響該國對台灣印象，沒做好國民外交不打緊，別留下一個不好的印象，趕忙又是安撫情緒，又是處理生活安頓事宜，生活輔導員也是盡其所能照顧其生活，這時候真正能體會外交人員的艱辛，經過幾週的努力他們的思鄉心切，又再次要求返國，這回經與台灣護理學會、衛生署、外交部討論後決定不再強留，也在外交部協助處理下將無近期班機的狀況做最快速的安排，待一切就緒後三個小時他們也接到他們國家主管的來電通知，或許外交考量還是很重要的影響因素，決定留下繼續完成整個訓練，其中本部張副主任亦與其開誠佈公談到本部人員為其努力希望他們能有所體會，在此之後的學習狀況大有轉變，他們期末學習成果報告時正值一位學員生日，也特別為她舉辦慶生會，使她又驚喜又感動，真正了解我們為他們的用心，最後在拍製成果錄影時學員們不斷感謝本院的安排。

這些外國朋友的國家雖然也有島國的型態的地區但卻很少有颱風，頂多是颶風，但不像台灣有這麼多颱風，他們在台灣這段期間(94.8.1~94.9.24)正值颱風季共遇到四個颱風，其中二個是強烈颱風，其中一個是全台受影響，又碰巧是美國墨西哥灣遭遇卡崔納颶風肆虐，電視中觸目所及均是受災景象，更加深他們的恐懼感，所以遇颱風來襲風聲雨聲大作，即使是在宿舍不上班也覺得有致命的危險，這對台灣的居民而言是不一樣的感受，因為此情形只要做好適當防颱準備，不隨便外出，是可以掌握颱風所帶來的危險的，他們的恐懼一部份也可能來自對資訊的掌控有限，對應變的能力就會受影響，對此我們確實應給予他們多一些的關心與理解，之前一位美國的護理教授來訪也是巧遇台灣的地震，即使她返美數年後我在美訓練期間順道拜訪，她仍不忘頻頻提起這終生難忘的台灣經驗。



緊急醫療救護人員為學員
Saras介紹救護車相關設備

學習與成長

對於接待這群外國護理人員每天在臨床上首先要面臨的就是語言的問題，因為基層護理人員如何將每天的作業用彼此可以了解的語言表達、溝通與回應，其實是充滿挑戰性，對於自己語言稍有自信的同儕便能把握此機會，但必盡是少數，大多數同仁仍視與他們溝通為畏途，不過經過比手畫腳一番大家最後也能得到共識，是因為大家對護理專業的訓練及觀念使然，雖然我們的英語仍被批評很「破」，無非也是給大家加強語言的最大的刺激。

這些外籍護理人員被我國政府邀請來台，名之為受訓但每個國家均有其護理發展特色可供我們參考學習，在期末的報告中他們都將自己國家醫療狀況及護理發展情形為我們同仁做介紹，事實上相較於學員的學習我們護理人員也從他們身上學習及了解這些國家的醫療狀況，以往參加國際會議擴展的是個人視野，此次友邦及友好國家護理人員訓練反而使我們更多同仁得到世界觀的刺激，達到國際交流的目的，雖然每位參與此訓練計畫的同儕都非常辛苦，需增加許多額外負擔，但最終的收穫也是相對的圓滿豐富。

衷心感謝

此計畫之所以在本院順利能推行要感謝院長的大力支持、本部同仁的全力配合，還有相關醫療科的協助，如加護單位、腫瘤、安寧、急診、感控等科醫師的指導，婦產科及急診醫師熱情的招待，品質中心、教學中心、感控同仁、柏誠公司的協助，以及安寧病房熱心的社工及志工們，得到大家的幫忙才能完成此任務，藉由此篇幅一併致謝，學員離台前在台北的評值檢討會中，對本院的付出給予最誠摯的感謝，所以衛生署及台灣護理學會也謝謝本院的努力頒贈本院「友邦高階護理人員培訓機構」之獎牌，無論這些來台受訓的學員們回國未來對我國加入國際組織能有多少幫助，但是相信在台南的經驗已深烙在他們的心中，其中的情誼也會隨著時間慢慢生根發芽，至少在各國間也發揮國民外交播種的功效。



學員期末評值報告完並為Dalai慶生留影