

護理人員之國際 病人照顧經驗談

臺北醫學大學附設醫院
曲天尚 護理長





Experience of Taking Care of International Patient

Tien-Shan Chu, MSN, RN



Outline

- ◆ Preparation
- ◆ Dilemma and solutions
- ◆ Suggested Actions & Next Steps

事前準備
遇到困境與解決方案
建議之未來規畫



接待流程



參與院方召開的籌備會議

- ◆院方 專人統籌住院照護各項工作職責
- ◆召開醫療團籌備會議
- ◆了解溝通語言/國家風俗民情
- ◆維安等級/門禁管制/動線安排

Your Health, We Care

當有國際病患要入住時院方會事先通知，並派遣人員協助與統籌。
危安等級要與外交部討論。
籌備中要了解語言、風俗 (飲食、宗教習慣)



入住前準備

- ◆召開病房小組會議（護理人員、書記、清潔人員充分溝通）
- ◆病房環境準備
- ◆護理人員安排（人力、能力、態度）

Your Health, We Care

床位準備、病房設置。

規劃病人需要之醫療活動及動線。

在病人入住的過程中病房清潔非常重要。

人力的安排會依病人需要的醫療服務及疾病嚴重度來做調整。



人員訓練

- ◆ 語言
- ◆ 專業教育訓練（各科訓練均需參與）
- ◆ 國際禮儀（含美姿美儀）
- ◆ 開放的價值觀及接納的態度

Your Health, We Care

人員一定要接受各科基本訓練。

國際禮儀→因為關切台灣的招牌。

面對文化衝突，以開放的價值觀及接納的態度面對。



照護過程

◆溝通

注意隱私

集中護理

◆配合醫療活動並視醫療計畫與其他單位聯繫溝通

Your Health, We Care

行政護理團隊的溝通。

與病人的溝通，要注意其國情對於隱私權的介意程度。

溝通分為內部溝通，與小組、醫師等協調、溝通；外部溝通，對於病人之溝通。例如說在詢問病史，一定是醫師與護士一同詢問，避免病人一再被打擾



出院準備

- ◆ 交通安排
- ◆ 全功能櫃檯



Your Health, We Care

不同交通安排，有不同保險公司文件需求。

多功能櫃台：出入院、結帳功能等；另外藥師亦會至病房向病人說明。



Dilemma and solutions



Dilemma and solutions

- ◆ 語言
- ◆ 文化差異（接觸中學習，開放的心態）
- ◆ 配合病人需求的程度
- ◆ 護理長是溝通的平台

Your Health, We Care

東西方文化一定有所差異，在互相接觸中成長學習。



Hospital Policy & Routine vs. Privacy Invasion

Your Health, We Care

醫院政策及常規，和病人隱私權的衝突。

有人可能認為病房是私人地區，想要養動物或者做一些自己喜歡的事，這可能與院內的感控衝突。

護理人員可能要經過敲門及國際病患的許可才能進入。

病人穿著問題；但基本上我們都以尊重病人為主。



Hospital Policy & Routine vs. Privacy Invasion

- ◆ Fish Tank/ Flower/ Pets not allowed
vs. my private space
- ◆ Walk into patient' s room
vs. knock on the door (always)
- ◆ Check on patient every hour (at night)
vs. sleep interruption
- ◆ Revealed clothing vs. comfortable wear
(culture difference)



Hospital Policy & Routine vs. Privacy Invasion

- ◆ Family Tree (supporting system) → related to medical care?
- ◆ Marital Status (being friendly) → related to medical care?
 - Always address patient with last name in the beginning

Your Health, We Care

詢問病史時可能會了解其生活背景或家庭情況，但有些國際病人會覺得這些與醫療無關不必回答。

還有像是詢問HIV之問題。

稱謂問題，在台灣可能會稱呼病人叔叔伯伯等，但外國人可能不適合，因此要以某某先生、小姐稱呼。



Efficient, Clear & Quality Communication



Daily discussion with Attending Staff & Nurse

- ◆ Status update, daily progress & future treatment plan
- ◆ Reason of medical treatment, medication & usage explanation
- ◆ Alternative or most appropriate medical treatment
- ◆ Expected time line & efficacy
- ◆ Professional & thoughtful caring
- ◆ Direct communicate with patient not family member
- ◆ Self-introduction of every hospital staff (doctor & nurse) & clear explanation before medical treatments (MUST)

Your Health, We Care

國外病人需求：

需要討論會議，了解病情進度、檢查項目、治療方式等；並由病人選擇要接受何種治療。國際病人可能會希望每天都有一個專屬的與醫師討論的時間，醫療計畫需要詳盡說明，並交由病人選擇。

還需要敏銳的觀察，有些國外病人可能不會顯示其心情，要察言觀色。

不希望僅跟家屬討論，要向病人說明。



Professional Medical Care and ?



+ High-Quality Service

- ◆ Flexible size of bed, dress, blanket & sheet
- ◆ Variety of Food, available 24 hrs
- ◆ Brand-new personal care products (eg, toothbrush, toothpaste, etc.)
- ◆ Bottled Water (cannot drink tap water directly & don' t drink hot water)
- ◆ CD/DVD
- ◆ Broadcasting in English (in case of emergency or fire)
- ◆ English (Bilingual) speaking volunteer available

Your Health, We Care

進入病房一定要先說明身分，並且確認病患治療意願。

床的大小及床位數、病人服裝材質、個人衛生備品都可能有所要求。

國外病人可能有病床規格之問題。

家屬與病人需同時入住。

病人衣服問題。

棉被、床單依病人需求決定。

飲食需求 (特殊飲食要求等)。

個人衛生用品。

國外病人可能對水有不同需求，因此要準備瓶裝水。

英文院內廣播，請志工給予協助。

可能需要英語或非英語的志工。



Suggested Actions & Next Steps



Senior, Experienced Staff (both Doctor & Nurse) with
fluent English speaking & listening ability

- ◆ very important to avoid fear and misunderstanding
- ◆ Professional in medical care with understanding & sensitive quality
- ◆ All forms/reports in bilingual format (eg. Chinese & English)

Your Health, We Care

病人在陌生的環境之下容易有所憂慮。

要仔細察覺病人心情及需求。

醫護團隊：需具備一定程度之英文能力。

除專業態度外，還需具備敏感的心，觀察病人的心情。

雙語廣播。



不要為明天憂慮，因為明
天自有明天的憂慮；一
天的難處一天當就夠了

太 6:34

依需求作彈性調整
在變數中考驗智慧



謝謝聆聽

