

跨文化美國德州醫院見習心得



學生:黃玉瑩 學號:100540018

美國時間 102.06.14.21:00，終於抵達德州布希國際機場，歷經 25 小時飛行加轉機，一行 6 人托著疲累腳步緩慢的出了海關，但在看到 Erica 老師及師丈溫暖的笑臉後，我們隨即忘了搭機的所有疲勞，開始興奮的迎接這奇妙及刺激的跨文化學習旅程。

我們入住在 Residence Inn Marriott，租了類似家庭式閣樓，裡頭設備應有盡有，環境乾淨外，重要的是又有 shuttle bus 隨時提供房客使用，也解決了我們交通的問題。老師和師丈很熱情的幫我們辦理住宿登記，也介紹了飯店週遭環境有藥局及超市，真的相當方便。當天跟 Eric 老師和師丈確認了周末行程後，可能因為搭機太過疲累，沒時差的倒頭就呼呼大睡了。

週末的行程排的緊湊且充實，6/15 9:00 師丈特定接我們去了 NASA，晚上 Erica 老師特別在 surgar land 的家中幫我們接風，還邀請了當地的一些華人好友，仍在 methodist 參訪的高醫戴玫瑰副主任

和乃玉學姊的當地朋友惠娟姐一起 BBQ，一行人吃的豐盛也感受到大家的熱情。隔天一行人也相約去當地的 Katy outlet 購物，以及吃了道地的德州烤肉，體驗了一下美國生活文化。在台灣，週末是餐廳和購物商場營業時間最長的時候，但在美國，約莫下午 5 點，商場就關門了，因為大家重視著自己的生活，即使是勞工，也必須有大家所有的假日，即使對我們觀光客是不便的，但在我認為，這卻是另一種尊重勞工權益的表現。

6/17 8:00，Erica 老師帶著我們到 UTH 人力資源室及國際事物處登記及辦理識別証，10:00 隨即開始我們在全美最大醫學中心當中的特色醫院進行導覽。我們參訪了 memorial Hermann hospital，這是以 trauma center 著名的醫院，尤其是空中到院前緊急救護飛行醫院，確實讓我們大開眼界，尤其我們一行人大部分是急重症臨床經驗，加上 Erica 老師也特地安排了台灣人 Rick 用中文仔細的向大家說明空中醫療，大家的熱情隨即湧上，彼此分享著彼此的臨床經驗，大家都大有收穫。14:00 我們也參訪了我們即將實習的 Methodist hospital，順道認識環境。

6/18 的參訪行程包括了 9:00-9:30 UTH school of nursing，10:00-11:30 Texas children hospital 以及 13:00-15:00 MD Anderson cancer center，在參觀了這些醫院後，大家的一致想法都

是，好大，好有特色，而且好富有。美國醫療昂貴是大家皆知的，而且每家醫院幾乎都是企業家捐贈的，因為稅賦重，有錢的人選擇捐贈，一方面減少稅款又能做社會公益留有芳名真是雙贏。

6/19 終於開始了我們見習行程，此行與以往不同的是沒有台灣老師陪同我們到醫院見習，因此大家必須自己前往到單位見習，要克服語言障礙也要表現的落落大方，心裡真的是既緊張又焦慮，出發前自己心裡給自己喊話：「加油！你可以的！」就這樣前往 Alkek8 nephrology unit。第一天的見習行程下來，即使自己的英文會話能力有待加強，但所幸臨床經驗夠豐富，專業問題倒也難不倒我，而且每位護理人員總是面帶微笑，只要願意問，基本上都很熱誠的回應你。這邊不同的是，護理工作分的精細基礎技術如驗血糖、測量生命徵象、統計 I/O 等等都是由 PCA 負責，RN 則是負責抽血、給藥及靜脈注射，書寫護理紀錄等，照護人數比為 1:4，這在台灣簡直是天方夜譚。美國採電子病歷，資訊系統很完整，介面有很清楚，即使 paper worker 很多，但總是想著簡化方向去執行，不願意護理人員花太多時間在紀錄上，應該花更多時間在照護病人方面。再者，美國醫療文化重視著事前預防，首先，單位每天都會進行跨團隊討論會，成員有各領域的專家，如藥師、個管、NP、社工…針對每位病患進行討論如超長住院、生理指標變化、需特殊次專科介入等等進行討論；另外

methodist 還成立了 Sepsis screen team，可以更快的提前篩檢出有敗血症風險的病患及早進行處置，據說因為這個創舉，讓病人的存活率提高許多，也讓 methodist 拿到醫療特色第一名的獎章。第一天，很累，但很充實，而且對於自己的專業養成即能力更具信心，也緩解了自己對於語言障礙的焦慮。

第二天前往心臟血管內科病房，照護模式大致相同，更仔細觀察了 RN 的照護品質，老實說，是失望的。我未感受到護理人員的 caring，一整個早上，RN 逐一發完藥後，隨即回到電腦前寫紀錄，我自己則是經學姊同意，至病房與病人會談，雖然英文能力不好，但經由病人的非語言及我可以理解的語言中，發現病人因長期慢性病而厭世，持續說要自殺…當下我問他需要什麼幫助嗎？她哭著說：「It's OK! I just talk about, because nobody to listen, everybody always come in late but go away fast! 」我只能拍拍她的肩膀，讓她暢所欲言、哭泣，約莫 20 分鐘後我才離開，將此事告知 RN，她說：「really? I will call social worker! 」也未再去評估或會談。或許這是個人因素，但我看了兩個單位後，RN 幾乎在執行完醫囑後，都坐在電腦前，反倒是 PCA，更常在病人單位走動。在台灣，因為要執行太多專業非專業的事務，因此把給病人的時間佔據了，但在美國，RN 有太多的時間可以在病人上，卻還是有這種情形，所以讓我

感到失望，也讓我重新反思我的護理核心價值。

我思考著.. 在台灣我們嚷著因健保之故，醫療費用便宜。但我們仍然秉持著全人及關懷的理念照顧病人，且對於醫療衛材及醫療花費也是精打計算不浪費…但在這傳說全世界最優質 RN 環境的美國，其護理人員在國家的地位價值及工作生活品質，卻也讓其醫療衛材浪費外，護理人員的全人核心價值似乎迷失了，究竟何時兩者才能取的平衡??但令我開心的是，經過嚴格訓練後，我們都要肯定自己的護理能力和提升自己的價值，就人力和設備而言，我們確實需要改進，但護理照護品質和維護病人安全，台灣確實可以舉起大拇指按個讚!

6/20 仍在 Alkek7 cardiology，今天又換了一位學姊，是墨西哥人，很漂亮，努力聽著我不熟悉的英文口音，突然間，病房警鈴聲作響，我猛一回頭看著好多人直接衝進 bedside，我直覺是 CPR，這沒有多稀奇，因為美國慢性病病房看到的盡是多重慢性病的老人，一眼望去都很虛弱，加上都是心臟衰竭的病人，突發狀況相對的很多。但讓我驚訝的是從開始 CPR 到急救結束，當中經歷了 CPR、插管、訂床、交班、安撫家屬、轉送病人，竟然只花 25 分鐘，團隊的合作，真得讓我很感動，前來支援的人約莫數 10 人，有醫師，藥師，檢驗師，呼吸治療師，社工，RN，case manager，in charge nurse…每個人都很清楚自己的角色，不慌不忙，互相討論，只為讓這位病患在最快

的時間恢復生命徵象，此一團隊確實讓我大開眼界。另外在病房，也隨時看見復健師陪伴病人復健在長廊邊走著，或訓練肌力及站立，正所謂跨團隊合作，不就是如此嗎？

下午師丈特地幫我們上關於美國醫療保險制度及醫療照護電腦系統的課，美國醫療保險制度真的很複雜，不如台灣全民健保來的單純，這堂課上完最大的結論就是臺灣人民真的很幸福，美國醫療費用高眾所皆知，醫療費用佔全國 GDP 21%，難以想像的是台灣竟然低到連圖上都沒有，師丈說，要解決台灣目前的血汗醫院問題只要將 GDP 增加 5%，就可解決了，但是在美國醫院屬於公益事業，幾乎都是贊助廠商，但在台灣卻是營利事業，只想著能省多少人力來賺最多的錢，結果在美國醫療費用高損失了病人的權益，但在台灣醫療費用低卻損失了護理人員的權益，其中間的平衡點，難道真要等到醫勞盟上說的完全崩盤瓦解後才能達到嗎？

努力完成了第一週的見習，難得的周末當然要好好把握，一行人加上乃玉學姊的朋友惠娟租了車，開往 San Antonio 渡假去了！一個德州著名的渡假景點，我們去了 Alamo，所謂美國的四行倉庫。還有玩 tubing，其實就是飄飄河，只是飄的很長，很久，沿岸也很漂亮。因為河岸穿越了城市，且終年緩慢流動，當地人稱 river walk，沿著河岸邊緩慢著步行著，當中的景象又被稱為美國的威尼斯，但我心

中想的卻是愛河，這是另一種思鄉嗎？

第二週的見習展開了，到了 Alkek 8 腎臟科病房，in charge nurse 是 Holly 學姊，她是台灣人，高中就來美國了，跟 Erica 老師也是鄰居，在剛來美國的時候，Erica 老師也請學姐一起參加烤肉聚餐，因同是腎臟科出身，特別有話聊，學姊知道我此次見習的目標後也很熱心的幫我規劃及聯絡相關單位。學姐帶著我參予行政管理事務，包含人力配置，品管以及病人滿意度等等。學姊是 RN4，據說是 RN 最高等級，但是醫院的新職務代表的是職責尚未劃分清楚，常必須兼顧臨床、中央行政、單位品管成績和學術壓力，這在單純的臨床 RN 是看不到的，但在台灣卻常發生這種身兼數職的情形，但在這唯一不同的是，美國 RN 總是願意勇敢爭取權力，跟著 Holly 學姐參加醫院 RN4 的會議，討論著職責及角色，令我感動的是，每個人都可以為自己發聲，真心的說出自己的想法，而高層長官們也都非常認真凝聽且給予回饋。但在台灣，不知是否是教育影響，護理人員總是被教育要服從、配合、以寬容的心包容所有，害怕…但結果呢？我們的權利究竟又有誰為我們發聲呢？

Eriac 老師特定安排糖尿病衛教師 Jennifer 帶我了解醫院糖尿病衛教模式，更讓我了解美國醫療保險與台灣健保的差距，很難想像在台灣糖尿病患者用的 Lantus insulin 竟然要價 300 元美金，所以

很多病人仍只能選擇舊式的抽藥方式，即使有醫療保險的人仍需視幾付程度來決定需付多少，通常仍是昂貴的。跟著學姐至病房進行糖尿病衛教，再度讓我感受到護理人員與病人之間的互相尊重，她們因為之間互為信任的平等，所以很容易建立夥伴關係，更能進行有效溝通。因為對於個案管理很有興趣，Erica 老師又特別安排了透析個案管理師及移植小組讓我去參訪，即使時間約莫 2-3 小時，但從他們的講解、導覽以及直接接觸病人中，我更深刻了解文化的不同。當我在分享台灣透析醫療時，他們對於我們透析人口這麼多除感到訝異外，第一直覺都是：「Why not to do transplant?」，我回應著因為中國文化希望人死後能保留全屍才能再轉世成人，他們的回應讓我印象深刻：「return to human? Who care?」是啊！文化的不同造成的感受、信念、價值觀真的截然不同，再者我們更感受到休士頓對於多元文化，多元種族的尊重，我想這就是我們這趟跨文化之旅的最大意義。

緊接著到了透析室見習，因為時間不長，所以自己早已設定目標想了解什麼，包括透析、感控、水質、機器維護和透析液等，結果我的問題竟然需要 5 個人來回答我，所幸大家都很熱情也很和善，還跟我說，抱歉，這部分我不參予，我只負責…你可以去問…，最後他們跟我說：「This is a team work!」，但在台灣，我必須同時了解這 5 個人各負責的事，那種分工不均的感受又回來了！

結束了兩星期的見習，收穫很多，感受更是複雜，文化的差異我們親身體驗了，因為在這裡，我們就是美國人文化的衝擊。但更深層的一面就是護理環境和醫療環境的差異讓我真是感觸良多，沒有一個制度或環境是完美的，但看於如何去互相平衡已經不均的生態!準備返家了，心態不同了，看著別人，想著自己，思考未來，對自己的能力增加了自信，視野也增加了廣度，希望未來的自己能朝著深度經營邁進，再見了!美國!