

## 2011 年護理學系碩士班「跨文化護理研討」－ 美國休士頓德州大學健康科學中心醫院見習心得

記錄者：吳雅歌

從剛進高醫唸研究所時，就有聽過跨文化護理的課程，學姊們老是說此課程內容有多精采，可進到美國醫療系統去觀察美國護理執業情形，故從一年級開始便蠢蠢欲動，想選修此課程，但第一年因修課人數不足而未能成行，同學們大家相約第二年再一起選修，終於，99 學年度下學期跨文化護理如期開課。

學期一開始，大家便開始著手準備去美國見習所必備的各式文件，從個人學經歷、工作背景、美簽文件、對方學校及醫院要求的申請表、體檢資料、疫苗注射、肺結核測試、胸部 X 光檢查等，另外還有機票訂定、當地住處、交通接駁、醫院見習行程規劃等，這些準備工作足足花了將近三個月的時間，才將一切事物完成，最後大家順利於 6 月 18 日抵達美國休士頓。

到達美國後，UT school of Nursing 的負責老師游登元及其先生洪啟峰老師十分熱情的接待我們，而同一所學校中還有林霖老師協助大家去醫院見習，林老師與另一位李唐成老師也不厭其煩的充當司機，協助我們往返許多地方，這些人的幫助，再再讓我們在異鄉中感受到家的溫暖，十分感謝他們的幫助。

第一週的行程主要是先至見習醫院 Methodist Hospital 報到及做藥物篩檢，並核對體檢資料，其中有一位同學因未攜帶胸部 X 光的書面結果而未能通過體檢資料審閱，最後請台灣的同事幫忙寄書面結果來才得以成功進入醫院見習。由此可見美國人有時候做事真的是滿一板一眼的。另外本週的重點是參觀德州

醫學中心內有名的醫院，如 Hermann Hospital, Children Hospital 及 MD Anderson, 藉由參觀的過程見識到了美國一流醫院的設備及規模，但可惜的是這些參觀過程都很短，且只能見識到大略的硬體設備，實際的醫療系統運作情形於短時間內了解不多，感覺上實際去參觀醫院偏重於視覺上的享受。

第二週的行程便是真槍實彈的到臨床見習，這周行程十分緊湊而充足，大家盡力將許多的見習地點塞進有限的時間內，試圖填滿每一個時段，想要在最短的時間內見習最多的人、事、物，這週自己見習了兩個綜合內科病房及一個心臟外科加護病房，共三個臨床單位，自己認為到臨床單位去見習所受到的的震撼及衝擊最大，收穫也是此行最多之處，印象最深刻的臨床感受是：

#### 一、電子化設備：

在 Methodist Hospital,所有的東西都儘可能電子化，從病歷、藥物、檢驗、排班系統、人力安排等全部電子化，且電子化的內容十分詳細，將所有的可能性都條列化，盡量變成選項，節省員工打字時間。想必當初要建立這樣一套機制必需要有很多人的臨床經驗一同協助，才有可能將電子化的設備設計成十分實用的系統，好處是這套系統讓所有的事情都有跡可循，一旦需要追溯何事，可清楚找到問題點，這或許是因為美國訴訟事件頻繁之故。而因為系統已將臨床執行過程量化，這也可讓管理者知道整體醫院運作是否有哪裡出了問題。

#### 二、防呆措施：

因為人不是神，再清晰的頭腦也會有迷糊的時候，故為了將意外事件降到

最低，美國的許多系統及設備都納入防呆設計，以避免因為工作人員自己的疏忽而造成病人的傷害，如藥囑當中就自動將病人的檢驗值與應使用的藥物濃度作搭配，如多少的 K+ Level 應使用多少劑量的 KCL infusion, IV pump 也不需要護理人員自行換算滴數，所有的藥物都內建在 IV pump 內，只要選擇藥物、劑型，IV pump 會自動幫你算好每小時所需滴數，這大大減低藥物使用上的錯誤率，目前於自己的單位中仍不時見到同仁在使用 IV pump 時算錯藥物劑量與滴數，總是要多方確認後才敢給藥，十分不便。但另一方面來說，系統設計的越聰明，人可能會越退化，自己觀察到美國護士在使用 IV pump 時通常沒有重複確認 IV pump 內所提供的資訊是否正確，這樣一旦 IV pump 所提供的資訊有誤，護理人員可能無法及時攔截意外的發生。反觀台灣雖然沒有先進的設備，但相對來說我們運用到大腦的時機多了很多。

### 三、工作環境：

滿驚訝於見習時所接觸到的護理人員年資都十分深，從 15 年到 33 年皆有，且許多人終其一生都是在 Methodist hospital 工作，這表示這家醫院有過人之處，可讓大多數人願意一待就是一輩子，這對自己而言是很難想像的。進一步觀察及了解後，發現這家醫院之所以可以留任許多菁英，可能的原因是

#### (一) 排班系統彈性化：

你可以自由選擇要哪種班別，如持續上晚班或是持續上白班，當你希望改變班別時，醫院可將你放於等候名單上；每週的上班天數可自行輸入

電腦系統中，與大家一起協調；你也可以選擇要全職工作、兼職工作、12小時制或8小時制。當然每種班別各有利弊，重點是你永遠有選擇的權利。

## (二) 尊重每個人的選擇：

除了上述排班尊重個人選擇之外，此醫院尊重每位工作人員對自己職業生涯的規畫，比如有資深護士選擇要專心做臨床護理工作一輩子，管理者就不會硬逼資深護士去做行政工作，或接受高深的教育訓練；而如有護理人員想積極進修，醫院也不吝於給予機會，提供多樣化的課程訓練，這是我覺得最棒的地方!!因每個人對未來的目標都不同，自己所適合的路也不一樣，如只是依照能力進階制度，為了達到評鑑的要求，硬要求單位內多少護理人員需要接受訓練、進階到高深的N3、N4階層，一旦進到那樣的階層，便無法免責，無論你真正的興趣為何，一定得做行政工作或是專案研究。反之，資淺人員如N1、N2等人如對於行政工作或是專案研究有專長，也無法發揮，因醫院大部分的研究資源及補助都規定要N3以上才能取得這些資源（以上為高榮的經驗）。雖然國內能力進階制度目標在於培育每個不同階層的人擁有不同的能力，但重點是並沒有讓臨床護理人員去選擇你想要著重於發揮哪一種階層的專長。我想評鑑制度佔了一個很重要的影響因素，但更重要的是要如何改變國人的想法，將規劃職業生涯的選擇權交還給個人，如能依照個人的專長及能力適切的培育，這家醫院才能將資源用在對的地方，創造更加的醫院競爭力。

### (三) 禮貌性：

來美國前聽過很多人說美國人滿虛偽的，無論個人喜好，看到認識的人見面時一定熱情的打招呼，但自己體會後，並不覺得這樣是虛偽的表現，反而覺得這種民族性與「尊重」有關，因為互相尊重，所以對彼此有禮，無論是在工作人員或在護病關係之間，都可以見到大家以行為、口語方式尊重問候彼此。而這種尊重，我想是建立在長期的信任感之下，因為信任工作夥伴的支持，所以尊重她；因為信任護理人員的專業，所以尊重她。但我想一旦信任感被破壞，或許互相尊重的真誠性就會有所不同，我想美國人也知道這點，所以盡力在工作崗位上盡好本分，努力不要失去病人或工作同事對自己的信任感，進而贏得大家對你的尊重。我想這樣的精神值得我們學習。

### (四) 幽默感：

適時的幽默感是工作環境中絕佳的潤滑劑，這點在這家醫院的許多單位都可親身感受到（當然不是所有的單位都有）。一個壓力沉重的專業場所，如有幽默感存在其中，所有的工作人員士氣都會不同，整體工作氣份也會更佳，如我所參觀的心臟外科加護病房，裡面的病人狀況十分複雜，每個人都在為病人的生命而奮戰，但在這裡卻可感受到大家極力將幽默感放入工作環境之中，我想美國人藉由這種幽默感適時的為工作氣氛做個緩衝，並在幽默彼此時為下一次的衝刺作準備。在這樣的環境之下，你自然

而然就會耳濡目染，學習如何將幽默感融入於自己的生活及工作之中。然而，在我們的成長教育中，並沒有課程教導我們要如何擁有適當的幽默感，如幸運的話，你擁有具有幽默感的家人、朋友，你在潛移默化之中也就學會如何運用你的幽默感。但遺憾的是，亞洲人多半保守嚴肅，這使得我們在學習過程中有較少的「幽默感」身教機會，自然而然養成嚴肅的態度，但如同上一個議題所講的，美國人的相處之道就是彼此尊重（就我所觀察到的），即使你沒有幽默感，但只要你能呈現你的專業，自然而然他人就會尊重妳，尊重你的專業，也尊重你所擁有的人格特質，這樣的「尊重之道」真的是十分難得。

最後，十分謝謝所有組員在我腳上有傷的狀態之下，全力支持我完成此趟美國之行，你們的體諒及幫助讓我得以參與見習活動，這對我而言真是難得且痛苦的經驗，難得的是可看到許多值得學習的人事物，痛苦的是腳傷尚未痊癒又再受傷，這兩周真是我這輩子吃過最多止痛藥的時候了，無論如何，都為我的美國之行留下難忘的回憶!!



美國, See you again!!



記錄者：王韵宜

等了兩個學期，期待以久的『跨文化之旅』終於成行！還記得出發前一晚的心情，真的是充滿了興奮、緊張與期待。一群人浩浩蕩蕩行動，一早便趕到桃園中正機場搭機，迎向咱們的旅程，短短的兩個星期，時間匆匆的從身邊溜走，從酷熱的天氣、美國人的熱情以及面對英文的考驗，再到見識了當地各個別具匠心和特色的醫療機構，總有數不完的感動和心情歷歷在目，亦值得細細品味。

從一開始的參訪醫院，真得讓我見識到國外醫院的進步，不論是在對癌症、兒童以及成人病患的照顧，尤其是對於患者照護的尊重、細心和創意，真得讓我眼界大開！其中除了喜歡他們醫院的佈置規劃之外，更包含了寬敞而舒適的隱私空間、特殊治療室的設計、模擬示範教室的教學互動功能…等，讓人

不會身陷存在充滿藥水味、緊張與壓力的空間。患者與醫護人員亦能夠利用各式各樣的資源，加以精進自我的能力，亦能學習自我照顧。接著第二週緊湊的見習活動，雖然耗費了百分之百的體力和精神，不過反而是最能提供深入地觀察和學習，見識了不同單位的特性、特殊的醫療儀器、無針頭的醫療服務環境…等，當然最最重要的是臨床護理人員的工作特性，如：輪班制度、排班人力、能力和資格的要求、不同角色功能的發揮…等，除了可進一步與台灣護理環境做比較之外，著實有許多在專業能力、自主性、職業歸屬感和跨專業醫療團隊合作等方面，是我們非常值得深入學習與應用的部分！此外，經過小組討論會和團體報告的訓練，包括對課程設計主題(如：EBN、CDS、護理教育…等)的了解度以及英文的聽力和口語表達能力上，真的進步很多很多！慢慢越能冷靜地整理思緒，並且利用不疾不徐的態度加以應對，雖然仍有許多可以改善、進步的空間，不過對於自我的成長，尤其是竟然能在美國人面前分享專屬於我們台灣的經驗，仍感到非常的驕傲與開心^^

最後，還是要感謝洪老師、李唐成老師、林霖老師與登元老師的大力協助，果然應證了一句話『在家靠父母，出外靠朋友』，在他們無私、熱心的付出之下，真的帶給我們許多關懷、溫暖和照顧，讓我們能放心的生活、學習和成長。我想這次難得的旅程中，切切實實的還有許多我們共同經歷過的困難與挑戰，包括：人與人之間的溝通協調、團隊精神的養成、彼此間的互助合作、尊重和體諒…等，我想辛苦的心恬老師做了一個很好的榜樣與示範，希望自己能夠更成

熟並圓融的處理事情，調整好心態、體認並釐清更多護理本質的意涵，能有效的發揮並應用在自我的專業上。

記錄者：鄭誼君

帶著雀躍與徬徨的心，第一次踏上了美國跨文化的學習旅程，回想事前為了能更適應德州以及醫院環境，包含請美籍老師傑西傳授美國文化與德州特色，是希望能增加適應德州的環境；準備介紹台灣、高醫與醫療環境，這些事前準備在參訪課程結束後審視之，呈現相當有效益。沒有完備的準備，當壓力驟劇後，成果並不是預期的，時間無法迴朔，只有周全才是王道。

單位的參訪是實際瞭解醫院運作方式的機會，有幸能參與神經內科、內科加護病房與腎臟內科病房，語言也許是限制，但臨床經驗與勇氣是輔佐。醫院內部首先看到最新的是資訊系統，含護理系統、身體評估系統、給藥系統，藉由完整的且防呆裝置的電腦系統，提醒與幫助臨床人員，甚至不僅註冊護士，連整個醫療體系的醫師、社工師、個案管理師等，皆得幸於此。另，醫療體系的投入不是口號，走在病房會看的到數位醫療人員陪伴病患，相信在此病患與醫療人員的照護比值勢必驟升。當然另外問題是醫療給付，人們負擔高額的醫療費用得到更好的照護，但貧窮的人雖有社工介入，但仍是沉重負擔，例如單看糖尿病衛教師的個人自費諮詢費用就高達 50-70 美金/30 分鐘，但相較台灣健保制度下，則是納入給付範圍，病人不需自費即可得到應有的醫療照護。

文化差異與參訪過程中，吸取新知與明辨優劣是帶給我最多的收穫，而好奇心是最重要的，這也是不可缺乏的元素，謹記溝通合作的重要性，並增加相

互交流合作的機會，才能拓展視野。

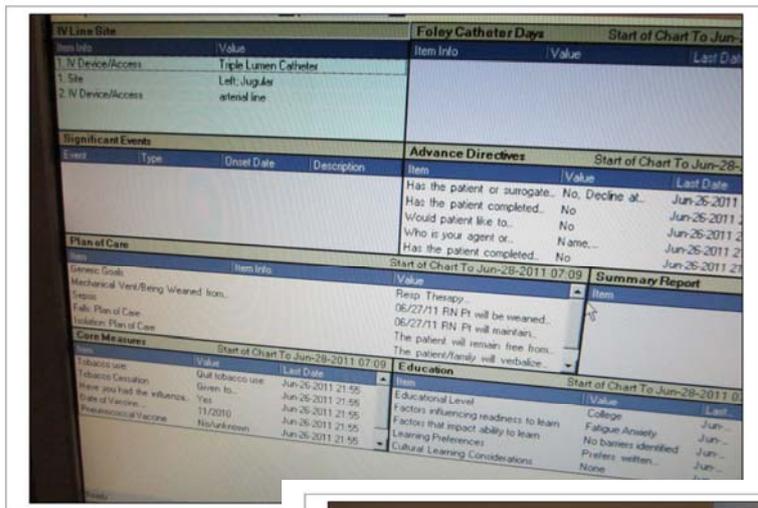
※MICU



Case D335 115 HS F24 1/16, IS0400

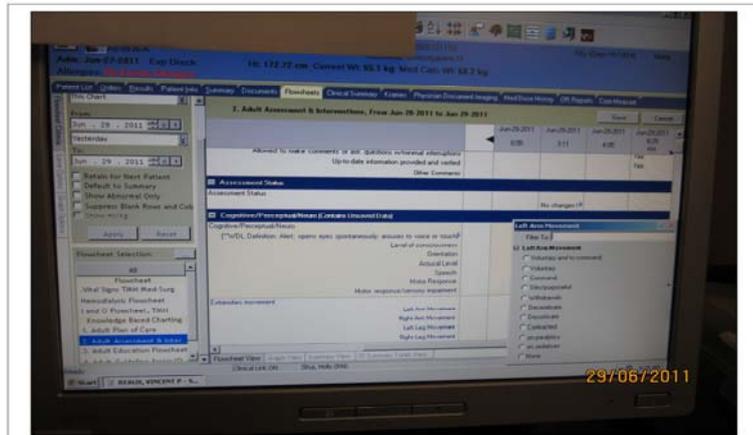
Photo take by Cheng, Yi-Chun ( Transcultural Nursing ) 2011.06.28

※ 電腦資訊系統



Case D335 115 HS F24 1/16, IS0400

※ 身體評估系統



Case D335 115 HS F24 1/16, IS0400

Photo take by Cheng, Yi-Chun ( Transcultural Nursing ) 2011.06.29

※高警訊藥物管理



Canon IXUS 115 HS F2.8 1600 ISO400

Photo take by Cheng, Yi-Chun ( Transcultural Nursing ) 2011.06.27

記錄者：賴玟苑

時間過得很快，二個星期的德州跨文化之旅已近尾聲，雖然從一開始籌備過程即屢經波折，但在大家的努力協調配合下，也一一解決，終於讓此次的參訪之旅順利開始。

出發的第一天，大家由高鐵左營站到中正機場集合，每個人臉上都精神奕奕，開心地在機場合影；雖然經過了 16 個小時的飛行，歷經二次轉機，甚至在美國達拉斯機場還被隨機抽到全身臨檢，到達 Huston 後，即使身體疲累，但仍期待未來 14 天的參訪。

貼心的登元老師在隔天即幫我們辦了一個小型 party，首先讓我們體會美國的居家 party 文化；6/20~23 陸續參訪了位於 Huston 市中心 Medical center 的重點醫院，包括：Hermann、St. Luke's、Texas children's、M.D. Anderson's 以及 Methodist Hospital，讓我見識到了和台灣差異頗大的醫療環境，Huston 之 Medical center 共包含了 44 間不同屬性之醫院，例如：Texas children's Hospital 是德州排名第一的兒童醫院，整間醫院的設計就像兒童的夢想地；Hermann Hospital 則以創傷病人為主；M.D. Anderson's Hospital 為全美排名第一的癌症中心；整個 Medical center 的佔地廣大，不同醫院間的距離遙遠，甚至有短程捷運可以搭乘，這是與台灣非常不同的地方，更讓我開了眼界。

第二個星期，終於可進入 Methodist Hospital 之各單位見習，期間共去過 CV

病房、NICU、MICU，見識到 Methodist Hospital 新穎的設備，以及非常吸引人的照護人力比，還有分工詳細的工作環境，除 RN 外，病房及 ICU 皆有 PCA(patient care assistant)協助，可以分擔護理人員沈重的工作負荷；還有很多人性化的設計，可以讓病人及家屬儘量感受到家庭溫暖；更有許多避免針扎及給藥錯誤的設備，可以節省護理人員之工作時間，並保障護理人員安全的工作環境；很多地方都值得台灣學習以及借鏡；但由於政策及民情不同，要趕上美國的護理環境，或許還要很長的一段時間，期許日後大家可以一齊努力提升並改善整體的護理環境，降低護病比、減少工作量，讓護理的專業地位可以順利提升；此次的參訪真的很值得，是一次很不一樣的經驗。

記錄者：田秀娟

跨文化護理課程在為期兩週的旅美見習後劃上句點。從出發至美國見習前的課室準備，直至見習結束，過程中雖歷經許多波折及非預期之事件，但透過大家的協調與合作後皆順利解決。除此之外，在老師給學生很大的彈性及學習空間之下，讓即使受限於時間所安排的課程，亦能得到不錯之學習成果。

見習期間，除了於 Methodist hospital 的心臟科、復健科病房、神經科加護病房、內科加護病房等單位見習之外，亦參與許多討論會，包括現階段該機構實證護理之運作、臨床護理人員繼續教育概況等等。此外，還參訪 the school of nursing in University of Texas Health Science Center 及 Texas medical center 中的另外四家醫院，包括 Memorial Hermann hospital, St. Lukes Texas children hospital 及 MD Anderson。



參訪中，我們可以  
馨、人性化之醫療機構  
各單位許多有關尊重



at Houston  
院，包括  
hospital,  
看見溫  
環境；看見  
病患隱

私、重視病患安全等相關作業措施；看見其如何營造醫療精細分工及妥善人力配置之友善的工作環境；看見他們對文化的敏感性及對具文化能力照顧所作的努力；瞭解他們如何自所使用之儀器設備或作業流程中，不但降低了醫療從業人員工作負荷，亦使病患照顧更具效率等等。

此外，最讓我感到震驚的是跨團隊合作的落實。在專科護理師的協助帶領參訪下，有機會參與復健科病患週兩次的病患出院準備討論中，看見此一團隊以個案管提供照顧服務，每一位專業括醫師、護理人員、個案管



房固定每  
會。當  
理之概念  
人員，包  
理師、社

工師、藥師、職能治療師、物理治療師及語言治療師等，在團隊中均充分發揮其角色功能。團隊成員於討論會中提出治療照顧上的相關疑慮，並且共同商討、研擬個案治療計畫及協調治療行程的安排等，所有努力均為確保病患能順利回歸社區，並降低再住院率。

整體而言，跨文化護理課程不但讓我有機會看見不同文化照顧上的差異，同時也使我獲得學習團隊合作、尊重個別性及溝通技巧的訓練機會。相信對於儲備護理專業技能及學識涵養有相當大的幫助。期待透過此經驗交流的機會，在不斷省思後，未來能化作確切之行動，落實於臨床之病患照顧。

記錄者：陳嘉真

在不同的族群、部落或是國家等，都有不同的文化習俗與信仰，懂得尊重不同的文化是重要的，但前提之下，是必須具備這樣的知識，此次的跨文化學習，深深感到語言是最基本的溝通橋梁，雖然我的英語程度有點糟，但是醫院裡的人都非常和善，盡量解釋語意讓我明白，因此讓我獲得許多寶貴的經驗，同時也與他(她)們分享關於台灣的資訊，因為彼此之間文化的交流，讓我們對於照護病人不僅是著重在生理方面，也能夠增加文化的敏感度。參訪休士頓的醫療中心讓我們每一個人都很興奮，其中讓我最為享受的是參訪兒童醫院(Texas Children's Hospital)，因為看到許多先進的醫療硬體設備，以及專門為孩子們設計的病房還有治療室，反思台灣的醫療環境硬體設備仍有許多可以進步的空間。

在前往德州見習之前，老師讓我們準備了一些資料，甚至在課堂上，以英文的方式報告，這不僅有助於我們在美國的報告，也讓我們在見習的單位能與其他護理人員經驗分享，達到跨文化護理的目的，讓我印象非常深刻的是一場與國外學生分享台灣健保的討論會，在事前，老師不斷的與我們共同練習，才能夠有精彩的表現，這過程的喜悅以及感動感染我們每一個人。

見習的第一天，我實在非常緊張以及害怕，因為我必須自己一個人使用我不熟悉的語言與外國人互動，這對我而言是相當困難的一件事，但是我相信笑容是最好的語言，因為這會拉近彼此之間的距離，增加溝通方式的多元化，此次跨文

化護理的旅程，讓我非常開心，因為這些知識與回憶是我最寶貴的禮物。



記錄者：曾薇庭

99 年底大家就開始準備暑假的跨文化之行，從學校到醫院，從住宿到機票交通，我們克服了種種阻礙，才成功成行。100 年 6 月 19 日終於要出發到休士頓了，長途跋涉飛行了 16 個小時、轉機了兩次，才到達我們最終的目的地~德州休士頓。

隔天休士頓駐台處長及文化組組長，在官邸邀請了在美任教的台灣老師一起餐聚，之後在這次跨文化行程最辛苦的登元老師的家中舉行小型的歡迎晚餐，並與林霖老師、李老師及學長學姊見面。

休士頓醫學中心是由數個醫院組合而成的，其中我們參觀了全美第一的癌症中心 M.D. Anderson's Hospital,德州最大的兒童醫院 Texas Children's Hospital,休士頓最好的心臟專科醫院 St. Luke's Hospital, Hermann Hospital 及 Hospice Hospital。M.D. Anderson's Hospital 使用了水族館及噴水池．．．等來分辨不同的作用 Building,例如：以樹為名的醫療大樓集中做另類療法的地方，醫療大樓之間有空中走廊連接，為了讓病人方便設有接駁車，司機是經過訓練且有 CPR 證照，若遇到緊急事情可以馬上處理，Texas Children's Hospital 都是以兒童為中心的設計，護理人員的衣服沒有設限可以穿任何的卡通圖案，醫院到處都有可愛的卡通圖案，採用非常繽紛的顏色讓人不覺得是醫院，讓我最印象深刻的是他們會幫癌症的兒童製作自己的 CD 而且會撥放在飛機上，還有分年齡層的遊戲室，護

理人員會借用遊戲室來跟病人解釋病情。運動是美國日常生活重要的活動，在醫院也可以發現的到，會有球星贊助的病房並以其為主題，例如:姚明，還有一些 FOOTBALL 的球星，可見運動是美國重要的文化。

我們也去參觀了 UT Nursing School 整棟大樓都是綠建築，可以發現到護理課程大量的電腦化(有點像我們的 e-learning)，像情境教室假的病人可以依照電腦操控來模擬真實醫療的情境，學生可以自由來練習。

在 Methodist Hospital 實習的期間，很感謝 RN 學姐學長熱情的教學，臨床上一病房屬性不同而有不同的 Check list,方便護理人員交班及作業，減少書寫工作將電腦系統整合，沒有再用北美護理學會的護理診斷，依病人病況下 care plan 每日設簡單的目標例如：no pain，尊重病人的自主權讓病人決定或知道自己的治療方式，因為護理工作及醫療分配很細，包含:有 PCA 的協助，工作清楚及分工很細所以護理人員工作負荷會減少，也比較多時間能跟病人相處或者收集資料，而且能完全的親視病人服藥，減少給藥錯誤，靜脈輸液也盡量做到無針頭化或用安全針頭避免針扎，預防跌倒也有一至的系統皆以黃色來區別，黃色手圈、襪子...等。NP 主要是在協助臨床工作，與台灣最大的差別是有權利開醫囑並不需要醫生 CHECK 及部分侵入性的治療可以做還有可以開業，CNS 主要是在護理教育。

這趟美國行，雖然短暫但是卻收穫很多，在美國護理運用相當多的 CHECK LIST 來讓護理作業清楚及簡單化，雖然工作量相較於台灣的護理師少，但是他的們醫療成本很高，而且病人需要支付的保險也非常高，還有醫療浪費很多，相

較於台灣的全民健保讓人人有錢看病，就看病而言台灣的醫療環境算是還不錯了，現在護理人力短缺，工作負荷太大，PAPER WORK 太多，其實可以參考美國的 CHECK LIST 依專科屬性來制定，合併過多的單張，也能讓交班的時間減少，對於改善目前的護理環境有益。