

## 新住民之聲--語言對新住民醫療行為的影響（上）

今年的世界手部衛生日（2014年5月5日），我們拍攝了多國語文版本的衛教短片，很榮幸地邀請到中央廣播電臺印尼語召集人，同時也是在臺首創發行的印尼文雜誌「INTAI」總編輯譚雲福先生(Tony Thamsir)及四方報編輯阮舒婷小姐共同演出。其中，譚雲福先生為印尼華僑，國立政治大學政治系畢業，在臺生活已超過 20 年了。



為讓更多人瞭解新住民的需要，我們趁此難得機會，利用拍攝空檔訪問他，想聽一聽他對於語言對就醫行為重要性的想法：

**Q:一般而言，您覺得臺灣對外籍或新住民是一個友善的地方嗎？**

**A:**臺灣如何對待這些來自國外的朋友，我覺得可能有兩個標準，第一個是亞洲國家的、東南亞國家的；第二個就是所有的西方國家的。這個是普遍大家都會感覺到的。在東南亞國家的這些外籍人士來到臺灣的時候，因為家境的狀況可能不是很好，所以難免來臺灣的原因與西方國家外籍人士來臺灣的原因是不一樣的。每個國家都會有這樣的問題，所謂的：歧視。但是，這方面從我在臺北市政府觀察到，民國九十年到現在，慢慢的有不不斷的在改善。臺灣對外勞、外配這方面的服務及改善，還有法令上的一些保護，其實是很足夠的。我們拿馬來西亞或是阿拉伯國家來比較的話，當然臺灣這邊會比較好。但是今天如果純粹從臺灣的角度去看，外勞的處境、外配的處境，其實會碰到很多的問題，而且是日前雙方政府，不管是印尼也好，還包括菲律賓、越南、泰國、柬埔寨的駐華代表，因為與臺灣沒有邦交，在雙方政府的人力不足情況下，加上二者語言不通，難免造成一些誤解，自然就會形成一個新的臺灣問題。

**Q:您剛到臺灣的時候有因為語言不熟悉而發生一些有趣的事嗎？**

**A:**一開始的時候，我只會講，但是我不會寫。所以在生活上會碰到問題，可能是因為在當地國我們所使用的所謂的「中文」，跟臺灣的「中文」是不一樣的，一定是有落差的。比如說在印尼，我在家的時候，很喜歡喝巧克力牛奶，那我就會說：「我要一杯朱古力」，來到臺灣後，這種講法會讓很多臺灣人不習慣。又比如說看公車站牌，我們想去中山南路，

但沒想到每一個縣市都有中山南路。所以呢，就是常常搭錯公車，到最後就是搭計程車回到臺北火車站，(Q：從起點，從頭開始?)，對，從臺北火車站重新開始(笑)。

**Q:在就醫方面有時比較危急，不知道您本人或朋友有沒有在就醫時遇到什麼困難？**

**A:** 我覺得以外國人的立場，就醫的經驗較困難的部分，還是語言上的問題，因為他們沒辦法表達他們今天哪裡不舒服，如果我今天中文程度很好，我當然可以跟你說我哪邊不舒服，那醫生就可以診斷。但今天外國人來到醫院的話，他只會跟你說我這邊痛，但問到是哪一種痛？就不會描述了。所以不管是雜誌也好、中央電臺也好，我們特別做了一個單元，讓這些朋友只要有問題，可以讓我們用中文教他們如何表達，讓他們可以跟他們的醫師說明。

**Q:對於中文可能不太熟悉的朋友，您對臺灣的醫療環境有沒有建議的地方？**

**A:** 這不只是單獨一家醫院要做的，我們的建議是衛福部要跟勞動部、外交部、移民署、內政部一起來溝通，然後去成立一個所謂協助這一些外籍人士在臺灣的機構，這個機構可以用招標的方式，由他們去聘請懂他們語言的人，然後在各個醫院有一個據點。例如說：臺大有一個會講印尼話的、一個會講越南話的，如果有這類病人的話，你們也知道要找誰當翻譯人員，而不是在完全不知道的情況下，醫療人員只好一直用猜的方式。

當天譚先生提供我們許多精闢的見解，讓我們受益匪淺。對手部衛生這個全球共同努力的目標，這次，我們希望以所有照顧者能了解的語言媒介來達成。如欲觀賞印尼版手部衛生短片請於 5 月 5 日起，在 YouTube 搜尋「臺大醫院」或「手部衛生」即可收看。

採訪：黃崧溪 逐字稿：陳仕涵

感染控制中心主治醫師 盤松青