

新住民之聲--語言對新住民醫療行為的影響（下）

從 2004 年起臺大醫院開始於全院提供乾洗手設備，以提供醫療同仁更方便的手部衛生方式，也符合 WHO 提倡” points of care” 在醫療照護場所，提供隨處可得的手部衛生”物”品；但醫院這個大型的有機體其實不光由醫療同仁組成，更大的主體也就是”人”的部分，其實包含了我們的病友及照顧者，2014 年的手部衛生計畫將著重在提供病友及社會大眾在醫療感控方面對等的資訊。

因此在今年的世界手衛生日（2014 年 5 月 5 日），我們發表多國語言版本的衛教短片，讓愈來愈多來自不同國家的新移民或照顧者也能夠透過自己母語的衛教短片，來瞭解手部衛生對醫療照護的重要性，進而落實手部衛生，一同為病人的健康而努力。

繼上期電子報介紹印尼版之後，這次要介紹的是越南版的主角：四方報的主編阮舒婷小姐。阮舒婷小姐是越南人，在越南的時候就學中文擔任導遊，結婚之後到了臺灣，已經在臺灣生活了 12 年。為了讓更多人瞭解新移民的需要，我們也趁著拍攝空檔訪問她，想聽一聽她對臺灣生活的想法：



Q：您在臺灣的這段期間，您覺得臺灣是一個友善的地方嗎？

A：我覺得臺灣其實是一個還蠻友善的地方。像針對醫療方面好了，我覺得是非常好，就是不管是技術上、或是態度上，我覺得都很不錯。在其他生活方面，我覺得，像我們來臺灣的不管是外配或是外勞，都會有一些福利，像現在政府都會有一些課程啊，給姊妹來這邊學習，學習到一些技巧，讓她們就可以自己去創業，如烹飪、美容的課等等，所以很多姊妹都能夠自己開店做生意。

Q：但是定居之後在臺灣有覺得語言上有什麼辛苦的地方嗎？

A：在我個人來說的話，其實在語言上面是還好的，因為以前我在越南的時候，我就是當導遊的，那時候常常會接觸大陸客，就學會了中文。來臺灣的時候公公婆婆都講台語，雖然基本上溝通還是可以用中文，但還是有些許溝通困難。但是以其他的朋友來說，如果來這邊才開始學中文，一開始的適應是真的很困難。

Q：那除了適應困難之外，有沒有因為你自己或是你聽說其他姊妹因為語言的關係發生什

麼有趣的事情？

A：像我本身的話，一開始我對台語還不是很了解時，曾經有一次就是客人來到家裡，我們一般都會講說「有閒再閣來（ū ìng tsài koh lái）」就是「有空再來」啊！那我分不清楚，就跟客人講說「有閒嘜閣來（ū ìng mai koh lái）」，就是「再閣來（tsài koh lái）」跟「嘜閣來（mai koh lái）」分不清啊……。（Q：（笑）那客人有沒有……） A：還好，因為親戚覺得很有趣，他們就會笑啊！就這樣慢慢矯正我才進步。

Q：那之前或多或少接觸醫院的這段時間，你有沒有覺得說，我們可以再怎麼樣改善醫院的環境，讓不同國家的人來會覺得更方便？

A：我是覺得，醫院方面可以提供給外籍朋友的就是翻譯，因為很多人，不像現在我在做媒體的工作，對中文有一定的能力。很多人不管是嫁過來的還是勞工，他們剛過來時，語言可能還沒那麼的……所以他們去醫院都會打電話給我、或給我們報社問說：這個樣子到底是什麼意思之類的。現在偶爾有一些醫院會安排外籍志工，但有的也沒有，這時他們去看醫生回來後就會打電話給我們，譬如他們會講說：『醫生就是告訴我下個禮拜我要準備做一個電腦斷層掃描，這個是什麼東西啊？』或者是胃潰瘍、或是什麼脊椎怎麼樣的，大家就可能還不是很理解，或是他沒辦法把他的意思完整表達，所以有時候可能會導致醫師的判斷困難。

Q：整體來說醫院環境方面或者是除了翻譯之外，有沒有甚麼可以給我們建議的？

A：我覺得，比我們的國家來說，其他方面已經是非常好了。所以感覺上還是語言上的問題…如果我們有一個介紹手冊或掛號表放在櫃檯，有各國語言的，比如說什麼科看什麼醫師，我覺得這個也是蠻需要的。

當天阮小姐除了以美麗的越南服飾入鏡外，也跟我們分享提供了自己在臺灣的生活經驗。以阮小姐流利的中文訪問來看，可以感受到她以女性堅毅樂天的特質，已經成功地融入了一個新的生活環境之中，也願意對剛來臺灣的新朋友提供幫助；但是傳統上在醫院提供的語言協助還是以西方文化如英文為主體，現在我們也希望能提供病友，不分年齡、種族、或社經背景都能擁有基本的醫療服務，就病人端也許如阮小姐或譚先生所說，已經很難去表達病情或就診，就醫療端我們也一樣不希望病友"有聽沒有懂"，或是有衛教方面的困難。

手部衛生是一個起步，這次，我們希望盡量能提供照顧者能聽懂的語言媒介來了解。如欲觀賞越南版手部衛生短片，請於 2014 年 5 月 5 日起，在 YouTube 搜尋「臺大醫院」或「手

部衛生」收看。

後記

感謝疾病管制署資助本衛教短片。

感謝醫學院張上淳院長、陳宜君醫師、盛望徽主任、王振泰副主任、田貴蓮感控師、江樸田實習醫師、陳冠州醫師、曾憲瑋醫師、蔡明叡醫師、盤建德醫師、黃崧溪醫師、楊鎮嘉醫師、陳仕涵小姐、教學部洪敏倫先生協助拍攝。

採訪：周郁茹醫師 逐字稿：陳仕涵

內科部主治醫師 盤松青