

10.3966/199457952021031502011

推動英語課程提升英語化醫療服務

Promoting English Courses to Improve Englishized Medical Services

蘇祺鈞^{1,2}

¹高雄市立聯合醫院

²高雄師範大學教育系博士班

Chi-Chun Su^{1,2}

¹Kaohsiung Municipal United Hospital

²Department of Education, National Kaohsiung Normal University

前言

隨著社會結構改變，外籍居臺人士與日俱增，除個人日常就醫需求外，更有大量移工投入看護工作並擔任陪同就醫的角色。依內政部統計通報截至2019年8月底在臺外僑居留人數（不含大陸港澳）計77.1萬人，近七年增加28萬7,079人（+59.32%），更以移工64.6萬人（佔83.8%）為多數^[1]；此外，政策驅動下國際醫療與觀光醫療也日益蓬勃。2018年起衛生福利部發展「一國一中心」，委託具醫學中心能量之機構，推動醫衛人才培訓、醫衛產業搭橋、臺商健康諮詢服務、營造文化友善之醫療環境、醫衛相關產業之法規及市場調查、資訊整合等六大項目^[2]。儘管臺灣的醫療品質在全球深獲好評，然而醫療人員英語能力相較於其他亞洲國家則較顯劣勢。如何透過英語進行有效溝通並確保醫療品質是現今醫療從業人員從事國際醫療服務面臨的重要挑戰之一。

外籍病人的就醫選擇

國際醫療是近來許多國家致力發展並爭相投入的產業，然而醫療設施設備、服務品質與親切度及品牌形象，影響著國際醫療就醫選擇^[3]。回顧亞洲地區2000年至2017年關於觀

光醫療之文章，發現知覺服務品質(Perceived service quality)與滿意度(satisfaction)是吸引顧客選擇跨國醫療的重要關鍵^[4]。由於優質的醫療照護是創造醫療體系、醫療服務提供者及病人家屬的三贏局面，機構應提供病人適當的健康認知與醫療品質資訊^[5]。由此可知，外籍病人除了從醫療設備與技術進行選擇外，亦會從機構所提供的服務及體驗感受進行主觀評價。良好的醫療品質與滿意度是醫療人員與病人、家屬共同合作的產物，尤其在跨國醫療體系下，順暢的語言溝通方能提供外籍病人有溫度的親切服務。

英語是醫病最大的隔閡？

對於非以英語為官方語言的國家而言，無障礙的英語溝通是提供外籍病人良好醫療品質與經驗的重要關鍵。泰國政府從2004年起全面發展國際觀光醫療，強化行銷策略、醫療設施與基礎建設，但仍面臨語言障礙之劣勢^[6]。南韓研究指出儘管政府大力支持及行銷，國際醫療產業仍呈現下降趨勢，而阻礙發展的主因是無法使用具文化敏感度之語言進行交流溝通^[7]。國內研究發現醫療人員普遍認為透過英語和外籍病人進行溝通十分重要，但實務上常面臨到困難，如英語會話技巧不足、無英語會話