

## 課程主題：【文化照顧策略-(I)-個案分析與探討】

### 一、 教學課綱(重點)

1. 影響個人與家庭健康之各項文化要素，促進與不同族群之個案溝通。
2. 透過情境案例分析，具體擬定出文化照顧知識、態度及技能。
3. 發展文化合適性之照顧方案與策略。
4. 案例分析。

### 二、 教學目標(內涵)

本課程旨在原住民族文化適切性之照顧模式策略與多元族群文化之議題。個案討論分析中，從全人關懷角度來談適切的文化照顧。

1. 學員能透過案例分析並探討複雜族群文化下，影響「個人」與家庭健康之各項文化要素，促進與不同族群之個案溝通。  
-檢視自己文化中的優勢的能力，瞭解影響該群體健康之各項文化要素。
2. 學員能透過情境案例分析，具體擬定出文化照顧知識、態度及技能。  
-有文化照顧策略的認知及”社區或部落”案例分析與討論技能。
3. 學員能發展文化合適性之照顧方案與策略。  
-從全人關懷角度發展文化合適性之照顧方案與策略。

### 三、 教學方法與策略

1. 從全人關懷~談適切的文化照顧：
  - (1)瞭解文化適切性照顧模式與運用。
  - (2)設計文化合適性之照顧方案。
2. 點出影響個人與家庭健康之各項文化要素，促進與不同族群之個案溝通：
  - (1)瞭解族群文化要素與溝通。
  - (2)融入文化特性之合適性之照顧方案。
3. 透過情境案例分析，具體擬定出文化照顧知識、態度及技能：
  - (1)瞭解文化照顧知識、態度及技能。
  - (2)應用文化照顧知識、態度及技能之照護過程。
4. 探討文化合適性之照顧方案與策略：
  - (1)個案分析與討論。
  - (2)應用文化合適性之照顧方案與策略

### 四、 教學活動設計流程

1. 課程引言：名詞解釋與簡述臺灣多元文化概況。
2. 教學活動：
  - (1)說明全人關懷、在地安老、多元連續性服務原則，瞭解文化適切性照顧模式與運用。
  - (2)說明影響個人與家庭健康之各項文化要素，瞭解族群文化要素及促進與不

同族群之溝通模式。

(3)說明如何建構原住民族友善的健康照顧服務，以情境案例分析，具體擬定出文化照顧知識、態度及技能之照護過程。

(4)案例討論-以原鄉居家式、社區式、機構式長期照顧服務，並運用跨團隊與資源管理技巧，分析並導入資源，發展適合該族群之文化合適照顧方案與策略。

(5)分組探討內容及討論

-原住民健康照顧服務不友善之經驗?最需要改善之處?

-對個案、家庭及社會的影響及可能面臨的文化衝突?

※Discuss-小組討論與回應

※Discuss-分析及講解

### 3. 其他事項及分組討論：

(1)每組 6-10 人，依學員人數分組，每組選一位(組長、紀錄、報告)。

(2)小組分享與討論。

(3)每組一張半開海報、自粘小便條紙及簽字筆。

(4)小組分享後由老師回應及講解。

(5)課堂氛圍的營造：教師需要營造一個積極、尊重和多元文化的課堂氛圍，鼓勵各族學員分享自己的文化經驗和倫理觀點，不批判，終而促進各組學員的相互理解和尊重。

## 五、 教學簡報講義內容參考

1. 高夏子(2009)。從世界觀的拓展談原住民的文化照護。行政院原住民族委員會，全國原住民研究論文發表會。
2. 怡懋·蘇米、許木柱(2016)。台灣原住民族長期照顧之跨文化政策議題與省思。護理雜誌，63(3)，5-11。
3. Ware, V. M. (2013). *Improving the accessibility of health services in urban and regional settings for Indigenous people*. Australian Institute of Family Studies, Resource sheet no. 27 produced for the Closing the Gap Clearinghouse.
4. Bainbridge, R., McCalman, J., Clifford, A., & Tsey, K. (2015). *Cultural competency in the delivery of health services for Indigenous people*. Australian Institute of Family Studies, Issues paper no. 13 produced for the Closing the Gap Clearinghouse.
5. Betancourt, J. R., Green, A. R., & Carrillo, J. E. (2002). *Cultural competence in health care: emerging frameworks and practical approaches*. The Commonwealth Fund
6. Beach, M. C., Price, E. G., Gary, T. L., Robinson, K. A., Gozu, A., Palacio, A., ... & Cooper, L. A. (2005). *Cultural competence: a systematic review of health care provider educational interventions*. *Medical care*, 43(4), 356-373

7. *Figure : Stages of the cultural competence continuum to cultural proficiency. Source : Adapted from DET 2009; Gorringer & Spillman 2008*

## 六、 評量方式與工具

1. 課堂參與
2. 小組討論與分工狀況
3. 課堂回饋

## 七、 參考文獻

1. 高夏子(2009)。從世界觀的拓展談原住民的文化照護。行政院原住民族委員會，全國原住民研究論文發表會。
2. 怡懋·蘇米、許木柱(2016)。台灣原住民族長期照顧之跨文化政策議題與省思。護理雜誌，63(3)，5-11。
3. Ware, V. M. (2013). *Improving the accessibility of health services in urban and regional settings for Indigenous people. Australian Institute of Family Studies, Resource sheet no. 27 produced for the Closing the Gap Clearinghouse.*
4. Bainbridge, R., McCalman, J., Clifford, A., & Tsey, K. (2015). *Cultural competency in the delivery of health services for Indigenous people. Australian Institute of Family Studies, Issues paper no. 13 produced for the Closing the Gap Clearinghouse.*
5. Betancourt, J. R., Green, A. R., & Carrillo, J. E. (2002). *Cultural competence in health care: emerging frameworks and practical approaches. The Commonwealth Fund*
6. Beach, M. C., Price, E. G., Gary, T. L., Robinson, K. A., Gozu, A., Palacio, A., ... & Cooper, L. A. (2005). *Cultural competence: a systematic review of health care provider educational interventions. Medical care, 43(4), 356-373*
7. *Figure : Stages of the cultural competence continuum to cultural proficiency. Source : Adapted from DET 2009; Gorringer & Spillman 2008*

# 【文化照顧策略-(I)-個案分析與探討】公版簡報

長期照顧服務人員繼續教育

## 文化照顧策略I-個案分析與討論

### 學習目標

- ◆ 學員能透過案例分析並探討複雜族群文化下，影響「個人」與家庭健康之各項文化要素，促進與不同族群之個案溝通。
- ◆ 學員能透過情境案例分析，具體擬定出文化照顧知識、態度及技能。
- ◆ 學員能發展文化合適性之照顧方案與策略。

### 課程綱要

- 一. 影響個人與家庭健康之各項文化要素，促進與不同族群之個案溝通
- 二. 透過情境案例分析，具體擬定出文化照顧知識、態度及技能
- 三. 發展文化合適性之照顧方案與策略
- 四. 案例分析

### 一、影響個人與家庭健康之各項文化要素，促進與不同族群之個案溝通

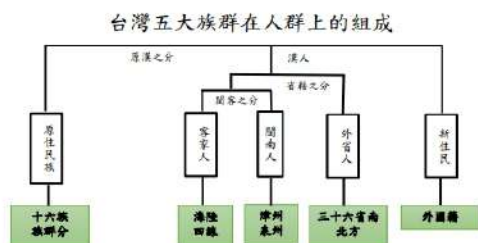
### 全人照顧(total care)

- 對老人的照顧應包含其**生理、心理、社會參與**的整體照顧，包括聯合國世界衛生組織的緩和醫療照顧模式之全人照顧觀念。

### 在地老化(aging in place)

- 每個人於年老時都可以持續住在居住多年的熟悉地方，無須因健康等因素而搬到陌生的地方或進住到機構。

### 台灣是多元的民族國家



### 多元文化的主要概念

- 不同文化以不同的方法，來達成類似的目的和滿足人類共通的需求。
- 語言、傳說、習俗、節日、音樂和藝術創作等文化表現，影響生活於該文化中的人之行為。
- 不同族群具有不同的文化特質。
- 不同文化背景的人，其看法與參考架構不同，對事件的詮釋亦不相同。
- 每一種文化都包含一些由別的文化轉借而來的文化要素
- 當不同族群長期接觸，就會發生文化交流的現象，有時文化交流會讓一個社會解組。
- 人們常從本族文化觀點去評價他族的文化，而產生誤解。

## (缺乏)文化敏感度與(不)友善照護

- 高齡友善照護環境→(問問老人想要什麼?)
- 婦女友善照護環境
- 兒童友善照護環境
- 身心障礙友善照護環境

聽、看、聽：問問老人、、、避免千篇一律的唱唱跳跳，漫無目的的懷舊，不要把老人弱智化。

## 影響個人與家庭健康之各項文化要素

### ◆影響該群體健康之各項文化要素



## 文化安全照顧在健康照護的實踐

- 認知及行為層面：文化敏感度、文化能力(護病溝通)、原住民族文化安全訓練、翻譯……
- 物質創造層面：醫療(照顧)場域(空間)的規劃、族語引導、族語衛教單張……
- 調查與瞭解引發文化安全問題的原因

## 文化與健康訊息設計



## 二、透過情境案例分析，具體擬定出文化照顧知識、態度及技能

### 透過 影片案例 帶領學員

#### 從影片中 看到了甚麼?



察覺→反思→理解→應用

## 文化照顧知識、態度及技能之應用

### 目標 建構多元族群友善的健康照顧服務

- 一. 瞭解該族群之文化與健康信念，對醫療照護或服務需求之影響，給予符合需求且有尊嚴之友善健康照顧服務，以提升照護品質。
- 二. 透過參與式，來導引服務機構及其管理者、照顧者，能了解該族群之特殊健康文化與照護需求。
- 三. 在管理政策、溝通與服務、照護流程等面向之軟硬體服務設計上，提供多元族群友善之照護環境。

## 文化照顧知識、態度及技能之應用

### 文化照顧

- ◆是一種具有**文化敏感性**、**文化合適性**及**文化能力**的專業健康照護。
- ◆對於滿足**個人、家庭及社區**等與文化相關的複雜健康照護需求而言，文化照顧顯得非常重要。
- ◆它是一種能**跨越文化障礙**並**進入**個案或病患生活脈絡與**激發**健康問題情境的健康照護。

## 文化照顧知識、態度及技能之應用

### 文化評估動態過程



## 三、發展文化合適性之照顧方案與策略

### 文化照顧策略

#### 全貌觀 (Holism)

- ◆「人」本身及圍繞著人的「社會文化脈絡」
- ◆身、心、社會bio-psycho-social model
- ◆『人』、『環境』、『健康』形成動態平衡。

### 文化照顧策略

#### Caring的特質

- Morse (1990) 針對35位學者的論述，將關懷 (caring) 提供一個清晰的描述：
- 關懷照顧是一種人類的特質、道德的規範、也是一種自然的情感、人際的互動、更是一項治療性的處置。
- 不同的文化，對caring有不同的詮釋
- 如caring即為尊重其信仰如佛堂的設置

### 文化照顧策略

#### 融入文化的衛教單張或影片



#### 產品特色

戀愛紅酒，電力加倍，第一眼就讓人心動。香醇：含大量多糖，補充高量水分，形成糖水保護膜。生命豆：調整交際分泌，海水平衡。高性保潔不致癢，一次解決肌膚乾癢細紋。

阿里山腳族-生命豆茶，生生不息，肌膚活力急速上升。腳族(高山族)天然美女保養術

張滿漢力基特約編輯-生命豆茶專賣店-台灣原住民族

### 文化照顧策略

#### 【以人為中心】的在地安老 充實文化照顧服務項目

Leininger提出的文化照顧理論認為：所有人類文化均具照顧形式、型態、表達、架構，用以解釋、預測疾病或健康狀態 (王玉女, 1998:71)。這個理論框架，提供了台灣原住民族爭取長照資源並規劃設計服務策略時，思考如何將各方資源、主流健康概念、與族群自身既有的照顧邏輯相互結合的基礎，其中，最重要的核心精神，便是「以人為中心」的照顧觀點。

### 案例討論：

健康服務中面臨多元族群社會及文化，您如何運用您的角色與功能，提供適切的文化照護，並考慮到族群中的文化特性？

(至少舉例一個族群以上說明)

### 案例分析-



#### 文化合適照顧方案與策略

1. 「友善的語言溝通-可以很自由的溝通」
2. 「友善的照顧-融入文化生活的元素」
3. 「友善環境設計-融入文化元素」
4. 「服務設計與傳統文化及醫療知識衝突」
5. 「部落參與決策機制」

### 文化照顧策略

#### 讓長者開心地度過自己想過的每一天

- 文化照顧涉及的並不僅止於抽象的文化意義，而是以長者日常生活習慣為基礎，以此文化底蘊發展讓長輩們自在的服務模式。
- 有可能這樣的工作模式外溢於標準規章之外，甚至，挑戰了主流社會所認定的健康形式 (比如上述提到的菸酒與檳榔)。
- 但是，在不造成顯著健康損害的前提下，或許，在地安老的最大意義是讓長者開心地度過自己想過的每一天。

## 結語