

學生出國實習心得報告



系所年級：健康政策與管理所 碩二

中文姓名：許沛澄

前往國外實習國家：越南

國外實習機構名稱：震興醫院

中華民國一十二年五月九日

一、緣起

很榮幸能與健康政策與管理所的鄭雅文老師、李柏翰老師及同學們映辰、旻諭及丞佑，一起參與教育部新南向學海築夢海外實習計畫的申請，並成功通過了申請，成為能前往越南實習的其中一員。在申請與實習過程的這段期間，我學習到了許多，增加了我的視野，也得到了許多貴人的幫助，如公衛學院的獎學金，讓我能更加安心且沒負擔的在越南實習、體驗當地文化，以及應付生活開銷，真的讓我感到相當的感激。透過這份心得，希望能分享實習的經驗，以及越南的日常點滴，提供給未來申請該計畫的學弟妹們參考。

二、越南震興醫院簡介

震興集團是一家全球知名的家具商，在亞洲擁有最大的市場份額。成立於 1978 年的震興集團，創辦人趙宗禮和他的妻子張瓊月從歐洲五金雜貨貿易起步，並於 1983 年成立自己的家具工廠。

隨著時代的變遷和市場的需求，震興集團始終秉持著高度自我要求的原則，以品質、交期和成本為核心價值，進軍美國市場，成功佔據了全球家具市場的一席之地。2004 年，趙宗禮發現越南具有發展潛力，包含土地及人力，因此在當地開始了新的投資計劃，原本希望能在同奈一帶建立觀光酒店，但在當地政府的期盼下，改為興建了一家醫院，以滿足當地人的就醫需求。

震興醫院於 2013 年開始興建，2017 年開業，擁有 250 張病床和 13 個專科別，是一家綜合醫院。除了五大科別外，還設有中醫科、眼科、耳鼻喉科等專科，以滿足當地越南人和臺灣人的就醫需求。震興醫院的職員包括醫師、護理師、技術員、助產士和藥師等，共計 400 多名。

由於震興醫院是臺資醫院，院內各科部的一級主管可以使用中文和越南語進行溝通，並有兩名來自臺灣的醫師，林承寬醫師和醫療顧問張武修醫師，為在越南的臺灣人提供更為貼心的醫療服務。

三、震興醫院實習心得

實習單位包括 VIP 部門、採購部、保險部、會計部、人事部、營業部、行銷部、護理部等，透過實習機會深入了解醫院各部門的業務內容，並進一步結合自身對醫院管理的知識，來觀察臺灣與越南的醫療差異。

其中值得一提的是，這家機構內使用中文的人比英文的人更多，尤其是 VIP 部門的櫃檯人員幾乎都能說一口流利的中文，因此我們可以輕鬆地透過中文與他們互動、提問。

這次的實習經驗中，在醫院 VIP 部門，我真切體驗到了從頭到尾的專人服務，翻譯、拿藥等每一個環節都能夠讓病人感受到被關心的感覺。而這種全方位的專業服務模式，我認為會給病人們帶來非常好的體驗。另外，值得一提的是，VIP 部門的醫生和護士的中文都非常優秀，溝通完全沒有障礙，但若是遇到需要用英文的客人反而會讓他們員工不知所措。

此外，在 VIP 部門，設備也非常高級，各種檢測儀器一應俱全，讓人感受到這裡對病患的用心和重視。即使是等待的時間也非常短，給人一種效率和專業的印象。

而我另一個印象深刻的實習部門在客服中心，我們能瞭解到其對於員工體檢的安排和管理。該客服中心共有十位員工，包含營業部和業務部，並提供 VIP 健檢優惠給有合約的公司企業。客服中心的員工也需要拜訪公司尋找合適人選。值得一提的是，這家客服中心擁有 24 小時不間斷的客服，可以透過手機進行工作處理。在客服中心內，我們發現這裡的員工學歷背景相當豐富，包含中文系和行政相關的，負責體檢跟業務（聯繫及尋找廠商），並安排院內院外的員工體檢。客戶來源大多是外面的工廠，因此每次體檢人數都很多，最多可以達到幾百人。但如果客戶人數不足 100 人，客服中心就會請他們到醫院三樓進行體檢。另外，如果組套多符合成本，客服中心也會到外面幫忙體檢。

	
<p>VIP 部門：協助翻譯</p>	<p>客服中心 (業務部/營業部)：拜訪公司</p>
	
<p>採購部實習：採點藥品</p>	<p>護理部訪談</p>

四、國外企業參訪心得

在走訪越南工廠時，讓我感到印象深刻的是員工們對於職業安全的重視。無論是在焊接金屬、組裝、噴漆等工作中，每個人都穿著全套的防護裝備，並擺放風扇以維持空氣流通。在工廠的牆上也可以看到「安全第一」的標語，這些措施彰顯出越南員工對自身安全的重視，值得我們學習。

但同時也有在一些鞋廠中會看到即使雇主提供耳塞或手套給員工執行工作，也可能因為感受不便而讓員工拒絕使用。但雇主也不會強制要求的情形，這樣職業安全能怎麼去施行也是可以思考的一個方向。

在參訪工廠的過程中，讓我意外的是每一家工廠都聽說過女性員工因為沒有吃早餐而低血糖、天氣太燥熱而昏倒的事件。工廠有設置了醫療站，如果員工有身體不適的情況，專業的護理人員會立即提供幫助，進行簡單的治療或轉送到醫院。我覺得這些工廠對於員工身體健康的關注，實在值得我們學習。

然而，這些事件也讓我意識到，維持健康的生活習慣對於每一個人都是重要的，希望這些工廠可以持續維持良好的工作環境，讓員工能夠健康地工作。

此外，我們也可以看到台幹與越南員工之間的良好相處。在辦公室內，可以看到台灣職員們與當地年輕人才一起合力工作、討論，並在交流中建立彼此之間的友誼。這讓我們更深刻地體會到，在全球化的時代，與不同國家的人們和平共處並互相尊重，是一種必備的能力。



而這次參訪胡志明醫藥大學的學術分享經驗令人印象深刻。在這次交流中，我們不僅能夠分享自己的研究成果，包含醫師人力、遠距工作、十大死因與台商醫療利用等等，更重要的是能夠彼此借鑑和學習。透過與胡志明醫藥大學的學者們深入交流，我們有機會了解他們的研究領域和成果，也讓我們學校認識彼此雙方。此外，這次的學術分享也為我們建立了更緊密的合作關係，為未來的研究合作提供了良好的基礎。



五、國外生活體驗

除了實習以外，我們也有趁假日等空閒時間，來了解越南的文化以及歷史，深深感受到了這個國家豐富的古蹟和獨特的文化。越南擁有許多會令人驚嘆的古蹟，每一座都蘊含著悠久的歷史和故事。我有幸參觀了著名的皇城、古老的寺廟和戰爭博物館及戰爭留下的地道(古芝地道)。而越南的文化更是深深吸引了我。此外，我也探索了越南的觀光勝地，包括美麗的自然景觀和迷人的海灘。

而在越南的生活體驗令人難以忘懷。首先，越南的氣候炎熱，讓我感受到了不同的氛圍和環境。在這樣的氣候下，我學會了適應和享受炎熱的日子。此外，越南的食物也給我留下了深刻的印象。當地的食物具有獨特的特色和口味，無論是在街頭小吃攤邊還是在餐廳，每一口都充滿了美味。行動中，有方便的平台經濟—Grab，便宜又多元，無論在搭車或是叫外賣上都能夠很快速的取用到。

最令我難忘的是越南人民的熱情。無論是在工作場所還是在日常生活中，我都感受到了越南人民對待他人的熱情和友善。即使語言上有點障礙，但他們依舊樂於與人交流和分享，但我們透過 Google 翻譯，以及些許的肢體互動還是能理解彼此。總的來說，越南的生活體驗讓我深深感受到了這個國家的魅力和獨特之處，我將永遠珍惜這段寶貴的回憶。



婆那加占婆塔參觀



若穿短袖褲在入塔前需要穿著的服飾



六、結語

在越南的實習經驗中，我不僅學習到了許多在越南當地的醫療制度及文化，也有機會了解臺商駐越企業的經營狀況與挑戰，以及臺灣工作者在越南的醫療利用等等。此外，我們也能夠深入體驗當地的生活與文化，讓我們的實習生活更加豐富有趣。我感到非常榮幸成為其中一員，並且很樂意推薦大家參與類似的海外實習計畫，相信你們也會因此獲得許多寶貴的學習與成長機會。再次感謝公衛學院的海外實習獎學金，若沒有獎學金贊助我便無法放心的去海外實習。