



# 跨語照護計畫進展報告

## 打造外籍人士友善醫療通道

2025年12月

# 華語教材與線上教學

## 從課程設計到線上教學



### 教材開發

- 「台越照護華語課程」第 0-3 課完成
- 錄製音檔支援自主練習



### 線上教學實施

- 12月開始執行
- 採分班制，2週完成2輪循環教學

教材線上網站：<http://wzultc.org/course/>

# 教材迭代升級

## 從傳統教材到互動式學習

### 原有教材形式

- Slide 與 PDF 呈現
- 單向知識傳遞

### 新開發互動版本（AI + 電子書應用）

- 漫畫 + 學習單
- 電子書 + 檢測
  - True/False 判斷
  - 連連看配對

# 現有服務：LINE 官方帳號

## WZULTC 跨語照護帳號



服務對象

外籍照服員



規模

- 覆蓋所有外籍照服員
- 多位學伴擔任小編



主要功能

- 上課時間公告
- 實時溝通與問答支援

# 討論友善醫療通道 現況困境

翻譯精準度	Google 翻譯不穩定（口音、醫學專有名詞）
現場工具	社工平板有限、未優化
入口指引	接待處指引不足
人力成本	人工翻譯無法 24/7 覆蓋

## 目標使用情境

- 外籍病患單獨就醫
- 移工陪伴雇主就醫
- 多語家庭混合情境

# 友善醫療通道：AI 三層部署（建置中）



## LINE 官方帳號

- 越南文提問 → 自動雙語回應
- 醫療翻譯員角色
- 自訂醫療詞彙庫
- 就醫 QA 知識庫



## 網頁機器人

- 開放式、支援任何語言
- 掃 QR Code 即用
- 無需登入
- 匿名提問



## ChatGPT 整合

- 免費帳號
- 教學模式
- 諮詢模式
- 雙語對話

# 全流程支援



## 預約前

- 網站宣傳 QR Code
- 解答常見焦慮（就醫流程、費用等）



## 現場支援

- 掛號櫃檯平板掃碼進入 LINE 系統
- 推車架 Notebook（醫生 + 病患共看雙語畫面）



## 知識庫建置

- 掛號、就診路徑、文化禁忌常見 QA
- 測試防止 AI 幻覺
- 保留人工回饋管道（電話、信件）

# 為何選擇 AI 方案



## 功能優勢

- 用戶追蹤 + 對話紀錄完整保存
- 角色扮演能力強
- 原生多語言自訂



## 成本效益

- 減少人工排班成本
- 24/7 自動化回應
- 高投資報酬率



## 應用廣度

- 優於 Google 翻譯準確度
- 與 GPS 導航 APP 整合 (AIPP 包容行動服務)



# 下一步聚焦（康部長建議）

## 服務邊界明確

### 重點：

- 流程指引
- 非醫療專業問題

### 避免：

- 醫學診斷
- 醫療判斷

## 整合生態系

- GPS 導航應用
- 醫院地圖資訊
- 包容行動服務（AIPP）無縫接軌

# 待討論議題

## 越南行程討論

可能議題方向:

- 實地考察越南醫療照護現場
- 越南照護華語課程本地化需求
- 越南合作機構與推廣策略
- .....