

# 鏡頭之下

## 從社群媒體談護理倫理

### Under the Lens On Social Media and Nursing Ethics

■ 文 | 馬玉琴 慈濟大學護理學系助理教授、林玉娟 慈濟大學護理學系助理教授

男嬰母親：「嗨，伊萊傑，可以聽見媽咪嗎？」剛聽到聲音的伊萊傑似乎有點困惑和不解，睜著大眼睛好奇的望著聲音的來處。「噢，他笑了。」母親對著醫師說。「你聽到媽咪的聲音了嗎？嗨！」母親繼續對著男嬰說話。這是伊萊傑第一次聽到母親的聲音，他終於露出了笑容。當媽媽看到伊萊傑的笑容，她比伊萊傑還要開心。她接著問：「你有聽到你自己的聲音嗎？」這是 2015 年一則在 YouTube 的影片，感動無數人。影片中的主角是一位先天失聰的美國小嬰兒伊萊傑，醫生為他戴上助聽器，讓他聽到這個世界的紀錄影片，目前已有超過百萬的點閱率……

當我們將鏡頭轉回臺灣，一位實習護生將剖腹接生的照片張貼在個人部落格，再度引起社會大眾對於醫療人員曝露病人隱私的不滿，難道是臺灣與國外的風土民情不同嗎？還是溫馨的內容較能獲得大眾關注與同意？

其實不然，當伊萊傑的影片放至全球觀賞時，同時應該問是誰拍的？有經過母親同意嗎？即使經過母親同意，將孩子長相與病情公告於不認識的大眾，合適嗎？相對地，實習學生拍照放至部落格事件需要思考侵犯病人隱私權以及缺乏同理心，沒考慮病人的感受，甚至將沒經過適當消毒滅菌的物品帶進手術室內，可能增加病人感染風險……此事件更是帶出一個重要的議題——醫療人員使用社群媒體的倫理。

國際護理協會的立場聲明支持護理人員使用社群媒體，以跟上健康照護發展、強化實務，以及能與專業社群及民眾進行對話。同時國際護理協會確認護理人員若是善用社群媒體，將可增加取得及時且可靠的健康資訊，以及作為健康照護消費者與提供者分享廣大社會大眾資訊的工具。它也可以作為向全球大眾分享護理貢獻及強化護理形象的機制。但同時國際護理協會也呼籲健康照護相關組織、教



育機構、專業學會，以及法規制度機關應擬定使用社群媒體相關之專業、倫理、法規及法律議題。

目前全球僅有德國在 2017 年 6 月投票通過社群媒體影響重大的法案——社交網路強制法（簡稱社網法）。社網法中規定擁有超過 2 百萬德國人註冊的大型社群網站，像是 Facebook 和 Twitter，必須在接受到使用者通報後的 24 小時內，撤除「明顯」違反德國刑法的仇恨言論，而對於假新聞或是「較不明顯」、「有爭議」的仇恨言論，社群媒體公司有 7 天的時間可以決定是否要移除該貼文。失責的公司最高將會面臨 5 千萬歐元的罰款，社網法要求社群媒體公司建立簡單、明瞭的通報系統，讓使用者能便利的舉報仇恨相關言論和不實新聞，社網法反映出德國政府對於社群媒體的謹慎態度。

反觀臺灣現階段並沒有相關社群媒體的法規，但醫護人員因工作特殊性，在相關的法規中，其實是有規範我們的職業行為與罰責的，例如：醫療法的 72 條規定「醫療機構及其人員因業務而知悉或持有病人病情或健康資訊，不得無故洩漏」。護理人員法第二十八條「護理人員或護理機構及其人員對於因業務而知悉或持有他人祕密，不得無故洩漏。」其相對應罰則為護理人員法第三十三條規定「處新臺幣六千元以上，三萬元以下罰鍰，並限期令其改善；屆期未改善者，處

在慈濟大學護理學系團體導向教學課程，同學利用社群媒體的協作平臺幫助彼此釐清個案照護問題、搜尋最佳解決護理方案。  
攝影／林玉娟





馬玉琴老師（左）提醒同學與臨床同仁，使用社群媒體時，務必守護病人安全與隱私。圖為臨床實習教學一景。

一個月以上，一年以下之停業處分。」

或許護理人員會說：「我並沒有洩露病人資料，我只是在自己的部落格或設定的群組發表照片或看法。」然而，社群媒體的線上隱私確實性是目前的風險之一，線上隱私是指要有能力控制病人的資料，以尊重用戶的尊嚴和自主權。其中包含主訴內容、檢查結果、文字或影像資料、法律規定不能或病人主觀上不願意被曝露的資料，都不能放到社群媒體網站中的。因為社群媒體廣泛的影響力和信息永存的特性，一旦網路上發生病人隱私漏洞時，其對病人所造成的傷害將比面對面所造成的傷害更大，不可不小心。

護理人員使用社群媒體已經是一種必然趨勢，不需要因噎廢食。在臺灣的社群媒體法規還未立法前，護理人員可從下列幾點做起：1. 請隨時檢視自己在社群媒體的安全設定。2. 了解許多不當的洩漏都不是故意的，有時候，雖然單一項病人個資或許不會完全洩漏病人身分，但多項病人個資加總起來，就可能對病人造成嚴重的傷害。3. 放在社群媒體的病人資訊，需要取得病人的知情同意。4. 發表在社群媒體的資訊要確保其真實性、可證驗的，不會讓病人受到傷害。5. 當你發現同事發表或放在社群媒體的訊息、照片、影片跨越專業的界線，你有責任告訴當事人，讓他有機會及時進行處理，若你發現同事行為明顯違反專業倫理界線或其未採取適當行動，你有責任向有關單位報告。6. 不要以為呼應網路上的謾罵，只是一種情緒上的發洩，可能已經構成言論霸凌、毀謗等不當行為，你需要監測你在社群媒體的言論或評論是否有出現不當的言論。最後一定要記得，即使匿名，也不代表你發表的言論是安全的。社群媒體的優點，護理人員不可抹滅，但是維護病人安全與隱私更是你我都需要守護。