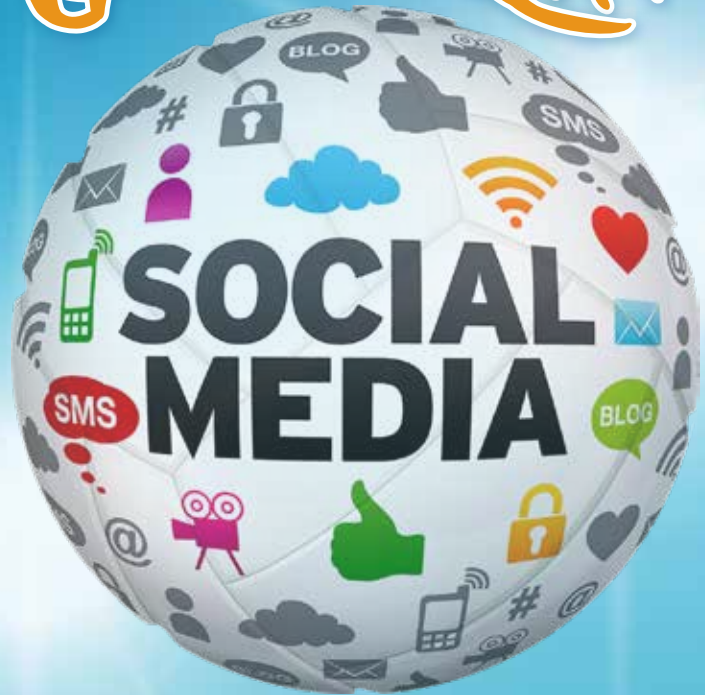


社群 智慧通



*Enhancing Using Social Media's
Capabilities: On the Needs of
Social Media Security & Related
Training Programs*



談社群媒體使用安全與訓練需求

社群媒體，
可構築社群關係，分享感受，縮短時間、跨越空間距離；
身為護理工作者，
透過社群媒體平臺可分享經驗，提升專業成長；
相對地，
需留意訊息安全、病人隱私或祕密、護病關係的界線；
運用智慧，依專業倫理準則，展現使用素養，
提升病人安全及與團隊間彼此的尊重與關懷。



■ 文 | 林玉娟 慈濟大學護理學系助理教授

一張照片，就是一張照片，成為一位19歲難民男孩惡夢的開始。男孩輾轉由戰亂的國家來到歐洲的難民收容所，恰好遇到來視察難民收容中心的總理，滿懷感激的男孩拿出手機和總理來了一張自拍照，結果這張照片上了各大媒體，在臉書瘋傳。原本是人性最高表現

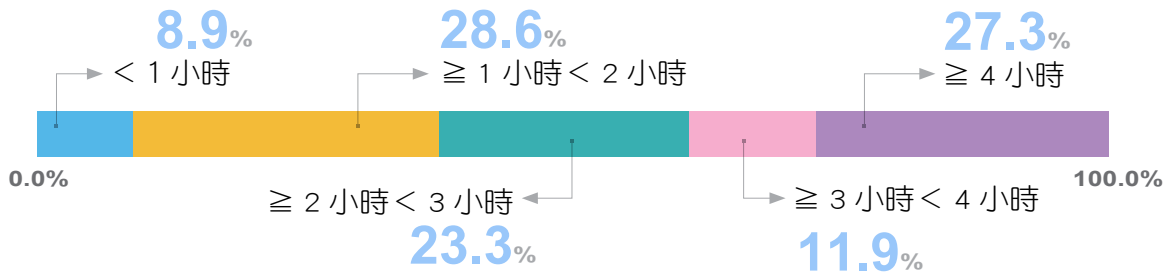
的一段佳話，但數月後，因歐洲發生連環爆炸攻擊，改變了這段佳話；有人立刻在臉書放上嫌犯照片，其中一張赫然是難民男孩。「我一開始哭，這不是我啊！我一直想，這到底代表什麼？我的未來會怎樣？這不是開玩笑，這是很嚴重的事。」男孩語帶顫抖的說……

問卷基本資料統計

性別	N	%
女	1,435	94.3
男	86	5.7
總計	1,521	100.0
年齡	N	%
≤20歲	38	2.5
21-25歲	513	33.7
26-30歲	258	17.0
31-35歲	227	14.9
36-40歲	249	16.4
41歲以上	236	15.5
總計	1,521	100.0
職務別	N	%
護理師/士	1,217	80.0
副護理長	53	3.5
護理長	72	4.7
督導及以上	25	1.6
個管師(功能小組)	46	3.0
專科護理師 (含資深護理師)	108	7.1
總計	1,521	100.0

職級	N	%
N	459	30.2
N1	255	16.8
N2	600	39.4
N3	141	9.3
N4	66	4.3
總計	1,521	100.0
工作科別屬性	N	%
內科	288	18.9
外科	241	15.8
小兒	62	4.1
婦產	68	4.5
急重症	280	18.4
功能小組	10	0.7
血液透析室	49	3.2
手術室	119	7.8
門診	205	13.5
心蓮	31	2.0
行政	39	2.6
其他	129	8.5
總計	1,521	100.0

1) 請問您平均一天使用社群媒體多少時間？(N = 1,521, 單選)



他從社群網站上收到死亡威脅，就連他在歐洲的收容家庭也被迫過濾郵件和電話，小心可疑路人或車輛。收容家庭的媽媽說：「這是我這輩子第一次擔心我家人的安全，擔心房子，擔心我做的事情，當然也擔心男孩的人身安全。」難民男孩說：「如果任何人，不管真假，想捏造什麼，就寫什麼，透過臉書一傳十，十傳百，我住在什麼地方，大家都可以找得到我，這種誤會改變了我的生活，我不能上街，一直處在恐懼中……」

想到不久之前，自己用著桌上電腦或手提電腦跟他人互動、想了解一個人，藉由 MSN 或說 Messenger 就已經是很時髦的事，轉眼以臉書、Line 為主的各種社群媒體紛紛出現，加上智慧型手機的普及，社群媒體已經融入我們的日常生活，甚至改變了現今人類的溝通平臺選擇。

社群媒體的力量不僅只有溝通、連結，還包括蒐集資訊、報導與其他相關資料的功能。護理同仁若能夠善用社群



媒體的力量，對護理專業形象的提升也會有正面效果。不過，正如我們所知，社群媒體非全然無風險。當全世界都能閱讀我們的貼文，任何人都有可能看到我們最新的動態、我們在關注什麼、甚至知道我們的行蹤和個人資料。近年來，重大駭客事件在新聞上層出不窮，如何注意自己上傳至社群媒體牽涉隱私的內容、照片和其他個人資料的安全？

如何不逾越法律、倫理和職場規範，是社群媒體使用者應面對的重大議題。

連絡感情靠社群軟體 工作相關超過四成

本期問卷以慈濟六院的護理同仁為對象，回收 1,521 份有效問卷。

首先我們了解護理同仁平均一天使用社群媒體多少時間，從護理同仁的回應中，我們發現接近四成平均每天使用小於 2 小時最多 (37.5%)，其次為 ≥ 4 小時 (27.3%)，其三為 ≥ 2 小時 < 3 小時 (23.3%)。

護理同仁通常使用社群媒體做什麼事呢？和朋友聯絡感情的將近六成 (58.7%)，其次為工作上的聯繫 (44.4%)、打發時間 (38.8%)、獲得新知 (31.0%)、記錄自己或家人的生活經驗 (28.3%)、保存自己有興趣的主題 (24.2%)、學習新事物 (23.2%)、了解別人對事物的看法 (19.3%)、了解國內外大事 (19.1%)、免費電話 (18.4%)……我們羅列的選項就將近二十個，連「說平時不敢說的話」、「扮演與現實生活不同的身分」也有人選。這樣的調查結果確實呼應了當前社群媒體使用者最常見的行為——構築社群關係，共同分享想法與感受。

善用以構築社群關係 四成五使用上有困擾

全球已有數千萬名的護理人員、護生、護理助理員、病人是社群媒體的使

用者。社群媒體因為具有互動與協作功能的網路工具，讓原先被動的網路使用者成為主動的參與者，使得有關健康、社交與親朋好友和專業人員往來之個人資訊，能夠在網路上進行集結、分享與傳播。透過社群媒體平臺，使用者可以搜尋醫療護理建議、病人也能夠交換疾病經驗、護理同仁也能夠形成社群彼此分享經驗，讓彼此成長。因此，社群媒體在健康促進、提升病人了解醫療與健康照護知識、減少病人的孤獨感、強化護理人員連結上都具有正面的效益。護理同仁的調查結果，也反應了這樣的全球趨勢和潮流。

雖然社群媒體的使用對一般民眾和護理人員均能受益，但它也存在著風險。由問卷調查的結果中，有四成五左右的護理同仁表示在使用社群媒體其實是有困擾或困難的。

隱私與安全 跨越專業的界線

大部分護理同仁表示在使用社群媒體時，面對至少一種的困難或困擾，最常出現的困擾或困難是：擔心自己或親友的訊息被公開 (46.8%)，其次為擔心自己或親友的訊息放在社群媒體的安全 (42.9%)、擔心自己在社群媒體的言論或評論是否不當 (34.3%)、擔心不小心洩露病人隱私或祕密 (26.4%)、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 (21.2%)……。

護理人員反應出使用社群媒體的三

2) 您通常使用這些社群媒體做什麼？ (N = 1,521 ，複選，至多 5 項)



工作上的聯繫 **44.4%**

找有用的資訊 **5.0%**

學習新事物 **23.2%**

了解別人對事物的看法 **19.3%**

表達自己的意見和參與討論 **13.7%**

說平時不敢說的話 **1.4%**

扮演與現實生活中不同的身份 **3.3%**

了解國內外大事 **19.1%**

和朋友聯絡感情 **58.7%**

幫助別人解決問題 **3.1%**

在網路上交朋友 **4.3%**

發洩情緒 **10.7%**

獲得他人的同情或取暖 **1.2%**

免費電話 **18.4%**

聯絡失聯已久的親友 **2.8%**

記錄自己或家人的生活經驗 **28.3%**

保存自己有興趣的主題 **24.2%**

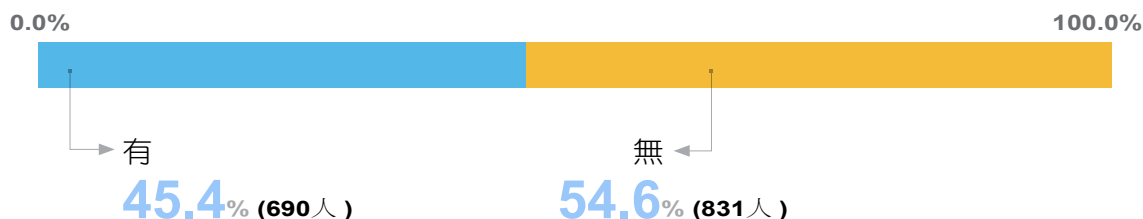
打發時間 **38.8%**

獲得新知 **31.0%**

其他 **0.7%**



3) 在使用這些社群媒體時，您是否有遇到困擾或困難？(N = 1,521，單選)



3-1) 在使用這些社群媒體時，您最常出現的困擾或困難是什麼？(N = 690，複選，至多 5項)

10.9%

病人詢問我健康問題，希望我在線上回覆

10.9%

接受病人以好友身分的請求

10.9%

將病人資訊放在社群媒體的安全問題

26.4%

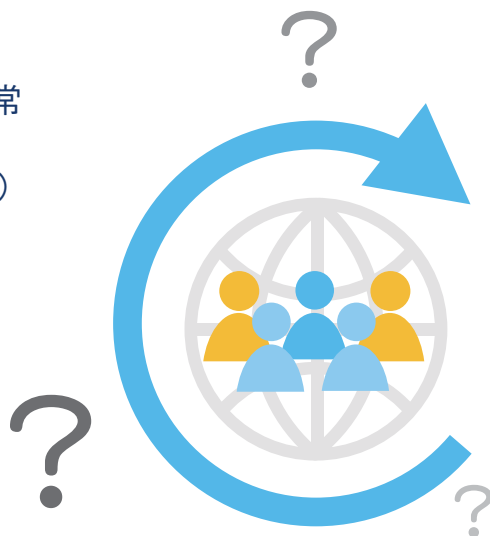
擔心不小心洩露病人隱私或秘密

21.2%

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

8.3%

發現同事發表或放在社群媒體的訊息、照片、影片，有接受廠商或利益團體的金錢贊助



34.3%

擔心您在社群媒體的言論或評論是否不當

46.8%

擔心您或親友的訊息被公開

42.9%

擔心您或親友的訊息放在社群媒體的安全

2.8%

其他

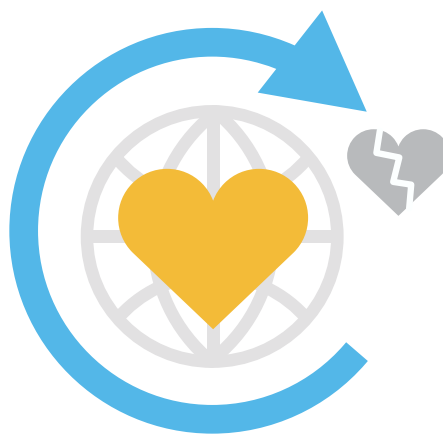
4) 您是否聽過、看過或知道護理人員、護生、臨床護理實習教師因不當使用社群媒體，造成病人、護生、醫院同仁、醫院機構安全、隱私名聲受損的新聞事件？（N = 1,521，單選）



大問題：訊息安全、洩露病人隱私或祕密、及跨越專業的界線。這樣的答案並不讓人感到意外，因為若呼應護理同仁使用社群媒體的目的，我們可以發現和親朋好友聯繫感情、工作聯繫和記錄自己或家人的生活經驗是最常見的事。

不管科技或潮流如何發展與演進，當個人上傳涉及隱私內容照片和其他個人資料到社群媒體，這些資料通常會永久留存，有些你以為只在私領域的，卻不知為何被放在公開網域了，個別使用者是無法完全掌握其上傳的資料最後會被如何傳播的。

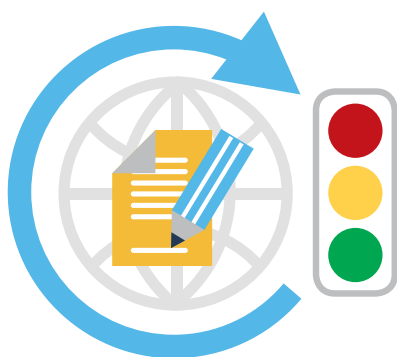
怎麼提升我們在社群媒體上的隱私與安全呢？建議每位使用社群媒體的護理同仁應詳加研究並了解您常用的社群網站的隱私條款，並牢記社群媒體有其限制。切記，每次社群軟體有任何修改或更新時，我們使用者就需要重新檢視自己的隱私設定，以配合新的版本，維護個人資訊取得的限制。



雖然會花我們一些時間，但不管怎樣，還是安全一點，以免後悔。定期上網監測，以確保自己在社群網站上放置的私人與專業資料是否正確或合適，在可能範圍內，也應確認經由他人放上網站的資料內容之正確性與合適性。

依據專業倫理準則，不論在任何場合或任何社群媒體，均應謹守護病關係或師生關係應有的分際，任何時候均需維護病人或學生的隱私及機密，不可在網站公開討論與職務相關的議題或張貼任何與病人、家屬及學生有關的資訊。

5) 您參加過社群媒體使用的安全訓練嗎？(N = 1,521 , 單選)



尊重言論發表的自由 但避免騷擾與霸凌

有 76.8% 的護理同仁聽過、看過或知道護理人員、護生、臨床護理實習教師因不當使用社群媒體，造成病人、護生、醫院同仁、醫院機構安全、隱私、名聲受損的新聞。這樣的新聞事件似乎發生的頻率不低。

社群使用者彼此間不夠相互尊重是同事間或同儕間在社群媒體被霸凌或批評的重要原因。雖然每位醫療成員都有自己表達內容的權力，應給予尊重，但在社群媒體的互動中，卻不是所有的社群使用者都能做到尊重。曾聽過護理人員反應：「有時候，會看到別人於社群媒體上批鬥某些人，讓我覺得很困擾。」、

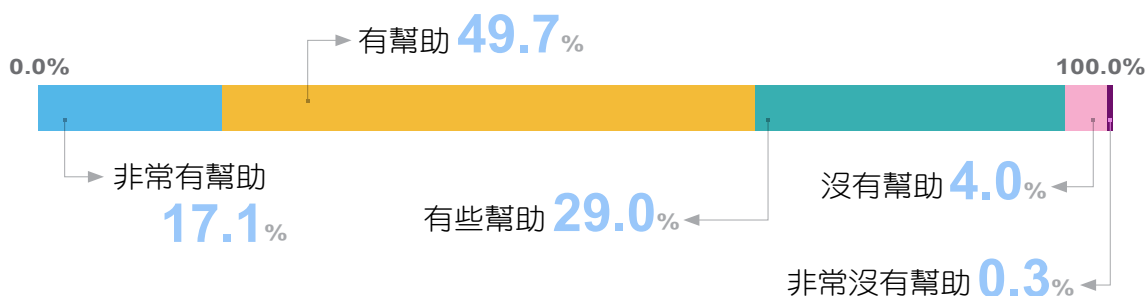
「接受來支援輪調醫師的請求，讓他加入好友，結果卻讓自己被他騷擾。」、「常受到不明 ID 或不明人士騷擾，真的很困擾。」部分護理人員甚至表達有被「霸凌」的感受。

個人使用社群媒體安全守則 從學校開始

如何提升護理同仁提升在社群媒體上的隱私與安全、不逾越法律、倫理和職場規範，社群媒體使用的安全訓練就是不可缺少的員工在職教育訓練。由問卷結果反應，只有 21.6% 的同仁曾接受過社群媒體使用的安全訓練，將近八成的護理同仁都沒有受訓課，也難怪護理同仁們擔心隱私、安全與法律倫理上的使用問題。

自 2009 年，慈濟大學護理學系的師長就注意到社群媒體安全使用的問題。我們發現二年級的同儕開始學習基本護理學實習課程時，許多同學會將在示範病房的學習或練習進行拍照和攝影，並在社群媒體進行分享。由於同學們的分

5-1) 您曾參加過，對您在社群媒體使用的影響是什麼？ (N = 328 ， 單選)



享有些涉及到隱私、安全和學校校譽，一則推文，只要一則可怕推文，就足以影響同學、學系和學校的聲譽與安全。面對學校聲譽可能在瞬間毀於一旦的現實，慈濟大學護理學系開始繃緊神經，學習在社群媒體這個戰場，捍衛學校／學系／同學們的安全。

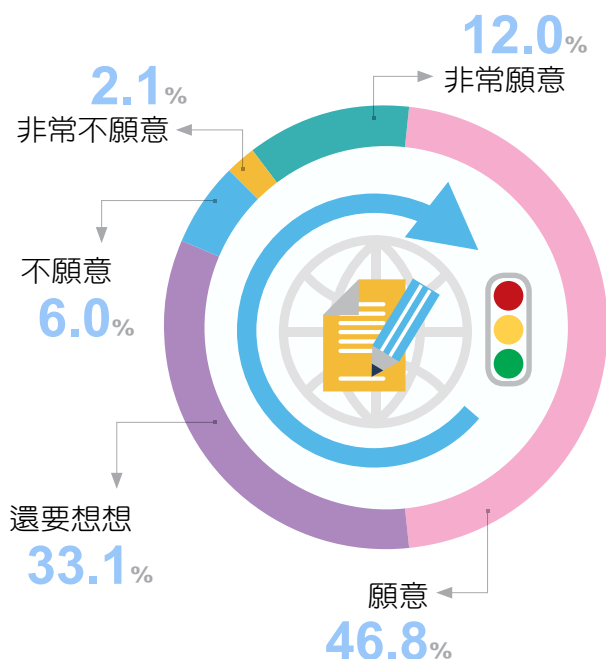
我們在基本護理學實習課程第一堂課就提醒修課的同學在使用社群媒體時：「不論見解多麼機智、獨特、有趣，同學們在社群媒體上發言、貼文前都應當深思熟慮。假設全世界都會看到，再決定是否要發表。」每一門課程，我們在課堂中，明確提醒同學們「個人使用社群媒體守則」的規範，包括：「不得混淆學校官方帳號和私人帳號而造成學校／學系聲譽受損。」「不得暗示學校贊同同學的個人觀點。」「不得揭露實習時得知的病人機密資訊。」「不得將病人的照片或影片在

社群媒體分享。」「不得在公開的場合談論病人的資訊。」我們也明確說明「任何同學或老師都不得利用社群媒體霸凌同學或其他教職員工。」透過這份守則，我們希望提醒同學仔細檢視自己，清楚明白自己發言或貼文的界線，特別是有爭議性、隱私性、法律性和職業倫理規範的議題，因為若慈濟大學涉入這些議題，將成為這類社群媒體關注的焦點。除了課室上的提醒，在實習期間我們老師群也會再次提醒同學，系週會也安排社群媒體安全使用議題的專題演講，這些教育訓練活動和個人使用社群媒體守則都希望同學們從學校開始，就能注意和安全使用社群媒體。因此，這些年來，慈大護理學系的同學在社群媒體使用上都還能掌握專業與病人間、公與私的界線，沒逾越專業倫理與法律的規範。

提升社群媒體使用安全 病人隱私與安全有保障

由於這麼多的護理同仁有社群媒體使用上的困擾或困難，我們詢問他們過去是否曾參與過社群媒體使用安全課程或工作坊？只有二成左右的護理同仁表示曾參加過，八成的護理同仁則表示從來沒有參與過相關的安全訓練課程。這提醒醫院的主管和學校教師，有必要舉辦社群媒體安全、法律、倫理及職業規範的訓練課程或工作坊，來協助同學和

6) 未來有機會的話，您是否願意參與社群媒體使用安全的訓練課程？(N = 1,521, 單選)



護理同仁具備更安全使用社群媒體的能力。

至於曾參加過社群媒體使用安全課程或工作坊對護理人員有什麼影響呢？依序為：有幫助(49.7%)、非常有幫助(17.1%)、有些幫助(29.0%)，也就是大多數(95.7%)護理人員認為團隊合作課程能夠幫助他們處理有關社群媒體安全的困難與困擾。

護理同仁的反應可以提供我們在課程後，持續追蹤社群媒體安全使用的具體成效，特別在隱私維護、個人資料安全、謹守專業倫理與職業規範、尊重同仁彼此言論發表、避免誤觸法律和受到懲處。相信護理同仁有良好的社群媒體使用的安全、法律與倫理素養後，不僅能維護病人的隱私與安全，也能善用社群媒體的影響力，提升護理專業的價值與形象。

使用社群媒體的過程中所遇到的困擾或困難，是否會成為阻礙護理人員願意提升使用社群媒體安全的絆腳石？由調查的結果顯示，有 12.0% 的護理同仁非常願意及 46.8% 的人願意參加社群媒體使用安全訓練課程，不願意參加的人占 6.0%，非常不願意的人只有 2.1%。由此結果顯示大多數(58.8%)護理同仁是正向地面對問題，很願意提升自己的能力，以有效解決社群媒體安全使用的相關問題。護理人員若能在醫療團隊中展現安全的社群媒體使用素養，有助於提升病人安全和隱私，及同仁彼此的尊重與關懷。

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。

社群媒體活絡下的護理專業角色定位

While in the World of Social Media, Remember Us as Nursing Professionals

■ 文、圖 | 謝美玲 慈濟大學護理學系助理教授

隨著網路發達，因傳播媒體運用便利之賜，知識傳遞普及不再受限於特殊族群，也因訊息雜沓多元，訊息瞬間蜂擁而至，導致無法在短時間內被充分了解及證實便被轉載，因而衍生出訊息真實性不明，卻已造成人心紛擾的亂象。原本應是嚴謹的專業知識亦淪落成庸俗化，譬如；在媒體中常見有些略懂皮毛，便以專家姿態加以評論問題的偽專業人士充斥著，以個人主觀思維推論斷定。反思，護理專業地位的建構過程相當不容易，部分護理人員藉由社群媒體攻擊自我所從事的專業，其背後原因或許隱含著對專業的期許？需有更深層的探討。



當然社群媒體所傳播的也不盡然是負面的評論，前段時間，有人在網路上辱罵護理人員「一群子宮」而引發群憤，為何民眾會有「義憤」的反應，這情緒從何而來？是大眾對護理長期累積而來的聲望及專業形象受損的憤慨？還是群眾有感於平日受到護理人員細心照顧的不捨？反觀，為何有些醫護人員會在網路上談論自己在工作上的負面感受，指責病人或家屬、使用戲謔的口吻

調侃、穿著暴露的制服以誘人裝扮拍攝個人影像、未經同意擅自錄攝病人的影像上傳，甚或在網路直播病人照護現場……當觀眾看到媒體播放著醫護人員對病人或家屬的負面看法，被指責的當事者或許沒想過，但群眾可能曾是病人或家屬，可能會因此有：「哦！原來『你』是這樣看我們！」、「你們原來是這樣輕蔑自己所從事的職業？」醫護工作當事者可能會說：「其實我們會這樣做，是因為……並不是你認為的那樣……」實情雖可能隱藏在事件背後，但可能已被情緒化的負面言詞或行為淹沒。因此，無論是醫護人員、病人、家屬或一般大眾，在網路平臺上公開個人訊息分享個人所見的片面看法，傳遞個人經驗其所引發的大眾倫理議題與輿論壓力，可能是當事者所無法想像的。

護理專業照護流程有其特殊性，護理人員對病人及家屬的貼心照顧，大多能受到認同及感謝，但也可能因習於制式化的常規治療及慣用的工作模式，久而久之，自認一切行為都是理所當然，因而對病人的需求漸漸地視而不見。以下所陳述的臨床實例，是否覺得熟悉……

阿娟因為臉頰腫瘤手術，推到手術室裡，醫護人員在準備過程中一邊說笑嬉鬧著，不久，A 護理人員驚然發現，小娟正睜著雙眼望著她，轉身 B 護理人員說：「她還沒暈勒！」B 護理人員確認時，看到阿娟的傻笑回





應，轉身對同事說：「對耶，她怎麼還醒著？所以剛剛我們說的話，她都聽見了？！」於是趕緊找來麻醉人員在她的口鼻部罩上麻醉面罩，不久之後阿娟終於昏睡過去了。

郭爺爺發燒住院，女兒在旁陪伴，兩位護理人員走進病房，C護理人員看著病人說：「他這樣會不會冷？」D護理人員回應說：「嗯，應該還好吧！」兩位護理人員看著彼此，口中喃喃有詞說著「應該不會冷吧！」過程中沒問候病人，亦沒詢問病人的感受。在病床上的郭爺爺是醒著的，家屬也在旁聽著，但護理師都沒對他們說什麼便走出病房，留下滿頭霧水的郭爺爺，他納悶著跟女兒抱怨說：「她們只顧著討論我冷不冷，直接問我不就解決了？我不是病人嗎？」

小張是位腦瘤末期患者，癌細胞轉移後全身飽受疼痛之苦，病房護理人員貼心為他準備柔軟的床墊，讓他躺臥能舒服些。小張因為突發的呼吸喘轉到加護病房觀察，小張跟護理人員反應床墊太硬躺了全身疼痛不舒服，希望能換成病房那張床墊，但因為是病房的床墊需要借用，護理人員當下沒答應，想盡辦法幫小張墊枕頭、調整臥姿，或請他下床坐在椅子上休息，但是小張仍覺全身疼痛難耐坐躺都不是，最後痛到臉爆青筋、全身冒汗，家屬實在看不下去，不斷跟護理人員溝通後，好不容易

碩士班同學利用社群
媒體進行課程討論。



借到原本的那張床墊，小張躺在換過的床墊上舒服地睡著了……

上述的案例，是否有喚起護理人員在實務照護中的思維，從事護理工作的初發心？在從事以病人為中心及生命無價的專業工作時，該保有的基本專業道德觀念尺度？護理人員為什麼要在乎網路媒體上的負面言行對專業所造成的傷害？是否還記得護理教育的倫理照護本質中所提到的尊重自主、不傷害、行善，與公平正義原則，以及誠信、守密、隱私維護及克盡職責等護病關係守則。人性化的工作場域是護理人員的期待，網路社群媒體是護理人員陳述個人工作經驗感受常用管道之一，除了反應工作職場的不公平對待事件或情緒抒發外，如果也能分享在專業所做的正面行為，或許更能展現專業值得敬重的一面。

社群媒體活絡的網路時代，民粹當道，酸民充斥，未經理性處理過的破壞性言論，可能在一夕間摧毀前人好不容易建構起來的護理專業地位。因網路有匿名及直接公開的特色，護理人員在公開自己的言論前，建議再慎思什麼樣的臨床照護行為經過社群媒體放送後會影響大眾的觀感？反思，網路互動倫理是學校教育端需教導學生的一部分，除提醒學生要謹慎使用外，須教導學生在分享個人觀感經驗前，需評估若未經當事者同意散播涉及個人隱私的文章或上傳圖像影片，可能觸犯危及個人的隱私或肖像權之法律責任。再者，自己所見與所感受到與當事者間可能有認知上的落差，並不一定是對方真正的本意，須經由彼此間良善的溝通來澄清及化解。

大眾輿論在意專業人員的言行，是因為護理專業有被賦予維護病人生命的神聖任務，網路如兩面刃可以很快散播護理人員的良善言行，但負面評論亦然。如何界定自己的護理專業角色定位？如何看待自己所從事的專業價值？如何從制式化的常規照護中，回歸到以病人為中心的關懷出發點，靜下心來回想「有多久沒好好看看所照顧的病人了？」、「上次仔細觀察病人所需要的協助是什麼時候的事了？」試想自己是躺在手術室的患者，緊張無助的情緒與醫護人員的嬉笑成了極端的對比！當醫療團隊在討論病人狀況時，是否有人關心到病人當下的感受？專業人員自認對病人適合的照顧方式，真的是病人需要的嗎？病人閉眼躺在床上，並不代表睡著或意識不清醒，但照護者有好好跟病人說說話，關心安撫嗎？

護理照護的本質是什麼？個人心中所持的那把倫理規範之尺又該如何拿捏？當自覺專業權益受損時，病人及家屬的感受是否亦被顧及？當面對負面評論時，如何以具大眾說服力的專業自信來面對，讓不實傳聞以社群媒體群眾的正面力量予以回擊？因此，護理人員必須要能清楚自己的專業定位及本分職責，藉由團結大家的專業凝聚力，以展現出真正的護理專業本質並贏得社會大眾的信賴，以理性思維的訊息傳播來提升護理專業的能見度。☺