

誰值得信任？

Who Is Trust-worthy?

■ 文 / 劉宜芳(台中慈濟醫院護理部主任)、曾慶方

在今年《讀者文摘》二月號調查公佈的「台灣人最獲信任名人及行業排行榜」中，最受台灣人信任的前三名行業依序是：消防員、司法官與護理人員，隨後才是醫生；這樣的調查結果，讓許多人都大感意外，也不禁讓我們重新思考，為何一向應被民衆賦予極高信任的高度專業如律師、醫師、教師……等行業，卻排不上前三名？是媒體對單一社會事件的炒作影響了民衆的整體觀感？還是民衆對於專業的整體期待已隨著社會變遷有了改變，當專業展現與期待出現落差時，民衆對專業的信任度就隨之減少？

在社會科學中，「信任」被認為是一種依賴關係。值得信任的個人或團體，意味著他們尋求實踐政策，道德守則，法律和其先前的承諾。換句話說，一個值得信任的專業，應該要能積極追求政策的實踐，堅持為符合倫理道德與律法的人與事奮戰不懈，而且能遵守承諾。其實這與大眾認知的護理人員頗為相符，而這個調查結果，在某個程度與層面上，也顯示了在台灣人的心目中，認同護理人員能堅持為「符合倫理道德與律法的人與事」努力不懈，並且能信守承諾。

2009年中在美國德州發生了簡稱「威克勒郡護理官司」(The Winkler RN trial)

的司法爭議事件，也是因為醫療倫理而引發了許多討論。二位擁有20多年護理資歷的資深護理人員——安·密契爾(Anne Mitchell)與薇琪·蓋爾(Vicki Galle)被以三級重罪逮捕並遭起訴。她們因為礙於工作合約與相關法規，以匿名信投訴，向德州醫學委員會(Texas Medical Board)舉發其所服務之威克勒郡立紀念醫院(Winkler County Memorial Hospital)的一名醫師之不當醫療行為。警方調查後發現，那封舉發信是由密契爾的電腦中發出，此舉導致二位護理人員被醫院解雇，更因違反與醫院所簽署的工作合約，遭到逮捕並被指控「不當使用公務資訊」的三級重罪，如被判有罪，將面臨二至十年徒刑，並加上最高一萬美金的罰鍰。

這起事件引發護理界、醫界廣泛討論與媒體高度關注。「德州法規中有提及，有執照的護士在執業時，若發現病患患有獲致傷害的可能，護士有權利告發開業者、機構或檢舉相關設備。」德州護理人員協會(TNA, Texas Nurses Association)主席克萊兒·喬丹(Claire Jordan)還說：「護理人員在為病患的健康與安全把關時，不應害怕遭到報復。」

若從這個觀點切入，這二位護理人員

冒著前途不保，卻依然堅持捍衛病患安全的倫理道德，做了她們該做的事。而這份關懷病患的心，也引發民衆廣泛討論，大家所關注的，是一個勇敢捍衛病患權益與安全的護理人員，司法會如何裁決？這個裁決結果，也將會成為一個示範與象徵，因為無論不當醫療的行為是否屬實，此判決一旦成立，民衆將會對於國家確保病患權益與安全的信心產生質疑，甚至瓦解。

幸而，經過漫長的司法程序，2010年初，二位護理人員終於獲判無罪，重獲自由；讓備受爭議的案件，在法律與倫理道德的各自論述中，從保障病患的健康與安全作為思考的出發點，繼而找到答案。從這個新聞上，我們又再一次看見，護理人員在捍衛倫理道德上的堅持。

《讀者文摘》調查公佈時，有醫師直言，對於讀者文摘的調查結果感到意外；但是身為護理人員，卻感覺到，護理的堅持終於被看見了。

因為嚴謹、順從的傳統護理教育，護理人員確實較其他人員更能依循政策落實工作，也都能恪守道德規範與法律，再加上近年來民衆的消費意識抬頭，民衆對於醫師的期待除了專業之外，還有態度尊重與充分告知說明的期待，但是，在現今的醫療環境下，再加上舊制醫療教育的影響，忙碌的臨床一線醫師要能完全滿足民衆的期待，確實有一定的困難度。因此，在醫療團隊成員中，與病患互動最多、對於病患的權益與安全，也經常投注最多心力關切的護理人員，才會獲得比醫師更高的信任排名。

但是，護理人員多數順從的專業集

體性格，卻可能是未來一大隱憂；在「對」與「錯」、「是」與「非」的天平中，護理人員經常費心、費力尋找平衡點，但是道德倫理爭議，並不應該以「對」、「錯」、「是」、「非」的二元對立觀點看待、處理。面對日益增加的倫理爭議，護理人員應該更加積極學習、包容各種不同的觀點，勇敢的在團隊中主動進行協調、溝通，以多元並存的模式進行團隊討論，逐步形成團隊共識，是新一代護理人員應該積極努力的目標。這也是慈濟醫院鼓勵同仁參與人文活動時，要多學習「知足、感恩、善解、包容」慈濟四神湯處事精神的重要原因之一。

雖然匿名舉發不當醫療行為的護理人員，她們的勇氣與堅持值得敬佩，但反思「威克勒郡護理官司」所引發的社會不安與對立，身為護理人是否能找到更圓融的處理方式呢？《靜思語》提及：「逆境是非來臨，心中要持一『寬』字」、「無爭，並非事事不理，而是與人合心、和氣、互愛、協力」。慈濟護理期待新一代護理學弟妹，除了精進護理專業，更要學習以智慧圓融衝突，以多元並存取代二元對立，承擔稱職的醫療團隊協調者角色，持續獲得民衆高度的信任。✿

資料來源：

- 1.《讀者文摘》台灣人，你最信賴誰？
2. NOT GUILTY - TEXAS JURY ACQUITS WINKLER COUNTY NURSE(<http://www.texasnurses.org/displaycommon.cfm?an=1&subarticlebr=509>)