

# 從網路負面短片 省思好護士特質

## A Reflection on the Qualities of Nurses from an Adverse Internet Video Clip

■ 文 / 謝美玲 慈濟大學護理學系講師

清明假期後，網路流傳著一支名為「搞笑護士 / 護士之恥」的影片，引發了網友熱烈評論，而後更成為各新聞媒體爭相報導的頭條要聞。影片裡的護理人員在事件曝光後，旋即受到雇用單位開除的處分。長達九分多鐘的影片，內容是一位接受氣切無法言語的老人家因搔癢抓傷皮膚流血，希望護士能夠幫他擦藥，但在一旁拍攝的護士卻取笑爺爺有疥瘡，還接著開玩笑告訴爺爺，「因為血流到手背上，會死翹翹囉！」

拍攝的護理人員出面澄清自己與病人感情很好，影片只是上傳在自己的部落格做紀念，對於病人所說的不敬言辭也都是個人口頭禪。雖然家屬表示原諒且不追究，但經網友轉貼的影片已經引起群眾激憤到難以圓場的地步。

不久前《讀者文摘》才報導護士在台灣民衆最信賴的行業中名列第三，網路搞怪影片事件卻彷彿如一記重擊。影片拍攝罔顧病患的隱私權及肖像權，在未經病患同意下，私自拍攝病患影片放到網路，可能觸及法律刑責；其個人對病人缺乏同理心的負面示範，亦傷及社會大眾一直以來所信賴的護理形象。此事

件雖純屬個人行為，但個人行為與護理養成教育有著緊密的關係，教育者亦可藉此事件反思，如何在護理教育中，加強知識汲取的廣泛度與人文課程的深度化，培育出兼具專業與道德涵養的護理人員。在面對傳播媒體訊息傳輸便捷的時代，護理人員對於病患的隱私權更需重視，在網站上不可以討論病人的病情，不可在未經同意下對病人進行拍照、攝影，或將病人的照片或影片張貼上網路。

醫療保健業雖列屬於服務業，卻有別於一般服務行業，醫療服務的對象大都是有健康方面的問題，有的甚至是生命垂危的患者(謝，2003)，因此在護理專業的養成過程中，更需要縝密的規劃及嚴格的把關。

但要成為一位好護士需具備那些特質呢？例如有篇以台灣護理人員為主的調查報告結果發現，護士的特質是具有專業能力，用心及真誠的態度來面對問題，在照顧過程中能表現出尊重的態度(劉、盧、鄭，2004)。有研究以大一護理生為對象，探討護生觀點中的「好護士」特質，前三名分別為：溫柔親切、

具有耐心及愛心(羅、黃、戴，2006)。

筆者在所教授的護理導論課程中，以「護理是什麼？大家怎麼看護理」為主題，就護生、家人及朋友的角度來看護理人員所應具備的特質。調查發現不同面向的前三名結果分別為：護生認為護理人員應具備愛心、耐心及細心等態度；在專業上需具備充分的專業知識、敏銳的洞察力及良好的職業道德。朋友及家人認為護生適合就讀護理的原因，包括：愛照顧人、具親和力、負責任；並認為護理人員所應具備的特質為：和善親切、遇到突發狀況能冷靜處理，及專業知識豐富。

而病人的看法又是如何？無論是東西方文化的病人皆認為「好護士」需具備的特質包括：在態度上，必須是「好性情」，平易近人及具有自信；在專業上必須注重衛生，具有充足的專業知識及純熟的技術(周、陳、蔡、周，2007)。因此無論從專業人員、一般大眾或病人的觀點，對護理人員特質的描述都有著雷同之處。

南丁格爾女士曾提到護士受教育的目的是要發展其高尚的人格及接受自律的道德訓練(周等，2007)。慈濟大學護理學系在護生教育養成過程中融入五大核心素養，內容包括：慈濟人文、基礎生物醫學科學知識、一般臨床護理技能、批判性思考能力及終身學習，其主要目的是希望教育出學識及涵養內外兼備的優質護理人材，尤其在人文教育的落實上更是不遺餘力，亦印證了南丁格爾的理念。

證嚴上人曾說過：「好護理是病患

者心中的菩薩。」雖然護理工作是費心又勞力的專業，但仍有一群熱衷於關心及服務病患的人，願意投身於與病人生命相繫的照護中，不求回報，只要看到病人臉上所綻放的笑容就心滿意足。慈濟醫院護理部更以「菩薩心，隨處現，聞聲救苦我最先」作為服務宗旨，引領護理人員展現專業的服務精神，學習效法菩薩的精神，那裡有苦難，就現身協助，竭盡所能地減輕病人的痛苦。

網路影片所引發的負面觀感，在護病關係日益緊張的氛圍下，雖可能有雪上加霜之感，但護理人員的付出及努力是不容抹煞的。換個角度想，若此事件能喚起護理人員對於病患隱私權及肖像權的重視，提醒護理人員以同理心對待病患，並加強個人在網路傳媒應用上的道德感，相信可讓此負面新聞轉化成進步的驅動力！☺

#### 參考資料：

周雪靜、陳淑月、蔡小瑛、周希誠(2007)·視病猶親--癌症病患的「好護士」觀點·*實證護理*，3(3)，188-194。

馬鳳岐(2002)·*傳光：南丁格爾的精神與志業*·華杏：台北。

劉淑娟、盧美秀、鄭綺(2004)·「好的護理」對護理人員的意義·*新臺北護理期刊*，6(1)，1-10。

謝美玲(2003)·以病人為中心的護理服務觀·*慈濟護理雜誌*，2(2)，16-20。

羅美芳、黃貴薰、戴玉慈(2006)·護理學系新生對好護士特質之描述·*醫學教育*，10(2)，17-26。