

護理人員與社群媒體

國際護理協會立場

國際護理協會相信：社群媒體可以是一個能快速溝通、教化及發揮影響力的有力工具，而且對護理專業發展具有重要潛在的強化作用。國際護理協會支持護理人員善用社群媒體，以跟上新近的健康照護發展、強化實務，以及能與專業社群及民眾進行對話。

國際護理協會確認社群媒體的使用對於健康促進、疾病預防，以及推動健康照護計畫與服務是有好處的。若能善用社群媒體，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。

雖然社群媒體可以提供許多功能，但重要的是，護理人員要瞭解他們在使用時所擔負的專業責任。護理人員必須清楚知道且瞭解社群媒體在工作職場內、外使用的好處及風險。國際護理協會呼籲護理人員、健康照護相關組織、教育機構、專業學會，以及法規制度機關均應考量並說明使用社群媒體相關之專業、倫理、法規及法律議題。

國際護理協會相信：

護理人員必需：

- 自我學習到認識使用社群媒體於增進知識、認識實務及健康照護教學的機會及風險。
- 遵循使用社群媒體之相關法律、規定、機構及/或組織標準、指引、政策與行為規範，並同樣將之運用於其他網路活動。
- 欲透過社群媒體提供健康資訊、意見與服務時，應確認自己已具備所需之能力及得到合法的授權。
- 確保網路資訊的品質及可信度，以及瞭解此資訊會如何影響病人的健康與生病經驗。
- 告知與教育病人有關社群媒體使用情況對其健康的機會與風險。
- 社群媒體在個人及專業的使用應分開，工作使用之社群媒體則應限制個人用途。
- 任何時候均需維護病人的隱私及機密，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及家屬有關的資訊。
- 記錄或自網路擷取與病人互動的資料時，需正式取得同意；要瞭解合法取得資料的法定地位與程序。
- 尊重治療性護病關係的界限。由於可能造成違反治療關係的風險，切勿在私人的社群網站與現在或過去的病人成為網友。

- 避免張貼誹謗或冒犯雇主、教育機構、同事或病人的言論，並且需瞭解即使未署名，仍可能透過網站張貼的資訊而可被確認。
- 通報已確認違反穩私或機密之事件。
- 瞭解及應用隱私權的設定，以維護個人資訊取得的限制。
- 於網站張貼資訊時，要瞭解著作權的限制及侵犯著作權的風險。
- 要警覺社群媒體溝通的快速性，以及立即再張貼及轉發的可能性。因此，在張貼前要深思熟慮哪些資料要公開是很重要。
- 要確知任何張貼在網站的資料都是公開且永久的，即使被刪除及使用假名也無法隱匿。
- 當張貼的內容即使非與工作相關，但仍要瞭解張貼文字內容背後所代表的形象，並協助強化全球正向的護理形象。

健康照護相關組織及教育機構應該：

- 將社群媒體使用的要領融入大學、研究所及終身教育的課程，且更進一步放入職業合約與保密協訂中。
- 教育學生及護理人員，在合於倫理範圍及社群媒體責任下，自發性的發展及宣導社群媒體使用的方針與要領。
- 將社群媒體政策的內容整合至現存有關隱私權與機密性的政策中。
- 促進適當社群媒體平台的使用可強化實務、改善照護品質與病人安全，並可作為提供護理人員在職場取得核可社群媒體的機制。
- 對於未經核可的網站應有明確的監控。
- 數位紀錄及電子文件之留存，以及各機構取得資料所有權需有清楚的定義。

護理專業學會及法規制定機關應該：

- 提高社群媒體影響力的認知，強調使用的好處及不當使用的風險。
- 發展及廣為宣導明確的社群媒體標準、政策、指引、資源，以及提供護理人員在實務上應用的指引。
- 將組織各實務面中有關社群媒體使用的標準、政策及指引進行整合。

背景

「社群媒體」是指民眾使用作為分享意見、資訊、經驗、影像及影音片段之網路及行動工具，包含網站及為建構社群網絡的應用軟體。一般社群媒體來源包含社群網絡網站，如 Facebook、LinkedIn、部落格(私人、專業或未具名公開的)、微博(Microblogs)，如：推特(Twitter)、影片分享網址，如：YouTube 及 Instagram，論壇討論區及訊息布告欄，但不僅限前面所述。社群媒體持續快速地提升溝通的機制，各健康照護專業正全球性的風行且普遍採行，包含護理在內。

社群媒體對於健康照護者及消費者同樣受惠。當妥善使用時，它可以透過網路溝通、資訊分享與討論，鞏固專業間的關係；它可以通告災難及緊急情況，及快速修正錯誤的資訊。它也提供了增進健康態度與行為的機會。當民眾有相似的健康關注時，藉由社群媒體可形成一個虛擬社群，透過彼此接觸、互動與分享經驗進而能培養賦權感，並降低彼此間的隔閡。

雖然社群媒體的使用對一般社會大眾及護理人員均能受益，但它也有風險。若社群媒體被健康照護專業人員不當的使用，則除了可能違反隱私外，還包括如同事與同儕間的霸凌，同儕或雇主的網路批評；而且非專業的行為也可能違反職場規範。這些行為可能對護理人員、病人、同儕、教育機構、雇主及護理專業均會造成極大的負面影響，而結果則可能導致護理人員受到懲處及犯罪訴訟。因此，教育機構、健康照護機構雇主、專業學會、法規制訂機構正快速發展有關使用社群媒體的標準與政策方針；而這些相關規範除了應定期更新外，還需注意在社會科技與教育、職場或法規決策上，是否與時俱進。

社群媒體持續廣泛的使用，提供了嶄新的快速與橫向的溝通，以及資訊分享的機會。非常重要的一點是，護理及健康照護團體要能充份的利用，並安全的駕馭社群媒體的影響力至整個世界。

2015 年發表

相關立場聲明

- 健康資訊：保護病人權益(2008)
- 病人知的權益(2008)
- 資訊與溝通技術的連結權益(2014)