



護理專業的社會責任



秋桂、宜珊、秀琴



課程大綱

- 社會責任的定義
- 護理專業的定義
- 護理專業與社會責任的關係
- 履行與不履行社會責任對於護理專業的利與弊
- 社會期待我們的社會責任有哪些？執行困境？
- 現階段我們履行了哪些社會責任？未履行社會責任的限制有哪些？
- 我們未來該如何努力未履行的社會責任？



社會責任的定義

- 「社會責任」是追求最大利益的同時，也須對社會的負面衝擊減低到最小程度的一種義務（Morf, Schumacher & Vitell, 1999）。
- 「社會責任」，即是對社會發揮最大的正面影響力，並將負面影響降至最低（于卓民，2001）。
- 「社會責任」的目的是提高生活品質，創造更好的社會環境，期藉此行為對更廣泛的人群與社會帶來正面的影響（陳宜民、鍾道詮，2002）。



護理專業的定義

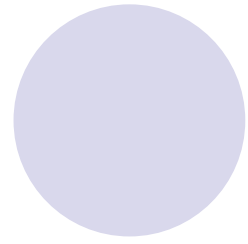
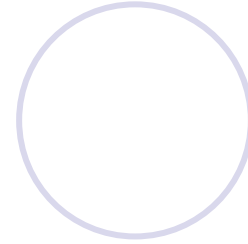
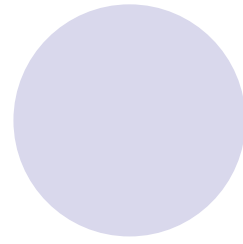
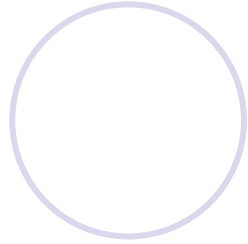
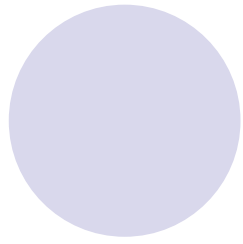
專業的定義

Houle (1980) 認為專業應具有下列特點：

1. 專業的任務必須**配合時代的需要**。
2. 善於應用理論知識，有**解決問題的能力**。
3. 有**正式的訓練制度**，專業成員之間能相互切磋。
4. 有**創造次專業的能力**，並有適當的「**專業能力評審制度**」。
5. 使專業標準**合法化**。
6. 對無能力和不道德的執業者，**具有處罰制度**。
7. 專業應有其**自主性**，以**促進實務發展**，**服務社會**。

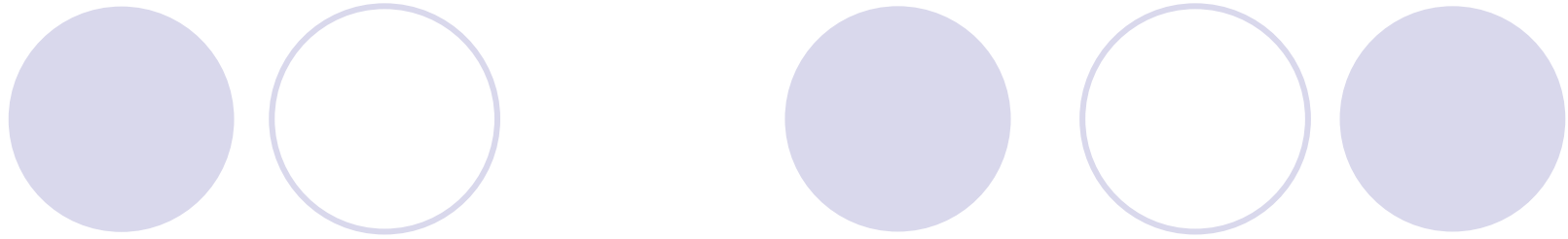
護理專業的定義

- 「**護理**」意含撫育、扶助、保護、照顧弱小、病患及殘疾等意義（蘇麗智等，2006）。
- 「**護理專業**」是在強調社會服務的部份，會依循人類的健康需求，而採取適當的護理措施，並且促進人類的身、心、靈健康調適更和諧（蔡、王，2008）。
- 「**貼近病人的需求就是專業**」，臨床護理專業形象的轉變主要來自於護病關係的拉近，此非刻意的（劉，2007）。



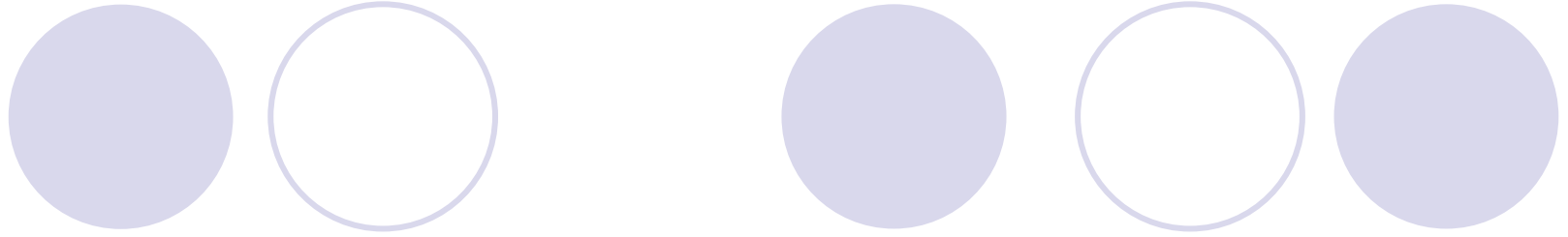
護理專業與

社會責任的關係



履行與不履行社會責任

~ 對於護理專業的**利與弊**



社會期待我們的社會責任

有哪些？

執行困境？

社會對於護理人員的期待

- 『燃燒自己，照亮別人』的南丁格爾傳統形象。
社會對護理人員的期待~溫柔、體貼，賢妻良母的社會形象。
- SARS期間『和平醫院』護士衝出封鎖線的畫面~至今令人印象深刻。社會期許護理人員是「白衣天使」、「菩薩」、「抗煞勇士」，並以這些頭銜和「護理倫理」劃上等號。

作回真正的南丁格爾~廖家敏 (2006/10/01)

社會對於護理人員的期待(續)

- 忽略掉從事護理工作的「人」，也有人權、生命權及專業權。當護理人員爭取自己專業的保障及應有的權利時，反而必須承受社會給予「不專業」、「缺乏專業倫理」的批判（黃芷芊，2005）
- 中山醫學大學醫學倫理教授戴正德，則呼籲社會思考：「醫護是一種『職業』，亦或是『天職』？盼望教育界深思反省「醫護倫理」的教育問題……」（自由時報，2003年四月二十八日）

執行的困境

我國護理人員約佔全國醫事專業人員總人數的一半，是國人促進和維護健康的主力，然而護理人員在社會大眾的印象中，多半是服從性高且缺乏自主性，也未受主管機關重視，鮮少有機會參與健康政策的制定。

隨著醫學環境的迅速變化，健康照護體系也進入組織再造和重整階段，護理人員的角色功能也相對受到醫療成本和服務品質兼顧的壓力。

為求護理專業的永續發展，護理專業必須不斷進行反思才能了解本身的問題，以便重新定位，發揮其獨特功能，滿足病人和民眾健康需求。



(盧美秀，2009)

執行的困境

在進行護理的反思過程中，護理界領導階層不斷共同提出下列疑問：

一、護理有其**前瞻性**嗎？

二、護理有其**獨特功能**嗎？

三、護理能**滿足病人**或民眾健康需求嗎？

四、護理界的表現能符合社會**大眾的期待**嗎？

五、護理人員的**福利與權益**受到該有的重視嗎？

六、護理**照護制度**夠完善嗎？



(盧美秀，2009)

執行的困境

七、護理人力供需平衡嗎？

八、護理人員的任用合理嗎？

九、護理人員養成教育應提昇到何種層級？

十、護理人員有參政機會嗎？

十一、護理人員之學術表現度夠嗎？

十二、護理專業團體是否充分發揮該有的功能？是否具有影響力？



(盧美秀，2009)

護理專業發展面臨的障礙

在反思過程中，護理界領導階層也提出下列影響護理專業發展的障礙：

一、護理界合作度不足

二、缺乏專業發展規劃

三、護理人員素質良莠不齊

四、教育制度多樣化，培訓不良護理人員充斥市場

五、專業形象不佳

六、非護理專業出身者管理護理專業



護理專業發展面臨的障礙(續)

七、護理費未獨立給付

八、學術研究發展經費不足，
學術研究的質與量不佳

九、法律保障不足

十、女性眼光不夠遠大

十一、會計和人事制度限制了護理發展



我們未來在護理專業上該
如何努力履行的社會責
任？



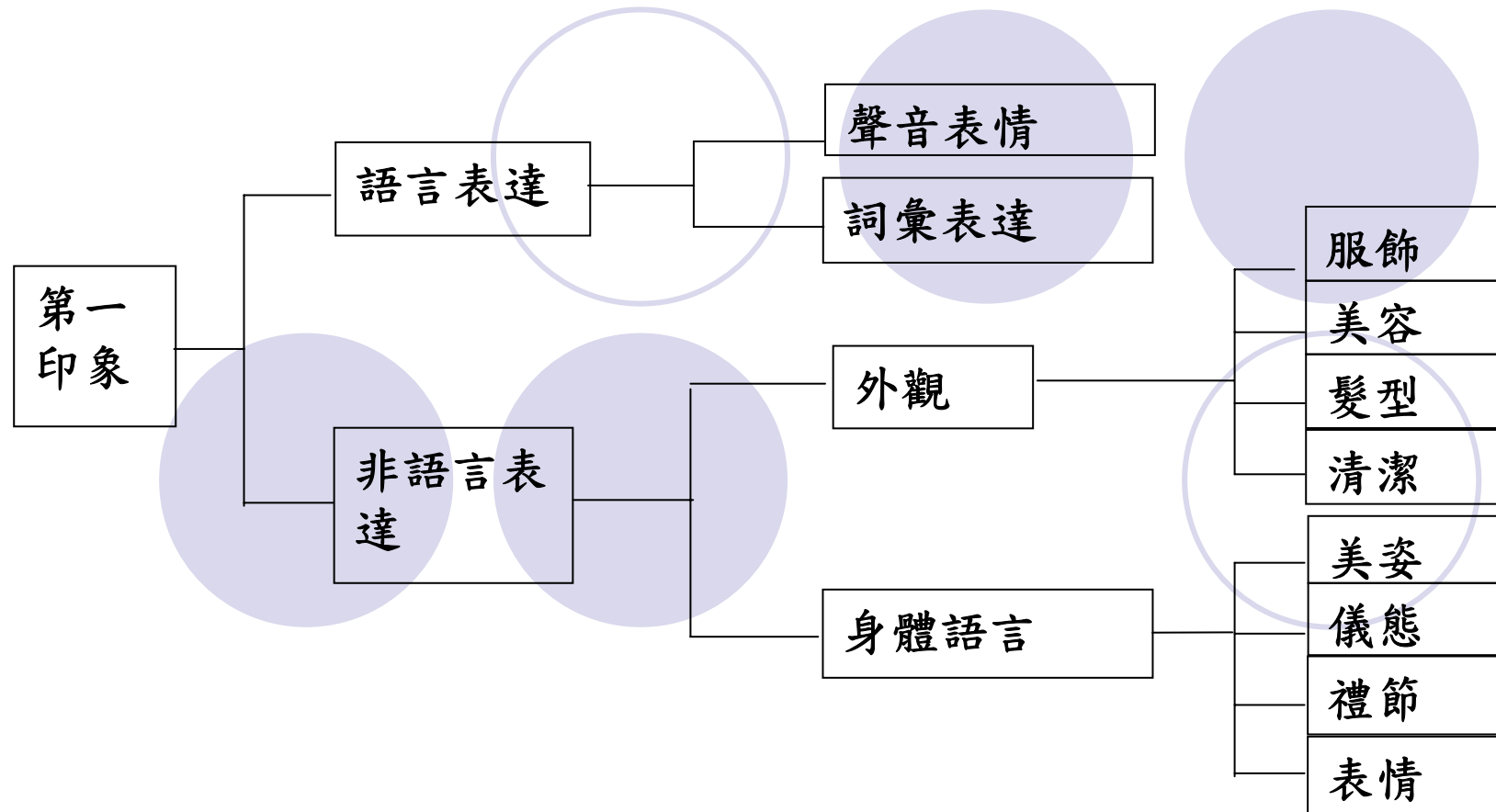
一、更正被扭曲的專業形象

表一 更正被扭曲的專業形象

刻板印象	重塑形象
聽命於人	具專業自主權
依賴	獨立
委曲求全	擇善固執
保守	開放
晚娘面孔	開朗、面帶笑容
教育水準低	提昇教育水準
學術研究風氣差	加強學術研究
醫院最基層工作人員	積極參與高階管理工作
不具創造力	鼓勵創新護理服務
醫師的助手	具護理獨特功能、是護理專家
女性的工作	兩性共同參與的工作
只具中等智慧	具護理專業知識與技能
社會地位低	具專業地位
待遇微薄	具專業師級待遇

二、具備護理服務之基本禮儀

(一) 營造良好的第一印象



圖三 與第一印象有關的內涵

(盧美秀, 2009)

三、培養具蛻變的智慧與勇氣

- (一) 把握各種學習機會。
- (二) 加強臨床實務經驗。
- (三) 開放胸襟，欣賞前輩的睿智和年青人的才華。
- (四) 不斷提昇自己的能力。

(盧美秀，2009)

四、培養膽識和創造力

- (一) 勇於接受挑戰。
- (二) 多用頭腦，激發創造力和想像力。
- (三) 使用批判性思考方式分析問題。

五、推動人性化管理

- (一) 推動人性化管理提昇護理人員的工作士氣和滿意度。
- (二) 被善待的護理人員，將會更用心照護病患，進而提高病人的滿意度。
- (三) 護理人員將獲得病人及其家屬更多的信賴和尊重。

(盧美秀，2009)

六、成就自己，做一個優秀的護理人員

- (一) 外觀整齊，親切自然。
- (二) 個性愉快、開朗。
- (三) 具專業知識與技能。
- (四) 具良好的人際關係。
- (五) 善於策略。
- (六) 具同理心，能體恤他人。
- (七) 尊重病人、家屬及工作同仁。
- (八) 可信賴。
- (九) 待人謙恭有禮。
- (十) 具良好的溝通技巧。
- (十一) 具責任感與工作熱忱。
- (十二) 具護理專業精神。

(盧美秀，2009)

七、重建美麗的護理新世界

- (一) 矯正護理專業之定位偏差，及過度狹隘的社會觀。
- (二) 擴展護理的角色功能，不但是急性照護體系的人力主體，也是主導社區健康和長期照護的主體。
- (三) 打破純女性行業的傳統看法，積極推動兩性共同參與。

(盧美秀，2009)

八、發展護理的吸引力

- (一) 護理人員本身應先學習欣賞護理之美。
- (二) 帶動社會大眾欣賞護理的愛和美。
- (三) 表現護理的獨特面，開創護理的吸引力。

九、建立專家形象

- (一) 推動臨床進階和專科護理師制度。
- (二) 規劃護理人員的生涯發展與專業成長。
- (三) 加強護理教師及護理人員的臨床能力，
建立專家形象。

十、推展護理研究，提昇學術研究風氣

- (一) 建立基礎研究能力、發揮研究者角色功能。
- (二) 爭取研究經費。
- (三) 鼓勵從事學術研究。
- (四) 鼓勵學術論文發表。
- (五) 藉由研究發展，使護理專業不斷向前推進。

十一、增進對社會的使命感

(一) 積極投入社會服務。

(二) 善盡護理人員的基本責任：努力推動下列工作：1. 促進健康。

2. 預防疾病。

3. 恢復健康。

4. 減輕痛苦。

(三) 藉由多元化的社會參與，創造美好的社會形象。

十二、建立全面顧客服務概念 並落實於護理服務之中

- (一) 病人是醫療消費者，是醫療院所的顧客，護理人員應秉持「心中有病人」、「以病人為中心」的顧客至上觀念，隨時隨地考慮病人的需要。
- (二) 為提供最好的護理服務，除了應積極發展服務策略，設計服務之外，也應不斷追蹤服務品質。
- (三) 服務永遠有改善的空間，好還可以再好，我們應不斷追求改進。

(盧美秀，2009)

十三、推動標竿學習

- (一) 研究競爭對手的作法，使能知己知彼，百戰百勝。
- (二) 研究其他產業的作法，學習其經營管理的特色。
- (三) 研究世界級企業的作法，將其經營管理的手法引進護理界。

(盧美秀，2009)

十四、強化經營管理和領導能力

使在：

(一) 中央和地方衛生行政單位上。

(二) 醫療機構之高階管理上。

(三) 各層次之護理職位上。

(四) 發揮高度的影響力。

十五、運用公關與媒體

- (一) 主動對外建構鮮明的形象，避免社會大眾依據過去的經驗或發生的新聞事件點滴累積成刻板印象，而以偏概全地推測專業的面貌。
- (二) 運用媒體報導增加能見度，建立品牌或口碑。

(盧美秀，2009)



溫暖專業

護理專業形象的過去與現在

Warm-hearted Profession

The Image of Professional Nurses, from Past to Nowadays

~志為護理

護理專業形象的過去與現在

- 卸下權威表象 ~ 回歸人性關懷
- 觀察與溝通 ~ 護理專業入門
- 轉變治療性關係 ~ 化冷為暖
- 貼近病人需求 ~ 就是專業

(劉宜芳，2007)

參考資料

- 蔡秀敏、王秀紅（2008）·社區衛生護理專業形象的提升與省思·護理雜誌，56（4），11-16。
- 劉宜芳（2007）·護理專業形象的過去與現在·志為護理，6（5），28-33。
- 蘇麗智等（2006）·最新護理學導論，台北：華杏。
- 摘自於作回真正的南丁格爾~廖家敏（2006/10/01
<http://tw.myblog.yahoo.com/jw!J4Q07BuYFQdUZTuR7dqM9g--/article?mid=4>
- 盧美秀(2009)·護理專業問題研討·五南:文化。
- 黃芷芊(2005)·SARS時期護理專業人員的倫理困境·應用倫理研究通訊 · 第34期 · 15-25 。