

# 護理人員權益面面觀

## 以法律觀點淺談

### 護理人員的權利與義務

——李聖隆律師主講·編輯部摘記——

護理專業具有業務權，業務權可分為執業權和開業權。執業權的行使是在醫療院所執行護理業務，開業權的行使是可設立護理所開業。護理人員可以只執業而不開業，也可只開業而不執業。

護理人員在法律上的義務有以下幾點：

1. 做護理記錄，且此記錄要保存一段時間。
2. 對於危急病患，要給予緊急的救護處置。
3. 不得做虛偽的陳述。
4. 不得洩漏病患的秘密。
5. 不得超越法定的業務範圍。
6. 有義務加入公會。

# 如何爭取

# 護理人員的權益



楊少茹

北醫附設醫院NBC護理長

## 一前言：

近一年來的「護士荒」引發了各大小醫院護理主管積極爭取護理人員權益的行動，以期留住護理人員。到底護理人員的權益有那些？爭取護理人員的權益是誰的責任？我們能採取些什麼樣的行動，才能有效地爭取到護理人員的權益呢？

我在今年七月三、四兩日參加了道真基金會所辦的「創造護理專業之共識與魅力」系列演講之後，另外收集了一些資料，整理出一點心得，在此向各位同仁報告。

## 二權益的定義：

「權益」字面上的意義就是權力和利益。而台大謝教授曾講述「醫護人員的權利」時提到以下幾點：

1. 在合乎醫療倫理的範圍內，醫護人員有要求其專業被尊重的權利。
2. 醫護人員有要求其人格被尊重的權利。
3. 醫護人員有要求被保護安全執行業務之權利。
4. 醫護人員有要求合理待遇之權利。

## 三爭取權益是誰的責任？

衛生署保健處陳科長在演講中曾語重心長地提到：「到底我們現在的護理界出了什麼問題？」她的結論大致分為三方面，一是護理界領導階層發生了問題；二是

護理教育體系發生了問題；三是護理人員的形象發生了問題。如果這些內部的問題都不能解決的話，還談什麼爭取權益呢？換句話說，護理人員如果要爭取自己的權益，首先就必須讓大家團結起來，塑造良好的護理人員形象，然後再一致對外爭取權益。所以爭取權益，人人有責。

## 四如何爭取護理人員的權益？

(一)協商——是目前護理主管最常用的方法。協商的第一個要件就是必須有一個「無法容忍」的僵局，並且單靠一己之力無法解求此一僵局。目前護理人員嚴重缺乏，已影響到了醫療機構的業務進行，這就是一個「僵局」。

協商更需要有完善的事先準備，包括搜集資料、分析資料、計劃和戰術演練。目的只為能達到一種妥協的情況。

在目前護士難求的情況下，協商的確可以替護理人員爭取不少權益，但值得憂心的是：一旦護理人員的待遇、福利、生活照顧都提升到了很不錯的情況，却仍然找不到足夠的護理人員，到時候護理界要如何向社會大眾交待？

因此長久之前，應是：

(二)讓護理專業受到肯定——在這方面，所有的護理人員（包括主管和基層人員）都有責任。

# 如何爭取 護理人員的權益

## 1. 主管的態度與責任

(1) 改變權力導向——傳統上，權力由上而下，最缺乏權力的是基層人員。在此權力結構中，基層人員只有被要求和責任，不能有主權，長久承受的怨氣，往往導致一走了之。我們期待將來的護理領導階層能改變這種態度，讓基層護理人員認為他們主管是為他們服務，替他們解決問題的人。

(2) 清楚的專業定位——到底什麼才是護理專業的核心？需要護理領導者共同思考，並帶領人員朝向護理的核心共同切磋琢磨，使護理的專業度愈來愈敏銳。什麼樣的事情才認定是護理專業的核心工作，有三種簡單的檢視方法：①此項工作是否和病人有直接接觸？②此項護理動作需要多少專業知識？③是否護理人員從事這項工作之能力比其他專業人員均佳？

(3) 本土素材之發掘——希望護理界的領導階層能夠儘量發掘基層人員有意義的護理經驗，將其發揚光大。並利用這些本土素材，匯集成未來適合本國之護理理論與實務經驗。

(4) 培養鑑賞力——鑑賞力是綜合對事務的看法、判斷及主張，也是在專業發展上，最難塑造的。一旦塑造了自我鑑賞力也就是個人行事中最高的自控力。

(5) 尋求獨特性、自主性——不要

只做傳話和送信的郵局與收發。

(6) 培養自我的實力——傳統方式中護理主任只要命令、交辦，下屬必赴全力完成。很少問這件事是否對方能力可及。希望未來護理界的主管們，自己沒有把握之事，不可隨意丟下，令屬下為難。授權過程一定包括指導與責任。

(7) 擁抱理想全心投入地享受工作與生命——沒有理想的人，嚴格說起來他不能成為主管，為人主管者必須具備帶領別人的責任，沒有理想、沒有目標不能領導別人。有理想、有目標的主管便具備了魅力，讓基層人員喜歡和他再一起，專業的凝聚力也就產生了。

(8) 快速補位，捲起褲腳共患難——許多主管非常固定自我的角色，這是平時缺乏磨練的機會。如何讓自己的角色不要定型，最簡易的辦法是補位的觀念。如此不但可以溫故知新，也可得知原工作者的優缺點和該轄屬領域的問題，同時可以有很好的示範作用，並且洗刷一般人認為「主管是笨拙」之污名。

2 護理人員的自省——護理人員應自我定位，塑造良好的護理人員形象。



# 護理人員權益的 自我準備

北醫附醫外科病患護理長 楊勤熒

近年因人力短缺及權利意識抬頭，使護理界開始重視護理人員的權利，而舉辦了大小不同的討論會，其結論針對著護理人員離職的原因及工作中不滿意的因素來改進福利，於是提出：1. 提高薪水包括執照費、夜班費、護理主管金貼、假日雙倍薪水或護理金貼依年資增加……等。2. 廣設在職進修管道。3. 設置托兒所、托嬰所或代員工找可靠保母。4. 彈性上班制，部分工時制或班別制。5. 依照評鑑標準設置護士人數與床數。6. 採水平陞遷制……等。走筆至此似乎振奮人心的看到了護理的遠景，但我們却不能忘記爭取護理人員權益的前題，即是護理人員的工作效率。護士們是否曾反過來想想自身的工作效率，是否值得擁有上述的權益？當我詢及護理同仁，若擁有上述的權益，是否會一直在護理行業中？答案却是否定的。所以護理人員們需檢討一下自我的準備，才能談及權益的爭取。以下即是筆者綜合歸納出護理人員爭取權益的六個自我準備方向及實例。

## 一、明瞭護士的權利與義務

要享有權利必先盡義務，所以護理人員需要明瞭護士的權利與義務。Chenevert 提出護士的職責如下：護士有述說的權利，有傾聽的責任；護士有受的權利，有施的責任；護士有問題存在的權利，有

發現問題的責任；護士有接受安慰的權利，有安慰他人的責任；護士有工作的權利，有盡最大努力的責任；護士有出錯的權利，有矯正錯誤的責任；護士有笑的權利，有使他人快樂的責任；護士有擁有朋友的權利，有做他人朋友的責任；護士有批評的權利，有稱讚他人的責任；護士有努力後獲得報酬的權利，有對他人的努力給予報酬的責任；護士有獨立的權利，有被人依賴的義務；護士有哭泣的權利，有擦乾眼淚的責任；護士有被愛的權利，有愛他人的責任。

## 二、加速自我專業成長

醫學護理知識一日千里，要不斷的吸收新知識應用於臨床，才能提供病人高品質的護理及解決臨床病人的問題。除了自我肯定護理專業能力外，醫生和病人也要能肯定你的護理專業能力，才能顯得護士的重要性。實例：黃老先生，九十歲，診斷為 pressure sore 在薦骨處有  $10 \times 8 \times 5$  公分，經多次植皮手術後，下背後仍有  $3 \times 5$  公分二處表淺傷口時好時壞，主治醫師表示無更好的治療方法來幫助病人。此時我正好參予一系列傷口護理的研習課程，利用各種資源與判斷處理，歷經兩年多終於使傷口痊癒而出院，其中護理經驗的甘苦辣實不足外人道，但得到病人、家屬與主治醫師的肯定，辛苦似乎已值得了。



爭取

# 護理人員權益的 自我準備

## 三培養經濟計劃能力

隨著以經濟為導向社會環境的來臨，護理專業要提高素質或地位，沒有經濟計劃能力是行不通的。醫院為了增加收入即會增加住院病人數及佔床率，進而降低住院日數，此三個變數的任何一個變化，都直接影響護理。因此要計算護理成本，藉此讓醫院經營者了解護理成本的價位及護理是醫院的收入單位，不是僅為成本或支出的單位。實例：甲表實行後，要如何在護理醫療工作上節省成本，爭取更多的利潤却又不影響護理醫療品質，以平衡高昂的人事費用，均是護理人員待解的問題。此外另一觀念也急待建立——病人得到醫療護理服務，本來即要付費；相對的提供服務的護理醫療人員也要有服務的素養——如此才能賓主盡歡。

## 四從事或配合完成護理研究之調查

爭取福利須有客觀的資料去呈現，護士可就某問題做護理研究，以統計資料呈現此問題的重要性，而所有護理人員有協助呈現某問題事實資料的義務，因此護士們要樂意而確實的填寫調查表，不要故意不填某些資料而成廢卷，影響調查結果。實例：筆者於民國七十五年間深感本院護理人員工作意願低落，著手做北醫護理人員工作滿意度的調查，七十六年發表結果

時，學院江院長在場，於是七十六年八月加薪未被阻擋。

## 五加強溝通技巧——讓醫療伙伴了解護理工作與護士處境

醫療伙伴若不了解護理處境就會對護理人員做不適當的要求，而使護士處於兩難之間，進而造成醫護間的磨擦，例如勞保病人只能請假四小時，且不能在醫院外過夜，而醫師偏允許病人外出一天……等，有時護士的工作莫名奇妙的變多了，如抄處方籤、開檢驗單、借X光片等，因此醫療伙伴若有不當要求時，要隨機技巧的讓對方了解你的處境。實例：民國七十八年九月到七十九年二月間護理人力嚴重缺乏，且外科醫師不足，很多事均落在護士肩上，因工作負荷過重，發出通告由總醫師召集所有外科醫師與全體外科護士一起開會溝通，讓塵歸塵、土歸土，劃清工作範圍，暫喘一口氣。另外五月底因護理人力未補足，與總醫師溝通處境，且將離職簽呈會簽總醫師，六月初在外科醫師配合下控制床數，才得以渡過難關。

## 六勇做護理生涯（生計）規劃

Hickman 與 Silva（1984）指出一專業規劃對新進護理人員及早確立未來事業發展之方向有極大之助益，經由專業規

劃過程中，資深護士的支持引導與經驗分享，將有助於解決成長階段中所面對的問題，減低專業工作中所面對的阻力與挫折，及降低摸索與嘗試錯誤的機會；同時，經由角色模仿，也可增加專業認同感，以及及早決定未來專業發展的途徑。

生計規劃的定義為：促使個人在瞭解自己的潛能、興趣與特長後，能觀察周圍環境之現狀與未來演變之趨向，經由善用資源，以確立人生之目標，進而能在生計領域中成爲一個發展健全與積極進取的人。生計發展可分爲四個階段，即學習期、獨立期、顧問期和領導期，以上各階段所持續的時間，因內外因素而有不同，許多人雖年資深，因未能追求專業技能與知識的精進，故只停留在獨立期；亦有許多人因興趣、學識與專業能力的突出，而縮短各階段的時間。

護理專業規劃之內容如下：1. 增進對自我的瞭解。2. 增強對專業問題的了解。3. 設定專業發展的目標與未來專業發展的途徑。4. 擬定面對未來事業的適應計劃。

5. 設定未來工作表現的評值方式與修訂未來之計劃。

護理專業是一項既具挑戰、也富壓力的工作，如何協助新進人員克服與適應目前的專業工作，進而規劃護理工作爲一項終身發展的專業，是護理行政部門與每一位護理人員應共同承擔的責任。總之，要選擇你所愛的工作，要愛你所選擇的工作。工作可以是固定的，但工作的熱情、精神、態度與現實，却可以，也必須是新的。

#### 《參考資料》

1. 李選（民國七十八年），生計規劃理論於在職教育中之應用，護理雜誌，36(4)：81—85。
2. 陳美燕、尹祚芊（民國七十八年），醫療保險付費制度改變對護理的影響，護理雜誌，36(2)：39—40。
3. 顏貴紗編譯：高效率的護理管理，台北，永大，1985年。

## 廣告價目表

全 頁		半 頁	
封 面 裏	6000元	封 面 裏	4000元
封 面 底	6000元	封 面 底	4000元
封 底 裏	6000元	封 底 裏	4000元
內 頁	4000元	內 頁	3000元

若預繳一年廣告費者，可享九折優待。