

嘉南藥理科技大學 97 年度校內計畫結案報告

台南市護理之家「照顧服務員」專業知能需求之研究

計畫主持人：龔玉齡

計畫編號：CN9729

前 言

由於台灣地區人口快速老化的比例呈現顯著的成長，依內政部 2007 年 3 月底統計資料老人人口為 233 萬餘人，占全國人口 10.2%(內政部統計資訊服務往網，2007)，根據經建會推估，至 2031 年後老人人口將達 546 萬人，所占比例將超過 20%以上(行政院經濟建設委員會，1996)，即每五人中就有一位是老年長者。隨著人口快速老化及平均餘命延長，我國失能人口也同步急劇增加，依行政院主計處 2002 年公佈人口普查失能老人人口比例 9.7%，推算目前台灣失能老人人口估計有 21 萬餘人(行政院主計處，2002)，可見人口老化使得長期照顧之需求殷切。另根據內政部統計資料(2005)顯示，我國身心障礙人口每年約略以 7 萬人速度增加，至 2005 年底合計 93 萬 7,943 人領有身心障礙手冊者，其中 65 歲以上者占 34.6%，似乎反映了身心障礙人口呈現高齡化現象。依行政院經建會統計我國 2000 年 20 歲以上具有 ADL 功能障礙 而需長期照護的人數總計 24 萬 3,591 人(其中老人 16 萬 5,047 人，占 67.8%)，推估至 2010 年和 2020 年將分別成長為 34 萬 8,524 人(其中老人 24 萬 4,067 人，占 70.0%)和 48 萬 1,392 人(其中老人 36 萬 5,491 人，占 75.9%)，由此可知人口快速老化與長期照顧人口增加急需政府投入解決長期照顧問題的迫切性。雖然政府近年投入於老人、身心障礙福利措施之經費呈現逐年成長，各項服務成果的急劇成長亦反應失能老人、身心障礙者服務的迫切需求。但同時，在面對家庭結構核心化、生育率大幅下降、婦女就業增加、家庭的照顧功能日漸薄弱等社會經濟環境的急劇變遷，政府推動長期照顧相關之社會福利政策，必須因應照顧服務需求的多元化與專業化而調整。

現行「照顧服務員」已將過去居家服務員、病患服務員整合成一種職類，其工作場合可能包含：醫療院所；機構式服務場所；社區式服務場所；其他：退輔會榮民醫院、榮民之家等。

上述照顧服務員不同工作場所，目前分由不同主管機關訂定相關法規管理。社會行政體系規範養護機構、日間照護、居家服務；衛生體系規範管理醫院、護理之家；勞工行政體系與家庭監護工政策相關；退輔會體系則管理榮民之家、榮民醫院(退輔會，民 93)；此外，農業行政體系與居家服務、日間照顧、安養機構相關(農委會，民 93)；原住民行政體系也與居家服務推動相關(原民會，民 93)。

因為主管機關不同，管理依循之法源自有差異，養護機構、長期照護機構、居家服務機構依據「老人福利法」、「身心障礙者保護法」由內政部社會司管理；護理之家是依「看護中心」至今政府仍無管理對策。照顧服務員工作場域分列於不同主管機關與法令之內規範，照顧服務人員不易在各種工作場所互通有無，對於「照顧服務福利產業發展方案」希望藉由整併後的照顧服務員能在社政、衛政體系內靈活流動，增加工作機會與管理便利性的美意，恐怕仍要大打折扣。

護理之家意指在專業照護服務下，提供照顧需求者一個安全的居住環境，所提供的服務是全套性的，包括日常生活起居的照料、醫療服務、護理照護、復健服務、藥事服務、營養供給及諮詢、社會服務等。在長期照護體系中參與護理之家服務的專業人員屬最多，所提供的服務範圍也最廣 而其服務對象主要為患慢性病且需長期護理的個案及出院後需後續護理的個案，通常這類個案為病性已穩定，但日學生活及自我照顧能力上有重度缺失，且仍需技

術性的護理服務及生活照顧的人，住在機構的人通常被稱為住民。

護理之家的設立是依照民國 82 年「護理人員法」中的「護理機構設置標準」，其主管機關為衛生醫療單位，而機構中專業人員的編制是按照護理人員法施行細則的規定。目前在台灣的護理之家主要有兩種型態，一為醫院附設的護理之家，另一種為獨立型態的護理之家，多為社區中私人經營之機構。台閩地區的護理之家有 233 家、床數為 11997 床。

目 的

本調查問卷以目前正在台南市立案護理之家從事專業照顧服務員為研究對象，目的在探討現今在台南市護理之家從事專業照顧服務員對於自己的基礎能力與專業知能的需求程度。

材料與方法

一、研究對象：以台南市現有轄區東區、南區、北區、安南區、安平區和中西區等六區 12 家護理之家專業照顧服務員做為本研究之研究對象進行樣本資料收集。

二、研究工具：包括護理之家之照顧服務員基礎能力需求量表及護理之家之照顧服務員專業能力需求量表。

(一)自擬式「護理之家之照顧服務員基礎能力需求」量表之因素和信度分析，分別為：「溝通表達」、「問題的解決」、「物料管理」、「環安管理」等四大構面及需求度共 19 題。

(二)自擬式「護理之家之照顧服務員專業能力需求」量表之因素和信度分析，分別為：「認知」、「態度」、「技能」等三大層面及需求度共 77 題。

三、資料收集：研究者以台南市現有轄區東區、南區、北區、安南區、安平區和中西區等六區 12 家護理之家專業照顧服務員進行研究問卷調查資料之說明並發放，共收集有效樣本數為 163 份。

四、統計資料分析：將所收集有效問卷樣本資料，以 SPSS release 10.0 統計軟體進行資料分析。使用統計方法包括：百分比、平均數及標準差等描述性統計。Correlation、Stepwise Multiple Regression 等分析方法。

結 果

於 97 年 6 月 29 日至 7 月 25 日間陸續發出 170 份問卷，於隔週完成施測，共回收 163 份問卷，回收率 95.88%。(表一)

(一)樣本基本資料

基本資料中女性占 98.2%，本國籍占 59.5%外籍占 40.5%，已婚者占 79.8%，年齡以 41-50 歲為多，具有照顧服務員丙級證照只占 24.9%，認為國家應實施照顧專業技能檢定者占 73.6%，從事照(護)顧工作的年資以 3 年(含)以下最多占 43.6%，平均月薪以 27000~31000 元最多占 28.2%。(表二)

(二)台南市「護理之家之照顧服務員基礎能力需求」量表，分別為：「溝通表達」、「問題的解決」、「物料管理」、「環安管理」等四大構面及需求度共 19 題。

「溝通表達」中以「能了解住民的需要」為第一序位；「問題的解決」中以「能依據住民的需要提供協助」為第一序位；「物料管理」中以「能維護及保養機構內的設備」為第一序位；「環安管理」中則以「能維護機構內人員的安全」為第一序位。(表三)

「問題的解決」與「環安管理」介於需要與非常需要之間；在「能依據住民的需要提供協助」中除了“能協助單位或機構對外推動各項公共活動”與「物料管理」中“能管理及控制所以機構內的物質”“能提出物料採購需求及建議”是介於普通與需要之間，其他項目皆介於需要與非常需要之間。(表三)

(三)照顧服務員取得丙級證照與其它基本資料之相關性比較

照顧服務員取得丙級證照與其是本國籍、所受的教育程度、獲得 90 小時結業證書、照顧年資和贊成國家實施照顧專業技能檢定呈顯著差異，但卻與年齡和每月薪資無顯著差異。(表四)

討 論

目前政府對於照顧服務積極提倡，各研究也一致指出我國社會有大量照顧需求，因此照顧服務員應該有不錯的工作機會。關於我國照顧服務員需求數量之推估，政府公部門近年委託了數項研究進行，如：衛生署委託臺灣地區未來長期照護人力供需分析與推估(陳惠姿等，民 92)；內政部委託的我國長期照護需要評估研究(吳淑瓊等，民 92)，另外如長期照護先導計劃(吳淑瓊等，民 92)、經建會委託的推動長期照護保險可行性研究(鄭文輝等，民 93)等，都包含了照顧服務員人力需求推估。各報告雖然在推估時使用的長期照顧需要人口推計、推估公式不盡相同，然而，卻一致發現在照顧服務員方面，潜在人力需求與現有供給狀況有很大落差。

以萬育維、羅詠娜(民 82)研究中對於解決照顧人力資源短缺之建議，方法包括兩種方向：提高投入誘因：經由專業或半專業訓練，配合證照制度，提昇照顧服務員的社經地位，應增加工作福利與相關津貼。避免人員流失：包括強化督導功能、建立獎懲制度與社會條件配合三項。目前雖然欲透過服務職類整合，兩類工作人員能相互流通，並以丙級證照提升其專業地位之措施改善勞動條件，但若沒有其他相關政策配合改善待遇、升遷等問題，可能成效有限。

外籍看護工之引進，因勞委會考量老人照顧勞動力之需求，除了在職訓系統中開辦居家看護人力培訓課程之外，亦自民國 81 年起開放引進外籍看護工，照顧在家需要看護之病患。然而自引進開放之後，由於此時國內迫切需要照護人力、公私部門照顧服務供給量一直不足、照顧政策規劃牛步化、各部會多頭馬車進行、整合度低，造成「價廉」「便利」的外籍看護工人數成長快速，至民國 93 年 9 月底，在臺之外籍看護工已達到 12 萬 2,329 人(勞委會，民 93)，成為家庭照顧的重要替代人力之一。外籍看護工由於語言不通、訓練不一，容易出現與老人溝通不良、照顧不當的狀況，同時機構與家庭沒有按照規定申請、使用外籍看護工的情形也極為常見。

勞委會在民國 89、90 年兩度公告適度調整外籍看護工申請標準，推動「外籍勞工緊縮政策」，欲策略性降低外籍家庭監護工人數，卻造成社會大眾及利益團體極大反彈。目前而言，照顧資源間的分化、數量的有限性，使得入住機構，以及引進外籍看護工兩種照顧模式

成為民眾的最愛(鄭文輝等, 民 93), 外籍看護工為我國重要照顧人力實無庸置疑。與本國提供照顧服務、家事服務者相較, 外籍看護工因為有價格較低廉、全日待命, 雇主並可額外命令其從事非照顧工作等「優點」, 不具低收入戶資格的一般家庭自然捨「本」就「外」, 雇用外籍人士從事照顧工作。但現有龐大外籍看護工, 實質上已經造成受照顧者權益損害, 並限制我國相關照顧服務發展的可能, 在此狀況下照顧服務員更沒有生存的空間。

結 論

照顧服務在我國經過多年提倡, 至今已略具規模。但是對於照顧服務員的關心, 以及其勞動條件的提升, 似乎仍有努力的空間。在照顧服務政策制定的過程中, 提供服務的主要人力: 照顧服務員的聲音, 並沒有充分被重視, 當政府制定與照顧服務員相關政策之時, 這一群默默貢獻的人, 聲音永遠被忽略, 如此不易研擬出切合照顧服務員需求的相關政策。

現在照顧服務員丙級技術士證照制度考訓的規劃, 對於提升照顧服務員的專業自信應有所幫助, 擁有證照對於從事照顧服務的工作者而言, 代表自己專業性的增強, 當然他們也期待這樣專業性的提升, 附加的功能是職業地位的提高, 以及薪資的成長。若要達成這樣的目標, 規劃照顧服務員薪資核算, 即應配合證照制度調整, 增加專業加給。以其他國家為例, 在居服員薪資方面, 歐盟各國也多依照居服員是否全職、服務內容、教育、經驗、城市消費水平、有無證照等標準加以調整薪資(Hutten&Kerkstra,1996), 對於照顧服務員而言, 若能隨著丙級證照之擁有、工作年資增加、在職教育之增強而調整待遇, 對於提升其專業性與職業地位必有幫助。若沒有這些相關配套政策, 專業證照的考核將沒有實習的意義。

在照顧服務員訓練課程的規劃方面, 或許應該先思考我國長期照護體系包含些什麼、提供些什麼服務, 再修訂照顧服務員相關訓練課程的內容與時數, 例如納入疾病與障礙類型、照顧項目若有差異, 就應有不同的訓練規劃; 再者, 適度的在職訓練課程應明確規範於訓練辦法之中, 並明定進階課程, 以增加投入此行業工作者未來職涯發展的可能性。此外, 不同照顧服務就業者需要的訓練也可能不相同, 往後訓練仍應依工作性質之不同而再加以詳細規劃, 並且應運用附加課程提升照顧服務員在就業市場的競爭力(如家事管理培訓課程), 以高品質的勞動力吸引民眾雇用。

在丙級技術士考試方面, 學科、術科考試間隔時間太久, 時間又遲遲未定, 對於考生相當不方便。未來核給證照方式可否有更便捷的方法, 如考慮即訓即核方式, 以便民、有效率為主的設計。

透過本研究一方面可了解台南市專業照顧服務員之需求和實態; 另一方面可了解台南市護理之家在照護上所存在的問題; 再一方面也可以了解台南市機構式之處境; 此外又可提供台南市政府在有關老人福利和老人照護政策制訂上和執行上的參考依據。

由於收集資料甚多, 大多還在彙整分析之中, 進一步深入分析還在進行。

參考文獻

- 行政院主計處(2002) 社會福利統計 2006年6月5日, 取自:<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>.
- 內政部(2005)。中華民國 91 年老人狀況調查報告。台北市: 作者。
- 內政部(2005)。老人福利法修正草案總說明。台北市: 作者。

內政部(2005)。統計資訊服務網臺閩地區身心障礙福利服務機構概況。
2006年6月5日，取自：<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>。
內政部統計資訊服務網(2005)。臺閩地區各縣市人口年齡結構重要指標。
2006年3月，取自：<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>
行政院經濟建設委員會(1996)。中華民國台灣地區民國84年至125年人口推估。
內政部網站：<http://www.moi.gov.tw>。
內政部、衛生署(民92)照顧服務員訓練實施計畫。
行政院原住民族委員會(民93)行政院原住民族委員會推動原住民老人福利服務業務報告，長期照顧規劃小組行政部門協調會議報告資料。
行政院國軍退除役官兵輔導委員會(民93)榮民長期照顧措施，長期照顧規劃小組行政部門協調會議報告資料。
行政院勞工委員會(民93)照顧服務員職類丙級技術士技能檢定業務報告，長期照顧規劃小組行政部門協調會議報告資料。
行政院農業委員會(民93)農村長期照顧需求採行措施，建構農村聚落居民生活照護支援體系計畫，農村生活照護工作研討會報告。
行政院經濟建設委員會(民93)照顧服務福利及產業發展方案第一期執行情形檢討及第二期規劃初步構想。
行政院主計處(2002)。社會福利統計。2006年6月5日，
取自：<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>。
內政部(2005)。中華民國91年老人狀況調查報告。台北市：曾中明。
內政部(2005)。老人福利法修正草案總說明。台北市：曾中明。
內政部(2005)。統計資訊服務網臺閩地區身心障礙福利服務機構概況。2006年3月，取自：
<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>
行政院經濟建設委員會(1996)。中華民國台灣地區民國84年至125年人口推估。
吳淑瓊(民87)老人長期照護政策評估，長期照護雜誌，2(1)，7-13。
吳淑瓊，呂寶靜，林惠生，胡名霞，張明正，張媚，莊坤洋，莊義利，戴玉慈，羅均令(民93)全國長期照護需要評估第三年計畫，衛生署年度研究計畫。
胡月娟等著(民93)照顧服務員訓練指引，臺北：偉華。陳惠姿、吳肖琪、林麗嬋、胡名霞(民92)臺灣地區未來長期照護人力供需分析與評估，衛生署91年科技發展計畫。
葉淑娟(民93)病換服務員在長期照護機構之滿意度研究，秀傳醫學雜誌，4(1)，11-21。
戴玉慈、吳淑瓊(民91)長期照顧服務員角色和培訓留任策略之研究，內政部委託研究。
Satisfaction of Nurse Aides With Pre-Job Training Programs, The Journal of Nursing Research, 11:2, 101-108。
Aberdeen, S. (2004) PCs in aged care - problems and Possibilities. Australian Nursing Journal. Jul2004, Vol. 12 Issue 1, 15-17.
Cotter, J. James, Welleford, E. Ayn, Vesley-Massey, Kathy, Thurston, M.Ozena. (2003) Town and Gown. Family & Community Health; Oct-Dec2003, Vol. 26 Issue 4, 329-337.
Hutten, B.F. Jack & Kerkstra, A. (1996) Home Care in Europe : A country-specific guide to its

organizations and financing.

Kelly, M. (1989) The omnibus budget reconciliation act of 1987 : A policy analysis. *Nursing Clinics of North America*. 24, 791-794

表一：台南市護理之家回收問卷數

護理之家	問卷份數
開元寺慈愛醫院護理之家	(12 份)
德光	(13 份)
永和	(10 份)
美德護理之家	(4 份)
十全診所	(6 份)
聖功	(10 份)
仁村	(5 份)
台南署立醫院護理之家	(21 份)
大愛	(11 份)
錫安	(25 份)
如新	(28 份)
人慈	(18 份)
	總計 163 份



表二、基本資料 (N=163)

變項	人數	百分比	平均數 (M)	標準差 (SD)
性別				
男	3	1.8		
女	160	98.2		
國籍				
本國	97	59.5		
外籍	66	40.5		
婚姻狀況				
已婚	130	79.8		
未婚	33	20.2		
年齡				
20 歲 (含) 以下	2	1.2		
21~30	38	23.3		
31~40	47	28.8		
41~50	49	30.1		
51~60	27	16.6		
60 歲 (含) 以上	0	0		
教育程度				

國小（含）以下	18	11.0		
國中	53	32.5		
高中、職	75	46.0		
專科	14	8.6		
大學（四技、二技）	3	1.8		
研究所（含）以上	0	0		
是否具有照顧服務員結業證書				
是	110	67.5		
否	53	32.5		
是否具有照顧服務員丙級證照				
是	34	24.9		
否	129	79.1		
國家是否應實施照顧專業技能檢定				
是	120	73.6		
否	43	26.4		
從事照（護）顧工作的年資				
3年（含）以下	71	43.6		
4~6年	56	34.4		
7~9年	20	12.3		
10年（含）以上	16	9.8		
平均月薪				
19000元以下	42	25.8		
19000~23000元	21	12.9		
23000~27000元	42	25.8		
27000~31000元	46	28.2		
31000~35000元	11	6.7		
35000元以上	1	0.6		

表三：台南市「護理之家之照顧服務員基礎能力需求量表」結果

整體量表	平均數	標準差	序位
溝通表達			
具備國、台語溝通能力	4.40	.63	4
能清楚地表達自己欲執行的工作	4.41	.59	3
能與住民親切的互動	4.48	.58	2
能了解住民的需要	4.51	.57	1
能協助單位或機構對外推動各項公共活動	3.95	.79	5
問題的解決			
能了解與分析住民的習性	4.29	.66	2
能依據住民的需要提供協助	4.36	.56	1
能妥善地處理住民與其親友的抱怨	4.21	.67	3
能對經營者反應問題並提出服務事項建議	4.04	.78	4
能檢查並建議住民照顧計畫流程的適當性	4.04	.78	4
物料管理			
能維護及保養機構內的設備	4.18	.65	1
能管理及控制所有機構內的物資	3.97	.76	4
能提出物料採購需求及建議	3.91	.77	5
能正確地執行物資的點收及儲存	4.06	.72	3
能適當的運用機構內之消耗品	4.11	.74	2
環安管理			
能定期執行環境	4.44	.56	3

能隨時維護工作場所的安全	4.47	.55	2
能維護機構內人員的安全	4.50	.58	1
能妥善地處理緊急狀況(如：停電)	4.41	.62	4

表四：照顧服務員取得丙級證照與其他基本資料之相關性比較

(n=163)

項目	教育程度	國籍	薪資	結業證書	照護年資	國家實施檢定	年齡
丙級證照	0.006**	0.023*	0.374	0.000**	0.020*	0.002**	0.253

*在顯著水準為 $p < 0.05$ 時（雙尾），相關顯著。

**在顯著水準為 $p < 0.01$ 時（雙尾），相關顯著。