

台南市社區老人照顧機構人力運用之分析

計畫類型：團隊型計畫之子計畫

團隊型總計畫名稱：台南市社區發展與關懷研究系列（一）

計畫編號：CNSW9502

執行期間：民國 95 年 1 月 1 日起至民國 95 年 12 月 31 日

執行單位：嘉南藥理科技大學社工系

計畫主持人：曾薔霓

中華民國九十六年二月二十六日

一、摘要

目前，長期照護問題之所以沒有受到重視，部分原因是肇始於照顧本質的特殊性，由疾病、失能、和老化等風險所間接導致的「伴隨性風險」，較不容易受到關注。然而，由於人口老化、疾病屬性轉型、家庭結構轉變、社會福利意識興起，以及女性勞動參與率提高等背景因素之影響，使得未來專業與專職照顧人力需求呈現迫切性。本研究主要係為瞭解台南市社區老人養護機構中，專職工作者的配置與運用情況。

二、研究緣由與目的

台灣地區人口正在快速老化中。內政部統計處（2006）資料指出，2005 年 65 歲以上老年人口有 221 萬多人，約佔總人口的 9.74%，已經是一個高齡化的國家。相較於 1980 年時的 4.28%，其成長幅度不容忽視。進一步觀察發現，1905 年至 1990 年間，65 歲以上的老年人口平均每年成長 1.5%；1990 年至 2036 年間，65 歲以上的老年人口平均每年成長 5.5%。上述資料顯示，人口結構呈現老化趨勢，不容忽視。除了人口老化之外，近年來，受到疾病型態轉型的影響，使得台灣地區人口的主要死因，由以傳染病為主，轉為需要長期照顧的慢性病。根據內政部統計處（2000）「中華民國八十九年老人狀況調查報告」顯示，有七成六的老人罹患慢性疾病。其中，每十位老人就有一位需要他人照顧。由於，長期照顧服務的需求主體，係為老年人口群。因此，預料將伴隨著潛在照顧需要之快速提升，本研究將以失能老人的照顧相關問題為關懷主體。

同時，從家庭結構轉變的背景條件觀之，以往大家庭提供失能老人之照顧人力，尚稱有餘。現在，核心家庭佔絕大多數，其分攤長期照顧風險之能力不如以往。依據內政部統計處（2001）「國民生活狀況調查報告」顯示，「三代同堂」或大家庭（民國 90 年分佔 19.4%及 11.7%）會越來越少，核心家庭將成為未來主要趨勢，在所有各類家庭組織型態中，約佔將近二分之一（48.8%）的比例。亦即，家庭組織由大家庭轉型為小家庭，使得家庭內部成本不斷增加。再加上女性外出工作人口增加，根據行政院主計處（2003）「人力資源調查統計年報」，女性勞動參與率由民國 67 年的 39.13%，漸增為民國 91 年的 46.59%，長期呈現穩定成長之情況。婦女原為家庭中提供長期照顧勞務的主力，由於其投入勞動市場，使得傳統的家庭照顧人力不足，需要向外尋求其他專職照顧工作者的支持。例如，以機構照顧模式做為替代的方式。

由於女性勞動參與率逐漸提升，個人經濟上獨立自主，使得單身者的比例亦隨之增多，且離婚率上升速度頗快。以及都市化和工業化發展，均導致家庭遷徙率亦呈上升趨勢。換言之，諸如此類家庭結構的轉變，意味著照顧需要，愈來愈難以藉由個別家庭成員予以滿足。以致，未來「家庭」本身所能承擔長期照顧的支持與負荷能力，遂相對地減弱，政府勢必配合社會趨勢因應處理。如何提供失能老人，適切的長期照顧服務，成為台灣未來重要的福利政策議題。基此，本研

究將探討台南市社區老人照顧機構中，專業與專職人力的配置與運用情況，除機構管理者外，尚包括護理人員、社會工作人員、服務人員等法定人力，以及其他人力的運用。

本研究的地理區域範圍與研究對象，將限定為台南市社區已立案老人安養護機構中的專業與專職工作人員。依據內政部統計處和社會司（2006）資料，截至民國 94 年底，台南市的老年人口數為 65,757 人，老年人口比率為 8.69%。而老人安養護機構已立案者計有 33 家，床數為 1,452 床。本研究問題與主題之設定，包含下列各項：（一）探討目前台南市社區老人安養護機構中，人力的運用與配置情況；（二）比較本國籍看護工和外籍看護工兩種專職照顧人力特質之差異，以及分析其所對應的照顧服務品質；（三）護理人員和社會工作人員兩種不同專業工作者在老人照顧機構的角色定位與責任分配。

三、結果與討論

依據吳淑瓊和張明正（1997）之研究得知，1995 年具有任何二項或以上 ADLs（日常生活活動）功能障礙，且需人幫忙的老年人數約為六萬人。推估至 2035 年此項功能障礙人數將增為二十五萬人，約為 1995 年時的四倍。由上述情況觀之，可預期未來整體長期照顧人力需求將頗為龐大，事先未雨綢繆有其必要性。另外，依照熊嘉玲（1999）之研究指出，我國最迫切的問題是長期照顧人力與設施的缺乏，以致於失能老人大多由家人自行照顧。其中，人力的缺乏，對長期照顧體系發展的影響有兩方面：（1）在無「人」可用的情況下，各種設施的發展只好停頓，因此資源欠缺的問題始終無解；（2）在照顧需求快速增長的壓力下，勉強以非專業人員代替專業人員提供服務，此舉將影響照顧品質，延伸更多照顧的問題。是故，相關照顧人力資源的養成，是應首先解決的困境與努力的方向。

依據林春只和曾明月（2005）之研究發現，改善照顧服務員的工作環境與薪資結構，有助於提昇工作滿意度，增強其留任意願，進而提昇住民的照顧品質。就杜敏世等（2000）所研究護理之家樣本而言，均符合護理機構設置標準之相關規定。其研究指出，機構內所雇用服務人員（包括護理人員及服務員）與失能住民人數之比重，約介於 1：2 至 1：5 之間。至於，老人安養護機構人力雇用與運用的實際情況為何？是否符合政府現行老人福利機構設立標準的相關規定？值得加以探討。就此而言，機構照顧人力特質與配置之研究，將更顯其重要性。照顧人力特質將反映照顧品質的優劣，以及照顧服務良窳。依據行政院主計處（2006）統計資料顯示，民國 92 年在台之外籍看護工有 115,724 人，家庭幫傭有 4,874 人，兩者合計共有 120,598 人。截至 94 年 9 月底，在台之外籍看護工有 133,993 人，家庭幫傭有 2,238 人，兩者合計共有 136,231 人。比較前後統計資料，短短兩年期間即增加一萬五千多人的需求量，顯示我國對於外籍看護工等照顧人力，有其市場需求。

檢視與回顧國內外探討長期照顧人力運用的相關文獻，研究主題大致包含下述幾個方面（李素貞等，1997；萬育維、李碧姿，1998；林叔蔓，2000；賴令玉、

田玫，2001；成之約等，2002；郭林瑋，2003；郭懷婷，2004；黃梓松，2004；李怡娟等，2005；)：照顧服務員工作滿意度、人力資源配置及成本分析、以及外籍看護工人力運用與工作適應等問題之探討。本研究焦點將著重專業及專職照顧人力運用之分析，希望透過文獻的探討，瞭解照顧體系人力需求相關之背景。本研究主要係為瞭解台南市社區老人照顧機構，專業與專職工作者的人力配置與運用，不同專職人員的工作分配。主要涵蓋機構人力的工作內容、性質與角色、薪資待遇、工作配合度、工作時間、所佔比例、員工福利措施、及僱用之考量等層面因素。本研究將探討不同人力的特質差異，以及分析其所對應的照顧服務品質。並進而分析外籍看護工的引進，對於國內照顧勞務市場之影響。同時，亦可做為政府照顧服務產業推動方案，外籍看護工引進策略，以及未來照顧人力配置、開發與規劃政策之參考。

本研究為描述、相關性研究，研究目的為探討影響老人照顧機構照顧服務員工作滿足感之相關因素，以及工作壓力源與工作滿足感間的關係，採橫斷面調查研究方法，利用問卷填答方式，收集台南市社區老人養護機構照顧服務員的相關資料，回收率為 24.59%，共取得 45 位照顧服務員的資料。使用工具包括「個人基本屬性資料表」、「內外控人格特質量表」、「組織充能量表」與「工作滿足感量表」。以描述性分析、t-檢定、單因子變異數分析等方法進行分析。

研究結果發現，在老人養護機構中照顧服務員多由女性擔任，且機構主要人力為外籍，尤其以菲律賓與越南籍為主。平均年齡為 33.25 歲，本國籍照顧服務員較外國籍年長 7 至 8 歲。本國籍照顧服務員半數以上已婚，而 12% 處於分居或離婚狀態；而外籍照顧服務員以未婚居多。教育程度方面，本國籍照顧服務員以高中或高職程度較多，外籍照顧服務員中則以大學以上學歷為最多。其中，菲籍多具備大學學歷，而越南籍則為高中或專科畢業。外籍照顧服務員每月薪資以 1 至 2 萬元為多，本籍照顧服務員則 2 至 4 萬不等。平均在該機構的服務年資為 24.15 個月；照顧老人的經驗是 21.36 個月。照顧服務員的平均休假天數為 1.95 天。每天照顧住民的時間最多為 12 小時，平均照顧 11.28 位住民。大多數照顧服務員有午休情形，平均午休時間為 1.5 小時。一半以上的照顧服務員沒有參加過機構外的在職訓練。

照顧服務員人格特質以內控取向居多（佔 80.2%），且與工作滿足感呈現顯著負相關。組織充能平均得分為 52.13 分，屬於中等程度，與工作滿足感有顯著正相關。照顧服務員感受獲得較多的是「機會」、「支持」與「組織關係」三個部分；而感受較少為「資源」與「資訊」。工作滿足平均得分為 72.28，屬於中等程度以上，其內在滿足感得分略高於外在滿足得分。控制國籍變項後，「組織關係」可預測 25.2% 的整體工作滿足，亦能有效預測外在與內在滿足分別為 26.3% 及 13.8%。

工作滿足的程度以內在滿足最高，其次為整體滿足，而外在滿足感較低，機構照顧服務員的工作滿足會因個人的年齡、國籍、薪資、照顧年資、在職訓練、休假天數及照顧住民的人數不同而有所差異。機構照顧服務員之工作滿足感與管

理監督者關係、同事關係、工作負荷與流程及機構環境與維持等之層面的壓力源有顯著相關。

工作壓力之來源中，以「照顧性的工作任務」最多、「一般性工作任務」次之；而壓力源頻率最少的則是「與管理監督者關係」，其次是「與同事關係」，照顧服務員的工作壓力源會因年齡、服務年資、薪資、國籍、身份、在職訓練、工作中午歇情形、照顧住民時間、照顧住民的人數的不同而有所差異。

照顧服務員與管理監督者關係的壓力源、年齡及婚姻狀況/未婚三項因素可預測整體工作滿足。照顧住民的人數及工作中有午歇情形這兩項因素可有效的預測照顧服務員的整體工作壓力源。

綜合上述研究結果，提出以下建議：改善照顧服務員的工作環境，包括資訊、資源與支持等，並提供一些機會讓員工能參與表決，可以增加其工作充能及組織效能；認同照顧服務員的國籍差異，針對不同國籍者提供適宜的充能策略，以提升其在機構中的工作滿足感。

同時，本研究建議在護理及管理實務方面：(一)落實照顧服務員的在職教育訓練及課程；(二)組織「護工聯誼會」，成立支持團體或定期舉辦座談會給予照顧服務員紓解壓力的情境；(三)安排照顧服務員適當的照顧人數、休息時間與空間；(四)建立外籍照顧服務員的輔導制度及溝通模式。在政策制定方面：針對照顧住民的工作負荷量建立工作分級制度、證照制度的完整規劃與徹底嚴格執行、規劃完善的機構評鑑制度及服務品質指標，以落實機構分級化。

此外，本研究目的亦為探討台南市老人養護機構護理人員之人格特質對其組織承諾之影響及組織承諾與工作滿意度間的關係，以及工作壓力與生活品質之關係，採橫斷式調查研究方法，利用結構式問卷收集，共發出 80 份問卷，以任職於台南市已立案之老人養護機構，且服務年資滿三個月以上，有直接提供護理照顧服務之護理人員為研究對象，有效回收 30 份問卷，有效回收率為 37.5%。

研究結果發現：老人養護機構護理人員幾乎為女性、年齡主要分佈於 25 歲以下及 46 歲以上，平均年齡為 34.36 歲，以已婚狀況者居多。服務年資以未滿一年及滿一年者超過半數居多，平均工作年資為 2.12 年，多數為固定排班。其雇用別包括有正職及非正職護理人員，部分為在校工讀生所擔任，平均每人工作業務量為 2.45 項。離開前一個工作原因以家庭、升學或課業因素居多。在人格特質方面，以內控取向者居多。

就工作壓力而言，老人養護機構護理人員整體工作壓力在輕至中度程度之間，以知識技巧層面最高，最低為人際關係。影響工作壓力之因素有年齡、婚姻狀況、是否有子女、過去工作經驗、工作年資、工作時數與工作班別等因素。在生活品質方面，老人養護機構護理人員整體生活品質在中等程度，生活品質最高為生理健康，最低為心理範疇。再者，檢視兩者之關係，發現工作壓力對生活品質各面向皆呈負相關，老人養護機構護理人員的工作壓力愈大其生活品質就愈差。同時，亦發現影響生活品質的預測因子為知識技巧與工作環境壓力，其中知識技巧的解釋量為 21.3%；工作環境解釋量為 6.2%，其共同可對整體生活品質

解釋的變異量為 23.5%。

就組織承諾與工作滿意度而言，老人養護機構護理人員之整體組織承諾屬中等程度，其中表現程度最高為「情感性組織承諾」，而表現程度最低為「規範性組織承諾」。整體工作滿意度屬中上程度，其中滿意度最高的是「升遷狀況」，滿意度最低則為「薪資福利」。

安養護機構護理人員之情感性組織承諾會因「有無子女」及「內外控取向人格特質」的不同，而有顯著性差異；與「年齡」、「接受正式護理教育年數」、「本機構之護理工作年資」及「平均每週服務工時數」呈顯著性相關，其中「本機構之護理工作年資」、「內外控取向人格特質」及「接受正式護理教育年數」三項，可有效預測情感性組織承諾。而持續性組織承諾僅與「本機構之護理工作年資」呈顯著性相關，並可做有效之預測。規範性組織承諾會因「婚姻別」及「內外控取向人格特質」的不同，呈顯著性差異；與「年齡」、「本機構之護理工作年資」呈顯著性相關，其中以「本機構之護理工作年資」及「內外控取向人格特質」，能有效預測規範性組織承諾。檢視各變項之關係，發現情感性組織承諾及規範性組織承諾與「工作本身」、「薪資福利」、「升遷狀況」、「直屬上司」及「工作夥伴」達統計相關。而持續性組織承諾僅與「工作夥伴」達統計相關。

根據本研究結果，建議在安排在職教育課程內容時可先調查護理人員的需求，或採用本研究結果將機構內相關之專業知識、目前醫療照護之新知識與住民照顧需求之相關知識納入教育訓練課程的內容。另外，建議機構管理者改善工作環境設備，使其工作環境溫度適中、避免吵雜與通風不良等，進而可提升護理人員的生活品質。

同時，亦建議應落實護理人員之教育訓練，包括新進護理人員職前訓練、進階繼續教育訓練及專業領導之訓練。在人員管理上盡量以員工為中心做管理，多關心護理人員之個別需求，健全有效溝通管道，在工作分派上盡量配合個別之專業經驗及背景，作適當之分配，並落實護理人員考核制度，適時提升護理工作的回饋性。此外，本研究發現護理人員在本機構之護理工作年資越多年，其情感性、持續性及規範性等組織承諾之表現程度均越高，因此建議亦應加強護理人員之留任措施。

最後，本研究探討住民對「好的照顧」的看法，以備為後續發展外籍看護工訓練提供相關政策建議。樣本來自台南市已立案老人養護機構機構中意識清醒，能以國語或台語溝通的住民，總計 15 名。研究方法採錄音訪談，訪談時間每名研究對象約為一個半小時左右。訪談資料經錄音謄寫後，再進行內容分析。評分者間信度分析，兩者百分比同意度為 87.25%。分析結果發現：住民認為好的看護工的特徵是：「不打、罵老人」、「親和的舉動」、「可以溝通」、「有耐心」、「隨叫隨到」、「有個別性照顧」；相對不好的特徵是「動作粗魯」、「叫不動」、「做事草率」、「見錢才辦事」、「沒愛心、耐心」。至於住民對老人養護機構的看法，正面的有：「像家一樣」、「有選擇權」以及「有活動安排」；負面的有：「呼叫無反應」、「無彈性、僵化的常規」、「工作人員施予語言及身體虐待」、「無親情」等。

未來建議實施外籍看護工訓練介入研究以提升照護品質。

本研究的重要發現如下：

1. 社工員、護士和外籍照顧服務員的三角關係曖昧不明。
2. 外籍照顧服務員的工作項目繁瑣，不僅是照顧老人更有許多雜役，而無法顧及老人的需要。
3. 機構對於照顧服務員照顧管理上，雖大致有規定，但規定不一定適當，若沒有規定，照顧服務員以自由心證慣例方式訂之，導致的紅包或送禮文化的互動關係。
4. 外籍照顧服務員的訓練與管理聊備一格並未落實，更無從發揮應有的功能。
5. 老人對照顧服務的感受負面多於正面，語言與文化差異上的如同身處國外，自求多福當個「乖」老人，以討好照顧服務員。

經由上述研究發現，在老人養護機構、政府部門以及社會工作實務層面提出相關建議：

1. 在養護機構的經營理念方面
 - (1) 機構應盡速訂定合理的外籍照顧服務員監督與管理辦法
 - (2) 社工員角色功能的確定
2. 在政府部門的勞委會方面
 - (1) 外籍照顧服務員的工作應該加以重視並重新檢討，以免影響照護品質
 - (2) 重新思考外籍照顧服務員引進的適切性
3. 在政府部門的社會局方面
 - (1) 明訂外籍照顧服務員的工作項目
 - (2) 重新考慮照顧比例上的缺失
4. 在社會工作實務上
 - (1) 對內：加強對機構內的協調工作
 - (2) 對外：與政府有關單位或者機構間的聯繫工作

四、研究成果自評

本研究執行完成之工作項目及成果如下：(一) 藉由照顧機構人力特質的瞭解，釐清不同專業與專職工作者間之關係與功能。(二) 透過本國籍看護工和外國籍看護工，兩種專職照顧人力彼此間的連結，與服務體系相互的整合，俾使失能老人獲得連續且多元之照顧服務。(三) 藉由具體可行的老人照顧機構專業人力開發及規劃措施，思考社會工作與護理專業合作的基礎，提供未來政策相關建議。

五、參考文獻

本研究相關之參考文獻如下：

- 內政部社會司 (2006)。老人福利。網址：<http://sowf.moi.gov.tw/04/07/07.htm>。
- 內政部統計處 (2000)。中華民國八十九年老人狀況調查報告。

- 內政部統計處 (2001)。中華民國九十年臺灣地區國民生活狀況調查報告。
- 內政部統計處 (2006)。內政統計通報 (九十五年第二週)。網址：
<http://www.moi.gov.tw/stat/>。
- 成之約、辛炳隆、劉黃麗娟 (2002)。外籍幫傭與監護工引進對國內就業影響之初探。勞資關係論叢，第 11 期，頁 69-95。
- 江孟冠 (2002)。長期照護管理者之人力資源管理措施與照顧服務員留任關係之探討。台北：國立臺灣大學護理研究所碩士論文。
- 行政院主計處 (2003)。中華民國九十一年台灣地區人力資源調查統計年報。
- 行政院主計處 (2006)。國情統計通報 (第 79 號、第 203 號)。網址
<http://www.dgbas.gov.tw/lp.asp?ctNode=1481&CtUnit=690&BaseDSD=7>。
- 余紅柑 (1997)。老人養護機構監護工作者職業認同與工作倦怠之相關研究。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 吳淑瓊、張明正 (1997)。台灣老人健康照護之現況分析。台灣省家庭計畫研究所。
- 李怡娟、吳麗瑜、張麗春、陳俞琪 (2005)。充能式教育在長期照護機構的應用—以安養護機構中的外籍照顧服務員為對象。護理雜誌，第 52 卷 6 期，頁 23-29。
- 李素貞、郭憲文、戴玉慈 (1997)。中部三縣市長期照護機構與照護人力特性之調查，公共衛生，第 24 卷第 3 期，頁 179-191。
- 李碧姿 (1996)。機構外籍監護工管理現況及老人服務主觀感受之初探。台北：國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 杜敏世等 (2000)。護理之家照護成本之初探(2)。長期照護雜誌，第 4 卷第 1 期，頁 35-47。
- 林叔蔓 (2000)。安養護機構照顧服務員之工作壓力源及工作滿足感之相關性探討—以士林、北投地區為例。台北：國立陽明大學社區護理研究所碩士論文。
- 林春只、曾明月 (2005)。照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討。長期照護雜誌，第 9 卷 4 期，頁 349-360。
- 林麗嬋 (1998)。養護機構外籍看護工照護困境與訓練。行政院國家科學委員會研究計畫。陽明大學臨床護理研究所。
- 邱亨嘉 (1996)。全民健康保險對長期照護體系影響之研究。中央健康保險局八十五年委託研究報告。
- 郭林璋 (2003)。老人養護機構運用外籍監護工之效益與困境。社區發展季刊，第 104 期，頁 402-412。
- 郭懷婷 (2004)。養護機構照顧服務員之人格特質及組織充能對其工作滿足感之影響。台北：國立陽明大學社區護理研究所碩士論文。
- 陳怡潔 (2001)。老人與他(她)的外籍監護工。台灣大學新聞研究所碩士論文。
- 黃梓松 (2003)。社會福利機構外籍監護工工作適應之研究—以苗栗縣立案財團法人老人、身心障礙者機構為例。中正大學社會福利研究所碩士論文。

- 黃梓松 (2004)。社會福利機構外籍監護工—工作適應外在滿意之探討。《社區發展季刊》，第 106 期，頁 376-382。
- 楊漢泉 (1993)。台灣地區老人醫療照顧現況與問題探討。《社區發展季刊》，第 46 期，頁 71-83。
- 萬育維、李碧姿 (1998)。機構外籍監護工服務提供及老人接受服務感受之初探—以臺北市立案養護機構為例。《東吳社會工作學報》，第 4 期，頁 195-237。
- 廖文英 (2005)。台北市養護機構護理人員工作壓力與其生活品質之相關性探討。台北：國立陽明大學社區護理研究所碩士論文。
- 熊嘉玲 (1999)。長期照護人力與社會資源之引介、規劃與整合運用。見於李世代編，*長期照護*，頁 93-112。台北：藝軒。
- 潘依琳、張媚 (1998)。醫院護理人員之工作特性、成就動機對工作投入、工作滿足、與留職意願之影響。《中華公共衛生雜誌》，第 17 卷第 1 期，頁 48-58。
- 賴令玉、田玫 (2001)。臺閩地區護理之家進用外籍監護工適用性問題。《長期照護雜誌》，第 5 卷第 1 期，頁 41-47。

