

# 長期照護機構照護人員工作知覺、 工作滿足感及其主要影響因子

周玉淳<sup>1</sup> 陳曉梅<sup>2</sup> 趙淑員<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>仁德醫護管理專科學校

<sup>2</sup>光田醫院

<sup>3</sup>弘光科技大學護理系（所）

收到日期：100.9.6 修訂日期：100.11.16 接受日期：100.11.21

## 摘要

背景：由於家庭照顧人力不足以照顧家中失能老人，致使機構內長者照護之需求，隨著我國老年人口之增加而逐年增加。根據文獻，照護人員的工作知覺與工作滿足感，將影響照護品質。本研究主要目的即為探討長期照護機構照護人員工作知覺及工作滿足感的情形，並檢視其主要影響因子。

方法：採橫斷式調查法，以方便取樣，選取中部地區長期照護機構，共110位照護人員為研究對象，以自陳式問卷搜集資料，並運用次數分配、平均數、標準差、複回歸及皮爾森相關性統計方法進行資料整理分析。

結果：結果顯示，照護人員於工作知覺及工作滿足感呈正向；照護人員之工作知覺與工作滿足感呈現顯著正相關；照護工作年資為工作知覺之主要影響因素，其解釋變異量達17%。年齡、教育程度、職稱為工作滿足感之主要影響因素，解釋總變異量為37%。本研究結果可提供長期照護機構行政主管激發照護人員正向工作知覺與滿足感之參考。

關鍵詞：長期照護機構、照護人員、工作知覺、工作滿足感

---

\*通訊作者：趙淑員

43302台中市沙鹿區中棲路34號

電話：04-26318652 #3013 E-mail：curie\_chao@hotmail.com



## 壹、前言

老化人口逐年增加，致使老人的安養問題成為我國重要的健康議題。現今65歲以上老人，計有247萬4,471人，占總人口10.69%，老化指數為66.72%（內政部統計處，2010）。然而，由於家庭照顧人口減少，無足夠的人力照顧家中失能老人，轉而求助於長期照護機構，致使機構內照護人力之需求，逐年增加。根據統計，2008年護理人員及照顧服務員共14,242人，較2004年8,865人增加許多（內政部統計處，2010；葉，2004）。

然而，照護者由於工作多樣、複雜化及住民病情不穩定，致使工作壓力大，對照護工作造成不滿意，導致護理人員留任率下降，因為長期護理人力短缺，進而影響照護品質及住民的權益（Pennington, Scott, & Magilvy, 2003；高，2011）。故本研究欲探討長期照護人員之工作知覺及工作滿足感之現況，及其影響因素。透過研究結果，提供主管機構、機構內管理階層或照護人員之參考，期能降低離職率及提升照護品質。

## 貳、文獻查證

### 一、長期照護機構的特性

#### (一) 長期照護機構之定義

根據Liang 與 Tu (1986) 的定義，長期照護主要包括了人力、服務與資源等三大部分，以提供正式與非正式之健康服務，於長期失能的個案，其最大的目標為維持個案最大的功能。行政院衛生署（1995）將長期照護定義為「針對身心功能障礙者，提供綜合性與連續性的服務，其服務內容從預防、診斷、治療、復健、支持性、維護性至社會服務，服務對象除包含病人本身，亦考慮照護者的需求」。中

華民國長期照護協會亦定義為「針對殘障失能或衰老者及家庭照護提供者，提供生活照護醫療（診斷、預防、治療）、護理、復健與社會支持」（陳，2003）。

#### (二) 長期照護機構式服務類型

長期照護機構式服務，依據類型可分成護理之家、養護中心及安養中心，分述如下：

##### 1.護理之家

由專業人員提供連續性的護理及其他與生活健康、心理、社會、靈性等相關的服務，住民疾病嚴重度高、生活依賴程度高，以及需要比較多，且複雜的技術性護理工作，其提供 24 小時的日常生活功能、行動上、精神上及監督按時服藥的護理照顧，並有物理治療、職能治療及營養諮詢等，且提供臨時性非重症的醫療服務（陳，2003；劉，2005）。

##### 2.養護機構

主要針對65歲以上，服務對象為具有生活能力缺損的慢性病老人，照護人員工作內容主要為給予長期性的日常生活照護服務，但不需技術性護理（宋，2005）。

##### 3.安養機構

此機構主要提供老人日常生活照顧、休閒娛樂、預防保健、安全居住環境及營養照顧等服務，但其對象為年滿65歲以上，身體健康行動自如，具生活自理能力者，機構亦提供居住服務、生活照顧服務、三餐飲食供應、疾病送醫、文康休閒活動及親職聯誼活動等（宋，2005）。

#### (三) 長期照護機構照護人員

照護人力的穩定與充足，會影響照顧的持續性及照顧者和住民間的關係，而長期照護機構的住民特質以高齡、長期臥床、多種慢性疾病、身體功能差，大多需仰賴照護人員才能得以滿足（葉，2004），其主要人力為護理人員及照護服務員（羅等，2002）。



## 二、工作知覺及工作滿足感

張（1989）及李、李和趙（2006）對工作知覺定義為個人對工作所發展的一連串認知、情緒、行為反應，是個體在工作中，經由感官將接收的印象、感受，與經驗加以連結、解釋的歷程。換言之，照護人員與住民互動所產生的知覺，影響工作的情緒與照護工作，這些知覺與過去的經驗有關。倘若對住民有負向的印象，將使照護人員在照護過程對住民產生負面的情緒，而此情緒亦將影響住民對照護人員產生反感（McGlton & Boscart, 2007）。

照護人員對住民的整體印象，在過去之研究，有正面，也有負面。正向印象者，如：值得尊重，應視病如親、對待長者就像自己的家人一樣；然而，也有負向印象，如：認為老人愛唱反調、愛抱怨、對新環境適應力差、固執己見，並進而產生負向行為，如：態度不佳、忽略住民的自主性、工作馬虎等（楊，2001；楊、徐，2000；陳、徐，2000）。

此外，照護人員面對住民老化殘疾、病情變化充滿未知的變數，需獨立緊急應變處理，工作內容廣泛複雜、角色多變、人際關係錯綜複雜，許多的研究亦指出，照護人員對機構內照護工作的感受，認為是個沉重的負擔（許，2004；竇、許、李，2005；蘭，2006；Karsh, Booske, & Sainfort, 2005）。

學者對工作滿足感涵義不同，工作滿足感的理論眾多。茲整理與本研究相關的理論歸納如下：1. Maslow 需求層次理論，將理論與工作結合，當一個人最基本的生理需求，食、衣、住、行，要先行滿足，其次是安全性的工作環境，然後受到主管的讚揚、同事的喝采等社會需求（引自蔡，2006）。2. ERG 理論 (Existence, Relatedness, & Growth Theory)，此理論由Alderfer (1972) 將Maslow 需求理論修訂提出，認為人有三種需求：生存的需求，如：各種形

式的物質及生理的需求；關係的需求，指與親人、部屬及朋友間的關係，以及成長的需求，指個體努力在工作上表現，不斷克服挑戰，充分發展各種潛能，追求成長的一切需求。在工作情境中，個體若能將自我能力與自我的人格，不斷地統合、發展和表現，以實現個人的理想和抱負，便能達成自我實現的滿足需求。3. Herzberg (1959) 雙因子/激勵-保健理論，該理論指出工作滿意與否，受到激勵因素與保健因素的影響。激勵因素，包括：工作的本質、工作的成就感、責任感以及獲得賞識、發展的機會，與工作積極態度有關。保健因素，亦稱為維持因子，包括：管理的作風、人際關係、工作環境。4. Adams (1965) 認為工作者工作滿意度，取決於個人知覺，其投入與產出之間感到公平與否而決定，如果工作者知道公平則感到滿意，不公平則將感到不滿意。

## 三、工作知覺及工作滿足感之研究

護理人員人際關係的強化，建立良好的護病關係，可提升護理人員正面情緒的感受。而年齡愈高、工作年資愈深、服務機構年資愈深，其正面情緒的感受也較強，阻礙工作知覺的因素為照護時間的限制、不能勝任的職務，以及住民認知功能衰退、無法溝通、缺乏社交能力的特質所導致（Robbins, 2002）。

工作滿足感為主觀想法，對工作的預期與實際價值之比較，差距愈小時滿足感愈高，差距愈大則滿足感愈低，影響照護人員的工作滿足感因素，包含：年齡、性別、教育程度、服務年資、婚姻狀況、工作夥伴、健康狀況因素（Adams & Bond, 2000；Grandey, 2000；Rodney, 2000）。

此外，對照護感受的壓力愈高，對工作滿意的知覺也就愈低，工作態度將愈差。然而，賦權知覺對工作滿意度具有正相關，亦即，主



管給予正向支持，護理人員的工作知覺及照護品質也會隨之提升。工作知覺與工作滿足感具有正相關性，正向工作知覺，正向工作態度的工作者，對工作滿足程度愈高會增加護理人員健康照護上的能力，當護理人員擁有正向的工作認知其離職率會下降（陳，2004；鄭，2005；陳、羅，2005；陳、陳、蘇，2006；Aiken, Clarke, & Sloane, 2002；Robbins, 2002；McGilton & Boscart, 2007）。

綜合以上文獻，工作滿足感定義及相關理論探討中得知，照護工作滿足的正負向知覺受多種因素影響，實需考量從多層面加以考量。

故本研究目的：1.了解長期照護機構照護人員（以下簡稱照護人員）工作知覺與工作滿足感之現況；2.探討影響照護人員工作知覺與工作滿足感之主要影響因子；3.分析照護人員工作知覺與工作滿足感之相關性。

### 參、研究方法

#### 一、研究架構

依據研究目的與相關文獻，研究架構如下（圖1）：

#### 二、材料與方法

本研究以中部地區政府立案長期照護機

構照護人員為母群體，採方便取樣方式，進行橫斷面相關性研究，對象為目前服務於長期照護機構服務之照護人員者，並擁有護士、或護理師證照，或是照護服務員證書者及丙級技術技能檢定證照。以自擬結構式量表，經研究者說明後，由照護人員自行填寫方式進行資料蒐集，收集期間為96年1月10日至2月28日。

#### 三、研究工具

##### (一) 照護人員基本資料

照護人員基本資料，包括性別、出生年月、婚姻狀況、子女數、教育程度、職稱及擔任長期照護機構工作年資。

##### (二) 工作知覺量表

包含兩個次量表，共15題，總分為105分，包含兩大部分：

###### 1.照護人員對住民的整體印象

本量表係參考Orbell、Hophins及Gillies（1993）之工作評價問卷評估照護者對照顧住民之正負向觀念，發展出本研究問卷，共6題，該量表以語義法編列，兩個對立的感覺間以七分法加以區分，如左邊為「喜歡與人交往」相對於右邊「孤僻者」，左邊「麻煩製造者」相對於右邊「和平製造者」，愈靠近1表示愈傾向左邊對住民的印象，愈靠近7表示愈傾向右邊對住民的印象，包含正反向題，分數越

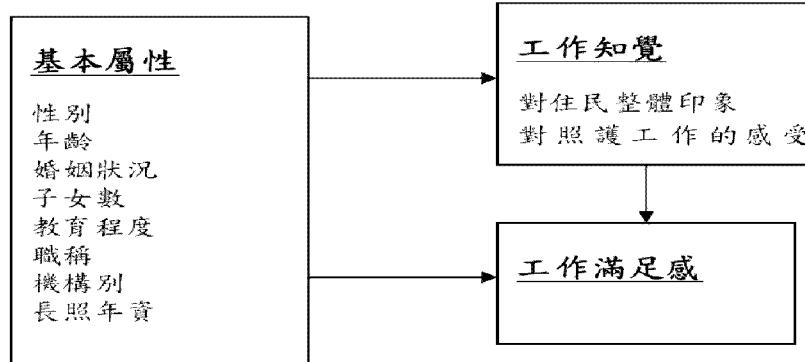


圖1. 照護人員工作知覺與工作滿足感預測因子與相關性研究架構



高，表示照護人員對住民的印象愈正向。

## 2. 照護人員照護住民的感受

參考Zeiss、Gallagher-Thompson、Lovett、Rose與 McKibbin (1999) 照顧效能量表，發展出本研究量表，共9題，該量表以語義法編列，兩個對立的感覺間以七分法加以區分，如左邊「非常困難」相對於右邊「非常容易」，愈靠近1表示愈傾向左邊之照護感受，愈靠近7表示愈傾向右邊之照護感受，包含正反向題，分數愈高，表示照護人員對照顧住民的感受愈正向。

## (三) 照護人員工作滿足感量表

參考Weiss et al. (1967) 明尼蘇達滿足感量表發展出本研究工作滿足感量表，共10題，採Likert Scale 計分描述「從未」、「偶而」、「有時」、「時常」、「通常」，所有反向題重新編碼，成正向題計分，總分為50分，分數愈高，表示照護人員工作中的滿足感愈正向。

## 四、研究工具信效度

本問卷採專家效度，延請對長期照護之實務專家共8位，進行專家內容效度檢定，依據專家意見，修定成正式施測工具。效度檢定項目係包含：內容的正確性、涵蓋性及文字表達的清晰性等。本問卷之整體內容效度評價指

標 (Content Validity Index ; C.V.I) 為.95。研究者根據專家建議，針對內容作部分文字修改。並選取中部某長期照護機構30位照護人員進行預試，工作知覺量表Cronbach's alpha值為.84，照護人員工作滿足感Cronbach's alpha值為.90。正式施測工作知覺量表Cronbach's alpha值為.85，照護人員工作滿足感Cronbach's alpha值為.87。

## 五、資料分析

研究資料收集後先行編碼及登錄建檔，運用電腦統計軟體SPSS /PC 12.0 for Windows，分析方法包括描述性統計及推論性統計，使用複回歸及皮爾森積差相關分析。

## 肆、研究結果

### 一、照護人員基本屬性

本研究共收得110位照護人員，照護人員以女性居多 (97%)，平均年齡為 $34.5 \pm 9.9$  歲，已婚居多 (56%)，子女數1-2人為佔41人 (37%) 居多，專科畢業居多32人 (29%)，以照護服務員較多為52人 (47%)，工作機構別以護理之家工作者居多64人 (58%)，在長照工作年資平均 $4.31 \pm 3.50$  年 (見表1)。

表1照護人員基本屬性之現況

N=110

變項	種類	人數	M±SD	變項	種類	人數	M±SD
性別	男	3		職稱	照護服務員	52	
	女	107			護士	23	
年齡		110	$34.5 \pm 9.9$	機構別	護理師	35	
婚姻	已婚	63			護理之家	64	
	未婚	33		教育	養護中心	46	
子女數	離婚	9			國小(含以下)	9	
	鰥寡	5			國(初)中	20	
子女數	0人	39			高中(職)	31	
	1-2人	41			專科	32	
	3人以上	30			大學(含以上)	16	
年資						110	$4.31 \pm 3.50$

## 二、照護人員於工作知覺之現況

照護人員工作知覺包含對住民之整體印象與工作感受，共15題，每題1-7分，分數愈高，愈正向。研究結果如表2所列，最低分數為38分，最高分為100分（量表總分介於15分至105分），平均得分為 $64.08 \pm 13.03$ 。若將之標準化，其平均值為61（標準化得分係指以實際得分除於滿分105分再乘以100），顯示顯示照護人員在工作知覺雖傾向正向，但強度不高。

在對住民印象方面，依照得分強度，依序為「喜歡與人交往」、「是和平製造者」、「不被身體疾病所限制」、「是隨遇而安者」、「是知足者」、「是生活的主導

者」。

對照護工作的感受，認為「是安全的」、「樂意的」、「有價值的佔前3位」，以「很快可以完成」為最低（如表2所列）。

## 三、照護人員工作滿足感之現況

照護人員工作滿足感得分以「覺得自己的工作有意義」最高分，而「覺得有能力做決定」為最低分。對住民的工作滿足感總分最低分為22分，總分最高分為50分（得分範圍為10分至50分），平均得分為 $38.64 \pm 6.1$ ，顯示照護人員工作滿足感屬於正向程度（見表3）。其中，以「覺得自己的工作有意義」居首；「覺得很有能力做決定」，則為最不滿意項目。

表2 照護人員工作知覺

N = 110

題號	變項	平均值±標準差
	<b>對住民的整體印象</b>	
02	是喜歡與人交往	4. 22±1. 45
06	是和平製造者	4. 08±1. 32
01	不被身體疾病所限制	4. 06±1. 60
05	是隨遇而安者	3. 95±1. 49
03	是知足者	3. 92±1. 52
04	是生活的主導者	3. 89±1. 46
	<b>對住民的照護感受</b>	
12	安全的	5. 05±1. 38
13	樂意的	4. 96±1. 10
08	有價值	4. 95±1. 64
11	富挑戰性	4. 38±1. 50
14	受重視的	4. 35±1. 46
15	可處理的	4. 27±1. 48
07	非常容易	4. 25±1. 32
10	令人滿意	4. 04±1. 37
09	很快可以完成	3. 70±1. 36
	<b>總分</b>	<b><math>64.08 \pm 13.03</math></b>

表3 照護人員工作滿足感之現況

N = 110

題號	變項	平均值±標準差
06	覺得自己工作有意義	3. 98±. 94
02	做事能夠集中精神	3. 86±. 72
08	對周圍的人感到溫馨	3. 75±. 85
09	是充滿活力的	3. 75±. 91
03	對每天例行工作能樂在其中	3. 73±. 86
05	整體來說可以處理住民問題	3. 58±. 96
10	對日常生活活動有興趣	3. 53±. 97
07	對所負擔的工作主管都還滿意	3. 52±. 89
01	覺得很健康舒適	3. 49±. 87
04	覺得有能力作決定	3. 21±. 94
	<b>總分</b>	<b><math>38.64 \pm 6.1</math></b>



#### 四、影響照護人員工作知覺之因素

將婚姻狀況、教育程度、職稱、機構別之複回歸本屬性為自變項，採複回歸模式（multiple regression model），以未婚、國小教育程度、職稱照護服務員、機構別養護中心，類別變項做為虛擬變項（dummy），當參照組，投入複回歸模式。其結果如表4所列。基本屬性對工作知覺迴歸係數的檢定中，顯示R<sub>2</sub>=.17，教育程度及長照年資具有最佳的解釋力，教育程度β係數為.37、t值為2.13（p<.05）、長照年資其β係數為.38、t值為2.28（p<.05）；意指基本屬性影響工作知覺的解釋變異量17%，主要因素為教育程度及長照工作年資。且大學教育程度者，工作知覺正向於國小教育程度者；長照工作年資愈長者，工作知覺呈正相關（見表4）。若再深入探討影響照護人員對住民整體印象的因素，機構別及長照年資具有最佳的解釋力，對住民整體印象的解釋變異量19%，護理之家照護人員，對住民整體印象正向於養護中心（t值為2.49，p<.05）。長照工作年資愈長者，對住民整體印象，愈正向（t值為2.51，p<.05）。

在影響對照護住民感受的因素，以教育程度具最佳解釋力，其解釋變異量為13%。t值為2.21（p<.05）教育程度於大學學歷者對住民的感受比國小教育程度正向達統計上顯著意義（t值為2.21 p<.05）（見表4）。

#### 五、影響照護人員工作滿足感之因素

將婚姻狀況、教育程度、職稱、機構別之基本屬性為自變項，採複迴歸模式（multiple regression model），以未婚、子女數0人、國小教育程度、職稱照護服務員、機構別養護中心，類別變項做為虛擬變項（dummy），當參照組，投入複迴歸模式。基本屬性對照護人員工作滿足迴歸係數的檢定中，統計結果顯示

R<sub>2</sub>=.37，年齡、職稱、工作知覺，具有最佳的解釋力。年齡β係數為.25、t值為2.77（p<.01）。職稱別護理師β係數.18、t值為2.04（p<.05），工作知覺β係數為.52、t值為6.59（p<.001）。意指影響對住民整體印象的解釋變異量37%，主要因素為年齡、職稱及工作知覺。且年齡愈長工作滿足感愈正性、護理師工作滿足感正向於照護服務員且工作知覺對工作滿足感有非常顯著正向影響（見表4）。

#### 六、照護人員工作知覺與工作滿足之相關性

由表5可知，對住民之整體印象與工作感受間有顯著正相關（r=.43，p<.001）：而工作知覺與工作滿足感亦呈正相關（r=.56，p<.001），意指照護人員對住民的工作知覺為正向時，會有正向的工作滿足感。另外，對住民的整體印象與工作知覺及工作滿足感亦成顯著正相關（r值分別為.73 與.35，p值均小於.001）。亦即，對住民印象愈正向，工作知覺愈正向，工作滿足感愈高。

#### 伍、討論

照護人員平均年齡為34歲，大多已婚，長照年資4年多，學歷以專科畢業者居多，職稱以照護服務員居多。這些結果，與過去江（2003）；葉（2003）；馮、李、周及黃（2003）；陳、李、張及謝（2006）所進行之調查類似。這項結果呈現出機構內最主要的照護人力為照護服務員，這些工作者與住民接觸最頻繁，也有相當長時間的接觸，個人背景為穩定成熟的階段。

在工作知覺中的照護感受方面，最高分為「對住民的照護感受是安全的」，探討其原因，本研究照護人員平均年齡為34歲，長照工作年資平均為4-5年，在照護上對住民的照護技巧程度，都具熟練性，故對住民照護



表4 影響照護人員工作知覺和工作滿足感之因素

自變數 依變數	印象		感受		工作知覺		工作滿足感	
	$\beta$	T	$\beta$	t	$\beta$	T	$\beta$	T
年齡	.27	1.83	.197	1.25	.261	1.70	.25	2.77**
婚姻狀況								
未婚（參照組）	-	-	-	-	-	-	-	-
已婚	-.15	-.94	.15	.87	.050	.31	-.01	-.015
離婚	-.24	-1.91	-.08	-0.59	-.15	-1.21	-.09	1.17
鰥寡	.13	1.09	.11	.92	.14	1.14	.09	1.10
子女數								
0人（參照組）	-	-	-	-	-	-	-	-
1~2人	.22	.21	.12	1.10	.65	.60	-.06	-.69
2人以上	-.06	-.58	-.07	-.62	-.04	-.39	.01	.11
教育程度								
國小（參照組）	-	-	-	-	-	-	-	-
國中	.11	.70	.16	.96	.17	1.02	.07	.83
高中職	.15	.82	.25	1.30	.25	1.33	.01	.09
專科	.33	1.53	.28	1.27	.34	1.59	.00	.03
大學	.18	1.04	.39	2.20*	.37	2.13*	.05	.64
職稱								
照服員（參照組）	-	-	-	-	-	-	-	-
護士	.22	1.82	.18	1.42	.23	1.83	.02	.17
護理師	.07	0.39	.25	1.44	.22	1.27	.18	2.04*
機構別								
養護中心（參照組）	-	-	-	-	-	-	-	-
護理之家	.26	2.49*	.12	1.09	.19	1.82	-.12	-1.45
長照工作年資	.42	2.51*	.29	1.67	.38	2.28*	-.12	-1.46

\*p<.05, \*\* p<.001 \*\*\*p<0.001

表5 照護人員工作知覺與工作滿足的相關

項目	印象	感受	工作知覺	工作滿足
印象	-----			
感受	.43**	-----		
工作知覺	.73**	.93**	-----	
工作滿足	.35**	.56**	.56**	-----

\*\* p<.001



感受上是不害怕的，感到安全性的。最低分為「照護工作可很快可完成」，此可能由於入住機構的長者，至少有一種以上的慢性病，所需照顧問題也相當複雜之故，此結果也呼應 Simpson (2002) 及羅等 (2002) 之研究，該研究指出，照護人員需花很多時間照顧住民。因此，照護人員在照護量及負荷上，需值得重視。

在照護人員工作滿足感方面，最高分為「覺得自己的工作有意義」。羅與湯 (2003) 指出，工作意義與工作滿足感的相關程度最高。宋與張 (2000) 也發現，來自於住民或家屬對工作的肯定，得到工作成就感，讓照護人員覺得自己的工作是有意義的。由此可知，如何提升照護人員對工作之意義，從工作中得到成就感，將有助增加工作之正向態度。另外，最低分為「覺得有能力做決定」，此結果亦呼應過去文獻所載之相關研究結果，如黃與王 (2005) 的研究發現，護理人員的「擁有權」得分最低，做決定的能力最欠缺的，王 (2005) 發現護理工作的控制感較低、缺乏自主權，顯示，在機構，照護人員對自己所能擁有作決定的能力，仍舊缺乏。如何賦權於照護人員，充分發揮照護者之照護能力，提升照護品質，實是值得管理者深思與重視。

工作知覺與工作滿足具有顯著之相關性，在影響滿足感之預測因素上，工作知覺亦為顯著之預測因子。此現象與 Robbins (2002)，陳和羅 (2005) 等過去研究相符。也就是，當照護者對住民的印象愈正向，愈能使工作者對其工作抱著愈正向的態度，而此正向態度，將提升工作之滿足感。

在影響工作知覺之因素方面，教育程度、服務年資、機構別是重要決定因素。在教育程度方面，大學畢業的照護人員對住民的感受，較為正向楊、劉和于 (2004) 的研究結果

也發現高教育程度者，對老人的形象看法較正向。McGlton 及 Boscart (2007) 曾提到，過去之經驗將影響工作知覺，而趙、劉、吳、張與陳 (2007) 的研究亦曾指出，與老人有接觸經驗者，與老人接觸的壓力顯著減輕，亦將呈現較正向的態度對待長者。受過護理較高教育者，或許，在養成教育的過程有較多的課程瞭解老人的特性及熟悉處理老人問題，致使結果較為正性。

在工作年資方面，工作年資愈長者，對工作的感受愈正向。當工作愈熟悉，愈能掌握工作中的狀況，對照護工作所感受的壓力將愈低，對工作滿意的知覺也就愈高，本研究之結果驗證過去文獻之發現。也誠如葉 (2003) 的解釋，由於對長照工作經驗豐富，對工作較會有更多的包容心及正向看法。

在機構別之影響因素方面，護理之家之照護人員在工作之知覺較為正向，此項結果或許因為，護理之家擁有護理執照之照護人員比例較養護機構高，平均教育程度較高所致。然而，從需求理論來看，工作環境是否能帶給工作者自我實現，也將影響工作態度與工作感受 (孫，2002)；在 Herzberg (1959) 的雙因子/激勵-保健理論，也強調，組織內的激勵因素、管理風格與工作態度是否積極有關。本研究所得機構別之差異是否與組織氣氛及管理風格有關，值得未來深入探究。

在影響工作滿足感之因素方面，年齡、教育程度與職稱為主要之影響因素。年齡愈長，工作滿足感愈高。就 ERG 理論而言，無論是自我人格之統合、物質需求、家庭關係等，年紀較長者，愈趨於較為穩定的階段，相對滿意度較高；另外，亦可能由於資深照護人員對照護工作內容已較熟悉，其正向的工作知覺，將進而擁有正向的工作滿足感。此與孫 (2010) 及王 (2005) 研究結果相似。而教育程度較高



者，工作滿足感較正向；護理人員工作滿足感，顯著比照護服務員正向，此種影響，亦可能與上所述，教育程度較高，受正規護理養成教育者，大學畢業者對問題行為之老人的處理能力較高（Chang, Lin, Yeh, & Lin , 2010）。其工作知覺較為正向，進而有較高之滿足感。另者，亦如於孫（2010）提及員工對授權賦能之知覺程度，會影響員工工作滿足感。

### 陸、結論與建議

研究結果呈現機構之照護人員，於工作之感受與工作滿足感均傾向正向，且照護人員之工作知覺與工作滿足感呈現顯著正相關。大學畢業、長期照護工作年資較長者對住民的感受，較為正向；具護理師資格者及工作知覺較為正向者，工作滿足感較正向。未來，或可組成長團體，由護理師或資深工作人員的帶領，分享照護心得，提供正向經驗，藉由討論過程，瞭解住民行為模式，增強同理心，減少挫折感，強化照護人員的人際關係及對住民需求的了解，提升照護技巧，建立友好的護病關係，學習正向面對困境，提升正向工作知覺，進而產生正向的工作滿足感，以提供優質護理品質。

此外，研究中亦發現照護人員在「做決定的能力」呈現最低分。建議主管或許能賦權照護人員，強化其決定能力，以提升工作滿足感，並正向回饋至照護工作中。

### 柒、研究限制

本研究受限於行政資源，僅以中部地區政府立案之長期照護機構照護人員為母群體，故無法推論至全國之長期照護機構照護人員，為本研究之限制。

### 捌、誌謝

本研究得以完成，需感謝協助完成研究之機構及照護人員，謝謝他們提供寶貴時間完成問卷。

### 玖、參考文獻

- 王昭儀（2005）。醫學中心護理人員之勞動條件對其工作壓力、工作負荷及疲勞影響之研究（未發表的碩士論文）。台北：台灣大學衛生政策與管理研究所。
- 內政部統計處（2010）。老人長期照護、養護及安養機構工作人員數。2011年4月26日 摘自<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y04-32.xls>。
- 內政部統計處（2010）。人口年齡分配。2011年4月26日 摘自<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y04-32.xls>。
- 行政院衛生署（1995）。建立醫療網第二期。台北：行政院。
- 江玉珍（2003）。工作滿意度為角色衝突、角色模糊與留任關係的中介變項-以台北市長期照護機構病患服務員為例（未發表的博士論文）。台北：國立台北護理學院醫護管理研究所。
- 宋惠娟、張淑敏（2000）。東部某護理之家在職護佐留任因素之探討。長期照護，4 (2) , 42-55。
- 宋惠娟（2005）。長期照護的專業團隊。田玖合著，長期照護（最新版，84-117頁）。台北：華格納。
- 李青芬、李雅婷、趙慕芬（2006）。組織行為學。台北：華泰。
- 高靖秋（2011）。台灣護理人力面面觀。澄清

- 醫護管理雜誌，7（3），41-46。
- 孫培蕾（2002）。手術室護理人員工作滿意度及其影響因素之研究-以某醫學中心為例。未發表的碩士論文，高雄：義守大學管理科學研究所。
- 孫子翔（2010）。員工授權賦能、組織承諾與工作滿足感關係之研究--以台灣電力公司高雄區營業處為例（未發表的碩士論文）。台南：成功大學企業管理研究所。
- 許玉珍（2004）。從護理之家談護理人員工作壓力與因應行為之探討（未發表的碩士論文）。台北：國立台北護理學院長期照護研究所。
- 陳宜佳（2004）。員工賦權知覺、服務補救表現、工作滿意度及離職傾向之相關性研究-以台灣某連鎖國際觀光旅館之附屬餐廳為例（未發表的碩士論文）。台中：靜宜大學觀光事業學系研究所。
- 陳芷如、徐亞瑛（2000）。承命生根之過程-台灣機構老化失能老人遷居心路歷程。長期照護雜誌，8（6），614-627。
- 陳券彪、羅文旗（2005）。學校行政人員工作壓力、工作特性與工作滿意之研究。學校行政，38，11-30。
- 陳清惠（2003）。長期照護緒論。於陳清惠總校閱，長期照護（三版，1-14頁）。台北：華格那。
- 陳國瑚、陳麗如、蘇喜（2006）。護理人員對護理工作認知與離職傾向之探討。台灣衛誌，25（3），177-187。
- 陳曼華、李世代、張宏哲、謝碧晴（2006）。照顧服務員留任意願因素之探討-以台北縣市長期照護之機構為例。新台北護理期刊，8（1），69-77。
- 葉淑娟（2003）。病患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。
- 葉莉莉（2004）。機構照護的挑戰-無約束的機構照護。社區發展季刊，105，353-366。
- 馮兆康、李中一、周秋滿、黃麗玲（2003）。長期照護機構照護人員壓力及社會支持之橫斷之研究。輔仁醫學期刊，1（1），35-46。
- 黃珊、王秀紅（2005）。護理人員賦權感受及相關因素之探討。志篤雜誌，5（5），93-104。
- 張春興（1989）。張氏醫學辭典。台北：東華。
- 楊嘉玲（2001）。護理人員於護理之家照護品質的看法。護理雜誌，49（1），39-46。
- 楊嘉玲、徐亞英（2000）。護理之家照護品質指標-以老年住民的觀點探討。護理研究，9（1），53-63。
- 楊桂鳳、劉銀隆、于漱（2004）。老年人的形象：世代間的比較。醫護科技學刊，6（4），371-383。
- 趙淑員、劉杏元、吳秋燕、張怡雅、陳曉容（2007）。服務學習方案對護生接觸老人壓力及老人態度之探究。長庚科技學刊，7（35），35-52。
- 蔡麗珍（2006）。護理人員社會網絡與工作滿意度之相關性探討（未發表的碩士論文）。台北：國立台北護理學院醫務管理研究所。
- 鄭媛文（2005）。桃園國小資源班教師工作壓力與工作滿意度相關之研究（未發表的碩士論文）。桃園：私立中原大學特殊教育研究所。
- 劉美華（2005）。論老人服務民營化-公私協力之行政，社區發展季刊，108，82-89。
- 羅鈞令、黃小玲、毛慧芬、蔡宜蓉、林惠冠、

- 李世代、張志仲（2002）。護理之家服務現況與住民需求。中華民國職能治療學會，20，95-106。
- 羅世輝、湯雅云（2003）。內控人格特質與授權賦能認知對工作滿足之影響-以金融保險業為例。人力資源管理學報，3（1），1-19。
- 蘭寶珍（2006）。護理之家護理人員留任意願及其相關因素之探討-以台南地區為例。長期照護雜誌，10（4），363-378。
- 竇秀花、許佩蓉、李世代（2005）。從護理之家談護理人員角色與工作壓力。長期照護雜誌，9（2），144-151。
- Adams, A. & Bond, S. (2000). Hospital nurse's job satisfaction individual and organizational characteristics. *Journal of Nursing Administration*, 32(3), 536-543.
- Adams, J. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 267-296). New York: Academic Press.
- Aiken, L. H., Clarke, S., & Sloane, D. (2002). Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job satisfaction. *Journal American Medical Association*, 288(16), 1987-1994.
- Alderfer, C. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. New York, NY, US: Free Press.
- Chang, C. H., Lin, Y. H., Yeh, ,S. H. & Lin ,L. W. (2010).Managing Problem Behaviors in Cognitively Impaired Older People: The Competence and Preparedness of Healthcare Providers in Long-Term Care Facilities, The *Journal of Nursing Research*, 18(3),164-173.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley/Chapman & Hall, New York: London.
- Karsh, B., Booske, B. C., & Sainfort, F. (2005). Job and organizational determinants of nursing home employee commitment, job satisfaction and intent to turnover. *Ergonomics*, 48(10), 1260-1281.
- Liang, J. & Tu, E. (1986). Estimating lifetime risk of nursing home residency: A further note. *The Gerontologist*, 26, 560-563.
- McGlinton, K. S. & Boscart, V. M. (2007). Close care provider-resident relationships in long-term care environments. *Journal of Clinical Nursing*, 16, 2149-2157.
- Orbell, S., Hophins, N., & Gillies, B. (1993). Measuring the impact of informal caring. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 3(22), 149-163.
- Pennington, K., Scott, J., & Magilvy, K. (2003). The role of certified nursing assistants in nursing home. *The Journal of Nursing Administration*, 33(11), 578-584.
- Robbins, S. P. (2002). *Organizational behavior 9<sup>th</sup> edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rodney, V. (2000). Nurse stress associated with aggression in people with dementia: Its relationship to hardiness, cognitive appraisal and coping. *Journal of Advanced Nursing*, 31(1), 172-180.
- Simpson, R. L. (2002), It alleviates health cares "healing crisis" . *Nursing Management*, 33(7), 8-11.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., &

- Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis Industrial Relations Center, University of Minnesota.
- Zeiss, A. M., Gallagher-Thompson, D., Lovett, S., Rose, J., & McKibbin, C. (1999). Self-efficacy as a mediator of caregiver coping: Development and testing of an assessment model. *Journal of Clinical Geropsychology*, 5(3), 221-230.

# ***The major influence of job perception and job satisfactions of care providers in long term care institution***

**Yu-Chun Chou<sup>1</sup> Hsiao-Mei Chen<sup>2</sup> Shu-Yuan Chao<sup>3\*</sup>**

<sup>1</sup> Jen-The Junior College of Medicine Nursing and Management

<sup>2</sup> Kuangten Hospital

<sup>3</sup>Department of Nursing, Hungkuang University

Received 6 September 2011 ; accepted 21 November 2011

## **Abstract**

**Background:** Due to insufficiency of the manpower of family caregiver in caring of the disabled elderly at home, the care needs for the elderly in institution increase as the elderly population in current Taiwan grows.

According to the literature, the quality of care for the elderly in institution was influenced by the care provider's work perception and their working satisfaction. The major purpose of this study was to investigate the status of care provider's work perception and work satisfaction, and their major affecting factors.

**Methods:** A cross-sectional descriptive study with 110 convenient sampling participants from long term care institutions in Taichung area was conducted. A self-report questionnaire was used to gather data, and applied Pearson's product moment correlation and multiple regressions to analyze data and illustrate the findings.

**Results:** There was a significant positive correlation between care providers' work perception and satisfaction. Length of working period was a significant predictor of the providers' work perception, and explained 17% of the total variance. Age, educational level and title were significant predictors of work satisfaction, explaining 37% of total variance. The findings would be a reference of clinical administration for enhancing the provider's work perception and working satisfaction.

**Key words:** Long-term care institutions, care provider, work perception, work satisfaction

---

\*Corresponding author

