

台灣地區長期照護機構女性照顧服務員 工作壓力源與工作適應、離職意願之研究

蔡淑鳳^{1,2} 陳文意³ 林育秀⁴ 梁亞文^{3,*}

目標：女性照顧服務員是國內長期照護工作第一線的照護提供者，直接影響照護品質。然因工作壓力高、負荷重、低社會形象等負向因素，人員招募不易且不易留任，人力長期處於不足又高流動的狀態。爰此，本研究旨在探討女性照服員工作壓力源對工作適應與離職意願的影響。**方法：**本研究為一橫斷性研究，以分層比例抽樣，採結構式問卷，調查450位照服員的工作壓力源、工作適應及離職意願。我們以多層次線性迴歸和多層次邏輯斯迴歸模型，分別探討工作壓力源對工作適應及離職意願的影響。**結果：**多層次線性迴歸分析結果顯示平均月收入、機構開業年數、機構類型、工作控制、心理負荷及社會支持顯著影響照服員的工作適應；而多層次邏輯斯迴歸分析結果顯示：婚姻狀況、工作資歷、照顧住民數、社會支持顯著影響照服員的離職意願。**結論：**本研究證實工作壓力源會影響照服員的工作適應及離職意願。照服員的工作適應及離職意願，可能對所照顧對象造成傷害，機構經營管理者不應輕忽此一問題所可能導致的影響。(台灣衛誌 2013；32(5)：476-490)

關鍵詞：長期照護機構、照顧服務員、工作壓力、工作適應、離職意願

前 言

台灣因醫療衛生進步、平均壽命延長及出生率下降，人口老化速度躍升全球第一[1]。經建會預測，我國老年人口比率，將於西元2028年，達到總人口的22.5%，相當於536萬的老年人口[2]。人口高齡化，造成疾病型態慢性化、身心功能障礙化、照護內容複雜化、照護時間長期化，照護需求由「治療」轉為「治療與照護並重」。研究指出，我國老年人口中，約有15-30萬人，因

日常生活活動或認知障礙，需要長期照護，此項需求在未來三、四十年間將成長4倍[3]。長期照護服務，以生活照顧為主、醫療照護為輔，為一綜合性、連續性且融合醫療與社會服務領域的照顧。

長期照護服務人力包括：直接提供專業服務的專業人員(professional)，如醫師、護理師、社工師、治療師、營養師、藥劑師等；經政府或相關團體訓練結業的半專業人員(paraprofessional)，如照顧服務員(以下簡稱照服員)、居家健康照護助理等；及未經特定訓練之非專業人員，如家屬、志工及行政體系的支援人員[4]。女性照服員是長照機構中，最重要的照顧人力，約佔82.5%[5]。根據2009年的調查顯示，我國服務於機構、社區及居家式服務之照服員，共計17,561人，遠高於從事長期照護工作的專兼職護理人員(共8,102人)[6]。未來10年，長期照護所需的人力，以照服員之供需，最

¹ 臺中市衛生局副局長室

² 中國醫藥大學醫務管理系

³ 國立臺中科技大學老人服務事業管理系

⁴ 美國南卡羅來納州立大學醫療政策暨管理研究所

* 通訊作者：梁亞文

聯絡地址：臺中市西區三民路一段193號

E-mail: ywliang@nutc.edu.tw

投稿日期：102年4月29日

接受日期：102年7月23日

為顯著[7]。照服員與住民的接觸時間長，互動密切，須隨時面對住民及家屬的各種要求，但是，面對照服員招募不易、流失率高、待遇差、職業地位不易提升等困境[8]。缺乏保障的勞動條件，可能導致工作壓力的產生，成為長期照護發展的隱憂。

工作壓力是員工面對過度的壓力，或其他型式需求時，所產生的負面反應[9]。當員工的能力、資源和需要，無法與工作需求配合時，會產生不好的生理和情緒反應，導致健康不良及工作傷害[10]。照服員的工作壓力，會對其身心帶來負面影響，造成健康變化，產生職業倦怠，導致離職意願提高，影響照顧品質[5]。照服員的工作壓力源，以照顧性工作任務為主，一般性工作任務次之，且會受到年齡、服務年資、薪資、國籍、身份、在職訓練、工作中歇息情形、是否輪值夜班、照顧住民時間與人數所影響[11-13]。黃文毓與謝媽媽[14]則發現，外籍照服員的工作壓力以工作本身最大，其次為人際關係，影響因素包含薪資、國籍、溝通能力、來台前接受的照顧訓練、照顧住民時間與人數。

工作適應(work adjustment)為一持續且動態的過程，工作者在此過程中尋求獲得，並維持和工作環境間的調和性[15]。個體基於環境，處理工作環境與自身間存在的動態關係，包括人(同事、主管、被服務者等)、事(工作安排、工作負荷等)、時(工作時間、輪班制度、任職期限、年資等)、地(週遭環境、場所安全等)、物(設施設備、專業協助等)等項目的綜合[16]。

工作適應影響工作者的職場表現及自我實現[17]。但探討工作適應，必須先瞭解工作壓力，而工作特性又是工作壓力源之一，影響工作適應[18]。研究證實工作壓力對工作適應，有顯著的負向影響[19,20]；工作適應又對工作績效具正向影響[21]。研究指出，外籍照服員的工作人格、組織環境因素、來台前資訊的瞭解、事先約定工作內容及個人支持，對工作適應有所影響[22]。此外，護理單位資深人員的指導與多元化支持，則有助新進人員的工作適應[23]。

女性照服員是第一線照顧提供者，直接影響照顧品質。然受到高工作壓力、低待遇、低社會形象等負向因素影響，造成培訓後未能進入職場，或進入職場後不易留任，照護人力長期處於不足且高流動的狀態。爰此，本研究旨在探討女性照服員的工作壓力源，對工作適應與離職意願的影響。冀望能協助管理者瞭解照服員的工作壓力源，提升工作適應，降低離職意願，建構健康的職場環境。

材料與方法

一、研究對象與抽樣

本研究為一橫斷式探索性研究，抽樣母體為服務於台灣本島機構式長照機構至少滿三個月以上之全職或正規兼職的女性照服員。機構式長照機構包含護理之家、安養機構及養護機構，排除居家護理、居家服務、日間托老、身心障礙福利機構、長照管理中心。本研究以分層比例抽樣法(stratified proportional sampling)進行抽樣調查，第一層以「縣市」為分層基礎，第二層以「機構型態」為分層基礎，依比例抽樣進行調查。

本研究以2008年底台閩地區長照機構名冊之322家護理之家(護理之家313家、榮院護理之家9家)、958家安養/養護機構為研究母群體(不含連江縣及金門縣)。因照服員人力須依據機構設立標準配置，故人力配置與機構床數應具高相關性，故本研究藉由床數估算各縣市受調查人數。前述護理之家及安養/養護機構，共提供68,905張床，以人力比1:5換算，2008年全台護理之家及安養/養護機構，應至少僱用13,781位照服員。在95%信賴區間下，本研究需完成374份問卷，樣本選取公式參閱Cohen[24]，惟考量問卷填答不完整，可能造成無效問卷，故增加20%的樣本，共選取450位照服員進行調查。

以縣市為第一層之分層基礎，可得知台北市有7,384床，以450人依比例計算得知，台北市護理之家及安養/養護之家應抽樣48人($7,384\text{床}/68,905\text{床}=10.72\% ; 10.72\%*450\text{人}=48.24\text{人}$)，其餘各縣市依此類推計算。

其次，以護理之家及安養/養護之家為第二層之分層基礎，將台北市7,384張床位分為護理之家及安養/養護之家二組，依比例(台北市護理之家及安養/養護之家床數比為1:7)計算台北市護理之家應抽樣6位女性照服員，台北市安養/養護之家應抽樣42位女性照服員，其餘各縣市護理之家及安養/養護之家受調查女性照服員樣本數依此類推計算。由受過訓練之訪員於於2011年11月至2012年4月之間，至各機構中進行調查，但調查問卷以自填為主。最後調查完成有效問卷443份，有效問卷回收率98%。

二、研究工具

研究工具包含工作壓力源、工作適應與基本資料三個分量表。工作壓力源採用Cheng和Luh等人[25]發展的工作內容問卷中譯版(C-JCQ)，量表分為工作控制、心理負荷、社會支持三大面向，共22題，量表的信度及效度，已獲相關文獻證實[26-32]。工作控制面向，分為技能裁量權(6題)及工作自主權(3題)，工作控制為技能裁量權與工作自主權之總和，分數愈高，工作壓力愈低；心理負荷面向，共5個題項，分數愈高，工作壓力愈高；社會支持面向，分為主管支持(4題)與同事支持(4題)，社會支持為主管支持及同事支持之總和，分數愈高，工作壓力愈低。題項均以Likert四分位法作答，分別為「很不同意」1分、「不同意」2分、「同意」3分及「很同意」4分。各分量表分數依所屬子題分數，經加權運算後而得。

為衡量女性照服員工作適應狀況，本研究以明尼蘇達工作適應理論(Minnesota Theory of Work Adjustment, 簡稱MTWA)為理論基礎，參酌徐英傑[21]以明尼蘇達滿足問卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire)及明尼蘇達適任性問卷(Minnesota Satisfactoriness Questionnaire)修訂之18題中文量表，再經5位長期照護領域學者專家，檢視題項語意與適切性，最後保留17題。內容效度指標(content validity index, CVI)值均高於80%，顯示具有良好的內容效度；信度方面，以

Cronbach's α 表達題目間作答的內在一致性，工作適應之Cronbach's α 係數為0.83。各題項以Likert五分位法作答，分別為「完全不符合」1分、「不符合」2分、「一半符合」3分、「符合」4分、「完全符合」5分。

本研究並測量受訪者基本屬性及其機構屬性等控制變項，受訪者基本屬性包括年齡、性別、國籍、教育程度、「丙級照顧服務技術士」證、婚姻狀況、六歲以下子女、資歷、管理職、僱用模式、輪班工作制及收入等變項；機構屬性包括機構類別、型態、所有權及規模。本研究獲得國立臺中護理專科學校學術研究人權維護小組審查通過，且受訪者皆簽署受試者同意書。

三、統計分析

統計方法包含描述性統計及推論性統計，以描述性統計了解樣本基本特性、工作壓力源、工作適應及離職意願。多變項迴歸分析進行前，部分變項先以平均數為分割點(cutting-off point)，分成高低二類，再以簡單迴歸與簡單邏輯斯迴歸分析，逐一檢驗各解釋變項與依變項間之關係，具顯著關係者，再置入複迴歸及多變項邏輯斯迴歸模型中，深入探討工作壓力源對工作適應及離職意願的影響。由於本研究的受訪者係來自於64個機構，同一機構內的個案彼此可能不獨立，我們使用多層次分析架構(上層為機構變數，下層為受訪者變數，且將截距項設為上層變數的結果變數)，針對多層次線性迴歸以及多層次邏輯斯迴歸模型進行估計，藉以矯正同一機構內的個案彼此可能不獨立所造成的估計偏誤。使用截距項而非斜率作為上層變數之結果變數的主要原因在於：(1)此為多層次迴歸模型最常見的分析型態；(2)若將斜率項也設定為上層變數的結果變數，將大幅增加估計參數，造成自由度不足的問題；(3)所有估計參數的解釋將成為隨機效果的解釋模式，意即，估計參數的解釋將呈現隨機的不確定性，降低參數解釋的明確度。我們的資料分析以SPSS 19.0 for

Windows與NLOGIT 5.0統計套裝軟體進行統計分析，所有研究檢定以 $\alpha=0.05$ 為信賴水準。

結 果

一、女性照服員之人口學特質、工作壓力源、工作適應及機構屬性

依據本研究的多層次分析架構，本

文所使用的解釋變數分為兩個層級，上層為機構變數，下層為受訪者變數。在受訪者變數部分，表一顯示，受訪者平均年齡43.15歲(SD=10.94)，34-54歲的樣本最多，約占總樣本數的六成；約有八成為本國籍(363人，81.94%)；教育程度以高中職為多(262人，59.14%)；近四成擁有「丙級照顧服務技術士」證(179人，40.41%)；多數已

表一 女性照服員人口學特質、工作壓力源及工作適應描述性分析

變項	n(%) / M \pm SD	變項	n(%) / M \pm SD
年齡	43.15 \pm 10.94	每天實際工作時數	10.49 \pm 3.83
<34	111 (25.06)	低	204 (46.05)
34-44	110 (24.83)	高	193 (43.57)
45-54	137 (30.93)	每月加班天數	14.19 \pm 28.48
≥ 55	79 (17.83)	低	224 (50.56)
國籍		高	172 (38.83)
本國	363 (81.94)	每月實際休假天數	6.14 \pm 2.55
外國	79 (17.83)	低	296 (66.82)
教育程度		高	136 (30.70)
國中(含)以下	154 (34.76)	每班實際照顧住民數	9.96 \pm 3.52
高中/職(含)以上	262 (59.14)	低	214 (48.31)
丙級照顧服務技術士證		高	197 (44.47)
無	237 (53.50)	月收入	
有	179 (40.41)	20,000元	51 (11.51)
婚姻狀況		20,001-30,000元	279 (60.95)
未婚	75 (16.93)	30,001-40,000元	94 (21.22)
已婚	278 (62.75)	$\geq 40,001$ 元	8 (1.81)
其他	85 (18.74)	$\leq 30,000$ 元	321 (72.46)
6歲以下子女		$\geq 30,001$ 元	102 (23.02)
否	381 (86.00)	工作壓力源	
是	46 (10.38)	工作控制	64.07 \pm 7.48
照服員工作資歷(年)	6.13 \pm 5.54	低	191 (43.12)
短	341 (76.98)	高	252 (56.88)
長	102 (23.02)	心理負荷量	32.59 \pm 4.57
機構服務資歷(年)	4.20 \pm 4.24	低	139 (31.38)
短	114 (25.73)	高	304 (68.62)
長	299 (67.49)	社會支持	24.74 \pm 2.96
管理職		低	87 (19.64)
否	358 (80.81)	高	356 (80.36)
是	64 (14.45)	工作適應	66.75 \pm 7.43
僱用模式		離職意願	
全職	392 (88.49)	否	367 (82.84)
部份工時	27 (6.09)	是	65 (14.67)
輪班工作制			
8小時	177 (39.95)		
12小時	227 (51.24)		

註：因各變項有遺漏值，故各變項之總個案數不相等。

婚(278人, 62.75%), 其中約1成(46位人, 10.38%)育有6歲以下子女; 平均從事照服員工作資歷6.13年($SD=5.54$), 約二成的樣本超過平均數; 現職機構平均服務年資4.20年($SD=4.24$), 約67%的樣本超過平均數; 約有14.45% (64人)擔任管理職; 受僱模式多為全職受雇(392人, 88.49%), 且多為二班制工作者(227人, 51.24%); 每天實際工作10.49小時($SD=3.83$), 約四成的樣本超過平均數; 每月加班14.19小時($SD=28.48$), 約四成的樣本超過平均數; 每月實際休假6.14天($SD=2.55$), 約三成的樣本高於平均數; 每班實際照顧9.96人($SD=3.52$), 約45%的樣本超過平均數; 月收入多介於20,001-30,000元(279人, 60.95%)。

工作壓力源中, 工作控制平均值為64.07分($SD=7.48$), 低工作控制者有191人(43.12%)、高工作控制者有252人(56.88%); 心理負荷平均值為32.59 ($SD=4.57$), 低心理負荷者有139人(31.38%)、高心理負荷者有304人(68.62%); 社會支持平均值為24.74 ($SD=2.96$), 低社會支持者有87人(19.64%), 高社會支持者有356人(80.36%)。

另外, 應變數工作適應方面, 工作適應平均值為66.75分($SD=7.43$), 約有15% (65人)的受訪者有離職意願。

表二顯示機構變數, 64家受訪機構

平均開業18.95年($SD=25.70$), 超過五成的樣本超過平均數。此外, 受訪機構以安養/養護機構居多(32家, 53.33%)、多屬獨立型態(30家, 46.88%)及私立非財團法人(34家, 53.13%); 平均實際開床數85.55床($SD=91.37$), 約四成的樣本超過平均數。

二、工作壓力源對工作適應及離職意願之雙變項分析及多變項迴歸分析結果

1. 工作壓力源對工作適應之影響

為探討工作壓力源對工作適應之影響, 我們首先針對本研究所收集的解釋變項與工作適應進行雙變項迴歸分析。雙變項迴歸分析結果顯示, 年齡(44-54歲族群)、「丙級照顧服務技術士」證、機構服務資歷、管理職、月收入、工作控制、社會支持、機構開業年數與工作適應呈現顯著的正相關(達5%或更佳的顯著水準); 而國籍、6歲以下子女、心理負荷、機構類型(長期照顧中心)與工作適應呈現顯著的負相關(達5%或更佳的顯著水準)。

因為本研究的樣本結構為多層次的樣本結構(上層為機構變數, 下層為受訪者變數)。我們先估計多層次迴歸分析的虛無模型(無任何解釋變數), 藉以計算組間相關係數(Intra-class Correlation Coefficients, 以下

表二 女性照服員服務機構屬性描述性分析

變項	n(%) / M \pm SD	變項	n(%) / M \pm SD
開業時間(年)	18.95 \pm 25.70	所有權	
低	30 (46.88)	公立	10 (15.63)
高	34 (53.12)	私立財團法人	20 (31.25)
類型		私立非財團法人	34 (53.13)
護理之家	29 (45.31)	規模	
安養/養護機構	32 (53.33)	實際開放床數	85.55 \pm 91.37
長期照顧中心	3 (4.69)	低	36 (56.25)
設立型態		高	26 (40.63)
醫院附設	18 (28.13)		
診所附設	1 (1.56)		
財團法人附設	14 (21.88)		
獨立型態	30 (46.88)		

註: 因各變項有遺漏值, 故各變項之總個案數不相等。

簡稱ICC)。如表二所示，ICC的估計值為26.67%，顯示約有26.67%工作適應的變異源自於抽樣機構之間的差異所造成。根據Cohen的建議當ICC超過5.9%時，依變項的組間變異將不可忽略[24]，我們所估計的ICC遠超過此數值，說明本研究使用多層次迴歸分析的適當性。接下來，我們將上述顯著的解釋變項，依據機構變數(以常數項為結果變數)與受訪者變數分別置入多層次迴歸模型中，進行參數估計。其結果顯示，機構服務年資、月收入、工作控制、社會支持與開業年數與工作適應呈現顯著的正相關(達5%或更佳的顯著水準)；而心理負荷、機構類型(長期照顧中心)與工作適應呈現顯著的負相關(達5%或更佳的顯著水準)。此結果

說明機構服務年資、月收入、工作控制與社會支持愈高，照服員的工作適應愈佳；而心理負荷愈高，照服員的工作適應愈差。在機構屬性的部分，開業年數愈高的機構照服員工作適應愈佳；另，長期照顧中心相較於護理之家，其照服員的工作適應較差。

2. 工作壓力源對離職意願之影響

為探討工作壓力源對離職意願之影響，我們針對本研究所收集的解釋變項與離職意願進行雙變項迴歸分析。因為離職意願為二元變數，我們首先以簡單邏輯斯迴歸分析，逐一檢驗各解釋變項與依變項間之關係。表三的結果顯示，婚姻狀況、照服員工作資歷、現職服務機構年資、工作控制及社會

表三 女性照服員工作適應及離職意願之雙變項分析及多變項迴歸分析結果

變項(參考組)	工作適應		離職意願	
	雙變項分析	多層次迴歸分析	雙變項分析	多層次迴歸分析
	B(t)	B(t)	OR (p)	OR (p)
年齡(<34)				
35-44	0.179 (0.181)	0.717 (0.510)	0.824 (0.601)	
45-54	2.645 (2.819)**	1.971 (1.650)	0.855 (0.652)	
≥55	1.341 (1.240)	0.616 (0.490)	0.559 (0.198)	
國籍(本國)				
外國	-1.810(-1.971)*	0.832 (0.630)	0.811 (0.572)	
教育程度(國中以下)				
高中以上	0.544 (0.717)		1.335 (0.331)	
丙級照顧服務技術士證(無)				
有	1.638 (2.252)*	0.195 (0.280)	1.348 (0.283)	
婚姻狀況(無偶)				
有偶	0.135 (0.182)		0.503 (0.011)*	0.594 (0.055)
6歲以下子女(無)				
有	-2.706(-2.341)*	-0.150(-0.100)	0.407 (0.144)	
照服員工作資歷(短)				
長	1.286 (1.536)		0.291 (0.006)**	0.403 (0.058)
機構服務資歷(短)				
長	1.569 (2.091)*	1.297 (2.150)*	0.551 (0.030)*	0.697 (0.152)
管理職(否)				
是	2.531 (2.522)*	1.162 (1.150)	0.673 (0.353)	
僱用模式(全職)				
部分工時	-2.027(-1.395)		1.746 (0.251)	
輪班工作制(8小時)				
12小時	0.163 (0.218)		0.895 (0.688)	
每天實際工作時數(低)				
高	-0.929(-1.220)		1.250 (0.445)	

表三 女性照服員工作適應及離職意願之雙變項分析及多變項迴歸分析結果(續)

變項(參考組)	工作適應		離職意願	
	雙變項分析 B(t)	多層次迴歸分析 B(t)	雙變項分析 OR (p)	多層次迴歸分析 OR (p)
每月超時工作天數(低)				
高	-0.134(-0.176)		1.305 (0.353)	
每月實際休假天數(低)				
高	1.325 (1.712)		0.888 (0.688)	
每班實際照顧住民數(低)				
高	-0.742(-1.011)		2.748 (0.001)**	1.971 (0.004)**
月收入(≤30,000元)				
≥30,001元	3.468 (4.200)**	2.558 (3.200)**	0.495 (0.065)	
工作壓力源				
工作控制(低)				
高	5.122 (7.640)**	4.025 (5.900)**	0.511 (0.014)*	0.635 (0.111)
心理負荷量(低)				
高	-2.400(-3.189)**	-2.806(-4.790)**	1.967 (0.040)*	1.358 (0.253)
社會支持(低)				
高	5.875 (6.959)**	2.998 (3.290)**	0.319 (0.000)**	0.524 (0.033)*
開業年數(低)				
高	2.890 (4.162)**	2.328 (3.310)**	0.632 (0.091)	
機構類型(護理之家)				
安養/養護中心	0.505 (0.704)	0.762 (1.170)	0.767 (0.330)	
長期照顧中心	-5.973(-2.827)**	-4.783(-2.840)**	0.484 (0.497)	
設立型態(醫院附設)				
診所附設	2.173 (0.797)		0.664 (0.709)	
財團法人附設	1.464 (1.489)		1.188 (0.611)	
獨立型態	0.604 (0.690)		0.561 (0.087)	
機構所有權(公立)				
私立財團法人	0.102 (0.095)		1.255 (0.556)	
私立非財團法人	-1.027(-0.992)		0.655 (0.286)	
實際開放床數(低)				
高	-0.128(-0.183)		1.115 (0.686)	
結果變數—常數項	-----	60.057(35.890)**	-----	-0.486(-1.190)
組間變異(標準差)	-----	2.941 (8.700)**	-----	0.384 (2.290)*
ICC		26.67%		13.00%

註：* $p \leq 0.05$ ；** $p \leq 0.01$ ；ICC為虛無模型(無任何解釋變數)下，所計算的組間相關係數。

支持與離職意願呈現顯著的負相關(OR小於1)，達5%或更佳的顯著水準；而每班實際照顧住民數與心理負荷兩變項與離職意願呈現顯著的正相關(OR大於1)，達5%或更佳的顯著水準。如同前述的分析架構，我們先估計多層次迴歸分析的虛無模型(無任何解釋變數)，藉以計算ICC的數值。如表二所示，ICC的估計值為13.00%，顯示約有13.00%離職意願的變異，源自於抽樣機構之間的差異所造成。此外，13.00%的ICC數值遠超過

Cohen所建議依變項的組間變異將不可忽略的標準值(5.9%)[24]，此結果顯示本研究使用多層次迴歸分析的適當性。接下來，我們將上述顯著的解釋變項置入多層次迴歸模型中，進行參數估計。其結果顯示，每班實際照顧住民數與離職意願呈現顯著的正相關(OR大於1)，而社會支持與離職意願呈現顯著的負相關(OR小於1)。此結果說明，每班實際照顧住民數愈高，其離職意願愈高，而社會支持愈高其離職意願愈低。

討 論

一、女性照服員工作壓力源

本研究發現，43.12%的女性照服員工作控制程度低，工作控制程度低意謂技能裁量權及工作自主性較低。此一結果可能與照服員的角色定位及工作性質的獨立程度有關，照服員在護理人員的督導與指導下，協助執行照護工作，其養成多依照行政院衛生署照顧服務員訓練計畫，由照服員訓練機構或長照機構自行訓練，完成訓練者雖多領有合格證書，但因訓練單位不同，及個人能力與教育程度的不同，照顧能力呈現落差。因此，照服員照護技巧不純熟、緊急事件的反應與處理能力不足，以及對醫護專業術語的不熟悉等，成為護理人員的困擾[33]。在考量住民安全的前提下，護理人員在指派及監督照服員執行照護工作時，可能更顯保守，因此，女性照服員工作控制程度低。長照機構住民照護需要多元專業的共同介入，透過整合性跨專業的團隊提供服務，而服務的核心是個案(client)。因此，團隊成員應具備共享的實務發展理念(shared practice development philosophies)，檢視自己在團隊中個別的核心功能，及在情境脈絡中與其他成員間的合作功能，共同提供住民整體性照護。

心理負荷方面，由於照服員扮演持續性照護的重要角色，每天與受照顧者面對面互動，照顧工作繁重，需具有良好的情緒管理。本研究發現，照服員平均每週工作5天、每天工作超過10小時，且每月加班約15小時，顯示照顧工作已成為照服員日常生活的重心。由於長照機構住民每天需要大量的個人照顧，且這些照顧需求是永久性的，因此，高重複性及高工作負荷，成為照服員工作的特徵。面對長時間的工作，導致個人休息時間縮短，在心理負荷無法緩解的情況下，造成生活與工作交互作用，因而形成高度的壓力源。

二、工作壓力源對工作適應的影響

多變項分析結果顯示，三種工作壓力

源均顯著影響工作適應，此一發現呼應了先前的研究結果[19-21]，並證實工作壓力源可做為預測女性照服員工作適應的顯著因子。本研究進一步發現，高工作控制擁有較高的工作適應，可能隱含設計一個具有賦權特性的組織架構(empowering organizational structures)，將有助提昇工作適應。賦權是個人與組織藉由學習、參與、合作等過程或機制，使獲得掌控自己本身相關事務的力量，以提昇個人生活、組織功能與社區生活品質。一個賦權組織，是一個有效率的工作環境[34]，護理人員賦權後，除可降低對護理工作的單調及厭煩程度，還可提昇工作動機及照護品質[35]，亦有助激發潛能、提高工作意願，達成組織目標[36]。賦權組織的員工工作滿意度較高、工作壓力較小[37]；且賦權與照服員工作壓力呈現負相關，有助減輕工作壓力[38]。意即，賦權給予提供服務的員工足夠的自主權(autonomy)，允許他們處理預先無法預期的狀況，使員工可以更加主動且獨立的完成組織目標[39]。因此，在長照機構中，賦權意謂與照服員分享不同程度的權力，如此將有助照服員即時提供住民更好的服務，且賦權與員工參與伴隨而來的為合作與控制，此一內部人際關係本質的提升，將有益建立對照服員支持性、合作性與互信的關係。

面對工作適應之處理，一為積極因應，如問題解決與情緒調適等；反之，則為消極因應，如逃避與暫時擱置等。前者為個人及組織帶來正向效果，因此，本研究建議機構管理者應強化對照服員賦權能力的培養，在個人層次方面，提供學習決策技巧、運用與管理資源、培養與他人合作共同完成目標的教育訓練；在組織層次方面，提升參與決策的機會、分擔責任、共享領導。再透過工作設計，賦予照服員較多決定工作方式的機會，提升工作自主性與決定權，以激發工作潛能、拓展角色與功能。另外，建立賦權可成為工作環境中的增強系統，以滿足工作者需求，協助個人提昇工作適應，獲得良好的內在滿足[15]。雖然照服員工作性質原本即是半專業，工作內容需要執行相當固定的內

容以確保品質，或許可自由決定工作方式的機會不大，但若能透過前述建議，由照服員與護理人員共同討論照護方式，增進決策參與機會；建立照服工作的升遷制度與福利制度，將可提升其工作滿意度和影響留任等。建議未來研究可深入探討賦權對照服員之意涵；另外，由於工作適應可能會影響個人的組織承諾，進而影響員工留任，未來可進一步探討照服員的組織承諾，對工作壓力源與工作適應間是否具有調節效果。

另外，本研究結果顯示，服務於長期照顧中心者比護理之家工作者適應較差，可能與長期照顧中心只提供一般性護理服務，且護理人員只需24小時待班；而護理之家是由護理人員24小時值班，提供技術性護理服務及一般性護理服務有關。因此，當長期照顧中心照服員需要護理人員及時提供護理協助或指導時，可能無法立即獲得協助，因此工作適應較差。

三、工作壓力源對離職意願的影響

離職指個人離開工作單位的行為，離職意願則是離職念頭與尋找其他工作機會傾向總和的表現或態度[40]。本研究受訪者有離職意願者約15%，低於國外研究結果[41,42]，此可能與國內照服員多屬中高齡(40-59歲)女性、學歷多以高中職(含)以下[43]的邊際勞工相關，尤其是，當國內經濟不景氣且失業率高時，為避免再就業之困難，因此離職意願不高。

本研究進一步發現，影響女性照服員離職意願的顯著因子，包含婚姻狀況、照服員工作資歷、每班實際照顧住民數及工作壓力源中的社會支持。有偶者可能因肩負較多的家庭責任，離職意願較低[44]。工作資歷較長者，離職意願較低，此一結果與先前的研究類似[45-47]；但有研究指出，技術專業人員及醫療服務人員的服務年資愈長、經驗愈多、工作機會愈多，離職意願亦增高[48,49]。工作資歷長者與資淺者(多指到職1年內者)的留任因子(retention factors)實有不同，工作資歷長者較重視工作彈性，資淺者則較重視學習機會與發展潛力[50]。女性照

服員工作資歷雖長，但現況中其工作自主性與決定權不似其他相同資歷的專業人力高，因此離職意願未因工作資歷長而提高。此外，資深者對其工作的投資較多，離職所產生的沉沒成本較高，因此離職意願較低[46]。本研究發現每班實際照顧住民數高者有較高的離職意願，這與研究指出照服員實際照顧住民數顯著影響留任意願[51]相同，顯示長照機構人力配置是否適當，顯著影響照服員留任[44]。

本研究進一步發現，工作壓力源中的社會支持，對女性照服員離職意願的影響最顯著，照服員感受來自主管及同事的支持，低於期望時所引發的工作壓力，會負向影響其對組織的歸屬感與忠誠度，並損及對組織的目標與信念，進而影響其動機與士氣，導致離職意願提高。Bjorvell與Brodin[52]發現社會支持可以降低醫院工作人員的離職率；Price[53]指出，社會支持可提升員工滿意度，進而降低離職意願。此一結果顯示，照服員雖然工作控制低、心理負荷大，但透過提升機構內主管及同事的社會支持，將有助舒緩工作壓力，降低離職意願[54]，顯示社會支持提供職場上工作壓力的緩衝效應。

研究限制

歸納本研究的研究限制，包含下列幾點：第一、本研究為一橫斷性研究，並未考慮壓力的暴露時間長短所帶來的影響，僅能就因子間探討其相關性，無法明確界定其因果關係；第二、本研究使用自填式結構問卷測量受評者，雖然使用的問卷題項，在信、效度上已有實證研究支持，但仍可能受到受測者主觀認知所影響，且無法完全避免回憶偏誤(recall bias)；第三、因為照服員教育程度不高、社經地位較低，在勞動市場上，不易有選擇權，易淪為勞動市場之邊陲人力，故本研究無法排除「社會選擇」之可能性，意即，社會弱勢者較易成為照服員；第四，本研究未能實際測量住民失能程度，僅以機構屬性相關變數，如機構類型(護理之家、安養(養護)機構、長期照顧中心)的虛擬變數作為測量機構住民嚴重度的替代變項

(proxy)，未能真實反應住民嚴重度；最後，本研究之多變項迴歸分析雖已納入照服員個人基本屬性與機構屬性，但仍有一些不利於照服員工作壓力、工作適應及離職意願有關的工作特性、工作中的人際關係及組織環境[55]未被納入分析，例如照服員自評照顧知識與能力、是否為夜班、福利制度、人力培訓升遷制度、是否受到其他非照服員同仁尊重等，亦可能影響估計結果。

結論

在家/在地老化是長期照護的目標，但機構老化卻是難以迴避的可能選擇，身為長期照護服務最主要的照護人力，照服員更應受到重視。本研究證實，照服員的工作壓力源會影響工作適應及離職意願，因此，機構經營管理者應重視此一問題，協助提升專業形象、賦權使其具有較高的工作控制、提昇社會支持以降低工作壓力，吸引人才留任，使其成為終身職涯。

整體而言，照服員工作壓力高、負荷重、待遇不佳、流動率高且招募不易，導致面對人口高齡化的台灣，出現照服員人力不足的窘境。依推估，20年內台灣需要被照顧的失能者會超過120萬人，雖然，衛生署計畫在104年底前完成長期照護網路建置，補足3萬名照顧人力，並於105年完成立法，實施長期照護保險[56]。然而，如果未能將照服員視為專業人員的一員，積極改善工作環境、提供好的勞動保障，缺工狀態只會繼續惡化。

致 謝

本研究獲得100年度國科會經費補助(NSC 100-2629-H-438-001)，以及參與研究之受訪長期照護機構全力協助與配合方得以完成，謹此致謝。

參考文獻

1. 王順民：台灣老化速度世界第一。http://www.npf.org.tw/post/1/3021。引用2012/04/29。
- Wang SM. The rate of growth in the number of the

aged in Taiwan is ranked first in the world. Available at: <http://www.npf.org.tw/post/1/3021>. Accessed April 29, 2012. [In Chinese]

2. 王玲、樓玉梅、范瑟珍、趙偉慈：台灣地區97至145年人口推計及分析。台灣經濟論衡 2009；7：36-69。
- Wang L, Lo YM, Fan SC, Chao WT. Analysis of population projections for Taiwan area: 2008 to 2056. Taiwan Econ Forum 2009;7:36-69. [In Chinese: English abstract]
3. 吳淑瓊、林惠生：台灣功能障礙老人家庭照護者的全國概況剖析。中華衛誌 1999；18：44-53。
- Wu SC, Lin HS. A national profile of family caregivers of the disabled elderly people in Taiwan. Chinese J Public Health 1999;18:44-53. [In Chinese: English abstract]
4. 陳惠姿、黃源協、李世代、胡名霞、蔡欣玲、蔡宗學：我國長期照顧資源開發規畫研究。台北：內政部，2005。
- Chen HT, Hwang YS, Lee SD, Hu MH, Tsai SL, Tsai TH. Research on Long-Term Care Resource Development Planning in Taiwan. Taipei: Ministry of the Interior, R.O.C. (Taiwan), 2005. [In Chinese]
5. 杜麗珍、林藍萍、林金定：老人養護機構照護提供者工作壓力與健康初探。台灣老人保健學刊 2007；3：73-82。
- Toh LC, Lin LP, Lin JD. A study on the job stress and the health status of the staff in long term care facilities. Taiwan J Gerontological Health Res 2007;3:73-82. [In Chinese: English abstract]
6. 葉莉莉：我國長期照顧資源供給調查。行政院經濟建設委員會委託計畫。台北：行政院，2009。
- Yeh L. Survey of the Availability of Long-Term Care Resources in Taiwan. The Commission Research Plan from Council for Economic Planning and Development, Executive Yuan, R.O.C. (Taiwan). Taipei: Executive Yuan, R.O.C. (Taiwan), 2009. [In Chinese]
7. Brain L, Roberts M. How to assess competence levels of healthcare assistants. Prim Health Care 2008;18:36-41.
8. 邱泯科、徐伊玲：老人居家照顧服務員考訓現狀與工作困境之探討。社區發展 2005；110：284-300。
- Chiu MK, Hsu YL. The status of examinations, training and work-related difficulties of home caregivers of seniors. Community Dev J 2005;110:284-300. [In Chinese]
9. Cox T, Griffiths A, Barlow C, Randall R, Thomson LE, Rial-Gonzalez E. Organizational Interventions for

- Work Stress: A Risk Management Approach. Sudbury: HSE Books, 2000.
10. Sauter S, Murphy L, Colligan M, et al. Stress at Work. Cincinnati, OH: National Institute for Occupational Safety and Health, 1999.
 11. 林淑蔓：安養機構看護工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，2000。
Lin SM. The correlation between job stressor and job satisfaction for nurse aides in long-term care facilities in Shihlin, Peitou areas [Dissertation]. Taipei: Institute of Community Health Nursing, National Yang-Ming University, 2000. [In Chinese: English abstract]
 12. 林鈺軒：照顧服務員工作壓力及因應方式之研究。台中：台中健康暨管理學院長期照護研究所碩士論文，2005。
Lin YH. A study on the job stress and the coping behaviors of the health care aides [Dissertation]. Taichung: Institute of Long-Term Care, Taichung Healthcare and Management University, 2005. [In Chinese: English abstract]
 13. 林梅香、黃慈心、徐秀榮、王寶鈺、李金英：原住民籍照顧服務員工作壓力源、工作生活品質、工作滿足感及其相關因素之研究。長庚護理 2009；**20**：180-91。
Lin MH, Huang TS, Hsu HC, Wang BY, Lee CY. Exploring sources of working stress, quality of working life, and job satisfaction among aboriginal nurse aides. Chang Gung Nurs 2009;**20**:180-91. [In Chinese: English abstract]
 14. 黃文毓、謝媽娣：護理之家外籍照顧服務員之工作壓力及其相關因素之探討—以台中、彰化地區為例。美和技術學院學報 2010；**29**：181-98。
Huang WY, Hsieh YP. A study on work stress and it's related factors of the foreign nursing aides in nursing-home facilities in Taichung and Changhua area. J Mei Ho Institute Technology 2010;**29**:181-98. [In Chinese: English abstract]
 15. Dawis RV, Lofquist LH. A Psychological Theory of Work Adjustment. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1984.
 16. Harper MC, Shoffner MF. Counseling for continued career development after retirement: an application of the theory of work adjustment. Career Dev Q 2004;**52**:272-84.
 17. Hershenson DB. Work adjustment: a neglected area in career counseling. J Counsel Dev 1996;**74**:442-6.
 18. Banai M, Reisel WD. The influence of supportive leadership and job characteristics on work alienation: a six-country investigation. J World Bus 2007;**42**:463-76.
 19. Vakola M, Nikolaou I. Attitudes towards organizational change: what is the role of employees' stress and commitment? Employee Relat 2005;**27**: 60-74.
 20. 陳春希、高瑞新：工作壓力與工作適應：探討不同工作特性基層警察人員組織承諾的調節效果。人力資源管理學報 2010；**10**：1-31。
Chen CH, Kao RH. A study on the relationship between work stress and work adjustment: the moderating effect of organizational commitment of the different job characteristics for the first-line policemen. JHRM 2010;**10**:1-31. [In Chinese: English abstract]
 21. 徐英傑：公務人員職場自我導向學習、工作調適與工作績效之相關研究。嘉義：國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，2003。
Xu YJ. The correlation between self-directed learning, work adjustment and job performance [Dissertation]. Chia-Yi: Department of Adult and Continuing Education, National Chung Cheng University, 2003. [In Chinese: English abstract]
 22. 黃梓松：社會福利機構外籍監護工工作適應之研究。嘉義：國立中正大學社會福利系碩士論文，2004。
Huang TS. Workplace adaptation of foreign caregivers in social welfare organizations [Dissertation]. Chia-Yi: Department of Social Welfare, National Chung Cheng University, 2003. [In Chinese]
 23. 何雪華、劉佩芬、胡曉珍、黃素菲、陳小蓮：新進護理人員角色轉換與工作適應歷程之質性研究。護理雜誌 2010；**57**：31-41。
Ho HH, Liu PF, Hu HC, Huang SF, Chen HL. Role transition and working adaption in new nursing graduates: a qualitative study. J Nurs 2010;**57**:31-41. [In Chinese: English abstract]
 24. Cohen J. Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. New Jersey: Hillsdale, 1988.
 25. Cheng Y, Luh W, Guo Y. Reliability and validity of the Chinese version of the job content questionnaire in Taiwanese workers. Int J Behav Med 2003;**10**:15-30.
 26. 曾慧萍、鄭雅文：「負荷控制支持」與「付出回饋失衡」工作壓力模型之探討與其中文版量表信效度之檢驗：以電子產業員工為研究對象。台灣衛誌 2002；**21**：420-32。
Tseng HP, Cheng YW. Reliability and validity of the Chinese demand-control-support model and effort-reward imbalance model questionnaires: a study

- among employees of the microelectronic industry. *Taiwan J Public Health* 2002;**21**:420-32. [In Chinese: English abstract]
27. Cheng Y, Luh WM, Guo YL. Reliability and validity of the Chinese version of the job content questionnaire (C-JCQ) in Taiwanese workers. *Int J Behav Med* 2003;**10**:15-30.
 28. 張晏蓉、葉婉榆、陳春萬、陳秋蓉、石東生、鄭雅文：台灣受僱者疲勞狀況的分布狀況與相關因素。 *台灣衛誌* 2007；**26**：75-87。
Chang YJ, Yeh WY, Chen CW, Chen CJ, Shih TS, Cheng YW. Distribution and correlates of burnout among paid employees in Taiwan. *Taiwan J Public Health* 2007;**26**:75-87. [In Chinese: English abstract]
 29. Yeh WY, Cheng Y, Chen CJ, Hu PY, Kristensen TS. Psychometric properties of the Chinese version of Copenhagen Burnout Inventory among employees in two companies in Taiwan. *Int J Behav Med* 2007;**14**:126-33.
 30. 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥：職場疲勞量表的編製與信效度分析。 *台灣衛誌* 2008；**27**：349-64。
Yeh WY, Cheng YW, Chen MJ, Chiu WHA. Development and validation of an occupational burnout inventory. *Taiwan J Public Health* 2008;**27**:349-64. [In Chinese: English abstract]
 31. 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥：職場疲勞狀況與工作過度投入之相關因素：以台北市36家職場受雇員工為例。 *台灣衛誌* 2008；**27**：463-77。
Yeh WY, Cheng YW, Chen MJ, Chiu WHA. Factors associated with workers' burnout and "over-commitment to work": a survey among employees of 36 companies in Taipei City. *Taiwan J Public Health* 2008;**27**:463-77. [In Chinese: English abstract]
 32. Cheng Y, Huang HY, Li PR, Hsu JH. Employment insecurity, workplace justice and employees' burnout in Taiwanese employees: a validation study. *Int J Behav Med* 2011;**18**:391-401.
 33. 劉永芳、張秉宜：由護理人員觀點探討技術混合照護模式對臨床照護之影響。 *長庚護理* 2007；**18**：487-98。
Liou YF, Chang BY. Exploring the impact of the skill mix model on clinical care from nurses' perspectives. *Chang Gung Nurs* 2007;**18**:487-98. [In Chinese: English abstract]
 34. Gruss V, McCann JJ, Edelman P, Farran CJ. Job stress among nursing home certified nursing assistants: comparison of empowered and nonempowered work environments. *Alzheim Care Today* 2004;**5**:207-16.
 35. Campbell SL. Empowering nursing staff and residents in long-term care. *Geriatr Nurs* 2003;**24**:170-5.
 36. Laschinger HKS. A theoretical approach to studying work empowerment in nursing: a review of studies testing Kanter's theory of structural power in organizations. *Nurs Adm Q* 1996;**20**:25-41.
 37. Laschinger HKS, Finegan J, Shamian J. The impact of workplace empowerment and organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment. *Health Care Manage Rev* 2001;**26**:7-23.
 38. 楊媛婷：機構照顧服務員之社會支持、賦權感知與工作壓力之相關研究。台中：亞洲大學健康暨醫務管理所碩士論文，2008。
Yang YT. The relationship between social support, empowerment and work stress of institution's nurse aides [Dissertation]. Taichung: Department of Healthcare Administration, Asia University, 2008. [In Chinese: English abstract]
 39. van Looy B, Gemmel P, van Dierdonck R. *Services Management: An Integrated Approach*. London: Prentice Hall, 2003.
 40. Miller HE, Karterberg R, Hulin CL. Evaluation of the mobley, horner and hollingworth model of employee turnover. *J Appl Psychol* 1979;**64**:509-17.
 41. Robertson JF. Promoting health among the institutionalized elderly. *J Gerontol Nurs* 1991;**17**:15-9.
 42. Cohen-Mansfield J. Turnover among nursing home staff: a review. *Nurs Manag* 1997;**28**:59-62, 64.
 43. 鄭文輝：台中市居家服務成本分析及計價合理性之研究。台中：台中市政府，2005。
Cheng WH. Cost Analysis of Taichung City's Home Care Service Program for the Elderly and Disable. Taichung: Taichung City Government, 2005. [In Chinese]
 44. Lin SM, Yin TJC, Li IC. An exploration of work stressors and correlators for nurse's aides in long-term care facilities. *J Nurs Res* 2002;**10**:177-86.
 45. Abelson MA. Strategic management of turnover: a model for the health service administrator. *Health Care Manag Rev* 1986;**11**:61-71.
 46. 李文傑：影響護理人員離職意願因素之探討。桃園：長庚大學管理學研究所碩士論文，2000。
Lee WC. A study of the factors related to nurses intention to quit in hospitals [Dissertation]. Taoyuan: Institute of Management, Chang Gung University, 2000. [In Chinese: English abstract]
 47. 吳品萱：國軍醫院護理人員與護理長之關係、組織承諾和工作滿意度影響離職意願之探討。台北：國防醫學院護理研究所碩士論文，2001。
Wu PH. A study on the correlation between military hospital nurses' intention to quit and leader-member exchange relationship, organizational commitment

- and job satisfaction [Dissertation]. Taipei: School of Nursing, National Defense Medical Center, 2001. [In Chinese: English abstract]
48. 張曉鳳、林育秀、王素美、饒育華、吳芯霈、梁亞文：醫療服務人員工作壓力源與離職意願之探討。澄清醫護管理雜誌 2010；**6**：22-31。
- Chang HF, Lin YH, Wang SM, Jao YH, Wu HP, Liang YW. The study of healthcare workers' job stress sources and intention to leave. *Cheng Ching Med J* 2010;**6**:22-31. [In Chinese: English abstract]
49. 蘭寶珍：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 2006；**10**：363-78。
- Lin PC. Intent to stay among nurses at nursing homes: an example in southern of Taiwan. *J Long-Term Care* 2006;**10**:363-78. [In Chinese: English abstract]
50. Proenca EJ, Shewchuk RM. Organizational tenure and the perceived importance of retention factors in nursing homes. *Health Care Manage Rev* 1997;**22**:65-73.
51. Brannon D, Zinn JS, Mor V, Davis J. An exploration of job, organizational, and environmental factors associated with high and low nursing assistant turnover. *Gerontologist* 2002;**42**:159-68.
52. Bjorvell H, Brodin B. Hospital staff members are satisfied with their jobs. *Scand J Caring Sci* 1992;**6**:9-16.
53. Price JL. Reflections on the determinants of voluntary turnover. *Int J Manpow* 2001;**22**:600-24.
54. Parsons SK, Simmons WP, Penn K, Furlough M. Determinants of satisfaction and turnover among nursing assistants. The results of a statewide survey. *J Gerontol Nurs* 2003;**29**:51-8.
55. Schaefer JA, Moos RH. Effects of work stressors and work climate on long-term care staff's job morale and functioning. *Res Nurs Health* 1996;**19**:63-73.
56. 薛孟杰：長照險105年上路比照健保。http://tw.news.yahoo.com/長照險105年上路-比照健保-213000820.html。引用2013/04/15。
- Hsueh MC. Long term care insurance will begin in 2016, following the precedent of the national health insurance. Available at: <http://tw.news.yahoo.com/長照險105年上路-比照健保-213000820.html>. Accessed April 15, 2013. [In Chinese]

附錄 工作壓力源與工作適應題項

工作壓力源

在工作中，我需要不斷學習新的事物
我的工作內容，很多是重複性的工作
在工作中，我必須具有創新的想法
在工作中，很多事我可以自己做主
我的工作需要高度的技術
對於如何執行我的工作，我沒有什麼決定權
我的工作內容很多元、很多樣化
對於工作上發生的事，我的意見具有影響力
在工作中，我有機會發展自己的特殊才能
我的工作步調很快
我的工作很辛苦
我的工作很耗體力
我的工作不會過量
我有足夠的時間來完成工作
我的工作會需要我長時間集中注意力
我的工作非常忙碌
我的工作場所有人力不足的現象
我的主管(護理長、組長)會關心部屬的福利
我的主管(護理長、組長)會聽取我的意見
我的主管(護理長、組長)對我的工作是有幫助的
我的主管(護理長、組長)能有效整合團隊一起工作
我的同事(其他照服員)能把份內的工作做好
我的同事(其他照服員)會關心我
我的同事(其他照服員)很友善
我的同事(其他照服員)在我需要時，會幫忙我的工作

工作適應

我有能力獨立設法解決工作上的問題
我的知識和能力能符合這個工作所需
在工作中我能接受別人的監督與指導
我能遵循機構的政策或計畫
我能清楚知道並依照標準作業流程執行工作
工作中，我能成為這個團體的一員
面臨工作困難時，我能堅持並能克服
我對這份工作的忙碌程度感到滿意
我對這份工作讓我有機會服務他人感到滿意
我對目前工作的穩定性感到滿意
我可以在工作中運用自己的判斷力
我可以從工作中獲得成就感
我對主管(護理長、組長)做決策的能力感到滿意
我對於本機構實施的政策感到滿意
我對於這個職位的工作環境感到滿意
我和同事相處的情形感到滿意
就工作量而言，我對目前的薪水感到滿意

Job stressors, work adjustment and intention to leave: a study of female nursing assistants in long-term care facilities in Taiwan

SHWU-FENG TSAY^{1,2}, WEN-YI CHEN³, YU-HSIU LIN⁴, YIA-WUN LIANG^{3,*}

Objectives: The aim of this study was to examine the effect of job stressors on work adjustment and intention to leave on female nursing assistants (NAs) in Taiwan's long-term care facilities. **Methods:** This was a cross-sectional study using a structured-questionnaire to gather information about job stressors, work adjustment, and background. Data was collected through proportional stratified random sampling of 450 female NAs serving in long-term care facilities over three months. Multi-level linear regression and multi-level logistic regression models were utilized to identify factors associated with work adjustment and intention to leave, respectively. **Results:** The multi-level linear regression model showed that the significant factors associated with work adjustment included salary per month, type of institution, years of operation, job control, psychological demands, and work-related social support. The multi-level logistic regression model indicated that marital status, length of employment at the current facility, care loads, and work-related social support were significantly associated with NAs' intention to leave. **Conclusions:** This study demonstrated that job stressors were the key determinants in female NAs' work adjustment and intention to leave. NAs' work adjustment and intention to leave may cause serious medical, social, and financial hardships to residents and their families in long-term care facilities. We suggest potential management strategies to provide assistance to female NAs in order to alleviate work strain. (*Taiwan J Public Health*. 2013;32(5):476-490)

Key words: long-term care facility, nursing assistant, job stressor, work adjustment, intention to leave

¹ Deputy Director-General, Health Bureau of Taichung City Government, Taichung, Taiwan, R.O.C.

² Department of Health Services Administration, China Medical University, Taichung, Taiwan, R.O.C.

³ Department of Senior Citizen Service Management, National Taichung University of Science and Technology, No. 193, Sec. 1, Sanmin Rd., West Dist., Taichung, Taiwan, R.O.C.

⁴ Department of Health Services Policy and Management, University of South Carolina, U.S.A.

* Correspondence author. E-mail: ywliang@nutc.edu.tw

Received: Apr 29, 2013 Accepted: Jul 23, 2013