

## 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

黃文毓\*、謝嫻嫻\*\*

#### 摘要

本研究目的為探討護理之家外籍照顧服務員之工作壓力及其相關因素，採描述橫斷性研究設計，以調查研究法收集外籍照顧服務員自填問卷。樣本為台中、彰化地區的護理之家，回收完整問卷 101 位。調查問卷含結構式問題與開放性問題，包括個人基本屬性、機構屬性、工作壓力量表，並經過專家效度檢測及修正。本問卷並經過前測予以修正後，方正式進入護理之家實行調查。回收問卷碼輸入電腦，經重複核對後，資料結果以 SPSS 10.0 統計軟體進行分析，分析方法包括描述性統計與推論性統計等。

研究結果發現：(1)、護理之家外籍照顧服務員的工作壓力以「工作本身」壓力最大、「人際關係」次之、「工作環境」最小。影響工作壓力的因素包括「薪資」、「國籍」、「溝通能力」、「來台前接受照顧訓練」、「照顧住民時間」、「照顧住民人數」。(2)、護理之家外籍照顧服務員整體工作壓力之重要預測因素上，「薪資」、「國籍/菲律賓」、「照顧住民時間」、「來台前接受照顧訓練」，共可解釋外籍照顧服務員工作壓力 34.0%之總變異量，又以「薪資」對其工作壓力有較大的影響力。

本研究建議政府可訂立相關法令保障外籍照顧服務員，並提高足夠之來台前照顧訓練及來台後在職教育訓練，以充實其專業知識。本研究結果可提供作為相關產業、政府單位實施輔導、以及未來研究之參考。

關鍵字：護理之家、外籍照顧服務員、工作壓力

---

\*美和技術學院護理系臨床講師

\*\*亞洲大學健康產業管理學系長照組助理教授

## 壹、前言

### 一、研究背景與動機

隨著國民平均壽命普遍延長及老年人口日益劇增，人口的老化導致老年慢性病患人口增加，後續照護的需求也隨之增加（林梅香、黃慈心、徐秀棨、王寶鈺、李金英，2009），故長期照護機構紛紛成立，這些機構不論是否立案，照顧服務員都是機構中最主要的照顧人力（林鈺軒，2005；Cherry, Marshall, Laurence, & Green, 2007），尤其是最近幾年已被外籍照顧服務員所取代，而外籍照顧服務員其照顧的好壞，直接影響到老人所應受的照護品質。

護理之家必須提供住民照顧需求及整體性的服務，但因每日面臨住民之疾病，身體功能退化及死亡之照顧活動，易造成外籍照顧服務員高度之工作壓力，高壓力的工作環境不僅影響個人身體、心理健康，亦影響工作成果。在國外探討長期照顧服務員的經驗中，也發現重的工作負荷是壓力來源之一，它與工作壓力是有相關性的（Chappell & Novak, 1992）。目前國內已有許多關於工作壓力之研究報告，但都只著重於本國籍照顧服務員或護理人員，較少有外籍照顧服務員相關性研究探討，因此欲探討台中、彰化地區護理之家外籍照顧服務員在工作中所面臨的工作壓力，並瞭解其相關因素，希望藉由研究結果可以提供護理之家管理者做一參考，以減少外籍照顧服務員之工作壓力，達到增進住民的照護品質，另一方面更可作為相關政府部門提昇照護品質的重要依據。

### 二、研究目的

- （一）、瞭解外籍照顧服務員個人基本屬性與機構屬性之一般概況。
- （二）、探討外籍照顧服務員個人基本屬性、機構屬性與其工作壓力的關係。
- （三）、探討影響護理之家外籍照顧服務員工作壓力之重要預測因素。

## 貳、文獻查證

### 一、外籍照顧服務員的引進與現況

民國 81 年 8 月 5 日開放引進外籍照顧服務員，以提供家庭中有身心障礙者或重大傷病者之照護，但此時的外籍照顧服務員引進，仍僅限於家庭僱用。之後，政府因長期照護機構照護面臨國內照顧服務員難請、流動率高、工作不穩定以及與醫院競爭等困境，機構老人無人可照顧的壓力下，而後再開放機構外籍照顧服務員的申請，以作為問題解決的策略（郭林璋，2003）。護理之家可以申請聘僱的外籍照顧服務員係以衛生主管機關核定之護理之家床位數的五分之一核算，但是總人數不得超過本國照顧服務員人數。

護理之家僱用外籍照顧服務員之管道，以「透過國內人力仲介公司介紹」

為主，占 93.8%（邱怡薇，2005），來台後的工作時間、工作項目、管理訓練、品質考核等之規定，由各個護理之家自行規範，或只是先接受仲介公司的職前訓練，包括語言訓練、日常生活照顧訓練等（賀萍蘭，2005）。台灣正式引進外勞之後的幾年，無論是營造業或製造業，競相引進以節省成本，於是外勞人數快速增加，民國 90 年 5 月全面凍結外勞引進後，外勞總人口數開始減少，其中營造業為甚，製造業也略為減少，可是照顧服務員不減反增。民國 97 年底在台的外籍照顧服務員更突破至 165898 人（行政院勞委會，2008），成長人數呈現逐年累增現象，可見本國民眾或機構對外籍照顧服務員之需要之殷切。

## 二、壓力與工作壓力之相關性研究

壓力是指在某種情境下，使個人覺得像受到某種程度的威脅。壓力使個人感到必須付出額外的精力以保持身心的平衡，它往往使人感到身心不適，不適的程度會因個人的體質與身體健康狀況、文化、社會價值與規範而有差異。Selye(1956)指出壓力乃是個體感受來自內外環境平衡狀態遭受威脅的一種狀態。壓力是一主觀性、個別性感受，取決於個體如何去詮釋其與環境間的關係，當內外環境要求高於能力所及時，壓力因而產生。

工作壓力是指一種與工作有關的刺激，指個體與工作或內外環境相關之因素，相互作用下改變其心理或生理的恆定系統，迫使身心偏離正常運作的一種情境。適度的工作壓力，將可以激勵工作者，激發工作人員的潛能、發揮工作能力，增進工作效率，但是過高或過低的工作壓力都將會減損其效果，特別對於過度的工作壓力，可能造成工作者緊張、不安、焦慮、不滿情緒等。對於工作中所遭遇的困擾或壓力主要來源之比較，就整體員工而言，福利薪水的問題（32%）、前途發展問題（28%）及工作量的問題（26%）為最主要的工作壓力來源（勞工安全衛生研究所，2001）。

## 三、護理之家外籍照顧服務員之工作壓力與其相關性之研究

在 Schaefer 及 Moos（1993）的研究發現，在護理之家長期照護機構中，其工作壓力主要是來自於所從事的工作本身（林淑蔓，2000），在照顧住民的過程中，工作本身的壓力是來自於照顧臥床、慢性疾病或不合作的病人及缺乏知識與能力。在長期照護機構照顧老人的工作是非常辛苦、負荷大、壓力大，而使機構照護人力不足、流動性大（Castle,2006）、離職率高，探討原因則包括照護人員認為機構工作量大、沒有升遷管道、工時長、待遇差為主要因素（Helmer, Olson,&Heim,1993）。而國內外有關護理之家照顧服務員研究結果顯示，造成工作壓力的原因分析有：工作辛勞、工時長、薪資低（林春只、曾明月，2005）、沒有升遷管道、無法參與護理之家的管理與決策，進而導致工作的壓力大，而影響護理之家照護的品質（Wu,Yin,&Li,2005；Montoro-Rodriguez,&Small,2006）。在探討照護人員的壓力時發現，工作單位給予過多的工作量及照顧人數越多，超出照護人員個人能力範圍所及，則工作壓力愈大（林淑蔓，

2000)。

林淑蔓(2000)研究指出，在護理之家外籍照顧服務員準備要從事照顧工作時，大部份照顧服務員幾乎沒有接受過正式的照顧訓練及任何照顧老人的經驗，而在大部份的護理之家中，外籍照顧服務員最常被使用的訓練方式是同伴系統：即由舊人帶新人的方式，對於外籍照顧服務員不足的照顧訓練則容易在工作中產生高的工作壓力。外籍照顧服務員須輪值二或三班，工作時間不一，而且離鄉背景，缺乏時間與家人相處，且沒有多餘時間參加社交活動而漸漸產生疏離感(Aggarwal,Pongruengphant,&Tyson,2002)。在照顧工作時，因語言的不同，易與同事、住民、家屬之間產生溝通不良的狀況(黃梓松，2004；Bernice,Karen,Tempie,&Acarol,2000)。空間太小或吵雜、照護人員缺乏適當的休息場所及個人隱私環境，容易產生工作壓力，均會使照護人員工作壓力增加(林淑蔓，2000；Schaefer&Moos,1993)。

綜合以上國內外文獻顯示，工作壓力是受到個人層次如工作本身、工作知識技能與團體層次如人際關係、工作環境不同而有所影響。護理之家外籍照顧服務員平時工作時間長、機構人力不足的情況下，使得外籍照顧服務員必須超時、增加額外的工作負擔，再加上語言溝通障礙、文化背景差異，使其承受相當大的工作壓力。

## 參、研究方法

本研究是採橫斷式(Cross-section)調查研究法，以立意取樣方法，了解台中、彰化地區護理之家外籍照顧服務員之工作壓力及其相關因素之情形。

### 一、研究對象

以台中、彰化地區政府衛生局取得立案護理之家名冊(台中市 12 家、台中縣 17 家、彰化縣 12 家)和中華民國長期照護協會出版的 2004 年台閩地區長期照護機構名冊進行核對，獲得正確完整之機構名冊後，研究者親自到機構經解釋研究目的及相關事宜後，取得機構主管及外籍照顧服務員之同意，並簽立同意函後，列為本研究之研究對象。外籍照顧服務員的選樣條件如下：(一)、已向當地衛生局申請立案之護理之家外籍照顧服務員，包括越南籍、印尼籍、菲律賓籍。(二)、工作至少一個月以上。(三)、實際參與照顧工作的外籍照顧服務員。(四)、能以簡單中文溝通者。

### 二、研究工具

#### (一)、問卷內容擬定

本研究調查問卷，共分二部份，第一部份為個人基本屬性及機構屬性，共 15 題，個人基本屬性包括：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、薪資、國籍、溝通能力、工作年資、來台前照顧老人經驗、來台前接受照顧訓練等 10 項。機

構屬性包括每星期休假、工作休息時間、照顧住民時間、照顧住民人數、機構類型等 5 項，二者共計 15 項。

第二部份為工作壓力量表，共 49 題。工作壓力量表係參考林淑蔓(2000)及勞工安全衛生研究所之工作壓力量表(1995)，設計出適合護理之家外籍照顧服務員之工作壓力量表。問卷內容共分為以下三個層面：工作本身(19 題)；其中有一題採用開放式問卷、人際關係(16 題)、工作環境(14 題)等三個面向共 49 題。採用 Likert 式五點量表，分為「從來沒有」、「很少」、「有時」、「通常有」、「常常有」等五種答案，依序給予 1、2、3、4、5 的分數，得分愈高者，表示對工作壓力感受愈大，則工作壓力愈大。

#### (二)、問卷設計與翻譯

本研究方法是採自填式問卷方式進行研究，根據本研究目的設計問卷，將研究問卷設計好後，採 Back translation 的方式，將中文問卷翻譯成英文、越南文，再將問卷回覆翻譯成中文，並比對兩種版本的一致性，有不一致處給予修改。故本研究的問卷可分為中文、英文、越南文三種版本。

#### (三)、工具的信度檢測

工作壓力量表於 95 年 2 月 10 日進行前測，以符合研究條件之 20 位外籍照顧服務員為研究對象，以 Cronbach's Alpha 做信度檢測，結果求得工作壓力量表之 Cronbach's Alpha 值為.92，正式執行本研究時的信度為.93。

### 三、資料收集

本研究於 95 年 3 月 1 日至 95 年 5 月 31 日進行研究資料的收集，收集時間是利用外籍照顧服務員中午休息或下班時進行調查，根據不同國籍之外籍照顧服務員給予該國文字之翻譯問卷，於問卷題中不懂處則請機構主管給予簡單中文講解，每份問卷填寫時間約 20-30 分鐘，資料填寫完畢後當場檢查是否有遺漏或忘寫之處，當場補齊所有相關資訊，共回收 101 份問卷。

### 四、資料處理與分析

將所收集的資料進行編碼(coding)輸入及重覆核對後，再使用 SPSS 10.0 版統計軟體進行資料處理，並以描述性統計及推論性統計等進行分析。

## 肆、研究結果

### 一、外籍照顧服務員基本屬性

本研究對象基本屬性方面，外籍照顧服務員全為女性；受測者以 26-30 歲有 32 人 (31.7%) 最多；未婚者有 51 人 (50.5%)；教育程度以高中或高職為多數，有 34 人 (33.7%)；薪資以 15841-18000 元有 50 人 (49.5%) 最多；國籍以越南籍最多，有 72 人 (71.3%)；溝通能力以「只聽得懂工作上用語」佔多數，有 62 人 (61.4%)；工作年資以 1 年以下最多有 46 人 (45.5%)；來台前照顧老

人經驗以「無」為最多數，有 63 人 (62.4%)；來台接受照顧訓練以「無」為最多數，有 75 人 (74.3%)。

機構屬性方面，每星期休假以「有」休假佔最多，有 54 人 (53.5%)，休假期數最多的為 1 天，有 36 人 (66.7%)，「無」休假的原因最主要想多賺錢，有 36 人 (53.5%)，其次是因為機構人力不足而無法休假；絕大多數受測者工作中都「有」休息時間，有 86 人 (85.1%)，工作休息時間以 1 小時為最多；照顧住民時間最多為 12 小時，有 88 人 (87.1%)；照顧住民人數方面，每天照顧住民人數平均為 11-16 人；機構類型以獨立型護理之家佔最多，其次是醫院附設護理之家 (表一)。

表一 外籍照顧服務員基本屬性、機構屬性 (N=101)

變項	分類	人數	百分比	平均值	標準差
<b>性別</b>	男	0	0		
	女	101	100.0		
<b>年齡</b>				29.8	6.04
	25 歲以下	26	25.7		
	26-30 歲	32	31.7		
	31-35 歲	23	22.8		
	36 歲以上	20	19.8		
<b>婚姻狀況</b>	未婚	51	50.5		
	已婚	44	43.6		
	分居或鰥寡	5	5.0		
	喪偶	1	1.0		
<b>教育程度</b>	國小	3	3.0		
	國中	28	27.7		
	高中或高職	34	33.7		
	專科	21	20.8		
	大學以上	15	14.9		
<b>薪資</b>	15840 元以下	40	39.6		
	15841-18000 元	50	49.5		
	18001-20000 元	11	10.9		
<b>國籍</b>	越南	72	71.3		
	菲律賓	15	14.9		
	印尼	13	12.9		
	泰國	1	1.0		
<b>溝通能力</b>	能以國台語對答	39	38.6		
	只聽得懂工作上用語	62	61.4		
<b>工作年資</b>	1 年以下	46	45.5		

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

	1 年以上至 2 年	21	20.8		
	2 年以上至 3 年	19	18.8		
	3 年以上	15	14.9		
<u>來台前照顧老人經驗</u>	有	38	37.6		
	無	63	62.4		
<u>來台前接受照顧訓練</u>	有	26	25.7		
	無	75	74.3		
<u>每星期休假</u>	有	54	53.5		
	無	47	46.5		
<u>休假天數</u>				0.85	
	0.5 天	17	31.5		
	1 天	36	66.7		
	1.5 天	1	1.8		
<u>無休假原因:</u>	1.想多賺錢 (76.6%)				
	2.機構人力不足 (23.4%)				
<u>工作休息</u>	有	86	85.1		
	無	15	14.9		
<u>工作休息時間</u>				1.37	
	0.5 小時	8	9.5		
	1 小時	38	44.0		
	1.5 小時	9	10.5		
	2 小時	31	36.0		
<u>照顧住民時間</u>				11.47	1.35
	8 小時	13	12.9		
	12 小時	88	87.1		
<u>照顧住民人數</u>				11.00	2.91
<u>白班</u>	10 人以下	62	61.4		
	11-15 人	29	28.7		
	16 人以上	10	9.9		
<u>夜班</u>				16.00	3.23
	10 人以下	5	5.0		
	11-15 人	55	54.5		
	16 人以上	41	40.6		
<u>機構類型</u>	醫院附設護理之家	26	25.7		
	獨立型護理之家	75	74.3		

二、外籍照顧服務員工作壓力現況分析

將工作壓力分為三個層面：「工作本身」、「人際關係」、「工作環境」；其中各分層總平均壓力分數以「工作本身」壓力最大(平均得分：2.27)，其次是「人際關係」(平均得分：1.88)，最低為「工作環境」(平均得分：1.79)。由開放式題項結果顯示，其中護理之家外籍照顧服務員普遍認為協助洗澡、洗頭所造成的工作負擔最重(65%)。

外籍照顧服務員感受壓力程度最高的五項工作壓力事件依序為：「工作需要學習新的技術」(3.29± 1.25)、「我會爭取加班來增加工作收入」(3.23± 1.32)、「工作做的不好而被機構資遣返國感到壓力」(3.21± 1.33)、「工作時會犯錯感到壓力」(2.87± 1.07)、「面對不講理的家屬感到壓力」(2.57± 1.27) (如表二)。

表二 護理之家外籍照顧服務員各項工作壓力程度之排行 (N=101)

壓力項目	每題 平均值	標準差	各題項 排序	總排序
<b>工作本身</b>	2.27	0.55		
有做不完的工作	2.44	1.22	6	7
被要求短時間內需完成工作	2.51	1.15	5	6
與其他同事間工作分配不均	2.04	0.90	12	19
工作需要應付突發狀況或緊急交辦的事	2.15	1.02	8	14
必須幫忙機構做很多抄寫的工作	1.57	0.67	18	39
工作需要照顧會打人、罵人的住民	1.79	0.97	15	30
工作需要照顧會對人亂摸的住民	1.68	0.88	17	36
工作時會犯錯感到壓力	2.87	1.07	4	4
無法從工作中獲得滿足	1.78	0.91	16	32
工作需要學習新的技術	3.29	1.25	1	1
工作需要與人接觸會令您壓力很大	2.10	0.92	9	15
工作職責與原先約定不相同感到壓力	2.07	1.12	10	17
工作時間常需要輪班(日夜顛倒)感到困擾	1.87	1.11	14	27
對參加機構的在職訓練感到壓力	2.06	1.08	11	18
每個月的薪水太少無法和我的工作量配合	2.33	1.33	7	10
我會爭取加班來增加工作收入	3.23	1.32	2	2
外籍翻譯員來看我的時間太少感到壓力	1.89	1.01	13	26
工作做的不好而被機構資遣返國感到壓力	3.21	1.33	3	3
<b>人際關係</b>	1.88	0.53		
無法回答住民的問題	2.24	0.81	4	12
與住民交談感到壓力	2.31	1.26	3	11
與住民發生衝突	1.50	0.66	15	45
無法回答家屬的問題	2.36	0.99	2	9



面對不講理的家屬感到壓力	2.57	1.27	1	5
我的管理者對人很不客氣	1.96	0.98	6	22
與我的管理者發生吵架	1.39	0.62	16	48
當我需要協助時，無法得到管理者幫助	1.50	0.81	14	44
管理者對我的要求很多	1.98	0.94	5	20
我的管理者無法肯定我的工作表現	1.69	0.85	11	35
與同事發生衝突或不愉快	1.53	0.73	13	42
當您需要時，無法從同事中獲得幫助	1.61	0.92	12	37
遇到很會要求別人的同事	1.95	1.02	7	24
同事對我的工作表現不喜歡	1.74	0.82	10	33
必須與同事在工作上競爭	1.86	1.03	9	29
缺少可以在工作上訴苦的同事	1.92	0.92	8	25
<b>工作環境</b>	1.79	0.61		
工作場所溼度太高	1.96	0.96	5	23
工作場所採光不佳	1.54	1.02	10	40
工作場所地板濕滑	1.46	0.91	13	46
工作場所噪音太大、太吵	1.69	1.01	8	34
工作場所通風不良	1.57	0.92	9	38
工作場所溫度不穩（太熱或太冷）	1.87	0.97	6	28
工作環境部分設備老舊不堪或設備不足	1.79	0.83	7	31
工作場所所有不好聞的味道	2.38	1.24	1	8
我在住民單位工作顯得擁擠，空間不夠	1.46	0.74	14	47
我在浴室工作顯得擁擠，空間不夠	1.54	0.92	11	41
工作時容易發生意外	1.52	0.66	12	43
工作需要處理許多感染性的東西或物品	2.20	2.03	2	13
工作環境中沒有適當的休息場所	1.97	0.98	4	21
我的休息場所缺乏私人的空間	2.08	1.18	3	16
那一項工作對您造成的工作負擔最重： <u>協助洗澡、洗頭</u> （65%）				

### 三、外籍照顧服務員基本屬性對工作壓力差異性分析

以 t 檢定與 one way ANOVA 進行差異分析，在整體工作壓力方面，結果顯示薪資、國籍、溝通能力、來台前接受照顧訓練、照顧住民時間、照顧住民人數等 6 個自變項，與依變項整體工作壓力之 P 值皆 $<.05$ ，顯示以上自變項與工作壓力有顯著差異（如表三）。

以逐步線性迴歸進行分析，結果顯示整體工作壓力方面，達到統計顯著水準的變項依序為薪資/15840 元以下、國籍/菲律賓、照顧住民時間、來台前接受照顧訓練。整體所得  $R^2$  值為.129，可解釋 34.0%的總變益量，又以「薪資」對

其工作壓力有較大的影響力（如表四）。

表三 外籍照顧服務員基本屬性、機構屬性與「整體工作壓力」之分析 (N=101)

變項名稱	人數	平均值	標準差	t <sup>a</sup> /F <sup>b</sup>	p
<b>年齡</b>				0.745 <sup>b</sup>	0.528
25 歲以下	26	96.46	24.71		
26-30 歲	32	99.50	22.34		
31-35 歲	23	96.39	25.13		
36 歲以上	20	89.55	21.60		
<b>婚姻狀況</b>				1.163 <sup>b</sup>	0.317
未婚	51	98.57	24.98		
已婚	44	94.75	21.56		
分居或鰥寡	6	84.00	21.32		
<b>教育程度</b>				2.534 <sup>b</sup>	0.061
國中以下	31	91.39	21.25		
高中或高職	34	91.35	22.64		
專科	21	104.52	27.67		
大學以上	15	104.40	18.84		
<b>薪資</b>				7.247 <sup>b</sup>	0.001**
(1) 15840 元以下	40	106.35	16.72	@ (1) > (2)	
(2) 15841-18000 元	50	89.08	24.03		
(3) 18001-20000 元	11	90.18	29.12		
<b>國籍</b>				11.945 <sup>b</sup>	0.000***
(1) 越南	72	89.53	21.05	@ (2) > (1)	
(2) 菲律賓	15	113.93	28.05		
(3) 印尼	14	110.36	10.85		
<b>溝通能力</b>				-2.148 <sup>a</sup>	0.034*
能以國台語對答	39	89.85	21.11		
只聽得懂工作上用語	62	99.94	24.07		
<b>工作年資</b>				0.268 <sup>b</sup>	0.848
1 年以下	46	94.65	23.59		
1 年以上至 2 年	21	95.90	29.04		
2 年以上至 3 年	19	95.68	17.00		
3 年以上	15	100.93	22.61		
<b>來台前照顧老人經驗</b>				-0.372 <sup>a</sup>	0.711
有	38	94.92	24.22		
無	63	96.71	23.05		
<b>來台前接受照顧訓練</b>				3.487 <sup>a</sup>	0.001**

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

有	26	109.12	23.27		
無	75	91.51	21.81		
<b>每星期休假</b>				-0.451 <sup>a</sup>	0.653
有	54	95.06	19.83		
無	47	97.17	27.09		
<b>工作休息時間</b>				-1.596 <sup>a</sup>	0.114
有	86	94.50	23.10		
無	15	104.87	23.91		
<b>照顧住民時間</b>				-3.090 <sup>a</sup>	0.003**
8 小時以下	13	78.08	11.08		
8 小時以上	88	98.69	23.60		
<b>白班照顧住民人數</b>				3.684 <sup>b</sup>	0.029
10 人以下	62	98.21	23.31		
11-15 人	29	87.38	21.96		
16 人以上	10	107.70	21.75		
<b>夜班照顧住民人數</b>				6.672 <sup>b</sup>	0.002**
(1) 10 人以下	5	92.20	28.58	@ (3) > (2)	
(2) 11-15 人	55	89.15	22.51		
(3) 16 人以上	41	105.76	20.94		
<b>機構類型</b>				-0.155 <sup>a</sup>	0.877
醫院附設護理之家	26	95.42	22.87		
獨立型護理之家	75	96.25	23.72		

\*P<.05. \*\* P<.01.

表四 護理之家外籍照顧服務員之整體工作壓力之逐步回歸分析 (N=101)

自變項	R <sup>2</sup>	F	B	β	t
常數			41.646		
薪資 /15840 元以下	0.129	14.617***	18.264	0.384	4.454***
國籍 /菲律賓籍	0.298	20.840***	19.982	0.305	3.330**
照顧住民時間	0.329	15.847***	03.598	0.207	2.455*
來台前接受照顧訓練	0.366	13.879***	11.167	0.210	2.384*

\*P<.05. \*\*P<.01. \*\*\*P<.001.

註：僅列出在  $\alpha=0.05$  的顯著水準之下達到統計顯著性之自變數

## 伍、討論

### 一、基本屬性、機構屬性對工作壓力之影響

研究結果發現影響工作壓力的因素包括「薪資」、「國籍」、「溝通能力」、「來台前接受照顧訓練」、「照顧住民時間」、「照顧住民人數」。以逐步線性迴歸進行分析結果顯示，「薪資」、「國籍」、「照顧住民時間」、「來台前接受照顧訓練」共可解釋外籍照顧服務員工作壓力 34.0%之總變異量。外籍照顧服務員薪資集中在 15841-18000 元之間，研究結果與杜敏世等人(2000)的研究相比，顯示外籍照顧服務員有較低的薪資，係因外籍照顧服務員有政府規定的基本薪資，且第一年的薪資幾乎全都交給仲介業，使得整體護理之家外籍照顧服務員的薪資範圍有較低的情形。外籍照顧服務員到異國工作最在意的是薪資，薪資是引發工作動機的誘因之一(Pennington,Scott,&Magilry,2003)，當外籍照顧服務員薪資增加時，對於照顧工作滿意度較高，在工作中將會有較好的表現，並可以降低流動率(Castle,Engberg,Anderson,&Men,2007)。若外籍照顧服務員不想休息而想加班來增加薪資收入，建議管理者可依照勞基法規定給予合理的不休假獎金，如加班費、夜班費等。

在國籍方面，菲律賓籍的照顧服務員在整體工作壓力上明顯高於越南籍及印尼籍的照顧服務員，菲律賓籍的照顧服務員對於工作期望較高，加上文化價值觀的差異(林叔蔓，2000)，所以在壓力頻率的產生則可能高於其他外國籍的照顧服務員，建議可在實務工作中增加菲律賓籍照顧服務員的自主性、充分授權，有助於減輕工作上的壓力。在溝通能力方面，只聽得懂工作上用語，自覺中文能力普通的外籍照顧服務員，對整體工作壓力的產生會愈高，顯示外籍照顧服務員因語言溝通不良而與周圍住民、家屬、同事及管理者發生言語的溝通障礙，而中文語言能力較好者，其生活及工作上的適應愈佳(黃梓松，2004)。

外籍照顧服務員照顧住民時間最多是 12 小時(87.1%)，與林叔蔓(2000)的研究結果相似，工作超時易增加其額外的工作負荷，使其承受相當大的工作壓力。護理之家中照顧住民人數與工作中休息時間，對外籍照顧服務員的工作壓力有強的影響力，護理之家行政管理者能考量外籍照顧服務員能力與體力的負荷，降低外籍照顧服務員照顧住民人數，重視工作中休息時間，提供合理的休閒時間及多一些屬於自己的私人空間，如此能降低工作壓力，增加工作效率，調整外籍照顧服務員的輪休假期，相信皆能增加外籍照顧服務員對工作支持的持久性。

有將近三分之二的外籍照顧服務員來台前並沒有接受過照顧的訓練，與國內林叔蔓(2000)的研究結果相似，顯示護理之家在聘用外籍照顧服務員時，均以「邊做邊學」、「舊人帶新人」為主要的訓練方式，對於外籍照顧服務員不足的照顧訓練，則容易在工作中產生高的工作壓力。很容易害怕在工作中犯錯、做不好而被機構資遣返國，若引進外籍照顧服務員前有完整的職前訓練課程及計畫(Lin et al,2003)，落實外籍照顧服務員的基礎訓練，讓外籍照顧服務員在

進入護理之家工作前能有一定的照顧知識背景，如此會降低外籍照顧服務員在進入職場工作時的工作壓力；來台後能定期舉辦訓練課程，並有嚴格的考試來認證外籍照顧服務員的照顧資格，以確保護理之家住民的照護品質。

## 二、工作壓力對外籍照顧服務員之影響

在照顧護理之家住民時，工作壓力來自於工作本身(平均得分：2.27)，其次是人際關係(平均得分：1.88)，最低為工作環境(平均得分：1.79)，由此可知護理之家外籍照顧服務員來自照顧住民的工作壓力是最大的。由於護理之家所照顧之住民是以失能老人為主，因此在工作壓力主要來源中，則以工作本身壓力的頻率最高，也是造成外籍照顧服務員工作壓力最主要的來源。在工作本身壓力源的壓力頻率中，外籍照顧服務員感受壓力程度最高的三項工作壓力事件，依次排序為「工作需要學習新的技術」、「我會爭取加班來增加工作收入」、「工作做的不好而被機構資遣返國感到壓力」。

另外由開放式題項結果顯示，有六成以上的外籍照顧服務員普遍認為協助洗澡、洗頭所造成的工作負擔最重，在護理之家外籍照顧服務員常常須要搬運住民執行日常生活活動(Li&Yin,2005)，缺乏搬運輔具或沐浴床來協助搬運住民，不僅體力上消耗極大(陳曼華、李世代、張宏哲、謝碧晴，2006)，也常會造成很重的工作負擔。護理之家的外籍照顧服務員來自照顧住民的工作是造成他們工作壓力的主要來源，尤其是在照顧訓練不足、無法給予家屬及住民的情緒反應的支持及工作量與薪資不成比例，加上語言溝通不良、文化及習慣的差異，造成外籍照顧服務員在工作中的工作人際關係受到影響。

## 陸、建議與研究限制

本研究所使用之工作壓力量表是參考林淑蔓(2000)及勞工安全衛生研究所(1995)所編制的工具，若能設計適合於長期照護機構外籍照顧服務員的工作壓力量表，將更有助於探討國內護理之家外籍照顧服務員工作壓力的相關狀況。外籍照顧服務員所面臨的工作壓力的原因很多，本研究僅限於工作壓力三個因素：工作本身、人際關係、工作環境等加以探討。後續研究者可增加對各種壓力來源做進一步探索，期能對於各種壓力反應有較多的解釋。

本研究以護理之家外籍照顧服務員為對象，唯僅以台中縣市、彰化地區之護理之家外籍照顧服務員為限，致研究結果推論，將受到限制，若時間、經費、人力之許可情況下，可擴大研究範圍至全省之護理之家的外籍照顧服務員，增加樣本數及對不同形態的長期照護機構中的外籍照顧服務進行調查，以驗證研究結果的普通性。

資料收集方法採用自擬問卷填寫方法，可能包含許多遺漏的地方在研究者的問卷的架構中，因此建議後續研究者可採取更深入的研究方法、深度訪談法等，以獲得更客觀正確之結果以反應護理之家外籍照顧服務員之工作壓力。問

卷調查表雖以不記名方式進行，但因外籍照顧服務員填寫問卷時，部分護理之家管理者就在現場，外籍照顧服務員必有其顧慮而影響到實際狀況之反應。問卷僅有中文、英文、越南文版三種，在問卷內容中的專有名詞，必須加以具體描述，因此在填答問卷上較費時，未來建議可轉譯成當地語言的問卷，可增加答卷的完整性。

### 誌謝

本研究能如期完成，需感謝台中、彰化地區護理之家外籍照顧服務員之協助，感謝所有接受訪問之醫院及受訪者，在此致上最誠摯的謝意。

### 參考文獻

- 行政院勞委會（2008）。臺閩地區外籍勞工在台人數按開放項目分。2009年2月20日取自<http://statdb.cla.gov.tw/html/mon/211010.htm>。
- 杜敏世、陳敏雄、譚雪莉、李碧欄、張治安、王美鳳（2000）。護理之家照護成本之初探（II）。*長期照護雜誌*，4（1），35-47。
- 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*，9（4），349-360。
- 林梅香、黃慈心、徐秀棨、王寶鈺、李金英（2009）。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*，20（2），180-191。
- 林淑蔓（2000）。安養機構看護工之工作壓力及工作滿足感之相關性探討—以士林、北投地區為例。國立陽明大學社區護理研究所碩士論文，未出版，台北。
- 林鈺軒（2005）。照顧服務員工作壓力及因素方式之研究。台中健康暨管理學院長期照護研究所碩士論文，未出版，台中。
- 邱怡薇（2005）。掌中心的寶貝-養護中心看護工之照顧探討。*神學與教會*，30（1），199-220。
- 郭林瑋（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*，104，402-412。
- 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。
- 勞工安全衛生研究所（2001）。受僱者工作環境安全衛生狀況調查。2005年10月18日取自 <http://www.iosh.gov.tw/netbook/stress/stress.htm>。
- 勞工安全衛生研究所（1995）。國人工作壓力量表之建立。2005年10月18日取自 <http://www.iosh.gov.tw/netbook/stress/stress.htm>。
- 賀萍蘭（2005）。護理之家外籍照顧服務員之工作壓力、因應方式與其身心健康之探討。國立台北護理學院護理研究所碩士論文，未出版，台北。
- 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*，106，376-382。
- Aggarwal,B.,Pongruengphant, R.,&Tyson,D.P.(2002). Coping with organizational stress among hospital nurses in Southern Ontario. *International Journal of Nursing Studies*, 39 (4), 453-459.
- Bernice,K.,Karen,C.,Tempie,E.,&Acarol,W.(2000). Mental health consultation in a nursing home. *Clinical Nurse Specialist*, 14 (6), 261-266.
- Castle,N.G.(2006). Measuring staff turnover in nursing home. *The Gerontologist*, 46(2), 210-219.
- Castle,N.G.,Engberg,J.,Anderson,R.,&Men,A.(2007). Job satisfaction of nurse aides

- in nursing homes: Intent to leave and turnover. *The Gerontologist*, 47 (2), 193-204.
- Chappell, N.L., & Novak, M. (1992). The Role of Support in Alleviating Stress Among Nursing Assistants. *The Gerontologist*, 32 (3), 351-359.
- Cherry, B., Marshall-Gray, P., Laurence, A., & Green, A. (2007). The Geriatric Training Academy : Innovative Education for Certified Nurse Aides and Charge Nurses. *Journal of Gerontological Nursing*, 33(3), 37-46.
- Li, I.C., & Yin, T.J.C. (2005). Care needs of residents in community-based long-term care facilities in Taiwan. *Journal of Clinical Nursing*, 14, 711-718.
- Lin, L.W., Yeh, S.H., Yang, L.C., Yang, L.Y., Tseng, C.H., & Yeh, M.L. (2003). Satisfaction of Nurse Aides With Pre-Job Training Programs. *The Journal of Nursing Research*, 11(2), 101-108.
- Helmer, F.T., Olson, S.F., & Heim, R.I. (1993). Strategies for nurse aides job Satisfaction. *The Journal of Long-Term Care Administration*, 21 (2), 10-14.
- Montoro-Rodriguez, J., & Small, J.A. (2006). Role of conflict resolution styles on nursing staff morale, burnout, and job satisfaction in long-term care. *Journal of Aging and Health*, 18(3), 385-406.
- Pennington, K., Scott, J., & Magilry, K. (2003). The Role of Certified Nursing Assistants in nursing homes. *The Journal of Nursing Administration*, 33(11), 578-584.
- Schaefer, J.A., & Moos, R.H. (1993). Relationship task and system stressors in the health care workplace. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 3, 285-298.
- Selye, H. (1956). *The Stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Wu, L.Y., Yin, T.J.C., & Li, I.C. (2005). The effectiveness of empowering in-service training programs for foreign nurse aides in community-based long-term care facilities. *Public Health Nursing*, 22 (2), 147-155.



# **A Study on Work Stress and Its Related Factors for Foreign Nursing Aides in Nursing Homes around Taichung and Changhua Areas**

Wen-Yu Huang<sup>\*</sup>, Yen-Ping Hsieh<sup>\*\*</sup>

## **Abstract**

The purpose of this research is to study work stress and its related factors for foreign nursing aides in nursing homes. The study adopted a descriptive cross-sectional research design as the research method to collect questionnaires filled out by foreign nursing aides. The subjects in the study were foreign nursing aides in nursing homes around the Taichung and Changhua areas. A total of 101 valid copies of questionnaires were returned. The questionnaire was comprised of closed questions and open questions, related to personal attributes, organizational attributes, and a work stress scale. Experts tested the questionnaire for validity and revised it. Further, the questionnaire was given a pre-test and revised prior to being used for the survey in nursing homes. The codes on returned questionnaires were entered into the computer and checked several times. The statistics software SSPS 10.0 was used to analyze the data. The analysis methods include descriptive statistics and inferential statistics.

The research results reveal: (1) Foreign nursing aides have the greatest stress from “the work itself”; the second greatest stress was from interpersonal relationships; the least cause of stress was from the work environment. Factors affecting work stress include wage, nationality, communication ability, nursing training before the job offer, the duration of nursing the residents, and the number of residents to provide care for. (2) 34.0% of the total variation of work stress of foreign nursing aides in nursing homes is induced by important predicable factors: wage, nationality (Philippines), duration of nursing the residents, and nursing training before the job offer. Among these factors, wage has greater influence on work stress.

The research suggests that the government should establish regulations and rules to protect foreign nursing aides and provide sufficient nursing training before

---

<sup>\*</sup> RN, MS, Clinical Instructor, Department of Nursing, Meiho Institute of Technology

<sup>\*\*</sup> Assistant Professor, Department of Health Care Administration, Asia University

the job offer and on-the-job training to enrich their professional knowledge. The results of the research can provide reference for services and future studies of related enterprises or government units.

Key words: Nursing homes, Foreign nursing aides, Work stress