老人長期照護機構外籍看護來台工作滿意度之研究

詹秀員[1]　*李春味[2]
南開科技大學福祉科技與服務管理系

1. 研究背景與目的

隨著當代戰後嬰兒潮逐漸老化、高齡人口數量及老人失能比例逐年增加的趨勢，老人長期照護服務需求亦相對攀升；但囿於家庭及國內照顧服務能量無法因應實際需要，台灣也在國際勞動力全球流動潮流下，從 1992 年開始陸續從大陸及東南亞等國家，引進大量外籍看護進入家庭及機構，以補充國內老人長期照護人力之不足。根據勞委會 2013 年統計資料顯示，截至 102 年 1 月底在台服務的各國外籍看護人數已達 202,105 人（行政院勞委會職訓局，2013），約占全國看護人力之 40%，顯示外籍看護在長期照護人力市場上之重要性。面對於這群遠從大陸及東南亞各國飄洋過海而來，異文化且存有語言隔閡的老人照顧者，根據等學者所提工作滿意度相關理論指出，員工個人工作滿意度及服務勝任感，會直接影響其情緒感受、進而影響老人照護品質(Hoppock, 1935; Price, 2001)；另外，公平理論亦指出：人們希望獲得一種公平的狀態，使得他們所獲得的資源分配結果和其他相關人士所獲得的相當。如果與他人比較之結果發現不公平，就會感到「不平」而產生內在的不均衡。鑑於此，為確保長照機構老人獲得應有照護權益與服務品質本研究認為有必要針對老人長照機構外籍看護來台工作動機、基本素養及照護訓練、工作滿意度及其期待建議等進行探討，期將研究結果與發現，提供政府相關單位及老人長照機構人力管理部門作為提升與改善老人照顧服務品質之參考。

2. 研究方法

本研究旨在於探討外籍看護工個人來台投入老人長期照護機構工作之動機、基本教育及訓練背景、工作滿意度、面臨問題與及其期待等。為深入了解受訪者主觀評價與期待，本研究採質性研究之立意取樣法(Purposeful Sampling)，選擇少數資訊豐富之個案(information-rich case)，運用深度訪談方式進行研究資料之蒐集。基此本研究乃從目前在南投地區中型規模以上之長期照護機構內，服務年資超過 2 年以上之外籍看護工中，依立意取樣原則選取 6 位來自越南、印尼等國的外籍看護工，進行非結構式直接觀察和個別深度訪談蒐集相關研究資料，並依質性研究資料整理分析程序步驟，獲致研究結論與發現。

3. 結果與討論

本研究經由資料整理分析，形成下列研究結果及討論：(1)受訪者**來台工作動機**有三：為追求更高薪資以改善家庭經濟、受限於年齡較高已別無選擇、來台工作之仲介費較便宜；(2)受訪者來台前**教育背景及照護訓練**：多數僅國小、國中，少數為高中程度，屬中低教育水準且無護理或照護教育背景者；來台前僅接受由仲介業者提供約二個月簡單生活照顧的職前訓練；正式工作後雇主未安排正式教育訓練，只能從做中摸索學習，導致照護知能不足而自覺挫折；(3)受訪者**對長照機構之評價**：在工作**環境空間及設備設施**方面，普遍具有正面評價；在**職場人際互動關係**方面，認為大都能維持融洽氣氛；在**機構內部管理制度**方面，認為主管的領導風格較友善者可提升其工作滿意度；在**工作報酬給付制度**方面，對外籍看護存有同工不同酬及超時工作不給加班費等現象感到不滿。(4)受訪者**對長照機構管理單位之期待**有三：普遍面臨語言隔閡及照護服務技巧不足等問題，期待機構可提供在職相關教育訓練；面對不同國籍看護工同工不同酬族群歧視現象，期待機構能給予平等合理對待；對於超時工作部份，期待機構能酌給加班費。

*通訊作者：genyuwei@gmail.com

4. 研究發現與建議

本研究歸納研究結果與討論，提出下列研究發現：(1)外籍看護工教育程度普遍偏低且缺乏完整看護訓練，只能為老人提供日常生活照顧服務，無法針對失能或慢性病老人給予專業護理照顧，長照機構老人服務品質堪慮；(2)雖來台多年但機構外籍看護工普遍因語言及文化隔閡而存有溝通障礙，在彼此溝通不良下，不但無法適切回應老人問題需要，更難以保障老人照護服務品質更因而存有各類潛在威脅與危機；(3)由於受訪外籍看護均自覺機構內部存有同工不同酬等種族歧視現象，普遍為此心存諸多不平與負面情緒，導致工作情緒低落進而會影響其與老人互動及照護服務品質。

根據上述研究發現，本研究建議如下：(1)針對政府相關部門，引進外籍看護過程應比照日韓等國，提升應徵對象之教育程度，並於台來前強化職前教育訓練，提升其語言溝通及老人照護服務應有知能，；同時藉由機構評鑑過程觀察與個別訪談，瞭解外籍看護工機構服務勝任度；(2)針對公私部門老人長照機構，對於外籍看護應視實際服務狀況規劃有系統的在職訓練，改善其照護服務知能技術，提升其工作勝任感從而保障機構老人獲得適切照護之權益；另外，對於外籍看護之工作酬勞及加班費，亦應比照國內看護工作者給付標準，給與同等待遇以避免機構內部出現比較性不滿及族群對立現象。

參考資料

1 行政院勞委會職訓局 (2013)。外籍看護人數統計。

2 Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper & Row Inc.

3 Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower,22(7),* 600-624.