

醫療機構內越南籍照顧服務員生活品質之影響因子探討

張簡秀珍¹ 李昭憲² 孫建安³ 周雨青⁴ 楊 燦^{5*}

¹建佑醫院呼吸照護病房護理師 ²美和科技大學健康事業管理系助理教授 ³輔仁大學醫學院公共衛生學系教授 ⁴國防醫學院公共衛生學系助理教授 ⁵美和科技大學健康事業管理系副教授

背景：目前國內少有針對越南籍照顧服務員的生活品質問題做過研究，以目前照護主力多為越南籍照顧服務員，關心其生活品質實有必要。

目的：本研究是在探討影響醫療機構越南籍照顧服務員生活品質的相關因子。

方法：研究採橫斷式相關研究設計。本研究對象為工作於高雄縣市地區醫院的越南籍照顧服務員，實際參與照護工作，至少三個月以上，有效樣本數為264名。計畫執行期間為2010年1月至4月，利用結構式問卷收集研究資料，採用SPSS17.0 for Windows進行統計分析。

結果：越南籍照顧服務員之生活品質，最高分為「因情緒問題角色受限」，而「心理健康」得分最低。另外以逐步迴歸分析影響越南籍照顧服務員生活品質之相關因子，在生理健康狀態、心理健康狀態及整體生活品質之構面上，每日工作時間為11-12小時比8-10小時者生活品質較差；教育程度以高中高職比專科學歷者生活品質較佳；年齡為31-55歲比21-30歲者之生理健康狀態及整體生活品質較佳；每月沒有休假與休1-3天者均較休假4-12天者有較差的生理健康狀態；服務年資≥2年者比<2年者心理健康狀態較佳，夜班照顧人數少者有較佳的心理健康狀態之生活品質。

結論：每日工作時間、教育程度、年齡、休假天數、服務年資以及夜班照顧人數是好的預測越南籍照顧服務員生活品質的指標。

關鍵詞：醫療機構、越南籍照顧服務員、生活品質。

前 言

由於國內人口加速老化、社會型態及家庭結構急遽轉變，造成家庭無法負起長期照護之責，需仰賴照顧服務員幫忙照顧，故醫療機構所需的照顧服務員人力亦隨之增加，而照顧服務員是機構中最主要的照顧人力，但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(Cherry et al., 2007)。

依據勞工委員會職訓局(2009)的報表統計，截至2007年1月外籍照顧服務員已佔總外勞人口的47.54%(16萬9,137人)，其中以越南籍增加幅度最多，由2000年2,634人至2009年為22,676人。這些越南籍照顧服務員在醫療機構，每天負責照顧因慢

性病所造成身體功能受損，以及自我照顧能力較低的老人時面對有限的專業知識，更因在異地工作所面臨的語言障礙、文化及風俗習慣的差異，易造成工作壓力。此外，研究發現59.2%外籍照顧服務員來台灣之前，沒有醫護背景，來台後在醫院照護病人，有人際溝通、無法自己做主等問題，亦會造成照護上的壓力(陳、宋、張、葉、張，2009)，而長期處在高工作壓力的環境不僅影響個人身體、心理健康，亦影響生活品質，若照護機構能了解照顧服務員之壓力、需求及價值，便能有效提供相關措施，提高其工作士氣、增加其工作意願，進而達到提升照護品質的目標(林、黃、徐、王、李，2009)。

目前關於醫療機構越南籍照顧服務員方面的研究，多在探討工作壓力來源(黃、謝，2010)、工作

接受刊載：101年7月23日

通訊作者地址：楊 燦 91202屏東縣內埔鄉美和村屏光路23號

電話：(08)7799821-8196；E-mail：x00002115@mail.meiho.edu.tw

doi:10.6225/JNHR.08.3.212

滿意度(林、曾, 2005; 劉, 2005)、工作壓力之因應方式與其身心健康(賀, 2005)。而國內外對於生活品質的相關研究, 其研究對象多為醫護人員(余等, 2008; Schlen et al., 2009)、教師、公司主管、高科技從業人員、主要照顧者等(林、王、甘、滕, 2008; 劉等, 2007; Yang, Ge, Hu, Chi, & Wang, 2009)。因此; 目前國內少有針對越南籍照顧服務員的生活品質問題做過研究, 以目前照護主力之照護服務員, 關心其生活品質實有必要。有鑑於此, 本研究將探討影響醫療機構越南籍照顧服務員生活品質之相關因子, 提供相關單位, 以作為實務工作者維持穩定的照護人力與提升照護品質。

文獻查證

(一)外籍照顧服務員之概況

從1992年開放引進外籍照顧服務員至今, 多數外籍照顧服務員來台從事照顧工作之前, 先接受仲介公司自行舉辦的職前訓練, 包括語言訓練、照顧技術等(賀, 2005), 其成果參差不齊, 來台後再由機構以有經驗外籍照顧服務員帶新外籍照顧服務員的模式來執行照顧的訓練, 但是卻尚未對外籍照顧服務員管理及訓練訂定相關法規, 由機構自行負責與管理。受限於機構人力不足, 資金及資源, 且擔憂外籍照顧服務員聚集討論機構薪資、福利等, 造成機構在管理上的困擾, 使得機構讓外籍照顧服務員參與機構外在職訓練的意願不高(林, 2000)。因此, 多數的外籍照顧服務員在缺乏完善的職前及在職訓練之下, 即從事繁重勞力的照顧工作, 加上薪資福利欠佳, 語言的溝通障礙, 極易造成工作負荷, 進而可能影響生活品質等問題(賀, 2005; 黃、謝, 2010; Eriksen, Tambs, & Knardahl, 2006)。對機構而言, 員工是無形資產, 改善員工生活品質應為提升生產力之必要條件之一(林、彭、林、洪, 2006)。

(二)生活品質的定義

調查健康生活品質的問卷可分為一般性的以及特定疾病二大類。一般性的健康生活品質問卷適用於所有人, 特定疾病的健康生活品質問卷乃針對某類疾病常見之症狀與問題設計而成的, 故目前用於探討健康生活品質問卷仍以一般性問卷為主, 而最常用的一般性問卷是 medical outcome study 之 short-form health survey (簡稱 SF-36)。

SF-36 主要是詢問有關身體生理功能(physical functioning, PF)、生理角色受限(role limitation due to

physical problems, RP)、身體疼痛(bodily pain, BP)、一般健康狀況(general health, GH)、活力(vitality, VT)、社會功能(social functioning, SF)、因情緒問題角色受限(role limitation due to emotional problems, RE)及心理健康(mental health, MH)等方面之狀況調查, 同時, 八個面向可計算分為兩個綜合性的分數: 生理健康狀態(physical component summary, PCS), 及心理健康狀態(mental component summary, MCS)。每個面向經反轉得分後, 範圍為0-100分, 所得分數愈高即是健康生活品質愈好(引自盧、曾、蔡, 2003)。其應用範圍廣泛, 可用於不同診斷及各年齡層等不同族群之健康評估。

(三)影響外籍照顧服務員生活品質的因子

國內照顧服務員以50歲以上居多, 而外籍照顧服務員則分佈在20-29歲(黃、謝, 2010; 賀, 2005), 其年齡愈大, 生活品質愈好(林等, 2006)。研究指出外籍照顧服務員在陌生的環境工作, 因文化上的不同及語言上的差異, 容易導致其身心方面的困擾, 而使工作表現受到影響, 且教育程度愈高, 工作壓力得分也愈高, 易影響身心健康, 造成生活品質不佳(黃、謝, 2010)。其工作年資以一年以下居多(林, 2000), 照顧年資與生活品質成負相關, 即工作年資愈少的工作者, 身心健康方面尚未感到疲憊, 生活品質較佳(林等, 2006)。而研究發現來台前大部分的外籍照顧服務員幾乎沒有任何照顧老人的經驗及接受過正式的照顧訓練(林, 2000; 陳等, 2009; 賀, 2005), 最常使用的訓練方式是同伴系統, 即由舊人帶新人的方式邊做邊學(林, 2000), 對於外籍照顧服務員不足的訓練則容易在工作中產生高的工作壓力, 且每日面臨住民之疾病、身體功能退化之照顧活動, 易造成身心疲憊, 影響生活品質。

在醫療機構人力不足的情況下, 外籍照顧服務員平時工作時間長, 每天超過12小時的照顧工作, 耗費許多的體力和精神(林, 2000; 黃、謝, 2010; 賀, 2005)。根據行政院衛生署(2005)修正發布的「護理機構設置標準表」, 照顧服務員在護理之家機構的配置比例為「每五床應有一人以上」, 而國內研究顯示在照顧人數上各機構不一, 護理之家外籍照顧服務員與住民的比率平均為1:8-1:12人(林, 2000; 賀, 2005)。當照顧人數愈多, 外籍照顧服務員感受到的工作壓力愈高, 又無法讓身心獲得足夠休息時, 則工作者的身心健康愈差, 進而會影響生活品質(賀, 2005)。研究指出若有適當休假時間安排或在每日照

顧工作中能有休息時間，能鬆弛緊張情緒並有助於體力的恢復。而在護理之家的外籍照顧服務員每個月之休假天數由一天至四天不等，每個月平均休假約2.3天(賀，2005)，雖然外籍照顧服務員受到勞基法實施之保護，但仍會因機構人力不足或本身想多賺錢而放棄休假(林，2000；黃、謝，2010；賀，2005)。若有不適當的工作環境如空間太小、太吵雜等，易使外籍照顧服務員缺乏適當的休息場所及安靜的空間，容易影響生活品質(林，2000；賀，2005；Schaefer & Moos, 1993)。

綜合以上文獻，發現對機構而言，越南籍照顧服務員是無形資產，改善其生活品質應為提升生產力之必要條件，也成為影響機構是否能夠提供持續性、穩定的照護品質，而目前仍無對於越南籍照顧服務員的生活品質問題做過研究，因此，本研究期能瞭解影響越南籍照顧服務員生活品質之相關因子及其相關的問題，進而改善，以作為實務工作者維持穩定的照護人力與提升照護品質。

方 法

研究設計與對象

本研究採橫斷式研究設計，以立意取樣選取工作於高雄縣市之地區醫院，實際參與照護工作的越南籍照顧服務員，並至少工作三個月以上，無年齡上之限制，具備簡單的中文溝通能力者。研究對象來源為外勞仲介公司提供立案機構名冊，電話訪談詢問參與意願並取得同意，向受訪者說明研究之目的與性質，取得參與者簽署同意書後，再進行收案。計畫執行期間為2010年1月至4月，共計四個月的時間。

收案過程採不記名方式填寫問卷，由研究者和兩位外勞仲介公司人員(其中一位是翻譯員)，於照顧服務員發薪日一起至機構收案。研究對象填答時若有不懂之處，給予簡單解釋並由陪同之翻譯人員給予口頭講解，每份問卷填寫約15-20分鐘，資料填寫完畢後當場檢查是否有遺漏或忘寫之處。發出問卷300份，收回270份，篩選資料不完整，實際納入本研究之有效樣本數為264份，有效樣本回收率為88.0%。

倫理考量

為確保研究對象的權益及隱私權，本研究先經人體試驗委員會審核通過(98-IRB-008)，並向受訪者說

明研究之目的與性質，取得參與者簽署同意書後，進行問卷填答。在收集資料進行中，隨時提出問題並予以解說，過程中不需要任何理由可隨時中止。問卷資料以編碼做登錄，對所有資料進行保密動作，絕不對外公開。

研究工具

研究以越南版「越南籍照顧服務員屬性及其工作性質問卷」及「SF-36生活品質量表」進行資料收集，分別敘述如下。

(一)越南籍照顧服務員屬性及其工作性質問卷

內容包括：性別、教育程度、曾經來台照顧經驗(有/無)、有無午休時間、有無在職訓練、居住地方、居住環境等類別變項。而年齡、服務年資、每月休假天數、平均每天工作時間、平均每天照顧人數等連續變項。

(二)SF-36生活品質量表

本研究採用並取得長庚大學醫務管理學系盧瑞芬副教授同意使用臺灣版之SF-36生活品質問卷，是一份自填問卷整體量表的Cronbach's α 為.70(盧等，2003)，其填答時間之參考點為過去四星期，內容共有八個面向，包括身體生理功能(PF；10子題)、生理角色受限(RP；4子題)、身體疼痛(BP；2子題)、一般健康狀況(GH；5子題)、活力(VT；4子題)、社會功能(SF；2子題)、因情緒問題角色受限(RE；3子題)及心理健康(MH；5子題)，其計分方式主要是將八個面向每一子題的得分相加而成該量表的總分，有些子題需經過反轉或權重計分；八個面向可計算分為兩個綜合性的分數：生理健康狀態(PCS)，及心理健康狀態(MCS)；0分表示健康生活品質最差，100分表示健康生活品質最佳，其分數範圍介於0-100分。所得分數愈高即是健康生活品質愈好。

(三)測量工具說明

因考慮語言上之差異，在正式施測前，請一位專門翻譯中越文的雙語專家將結構式問卷翻譯成越南文，在翻譯完成後，再請另一位在越南主修中文之雙語專家將所翻譯好越南文結構式問卷之內容意思再翻成中文與研究者互相進行內容題意之核對及請懂國語之越南籍照顧服務員試行填答瞭解題意並修正。

資料分析

研究資料收集完成後，先將收集資料進行編碼建檔，整理過後的資料以社會學統計分析套裝軟體

視窗 17.0 版 (SPSS for Windows 17.0) 進行資料處理與統計分析，顯著水準 $\alpha = .05$ 。分別以次數分配、百分比、平均數及標準差等描述越南籍照顧服務員屬性分佈。以 t 檢定及單因子 (one-way) 變異數分析 (analysis of variance, ANOVA) 檢定越南籍照顧服務員的不同屬性與生活品質的差異。以逐步複迴歸分析 (stepwise multiple regression) 探討影響生活品質之相關因子。

結 果

一、越南籍照顧服務員基本屬性與生活品質之關係

本研究對象計 264 位，全數為女性。年齡分佈範圍為 21—55 歲，以 21—30 歲最多 200 位 (75.8%)。教育程度以專科學校為最多 109 位 (41.3%)。服務年資在二年 (含) 以上佔多數 135 位 (51.1%)。在來台照顧經驗上，多為第一次來台者 162 位 (61.4%)。每月休假天數，以每月有 4—12 天休假最多 199 位 (75.4%)。白班最多照顧 6—10 人有 141 位 (53.4%)；夜班最多照顧 6—10 人有 91 位 (34.5%)。每天工作時間以 11—12 小時最多 149 位 (56.4%)，平均為 10.58 ± 1.66 小時。大部分在越南有接受過照護訓練課程為 248 位 (93.9%)。

基本屬性與生活品質兩個面向及整體生活品質之分析，如表一所示：年齡較大者在身體健康狀態、心理健康狀態及整體生活品質較年齡小者佳，達顯著性的差異。教育程度高低在身體健康狀態、心理健康狀態及整體生活品質亦具統計顯著性的差異，經 Scheffe 事後檢定可看出教育程度為高中或高職、國中以下者之上述生活品質較專科學校者為佳。每月休假天數多寡，可見休假天數越多者上述生活品質較每月休假天數越少者佳。白班與夜班照顧人數均發現，白班及夜班照顧 6—10 人者之上述生活品質較白班照顧人數為 11—15 人及大於等於 16 人者佳。每天工作時間 8—10 小時者之生活品質較每天工作時間 11—12 小時者佳。服務年資未滿二年的身體健康狀態、心理健康狀態較二年 (含) 以上者佳，均達統計顯著性的差異。第一次來台者在心理健康狀態之生活品質較之前有來台照顧經驗者佳。有接受越南照護訓練課程者在心理健康狀態之生活品質較無接受越南照護訓練課程者佳。是否有午休時間、是否在台接受照護在職訓練、居住地方及居住環境則沒有統計顯著性的差異。

二、越南籍照顧服務員生活品質之現況

越南籍照顧服務員整體生活品質得分平均值為 71.76 ± 13.76 ，身體健康狀態得分平均值為 72.20 ± 15.65 ，心理健康狀態得分平均值為 71.32 ± 13.83 ，其中生活品質得分最高為「因情緒問題角色受限」、其次為「生理角色受限」，生活品質得分最低為「心理健康」、「一般健康狀況」；以兩個面向來看身體健康狀態之生活品質平均得分較心理健康狀態高 (見表二)。

三、影響生活品質相關因子探討

為瞭解越南籍照顧服務員個人基本屬性是否會影響生活品質，本研究以逐步複迴歸分析，期能找出影響生活品質之重要變項。首先將基本屬性等類別變項轉化成虛擬變項；在分析步驟中，依變項分別以身體健康狀態、心理健康狀態及整體生活品質為主；自變項分別放入單變項分析時有統計顯著差異之變項。 F 選入的機率 $\leq .05$ ， F 刪除的機率 $\geq .10$ 。

身體健康狀態生活品質方面 (見表三)，單變項分析達統計顯著者經逐步複迴歸分析後，以每天工作時間、年齡、教育程度與每月休假天數等變項進入迴歸模式，共可預測身體健康狀態生活品質 33.0% 的變異量，迴歸效果均達顯著水準，具有統計意義。在每天工作時間方面，工作 11—12 小時比 8—10 小時者生活品質較差；在年齡方面，31—55 歲比 21—30 歲者生活品質較好；教育程度方面高中高職比專科學歷者生活品質較佳；每月休假天數較少的，如沒有休假與休 1—3 天者均較休假 4—12 天者有較差的身體健康狀態。在心理健康狀態生活品質方面 (見表四)，單變項分析達統計顯著者經逐步複迴歸分析後，以每天工作時間、服務年資、夜班照顧人數與教育程度等變項進入迴歸模式，並達統計顯著差異，共可預測心理健康狀態生活品質 26.0% 的變異量。在每天工作時間方面，工作 11—12 小時比 8—10 小時生活品質較差；在服務年資方面， ≥ 2 年比 < 2 年者生活品質較好；夜班照顧人數以照顧 6—10 人比照顧 ≥ 16 人者生活品質較佳；在教育程度方面，高中高職比專科學歷者生活品質較佳。在整體生活品質重要預測變項方面 (見表五)，單變項分析達統計顯著者經逐步複迴歸分析後，以每天工作時間、教育程度與年齡等變項進入迴歸模式，共可預測生活品質總量表 31.0% 的變異量。在每天工作時間方面，工作 11—12 小時比 8—10 小時者生活品質較差；教育程度方面高中高職比專科學歷者生活品質較佳；在年齡方面，31—55 歲比 21—30 歲者生活品質較好。

表一

越南籍照顧服務員個人基本屬性與各面向生活品質之差異分析 (N = 264)

變項	n (%)	M ± SD	SF-36		PCS		MCS	
			M ± SD	t/F	M ± SD	t/F	M ± SD	t/F
性別								
女生	264 (100.0)	71.76 ± 13.76			72.20 ± 15.65		71.32 ± 13.83	
年齡		27.17 ± 5.32		-3.44**		-3.22**		-3.15**
21 - 30歲	200 (75.8)	70.38 ± 14.43			70.69 ± 16.30		70.07 ± 14.63	
31 - 55歲	64 (24.2)	76.07 ± 10.39			76.92 ± 12.38		75.23 ± 10.10	
教育程度				19.16**		18.97**		14.18**
①國中以下	70 (26.5)	73.73 ± 12.22	③ < ①, ②		75.28 ± 14.32	③ < ①, ②	72.19 ± 11.30	③ < ①, ②
②高中或高職	85 (31.2)	77.35 ± 12.35			78.02 ± 13.23		76.68 ± 13.59	
③專科學校	109 (41.3)	66.13 ± 13.71			65.68 ± 15.92		66.59 ± 13.96	
服務年資				1.58		2.60*		0.23*
未滿二年	129 (48.9)	73.13 ± 13.68			74.73 ± 14.07		71.52 ± 14.68	
二年(含)以上	135 (51.1)	70.45 ± 13.76			69.78 ± 16.72		71.13 ± 13.02	
曾經來台照顧經驗				-2.15		-1.14		-2.87**
有	102 (38.6)	69.48 ± 14.16			70.82 ± 15.01		68.14 ± 15.23	
無	162 (61.4)	73.20 ± 13.35			73.07 ± 16.08		73.32 ± 12.51	
每月休假天數		3.50 ± 1.47		14.10**		17.40**		7.55**
①0天	13 (4.9)	62.93 ± 14.29	① < ③		60.48 ± 16.86	① < ③	65.38 ± 13.41	② < ③
②1 - 3天	52 (19.7)	64.61 ± 12.94	② < ③		63.48 ± 15.56	② < ③	65.75 ± 13.88	
③4 - 12天	199 (75.4)	74.20 ± 13.09			75.24 ± 14.40		73.17 ± 13.40	
午休時間				7.64		7.38		6.64
有	206 (78.0)	74.87 ± 12.60			75.64 ± 14.10		74.10 ± 12.95	
無	58 (22.0)	60.71 ± 11.98			59.97 ± 14.84		61.44 ± 12.33	
白班照顧人數		11.73 ± 5.74		15.09**		12.90**		13.27**
①6 - 10人	141 (53.4)	74.82 ± 13.20	③ < ①, ②		75.68 ± 15.16	③ < ①, ②	73.95 ± 12.51	③ < ①, ②
②11 - 15人	88 (33.3)	71.01 ± 13.10			70.84 ± 14.35		71.17 ± 14.58	
③≥ 16人	35 (13.3)	61.34 ± 12.48			61.60 ± 15.84		61.08 ± 12.41	
夜班照顧人數		14.08 ± 7.53		19.33**		14.97**		18.76**
①6 - 10人	91 (34.5)	78.48 ± 11.29	② < ①		78.90 ± 12.80	② < ①	78.05 ± 10.82	② < ①
②11 - 15人	96 (36.4)	69.11 ± 14.87	③ < ①		70.04 ± 16.51	③ < ①	68.17 ± 15.40	③ < ①
③≥ 16人	77 (29.1)	67.13 ± 11.97			66.98 ± 15.01		67.29 ± 11.98	
每天工作時間		10.58 ± 1.66		10.41**		10.60**		8.38**
8 - 10小時	115 (43.6)	80.03 ± 9.99			81.65 ± 10.59		78.41 ± 10.97	
11 - 12小時	149 (56.4)	65.38 ± 12.86			64.90 ± 15.03		65.85 ± 13.34	
接受越南照護訓練課程				1.96		1.25		4.59**
有	248 (93.9)	72.18 ± 13.77			72.51 ± 15.30		71.85 ± 14.00	
無	16 (6.1)	65.24 ± 12.14			67.43 ± 20.34		63.04 ± 6.79	
在台接受照護在職訓練				0.07		0.13		0.00
有	101 (38.3)	71.84 ± 13.33			72.36 ± 15.02		71.32 ± 13.36	
無	163 (61.7)	71.71 ± 14.06			72.10 ± 16.07		71.32 ± 14.55	
居住地方				2.28		1.97		2.29
機構安排的房間	230 (87.1)	72.50 ± 13.88			72.93 ± 15.74		72.07 ± 13.80	
住民床旁, 方便照顧住民	34 (12.9)	66.77 ± 11.90			67.27 ± 14.28		66.28 ± 13.15	
居住環境				-5.15		-4.29		-5.35
吵雜髒亂	38 (14.4)	61.58 ± 11.24			64.43 ± 13.65		60.74 ± 11.52	
整齊乾淨	226 (85.6)	73.47 ± 13.42			73.84 ± 15.39		73.10 ± 13.40	

註: SF-36: 36-item short-form health survey; PCS: physical component summary; MCS: mental component summary; 使用ANOVA (事後檢定採用 Scheffe); 使用獨立樣本t-檢定, t/F; 顯著水準 $\alpha = .05$ 雙尾檢定。

* $p < .05$. ** $p < .01$.

表二
越南籍照顧服務員生活品質之描述性統計 (N = 264)

變項	題數	平均值 ± 標準差
身體健康狀態	21	72.20 ± 15.65
身體生理功能	10	79.65 ± 22.59
生理角色受限	4	83.99 ± 25.83
身體疼痛	2	62.95 ± 16.47
一般健康狀況	5	62.20 ± 17.62
心理健康狀態	14	71.32 ± 13.83
活力	4	63.14 ± 17.62
社會功能	2	73.01 ± 17.59
情緒角色受限	3	88.13 ± 23.36
心理健康	5	61.01 ± 13.64
整體生活品質	35	71.76 ± 13.76

註：以上構面平均值與標準差之計算是以各構面得分以100分算法轉換之分數計算而得。

表三
越南籍照顧服務員基本屬性對生理健康狀態影響因素之逐步複迴歸分析 (N = 264)

變項	未標準化迴歸係數 (B)	標準化迴歸係數 (β)	R ²	ΔR ²	t
常數	85.21				19.97***
每天工作時間 ^a	-12.56	-.40	.28	.28	-6.48***
年齡 ^b	5.40	.15	.30	.01	2.84**
教育程度 ^c	4.42	.13	.31	.01	2.43*
每月休假天數 ^d	-5.53	-.14	.32	.01	-2.46*
每月休假天數 ^e	-8.19	-.11	.33	.01	-2.10*

註：虛擬變項：^a8-10小時 = 0, 11-12小時 = 1；^b21-30歲 = 0, 31-55歲 = 1；^c高中或高職組比專科學校組；^d1-3天組比4-12天組；^e0天組比4-12天組。
*p < .05. **p < .01. ***p < .001.

表四
越南籍照顧服務員基本屬性對心理健康狀態影響因素之逐步複迴歸分析 (N = 264)

變項	未標準化迴歸係數 (B)	標準化迴歸係數 (β)	R ²	ΔR ²	t
常數	77.42				18.58***
每天工作時間 ^a	-10.72	-.39	.20	.20	-5.42***
服務年資 ^b	5.26	.19	.23	.03	3.23***
夜班照顧人數 ^c	4.65	.16	.25	.02	2.30*
教育程度 ^d	3.49	.12	.26	.01	2.09*

註：虛擬變項：^a8-10小時 = 0, 11-12小時 = 1；^b未滿二年 = 0, 二年(含)以上 = 1；^c6-10人組比大於等於16人組；^d高中或高職組比專科學校組。
*p < .05. ***p < .001.

表五
越南籍照顧服務員基本屬性對整體生活品質影響因素之逐步複迴歸分析 (N = 264)

變項	未標準化迴歸係數 (B)	標準化迴歸係數 (β)	R ²	ΔR ²	t
常數	85.53				23.83***
每天工作時間 ^a	-13.04	-0.47	0.28	0.28	-8.62***
教育程度 ^b	4.15	0.14	0.29	0.01	2.60**
年齡 ^c	4.27	0.13	0.31	0.02	2.56**

註：虛擬變項：^a8-10小時 = 0, 11-12小時 = 1；^b高中或高職組比專科學校組；^c21-30歲 = 0, 31-55歲 = 1。
p < .01. *p < .001.

討 論

人口老化加速、社會型態及家庭結構改變，對照顧服務員的需求大增，因本籍照服員人力不敷使用需靠外籍照顧服務員人力補充，實為現今普遍存在現象。外籍照顧服務員的工作內容為協助老人身體照顧包括協助沐浴、洗臉、刷牙、修飾、換衣服、換尿布、帶病人至廁所、給便盆、更換失禁者的褲子、協助餵食、進食、餵藥、為臥床病人翻身、拍背、鋪床、轉身、肢關節活動、上下床、散步等工作(黃、謝，2010；Eriksen et al., 2006; Li & Yin, 2005)。工作內容繁多且被浮濫的使用，因此其辛苦勞累與工作負擔則可想而知，如此將直接影響到老人所應受的照護品質，若無適當的休息及紓壓進而可能影響生活品質等問題。

本研究越南籍照顧服務員以女性為主，年齡分佈主要集中於21-30歲之間，平均27.17歲，教育程度以專科學校為主，服務年資以二年(含)以上居多，大多第一次來台無照顧經驗者，有接受越南照護訓練課程，沒有在台接受照護在職訓練，與其他研究結果相似(陳等，2009；賀，2005；趙、龔、吳、許，2009)，推論因越南為母性社會，大多是女性外出工作，且越南籍照顧服務員年紀較輕、大多為第一次來台，較聽從管理者的命令做事，較為管理者喜歡。越南籍照顧服務員每天工作時間平均為10.58小時。白班照顧人數平均照顧人數為11.73位。夜班照顧人數方面平均照顧人數為14.08位，與黃和謝(2010)針對護理之家外籍照顧服務員的研究結果相似。

越南籍照顧服務員在生活品質得分最高為「因情緒問題角色受限」，生活品質得分最低為「心理健康」、「一般健康狀況」與國內外研究結果相似(袁，2005；Alexopoulos, Burdorf, & Kalokerinou, 2003)，但較有差異的是袁(2005)之研究以照顧服務員自覺活力狀況最差，本研究越南籍照顧服務員自覺心理健康為最差。此結果提供我們重要的資訊，得知越南籍照顧服務員在「心理健康」與「一般健康狀況」有健康上的問題，值得相關單位及人員注意及預防，為維持穩定的照護人力與提升照護品質，未來研究設計相關預防健康及促進的措施，改善其生活品質。

研究也發現越南籍照顧服務員，年齡較大者之生活品質較年齡小者佳，此結果與國內外研究相似(余等，2008；林等，2006；Christine & Christin,

2005)，顯示年齡愈大，其自我調適能力較好，故生活品質較佳。每天工作時間8-10小時者、每月休假天數多者、白班及夜班照顧人數為6-10人者、沒有曾經來台照顧經驗者、有接受越南照護訓練課程者，其生活品質較佳，此結果與賀(2005)針對護理之家外籍照顧服務員的研究結果相似，顯示照顧的人數越少並接受過完整的在職訓練、清楚瞭解工作內容，工作時間愈短、有足夠的休息或休假時間而使身體獲得充分休息，且在照顧工作中若有適當休假時間安排，能鬆弛緊張情緒並有助於體力的恢復，能產生良好的生活品質(李、莊、陳、林，2009；Eriksen, Bruusgaard, & Knardahl, 2003)。

在預測越南籍照顧服務員生活品質的重要影響因素中，發現生理健康狀態方面為「每天工作時間」、「年齡」、「教育程度」與「每月休假天數」，為預測生理健康狀態生活品質較好的指標。在心理健康狀態方面為「每天工作時間」、「服務年資」、「夜班照顧人數」與「教育程度」，為預測心理健康狀態生活品質較好的指標。在整體生活品質方面為「每天工作時間」、「教育程度」與「年齡」，為預測整體生活品質較好的指標。其中以「每天工作時間」及「教育程度」在越南籍照顧服務員生理健康狀態、心理健康狀態及整體生活品質上的影響力最強，顯示在醫療機構越南籍照顧服務員「每天工作時間」及「教育程度」對其生活品質有較大的影響力，與國內外研究結果相似(李、李、張、李、魏，2005；Lambert et al., 2004; Lee, 2003)；與賀(2005)針對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的研究結果並不一致，推論可能本研究是以醫療機構之越南籍照顧服務員為研究對象，而非以護理之家外籍照顧服務員，因醫院本身工作的複雜性強且規章制度良多，常以最少的人力照顧最多的人的人力來運作，使得越南籍照顧服務員常超時工作和強迫加班，休假數少或無午休時間，對於這些離鄉背井到台灣工作的越南籍照顧服務員而言，本身已有語言溝通困難，又要面對如此繁雜費時又費力的工作，不但會產生工作壓力，更進一步會影響越南籍照顧服務員的生活品質。在先前研究中發現對於生活品質之改善應從瞭解其個人屬性 & 需求中著手，與本研究結果相似(林等，2006；Lin, Chang, & Tsai, 2004; Liang & Kuo, 2002; Yang et al., 2009)，即針對越南籍照顧服務員的屬性不同，並進一步瞭解影響生活品質因素為何，進而改善，提升生活品質。

結論與建議

本研究發現影響醫療機構越南籍照顧服務員生活品質的相關因子以每天工作時間、年齡、教育程度、休假天數、服務年資以及夜班照顧人數是較佳的預測指標；即越南籍照顧服務員年齡較大者、教育程度低、服務年資少、每月休假天數多者、每天工作時間短、夜班照顧人數少者，能有較好的生活品質。

建議管理監督者應多重視越南籍照顧服務員的感受，多與越南籍照顧服務員互動、溝通並了解其需求。考量越南籍照顧服務員能力與體力的負荷，降低越南籍照顧服務員的工作負荷，教導人員正確工作方法，可使越南籍照顧服務員在提供照護活動時，更省時省力。重視工作中休息時間，提供合理的休閒時間，如此能降低工作壓力，增加工作效率，並獲得足夠的休息，提升生活品質。

研究限制

研究對象為高雄縣市之越南籍照顧服務員，因此研究結果在選擇偏差 (selection bias) 無法完全避免，考量到仍屬地區性調查，故本研究結果無法推論到全國的越南籍照顧服務員，但對相同屬性機構其結果仍具參考價值。

參考文獻

- 行政院衛生署 (2005) · 護理機構設置標準表 · 取自 <http://www.doh.gov.tw> [Executive Yuan, Taiwan, ROC., Department of Health. (2005). *Standards for establishing nursing institutions*. Retrieved from <http://www.doh.gov.tw>]
- 余玉如、洪淑文、吳羿寬、蔡麗娟、王惠美、林綽娟 (2008) · 雲嘉地區醫院護理人員工作滿意與生活品質之探討 · *護理雜誌* , 55(2) , 29-38。 [Yu, Y. J., Hung, S. W., Wu, Y. K., Tsai, L. C., Wang, H. M., & Lin, C. J. (2008). Job satisfaction and quality of life among hospital nurses in the Yunlin-Chiayi area. *The Journal of Nursing*, 55(2), 29-38.]
- 李佩珍、李勝凱、張媛婷、李中一、魏中仁 (2005) · 台灣地區衛生所主管工作特質與生活品質之調查研究 · *輔仁醫學期刊* , 3(2) , 105-115。 [Lee, P. C., Lee, S. K., Chan, T. T., Li, C. Y., & Wei, C. J. (2005). An investigation of job content and quality of life among directors of local primary healthcare centers in Taiwan. *Fu-Jen Journal of Medicine*, 3(2), 105-115.]
- 李淑莉、莊玉仙、陳秀月、林淑媛 (2009) · 高雄某教學醫院新進護理人員的工作壓力敘說 · *護理暨健康照護研究* , 5(2) , 83-90。 [Li, S. L., Chuang, Y. H., Chen, H. Y., & Lin, S. Y. (2009). A narrative of newly employed nurses facing work stress in a Kaohsiung teaching hospital. *Journal of Nursing and Healthcare Research*, 5(2), 83-90.]
- 林叔蔓 (2000) · 安養機構看護工之工作壓力源及工作滿足感之相關探討—以士林、北投地區為例 (未發表的碩士論文) · 台北市：國立陽明大學社區護理研究所。 [Lin, S. M. (2000). *The correlation between job stressor and job satisfaction for nurse aides in long-term care facilities in Shihlin, Beitou areas* (Unpublished master's thesis). National Yang-Ming University, Taipei City, Taiwan, ROC.]
- 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。 [Lin, C. C., & Tseng, M. Y. (2005). A survey of job satisfaction and its related factors among nurse aides. *The Journal of Long Term Care*, 9(4), 349-360.]
- 林梅香、黃慈心、徐秀琴、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。 [Lin, M. H., Huang, T. S., Hsu, H. C., Wang, B. Y., & Lee, C. Y. (2009). Exploring sources of working stress, quality of working life, and job satisfaction among aboriginal nurse aides. *Chang Gung Nursing*, 20(2), 180-191.]
- 林雅雯、彭靜瑜、林昭文、洪嘉鈺 (2006) · 健康組織環境與員工工作生活品質之相關性研究—以某區域教學醫院為例 · *醫護科技學刊* , 8(1) , 20-35。 [Lin, Y. W., Peng, J. Y., Lin, Z. W., & Hong, J. Y. (2006). Clarifying the relationship between healthy organizations and employees' quality of work life: The case of a regional teaching hospital in Taiwan. *The Journal of Health Science*, 8(1), 20-35.]
- 林菁真、王淑治、甘唐沖、滕中璋 (2008) · 國立大學職員之休閒行為、工作生活品質、工作壓力與工作績效之相關性研究 · *運動休閒餐旅研究* , 3(3) , 1-26。 [Lin, C. C., Wang, S. C., Kan, T. C., & Temg, J. W. (2008). Leisure behavior, quality of working life, job stress and job performance of the employees of national universities. *Journal of Sport, Leisure and Hospitality Research*, 3(3), 1-26.]
- 袁淑芬 (2005) · 大台北地區護理之家照顧服務員工作生活

- 品質與自覺健康狀況(未發表的碩士論文)·國立臺北護理學院醫護管理學系。[Yuan, S. F. (2005). *Quality of work life and perceived health status of nurse aides in nursing homes at Taipei area* (Unpublished master's thesis). National Taipei College of Nursing, Taiwan, ROC.]
- 陳妮婉、宋琇鈺、張淑萍、葉明珍、張彩秀(2009)·住院病人接受外籍監護工照護之滿意度探討·*澄清醫護管理雜誌*, 5(2), 22-30。[Chen, N. W., Sung, H. Y., Chang, S. P., Yeh, M. C., & Chang, T. H. (2009). Hospitalized patients satisfaction of care received from foreign care aides. *Cheng Vhing Medical Journal*, 5(2), 22-30.]
- 勞工委員會職訓局(2009)·外籍勞工·取自http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=60 [Bureau of Employment and Vocational Training, Taiwan, ROC. (2009). *Foreign workers*. Retrieved from http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=60]
- 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(未發表的碩士論文)·國立臺北護理學院護理研究所。[Ho, P. L. (2005). *A study on work stress, coping and physical and mental health status for foreign nurse aides in nursing homes* (Unpublished master's thesis). National Taipei College of Nursing, Taiwan, ROC.]
- 黃文毓、謝媽娉(2010)·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*, 29(1), 181-198。[Huang, W. Y., & Hsieh, Y. P. (2010). A study on work stress and its related factors of the foreign nursing aides in nursing-home facilities in Taichung and Changhua area. *Journal of Mei Ho Institute of Technology*, 29(1), 181-198.]
- 趙建蕾、龔建吉、吳惠琪、許哲瀚(2009)·長期照護之照顧服務員情緒智慧與職業倦怠關聯性探討·*長期照護雜誌*, 13(1), 41-55。[Chao, C. L., Kung, C. C., Wu, H. C., & Hsu, C. H. (2009). The study of the relationship between emotional intelligence and burnout for nurse aids in long-term care. *The Journal of Long Term Care*, 13(1), 41-55.]
- 劉立凡(2005)·探究護理之家病患服務員工作滿意度之研究—以南部三個主要城市立案護理之家為例·*立德學報*, 2(2), 87-100。[Liu, L. F. (2005). Job satisfaction among care assistants in nursing homes: An exploratory study conducted in three cities in Southern Taiwan. *Journal of Leader University*, 2(2), 87-100.]
- 劉潔心、晏涵文、邱詩揚、廖梨伶、廖靜宜、洪惠靖(2007)·國民中學健康教學者的工作狀態與健康相關生活品質之關係探討·*台灣公共衛生雜誌*, 26(3), 229-240。[Liu, C. H., Yen, H. W., Chiou, S. Y., Liao, L. L., Liao, J. Y., & Hung, H. J. (2007). Relation between working status and health-related quality of life among health educators in junior high schools. *Taiwan Journal of Public Health*, 26(3), 229-240.]
- 盧瑞芬、曾旭民、蔡益堅(2003)·國人生活品質評量(I): SF-36台灣版的發展及心理計量特質分析·*台灣公共衛生雜誌*, 22(6), 501-511。[Lu, J. F., Tseng, H. M., & Tsai, Y. J. (2003). Assessment of health-related quality of life in Taiwan (I): Development and psychometric testing of SF-36 Taiwan version. *Taiwan Journal of Public Health*, 22(6), 501-511.]
- Alexopoulos, E. C., Burdorf, A., & Kalokerinou, A. (2003). Risk factors for musculoskeletal disorders among nursing personnel in Greek hospitals. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 76(4), 289-294.
- Cherry, B., Marshall-Gray, P., Laurence, A., Green, A., Valadez, A., Scott-Tilley, D., & Merritt, P. (2007). Geriatric training academy: Innovative education for certified nurse aides and charge nurses. *Journal of Gerontological Nursing*, 33(3), 37-44.
- Christine, K., & Christin, B. (2005). Determinants of subjective quality of life in depressed patients: The role of self-esteem, response styles, and social support. *Journal of Affective Disorders*, 86(2-3), 205-213. doi:10.1016/j.jad.2005.01.014
- Eriksen, W., Bruusgaard, D., & Knardahl, S. (2003). Work factors as predictors of sickness absence: A three month prospective study of nurses' aides. *Occupational and Environmental Medicine*, 60(4), 271-278. doi:10.1136/oem.60.4.271
- Eriksen, W., Tambs, K., & Knardahl, S. (2006). Work factors and psychological distress in nurses' aides: A prospective cohort study. *BMC Public Health*, 6(290), 1-11. doi:10.1186/1471-2458-6-290
- Lambert, V. A., Lambert, C. E., Itano, J., Inouye, J., Kim, S., Kuniviktikul, W., ... Misae, I. H. (2004). Cross-cultural comparison of workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental

- health among hospital nurses in Japan, Thailand, South Korea and the USA (Hawaii). *International Journal of Nursing Studies*, 41(6), 671–684. doi:10.1016/j.ijnurstu.2004.02.003
- Lee, J. K. (2003). Job stress, coping and health perceptions of Hong Kong primary care nurses. *International Journal of Nursing Practice*, 9(2), 86–91.
- 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(6), 711–718.
- Liang, W. M., & Kuo, H. W. (2002). Effects of workplace conditions on Taiwanese workers' quality of life. *Mid-Taiwan Journal of Medicine*, 7(4), 206–214.
- Lin, Y. W., Chang, Y. W., & Tsai, C. C. (2004). Job strain and health-related quality of life of hospital employees: Case of a medical center in Tai-Chung. *Taiwan Journal of Public Health*, 23(2), 108–120.
- Schaefer, J. A., & Moos, R. H. (1993). Relationship, task and system stressors in the health care workplace. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 3(4), 285–298.
- Sehlen, S., Vordermark, D., Schäfer, C., Herschbach, P., Bayerl, A., Pigorsch, S., ... Geinitz, H. (2009). Job stress and job satisfaction of physicians, radiographers, nurses and physicists working in radiotherapy: A multicenter analysis by the DEGRO Quality of Life Work Group. *Radiation Oncology*, 4(6), 4–6. doi:10.1186/1748-717X-4-6
- Yang, X., Ge, C., Hu, B., Chi, T., & Wang, L. (2009). Relationship between quality of life and occupational stress among teachers. *Public Health*, 123(11), 750–755.

Factors Influencing the Quality of Life of Vietnamese Nursing Aides Working at Medical Institutions in Taiwan

Hsiu-Chen Chang Chien¹ • Chao-Hsien Lee² • Chien-An Sun³
Yu-Ching Chou⁴ • Tsan Yang^{5*}

¹MSN, RN, Respiratory Care Ward, Chien-Yu Hospital; ²PhD, Assistant Professor, Department of Health Business Administration, Meiho University; ³PhD, Professor, Department of Public Health, College of Medicine, Fu-Jen Catholic University; ⁴PhD, Assistant Professor, School of Public Health, National Defense Medical Center; ⁵MPH, Associate Professor, Department of Health Business Administration, Meiho University.

Background: A majority of Taiwan's foreign-national nursing aides are contract workers from Vietnam. Ensuring they enjoy a satisfactory quality of life (QOL) is critical to the well being of these Vietnamese aides as well as to their ability to deliver appropriate patient care. Few studies have addressed Vietnamese nursing aide QOL in Taiwan.

Purpose: This study explored factors associated with the QOL of Vietnamese nursing aides working at medical institutions in Taiwan.

Methods: This cross-sectional study recruited Vietnamese nursing aides currently working at regional hospitals in Kaohsiung city and county who had worked in Taiwan for at least three months. We distributed a structured questionnaire to potential participants and collected 264 valid questionnaires between January and April 2010; SPSS17.0 was used for statistical analysis.

Results: "Role limitations due to emotional problems" earned the highest QOL score; "mental health" earned the lowest QOL score. Stepwise multiple regression results found those working 11-12 hours per day earned significantly lower scores than those working 8-10 hours per day. Participants educated to the high school level scored significantly better than those educated to the college level on the physical component summary (PCS), mental component summary (MCS), and 36-item short-form health survey (SF-36). Participants 31-55 years of age earned significantly better PCS and SF-36 scores than those 21-30 years of age. Participants given less than 3 days off per month earned significantly lower PCS scores. Participants with over two years of working experience earned significantly higher MCS scores. Participants who worked night shifts took care of fewer patients and earned significantly higher MCS scores.

Conclusions: This study indicates working hours per day, education level, age, number of days off per month, years of working experience, and working night shifts are significant QOL predictors in Vietnamese nursing aides working in Taiwan.

Key Words: medical institution, Vietnamese nursing aides, quality of life.

Accepted for publication: July 23, 2012

*Address correspondence to: Tsan Yang, No. 23, Pingguang Rd., Neipu Township, Pingtung County 91202, Taiwan, ROC.
Tel: +886 (8) 779-9821 ext. 8196; E-mail: x00002115@mail.meiho.edu.tw