



基督教香港信義會社會服務部



香港公開大學
THE OPEN UNIVERSITY
OF HONG KONG

護理及健康學院 School of Nursing and Health Studies

香港年青護理人員 工作滿意度、留職意向、 離職意向及其影響因素研究

2019年3月
研究報告

我係
護理
青年！

目錄

序(一) - 基督教香港信義會社會服務部	1
序(二) - 香港公開大學護理及健康學院	2
摘要	3
1. 背景及研究問題	4
2. 概念架構	5-7
3. 研究目的和方法	8-9
4. 資料分析及主要發現	10-20
5. 討論及反思	21-24
6. 建議	25-27
7. 結論	28
參考書目	29-31
附頁 調查問卷	32-46
研究人員名單	47

序(一)

近年局長提出「輸入外勞」的建議期望解決護理人手不足的問題，坊間討論得熱哄哄的，支持及反對的聲音各佔一半。誠然，護理行業過去多年一直面對護理人手不足，以老護老，青黃不接的現象。「輸入外勞」彷彿是一劑靈丹妙藥，即時醫治業界多年來的痛點，但「靈丹妙藥」豈會沒有副作用！與其等待這劑「靈丹妙藥」，倒不如想想法子吸引本地勞動人口投身護理行業，豈不是更加有效！

信義會和香港公開大學護理及健康學院自2015年起攜手合作營運「青年護理服務啟航計劃」，訓練本地年青人投身護理行業，至今共訓練了234位年青人，其中143位完成了兩年培訓計劃，完成的學員中有一成多修讀護士課程，另外六成半繼續投身護理行業，其餘兩成則轉投其他行業。營運計劃這兩年間，我們一直摸索什麼才是吸引年青人留在護理行業的成功因素。外界經常批評年青人留在護理行業的比率偏低，除了年青人本身外，究竟整個行業、政府以及社會大眾是否有決心多行一步令年青人對行業產生歸屬感？這些都是值得我們反思的地方。信義會自2017年起成立了「年輕護理人員工作小組」，目的就是突破既有的限制，以新思維建立一個「年青人友善」的工作環境，推陳出新，期望可以吸引更多年青人入行。

本研究的目的是了解年青人在護理行業的工作滿意度如何影響他們留在護理行業，而影響其工作滿意度又包括了不同的範疇，例如對工作認同、薪酬福利、機構管理、同事關係以及職業發展前景等。我們期望此研究能發揮影響力，令各界深思如何吸引年青人在護理行業中作長遠發展，又能將建議轉化為具執行力的策略行動和政策方向，令未來10年、20年有更多年青人投身護理行業。

在此要感謝我們的合作夥伴香港公開大學護理及健康學院的全力支持，令研究得以順利完成。更加感謝香港公開大學多年以來一直和信義會信念同行，共同實踐這個夢想，為年青人開闢一條出路。這個研究只是起點，期望日後可以令社會各界有更深入的討論和政策改變，祝福這世代的年青人！

基督教香港信義會社會服務部
黃翠恩 魏琦 譚梓浩
二零一九年三月

序(二)

坊間論及本地安老服務業的研究不少，但針對年青一輩的護理人員卻不多。

近年本地安老服務的質素備受批評，或不自覺地向負評傾斜，媒體往往大談安老服務工作有多厭惡，或暢論複雜難懂的緩解政策。但到目前為止，該等政策並未能「對症下藥」。

如同本地其他勞動行業，安老服務業正陷於人力資源供應嚴重不足、青黃不接的局面，護理人員的平均年齡高達五十多歲。人手不足，影響了服務提供。由於未能及時使用相關服務，長者被疏忽照顧及雙老家庭倫常悲劇屢見不鮮。從媒體的報導，我們並不難發現服務提供者及使用者正處於困境當中。為了解背後的原因，我們於2017年展開為期兩年的研究項目，希望藉著研究結果，促進相關行業的持份者交流意見及瞭解問題之本質。

針對本研究之問題，我們深入了解年青一輩的護理人員對其工作的滿意度及職業取向，從多方面探討他們對「去」或「留」的意見和看法及所任職的機構是否能有效提供適切的職場支援、培訓與發展機會。同時透過本研究，審視現今年青一輩的護理人員怎樣看待自己的前途，我們藉著建立一個良好的溝通平台，有利於改善機構與他們之間的勞僱關係。

感謝基督教香港信義會社會服務部與香港公開大學護理及健康學院攜手合作，令研究得以成功。我們彼此相信，無論本研究所提出的建議能否即時「落地」，或需要轉化成為具有執行力的「策略」才可以發揮作用，本研究定必可以令各持份者得到啟發，亦令本屆政府在積極探討推行新措施時有所得著。

香港公開大學護理及健康學院

李國麟 李燕瓊 何家銘 林靜宜 余慧敏 鍾玉倩

二零一九年三月

摘要

香港社區護理服務正面對一個兩難局面：一方面，人口急速老化，護理服務需求不斷增加；另一方面，人手卻長期嚴重不足，其中以負責直接提供護理服務的護理員及保健員（簡稱護理人員）的人手短缺和流失問題最為嚴峻。基督教香港信義會社會服務部與香港公開大學護理及健康學院於2017年進行了一項《香港年青護理人員工作滿意度、留職意向、離職意向及其影響因素研究》。本研究認為，解決護理服務人手問題的根本方法，是培育本地年青護理人員、提升他們的工作滿意度、鼓勵他們在護理行業服務和發展。這對建立本地護理專才，促進本港護理服務的可持續發展，以及為香港市民提供優質的社區護理服務都有重要的策略性意義。

本研究在2017年6月至8月期間以方便取樣方式訪問了137位年齡介乎18至30歲的年青護理人員，並深入分析了他們的「工作滿意度」與其不同範疇的「留職意向」和不同程度的「離職意向」的關係；以及影響他們的「工作滿意度」的「工作及工作環境因素」。

研究結果顯示，提升年青護理人員的工作滿意度，可以鼓勵他們在不同範疇內留職和減少離職；同時，改善多個範疇的工作及工作環境因素，主要包括：培訓、工作時間安排和工作量、工傷和護理資源、與服務使用者關係、監管（主管）、同事關係、管理（工作機構）、職業發展及工作認同方面，亦有助提升他們的工作滿意度。因此，改善工作及工作環境因素是鼓勵年青護理人員留職及減少離職的有效方法。

為了提升年青護理人員的工作滿意度，鼓勵他們在護理行業服務和發展，我們對提供護理服務的機構/僱主、教育機構、政府及社會大眾提出以下四個方面的建議：

1. 讓年青護理人員看見良好的職業發展機會和晉升階梯；
2. 讓年青護理人員在日常工作上獲得足夠的支持；
3. 讓年青護理人員肯定護理工作的意義和價值，以及感受到社會大眾的重視和欣賞他們的工作及對社會帶來的貢獻；以及
4. 讓年青護理人員在持續進修及職業發展上獲得足夠的支持。

藉此研究，我們希望相關建議在吸引年青人投身社區護理服務能發揮正面參考作用。

1. 背景及研究問題

香港人口老化情況日趨嚴重，社區護理服務需求不斷增加 (Legislative Council Secretariat, 2015)。在護理服務中，護理員及保健員(簡稱「護理人員」)扮演著非常重要的角色。護理員需要接受基本的訓練，為服務對象提供日常起居生活照顧，例如執行基本個人護理 (清潔、餵食、如廁等) 及健康檢查 (提示服藥、測量體溫及血壓等)。保健員接受護理訓練後，獲社會福利署註冊及認可。保健員除了執行護理員的工作外，還負責提供健康護理服務，例如為服務對象清洗傷口、藥物管理、執行與鼻胃管餵飼及導尿管等相關的護理工作。

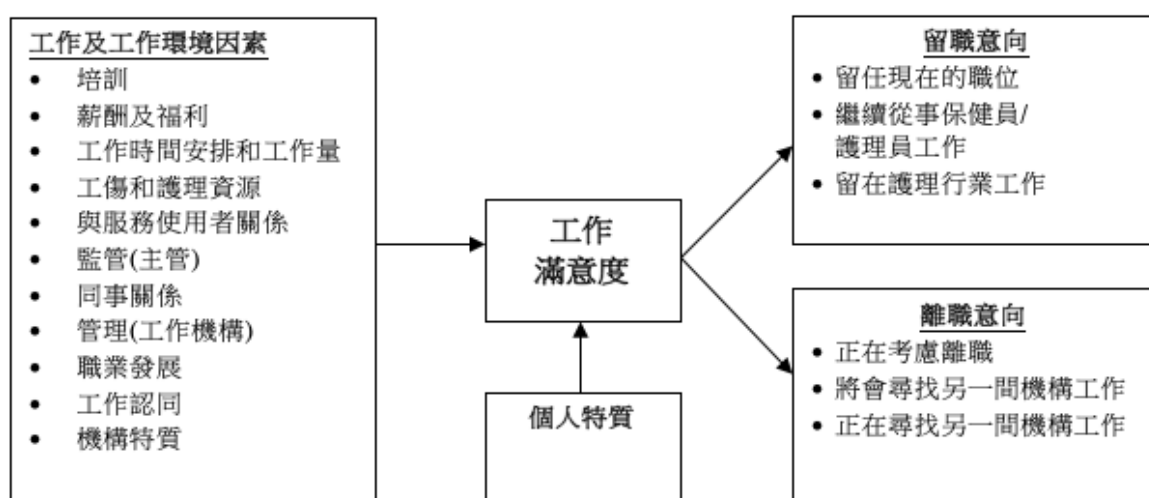
本港安老護理服務長期人手及資源配套嚴重不足，多個級別的護理人員均出現不同程度的人手短缺、流失或團隊出現青黃不接的情況。根據香港社會服務聯會「非政府機構薪酬調查2017」顯示 (Hong Kong Council of Social Service, 2017)，長期護理服務的照護員人手平均有20%的空缺，香港目前「以老護老」的情況極為普遍 (The Elderly Services Association of Hong Kong, 2013; Hong Kong Council of Social Service, 2013, 2015)。若年青護理人員願意留在安老護理行業 (簡稱業界) 服務，可為業界的持續發展及為服務使用者帶來希望。

什麼因素影響年青護理人員的留職和離職意向？我們透過研究對這些重要因素作出更全面及更深入的了解，並提出建議及支援措施，鼓勵年青護理人員留職。

基督教香港信義會社會服務部與香港公開大學護理及健康學院在2017年6月至8月期間，以問卷調查方式進行了一項「香港年青護理人員工作滿意度、留職意向、離職意向及其影響因素研究」調查，探討如何鼓勵年青護理人員「留職」，期望相關研究結果對政府和業界在處理社區護理服務人手短缺問題上發揮正面參考作用。

2. 概念架構

過去研究指出，護理人員的「工作滿意度」是影響其「留職意向」和「離職意向」的重要因素（見下圖），而「工作滿意度」則受「工作及工作環境因素」所影響；另外，護理人員的「個人特質」亦有可能是影響其「工作滿意度」的因素之一。



「留職意向」 (intent to stay)：是指一位僱員在某程度上願意繼續成為其服務機構的僱員；相反，「離職意向」 (intent to leave) 是指該名僱員在某程度上希望終止其僱員身份 (Kim, Price, Muelle, & Watson, 1996)。本研究採用Dill, Morgan, & Marshall (2013) 的研究概念與方法，把「留職意向」分為三個範疇，包括1. 留任現在的職位；2. 繼續從事保健員/護理員的工作；3.留在護理行業工作。此外，本研究以Castle, Engberg, Anderson, & Men (2007) 的研究概念為基礎，將「離職意向」分為三個程度，分別是1. 正在考慮離職、2. 將會尋找另一間機構工作、以及 3. 正在尋找另一間機構工作。

「工作滿意度」 (job satisfaction)：指該名僱員在某程度上對其工作產生「順利」或「良好」的感受 (favorableness) (Grieshaber, Parker, & Deering, 1995)。過去研究指出，護理人員的「留職意向」和「離職意向」受到自身的「工作滿意度」所影響 (Castle, et al., 2007; Decker, Harris-Kojetin, & Bercovitz, 2009; Rosen, Stiehl, Mittal, & Leana, 2011; Dill et al., 2013)。

「工作及工作環境因素」：過去研究顯示，以下不同範疇的「工作及工作環境因素」有機會影響護理人員的「工作滿意度」（Bishop, Squillace, Meagher, Anderson, & Wiener, 2009; Castle et al., 2007; Temple, Dobbs, & Andel, 2009; McGilton, Hall, Wodchis, & Petroz, 2007; Ejaz, Noelker, Menne, & Bagaka's, 2008），包括：

一.) 培訓 (Training)：工作培訓的質素是影響工作滿意度的其中一項因素 (Castle et al., 2007; Ejaz et al., 2008)。職前訓練、在職訓練、指導員計劃、以及持續進修機會等，都是重要的培訓元素。有研究認為，面對日趨複雜的護理需求，業界有必要提升護理培訓的內容和採納更先進的護理方法 (McConnell, Lekan-Rutledge, Nevidjon, & Anderson, 2004; Kovach et al., 2012)。

二.) 薪酬及福利 (Pay and fringe benefits)：在本研究中，薪酬是指固定薪金，例如時薪或月薪；而福利是指薪酬以外的經濟利益，例如有薪假期、醫療津貼、保險計劃等。薪酬和福利是影響工作滿意度的重要因素 (Castle et al., 2007; Bishop et al., 2009)。

三.) 工作時間安排和工作量 (Work schedule and workload)：工作時間安排 (例如：固定日間或夜間工作、輪班工作、工作時間編排) 和工作量 (例如：工時、超時工作) 反映工作上的要求。工作時間安排是否合適，工作量是否過大，都會影響護理人員的工作滿意度 (Castle et al., 2007)。

四.) 工傷和護理資源 (Work-related injuries and care resources)：McCaughey, McGhan, Walsh, Rathert and Belue (2014) 的研究發現，曾經在工作中受傷的護理人員傾向不滿意其工作。護理工作上所需的資源是否足夠，護理設施和物資是否合適，都會影響護理人員的工作滿意度 (Ejaz et al., 2008; Monahan & McCarthy, 1992)。

五.) 與服務使用者關係 (Client relations)：護理服務使用者包括服務對象及其家屬。護理人員的工作滿意度在一定程度上受到他們與服務對象的關係所影響 (Ball, Lepore, Perkins, Hollingsworth, & Sweatman, 2009)。如護理人員與服務對象的家屬關係良好，便有助改善護理人員的工作滿意度 (Robison & Pillemer, 2007)。相反，當雙方關係出現矛盾或衝突時，護理人員會感到精疲力竭和不滿其工作 (Abrahamson, Sutor, & Pillemer, 2009)。

六.) 監管 (主管) (Supervision)：主管負責每天督導護理人員工作，其督導方式和質素對護理人員的工作滿意度有直接和重要影響 (McGilton, Hall, Wodchis and Petroz, 2007)。主管採納合適的督導方式，例如給予尊重和接納護理人員的意見，可以有效地令他們留職 (Bishop et al., 2008)。

七.) 同事關係 (Coworker relations) : 同事關係是指同事之間的合作和團隊精神 (Castle et al., 2007) , 亦反映他們之間的相互尊重 (Rosen et al., 2011) 。同事之間的關係和相互支持度是影響護理人員整體的工作滿意度 (Parsons, Simmons, Penn, & Furlough, 2003) 。

八.) 管理 (工作機構) (Management practice) : 服務機構對護理人員的管理模式, 特別是護理人員在機構政策制定過程中有何角色, 都與他們的工作滿意度有相連關係。有研究發現, 權力下放 (Kim, Wehbi, Dellfraine, & Brannon, 2014) , 或讓護理人員參與政策決定 (Zhang, Punnett, Gore, & The CPH-NEW Research Team, 2014) , 都能夠有效地提升護理人員的工作滿意度。

九.) 職業發展 (Career advancement) : 工作晉升機會直接影響工作滿意度 (Ejaz et al., 2008) 。護理人員在職場上有進一步的發展機會, 可視作為工作上的回報或獎勵, 因此與工作滿意度有直接關係 (Castle et al., 2007) 。過往研究指出, 若護理人員在職場上缺乏向上流動機會, 他們會出現離職的傾向 (Brannon, Barry, Kemper, Schreiner, & Vasey, 2007) ; 相反, 增加職業發展機會能夠鼓勵他們留職 (Stearns & D'arcy, 2008) 。

十.) 工作認同 (Work recognition) : 工作認同是指護理人員的工作獲得管理層和他人的重視和欣賞 (Brannon et al., 2007) , 包括上司及同事, 家人、朋友、以及社會大眾。護理人員在工作上獲得認同有助改善他們的工作滿意度 (Sung, Chang, & Tsai, 2005) 。傳媒如何報道和描述護理行業的運作和表現, 會影響公眾對有關機構的觀感 (Miller, Livingstone & Ronneberg, 2016) 。公眾對護理機構的觀感可能影響護理人員對機構的認同感, 而這份認同感則與其工作滿意度有相連關係 (Bjerregaard, Haslam, Morton, & Ryan, 2015) 。

十一.) 機構特質 (Organizational characteristics) : 機構特質是指機構本身的架構和運作特點, 例如人手編制、公營或私營運作模式、和機構規模 (例如床位數目) , 這些特質都有可能影響護理人員的工作滿意度 (Castle & Engberg, 2006; Decker et al., 2009) 。此外, 不同的護理服務模式都有不同程度的制度要求, 例如安老院舍、日間護理中心、以及家居護理服務等。這對護理人員的工作滿意度亦可能產生不同程度的影響 (Ejaz et al., 2008) 。

過去研究亦指出 (Brannon et al., 2007; Castle et al., 2007; Decker et al., 2009; Dill et al., 2013; Ejaz et al., 2008) , 護理人員的「個人特質」, 例如年齡、性別、教育程度和婚姻狀況等, 很可能與工作滿意度有關係, 因此本研究的概念架構亦加入了相關元素。

3. 研究目的和方法

本研究以年青護理人員為對象，旨在分析他們的：

- 「工作滿意度」、「留職意向」和「離職意向」
- 「工作滿意度」與「留職意向」和「離職意向」的關係，及
- 「工作滿意度」和「工作及工作環境因素」的關係

本研究以不記名自填問卷方式進行。問卷以上述概念架構為基礎，由以下各個部份組成：

工作滿意度 (1題目)	
留職意向 (3題目)	
離職意向 (3題目)	
工作及工作環境因素	-培訓 (16題目) -薪酬及福利 (10題目) -工作時間安排和工作量 (4題目) -工傷和護理資源 (2題目) -與服務使用者關係 (5題目) -監管 (主管) (10題目) -同事關係 (4題目) -管理 (工作機構) (6題目) -職業發展 (1題目) -工作認同 (6題目) -機構特質 (2題目)
背景資料 (個人特質) (6題目)	

「留職意向」和「離職意向」是問卷內的應變項 (dependent variable) ，即受其他因素影響；「工作滿意度」是中間變項 (intermediate variable) ，即影響「留職意向」和「離職意向」，而同時又受到其他獨立變項 (independent variable) 所影響，包括「工作及工作環境因素」和「個人特質」（如上述概念架構圖所示）。參考Dill et al. (2013) 和Castle et al. (2007) 的研究方法，「留職意向」和「離職意向」分別由三條問題組成，以便了解年青護理人員在不同範疇的「留職意向」，以及其不同程度的「離職意向」。

護理人員的「工作滿意度」是他們對「工作的滿意度如何？」所給予的一個整體評分 (Bishop et al., 2009; Rosen et al., 2011) 。

除機構特質外，與「工作及工作環境因素」相關的題目取材自美國全國護理人員意見調查問卷 (National Nursing Assistant Survey (NNAS), Squillace, Remsburg, Bercovitz, Rosenoff, & Branden, 2007) ；而有關機構特質的題目則取材自其他相關研究 (Castle & Engberg, 2006; Decker et al., 2009; Ejaz et al., 2008) 。

問卷最後部份查詢年青護理人員的背景資料，包括年齡組別、性別、婚姻狀況、最高學歷、從事相關工作年數、及現時的職位。本研究假設這些「個人特質」是影響他們「工作滿意度」的因素。

本問卷分別在2017年5月和6月進行了內容有效性測試 (content validity text) 和試作測試 (pilot text) ，經修改後並通過有關測試，成為本研究搜集資料的工具 (見附頁) 。本研究計劃獲得香港公開大學研究倫理委員會的批准。

在2017年6月至8月期間，本研究以方便取樣方式 (convenient sampling) ，邀請年齡為18至30歲、現職護理服務機構的全職年青護理人員 (保健員和護理員) 參與問卷調查。共有137位乎合條件的護理人員參與本調查。完成問卷需時大約20分鐘。過程中，參與者有充份時間細閱一份參與研究的資料，了解其私隱權利，以及參與本問卷調查純屬自願性質。同意參與調查的年青護理人員完成問卷後，隨即將問卷放入附上的不記名信封內，並交回研究人員。研究人員以統計分析軟件SPSS 22.0對所搜集的資料進行了敘述統計 (descriptive statistics) 和推論統計 (inferential statistics) 分析。

4. 資料分析及主要發現

研究參與者的特徵

有47.4%的參與者年齡介乎18-20歲；有48.9% 屬於21-25歲。大部份都是女性（66.4%）和單身人士（88.3%）。最高學歷方面，有46.0% 的參與者具有中學程度，另外43.8%的參與者具有大專或以上程度，他們從事護理工作的平均年期為1.25年。大部份（80%）都是從事長者服務相關工作，當中超過一半（54.7%）在安老院舍提供照顧服務。（見表1）

表1：研究參與者的特徵（總人數：137）

項目	選項	人數	百份比 (%)
年齡組別	18 – 20	65	47.4
	21 – 25	67	48.9
	26 – 30	3	2.2
	其他（註）	2	1.5
性別	女	91	66.4
	男	39	28.5
	其他（註）	7	5.1
婚姻狀況	單身	121	88.3
	已婚	4	2.9
	喪偶	1	0.7
	其他（註）	11	8.1
最高學歷	大專或以上	60	43.8
	中學	63	46.0
	小學或以下	1	0.7
	其他（註）	13	9.4

表1：研究參與者的特徵（總人數：137）（續）

項目	選項	人數	百份比 (%)
主要工作	長者院舍照顧服務	75	54.7
	長者家居照顧服務	20	14.6
	長者日間護理服務	16	11.7
	殘疾人士住宿服務	9	6.6
	殘疾人士日間訓練服務	2	1.5
	其他（註）	15	11.0
工作機構是否非政府組織（NGO）	是	70	51.1
	否	40	29.2
	其他（註）	27	19.7
職位	保健員	26	19.0
	護理員	93	67.9
	其他（註）	18	13.2
從事護理工作年期	--	--	平均1.25年

註：包括「不知道」、「拒絕回應」或沒有回應的個案。

「工作滿意度」、「留職意向」和「離職意向」的程度與人數比例

表2顯示本研究參與者的工作滿意度、留職意向和離職意向。工作滿意度方面，接近60%的年青護理人員傾向滿意其工作，當中大部份（51.1%）表示尚算滿意其工作。

留職意向方面，接近60%的參與者表示非常同意（6.6%）或尚算同意（52.6%）在短期內留任現時職位；可是，往後三年仍然希望從事保健員或護理員工作的參與者則相對較少，表示非常同意和尚算同意的分別只有10.2%和33.6%。不過，超過70%的參與者都傾向同意往後三年仍然留在護理行業工作，表示非常同意和尚算同意的分別有24.1%和47.4%。（見表2）

離職意向方面，參與者表示非常同意和尚算同意他們正在考慮離職的分別有13.9%和25.5%；表示非常同意和尚算同意他們往後一年會積極地尋找另一間機構工作的分別有16.1%和27.0%；而表示非常同意和尚算同意他們目前正在積極地尋找另一間機構工作的分別有7.3%和19.0%。（見表2）

表2：工作滿意度，留職意向和離職意向（總人數：137）

項目	選項	人數	百份比 (%)
工作滿意度	非常滿意	12	8.8
	尚算滿意	70	51.1
	有些不滿意	36	26.3
	非常不滿意	12	8.8
留職意向：			
1. 我打算短期內留任現在的職位	非常同意	9	6.6
	尚算同意	72	52.6
	有些不同意	24	17.5
	非常不同意	15	10.9
2. 往後三年，我仍然希望從事保健員或護理員工作	非常同意	14	10.2
	尚算同意	46	33.6
	有些不同意	35	25.5
	非常不同意	20	14.6
3. 往後三年，我仍然會在護理行業工作	非常同意	33	24.1
	尚算同意	65	47.4
	有些不同意	14	10.2
	非常不同意	4	2.9
離職意向：			
1. 我正在考慮離職	非常同意	19	13.9
	尚算同意	35	25.5
	有些不同意	38	27.7
	非常不同意	17	12.4
2. 往後一年我會積極地尋找另一間機構工作	非常同意	22	16.1
	尚算同意	37	27.0
	有些不同意	35	25.5
	非常不同意	11	8.0

表2：工作滿意度，留職意向和離職意向（總人數：137）（續）

項目	選項	人數	百份比 (%)
離職意向：			
3. 目前，我正在積極地尋找另一間機構工作	非常同意	10	7.3
	尚算同意	26	19.0
	有些不同意	40	29.2
	非常不同意	27	19.7

註：不包括「不知道」、「拒絕回應」和沒有回應的個案。

「工作滿意度」與「留職意向」和「離職意向」的關係

本研究發現，年青護理人員的「工作滿意度」與他們在每一種範疇的「留職意向」，包括「短期內留任現在的職位」，「往後三年，仍然希望從事保健員或護理員工作」，以及「往後三年，仍然會在護理行業工作」，均有正向關係（positive correlation），即表示當他們的「工作滿意度」增加，他們每一種「留職意向」相對增加。三種關係的強度都屬於低度。（見表3）

同時，他們的「工作滿意度」與每一種程度的「離職意向」，包括「正在考慮離職」，「往後一年，會積極地尋找另一間機構工作」，及「目前正在積極地尋找另一間機構工作」，均有反向關係（negative correlation），即表示當「工作滿意度」減少，每一種「離職意向」相對增加。其中，「工作滿意度」與「正在考慮離職」的反向關係的強度屬於中度，其他兩種反向關係的強度屬於低度。（見表3）

表3：工作滿意度與留職意向和離職意向的關係（總人數：137）

	人數	工作滿意度
留職意向		
• 我打算短期內留任現在的職位	116	低度正向關係 S: $r_s=0.264^{**}$, $p=0.004$
• 往後三年，我仍然希望從事保健員或護理員工作	111	低度正向關係 S: $r_s=0.261^{**}$, $p=0.006$
• 往後三年，我仍然會在護理行業工作	111	低度正向關係 S: $r_s=0.291^{**}$, $p=0.002$

表3：工作滿意度與留職意向和離職意向的關係（總人數：137）（續）

	人數	工作滿意度
離職意向		
• 我正在考慮離職	105	中度反向關係 S: $r_s = -0.427^{**}$, $p < 0.001$
• 往後一年，我會積極地尋找另一間機構工作	100	低度反向關係 S: $r_s = -0.318^{**}$, $p = 0.001$
• 目前，我正在積極地尋找另一間機構工作	99	低度反向關係 S: $r_s = -0.353^{**}$, $p < 0.001$

S = Spearman's rho 測試

** 相關係數在 $p < 0.01$ 達到統計的顯著性

影響「工作滿意度」的「工作及工作環境因素」

本研究發現，問卷中有關「個人特質」的項目，例如年齡、性別及學歷等，均與參與者的工作滿意度沒有關係。此外，本研究結果顯示，除機構特質外，所有範疇的「工作及工作環境因素」，包括：培訓、薪酬及福利、工作時間安排和工作量、工傷和護理資源、與服務使用者關係、監管（主管）、同事關係、管理（工作機構）、職業發展及工作認同方面，均有一項或多項因素與參與者的「工作滿意度」有關係。

1. 培訓

在16項培訓因素中，有5項與工作滿意度有關係（見表4）。其中，完成了相關護理課程或機構內部培訓的參與者較滿意其工作。參與者對培訓內容的評價方面，雖然大部份內容都與工作滿意度沒有關係，但分析顯示，與同事合作和與主管工作兩方面都與參與者的工作滿意度有中度正向關係。另外，如他們在第一份護理服務工作中，獲得機構安排一位有經驗的同事來解答他們有關工作上的問題，他們的工作滿意度亦會較高。有關持續進修課程的因素及僱主是否支付或提供任何培訓或持續進修課程，這些因素都與工作滿意度沒有關係。

表4：影響工作滿意度的培訓因素

培訓	人數	工作滿意度
• 是否完成了保健員或護理員的課程或機構內部培訓	114	如此項回答「是」，其工作滿意度較高 MW: $U = 588.500$, $Z = -2.046$, $p = 0.041$
• 與同事合作	91	中度正向關係 S: $r_s = 0.417^{**}$, $p < 0.001$
• 與主管工作	90	中度正向關係 S: $r_s = 0.402^{**}$, $p < 0.001$

表4：影響工作滿意度的培訓因素（續）

培訓	人數	工作滿意度
• 安排你的工作，使工作按時完成	95	低度正向關係 S: $r_s=0.334^{**}$, $p=0.001$
• 在第一份保健員或護理員的工作，機構是否安排了一位有經驗的同事來回答有關工作上的問題	118	如此項回答「是」，其工作滿意度較高 MW: $U=893.500$, $Z=-3.211$, $p=0.001$

S = Spearman's rho 測試; MW = Mann-Whitney U測試

** 相關係數在 $p<0.01$ 達到統計的顯著性

2. 薪酬及福利

表5顯示影響工作滿意度的薪酬及福利因素。在10項薪酬及福利因素中，只有「有薪病假」與工作滿意度有關係。而薪酬滿意度，以及問卷中所提及的其他福利因素，包括僱主是否為年青護理人員提供有薪假期、假期工作有額外工資、退休金計劃、照顧子女服務或津貼、上落班交通津貼或車輛接送、獎金、學費報銷或津貼、及醫療保險或相關津貼，都與他們的工作滿意度沒有關係。

表5：影響工作滿意度的薪酬及福利因素

薪酬及福利	人數	工作滿意度
• 有薪病假	119	如此項回答「有」，其工作滿意度較高 MW: $U=799.000$, $Z=-3.082$, $p=0.002$

MW = Mann-Whitney U測試

3. 工作時間安排和工作量

在4項工作時間安排和工作量因素中，有3項與工作滿意度有關係。其中，參與者對工作時數和工作時間安排的滿意度與其工作滿意度有中度正向關係。另外，無需被要求強制加班的年青護理人員亦相對滿意他們的工作。（見表6）

表6：影響工作滿意度的工作時間安排和工作量因素

工作時間安排和工作量	人數	工作滿意度
• 你對工作時數的滿意度如何	130	中度正向關係 S: $r_s=0.522^{**}$, $p<0.001$
• 你對工作時間安排的滿意度如何	128	中度正向關係 S: $r_s=0.492^{**}$, $p<0.001$
• 即使你不願意超時工作，你是否仍會被要求強制加班	103	如此項回答「否」，其工作滿意度較高 MW: $U=910.500$, $Z=-2.012$, $p=0.044$

S = Spearman's rho 測試; MW = Mann-Whitney U測試

** 相關係數在 $p<0.01$ 達到統計的顯著性

4. 工傷和護理資源

有關工傷和護理資源的2項因素都與年青護理人員的工作滿意度有關係。認為僱主提供足夠的支援去減少工傷事故發生的參與者比較滿意其工作；同時，認為僱主提供足夠的護理資源讓他們履行工作職責的參與者亦較滿意其工作。（見表7）

表7：影響工作滿意度的工傷和護理資源因素

工傷和護理資源	人數	工作滿意度
• 你的僱主是否提供了足夠的支援去減少工傷事故發生	100	如此項回答「是」，其工作滿意度較高 MW: $U=655.000$, $Z=-4.470$, $p<0.001$
• 你的僱主是否提供了足夠的護理資源，讓你履行你的工作職責	114	如此項回答「是」，其工作滿意度較高 MW: $U=984.000$, $Z=-3.412$, $p=0.001$

MW = Mann-Whitney U測試

5. 與服務使用者關係

在5項與服務使用者關係因素中，有4項與工作滿意度有正向關係。當年青護理人員越認同有充足時間為服務對象提供直接的照顧服務時，他們的工作滿意度就越高。另外，如他們認為服務對象及其家屬越尊重他們作為護理團隊的一份子，他們的工作滿意度亦會增加；當他們工作表現良好時，經常獲得服務對象稱讚，他們的工作滿意度亦會增加。這4項正向關係的強度都較低。（見表8）

表8：影響工作滿意度的與服務使用者關係因素

與服務使用者關係	人數	工作滿意度
<ul style="list-style-type: none"> 在一週的工作中，你是否有足夠的時間為服務對象提供直接的照顧服務，例如幫助他們穿衣服，洗澡，上落床，或使用廁所 	120	低度正向關係 S: $r_s=0.222^*$, $p=0.015$
<ul style="list-style-type: none"> 你覺得你的服務對象有多大程度尊重你作為護理團隊的一份子 	123	非常低度正向關係 S: $r_s=0.190^*$, $p=0.035$
<ul style="list-style-type: none"> 一般而言，當你工作表現良好時，你的服務對象會經常稱讚你嗎 	123	低度正向關係 S: $r_s=0.325^{**}$, $p<0.001$
<ul style="list-style-type: none"> 你覺得你服務對象的家屬有多大程度尊重你作為護理團隊的一份子 	116	低度正向關係 S: $r_s=0.265^{**}$, $p=0.004$

S = Spearman's rho 測試

** 相關係數在 $p<0.01$ 達到統計的顯著性

* 相關係數在 $p<0.05$ 達到統計的顯著性

6. 監管（主管）

在10項監管（主管）因素中，有9項與工作滿意度有正向關係。其中，4項與工作滿意度的正向關係的強度屬於中度，包括「當我在工作上需要協助時，我的主管會協助我」、「我的主管支持保健員或護理員與其他護理人員（例如物理治療師，營養師，註冊護士，執業護士或其他護士）的團隊工作」、「當我工作表現良好時，我的主管會告訴我」及「你覺得你的主管有多大程度尊重你作為護理團隊的一份子」。其他5項正向關係的強度都屬於低度。而「我的主管會處罰或開除那些工作欠佳或不盡本份的保健員或護理員」則與工作滿意度沒有關係。（見表9）

表9：影響工作滿意度的監管(主管)因素

監管(主管)	人數	工作滿意度
• 我的主管在分配工作時提供了明確的說明	126	低度正向關係 S: $r_s=0.354^{**}$, $p<0.001$
• 我的主管平等地對待所有的保健員或護理員	122	低度正向關係 S: $r_s=0.317^{**}$, $p<0.001$
• 我的主管對新的和不同的主意（例如新的或更好的護理方法）持開放態度	118	低度正向關係 S: $r_s=0.348^{**}$, $p<0.001$
• 我的主管支持我的職業發展（例如提供進一步的培訓）	108	低度正向關係 S: $r_s=0.370^{**}$, $p<0.001$
• 當我在工作上需要協助時，我的主管會協助我	126	中度反向關係 S: $r_s=0.429^{**}$, $p<0.001$
• 當我照顧一位服務對象時感到擔憂，我的主管會聆聽我的顧慮	114	低度正向關係 S: $r_s=0.337^{**}$, $p<0.001$
• 我的主管支持保健員或護理員與其他護理人員（例如物理治療師，營養師，註冊護士，執業護士或其他護士）的團隊工作	110	中度反向關係 S: $r_s=0.435^{**}$, $p<0.001$
• 當我工作表現良好時，我的主管會告訴我	113	中度反向關係 S: $r_s=0.460^{**}$, $p<0.001$
• 你覺得你的主管有多大程度尊重你作為護理團隊的一份子	118	中度反向關係 S: $r_s=0.401^{**}$, $p<0.001$

S = Spearman's rho 測試

** 相關係數在 $p<0.01$ 達到統計的顯著性

7. 同事關係

在4項同事關係因素中，有3項與工作滿意度有關係。當年青護理人員認為與同事之間的合作越好，其工作滿意度就越高；同時，當他們獲得同事尊重及肯定作為護理團隊一份子，其工作滿意度亦相對增加。這2項正向關係的強度屬於低度。認為同事在工作上給予足夠支援的參與者，其工作滿意度亦較高（見表10）

表10：影響工作滿意度的同事關係因素

同事關係	人數	工作滿意度
• 你認為同事之間的合作有多好	125	低度正向關係 S: $r_s=0.345^{**}$, $p<0.001$
• 你認為同事在工作上給你的支援是否足夠	107	如此項回答「是」，其工作滿意度較高 MW: $U=454.500$, $Z=-3.185$, $p=0.001$
• 你覺得同事有多大程度尊重你作為護理團隊的一份子	121	低度正向關係 S: $r_s=0.355^{**}$, $p<0.001$

S = Spearman's rho 測試; MW = Mann-Whitney U測試

** 相關係數在 $p<0.01$ 達到統計的顯著性

8. 管理（工作機構）

有關管理（工作機構）的6項因素，全部與工作滿意度有正向關係。其中，2項正向關係的強度屬於中度，包括「我在工作上得到僱主適當的尊重或獎勵」、以及「我滿意機構制定護理政策的方式」；其他4項正向關係的強度則屬於低度。（見表11）

表11：影響工作滿意度的管理(工作機構)因素

管理(工作機構)	人數	工作滿意度
• 我在工作上得到僱主適當的尊重或獎勵	117	中度正向關係 S: $r_s=0.443^{**}$, $p<0.001$
• 我可以決定如何執行我的工作	121	低度正向關係 S: $r_s=0.349^{**}$, $p<0.001$
• 我有份參與具挑戰性的工作	120	低度正向關係 S: $r_s=0.344^{**}$, $p<0.001$
• 我有機會在工作中獲得新的技能和知識	122	低度正向關係 S: $r_s=0.393^{**}$, $p<0.001$
• 我獲得信任，可以在護理方面作決定	120	低度正向關係 S: $r_s=0.376^{**}$, $p<0.001$
• 我滿意機構制定護理政策的方式	116	中度正向關係 S: $r_s=0.416^{**}$, $p<0.001$

S = Spearman's rho 測試

** 相關係數在 $p<0.01$ 達到統計的顯著性

9. 職業發展

職業發展方面，保健員/護理員的晉升機會有多少，與其工作滿意度有正向關係。不過，這項正向關係的強度屬於非常低度。（見表12）

表12：影響工作滿意度的職業發展因素

職業發展	人數	工作滿意度
• 你認為保健員或護理員的晉升機會有多好	119	非常低度正向關係 S: $r_s=0.193^*$, $p=0.035$

S = Spearman's rho 測試

* 相關係數在 $p<0.05$ 達到統計的顯著性

10. 工作認同

在6項工作認同因素中，其中3項與工作滿意度有正向關係（見表13）。當年青護理人員越認為社會、主管、或其工作機構重視或欣賞他們的工作，他們的工作滿意度就越高。不過，這3項正向關係的強度都屬於低度。而來自同事、家人、以及朋輩的重視或欣賞，則與工作滿意度沒有關係。

表13：影響工作滿意度的工作認同因素

工作認同	人數	工作滿意度
• 你認為社會有多重視或欣賞你的保健員或護理員工作	111	低度正向關係 S: $r_s=0.261^{**}$, $p=0.006$
• 你認為你的主管有多重視或欣賞你的保健員或護理員工作	104	低度正向關係 S: $r_s=0.241^*$, $p=0.014$
• 你認為你的工作機構有多重視或欣賞你的保健員或護理員工作	105	低度正向關係 S: $r_s=0.302^{**}$, $p=0.002$

S = Spearman's rho 測試

** 相關係數在 $p<0.01$ 達到統計的顯著性

* 相關係數在 $p<0.05$ 達到統計的顯著性

5. 討論及反思

過去相關研究指出，離職意向可以是真正離職的代替者（Castle et al., 2007; Hom, Mitchell, Lee, & Griffith, 2012）。換言之，表示傾向離職的年青護理人員，他們實際上有很大機會會在一段較短的時間內向僱主提出辭職。本研究中，傾向同意「正在考慮離職」的人數百份比是39.4%；傾向同意「往後一年會積極地尋找另一間機構工作」的人數百份比是43.1%；而傾向同意「目前正在積極地尋找另一間機構工作」的人數百份比是26.3%。如離職意向是真正離職的代替者，這些傾向離職的人數百份比對於正在面對人手不足的業界無疑是一個不可忽視的警號。

本研究探討了如何鼓勵年青護理人員留職及減少離職。本研究的發現與過去相關研究結果基本上是一致的，即提升工作滿意度，可以鼓勵年青護理人員留職；而改善多個範疇的工作及工作環境因素，亦有助提升他們的工作滿意度。因此，由改善工作及工作環境因素入手，是鼓勵年青護理人員留職的正確方向。然而，根據本研究結果的特質，主要有兩方面的問題需要進一步討論和反思：

5.1 本研究發現，並不是每一項工作及工作環境因素對年青護理人員的工作滿意度都有同等影響，這是否表示無需太著重針對一些與工作滿意度沒有關係或關係強度較低的因素？除本研究問卷內容提及的因素外，是否存在其他相關的工作及工作環境因素？如是，這些因素對年青護理人員的工作滿意度又有何影響？

本研究結果顯示，讓年青護理人員在日常工作上獲得合適和足夠的支持，可以鼓勵他們留職。這些支持包括合適的工作時間安排和工作量、足夠的預防工傷措施和護理資源、主管在工作上給予協助和鼓勵、改善同事及服務使用者的關係、以及工作機構的管理方式能配合年青護理人員在工作上的需要。雖然以上部份因素與工作滿意度的關係相對較低，但整體而言，相關範疇內大部份因素都與工作滿意度有關係。至於其他因素，例如培訓、職業發展、薪酬和福利及工作認同等，對工作滿意度的影響，則需要進一步探討和思考。

培訓因素理應與工作滿意度有較大關係。過去研究顯示，除了日常工作流程，前線護理人員時刻需要面對很多複雜和具挑戰性的問題，例如生與死的問題（Marcella & Kelley, 2015）、服務對象的行為問題（Brodsky et al., 2001; Rosen et al., 2008）、護理人員與服

務對象或其家屬之間的矛盾或衝突 (Abrahamson, Suito, & Pillemer, 2009)、服務對象的健康狀況突然惡化和日趨複雜的護理服務需求 (McConnell et al., 2004; Kovach et al., 2012)。如他們無法處理或面對上述問題，他們便容易在工作上感到沮喪和不滿及產生離職念頭。因此，合適和充份的培訓對他們是非常重要的。可是，本研究發現在16項培訓因素中，有11項與工作滿意度沒有關係。其中，年青護理人員認為保健員/護理員培訓課程內容當中大部份技術性的因素都與他們的工作滿意度沒有關係，這些因素包括與服務對象溝通、認知障礙症護理和照顧有行為問題的服務對象等。參與本研究的年青護理人員，他們是否已相當了解和熟識如何與服務對象溝通，如何處理認知障礙症患者和照顧有行為問題的服務對象，因此相關培訓質素的好與壞並不影響其工作滿意度？還是因為他們比較年青並且相關工作經驗較淺，因此往往被安排處理較簡單的工作，無需面對或處理上述難題，結果令他們的工作滿意度與相關培訓質素的好與壞無關？如果答案是後者，則潛在較大的危機，若果他們需要臨時處理有關難題時，過程中出現問題的機曾則較大。

此外，培訓中有關持續進修的因素，亦應該與工作滿意度有關係。理論上，與工作有關的持續進修，能有效地幫助提升個人在工作上的知識和能力，改善工作表現，增加「升職加薪」的機會，所以這是影響工作滿意度的重要因素。不過，有研究指出，護理進修課程大多數是為了工作要求改變而設的，並不是為了提升個人的學術和職業發展而設，這個觀點的證據之一，就是護理業界內較少的向上流動機會 (Colombo, Llena-Nozal, Mercier, & Tjadens, 2011, p. 204)。簡單地說，如護理人員理解到努力進修過後是不會有「升職加薪」的機會，僱員進修與否、僱主是否支付或提供進修機會，都不會影響他們的工作滿意度。因此，要發揮持續進修對工作滿意度的正面影響，便需要有合適的條件，例如相關進修課程在一定程度上能夠提升他們的學術資歷，以及業界有良好的職業發展和晉升機會。

不過，本研究結果顯示，年青護理人員對其晉升機會、薪酬和福利的看法，與其工作滿意度的關係是非常少，甚至沒有關係，這說明什麼？有針對護理人員的階級文化研究顯示，這個勞工階層的人口本身缺乏經濟資本（例如財富），社交資本（例如社交網絡）及文化資本（例如學歷），因此他們在沒有太多選擇的情況下，對於事業發展或待遇並沒有太多要求，他們獲得一份穩定的工作已經感到很滿意，這個概念稱為這個勞工階層的「習性」 (Hebson, Rubery, & Grimshaw, 2015)。不過，以上階級文化論述未必完全適用於本研究的護理人員，因為他們都是年青人，還有很多時間和機會去爭取不同方面的「資本」；況且，他們的學歷一點也不低，大部份擁有中學或大專程度，他們在工作上可以有其他選擇或更高要求。因此，他們的工作滿意度與晉升機會、薪酬和福利的微弱關係，可能需要另類解讀。晉升機會方面，護理人員職位在很多國家都是「終身職位」 (Colombo et al., 2011, p. 205)，本港也不例外。本研究的參與者在入職前是否已對其晉升機會有所了解，

並且他們覺得這方面並不重要或選擇入職是因為有其他因素？此外，如前所述，有部份參與者已經帶有離職的傾向，因此晉升機會的多與少可能已不是他們參與本研究時對工作滿意度的重要考慮因素。薪酬和福利方面，年青人可能比較著重吸取工作經驗，並不太計較一時的待遇；而且，部份福利因素也可能與他們的自身利益沒有太大關係，例如他們大都是單身人士，因此暫時沒有需要照顧子女服務或津貼（假設他們沒有未婚子女），而且他們年青，病痛較少，對他們來說，醫療保險或津貼也可能不太重要。

工作認同方面，本研究探討了來自「社會」對護理工作的重視或欣賞程度如何影響參與者的工作滿意度。「社會」的組成部份可以是個人、家庭、社交群體、和不同機構組織及其成員。當「社會」越重視或欣賞護理人員的工作，參與者的工作滿意度就越高，反之亦然。不過，這個正向關係的強度是低度的；而本研究結果進一步顯示，這個低度正向關係的出現，可能是因為「社會」中的組成部份對護理工作的重視或欣賞程度，對參與者而言，有不同程度的重要性。參與者似乎覺得來自主管或工作機構的重視或欣賞，比較來自同事、家人、朋輩的重視或欣賞更加重要。

這個現象，本身亦可能反映本研究的年青護理人員在「社會集體意志」與「個人意志」之間徘徊和取捨。有國際組織研究指出，很多國家的「社會」都輕視和低估社區護理工作的重要性和價值（Colombo et al., 2011; World Health Organisation, 2015）。但如果年輕護理人員的「個人意志」認為「社會」或其「組成部份」是否重視或欣賞其工作都不重要，最重要是他們自己找到護理工作的價值和義意及對其人生的義意，那麼業界在處理人手短缺問題上就可能有了新的方向。在這方面，有學者進行過「培養護理工作精神」的實驗性研究，當中涉及多方面護理工作義意和生命教育的討論和思考。結果顯示，參與實驗的護理人員的工作滿意度和對護理工作的熱誠和投入等方面都有明顯的提升（Kinjerski & Skrypnek, 2008）。不過，「個人意志」容易受到「集體意志」的挑戰或影響，正如本研究的年青護理人員仍然希望他們的工作最少能夠獲得主管和工作機構的重視或欣賞。因此，「社會」的重視或欣賞護理工作，是支持和鞏固他們的「個人意志」。近年，有本港護理服務機構將「護理員」或「照顧員」職位改名和提升為「健康護理主任」，這是機構其中一種對護理工作和護理人員的重視或欣賞。

5.2 影響年青護理人員的「留職意向」和「離職意向」的因素，除了本研究所描述的「工作滿意度」，是否存在其他因素？如是，這些因素又有何影響？

本研究中，雖然參與者的留職和離職意向，均與他們的工作滿意度有關係，但整體而言，兩種關係的強度都不高。這反映他們的留職和離職意向，可能在某程度上受到其他因素所影響。那麼，其他因素又是什麼？

學者Dill et al. (2013) 引述過去研究指出，留職和離職意向，有可能受到「處境因素」(situational factors) 所規範，其中包括「職場文化」(例如經常轉換工作可能被視為有問題的) 和「苛刻的合約安排」(例如苛刻的離職條件)。Dill et al. (2013) 的研究進一步將「應變因素」(contingency factors) 視為另一種「處境因素」，並發現「應變因素」是「工作滿意度」以外，影響護理人員是否傾向留職的重要因素。「應變因素」是一些可能導致原本計劃有所改變的因素，而這些因素的出現是較難預測的，因此護理人員在選擇留職或離職時，要視乎當時情況而作出「應變」，工作滿意度很高不一定代表傾向留職，工作滿意度很低也不一定代表傾向離職。Dill et al. (2013) 的研究發現，由於社區護理服務職位一般都是較基層和低收入的職位，護理人員在考慮留職或離職時容易受到多種的「應變因素」所規範，包括經濟資源不足和個人及家庭條件的局限。舉兩個例子說明：當一位護理人員是其家庭的經濟之柱，儘管他可能很不滿意其工作，他都傾向留職，繼續為家庭帶來穩定收入；試舉一個相反例子，另一位護理人員因家人患有嚴重疾病，他需要留在家中照顧這位家人，儘管他可能很滿意其工作，他也可能較傾向離職。

「年青」本身又是否一種「處境因素」？他們在追求理想職業的過程中，可能會抱著「嘗試」的心態，當嘗試過不同職業後才撰擇一種最適合自己的，這對護理服務機構有何啟示？除了「處境因素」外，還有什麼「其他因素」影響他們的留職和離職意向？以上問題都有待進一步探討。因此，以下建議部份主要從改善工作及工作環境因素方面提升年青護理人員的工作滿意度，以鼓勵或協助他們留職。

6. 建議

根據本研究結果和上述討論及反思，我們對提供護理服務的機構/僱主、教育機構、政府及社會大眾提出以下四個方面的建議，藉此提升年青護理人員的工作滿意度，鼓勵他們留職，並希望相關建議對吸引更多有意投身社區護理服務的青年人發揮參考作用。

6.1 讓年青護理人員見到良好的職業發展機會和晉升階梯

目前保健員/護理員的職業發展機會和晉升階梯確實是有限的。這不但減低了有志投身護理行業的青年人的入職意向，同時對現職護理人員而言，他們亦看不見職業前景，甚至容易產生離職念頭。因此，要鼓勵他們留職，護理業界及政府必須讓年青護理人員看見良好的職業發展機會和晉升階梯。在這方面，我們對政府/培訓機構/護理服務機構/僱主作出以下建議：

1. 讓年青護理人員除了直接負責提供臨床護理工作外，還可以安排他們從事相關護理服務管理或復康訓練助理等工作，而這些工作將獲得較多的晉升機會。換言之，保健員/護理員可被視為護理職位的「起點」，而不是「終身職業」。以日本為例，護理員經訓練後可以成為「介護支援專門員」(Case Manager)、福祉用具專門相談員、康樂介護士、管理層甚至經營者等，發展甚為多元化。
2. 創造新的護理職位，例如開設在國外實行多年的「社區健康工作者」(Community Health Worker) 職位。培訓及聘用具有較高學歷及技能的保健員成為「社區健康工作者」，給予他們更大的自主能力及責任，讓他們協助其他專業護理團隊，負責疾病預防、健康促進及復康訓練等工作，推動市民促進個人以至社區的健康。

6.2 讓年青護理人員在日常工作上獲得足夠的支持

社區護理工作涉及多項複雜又具挑戰性的問題，機構/僱主應該對年青護理人員在日常工作上提供足夠的支持，讓他們有足夠的能力和信心去面對及處理難題，以及在合適的情況下發揮所長，我們對服務機構/僱主作出以下建議：

1. 促進年青和資深護理人員之間的合作和溝通，減少隔代鴻溝，例如機構可以為現職同事進行期望管理，讓他們了解年青人的工作及溝通特質，令他們多了解年青人，促進彼此溝通和體諒，培養團隊合作精神。
2. 提升主管在督導年青護理人員的技巧，在分配工作時提供明確及高透明度的信息、定期及用心聆聽員工在工作上的顧慮或遇到的困難、支持他們與其他護理團隊緊密合作，發揮團隊精神。
3. 彈性處理年青護理人員的工作時間安排和工作量，提供一些進修及家庭友善的政策，相信可以令年青人平衡工作和私人的時間。
4. 服務單位更應該多考慮引入樂齡科技及系統化管理，讓年青人有機會發揮自己的長處之餘，又可令他們對護理行業改觀。
5. 提供年青護理人員在工作上更大的自主性和自由度，例如在合適的情況下，讓他們決定如何執行和參與具挑戰性的工作，亦可以帶領一個小隊自主地進行一部份工作。

6.3 讓年青護理人員肯定護理工作的意義和價值，以及感受到社會大眾的重視和欣賞他們的工作及對社會帶來的貢獻

除了在職業發展和日常工作上的支持，我們也應讓年青護理人員明白和肯定自己的工作對社會具有重要的意義和價值，而且需要讓他們感受到社會大眾也是非常重視和欣賞他們的付出。這樣，即使他們在工作上遇到任何困難或挑戰，也不會輕言放棄，我們對政府/社會作出以下建議：

1. 宣揚「重視和欣賞護理工作文化」，讓護理工作得到社會大眾的高度重視和欣賞，例如日本每年11月11日定為「介護日」，藉著舉辦各項活動，嘉許護理人員；在平日，一些綜藝電視節目也會邀請藝人到護理服務機構嘗試接受服務，令社會人士對護理服務有更多認識。
2. 透過不同渠道，如電視節目、宣傳片、廣告、社交平台等宣揚護理工作的意義及護理工作對高齡化社會的重要性。

此外，我們對服務機構/僱主作出以下建議：

1. 機構可定期推行獎勵計劃，主動讚揚工作表現良好及有進步的年青護理人員。此外，機構更可以定期安排服務使用者，家屬及管理層表達對護理人員的欣賞，定期舉辦茶聚為年青護理人員打氣，建立單位內的正面及欣賞文化。
2. 定期舉辦推廣護理工作的義意和價值的工作坊、電影會、及製作刊物等，讓年青護理人員明白和肯定其執行的護理工作的價值和意義，並且明白「以人為本」的工作態度及精神，令他們更內化自己的工作價值及貢獻。
3. 業界可以多舉辦「跨機構優秀年青護理人員分享會」，表揚工作表現優秀的年青護理人員，在社會及行業充分發揮示範作用。

6.4 讓年青護理人員在持續進修及職業發展上獲得足夠的支持

通過良好的職業發展機會和晉升階梯，提供持續進修機會，給予年青護理人員一個清晰目標及信心，使他們看到進修的意義和價值。在這方面，我們對培訓機構和護理服務機構/僱主作出以下建議：

1. 提供足夠的資訊，讓年青護理人員了解相關持續進修的重要性，以及有關課程和其護理職業發展的關係，例如舉辦護理服務業的升學就業講座、為年青護理人員提供升學就業輔導服務。
2. 加強培訓機構和護理服務機構/僱主之間的溝通和合作，使年青護理人員的工作和個人進修在時間上可以互相配合。
3. 在合適的情況下，提供持續進修津貼或獎學金計劃。

7. 結論

面對護理人手短缺的問題，本研究認為培育本地年青護理人員、提升他們的工作滿意度、鼓勵他們留職、減低他們離職才是解決問題的根本方法，亦可以建立本地護理專才，為香港市民服務。

本港社區護理服務人手長期不足，在需求不斷上升的情況下，如何挽留現職護理人員是業界迫在眉睫的嚴峻問題。本研究探討如何鼓勵年青護理人員留職。研究結果顯示，提升年青護理人員的工作滿意度，便可以鼓勵他們留職；而改善多個範疇的工作及工作環境因素，有助提升他們的工作滿意度。因此，改善工作及工作環境因素是鼓勵年青護理人員留職的有效方法。

我們建議改善四個範疇的工作及工作環境因素，包括（1）讓年青護理人員看見良好的職業發展機會和晉升階梯；（2）讓年青護理人員在日常工作上獲得足夠的支持；（3）讓年青護理人員肯定護理工作的意義和價值，以及感受到社會大眾的重視和欣賞他們的工作及對社會帶來的貢獻；以及（4）讓年青護理人員在持續進修及職業發展上獲得足夠的支持。

雖然本研究以非隨機抽樣方式進行，研究結果並不能代表所有在職年青護理人員的意見，但我們相信本研究結果及相關建議對政府和護理業界在處理社區護理人手不足的問題上具有一定的參考價值。

參考書目

- Abrahamson, K., Sutor, J. J., & Pillemer, K. (2009). Conflict between nursing-home staff and residents' families: Does it increase burnout? *Journal of Aging and Health, 21*(6), 895-912.
- Ball, M. M., Lepore, M. L., Perkins, M. M., Hollingsworth, C., & Sweatman, M. (2009). "They are the reason I come to work": The meaning of resident-staff relationships in assisted living. *Journal of Aging Studies, 23*(1), 37-47.
- Bishop, C. E., Squillace, M. R., Meagher, J., Anderson, W. L., & Wiener, J. M. (2009). Nursing home work practices and nursing assistants' job satisfaction. *The Gerontologist, 49*(5), 611-622.
- Bishop, C. E., Weinberg, D. B., Leutz, W., Dossa, A., Pfefferle, S. G., & Zincavage, R. M. (2008). Nursing assistants' job commitment: effect of nursing home organizational factors and impact on resident well-being. *The Gerontologist, 48*(suppl 1), 36-45.
- Bjerregaard, K., Haslam, S. A., Morton, T., & Ryan, M. K. (2015). Social and relational identification as determinants of care workers' motivation and well-being. *Frontiers in Psychology, 6*, 1460.
- Brannon, D., Barry, T., Kemper, P., Schreiner, A., & Vasey, J. (2007). Job perceptions and intent to leave among direct care workers: evidence from the better jobs better care demonstrations. *The Gerontologist, 47*(6), 820-829.
- Brodaty, H., Draper, B., Saab, D., Low, L. F., Richards, V., Paton, H., & Lie, D. (2001). Psychosis, depression and behavioural disturbances in Sydney nursing home residents: prevalence and predictors. *International Journal of Geriatric Psychiatry, 16*(5), 504-512.
- Castle, N. G. (2010). An instrument to measure job satisfaction of certified nurse assistants. *Applied Nursing Research, 23*(4), 214-220.
- Castle, N. G., & Engberg, J. (2006). Organizational characteristics associated with staff turnover in nursing homes. *The Gerontologist, 46*(1), 62-73.
- 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.
- Chou, S. C., Boldy, D. P., & Lee, Y. H. (2002). Measuring job satisfaction in residential aged care. *International Journal for Quality in Health Care, 14*(1), 49-54.
- Colombo, F., Llana-Nozal, A., Mercier, J., & Tjadens, F. (2011) *Help wanted? Providing and paying for long-term care* (OECD Health Policy Studies). Retrieved from European Commission website: https://ec.europa.eu/health/state/docs/oecd_helpwanted_en.pdf
- Decker, F. H., Harris-Kojetin, L. D., & Bercovitz, A. (2009). Intrinsic job satisfaction, overall satisfaction, and intention to leave the job among nursing assistants in nursing homes. *The Gerontologist, 49*(5), 596-610.
- Dill, J. S., Morgan, J. C., & Marshall, V. W. (2013). Contingency, employment intentions, and retention of vulnerable low-wage workers: An examination of nursing assistants in nursing homes. *The Gerontologist, 53*(2), 222-234.

- Ejaz, F. K., Noelker, L. S., Menne, H. L., & Bagaka's, J. G. (2008). The impact of stress and support on direct care workers' job satisfaction. *The Gerontologist*, 48(suppl_1), 60-70.
- Grieshaber, L. D., Parker, P., & Deering, J. (1995). Job satisfaction of nursing assistants in long-term care. *The Health Care Supervisor*, 13(4), 18-28.
- Hebson, G., Rubery, J., and Grimshaw, D. (2015). Rethinking job satisfaction in care work: looking beyond the care debates. *Work, Employment & Society*, 0950017014556412.
- Hom, P. W., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Griffeth, R. W. (2012). Reviewing employee turnover: focusing on proximal withdrawal states and an expanded criterion. *Psychological Bulletin*, 138(5), 831.
- Hong Kong Council of Social Service (2013). LC Paper No. CB(2)761/12-13(03). Retrieved from http://www.legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/ws/papers/ws_p.htm
- Hong Kong Council of Social Service (2015). LC Paper No. CB(2)628/14-15(01). Retrieved from www.legco.gov.hk/yr14-15/.../ws/.../ws20150120cb2-628-1-c.pdf
- Hong Kong Council of Social Service (2017). Salary Survey for NGOs 2017. Hong Kong : HKCSS.
- Kim, J., Wehbi, N., Dellifraire, J. L. and Brannon, D. (2014) The joint relationship between organizational design factors and HR practice factors on direct care worker's job satisfaction and turnover intent. *Health Care Management Review*, 39(2), 174 – 184.
- Kim, S. W., Price, J. L., Muelle, r. C. W., & Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital. *Human Relations*, 49(7), 947-976.
- Kinjerski, V., & Skrypnek, B. J. (2008). The Promise of Spirit at Work Increasing Job Satisfaction and Organizational Commitment and Reducing Turnover and Absenteeism in Long-Term Care. *Journal of Gerontological Nursing*, 34(10), 17-25.
- Kovach, C. R., Simpson, M. R., Joosse, L., Logan, B. R., Noonan, P. E., Reynolds, S. A., ... & Raff, H. (2012). Comparison of the effectiveness of two protocols for treating nursing home residents with advanced dementia. *Research in Gerontological Nursing*, 5(4), 251-263.
- Legislative Council Secretariat (2015). “Challenges of population ageing” (Research Brief Issue No. 1 2015 – 2016. Retrieved from <http://www.legco.gov.hk/research-publications/english/1516rb01-challenges-of-population-ageing-20151215-e.pdf>
- McCaughey, D., McGhan, G., Walsh, E. M., Rathert, C., & Belue, R. (2014). The relationship of positive work environments and workplace injury: evidence from the National Nursing Assistant Survey. *Health Care Management Review*, 39(1), 75-88.
- Marcella, J., & Kelley, M. L. (2015). “Death Is Part of the Job” in Long-Term Care Homes. *SAGE Open*, 5(1), 2158244015573912.
- McConnell, E. S., Lekan-Rutledge, D., Nevidjon, B., & Anderson, R. (2004). Complexity theory: A long-term care specialty practice exemplar for the education of advanced practice nurses. *Journal of Nursing Education*, 43(2), 84-87.
- McGilton, K. S., Hall, L. M., Wodchis, W. P., & Petroz, U. (2007). Supervisory support, job stress, and job satisfaction among long-term care nursing staff. *Journal of Nursing Administration*, 37(7/8), 366-372.

- Miller, E. A., Livingstone, I., & Ronneberg, C. R. (2017). Media Portrayal of the Nursing Homes Sector: A Longitudinal Analysis of 51 U. S. Newspapers. *The Gerontologist*, 57(3), 487-500.
- Monahan, R. S., & McCarthy, S. (1992). Nursing home employment: The nurse's aide's perspective. *Journal of Gerontological Nursing*, 18(2), 13-16.
- Parsons, S. K., Simmons, W. P., Penn, K., & Furlough, M. (2003). Determinants of satisfaction and turnover among nursing assistants: The results of a statewide survey. *Journal of Gerontological Nursing*, 29(3), 51-58.
- Robison, J., & Pillemer, K. (2007). Job satisfaction and intention to quit among nursing home nursing staff: do special care units make a difference?. *Journal of Applied Gerontology*, 26(1), 95-112.
- Rosen, J., Stiehl, E. M., Mittal, V., & Leana, C. R. (2011). Stayers, leavers, and switchers among certified nursing assistants in nursing homes: A longitudinal investigation of turnover intent, staff retention, and turnover. *The Gerontologist*, 51(5), 597-609.
- Rosen, T., Lachs, M. S., Bharucha, A. J., Stevens, S. M., Teresi, J. A., Nebres, F., & Pillemer, K. (2008). Resident-to-resident aggression in long-term care facilities: Insights from focus groups of nursing home residents and staff. *Journal of the American Geriatrics Society*, 56(8), 1398-1408.
- Squillace, M. R., Remsburg, R. E., Bercovitz, A., Rosenoff, E., & Branden, L. (2007). An introduction to the National Nursing Assistant Survey: Programs and collection procedures. *Vital and Health Statistics*, 1(44), 1-54.
- Stearns, S. C., & D'arcy, L. P. (2008). Staying the course: Facility and profession retention among nursing assistants in nursing homes. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 63(3), S113-S121.
- Sung, H. C., Chang, S. M., & Tsai, C. S. (2005). Working in long-term care settings for older people with dementia: nurses' aides. *Journal of Clinical Nursing*, 14(5), 587-593.
- Temple, A., Dobbs, D., & Andel, R. (2009). Exploring correlates of turnover among nursing assistants in the National Nursing Home Survey. *Health Care Management Review*, 34(2), 182-190.
- The Elderly Services Association of Hong Kong (2013). LC Paper No. CB(2)663/12-13(01). Retrieved from http://www.legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/ws/papers/ws_n.htm
- World Health Organization (2015). *World Report on Ageing and Health*. Geneva: WHO.
- Yeatts, D. E., & Seward, R. R. (2000). Reducing turnover and improving health care in nursing homes: The potential effects of self-managed work teams. *The Gerontologist*, 40(3), 358-363.
- Zeng, Z., & Honig, B. (2017). A study of living wage effects on employees' performance-related attitudes and behaviour. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 34(1), 19-32
- Zhang, Y., Punnett, L., Gore, R. and The CPH-NEW Research Team. (2014). Relationships among Employees' working conditions, mental health, and intention to leave in nursing homes. *Journal of Applied Gerontology*, 33(1), 6- 23.

附頁：調查問卷

香港公開大學護理及健康學部與基督教香港信義會社會服務部正進行一項有關護理服務業工作者的研究，目的旨在了解保健員和護理員的工作滿意度、留職意向、離職意向及其影響因素，並以問卷方式收集有關資料。我們期望有關研究結果對改善護理服務業工作者的工作滿意度能發揮重要的參考作用。

我們誠邀閣下參與這項研究。閣下只需完成本「香港護理服務業工作者：工作滿意度、留職意向、離職意向及其影響因素研究」問卷，需時大約20分鐘。

本問卷以不記名方式收集有關資料。閣下的私隱權利會完全受到保護，問卷內容不涉及個人識別資料，所有個人資料將會以編號代替，並不會被公開。所收集的資料只會用作學術研究和發表整體報告。

閣下的參與純屬自願性質。參與研究過程中，閣下有權就此研究項目的任何部份提出疑問，以及有權隨時終止或退出參與研究，而有關決定不會引致任何不良後果。

如閣下同意參與這項研究，請閣下完成本問卷，並將問卷放入附上的不記名回郵信封內，交回研究人員；如閣下不同意參與這項研究，則無需理會此問卷。

如閣下對是項研究有任何查詢，請聯絡香港公開大學護理及健康學部副主任李燕瓊教授（電話：3120 2646）。

如閣下想了解更多有關研究參與者的權益，請聯絡香港公開大學研究倫理委員會秘書處（香港公開大學大學研究中心，電話：2768 6251）。

感謝閣下參與這項研究！

(請在適當的空格內填上✓號)

A. 工作滿意度

A1. 整體而言，你對工作的滿意度如何？

- 非常滿意
- 尚算滿意
- 有些不滿意
- 非常不滿意
- 不知道
- 拒絕回應

B. 留職意向

B1. 請就以下各項有關你留職意向的陳述，選出符合你同意或不同意的程度。

		非常同意	尚算同意	有些不同意	非常不同意	不知道	拒絕回應
a	我打算短期內留任現在的職位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	往後三年，我仍然希望從事保健員或護理員工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	往後三年，我仍然會在護理行業工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. 離職意向

C1. 請就以下各項有關你離職意向的陳述，選出符合你同意或不同意的程度。

		非常同意	尚算同意	有些不同意	非常不同意	不知道	拒絕回應
a	我正在考慮離職	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	往後一年，我會積極地尋找另一間機構工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	目前，我正在積極地尋找另一間機構工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. 培訓

D1. 你是否完成了保健員或護理員的課程或機構內部培訓？

- 是
- 否
- 不知道
- 拒絕回應

D2. (如D1的答案為「是」才需回答此題) 對於保健員或護理員的培訓作為準備你執行不同方面的工作，請選出你對該培訓的評價。

		非常好	好	普通	不好	沒有提供	不知道	拒絕回應
a	護理技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	與服務對象溝通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	與同事合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	與主管工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	處理工作上的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f	記錄服務對象的資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g	安排你的工作，使工作按時完成	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h	認知障礙症護理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i	照顧有行為問題的服務對象（例如打擾他人或有攻擊行為）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j	預防工傷事故發生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D3. 在你第一份保健員或護理員的工作，機構是否安排了一位有經驗的同事來回答你有關工作上的問題？

- 是
- 否
- 不知道
- 拒絕回應

D3.1 (如D3的答案為「是」才需回答此題) 你認為機構為你安排一位有經驗的同事，對你第一份保健員或護理員的工作是否有幫助？

- 是
- 否
- 不知道
- 拒絕回應

D4. 過去兩年，你是否有修讀保健員或護理員的持續進修課程？

- 是
- 否
- 不知道
- 拒絕回應

D4.1 (如D4的答案為「是」才需回答此題) 一般而言，你認為你所修讀過的保健員或護理員持續進修課程，對你的工作有多大幫助？

- 有很大幫助
- 有一些幫助
- 完全沒有幫助
- 不知道
- 拒絕回應

D5. 你的僱主是否替你支付或提供任何培訓或持續進修課程？

- 是
- 否
- 不知道
- 拒絕回應

E. 薪酬及福利

E1. 你對現時薪金的滿意度如何？

- 非常滿意
- 尚算滿意
- 有些不滿意
- 非常不滿意
- 不知道
- 拒絕回應

E2. 你的僱主是否為你提供以下福利？

		是	否	不知道	拒絕回應
a	有薪病假	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	有薪假期	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	在假期工作時，有額外工資	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	退休金計劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	照顧子女服務或津貼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f	上落班交通津貼或車輛接送	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g	獎金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h	學費報銷或津貼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i	醫療保險或津貼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E2.1. 如有其它福利，請明確說明：

F. 工作時間安排和工作量

F1. 你對工作時數的滿意度如何？

- 非常滿意
- 尚算滿意
- 有些不滿意
- 非常不滿意
- 不知道
- 拒絕回應

F2. 你對工作時間安排的滿意度如何？

- 非常滿意
- 尚算滿意
- 有些不滿意
- 非常不滿意
- 不知道
- 拒絕回應

F3. 即使你不願意超時工作，你是否仍會被要求強制加班？

- 是
- 否
- 不知道
- 拒絕回應

F3.1 (如F3的答案為「是」才需回答此題) 過去一個月，你有多少次被要求強制加班？

- 沒有
- 1至2次
- 3至5次
- 超過5次
- 不知道
- 拒絕回應

G. 工傷和護理資源

G1. 你的僱主是否提供了足夠的支援去減少工傷事故發生？

- 是
- 否
- 不知道
- 拒絕回應

G2. 你的僱主是否提供了足夠的護理資源，讓你履行你的工作職責？

- 是
- 否
- 不知道
- 拒絕回應

H. 客戶關係

H1. 在一週的工作中，你是否有足夠的時間為服務對象提供直接的照顧服務，例如幫助他們穿衣服，洗澡，上落床，或使用廁所？

- 有多於足夠的時間
- 有足夠的時間
- 不足夠的時間
- 不知道
- 拒絕回應

H2. 你大部份工作日都被安排照顧相同的服務對象，或是每天或每週都被安排照顧不同的服務對象？

- 相同的服務對象
- 不同的服務對象
- 兩者皆有
- 不知道
- 拒絕回應

H3. 你覺得你的服務對象有多大程度尊重你作為護理團隊的一份子？

- 很大程度上尊重
- 某程度上尊重
- 一點也沒有尊重
- 不知道
- 拒絕回應

H4. 一般而言，當你工作表現良好時，你的服務對象會經常稱讚你嗎？

- 經常會
- 有時會
- 從來不會
- 不知道
- 拒絕回應

H5. 你覺得你服務對象的家屬有多大程度尊重你作為護理團隊的一份子？

- 很大程度上尊重
- 某程度上尊重
- 一點也沒有尊重
- 服務對象的家屬不認識我
- 不知道
- 拒絕回應

I. 監管

I1. 以下問題是關於你的主管。他/她是每天監督和指導你工作的人。請就以下各項關於你主管的陳述，選出符合你同意或不同意的程度。

		非常同意	尚算同意	有些不同意	非常不同意	不知道	拒絕回應
a	我的主管在分配工作時提供了明確的說明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	我的主管平等地對待所有的保健員或護理員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	我的主管對新的和不同的主意（例如新的或更好的護理方法）持開放態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	我的主管支持我的職業發展（例如提供進一步的培訓）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	當我在工作上需要協助時，我的主管會協助我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f	當我照顧一位服務對象時感到擔憂，我的主管會聆聽我的顧慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g	我的主管支持保健員或護理員與其他護理人員（例如物理治療師，營養師，註冊護士，執業護士或其他護士）的團隊工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h	我的主管會處罰或開除那些工作欠佳或不盡本份的保健員或護理員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i	當我工作表現良好時，我的主管會告訴我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I2. 你覺得你的主管有多大程度尊重你作為護理團隊的一份子？

- 很大程度上尊重
- 某程度上尊重
- 一點也沒有尊重
- 不知道
- 拒絕回應

J.同事關係

J1. 你認為同事之間的合作有多好？

- 非常好
- 好
- 普通
- 不好
- 不知道
- 拒絕回應

J2. 你認為同事在工作上給你的支援是否足夠？

- 是
- 否
- 不知道
- 拒絕回應

J3. 你覺得同事有多大程度尊重你作為護理團隊的一份子？

- 很大程度上尊重
- 某程度上尊重
- 一點也沒有尊重
- 不知道
- 拒絕回應

J4. 你認為同事的流動性有多大？流動性是指有保健員或護理員離職，並有新的保健員或護理員入職。

- 很大
- 有些大
- 很少
- 沒有
- 不知道
- 拒絕回應

K. 管理

K1. 請就以下各項有關你工作機構的陳述，選出符合你同意或不同意的程度。

		非常同意	尚算同意	有些不同意	非常不同意	不知道	拒絕回應
a	我在工作上得到僱主適當的尊重或獎勵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	我可以決定如何執行我的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	我有份參與具挑戰性的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	我有機會在工作中獲得新的技能和知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	我獲得信任，可以在護理方面作決定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f	我滿意機構制定護理政策的方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L. 職業發展

L1. 你認為保健員或護理員的晉升機會有多好？

- 非常好
- 好
- 普通
- 不好
- 不知道
- 拒絕回應

M. 工作認同

M1. 你認為社會有多重視或欣賞你的保健員或護理員工作？

- 非常重視或欣賞
- 有些重視或欣賞
- 一點也沒有重視或欣賞
- 不知道
- 拒絕回應

M2. 你認為你的家人有多重視或欣賞你的保健員或護理員工作？

- 非常重視或欣賞
- 有些重視或欣賞
- 一點也沒有重視或欣賞
- 不知道
- 拒絕回應

M3. 你認為你的同事有多重視或欣賞你的保健員或護理員工作？

- 非常重視或欣賞
- 有些重視或欣賞
- 一點也沒有重視或欣賞
- 不知道
- 拒絕回應

M4. 你認為你的主管有多重視或欣賞你的保健員或護理員工作？

- 非常重視或欣賞
- 有些重視或欣賞
- 一點也沒有重視或欣賞
- 不知道
- 拒絕回應

M5. 你認為你的工作機構有多重視或欣賞你的保健員或護理員工作？

- 非常重視或欣賞
- 有些重視或欣賞
- 一點也沒有重視或欣賞
- 不知道
- 拒絕回應

M6. 你認為你的朋輩有多重視或欣賞你的保健員或護理員工作？

- 非常重視或欣賞
- 有些重視或欣賞
- 一點也沒有重視或欣賞
- 不知道
- 拒絕回應

N. 機構特質

N1. 你現時主要在以下哪一項服務工作？（只需選擇以下其中一項）

- 長者院舍照顧服務
- 長者家居照顧服務
- 長者日間護理服務
- 殘疾人士住宿服務
- 殘疾人士家居照顧服務
- 殘疾人士日間訓練服務
- 不知道
- 拒絕回應

N2. 你的工作機構是否非政府組織（NGO）？

- 是
- 否
- 不知道
- 拒絕回應

O. 背景資料

O1. 你屬於以下哪一個年齡組別？

- 18 – 20
- 21 – 25
- 26 – 30
- 31 – 35
- 36 – 40
- 41 – 45
- 46 – 50
- 51 – 55
- 56 – 60
- 61 – 65
- 66或以上
- 不知道
- 拒絕回應

O2. 你的性別是什麼？

- 女
- 男
- 不知道
- 拒絕回應

O3. 你的婚姻狀況如何？

- 單身
- 已婚
- 離婚
- 喪偶
- 不知道
- 拒絕回應

O4. 你的最高學歷是什麼？

- 小學或以下
- 中學
- 大專或以上
- 不知道
- 拒絕回應

O5. 你從事保健員或護理員工作有多久？

年數： _____

- 不知道
- 拒絕回應

O6. 你現時的職位是什麼？

- 保健員
- 護理員
- 不知道
- 拒絕回應

全卷完

研究人員名單

書名：香港年青護理人員工作滿意度、留職意向、離職意向及其影響因素研究

研究人員名單：

李國麟教授 (香港公開大學護理及健康學院 院長及教授)

李燕瓊教授 (香港公開大學護理及健康學院 副院長及教授)

何家銘博士 (香港公開大學護理及健康學院 助理教授)

林靜宜 (香港公開大學護理及健康學院 高級講師)

余慧敏 (香港公開大學護理及健康學院 高級講師)

鍾玉倩 (香港公開大學護理及健康學院 講師)

黃翠恩 (基督教香港信義會社會服務部 服務總監)

魏琦 (基督教香港信義會社會服務部 計劃主任)

譚梓浩 (基督教香港信義會社會服務部 服務統籌員)

出版：

基督教香港信義會社會服務部

九龍窩打老道50A信義樓一樓

電話：3590-8565 傳真：3460-5241

印刷數量：

500本

版權所有 © 基督教香港信義會社會服務部 及 香港公開大學護理及健康學院

