

國際護理協會 2009全球護理人員職場期望與需求調查



大綱

- 研究目的
- 調查方法
- 調查對象
- 研究結果
 - 護理工作觀感
 - 議題及挑戰
 - 正向執業環境
 - 護理專業團體



前言

- 國際護理協會(ICN)、國際醫院聯盟(IHF)、世界藥學會(FIP)、世界物理治療聯盟(WCPT)、世界牙醫學會(FDI)、世界醫學會(WMA)以及全球衛生人力聯盟(GHWA)正積極合作，自2008年推行五年正向工作環境(Positive Practice Environment, PPE)行動計畫，以便儘速改善衛生專業人員之工作環境及吸引人與人員留任。
- 正向工作環境可確保衛生工作人員之健康、安全及福祉，支持有品質之病患照護，改善動機，以及促進個人及組織之整體工作績效。
- 公立醫院聘用契約護理人員數佔49.9%，離職率達18.1%。而正職護理人員中，持護理師執照佔護士職缺者有51.4%，明顯高資低聘。護理人員聘任狀況亟需改善。

研究目的

期望經由本研究更深入了解
護理人員對其專業和職場環境的觀感，
以及護理專業所面對的各式機會與挑戰。

主要研究發現

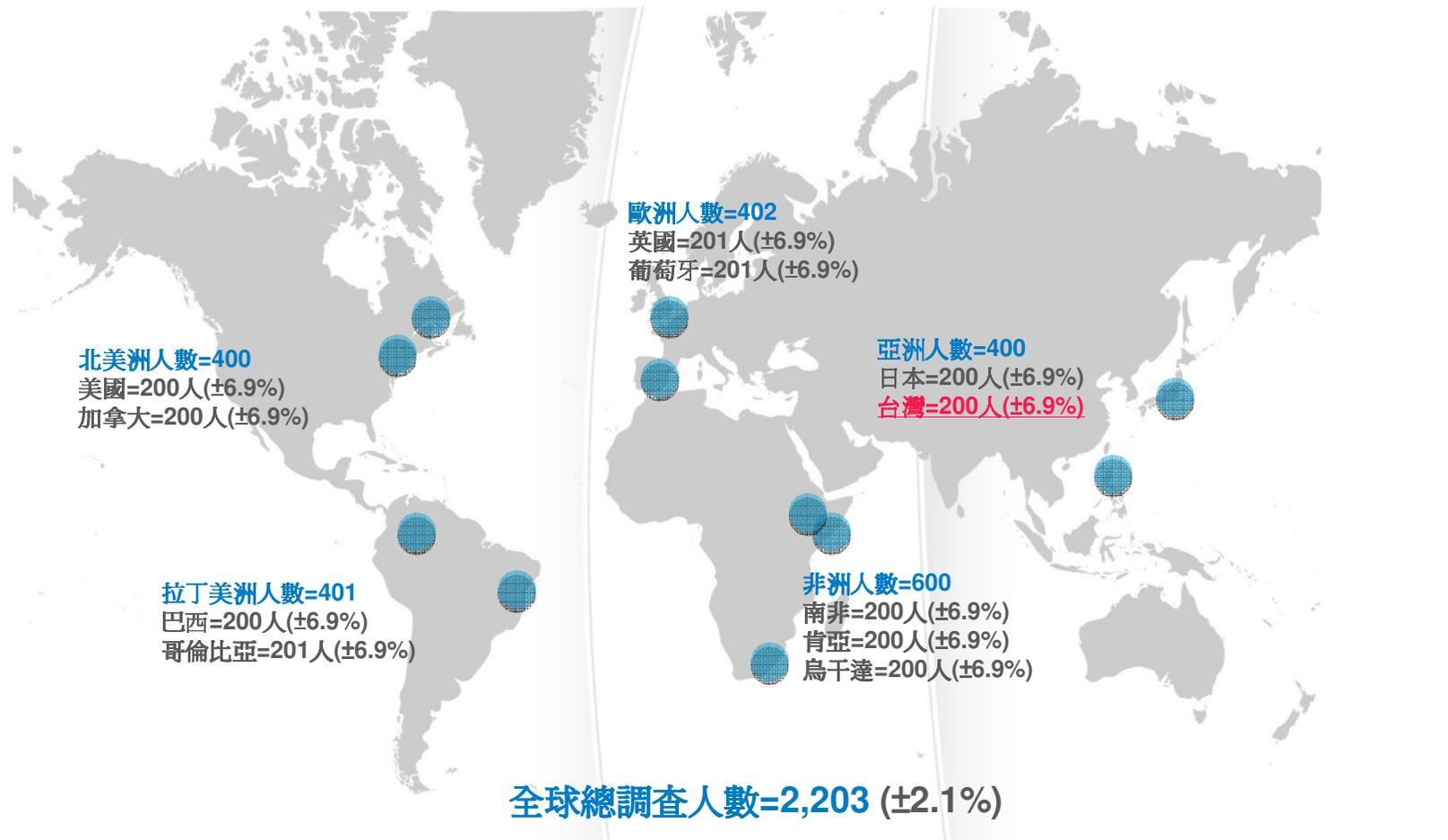
- 護理人員對護理專業的觀感
- 護理職場上的機會與挑戰
- 對「正向執業環境」宗旨與目標的見解及經驗
- 護理人員對醫療照護的貢獻被認同及重視的程度
- 護理專業團體或其他單位的協助

調查方法



研究方法

- 田野調查：2009年4月10日至5月28日
- 於11國進行調查
- 有代表性的取樣設計，醫院及非醫院護理人員，分層抽樣模式



調查及取樣方法

- APCO Insight 以面對面會談方式訪問全球 2,203 名持有執照的註冊護理人員
- 受限於無法取得各國護理人員的完整名單，因此在挑選受訪對象時，已儘可能涵蓋，選出最能代表各國不同地區、工作場所及專業領域的護理人員，以確保調查的代表性。
- 台灣的取樣步驟：

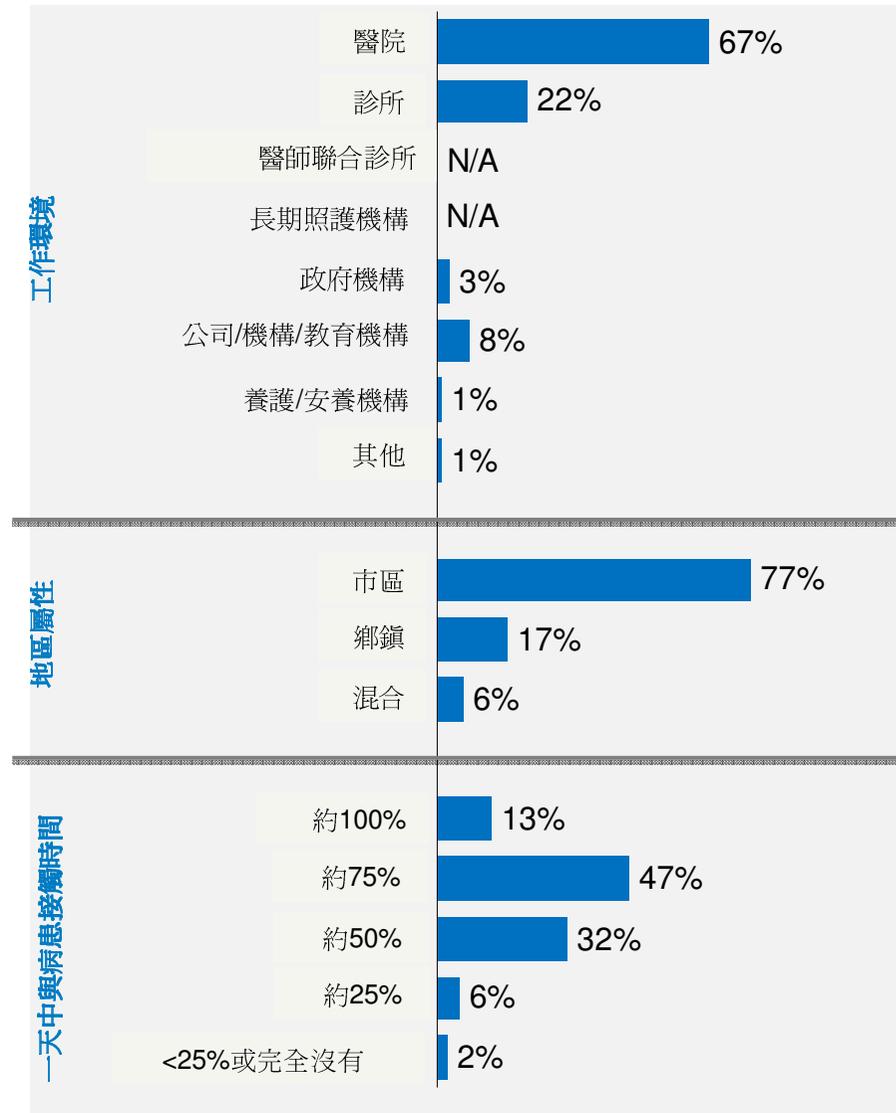
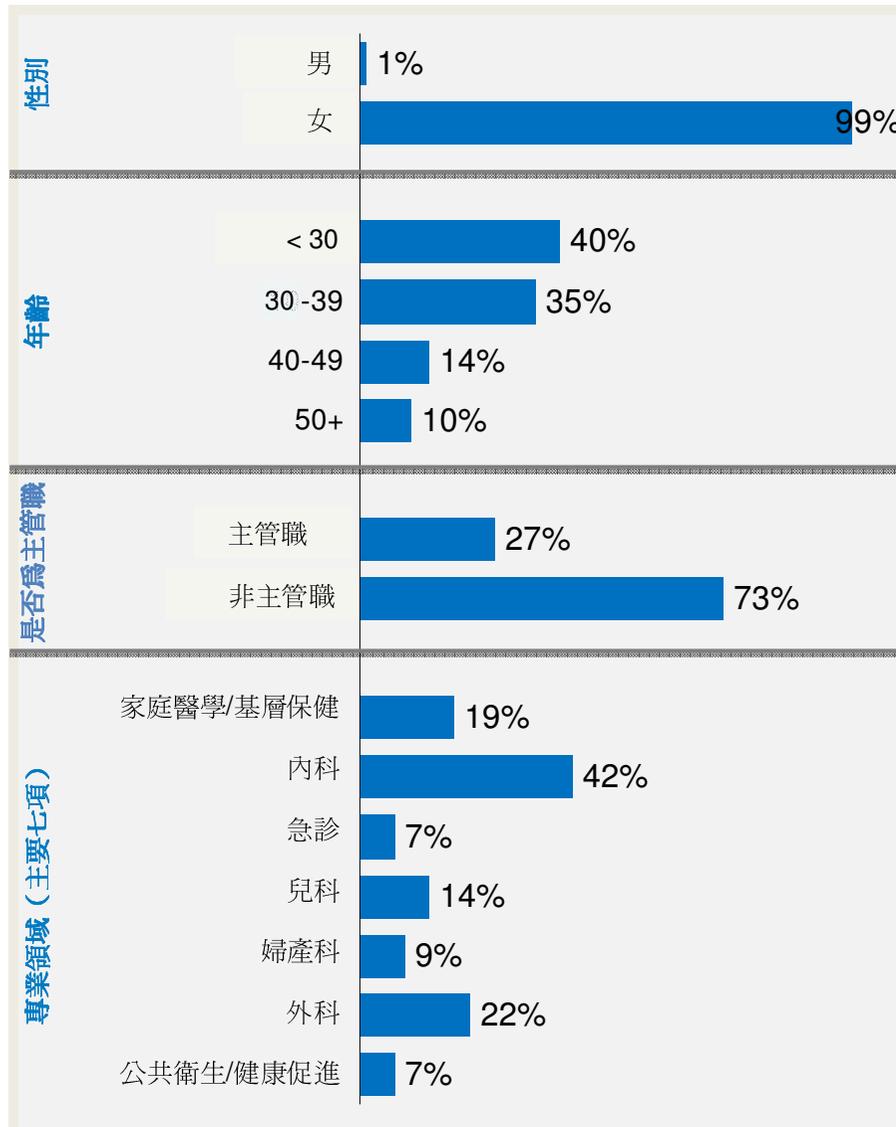
抽樣架構	抽樣策略	護理人員選樣方式
政府登記之全台灣各城市醫院、醫學中心及診所的完整清單	兩階段配額抽樣： • 第一階段 採分層抽樣方式，分層抽取地區、城市及醫療機構類型 • 第二階段 隨機抽選醫療機構	• 小型診所/醫院 各機構一名護理人員受訪 • 各地區主要醫院 經由醫師及護理長推薦，各機構至多五名護理人員受訪。若一機構有超過一名護理人員受訪，每名護理人員必須來自不同專業領域

調查對象分佈

台灣



台灣調查對象主要分佈



參與調查對象之所屬護理專業團體分佈

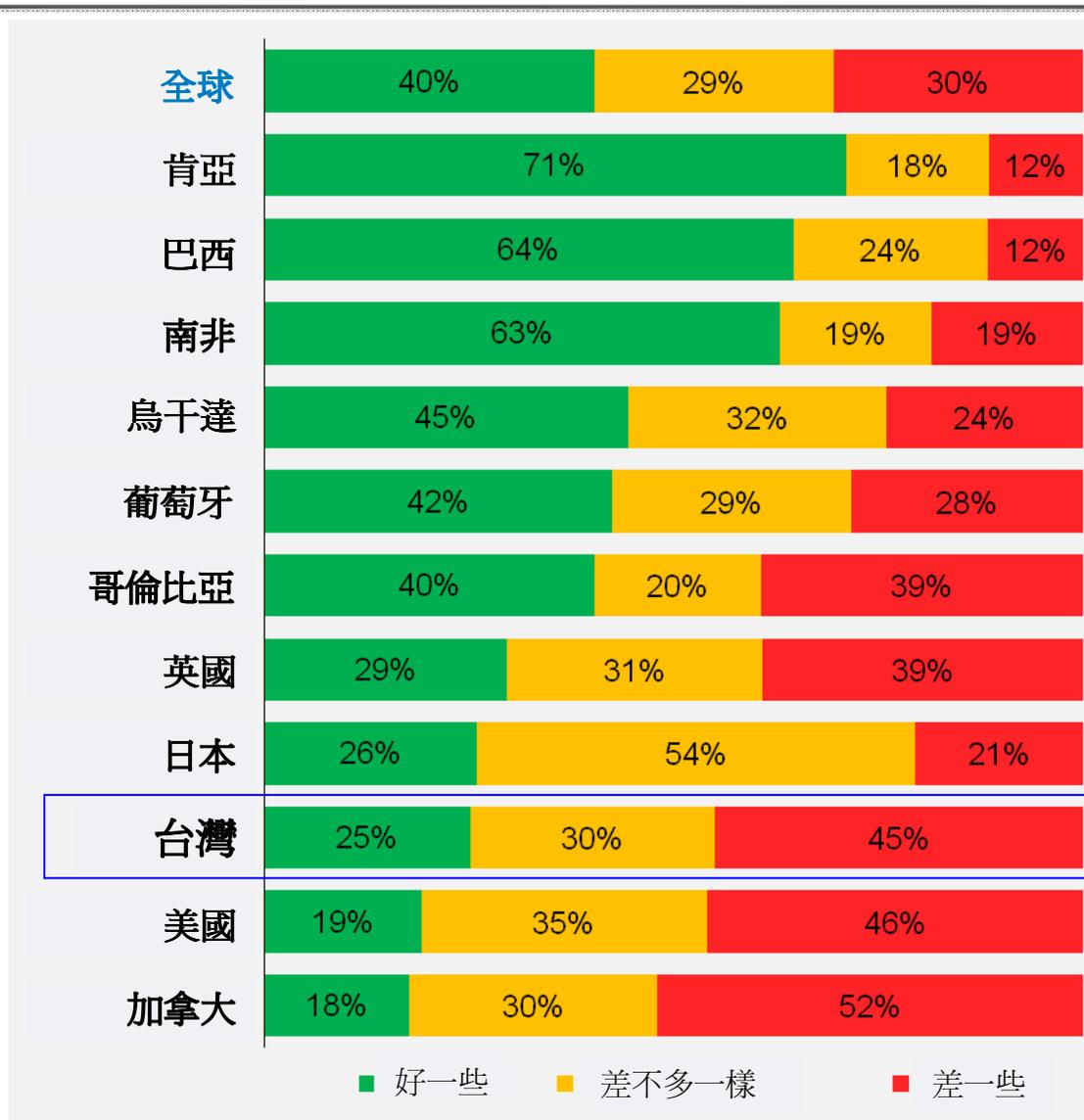
國家	護理組織	% (可複選)
台灣 [n=86]	Nurse Unions	61
	Institute of Nursing	27
	Kaosiung County Nurses Association 高雄縣護理師護士公會	6
	Nursing Association of Nurse/the association of nurses	4
	Taipei Nurse Association 台北市護理師護士公會	2
	Taichung County Nurses Association 台中縣護理師護士公會	2
	Taipei County Nurse Association 台北縣護理師護士公會	1
	Chinese Nursing Association	1
	Association of private medical institutions	1
	Echocardiography Association	1

研究結果

護理工作觀感



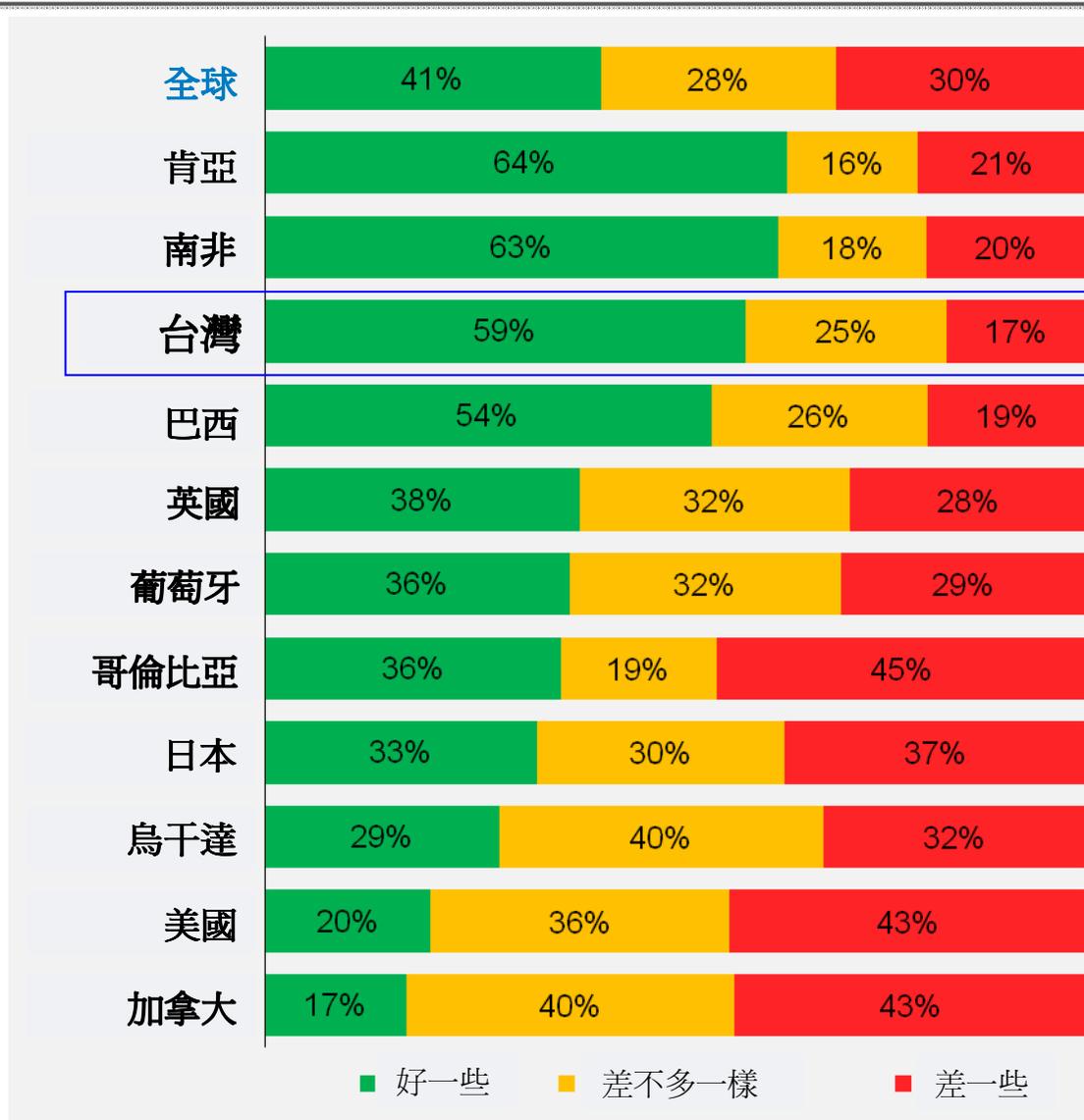
護理工作與五年前相比



- 全球
四成護理人員認為，
護理工作較五年前好
- 台灣
約半數(45%)護理人員認為，
護理工作較五年前差

Q1. 在您看來，您覺得現如今的護理工作同「五年前」相比較，是好一些，差一些，還是差不多一樣？【如受訪者從事護理工作的時間少於五年-「您剛開始工作的時候」】
註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。。

國家醫療照護品質與五年前相比



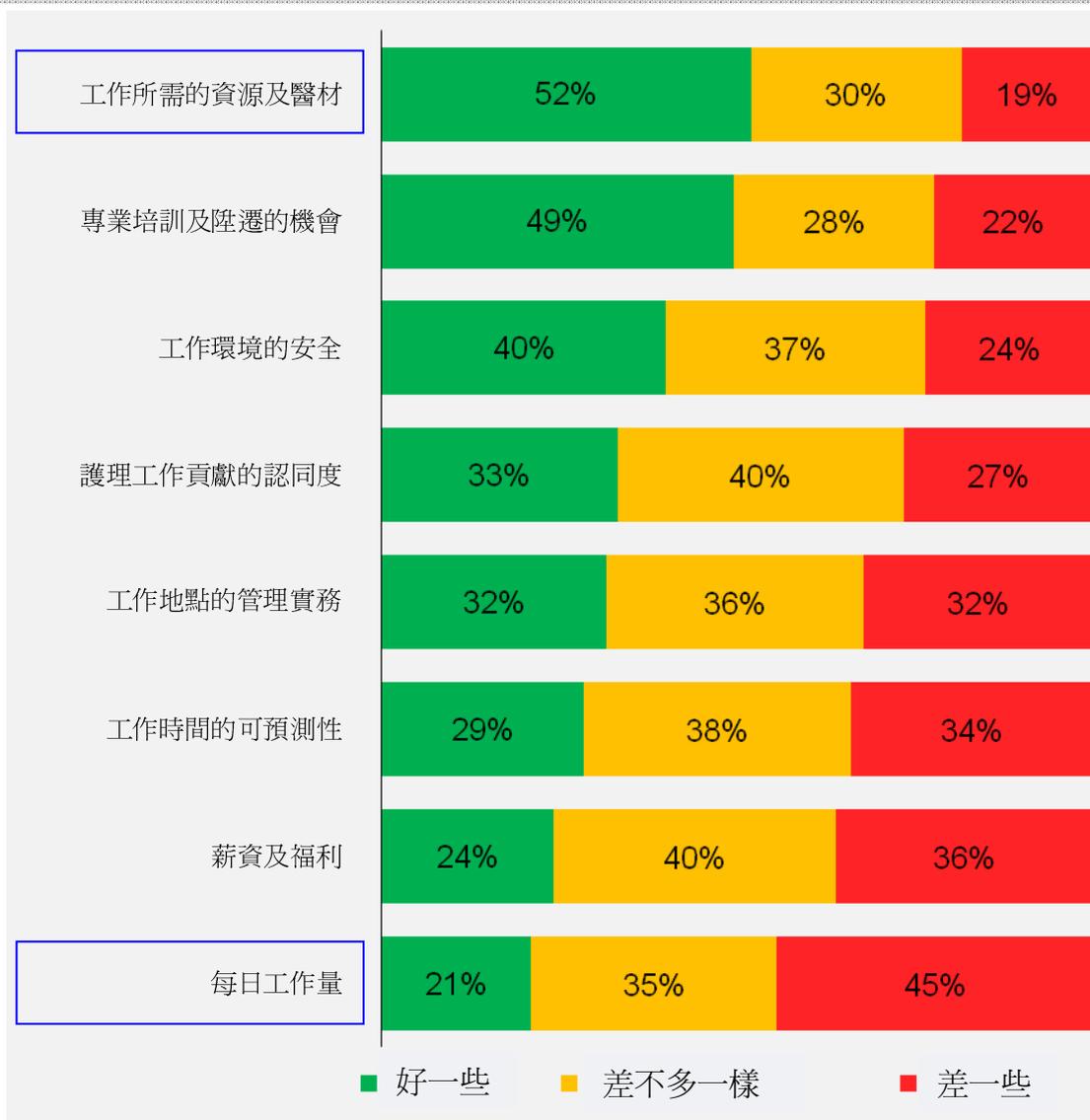
- 全球**

四成(41%)護理人員認為，自己國家醫療照護較五年前為佳
- 台灣**

約六成(59%)護理人員認為，自己國家醫療照護體系較五年前為佳

Q2. 在您看來，您國家如今的醫療系統的品質同「五年前」相比較，是好一些，差一些，還是差不多一樣？
 註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

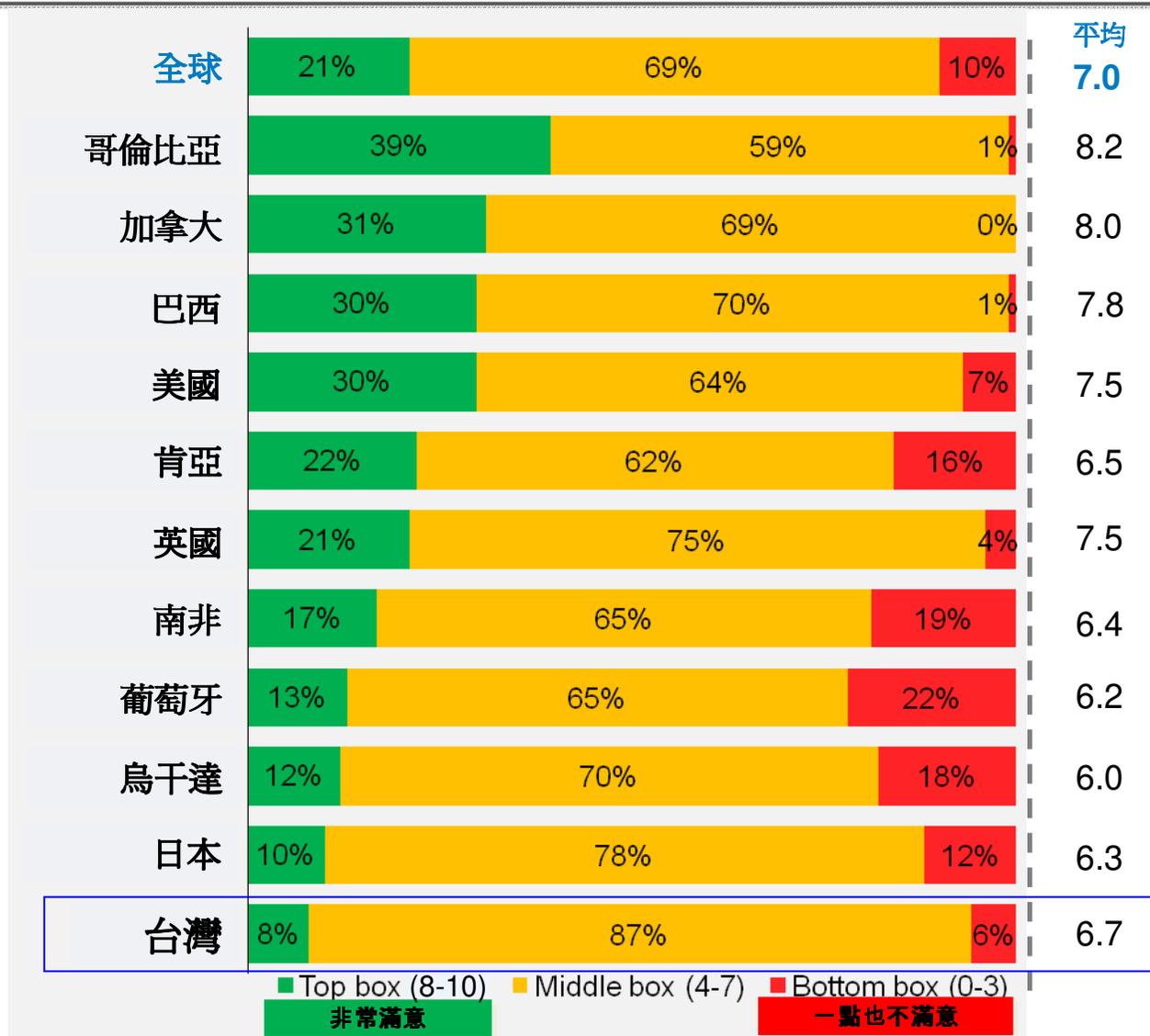
具體工作項目與五年前相比



- 半數(52%)台灣護理人員認為資源及醫材、專業培訓及陞遷機會較五年前佳
- 近半(45%)台灣護理人員覺得，每日工作量較五年前重

Q3. 現在我們考慮更具體一些的，您覺得目前(插入)同「五年前」相較，是好一些，差一些，還是差不多一樣？
 【若從事護理工作的時間少於五年-「您剛開始工作的時候」】
 註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。。

對於護理工作的滿意度



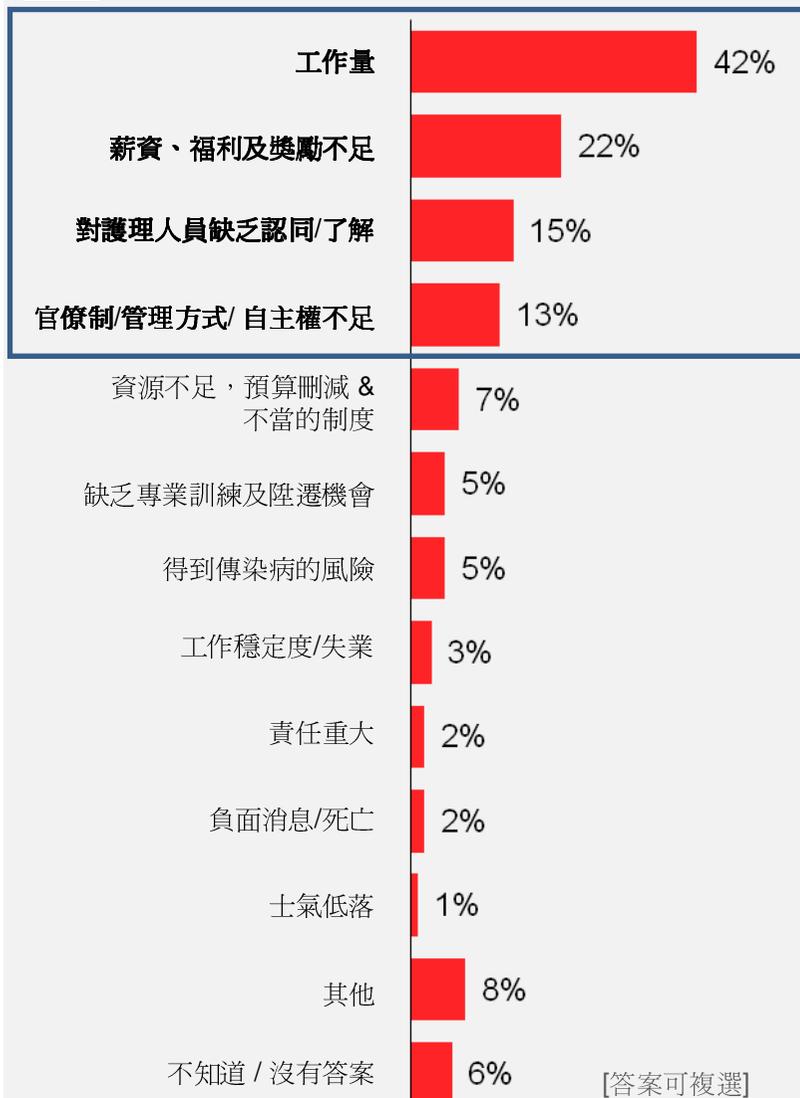
- 全球**
 當護理人員對自己工作滿意度進行0至10分的評比時，以0代表「一點也不滿意」，10「非常滿意」的標準，全球護理人員對自己職業有7分滿意度。

- 台灣**
 台灣護理人員的平均滿意度為6.7分；但僅8%感到「非常滿意」，為受訪11個國家中最後一名

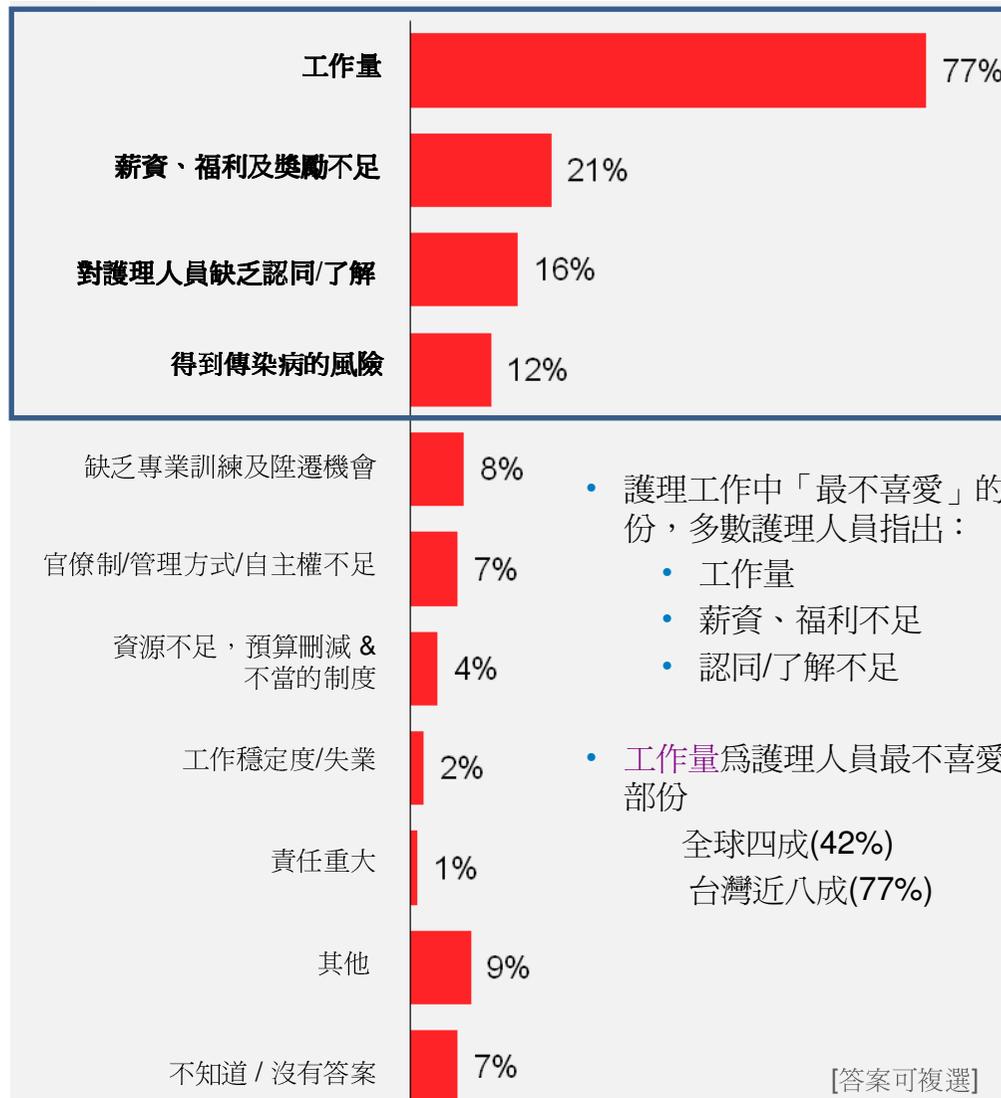
Q4. 考慮到您自己做為一名護理人員經驗，您對護理工作滿意度為何？請用0~10作為對於滿意度的評分，其中0代表一點也不滿意，10代表非常滿意。您可用0到10之間的任一數字給予評分。
 註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

護理工作中最不喜愛的部份：全球 vs. 台灣

全球



台灣



- 護理工作中「最不喜愛」的部份，多數護理人員指出：
 - 工作量
 - 薪資、福利不足
 - 認同/了解不足
- 工作量為護理人員最不喜愛的部份

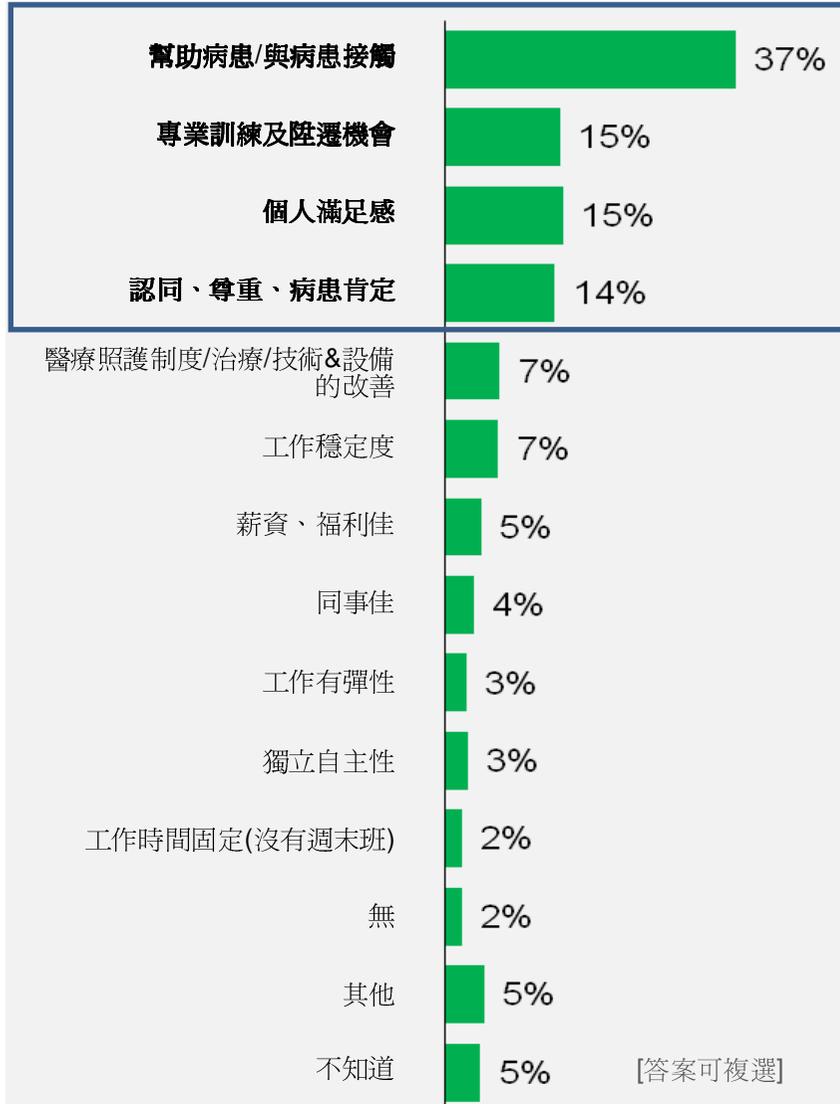
全球四成(42%)
台灣近八成(77%)

Q5. 接下來還是考慮到您自己做為一名護理人員的經驗，現如今護理人員工作最不利的部份是什麼呢？【答案可複選】

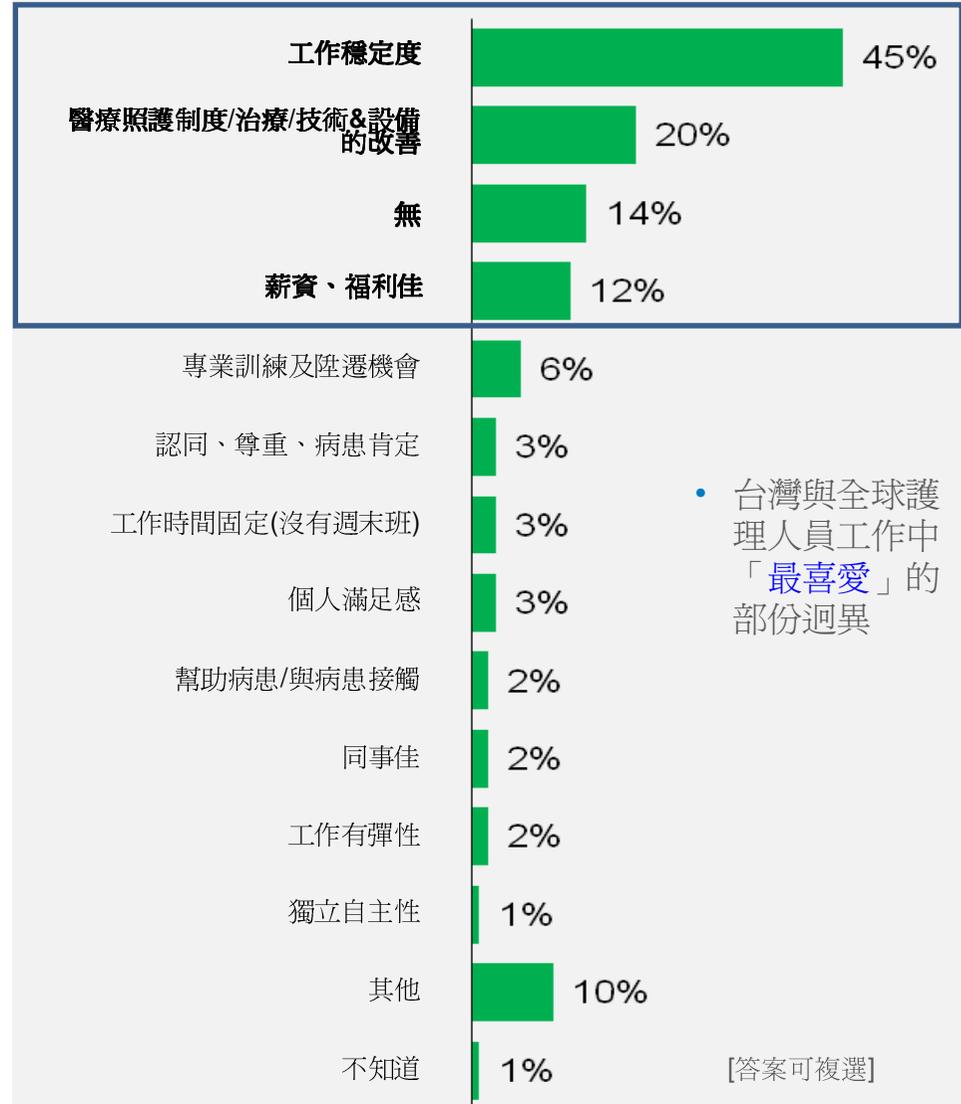
註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

護理工作中最喜愛的部份：全球 vs. 台灣

全球



台灣

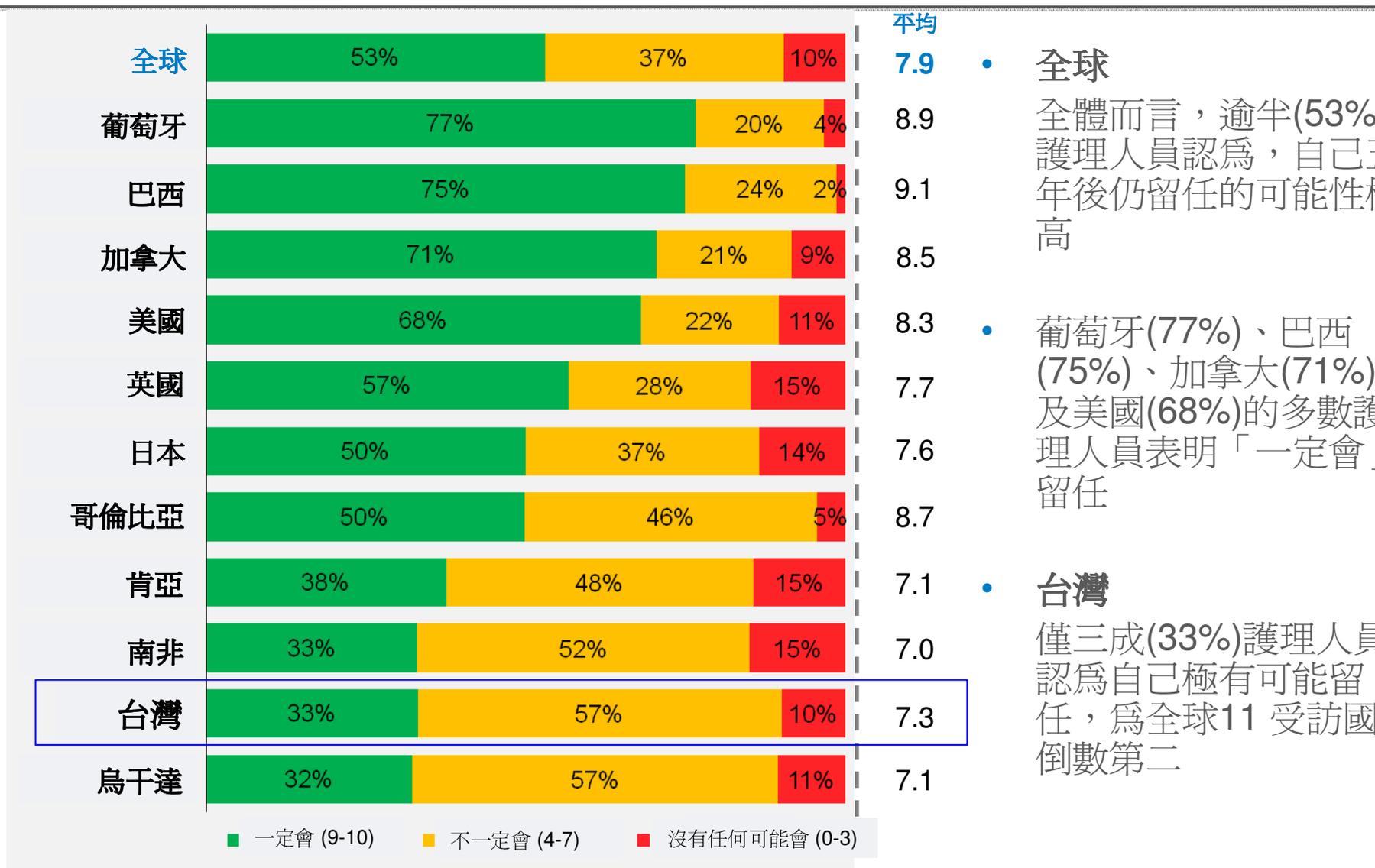


- 台灣與全球護理人員工作中「最喜愛」的部份迥異

Q6. 那麼您覺得現如今護理人員工作最有利的部份是什麼呢？【答案可複選】

註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

留任護理的可能性



- 全球**
 全體而言，逾半(53%)護理人員認為，自己五年後仍留任的可能性極高
- 葡萄牙(77%)、巴西(75%)、加拿大(71%)及美國(68%)的多數護理人員表明「一定會」留任
- 台灣**
 僅三成(33%)護理人員認為自己極有可能留任，為全球11 受訪國倒數第二

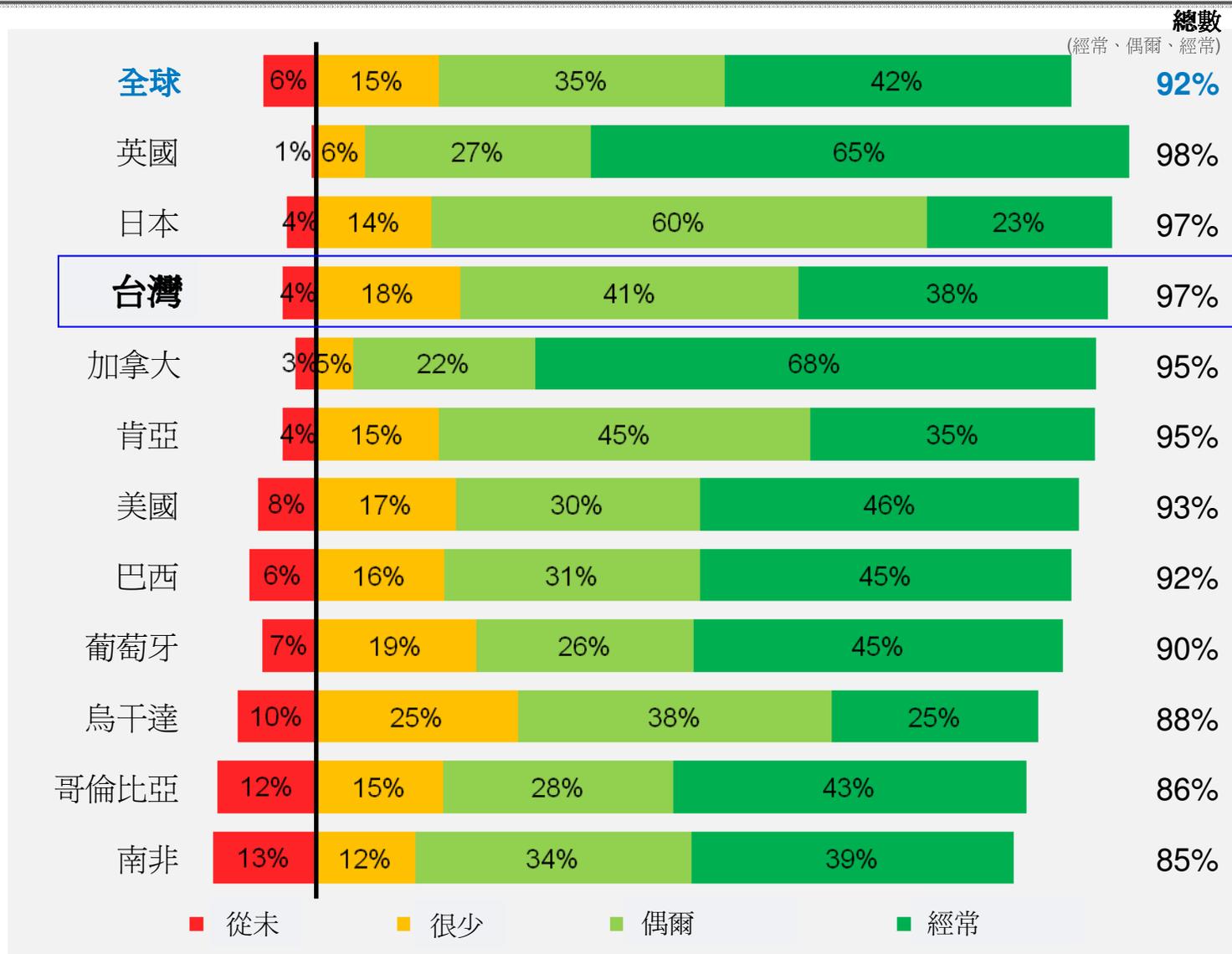
Q7.那麼思考一下接下來五年左右的時間，您將有多大可能性繼續在護理工作崗位上工作？請依然使用0-10作為此可能性的評分，0代表您沒有任何可能會繼續參與護理專業領域的工作，10代表您一定會繼續留在護士工作領域。
 註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總數不一定是100。

研究結果

議題及挑戰



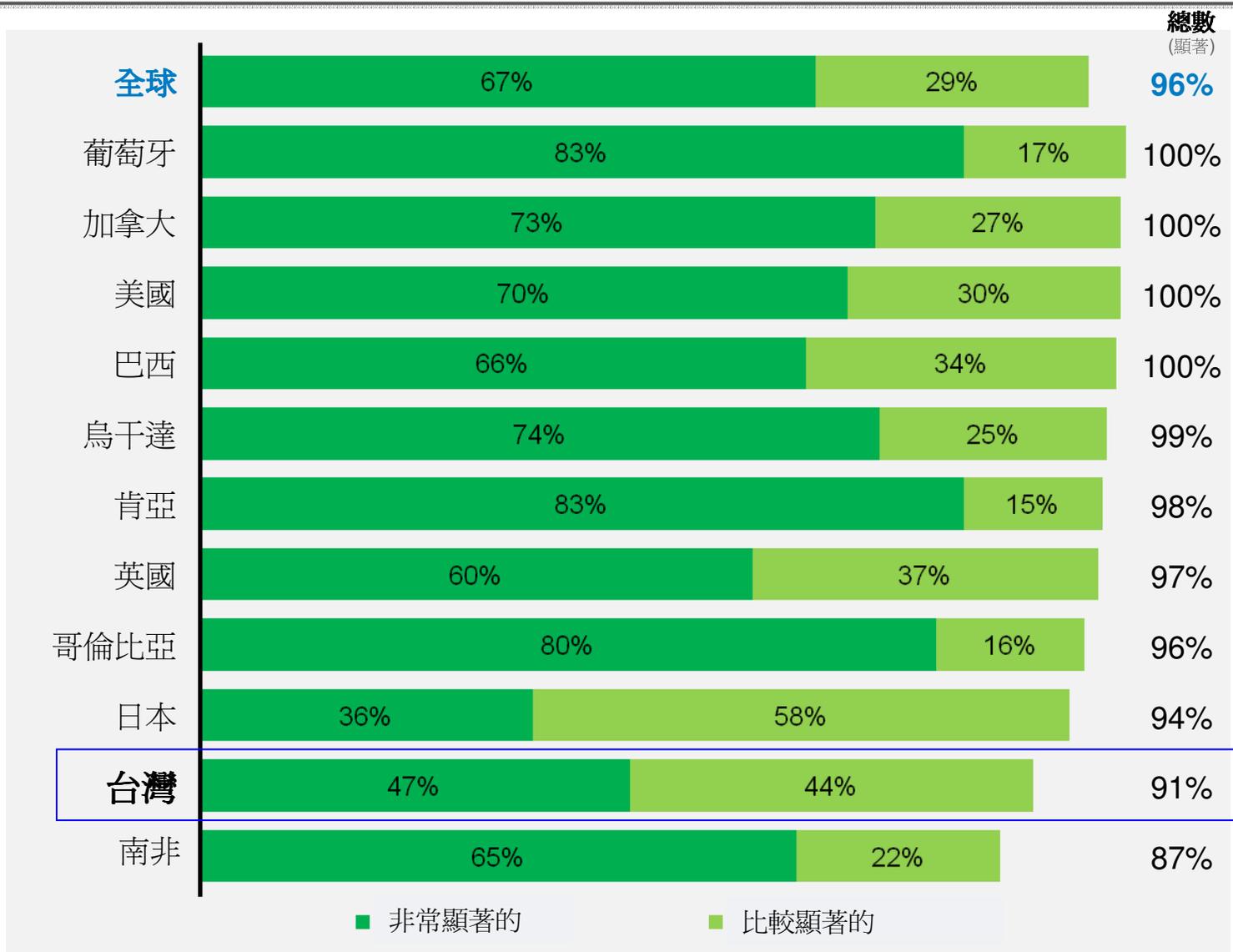
時間受限：病患照顧時間不足



Q8. 當您工作時，是否有時存在一些時間方面的限制，使得您無法在照顧個別病患上花費更多您認為有必要的時間呢？那這種情況是經常、偶爾、很少還是從未發生呢？

註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

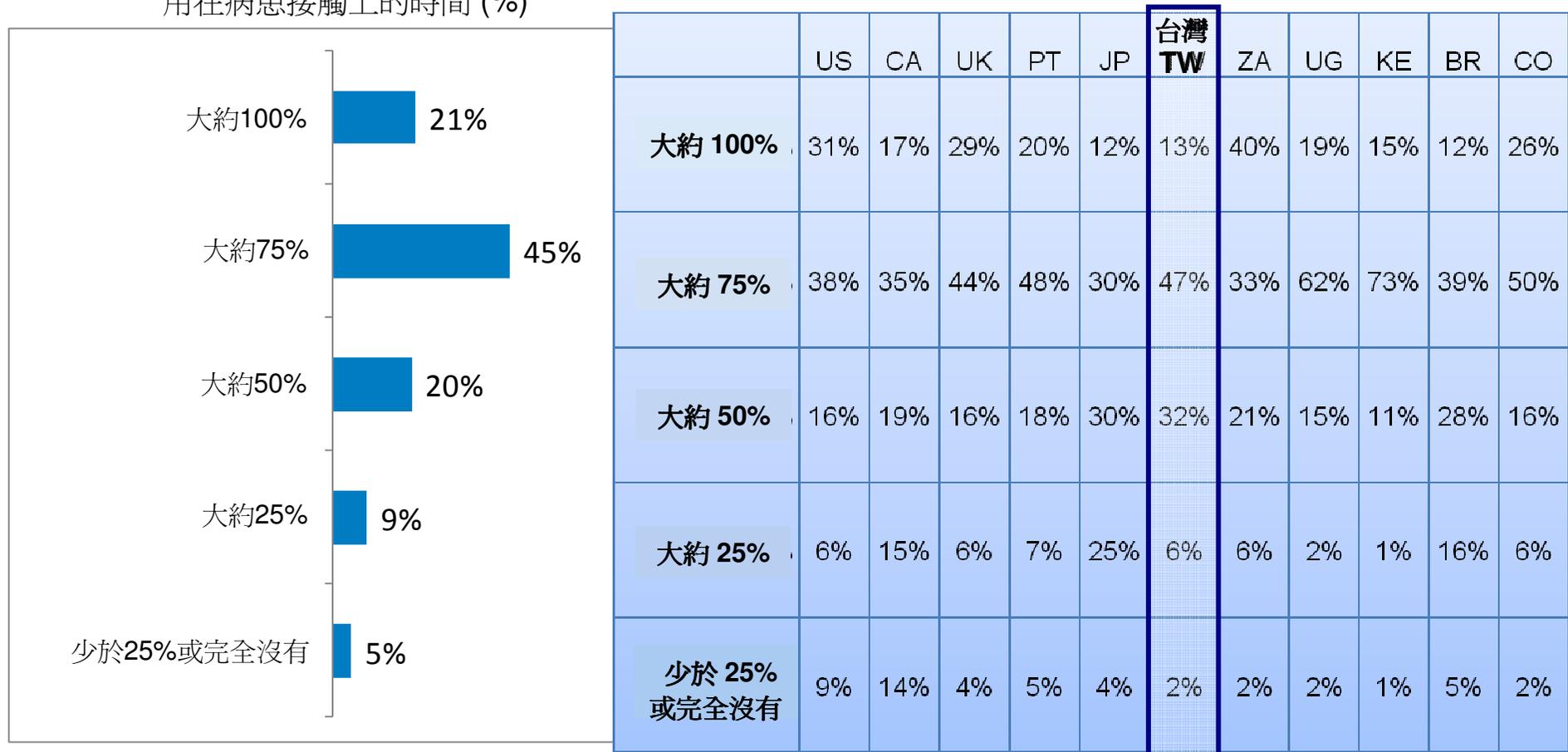
花更多時間照護，將對病人健康有顯著的影響



Q9. 在您看來，如果護理人員能夠花更多時間在照顧個別病患上面，這個動作是否對病患的健康有一定的影響呢？那這種影響是非常顯著的，比較顯著的，比較無足輕重的還是非常微不足道的呢？
 註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

每日與病患接觸時間

典型的工作天中，
用在病患接觸上的時間 (%)



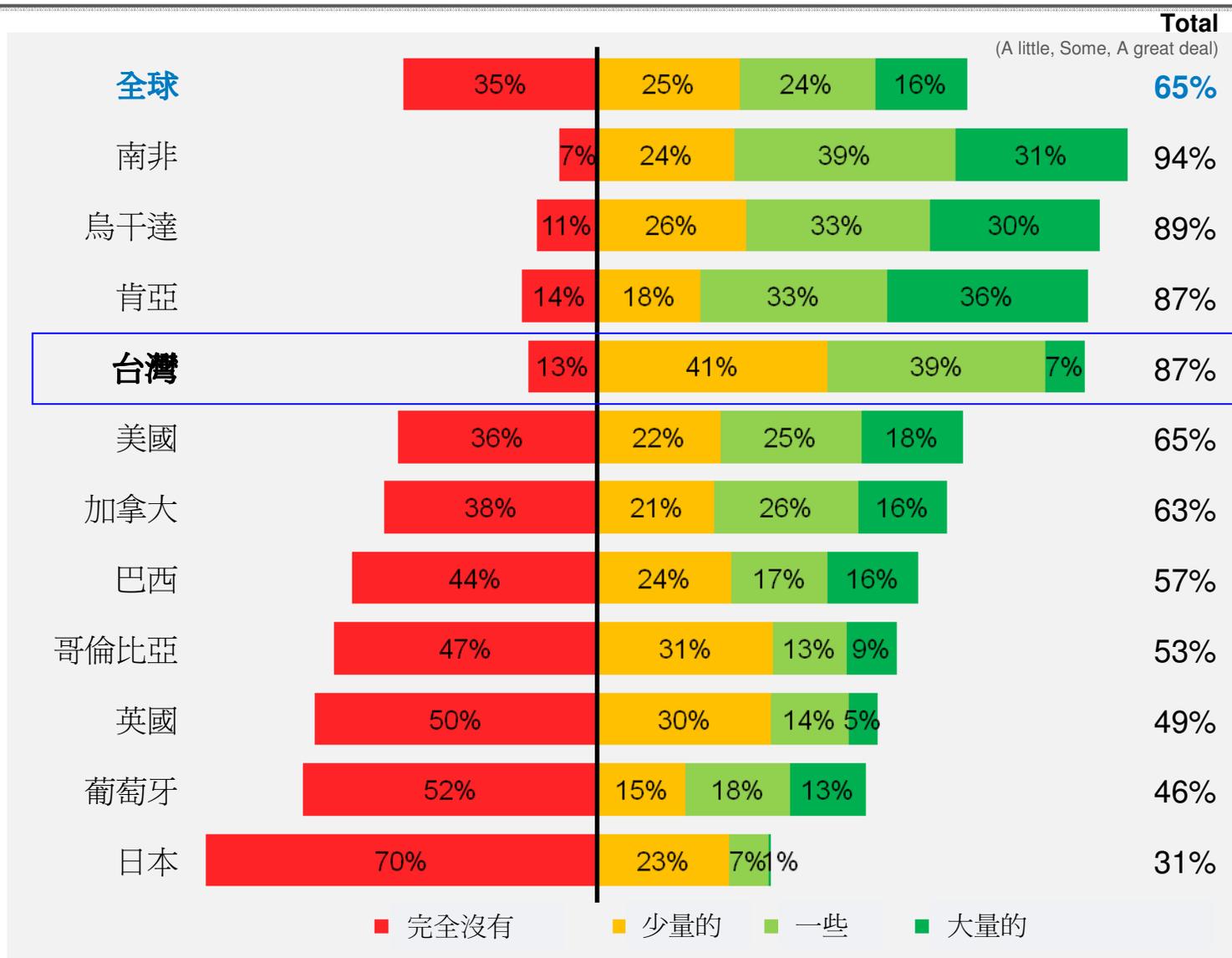
註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

研究結果

正向執業環境



對「正向執業環境」的瞭解



Q13.正向的執業環境-即是指為醫護工作者促進工作環境的理念，獎勵優秀，並且增加吸引參與醫護工作的人數以及在醫護人員留任的可能性。那麼請問您曾經看到、閱讀到或聽到過多少有關正向的執業環境這個概念的資訊呢？-是大量的、一些、少量的還是完全沒有呢？
註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

「正向執業環境」指標重要性排名

0-10為重要性評分，0代表非常不重要，10代表非常重要	■ 前四分位數 ■ 第二四分位數 ■ 第三四分位數 ■ 第四四分位數												
	Global	US	CA	UK	PT	JP	台灣 TW	ZA	UG	KE	BR	CO	
一個開放溝通的團隊合作環境	9.0	9.5	9.5	9.4	9.6	8.9	8.3	7.9	8.3	9.0	9.3	9.0	
足夠及合宜的護理人員以確保安全	8.9	9.5	9.4	9.4	9.4	9.2	8.3	8.0	8.3	9.0	9.3	8.7	
工作場所的安全作業規範	8.9	9.1	9.1	8.9	9.1	9.0	8.2	8.3	8.7	9.2	9.4	8.9	
獲得足夠的有關藥品和治療的最佳實務資訊	8.9	9.2	9.3	9.2	9.2	8.9	8.2	7.9	8.4	9.1	9.4	9.0	
與管理層級和督導者的關係	8.8	8.9	9.0	9.0	8.8	9.0	8.2	7.8	8.2	9.0	9.5	9.1	
明確的工作職掌說明	8.8	9.2	9.1	9.0	9.3	8.1	8.0	7.8	8.2	8.9	9.7	8.9	
作為一名護理人員所受到的醫師以及其他醫事人員的尊重	8.7	9.0	9.2	9.0	9.1	7.8	8.1	7.8	8.3	9.0	9.4	9.0	
一個安全且可預期的工作安排	8.7	9.0	8.9	8.3	8.9	9.0	8.3	7.6	8.2	8.9	9.4	8.9	
薪資及福利與教育背景、資歷以及專業責任相符	8.7	9.3	9.2	9.0	9.2	8.5	7.8	7.6	8.5	8.9	8.9	8.4	
專業發展及陞遷的機會	8.6	8.7	9.0	8.9	9.4	8.0	7.8	7.7	8.6	9.0	9.4	8.6	
與督導、主管或資深護理人員之間的關係	8.6	8.7	8.9	8.7	8.7	8.7	8.1	7.8	8.2	8.9	9.3	8.8	
工作的作業規範，提供工作及家庭生活之間的平衡	8.6	8.7	9.1	8.6	9.0	9.0	8.1	7.7	8.0	8.7	9.1	8.8	
參與影響工作經驗以及病患照護品質有關的管理決策	8.5	8.7	8.9	8.8	8.9	7.6	7.7	7.5	8.3	8.7	9.3	8.6	
獨立判斷的能力並能夠有效掌控工作進度	8.5	8.6	9.0	8.9	9.0	7.2	8.3	7.4	8.0	8.7	9.3	8.7	
鼓勵通報異常事件的政策	8.4	8.9	9.2	9.3	8.3	8.1	7.6	7.5	7.9	8.5	8.9	8.7	
控制工作步調與工作量	8.3	8.4	8.7	8.5	8.6	7.6	8.1	7.5	7.9	8.3	9.2	8.7	

Q14. 這裡有一些人們用來描述護士工作正向的執業環境的特徵。請您根據每一項描述對護士工作來講的重要性做出評估。請使用0-10作為對於滿意度的評分，其中0代表非常不重要，10代表非常重要。

註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

個人感受「正向執業環境」指標排名

■ 前四分位數
 ■ 第二四分位數
 ■ 第三四分位數
 ■ 第四四分位數

0-10為針對個人經驗在各項指標的評分，0代表非常負面的經歷，10代表非常正面的經歷	Global	US	CA	UK	PT	JP	台灣 TW	ZA	UG	KE	BR	CO
	與管理層級和督導者的關係	7.4	7.5	7.7	7.8	7.1	7.1	7.3	6.4	6.6	7.1	8.3
一個開放溝通的團隊合作環境	7.4	7.4	7.5	7.7	7.7	7.0	7.2	6.5	6.6	7.0	7.9	8.5
作為一名護理人員所受到醫師以及其他醫事人員的尊重	7.2	7.5	7.8	7.8	7.2	6.4	6.9	6.3	6.3	6.9	8.0	8.5
明確的工作職掌說明	7.1	7.8	7.4	7.6	7.5	5.4	7.1	6.2	6.3	6.0	8.5	8.7
獲得足夠的有關藥品和治療的最佳實務的資訊	7.1	7.5	7.5	7.9	7.1	6.0	7.1	6.2	6.2	6.6	7.6	8.2
工作場所的安全作業規範	7.1	7.9	7.6	8.1	6.6	5.4	7.1	6.8	6.2	6.3	7.2	8.5
獨立判斷的能力並能夠有效掌控工作進度	7.0	7.6	7.4	7.8	7.1	6.2	7.8	6.2	5.6	5.6	7.9	8.2
一個安全且可預期的工作安排	6.9	7.6	7.7	7.1	6.4	7.0	7.2	6.0	5.9	6.0	7.1	8.1
鼓勵通報異常事件的政策	6.8	7.9	8.1	8.0	5.8	6.2	6.7	6.3	5.7	5.5	6.9	8.1
與督導、主管或資深護理人員之間的關係	6.8	7.1	6.8	7.3	6.8	5.4	7.1	6.2	6.0	6.5	7.5	8.1
專業發展及陞遷的機會	6.5	7.0	7.1	7.5	5.4	4.8	6.6	6.4	5.6	6.2	6.7	7.9
工作的作業規範，提供工作及家庭生活之間的平衡	6.4	6.6	5.9	6.9	5.6	6.0	6.9	6.0	5.8	5.7	6.4	8.1
參與影響工作經驗以及病患照護品質有關的管理決策	6.3	6.4	6.6	6.8	5.6	5.6	6.7	5.6	5.5	5.4	7.6	7.9
控制工作步調與工作量	6.3	6.1	6.2	6.5	6.5	5.6	7.2	6.2	5.5	4.8	7.2	8.0
足夠及合宜的護理人員以確保安全	6.3	6.8	6.5	7.0	5.8	5.1	7.0	6.0	6.0	5.0	6.5	8.0
薪資及福利與教育背景、資歷以及專業責任相符	6.0	6.7	7.1	6.5	4.8	5.8	6.5	5.8	5.2	4.7	6.1	7.3

Q15.[探訪人員管理] 現在讓我們再來看一下這些相同的特徵。這次請您根據您在目前的工作地點的個人經歷，為每一項描述作出評估。請使用0-10做為對於下列特徵的評分，其中0代表您在這方面有著非常負面的經歷，10則代表您在這方面有著非常正面的經歷。
 註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

正向執業環境指標落差分析：最需改善的部分

	全球	美國	巴西	日本	英國	南非	哥倫比亞	肯亞	加拿大	烏干達	台灣	葡萄牙
獲得足夠資訊	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
開放的工作環境	Green	Red	Light Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
與管理者的關係	Green	Light Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Light Green	Light Green	Green	Light Green
得到尊重	Green	Green	Green	Light Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Green
明確的工作職責	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green	Green	Light Green	Red	Light Green	Green	Green
工作環境安全的作業規範	Green	Green	Red	Red	Light Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Green
可預期的工作時程安排	Green	Green	Red	Green	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Light Green	Yellow	Light Green	Yellow
工作上的獨立判斷及掌控能力	Green	Light Green	Green	Green	Light Green	Yellow	Light Green	Yellow	Light Green	Yellow	Light Green	Light Green
鼓勵通報異常事件	Yellow	Light Green	Yellow	Light Green	Green	Light Green	Light Green	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow
與指導上司的關係	Yellow	Yellow	Light Green	Red	Yellow	Red	Red	Light Green	Red	Light Green	Light Green	Light Green
工作量及步調	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Light Green	Yellow
參與管理決策	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Yellow
工作與家庭生活的平衡	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow							
專業發展及升遷	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Light Green	Yellow	Green	Yellow	Red	Yellow	Red
薪資與福利	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Red	Red	Red	Yellow	Red
足夠的人力	Red	Red	Yellow	Red	Red	Red	Yellow	Red	Red	Green	Red	Red

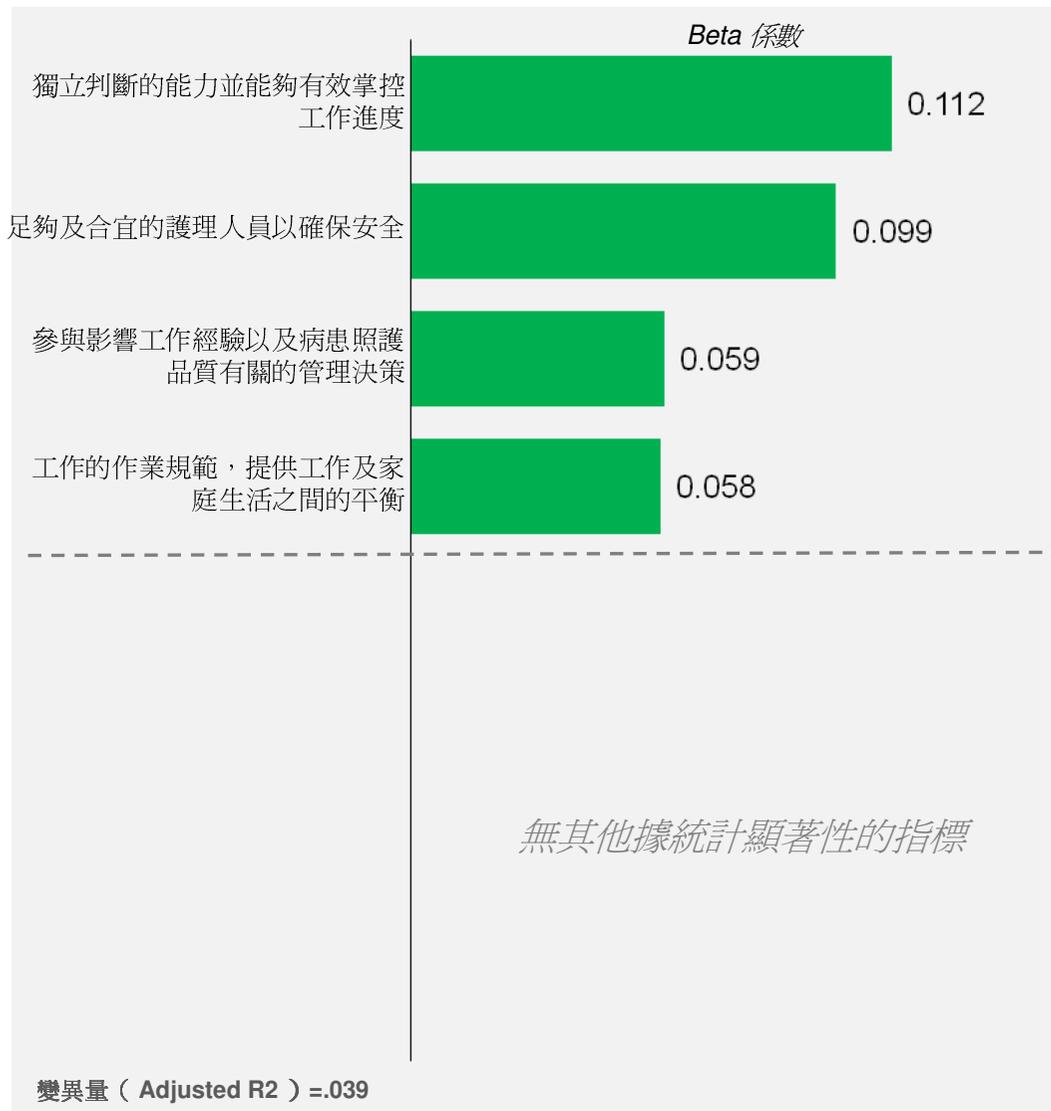
Green 最重要 - 強項

Red 最重要 - 弱項

Light Green 最不重要 - 強項

Yellow 最不重要 - 弱項

影響全球護理人員留任之因素



針對全球護理人員的深入調查分析顯示，以下四項對於護理人員是否願意繼續留任有顯著的影響：

- 自主性
- 充足的人力
- 參與決策
- 工作與生活兼顧

應變數 (Dependent variable) = Q7. 有多大可能性繼續留在護士崗位上工作。
為依變數 (Independent variable) = Q14. 系列: 正向執業環境各指標對你工作的重要性

研究結果

護理機構



教育、資訊及其他支援服務的重要性

0-10為重要性評分，0代表非常不重要，10代表非常重要	■ 前四分位數 ■ 第二四分位數 ■ 第三四分位數 ■ 第四四分位數											
	Global	US	CA	UK	PT	JP	台灣 TW	ZA	UG	KE	BR	CO
提供教材，協助護理人員的專業發展	8.7	9.2	9.0	8.8	9.0	7.9	7.9	7.7	8.5	9.1	9.6	9.0
提供資料說明護理人員如何能夠避免職業病的危害	8.7	8.7	8.7	8.5	9.0	8.4	8.3	7.6	8.5	8.9	9.5	9.3
為保護護理人員免擔法律責任所提供的賠償保險	8.7	8.4	8.8	9.0	9.3	8.2	8.4	7.5	8.4	8.9	9.4	9.2
提供認證流程，並鼓勵尋求進階的護理人員參加課程	8.6	9.0	9.1	8.7	9.2	7.0	8.2	7.5	8.3	8.9	9.6	9.2
出版最佳實務及各種臨床實務相關資訊	8.6	8.9	9.2	9.0	9.3	7.1	7.9	7.5	8.2	8.7	9.5	9.0
為參與課程者提供持續性教育學分	8.5	9.2	8.9	8.6	9.0	7.1	7.3	7.5	8.6	9.0	9.4	9.1
如果有不當照護問題出現，協助護理人員面對法律	8.5	9.1	9.0	9.1	9.1	8.1	8.2	7.7	7.6	7.8	9.0	9.1
為護理人員建立認證標準	8.5	8.7	8.8	8.7	9.2	7.1	8.2	7.4	8.2	8.9	9.3	9.0
提高改善護理工作者在媒體中的形象	8.4	8.7	8.7	8.6	9.2	6.5	7.9	7.5	8.5	8.6	9.6	8.8
為護理人員提供羅列當地就業機會的清單	8.4	8.2	8.3	7.9	9.2	6.9	8.0	7.6	8.6	8.8	9.6	9.1
針對護理人員來說較重要臨床議題的研習會	8.4	8.7	8.8	8.3	8.9	6.4	7.9	7.3	8.4	8.7	9.6	8.9
建置網站刊登訊息、臨床資料以及護理人員們感興趣的議題	8.3	8.5	8.6	8.7	8.9	7.1	7.9	7.2	7.8	8.6	9.5	9.0
提供有關護理專業公共政策相關教育訓練	8.3	8.5	8.4	8.3	8.9	6.9	7.9	7.3	8.1	8.9	9.4	8.8
為護理人員舉辦公共政策有關的重要性議題	8.0	8.0	8.0	7.7	8.7	5.9	7.6	7.5	8.2	8.6	9.4	8.8
為護理人員提供羅列外國就業機會的清單	7.5	5.0	6.7	6.5	9.3	5.2	7.0	7.0	8.4	8.7	9.5	9.2

Q20. [採訪人員管理] 接下來我將為你讀出一個列表，有關於一些人們認為護士護理機構應該提供的服務專案。請您根據您自己的看法告訴這項活動有多重要。請使用0-10做為對於這些活動重要性的評分，其中“0”代表對您來說不重要，10則代表對您來說最重要。
 註：基於四捨五入及排除「不知道」及「不回答」等答案，總%不一定是100。

結語

- 護理人員普遍認為，執業環境比5年前差，工作量大的問題嚴重，導致僅3成護理人員認為自己很有可能留任其職。
- 外國護理人員工作仍懷抱理想、重視病患接觸，台灣受訪者看的則是工作穩定、薪水好等現實面。
- 政府主管機關應正視此調查所顯現的問題，並設法改善台灣護理執業環境，以留任優質的護理人員。