

## 摘要

台灣地區老年人口的快速成長導致長期照護的需求增加。長期照護的提供需要投入大量的病患服務員人力，因而病患服務員的穩定性、滿意度及照護的品質便成為關注的焦點。本研究探討護理之家的組織特質（組織大小、生命週期、是否為連鎖型、護理之家的型態）、管理風格、組織效能（流動率、穩定率、工作滿意度）和病患結果（跌倒、壓瘡、再入院的比率）之間的關連性。具體的研究問題涵蓋(1)護理之家病患服務員的流動率及穩定率為何？(2) 護理之家的組織特質是否會直接影響到組織的效能（員工流動率、穩定率、病患服務員之工作滿意度）及病患結果（跌倒、壓瘡、再入院）？(3)護理之家的組織特質是否與管理風格（中介變數）有相關？(4)護理之家的組織特質，是否會透過管理風格的中介（mediating）作用而影響組織的效能（員工流動率、穩定率、病患服務員之工作滿意度及病患照護品質）？(5)病患服務員之工作滿意度與病患照護品質的關係為何？

本研究收集高雄市 34 間護理之家及 209 位病患服務員。研究的方法以結構方程模型分析為主。高雄市護理之家的病患服務員之平均流動率偏低，穩定率約在 45.7%，顯示病患服務員之人力資源較為穩定。組織的特質會直接影響到照護品質、員工流動率、及穩定率。然而病患服務員的工作滿意度不受任何組織特質的影響，反倒與管理的風格較相關。組織特質中僅有規模大小（床數的多寡）會影響到管理風格。管理風格並不能被稱為重要的中介因素，而去影響組織特質與組織效能間的作用。而病患服務員的工作滿意與病患的照護品質明顯的是相互(reciprocal)影響的作用。建議未來若有更多護理之家可以參與研究時，應再次檢查管理風格的中介作用。

關鍵詞：長期照護、管理風格、組織特質、組織效能、品質。