

摘要

職能治療是針對個案生理、心理及社會功能予以訓練，幫助個案執行有意義的日常活動。在現行醫療制度下，醫院更加重視醫療服務品質，醫院會要求要以親切、不帶私人情緒的態度服務，當職能治療師因專業考量做出的決策造成某些個案不滿或投訴，因而受到懲處，可能會使職能治療師因害怕個案不滿意進而將專業置於服務之後，其工作壓力更是隨之上升，降低對工作的滿意度，甚至影響治療的品質。另外，台灣健保的財務赤字，總額的給付制度，使得職能治療師在薪資、福利等難隨著年資而有所提升，加上現今醫療業務擴張，職能治療師的工作量大幅上升，長久下來，就可能造成職業倦怠。因此，了解職能治療師情緒勞務、工作壓力及職業倦怠與工作滿意度之間的關係為本研究目的。

本研究採橫斷性研究，以問卷進行資料收集，以嘉義縣與嘉義市地區醫院以上醫院臨床執業職能治療師為研究對象，收集嘉義縣市五間區域醫院以及嘉義縣市五間地區醫院，本研究問卷發放 89 份，回收 78 份，去除答題不適者，有效問卷回收率為 80.9%。統計分析以偏最小平方法(PLS)進行分析。

本研究結果顯示情緒勞務與職業倦怠並未有顯著相關且情緒勞務與工作滿意度之間亦未達顯著相關，工作壓力源與職業倦怠為正向相關，工作壓力源與工作滿意度為負向相關，職業倦怠和工作滿意度亦為負向相關。

本研究建議對於醫院管理者而言，可訂定合理完善的工作內容計劃，清楚分派工作給負責職能治療師。對於職能治療師與個案及家屬的接觸上，不過多干預治療師與個案間的交流。此外，也應訂定合宜的晉升制度或獎金制度等，讓職能治療師能對自身工作的前途抱有希望，努力工作，藉此留住優秀人才，創造友善職業環境。對於職能治療師而言，應該學習如何保持自身良好的情緒表現和他人互動，在既不違反醫院現行規定下又能不損及職能治療師自身專業。面對現今越發多元的醫療服務項目，多方涉略相關醫療新知，持續進修學習，在面對自身專業以外的新任務時，也能做好準備，提升自我價值。

關鍵字：職能治療師、情緒勞務、工作壓力、職業倦怠、工作滿意度