

摘要

本研究旨在探討醫院安全氣候對風險知覺之影響，探討情緒勞務、工作特性、工作滿意度於期間之效果，並利用工作特性為調節變項，另驗證工作滿意度在安全氣候與風險知覺間的中介效果；並分析不同背景護理人員於情緒勞務、安全氣候、工作特性、工作滿意度及風險知覺之差異情形和探討五個構面彼此之間相關性。

本研究是以雲林縣中部某區域教學醫院所屬之護理人員為調查對象，採橫斷、結構式之問卷調查法、Likert 五點尺度與便利性取樣方式，總計發放 450 份問卷，有效問卷 412 份(有效問卷回收率 91.55%)。後續分析將剔除樣本人數較少的男性 18 人、離婚 7 人及服務兩院區 19 人，將不列入本研究分析，而工作班別選擇分析白班、小夜和大夜，總合計樣本人數 263 人，使用 SPSS 22 進行描述性統計分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森相關分析、層級迴歸分析、多元迴歸分析和結構方程式 Amos22 版等統計方法探討構面間的關係。統計分析後，所得到的研究結果顯示：

- 1.不同個人背景之護理人員對於情緒勞務、安全氣候、工作特性、工作滿意度及風險知覺各研究構面具有差異存在。
- 2.情緒勞務對安全氣候具顯著正向影響。
- 3.工作特性在情緒勞務與安全氣候之間具調節效果。
- 4.安全氣候對風險知覺不具顯著影響。
- 5.工作滿意度在安全氣候與風險知覺之間不具中介效果。

研究結果可應用於了解護理人員的情緒勞務在醫院安全氣候工作環境中，護理專業的工作特性和所產生的工作滿意度是否能夠影響護理人員醫療行為的風險知覺提升之效益，作為後續個案醫院持續優化就醫環境與醫療推動病人安全政策上的參考基礎，也作為提供後續持續優化醫療品質的決策和醫院推動安全文化相關因素之參考。

關鍵字：情緒勞務、安全氣候、工作特性、工作滿意度、風險知覺

