

壹、緒論

受到醫療衛生進步、人類壽命延長及人口老化的影響，使得高齡社會的問題成為已開發國家所關注的議題（吳肖琪，2008；Hsu et al., 2010）。值得注意的是，2050年臺灣將超越日本成為全世界最老的國家，顯示長期照顧（以下簡稱長照）是國內迫切需要面對的課題（曾鴻如、曾銀助、陳膺成，2014）。我國需要長照的人口由2006年的66萬人，上升至2031年的126萬人（鄭清霞、鄭文輝，2007）。當照顧需求增加時，長照專業人力之數量及素質都會面臨挑戰（陳惠姿，2008）。

隨著長照人口的激增，將使國家的財政及人力負擔愈來愈重，顯示出照顧服務人力及品質的重要性（Derek & Siew, 2015）。在國家財政的支出方面，我國長照經費從2008年的28.45億元，增加至2015年的54.18億元（行政院，2015）。我國投入長照服務的人員，在2002年有10,380人，至2013年增加到22,670人，成長幅度超過兩倍，其中，行政人員增加1.3倍、護理人員是2.3倍、社會工作人員是4.7倍、照顧服務人員是2.5倍、其他人員為2.1倍（衛生福利部，2014）。

雖然長照人力會因照顧需求的增加而增長，但許多國內、外研究皆指出，目前長照普遍面臨專業人力不足、專業背景不夠多元、訓練及專業知能不足、人員流動率高、缺乏有效的團隊合作，以及工作環境欠佳與低薪條件的問題（陳正益、吳書昀、黃源協，2012；黃源協，2005；Bryant & Stone, 2008；Organization for Economic Co-operation and Development [OECD], 2011）。加上跨專業領域之間，並未建立明確的人力運用及合作模式，更影響產業發展與照顧服務的品質（內政部，2001；吳肖琪，2008）。因此，在面對競爭激烈的老人福利機構中，

如何有效地訓練及提升照顧服務的專業性，是許多組織所關心的議題（呂寶靜、陳正芬，2009；陳筱華、劉柏好，2012；Coogle, Head, & Parham, 2006）。

為瞭解長照人力訓練的主題，本研究以組織學習的觀點進行探究，因為長照人力的專業發展，面臨的問題涵蓋專業人力的運用、訓練及跨專業的合作。這些議題與組織學習的概念吻合，因為組織學習的觀點強調組織成員的學習及訓練的過程，經由知識分享與團隊交流以促進學習的效果及資源的連結，使知識的獲得與更新能具有競爭優勢，進而提高組織的效率及表現（Aksoy, Apak, Eren, & Korkmaz, 2014; Aleksandra, 2013; Aragón, Jiménez, & Valle, 2014; Tami & Mendez, 2014; Zhai, Liu, & Fellows, 2014）。

雖然長照人力訓練是一項重要的工作，但相較於長照需求評估機制、服務輸送及服務資源的發展，有關人力訓練的議題並未受到同等的重視（呂寶靜、陳正芬，2009；陳惠姿、李光廷，2012）。例如，對於老人福利機構而言，組織團隊如何運作？如何實踐組織學習？採取的內部與外部的組織學習方式為何？這些問題皆需進一步釐清。基於此，本研究的目的如下：

- 一、瞭解老人福利機構組織團隊的運作情形。
- 二、探討老人福利機構組織學習的實踐過程。

貳、文獻探討

文獻探討分為兩個部分，分別介紹長期照顧及組織學習的內涵與相關研究，分述如下：