

# 居家照顧服務員工作留任因素之量化探討

## 壹、前言

長期照顧的最終目標是為了達到減緩老人過早進入長照機構，居家服務工作正是可以達到長期照顧比較人性化處遇的照顧方式之一，一直以來也就成為政府推動社區照顧的核心服務方式，居家照顧服務員（以下簡稱居服員）即成為穩定服務的重要人力。

然而，台灣每年培訓照顧服務人員，實際投入居服工作者僅占 8%，其餘人力大部分流向醫院或機構式照顧服務，使得居家服務人力短缺嚴重（吳淑瓊、陳亮汝、張文瓊，2013）。雖然對於居家服務困境探討的研究逐漸在成長，正面性探討居服員留任意願的研究仍不多見。本研究係以正面陳述方式探討居服員留任的可能影響因素。具體言之，本研究之目的為：

1. 了解居服員的人口特質以及居服員對工作意義和工作條件的看法；
2. 了解重要人口變項與工作意義、工作條件和留任的關係；
3. 預測居服員留任的重要因素。

## 貳、文獻探討

居家服務屬於勞力密集的工作，因此居服員的品質與人力維持成為穩定提供居家服務的主要因素。以下為重要人口變項、工作意義、工作條件與留任意願之關係。

### 一、重要人口變項（年齡、性別、年資、教育程度）與留任意願

居服員對於工作留任的看法會受到服務使用者和自己的年齡及性別影響（Olsson & Ingvad, 2001）。國內長期照護機構之照顧服務員調查中發現女性佔有 92.7%（江孟冠，2002），鄭洺洋（2012）的研究指出女性照顧服務員工作滿意明顯比男性高，且工作價值觀較男性為正向。

又，研究發現年資亦與居服員的留任意向有關（Ellenbecker & Cushman, 2012）。如 Robertson 和 Cumming（1991）針對 1,200 名長期照顧護理人員研究發現有 70% 的人同意工作年資越久，越有留任意願；過去曾有照顧老人經驗者，工作滿意度也較高。

在教育程度方面，居服員多是低教育程度的貧窮婦女，工作的薪資非常有限（Howes, 2005；Howes, 2015）。此外，Ellenbecker, Porell, Samina, Byleckiec 和 Milburn（2008）的研究亦發現照顧工作者的教育程度和留任因素呈現負相關；若教育程度越高，照顧工作人員的留任意願就越低，機構應確保工作環境，能提供教育上的角色功能及準備。

針對直接照顧工作人員的留任意願，另有研究指出機構中照顧員的流動與留任是兩面的驅動力，同時存在於工作人員的看法中，五個焦點團體總計 47 人的研究中指出缺乏尊重、不足的管理、工作和家庭有衝突、工作的困難度和工作多寡會使人員產生異動的想法；而對服務有內在動機的呼喚、想為病人倡導、與住民有個人關係、宗教驅力以及彈性又會讓人想要留任繼續工作（Mittlal, Rosen and Leana, 2009）。此觀點突顯出在關注降低離職負面因素之同時，也應該同時關注留任的積極面因素，始能提供有效能的居服人力。

## 二、工作意義、工作條件與留任意願

根據 Faul, Schapmire, D'Ambrosio, Feaster, Oak 和 Farley（2010）探討居家照顧服務員留任因素時，以薪資與福利、訓練、工作條件（與機構的關係、機構的支持、與督導的關係、案主的尊重）、內在報償等面向進行討論，整理其他相關文獻後，發現薪資福利、訓練、督導和機構的支持、與案家的關係亦為重要的留任影響因素，以下分別討論之。

居服員是否願意留任的重要原因之一為薪資與福利。當居服員的薪資能維持穩定的生活，甚至能與其他產業競爭時，居服員就不會單單因為薪資而離職，而且還能增加居家服務工作對不同求職者的吸引力（Faul et al., 2010; Howes, 2008; Seavey, 2010）。此外，工作中的風險及不足的健康保險，會增加居服員離職的可能性，因此提供適當的保障福利，對居服員的留任有所影響（Seavey, 2010; Stone & Wiener, 2001; Barbarotta, 2010）。

居服員需要有良好的訓練，以發展和學習充足的技巧，許多研究已顯示出照顧工作者參與訓練的正向結果：包含促進工作者與案主的溝通，增加自信與知識的提升，減少壓力、耗竭，以及提升士氣、工作滿意度、團隊合作，並減少員工的職業傷害等（Dawson, 2007; McFarlane & McLean, 2003; Seavey, 2010）。當居服員感覺到自己的工作是需要技巧性時，他們會對自己的工作感到認同，不會輕易受到他人取代，進一步能提升居服員留任的意願，另外，還可以吸引年輕人從事照顧工作，創造更完整的職涯發展機會（Faul et al., 2010; Fleming & Taylor, 2006）。

另一方面，居服督導的協助也是重要的留任因素，研究顯示組織督導系統的教育與支持功能，能減少工作環境中的風險因素影響，對居服員職涯的持續有正面效果，當督導的教育、支持、協調功能發揮得越好，居服員的留任意願就越高（林燕姿，2010；張江清、林秋菊、蔡和蓁、陳武宗，2011；Kemper, Heier, Barry, Brannon, Angelelli, Vasey, Knott, 2008; McCaughey, Kim, McGhan, Jablonski, and Brannon, 2010）。

又，居服員是基於利他動機進入居服場域，在工作過程中，能感受到個案與個案家屬的尊重、喜歡與案主間的關係、享受被需要的感覺、希望可以幫助他人過的更好、喜歡關心別人，其留任的意願較高（Fernando & María Luisa, 2000; Faul et al., 2010; Mickus, Luz, and Hogan, 2004; Tourangeau et al., 2014）。即，當居服員認為此份工作是有意義的、喜歡幫助人的感覺，並對案主有承諾等都是促使留任

最重要的原因（陳曼華，2003；Howes, 2008）。

此外，居服員能不斷充實對疾病和照顧的知識與技術，反思生命的價值與意義，因而願意繼續投入居家服務（張江清、林秋菊、蔡和蓁、陳武宗，2011）。詹秀玲（2005）指出，居服員需要學習與不同的案主建立關係，尊重不同案家的生活模式，因而在工作過程中促進個人成長，對個人產生正面影響，都是居服員繼續從事居家服務工作的重要因素。另，居家服務工作中的成就感與單位居家服務督導之角色亦影響了其留任之考量(楊筱慧，2014)。

概括而言，過去研究顯示出影響居服員留任的因素包含年齡、性別、教育、薪資與福利、合適的訓練、充足的督導支持、從工作中獲得的成就感、工作滿意度等，也就是工作意義和工作條件等部分。本研究從上述影響因素中，嘗試找出居服員留任重要的預測因子。

## 參、研究方法

### 一、研究架構

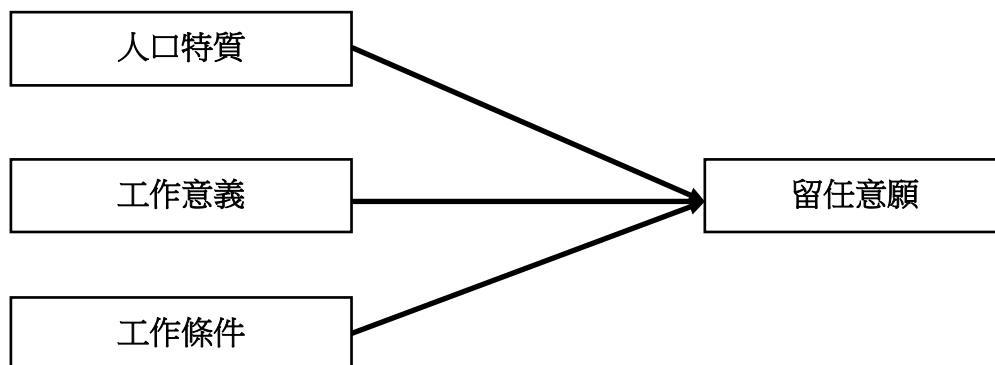


圖 1 研究架構

### 二、樣本來源

由於居家服務機構規模不一，為符合研究期程，有效獲得樣本，本研究採立意抽樣方法，選擇居服員人數相對較多的機構。首先從臺北市與新北市選取居家照顧服務員人數前五名的機構，新北市由於前兩名與臺北市選取的機構重複，因此選取第三名至第七名的機構，總計十間機構進行居服員問卷調查。

問卷採郵寄、自填方式，研究對象為具有半年以上工作經驗的居家照顧服務員，透過居服督導員協助問卷的發放與回收，資料蒐集於民國 101 年 10 月展開，歷時兩個月，共計發出 350 份，有效 308 份，回收率 88%。

### 三、研究工具

本研究問卷分為兩大部分：個人特質與人力資本；工作意義、工作條件與留任意願。分述如下：

### (一) 個人特質與人力資本

個人特質分為性別、年齡、宗教信仰、婚姻狀況、子女人數、家庭居住結構、照顧經驗與照顧年數；人力資本包含教育年數、是否擁有證照、工作年資等面向加以測量。

### (二) 工作意義、工作條件與留任意願

本研究所使用的「居家服務留任措施」問卷之架構參考自 Faul 等人 (2010) 一文發展而來，並參酌沈慶盈 (2011)、林貞慧 (2003)、林燕姿 (2010)、葉建鑫 (2009) 等人之問卷、加入兩次居家服務業務承辦人的訪談內容、三次焦點團體內容自編而形成。為 Likert 五點量表，非常不同意 1 分，不同意 2 分，普通 3 分，同意 4 分，非常同意 5 分，測量居服員的「工作意義」、「工作條件」及「留任意願」。

## 四、遺漏值處理

本研究遺漏值處理方式，以 SPSS 19.0 版「數列平均數」方式置換遺漏值，以全體樣本在該題的數值平均計算以進行估計，可以反映該題特殊的集中情形。

## 肆、研究結果

### 一、居服員樣本特性

#### (一) 居服員的人口特質

本研究受訪的居家照顧服務員共 308 位，其中男性僅有 32 位 (10.4%)，女性則有 275 位 (89.6%)。受訪者的平均年齡 51.34 歲，其中 40 至 60 歲之居服員占 86.6%。從居服員的人口特質看，我們的居服員為年齡在 40-60 之間的已婚女性居多，育有兩名子女，與子女同住者多，多數並有照顧家人的經驗，平均照顧年數是 6.4 年，宗教信仰以佛教最多。

#### (二) 居服員的人力資本

受訪居服員的教育程度以高中 (職) 最多 51.6% (157 人)；國中次之 23.4% (71 人)，且大多數的居服員擁有丙級證照，占 63.3% (190 人)。在工作年資的部分，受訪者擔任居服員的年資最長高達 22 年，平均年資為 5.2 年，工作年資 1-5 年的居服員占 55.9% (172 人)，其次是 5-10 年占 26.6% (82 人)。在目前服務機構的年資最長為 15 年，平均年資為 4.4 年。

#### (三) 居服員的工作現況與留任因素

##### 1. 工作現況

受訪者每週工作時數，最低為 7.5 小時、最高為 75 小時，過半數分佈在「30-45 小時」(51.0%)，平均每週工作時數為 40.3 小時。服務的個案量最低為服務 1 人、最高為服務 20 人，以服務 6 人及 5 人最高 (分別為 16.4%、16.1%)，平均服務人數為 7 人。受訪者所期待的每週工作時數，最低為 15 小時、最高為 90 小時，其中依次為 40 小時 (63 人，23.1%) 最多人，平均期待一週工作 44.6 小時。

##### 2. 留任原因

受訪者於勾選願意繼續從事居家服務工作之原因時，依次為「喜歡幫助人的感覺」(251 人次)、「上班時間符合我的需求」(249 人次)、「這份工作很有意義」(242 人次)，再次為「喜歡居家服務這份工作」(231 人次)、「需要這份薪水」(230 人次)。依照從事居服工作原因之性質，予以分類，分成經濟需求、對於居服工作的投入、喜歡居服工作的獨特性。覺得這份工作有意義而願意投入者占最多，有 44.1%；因經濟因素而從事居服工作者，26.2%，反而最低。

## 二、工作意義和工作條件之描述統計與差異性分析

### (一) 工作意義之描述統計與差異性分析

受訪者工作意義的平均分數為 4.36 分，顯示多數的受訪者認同居家服務的工作意義；另，比較兩個面向的得分可知，工作的專業度 ( $M=4.49, SD=0.42$ ) 顯著高於工作投入與肯定 ( $M=4.21, SD=0.57$ )。即受訪者普遍視居服工作為一門專業，且能從居家服務工作學習到不同的能力，同時能從居家服務工作中獲得滿足與成就感。

### (二) 工作條件之描述統計與差異性分析

整體的工作條件平均為 3.51 分，工作條件下有六個面向，透過單因子變異數分析可知次面向間具有差異。次面向中得分最高者為機構提供有用的訓練 ( $M=4.25, SD=.51$ )，其次為居服督導的協助與支持 ( $M=4.18, SD=.55$ )，第三為具備支持的工作安排 ( $M=3.99, SD=.67$ )，第四為工作特質 ( $M=3.40, SD=.76$ )，第五是薪資與福利 ( $M=3.37, SD=.71$ )，最後則是案家的負面認知與要求 ( $M=2.89, SD=.76$ )。

工作條件中的薪資與福利、工作特質兩者其下還有不同的次範疇，以下分別進行說明。

#### 1. 薪資與福利之描述統計與差異性分析

薪資與福利又分為三個次範疇，三者之間呈現顯著差異。得分最高為滿意的勞健保，其次是額外加級，最後則是穩定且足夠的薪資。

#### 2. 工作特質之描述統計與差異性分析

工作特質又分為五個次範疇，透過變異數分析可知工作特質次範疇之間具有差異；工作能勝任的工作特質最高，其次為能彈性調整的工作特質，第三為體力負荷大且安全有疑慮的工作特質，第四是具有自主性的工作特質，最後是工作界限不清楚的工作特質。

## 三、人口特質與留任意願的關係

人口變項中，年齡與留任意願則呈現正相關，顯示年齡越高之居服員，留任意願越高，與國外對醫護人員的研究結果一致 (Iverson, and Deery, 1997)。可能是因為年齡較高者轉職不容易，故傾向於留在現職。每週工作時數多寡亦與留任意願成正相關，顯示投入越多時間於居服工作者，有越高的留任意願。**四、工作意義、工作條件與留任意願的關係**

在工作意義、工作條件與留任意願之相關分析發現，工作意義與留任意願呈中度正相關，其兩個次範疇「工作投入與肯定」及「工作的專業度」亦皆與留任

意願呈正相關。顯示當居服員越是感到居家服務這項職業的工作意義而且肯定並投入居服工作時，越願意留在居家服務之場域中效力；當居服員越是認同居家服務的專業度所帶來的工作意義時，也越願意繼續留任。工作條件大多與留任意願呈中度正相關。另外，在工作特質中，「工作能勝任的工作特質」與留任意願成中度正相關、「能彈性調整的工作特質」與留任意願為低度相關、「工作界限不清楚的工作特質」與留任意願呈低度負向相關，顯示當居服員認為工作越是能夠勝任時，留任意願越高；越是感到居服工作的界限不清楚時，留任意願越低。此向度與「案家的負面認知與要求」相似，即若案家對於居服員有錯誤的認知與要求時，則會降低居服員的留任意願。

在機構所提供的薪資福利、政策現狀相關的部份，若居服員認為任職的機構提供「穩定且足夠的薪資」、「滿意的勞健保」，以及「有用的訓練」、幫居服員進行具有「支持性的工作安排」，並且居服督導能夠提供居服員所需的協助與支持時，皆有助於居服員的留任意願。

## 五、留任意願的逐步迴歸分析

從迴歸係數中得知「機構提供有用的訓練」之 $\beta$ 值是.191，表示機構提供的訓練對居服員工作有幫助、符合居服員的需求時，居服員的留任意願越高；「工作投入與肯定」的 $\beta$ 值是.293，表示居服員越喜歡居服工作，越能從工作中獲得滿足與成就感，則其留任意願越高；「工作的專業度」 $\beta$ 值為.195，表示越認同居家服務的專業性時，居服員的留任意願也越高；「工作界限不清楚的工作特質」 $\beta$ 值為-.162，可得知當居家服務工作範圍界定越清楚，居服員的留任意願越高；「工作能勝任的工作特質」的 $\beta$ 值是.174，顯示越能勝任居家服務工作，居服員的留任意願也越高。

總而言之，由逐步迴歸分析結果得知，居服員若能從機構獲得有用的訓練、投入工作且受到肯定、認同工作的專業度、能勝任工作、且工作的界限畫分清楚時，其整體留任意願則越高。

## 伍、討論與建議

### 一、討論

#### (一) 對於居服工作的喜歡與投入是居服員留任的重要原因

在可複選的作答方式下，最多人選擇的留任因素是「喜歡幫助人的感覺」，次為「上班時間符合我的需求」，就此兩項原因來看，居服員抱持著一種利他精神留任於居服場域，以及受到能夠彈性安排的上班時間所吸引，相似於相關分析中的「能彈性調整的工作特質」對於留任因素呈現的正向相關。

#### (二) 工作意義與留任意願息息相關

居服員所認知到的居家服務的工作意義將影響其留任的意願，當他們越是認為這是一項有意義的工作，留任意願越高，且居服員能夠從工作中得到生活上的

滿足及成就感時，越是願意在這份工作上盡心盡力。

### **(三) 工作條件與留任意願也是息息相關**

本研究顯示居服員感覺到工作條件越完善，越有意願留在居家服務工作中。亦即居服員獲得穩定且足夠的薪資並納入勞健保，留任意願越高，如國外研究指出，機構提供的穩定的薪資以及健康保險福利，是工作者重要的留任因素 (Howes, 2008; Seavey, 2010)。

### **(四) 工作投入對留任意願的重要性**

在迴歸分析中，無論是工作意義或其次範疇—工作投入與肯定、工作的專業度—皆對留任意願有相當高的影響力。原本人口變項中的年齡、年資、教育程度，僅對留任意願有二成的解釋力，但在加入工作意義變項後，則提高了 28%；在逐步迴歸分析中，工作投入與肯定、工作的專業度也被選入迴歸模型中，為五項被選入變項第二、第三重要的留任因素。

## **二、建議**

### **(一) 篩選具有照顧動機的人員進入居服領域**

國外對於照顧服務員求職動機之研究，發現大部分選擇擔任照顧員的人，並非僅是缺乏其他工作的選擇，而是基於利他主義的助人意願、對於此職業的興趣、喜歡與案主間的關係、致力於有意義的工作等內在報酬的追求，以及彈性時間的工作性質、工作的多樣化、獨立作業、被需要的感覺 (Mickus, Luz, and Hogan, 2004)，此部分可與本研究照顧員留任意願重視工作意義相符合，呼應前述吸引因素可能同時等於留任因素的觀點，故考量過求職者的工作動機後，所篩選進入的居服員較容易留任，但必須注意的是，一旦當初工作的吸引力在工作中受到衝擊時，將使居服員選擇離職 (Sims-Gould et al., 2010)，故以下進一步建議機構應計畫符合居服員需求之訓練課程。

### **(二) 針對居服員留任因素加強訓練規劃**

本研究發現機構提供有用的訓練對於居服員的留任意願有相當高的影響力，故應協助、鼓勵機構發展出適切於居服員工作需要的訓練課程。如在 Barbarotta (2010) 一文中，整理出許多長期照護機構中用以促進照顧員留任的訓練方案，包括 WIN A STEP UP、Competence with Compassion、Providing Personal Care Services to Elders People with disabilities、CareWell 等，課程內容除了基本的照顧技巧及生理知識外，也包含傳染病的控制與認識，可對應於國內研究呈現居服員對於職場傷害 (疾病傳染) 的擔憂。

### **(三) 提高居家服務的工作條件**

相當多的國內外研究亦指出良好的工作條件有助於居服員留任，包含足以支撐家庭開銷的收入、健康保險的提供、穩定的排班、隨著資歷調整薪水、彈性的安排工作時間及內容、具有自主性的工作方式、督導提供情緒性及工具性支持、機構的問題解決機制以及案家對於工作者的尊重等 (林燕姿, 2010; Atchley, 1996; Brannon et al., 2007; Chou and Robert, 2008; Dawson, 2007; Faul et al., 2010; Howes,

2008；Price, 2001；Sagie & Krausz, 2003；Seavey, 2010；Yin and Yang, 2002）。故在收入的部分，應提供能與其他行業競爭的薪資（Howes, 2008），以及休獎金（Barbarotta, 2010）；排班則需視居服員對工作時間彈性的要求或穩定的薪資來源為依據，依個人狀況進行調整；督導支持的部分，應提升督導員主動傾聽、問題解決技巧與創造互惠尊重環境的能力（Barbarotta, 2010）；而案家對於居服員尊重的加強，則需透過政府宣導及學校教育的方式，從社會大眾著手，以提升居家照顧服務員在台灣整體社會的社經地位。

### 三、研究限制

本研究的抽樣範圍僅侷限於台北市與新北市，於推論上仍有疑慮，日後研究者可以其他縣市的居服員為研究對象，以了解、比較全國居家照顧服務員的留任意願影響因素。然而，本研究的有效樣本數達 308 份，仍具有一定的參考價值。

## 參考書目

### 中文部份

- 江孟冠(2002)。《長期照護管理者之人力資源管理措施與照顧服務員留任關係之探討》，國立臺灣醫學院護理學研究所碩士論文。
- 吳淑瓊、陳亮汝、張文瓊(2013)。〈臺灣居家服務人力：現況與未來發展〉，《社區發展季刊》，141，101-112。
- 沈慶盈（2011）。《居家照顧服務人力聘用困境及其因應策略之研究》。臺北市政府社會局補助辦理獨居與失能長者服務方案。
- 林貞慧（2003）。《老人居家服務督導功能有笑性品質之探討》。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林燕姿（2010）。《照顧服務員感受之督導功能與照顧服務員工作滿意度及留職意願之關係研究—以台灣南部七縣市為例》。長榮大學社會工作學系碩士論文。
- 張江清、林秋菊、蔡和綦、陳武宗(2011)。〈困境向前行—高雄縣市居家照顧服務員服務經驗探究〉，《弘光學報》，64，70-89。
- 陳國瑚、陳麗如、蘇喜(2006)。〈護理人員對護理工作認知與離職傾向之探討〉，《台灣衛誌》，25(3)，177-188。
- 陳曼華(2003)。《照顧服務員留任因素之探討以台北縣長期照護之機構為對象》。國立台北護理學院長期照護研究所碩士論文。
- 楊筱慧(2014)。《居家服務的任職、留任與離職因素》，台灣社會福利學刊，12(1)，165-214。
- 葉建鑫(2009)。《老人長期照顧機構人力資源管理措施與專業人力之留任意願關係探討》。長庚大學醫務管理研究所碩士論文。
- 詹秀玲(2005)。《居家服務中照顧服務員之勞動特質及互動關係-以桃園縣為例》。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。



鄭泓洋(2012)。《照顧服務員工作價值觀與工作滿意關係之研究-以高雄市為例》。  
南華大學非營利事業管理學系碩士論文。

## 外文部份

- Atchley, R. (1996). *Frontline Workers in Long-Term Care: Recruitment, Retention, and Turnover Issues in an Era of Rapid Growth*.  
(<http://sc.lib.muohio.edu/bitstream/handle/2374.MIA/104/fulltext.pdf?sequence=1>)
- Barbarotta, L. (2010). 'Direct Care Worker Retention: Strategies for Success', Retrieved from institute for the Future of Aging Services and the American Association of Homes and Services for the Aging.
- Chou, R. J.-A. and S. A. Robert (2008). 'Workplace Support, Role Overload, and Job Satisfaction of Direct Care Workers in Assisted Living', *Journal of Health and Social Behavior*, 49: 208-222.
- Dawson, S. L. (2007). Recruitment and Retention of Paraprofessionals.  
([http://phinational.org/sites/phinational.org/files/clearinghouse/Dawson\\_IOM\\_6-28-07.pdf](http://phinational.org/sites/phinational.org/files/clearinghouse/Dawson_IOM_6-28-07.pdf))
- Ellenbecker, C. H. and M. Cushman, (2012). 'Home healthcare nurse retention and patient outcome model: discussion and model development.' *Journal of advanced nursing*, 68(8), 1881-1893.
- Ellenbecker, C. H., W. F. Porell, L. Samia, J. J. Byleckie and M. Milburn (2008). 'Predictors of Home Healthcare Nurse Retention', *Health Policy and Systems*, 40 (2): 151-160.
- Faul, A. C., T. J. Schapmire, J. D'Ambrosio, D. Feaster, C. S. Oak and A. Farley (2010). 'Promoting Sustainability in Frontline Home Care Aides: Understanding Factors Affecting Job Retention in the Home Care Workforce', *Home Health Care Management & Practice*, 22(6): 408-416.
- Fernando, F. C. and V. J. María Luisa (2000). 'Motivation and Burnout in Volunteerism', *Psychology in Spain*, 4 (1): 75-81.
- Fleming, G. and B. J. Taylor (2006). 'Battle on the Home Care Front: Perceptions of Home Care Workers of Factors Influencing Staff Retention in Northern Ireland', *Health and Social Care in the Community*, 15 (1): 67-76.
- Howes, C. (2005). 'Living Wages and Retention of Homecare Workers in San Francisco', *Industrial Relations*, 44 (1): 139-163.
- Howes, C. (2008). 'Love, Money, or Flexibility: What Motivates People to Work in Consumer-Directed Home Care?', *The gerontologist*, 48: 46-59.

- Howes, C. (2015). 'Home Care The Fastest Growing Low-Wage Industry', 'New Labor Forum', 24(2): 98-105.
- Iverson, R. and M. Deery (1997). 'Turnover Culture in the Hospitality Industry', *Human Resource Management Journal*, 8 (1): 71-82.
- Kemper, P., B. Heier, T. Barry, D. Brannon, J. Angelelli, J. Vasey and M. A. Knott (2008). 'What Do Direct Care Workers Say Would Improve Their Jobs: Differences Across Settings', *The gerontologist*, 48: 17-25.
- McCaughey, D., J. Kim, G. McGhan, R. Jablonski and D. Brannon (2010). 'Who Needs Caring? We Do! Workplace Injury and Its Effect on Home Health Aides', *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 8 (1): 1-6.
- McFarlane, L. and J. McLean (2003). 'Education and Training for Direct Care Workers', *Social Work Education*, 22 (4): 385-399.
- Mickus M., C. C. Luz and A. Hogan (2004). *Voices from the Front Recruitment and Retention of Direct Care Workers in Long Term Care across Michigan*. East Lansing: Michigan State University.
- Price, J. L. (2001). 'Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover', *International Journal of Manpower*, 22 (7): 600-624.
- Sagie, A. and M. Krausz (2003). 'What Aspects of the Job Have Most Effect on Nurses?', *Israel Human Resource Management Journal*, 13 (1): 46-62.
- Seavey, D. (2010). 'Caregivers on the Front Line: Building a Better Direct-Care Workforce', *Journal of the American Society on Aging*, 34 (4): 27-35.
- Sims-Gould, J., K. Byrne, C. Craven, A. Martin-Matthews and J. Keefe (2010). 'Why I Became a Home Support Worker: Recruitment in the Home Health Sector', *Home Health Care Services Quarterly*, 29 (4): 171-194.
- Stone, R., & Wiener, J. (2001). 'Who will care for us? Addressing the long-term careworkforce crisis'. Washington, DC: The Urban Institute and the American Association of Homes and Services for the Aging.
- Tourangeau, A., E. Patterson, A. Rowe, M. Saari, H. Thomson, G. MacDonald, L. Cranley and M. Squires (2014). 'Factors influencing home care nurse intention to remain employed'. *Journal of nursing management*, 22(8), 1015-1026.
- Yin, J.-C. T. and K.-P. A. Yang (2002). 'Nursing Turnover in Taiwan: A Meta-Analysis of Related Factors', *International Journal of Nursing Studies*, 39 (6): 573-581.