

休假權益的剝奪：從排班表看醫院護理人員不足的困境

前言

生、老、病、死，是在這個世間無可避免的，面對人生的種種無常，我們是何其有幸，出生於一個健保體制近乎完整的國家。病人之所以能受到令人放心的照護，不外乎是有一群醫護人員在各種情況中做出相對應的處理、安置。其中，護理師是在第一線中照顧病人的重要角色，他們為病人提供了適當的照顧與處置，不論是在日常照護上或是緊急的情況下。

然而，護理師卻承受著病人所不知的工作壓力。譬如病患發生了緊急的突發狀況，只要院方打一通電話或發一則訊息，要求正在休假的護理人員協助處理，護理人員便必須犧牲自己的假期，以遠端電話連線，或是親自回到崗位上執行院方指派之緊急任務，而這已經造成了護理人員休假權益的剝奪。護理人員需要適當的休假來恢復體力，但是不時出現的緊急任務卻打斷了休假時間，長期下來會妨礙健康，不利他們護理工作的表現。為什麼醫院會出現這種忽視護理人員健康的現象呢？我們從護理人員的排班表裡發現，原來「人力不足」與「護理人員資質不一」是這種緊急調度、取消休假的一大主因。故我們想要以排班表為切入點，來說明醫院護理人力資源不足之問題。

一、目前護理人員的休假剝奪概況

從相關的新聞資料中，我們選出以下兩則較為典型的案例，說明護理人員的正常休假、及請病假等權益，受到怎樣的阻礙。

曾有一名護理師在服務期間內，向法院申請離職，但院方除了以「最低服務年限暨違約金約款」要求該護理師賠償違約金外，¹還主張其應補足因「調整休假時間」而未完成的工作時數，然而，據護理師所言，所謂「調整休假時間」，其實是護理師必須在家中待命，不得安排私人行程。換言之，院方所稱的休假時間是有名無實的，護理師依舊處於待命的工作狀態。²院方讓護理師看似在休假，實質上是在家中提心吊膽的等待工作突發性的到來。

護理人員的休假遭到突發工作的剝奪，可以從今年的一件重大事故看出來。花蓮地區於今年 2 月發生強震，斷食不斷攀升的傷亡人數讓花蓮各醫院發布了大量傷患的緊急措施，將許多護理師、醫生、實習醫生等，能運用之醫護人力通通叫回急診室，

¹ 為了避免員工無故離職造成公司之利益損害，故要求員工在正式就職前簽訂此條款，和員工約定員工在該公司服務之最低年限，與若違規該條款需要賠款之金額。

² 邱慧洳，〈護理人員在家待命之待命時間是否屬工作時間？〉，《全聯護訊》，第 117 期，2017 年 6 月。http://www.nurse-newsletter.org.tw/index.php/117d/11722

當中也包含了許多剛下班或是正在休假的醫護人員。³由此可見，護理人員工作假期之不穩定性，就算已經排定了下班時間或是假期，仍然有可能會被醫院以緊急事件為由，召回醫院值勤。

又如，花蓮門諾醫院一名女護理師，凌晨值大夜班時，因身體不適而吊點滴值勤。該名護理師表示自己罹患急性腸胃炎，但看過急診後認為自己仍可以繼續上班。該護理師事後說明：「因為醫院護士人力吃緊，大家都很忙碌，如果臨時請假可能會造成其他同事的負擔，加上當時自認身體狀況還可以，不至於要找人代班。」⁴就連事先排好的假期都可能遭到剝奪，護理人員若因身體不是想要請臨時性的病假更是難上加難。

透過上面幾則案例，我們推測護理人員休假的難處，可能與人力不足有關。人力不足使得護理師休假之權益受到剝奪，缺乏適當的休息時間，導致身體健康與病患受照顧的權益雙雙受損。本文下面將緊接著用護理人員的排班表及衛生署公開的護病比資料，來說明護理人員休假剝奪背後的人力不足困境。

二、護理人員的班表與人力不足的現況

(一) 班表分析：緊湊的排班

目前台灣多數醫院多採用 24 小時三班輪班制，分為白班（多為早上 8 點到下午 4 點或 5 點）、小夜班（多為下午 4 點或 5 點到午夜 12 點）及大夜班（多為午夜 12 點到隔日早上 8 點），並依班別時段與職務性質的不同，來安排人力。例如，護理站與病房照護，就是不同的職務。⁵一般來說，班表在制定上必須參照《勞基法》的規定，班表之班次每週不得多於兩種以上，另外，每次更換班別的時間需大於連續之 11 小時。⁶例如：當天為小夜班，而隔日又排白班，因為午夜 12 點到隔日早上 8 點時間間隔少於 11 小時，故如此的排班方式已經違法。而若是當日為小夜班，隔日排小夜班或大夜，則為合法的排班方式。護理人員之工作內容為高壓、高風險的，因此，《勞基法》以上述規定保障護理人員之休息權益。然而，在實際的工作現場，有許多不得已的因素，造成護理人員無法按照法規正常休息，例如：一個月僅休三天假（如圖一），已違反《勞基法》之規定：屬於可行彈性工時之行業，兩週內應至少有兩天例假，四週內應至少有四天例假。⁷

³徐子婷，〈花蓮強震釀災 慈濟醫師：急診室略輸戰場而已〉，TVBS 新聞，2018 年 2 月 7 日。
<https://news.tvbs.com.tw/fun/866060>

⁴阮酒閱，〈護理吊點滴值大夜 民眾心疼〉，《中時電子報》，2013 年 6 月 21 日。
<http://www.chinatimes.com/newspapers/20130621000500-260107>

⁵黃允成、簡士翰、康家榮，〈考慮人員偏好下護理排班與休假問題之整合探討〉，《醫護科技期刊》，11 卷 1 期，2009，頁 57-69。

⁶《勞基法》，第 34 條。勞工工作採輪班制者，其工作班次，每週更換一次。但經勞工同意者不在此限。依前項更換班次時，至少應有連續十一小時之休息時間。但因工作特性或特殊原因，經中央目的事業主管機關商請中央主管機關公告者，得變更休息時間不少於連續八小時。

⁷《勞基法》，第 30-1 條。中央主管機關指定之行業，雇主經工會同意，如事業單位無工會者，經勞資會議同意後，其工作時間得依下列原則變更：

日期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
星期	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3		
A員工	OFF	D	D	D	D	D	OFF	D	D	D	D	OFF	OFF	OFF	D	D	D	D	D	D	OFF	D	D	D	D	D	OFF	OFF	D	D	D		
B員工	D	D	OFF	D	D	OFF	OFF	D	D	D	D	D	D	OFF	OFF	D	D	D	D	D	OFF	OFF	D	D	D	D	D	D	OFF	OFF	D	D	
C員工	D	D	D	D	D	D	OFF	D	D	OFF	D	D	OFF	OFF	D	D	OFF	OFF	D	OFF	OFF	D	D	OFF	OFF	D	D	OFF	D	D	D		
D員工	E	E	E	E	E	E	E	OFF	E	E	E	E	E	OFF	E	E	E	E	E	E	E	E	E	OFF	E	E	E	E	OFF	E	E	E	
E員工	N	N	N	N	N	N	OFF	N	N	N	N	N	N	N	OFF	E	N	N	N	N	N	N	N	N	N	OFF	E	E	E	E	E	E	
F員工	D	D	D	OFF	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	OFF	N	N	N	N	N	N	N	
G員工	E	E	E	E	E	OFF	E	E	E	E	E	E	E	E	OFF	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	OFF	D	D	D	D	D		
H員工	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	D
I員工	OFF	D	D	D	D	E	E	E	E	E	OFF	D	D	D	E	E	E	E	OFF	D	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	OFF	D	D
J員工	N	N	N	OFF	N	N	N	N	N	N	N	OFF	N	N	N	N	N	N	N	N	N	OFF	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	OFF
K員工	E	E	E	E	E	E	N	OFF	E	E	E	N	N	N	N	N	OFF	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	N	N	N	N	N	
L員工	D	E	OFF	N	N	N	N	N	N	N	N	N	OFF	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	N	N	N	N	N	N	N	N	

(圖一) 代號D表白班、E表小夜班、N表大夜班、OFF表休假。圖中某些護理人員一個月只休三天假，可見班表之緊湊。⁸

根據前面《勞基法》的規定：護理人員每周的班表種類不得多於兩種，且值班中間的間隔不得少於十一小時，此二點在這個班表上都符合了。但是在「屬於可行彈性工時之行業兩週內應至少有兩天例假，四週內應至少有四天例假」中，E、F、G、H、K、L員工都疑似有違反兩週內應至少有兩天例假的規定，同時E、F、G、H、K、L員工也不符合月休四天的規定。根據上面的班表可知：排班在某些地方並不符合法律規定，進而造成護理人員休息太少的問題。

除此之外，我們也以「護理人員」為關鍵字，統計了「聯合知識庫」中近十年來，有關護理人員之工作權益爭議的新聞報導（包含工時問題、班別問題、休假權益、《勞基法》規範爭議等），發現至少有 107 篇。可見護理人員之工作權益的爭議在近十年來是十分常見的。而上面引用的班表，只是護理人員權益剝奪的冰山一角。若是將時間再拉長、再運用不同的關鍵字搜尋，或許我們可以得出更驚人的統計結果。

(二) 班表之外的職務要求：On call 制

除了依照班表而執行在大眾眼中典型的護理工作（如：巡房、給藥、測量生命跡象等基本的事務），在班表外事實上也有一個辛苦的地方——On call 制。何為 On call 制？在護理人員一般的值班外，常會有一項不成文的規定：休假時仍然需要空出自己的時間，以便因應醫院病患的危急狀況。這樣的值班規則視各醫院而定，理論上這樣的排班應該要列入正常值班的班別裡，但是在多數的醫療場所，On call 已然被視為一

一、四週內正常工作時數分配於其他工作日之時數，每日不得超過二小時，不受前條第二項至第四項規定之限制。

二、當日正常工作時間達十小時者，其延長之工作時間不得超過二小時。

⁸ 我們重新以文書軟體製作圖一中的班表，原圖見附錄。原圖取自社群匿名網站：

<https://goo.gl/dBMcZm>。

種護理人員應盡的義務，甚至不列入加班的時數中，正如同我們在第一節所提到的第一個案例。

在這樣的情況下，On call 的值班人員不但在日常的活動安排上受到限制，甚至在疲勞的狀態下，亦不能好好休息。待到隔日上班時，又帶著原本的勞累繼續在病房間奔波，甚至步上我們前面所提及的案例：帶著點滴去巡房。院方需採用 On call 制，才能補足醫院各式突發狀況所需要的人手。而 On call 制在原本緊湊的班表之外，更加剝奪了護理人員的休假權益。

上述的分析當中，我們從護理人員之班表與相關法規的衝突，看出護理人員假期被剝奪的一項重要原因，就是護理人員的人力不足。再者，院方為了及時因應病患之需求，採用 On call 制，要求護理人員即使在休假中也要待命。這些現象是緊湊班表的延伸，都是護理人員之人力不足所造成的。而休假剝奪不僅導致護理人員健康與權益受損，更導致未來新血對於護理工作退避三舍。接著我們想指出，「護病比」也呼應班表，透露出護理人力供不應求、十分吃緊的訊息。

三、護病比失衡

班表上人力吃緊的問題，又顯現於「護病比」的失衡。護病比的計算公式為：醫院該月每一個病房（急性一般病床床位數×佔床率×3）加總後÷每月每日平均上班護理人員數之三班小計加總。⁹我們蒐集衛生福利部中央健康保險署之公開各醫院護病比明細資料，整理了今年二月的資料，獲得以下結果：護理人力遠少於病患的總數，顯然有供不應求的狀況（見表一）。¹⁰

	護病比 ²	全日平均三班護理人員數
醫學中心	7.21	305.33
地區醫院	7.89	11.37
區域醫院	9.16	86.32
最高	19.90	745.50
總體平均	8.10	41.71

（表一）

從表中可以推斷，病人的需求大於醫院所能提供的護理資源。但醫院為了能滿足病患的需求以及自身人力成本的考量，會希望以較少的人力來達成較高的供給量。我

⁹ Sid Weng, 〈健保署首公開「護病比」排行 最血汗醫院 1 護理師照顧 25 病患〉, 《關鍵評論》, 2016 年 7 月 20 日。 <https://www.thenewslens.com/article/44673>

¹⁰ 整理自衛生福利部中央健康保險署, 〈107 年 02 月各醫院護病比明細〉, 《全日平均護病比公開資料》, 2018 年 4 月 27 日。

國在 2013 年成為全球的高護病比之冠（1:13）。¹¹五年後的今日，我國的護病比（1:8）依舊超過美國賓州大學教授 Linda H. Aiken 所建議的最佳護病比（1:5）。¹²如此不平衡的護病比，對照護理人員緊湊的班表，其實是一體兩面，都顯示了護理人員數量不足的困境。高護病比不僅影響了病患受到的照護品質，它也關係著護理人員的勞動權益：一個護理人員要面對更多的病患，這是更惡劣的護理勞動環境。

四、護理人員不足的可能原因

從上面的班表探討中，可以見得一重要現象：護理人力資源的供不應求。這裡我們將針對這點，歸納出可能的原因。

在 On call 制度下，護理人員必須臨時回到崗位、處理緊急狀況。經過我們資料蒐集與實際訪談現場的護理師，其可能狀況有二：一則醫院編排的人力不夠，出現臨時緊急情況需要大量護理人員處理；二為部份護理人員在專業技術上的不足。由於某些技術是只能由資深的護理師去學習與實際操作，所以當資深的護理師在休假狀態時，仍然需要注意院方是否會需要用到自身所具備的技術。

而第一個狀況（護理人力不夠、供不應求）是更基本的困境。護理人員的供不應求，我們將它看作市場的兩條供需曲線，供給曲線為護理人員，需求曲線則為病患。本文這裡僅以供給曲線來做討論，因需求曲線的變動牽扯到社會間的人口流動問題（包含人口老化、外籍移民等），故在此不將其列入討論的範疇。以供給理論來說：醫院資金問題及護理師的職業推力，對於人力資源的供給是兩大重要因素。

醫院的資金來源除了股東與一般的營收利益外，在護理人員的薪資方面，尚須仰賴政府提供的健保護理費給付的機制去運作，¹³而這筆健保護理費給付的額度卻是有限的。而院方為了減少人力調動的困擾，在病人住院的天數上進行了嚴格的控管。在人員的方面甚至可能遇缺不補，直到評鑑需要時才開始補足空缺，甚至是將非臨床的護理師、醫師排入假的班表中以圖評鑑合格。更甚者，會將護理師降級作為護士聘用，或是採用約聘的方式壓低護理師的薪資。

在職業推力的部份，一般大眾對於護理師的印象為：壓力大、責任重等較為負向的觀感。而且就算具備護理專長，未來也不一定會從事護理相關的職業。譬如在航空相關的應徵中，對於護理專長的人才便積極招攬，提供比醫院更好的待遇。甚至是在學生選讀未來的科系時，家長也會因為考慮到工作性質，建議孩子避免護理相關的科系。

¹¹ 整理自衛生福利部中央健康保險署，〈107 年 02 月各醫院護病比明細〉，《全日平均護病比公開資料》，2018 年 4 月 27 日。

¹² Aiken L. H. 'Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction.' *JAMA*, 288 (16), 2002, p1990.

Aiken L. H. 'Nurses' reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe.' *International Journal of Nursing Studies*. 50(2), 2013, pp143-153.

¹³ 張曉卉，〈現場還原：血汗護理師的一天〉，《康健雜誌》，2015 年 4 月 2 日。
<https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5066418>

綜合以上我們所說，其實在護理的相關培育歷程中，一開始就因為社會的負面印象，進而左右學生的科系選擇方向；在接受專業訓練後，又有為數不少的護理人員投身其他待遇更好的行業，而未從事護理相關的職業。在醫院方面的人事資源，又為了節省人力成本，所以將人力的聘用盡力壓到最低，故在護理的場域中，護理人員的待遇確實不盡理想。

五、結論

根據上面的分析，我們以護理人員的班表為挖掘點，開始去探討：為何護理界的休假待遇是受到剝奪的，從文中可以得到一些訊息：即使三班輪制的人員不在少數，但是從緊湊的排班中可以推測護理人員的供不應求，而且護病比的數值偏高。例如說，原本理想狀態是一位護理人員照顧五位病患，在台灣，許多醫院卻是一位護理人員要負責五位以上、有的甚至高達十幾位病患。是什麼樣的原因，造成市場上的供需不平衡？本文便以護理人員供給的角度去推論，關於「護理照護的需求增加」則暫不列入討論，未來可以加以延伸探討。

在護理人員的人力供給方面，有許多的因素會形成學生在職涯選擇中的職業推力，例如「班表外的額外職務（On call 制）」。另外，當學生從實習生轉型為護理師，正式踏入職場時，會發現院方基於健保護理費給付不甚足夠的關係，為了縮減人力成本，決定減少護理師聘員數，進而增加護理人員的工作量。加上在實際的醫院現場是一種壓力大、責任重的工作場域，並非所有的人都有足夠的抗壓性和適應能力跟上這緊湊的步調。

俗諺所說的「能者多勞」在醫院是清楚可見的。如同我們上面所說，現今專業護理人員的素質不齊，具有專業能力的護理師即使在休假期間，也可能因為醫院有需要，得立刻回來處理緊急狀況，這樣的情況不在少數。甚至於院方為了節省人力開銷，要求護理人員在人手不足夠的情況下，完成較高的工作成效。然而，以上狀況明顯已經損害了護理人員之休假權益，讓護理人員在未得到充足休息的狀態，從事高度壓力且需要高度細心與耐心的病患照護相關工作。如此不僅可能損及病患所受到的照護品質，護理人員自身的健康狀況更是可能大受影響。相信這樣兩敗俱傷的局面，不會是社會全體大眾所樂見的。

【參考文獻】

邱慧洳，〈護理人員在家待命之待命時間是否屬工作時間？〉，《全連護訊》，第 117 期，2017 年 6 月。<http://www.nurse-newsletter.org.tw/index.php/117d/11722>

徐子婷，〈花蓮強震釀災 慈濟醫師：急診室略輸戰場而已〉，TVBS 新聞，2018 年 2 月 7 日。<https://news.tvbs.com.tw/fun/866060>

阮迺閱，〈護士吊點滴值大夜 民眾心疼〉，《中時電子報》，2013年6月21日。
<http://www.chinatimes.com/newspapers/20130621000500-260107>

黃允成、簡士翰、康家榮，〈考慮人員偏好下護理排班與休假問題之整合探討〉，《醫護科技期刊》，11卷1期，頁57-69，2009。

《勞基法》，第34條。

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?Pcode=N0030001&FLNO=34>

《勞基法》，第30-1條。

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?Pcode=N0030001&FLNO=30-1>

社群匿名網站。<https://goo.gl/dBMcZm>

Sid Weng，〈健保署首公開「護病比」排行 最血汗醫院1 護理師照顧25病患〉，《關鍵評論》，2016年7月20日。<https://www.thenewslens.com/article/44673>

衛生福利部中央健康保險署，〈107年02月各醫院護病比明細〉，《全日平均護病比公開資料》，2018年4月27日。

Aiken L. H. 'Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction.' *JAMA*, 288 (16), 2002, pp1987-1993.

Aiken L. H. 'Nurses' reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe.' *International Journal of Nursing Studies*. 50(2), 2013, pp143-153.

張曉卉，〈現場還原：血汗護理師的一天〉，《康健雜誌》，2015年4月2日。
<https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5066418>

【附錄】

107年度01月預估排班表(9天)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三
OFF	D	D	D	D	D	OFF	D	D	D	D	OFF	OFF	OFF	D	D	D	D	D	D	OFF	D	D	D	D	D	OFF	OFF	D	D	D
D	D	OFF	D	D	OFF	OFF	D	D	D	D	D	D	OFF	OFF	D	D	D	D	OFF	OFF	D	D	D	D	D	D	OFF	OFF	D	D
D	D	D	D	D	D	OFF	D	D	OFF	D	D	OFF	OFF	D	D	OFF	OFF	D	OFF	OFF	D	D	OFF	OFF	D	D	OFF	OFF	D	D
E	E	E	E	E	E	E	OFF	E	E	E	E	E	OFF	E	E	E	E	E	E	E	OFF	E	E	E	E	OFF	OFF	E	E	E
N	N	N	N	N	N	OFF	N	N	N	N	N	N	OFF	E	N	N	N	N	N	N	N	N	N	OFF	E	E	E	E	E	E
D	D	D	OFF	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	N	N	N	N	N	N	N	N	N	OFF	N	N	N	N	N	N	N
E	E	E	E	E	OFF	E	E	E	E	E	E	E	E	OFF	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	OFF	D	D	D	D	D
D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	D
OFF	D	D	D	D	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	D	D	D	E	E	E	E	OFF	D	E	E	E	E	E	E	E	E	E	OFF	D	D
N	N	N	OFF	N	N	N	N	N	N	OFF	N	N	N	N	N	N	N	N	OFF	E	E	E	E	E	E	E	E	OFF	N	N
E	E	E	E	E	E	N	OFF	E	E	E	N	N	N	N	OFF	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	N	N	N	N
D	E	OFF	N	N	N	N	N	N	N	N	OFF	D	D	D	D	D	D	D	D	D	OFF	N	N	N	N	N	N	N	N	N

圖一之原圖，取自匿名網站：<https://goo.gl/dBMcZm>。