

养老机构老年人及家属入住体验及服务需求的质性研究

王丽朵 汤慧 谢香鋆 梁思琪 袁美玲

邵阳学院，湖南邵阳，422000；

摘要：目的：了解养老机构的老年人及家属在入住期间的体验以及服务需求，为养老机构改进服务质量提供参考依据。方法：采用质性研究中的现象学研究法，对 12 名入住养老机构的老年人及其 12 名家属进行半结构式的深入访谈，并运用 Colaizzi 7 步分析法进行资料分析，提炼主题。结果：提出 2 个入住感受主题：养老机构以生活照护为主；缺乏健康管理相关的专业人员；3 个服务需求主题分别是：专业的健康照护需求，人文关怀需求；价值输出需求。结论：入住养老机构的老年人及家属对于养老机构的生活照护持肯定态度，但是对于健康管理和服务以及人文关怀方面仍存在各种特殊的需求，亟需养老机构服务人员进行完善，为老年人提供更全面的服务。

关键词：老年人；养老机构；入住体验；服务需求；质性研究

DOI：10.69979/3029-2808.25.11.001

当前我国人口老龄化形势日趋严峻，且高龄老人和失能老人的数量飞速增加，养老已经成为了民生大计的重点问题^[1]。与此同时家庭结构和功能的变化，居家养老已经变得越来越难以实现，而机构养老将逐渐成为更多个人和家庭的养老选择，我国的机构养老服务在近些年快速发展^[2]；但是就我国养老机构的发展形势而言，机构养老起步较晚，养老机构的硬件设施，服务质量以及养老护理员的职业培训等都还处于发展阶段，对于那些已经入住养老机构的老年人及其家属来说，这些因素影响了他们在养老机构的入住体验，从而使得社会大众对养老机构的服务不甚满意，给未来养老机构的发展带来了困难^[3]。因此本研究从提高养老机构服务质量的目的出发，通过质性研究了解养老机构的老年人及其家属的入住体验，及他们在入住养老机构期间的需求，为养老机构改进服务质量提供参考依据。

1 对象与方法

1.1 访谈对象

采用目的抽样法，选取我市三所养老机构入住的老年人及其家属进行访谈。纳入标准：①入住养老机构时间超过 6 个月老年人及其家属；②神志清楚，无认知障碍，语言沟通流畅，能清晰表达其感受；③知情同意并自愿参与本研究。排除标准：①突发有重大疾病不能配合本研究；②研究过程中退出本次研究。样本量以访谈资料达到饱和为标准。共访谈 12 名老年人及 12 名家属，老年人依次编码为 N1-N12，老人家属对应老年人编码为 J1-J12。访谈对象具体资料见表 1

1.2 方法

1. 资料收集：本研究采用的是质性研究中的现象学研究方法，针对研究对象进行半结构式访谈，收集资料。正式访谈前确认访谈过程中所需用物准备齐全，在养老机构选择一间安静的会议室或者房间，根据研究者拟定好的访谈提纲，进行面对面一对一的对受访者进行访谈，访谈的同时进行现场录音记录和笔记记录，每位访谈者的访谈时间控制在 20-30 分钟。

2. 访谈提纲拟定：在查阅国内外相关文献基础上与课题组成员进行讨论，拟定访谈提纲初稿，并选择 2 名对象进行预访谈，然后根据预访谈结果对访谈提纲进行修改，形成最终的访谈提纲，共包括四个开放式问题：

①“您（您的亲人）觉得在这里生活的怎么样？能谈一下您的体会吗？”；

②“您觉得这里工作人员工作做的怎么样？能举个例子吗？”

③“在入住养老机构后，哪些事情让您记忆非常深刻，能说一个具体例子吗？”

④“为了让您（您的亲人）在这里入住更舒适，您对养老院或这里的工作人员有哪些建议？”

3. 资料分析：在访谈结束后 24h 内，研究者通过反复聆听录音后将录音转为文字，仔细阅读文字资料，并采用 Colaizzi 分析法进行资料分析，并运用 NVIV011.0 软件与人工分析相结合^[4]。为保证主题提炼的真实性和准确性，在资料分析后 48h 内将所得资料返回访谈对象处进行求证。

4. 质量控制：访谈前与受访者接触，以取得信任。访谈以自愿原则为基础，双方约定时间，选择便于交流及不易被他人打扰的时间和场所访谈。访谈者在进行正式访谈前接受培训，了解访谈的流程，注意事项以及访谈术语等。围绕访谈提纲展开访谈，尽量采用开放式提问，鼓励访谈对象表达自己的想法、体验和感受。在访谈过程中，除了记录受访者的语言和语气，还必须注意

记录受访者的表情变化、肢体语言及情感变化。采用录音、笔录和及时回忆的方式对访谈内容进行记录，同时对其观点进行及时澄清、确认，以保证资料收集的准确性。

2 结果

2.1 访谈对象一般资料

表1 参与质性访谈的机构养老老年人一般资料 (n=20)

编号	性别	年龄	属性(与老年人的关系)	老人入住时长(月)	受访者文化程度	老年疾病种类
N1	女	76	老年人	22	中专	高血压、冠心病等
N2	女	80	老年人	14	初中	糖尿病
N3	女	88	老年人	7	小学	高血压
N4	男	86	老年人	18	大专	冠心病
N5	女	86	老年人	24	初中	肿瘤术后
N6	女	79	老年人	10	小学	骨质疏松
N7	女	78	老年人	9	初中	脑卒中
N8	男	80	老年人	15	小学	脑卒中
N9	男	90	老年人	16	中专	老年痴呆
N10	女	88	老年人	16	小学	脑萎缩
N11	女	82	老年人	18	小学	糖尿病
N12	女	86	老年人	27	大专	痛风
J1	女	50	母女	-	本科	
J2	男	56	母子	-	本科	
J3	女	38	妇女		大专	
J4	女	22	孙女	-	研究生	
J5	男	54	母子	-	本科	
J6	女	46	母女	-	大专	
J7	女	50	父女	-	初中	
J8	男	28	孙子	-	高中	
J9	女	49	母女	-	本科	
J10	女	22	孙女	-	本科	
J11	男	40	母子		大专	
J12	女	68	姐妹		大专	

2.2 主题一

养老机构护理人员主要提供生活护理；在访谈的过程中，有12名老年人及家属谈到在养老机构主要是接受生活护理，并对机构生活护理服务质量表示肯定。

N1：“这里的护理员非常好，每天都会协助我进行日常护理，包括洗脸、刷牙、穿衣、洗澡等，我的子女也能够放心。”

N3：“在这里的生活，我并没有太多的情绪波动，因为护理员们能够满足我日常生活的需求。”

2.3 主题二

养老机构缺乏专业人员的照护，养老护理员流动性大，素质参差不齐；在访谈过程中，有12位老人及家属提出养老机构的工作人员的健康照护知识欠缺，养老护理员缺乏专业的培训。

N2：“我们这里的护理人员大多是从周边村庄招募而来的，没有接受过专业培训，文化程度较低。有时候做事情不够细心，曾经发生过烫伤的事件。”

N7：“养老机构不同于医院，这里的护理人员主要提供日常生活照料，而不是提供医疗服务。他们的学历普遍较低，缺乏专业知识。”

主题三：老年人及其家属提出养老机构提供专业的

健康照护需求较多，在访谈过程中，有18位老年人提出自己的健康照护需求，包括：用药知识、急救知识、中医知识、营养学知识康复知识等各个方面

1. 用药知识：

N1：“我有很多健康问题，需要吃很多药，有时候会忘记怎么吃，也不确定能不能混着吃。如果护理员能够提醒我吃药，告诉我正确的用药方法就好了。”

J4：“我爸爸现在已经记不得吃药了，每次都需要我帮他摆好药品，提醒他吃。有时候还需要哄着他吃。我希望这里的护理员能够耐心细心地提醒爸爸吃药。”

2. 急救知识和能力：

N1：“我认为养老机构应该增加医护人员的配备，以备不时之需。”

N12：“我们这些老人担心突发意外，一旦出现问题，没有人能够及时救助，送医院的时间也来不及。”

J4：“老年人平时可能会出现头疼、发烧等症状，突发疾病时需要专业人士来处理。我希望养老院能够配备专业的医护人员。”

主题四：人文关怀需求，在访谈过程有多位老人提出了心理方面和人文关怀需求，

N2：“我最希望的是这些护工阿姨能够和我们多聊聊天，多关心关爱我们。”

J6：“老人在养老院没有家人的陪伴，所以我希望工作人员能够多关心老人的情绪，好好照顾他们。”

主题五：老年人的娱乐文化需求，在访谈过程有4位老年人提出自己在音乐、棋艺、绘画等方面具有一定成就，希望能够利用自己的知识创造一定价值。

N5：“过去我是一名音乐老师，我希望在这里能够继续教导一些人唱歌，发挥余热。”

N8：“我热爱绘画水墨画，在退休之后一直在学习。如今年岁渐高，在养老院里也没有太多机会学习和展示我的作品。”

3 讨论

3.1 老年人及家属对养老机构的生活护理持肯定态度

根据访谈结果显示，目前入住养老机构的老年人表示在被照护过程中主要是生活照护，养老院能提供包括衣食住行等的生活起居照护，这也是目前我国养老机构比较普遍的职责。有研究显示，我国各类老年福利机构共收纳半失能老人35.0万人，完全失能老人16.8万人

^[5]。失能老人不断增多，其对长期护理的需求也在不断增加，在家庭养老不能满足老年人的养老需求的情况下，机构养老为老年人提供了不同的养老选择。而老年人选择养老机构的首要考虑因素就是基本的衣食住行等生活需求能够得到满足，因此生活护理是否完善是决定一家养老机构服务质量的基础，因此，我国现在营业的大多数养老机构也将生活护理作为主要工作内容，并进行多方面探索，以期待提高生活服务质量，在黄乐安等人^[6]的研究中，养老机构的老年人对于生活护理需求可以总结为：进食、穿衣、洗澡、修饰、床椅转移、平地行走、上下楼梯、购物、娱乐、琐事、准备饭菜、出行等内容，在本次访谈过程中，受访者在生活护理方面比较满意，但也有个别受访者提出对养老机构生活护理的意见，比如有受访者提出养老机构的生活护理过程中不注重尊重老年人的隐私，维护老年人的尊严等，在娱乐活动比较单一，娱乐设施不足，还有受访者提出在生活护理方面，养老机构和护理员用统一的标准对待老年人，不能满足老年人的个性化需求，比如统一的进餐时间，统一的睡眠时间等。因此养老机构在探索如何提高服务质量的过程中应该从这些方面去探索。比如对不同的老年人进行分级，采用分级护理理念为老年人提供个性化的生活护理^[7]。

3.2 满足入住养老机构的老年人希望对于健康照护需求较为急迫

在本次的访谈中，老年人提出了一个普遍问题，养老机构的养老护理员质量参差不齐，养老护理员不具备专业的护理知识。而实际上老年人对健康照护需求相当迫切，但目前养老机构的工作人员未满足老年人的需求。从以往的研究中，发现我国目前养老护理员缺口较大，我国的养老护理员缺口将达到200万人^[8]。由于缺乏专业的养老护理员培训，目前很多养老机构的护理员是未受过专业训练，直接由一些全职妇女或一些其他行业的失业妇女从事养老护理工作，且大多数是较为年长的女性，导致养老机构养老护理员专业素质较差，缺乏老年专科的护理知识，尤其是对于照顾失能、失智及多发疾病的老年人，他们更加缺乏专业知识和技能^[9]。因此如何快速培养更多的具有专业能力的养老护理员是现在机构养老提高服务质量的关键问题，也是社会民生的重要问题。在养老护理员的培训问题上，不仅要注重数量，更加要注重质量，养老机构可以探索多渠道合作的培训

模式，根据机构具体情况与当地院校和卫生机构合作培养养老护理员。在老年人的健康诉求满足方面，仅凭护理员还远远不够，对于一些专业性强的健康问题，比如访谈中提到的“中医学知识”“康复知识”需要更为专业的指导。在机构暂时没有办法聘请较多专业人士提供服务的基础上，养老机构是否可以探索与周边专业机构合作的方式满足老年人的需求，比如定时安排中医专家进行会诊，与当地综合性医院签订服务合同，由医院定时提供咨询或看诊服务。由于各种客观原因，在满足老年人健康需求这一问题上我们还存在很多困难，但是也因此为我们之后的研究提供了方向，探索不同的途径提高养老服务质量和^[10]。

4 小结

本论文通过对养老机构入住老年人及其家属的访谈调查，分析了养老机构服务中存在的问题和改进的空间。首先，老年人对养老机构生活护理的肯定态度表明了养老机构在满足老年人基本生活需求方面取得了一定成就。然而，老年人对健康照护和人文关怀方面的需求较为迫切，现有的服务模式和护理员素质尚不能完全满足他们的需求。通过对养老机构服务现状和老年人需求的分析，本论文提出了提升养老机构服务质量的建议，以期为养老机构的改进和发展提供参考。

参考文献

- [1] 第五部分 2022 年全国户籍统计人口数据 5-1 各地区总户数、总人口, 中国人口和就业统计年鉴, 中国统计出版社, 2023, 259, 年鉴. DOI: 10.43050/y.cnki.yzgrl.2024.000131.
- [2] 十九、体育、卫生和其他 19-11 养老机构基本情况. 胡清升总编, 陕西统计年鉴, 中国统计出版社, 2023, 483, 年鉴. DOI: 10.42101/y.cnki.yuetu.2023.001286.
- [3] 冯晶晶. 基于 KANO 模型的河南省养老机构护理服务

质量研究 [D]. 河南大学, 2022. DOI: 10.27114/d.cnki.ghnau.2022.000550.

[4] Guest G, Namey E, Chen M. A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. PLoS One. 2020 May 5; 15(5): e0232076. doi: 10.1371/journal.pone.0232076. PMID: 32369511; PMCID: PMC7200005.

[5] 刘倩汝, 王梦娜, 耿力. 我国医养结合养老背景下老年康复护理模式研究进展 [J]. 护理学杂志, 2022, 37(05): 20-23.

[6] 黄安乐, 卜子涵, 薛梦婷, 李青云, 丁亚媛, 徐桂华. 国内外养老机构护理质量评价指标体系的比较与启示 [J]. 中国卫生质量管理, 2021, 28(03): 47-50. DOI: 10.13912/j.cnki.chqm.2021.28.3.15.

[7] 刘晓琦, 孙炜, 朱国栋, 张蓓, 刘国龙, 张瑞秋. 社会参与视角下养老机构适老宜居评价体系的构建 [J]. 护理学杂志, 2023, 38(17): 14-18.

[8] 王春芳, 周雨欣, 封海霞, 王凤丽. 徐州市养老机构护理服务发展现状及老年人服务需求调查 [J]. 护理研究, 2022, 36(16): 2973-2977.

[9] 孙文婧, 刘玉锦. 吉林省医养结合型养老机构护理人员培训现状调查 [J]. 中国社区医师, 2023, 39(17): 160-162.

[10] 张良文, 付思佳, 方亚. 我国医养结合型机构高龄老年人养老护理员的需求预测研究 [J]. 中国卫生统计, 2023, 40(03): 335-340.

作者简介：王丽朵（1991.02），女，汉族，湖南邵阳，讲师，博士，邵阳学院，研究方向：老年护理。

本论文为湖南省教育厅科学研究项目“长期护理保险下失能老人等级评估与分级护理指标体系构建研究”成果（项目编号：23C0289）。