

养老机构老年人人文关怀感知的质性研究

王熔^{1,2}, 张丰健³, 刘义兰¹, 彭超华², 杨玲花⁴, 侯惠琴⁵, 薛娅²

摘要:目的 深入了解养老机构老年人人文关怀感知,为进一步改善养老机构关怀服务提供参考。方法 采用质性研究中的现象学方法,对3家养老机构中的18名老年人进行一对一半结构式深入访谈,对获取的资料采用Colaizzi资料分析方法进行分析。结果 提炼出2个类属,其中老年人感知较好的人文关怀包括生活方面照顾好、娱乐活动丰富、志愿服务暖心、党和政府关怀多、感受亲情温暖、老年人间相互关怀;感知不足的人文关怀包括便民措施缺乏、与同室老年人交流困难、医疗保障不足、缺乏个性化关怀、有时感觉不被尊重。结论 养老机构老年人感知到了较多的人文关怀,但也存在不少亟待完善的方面,养老机构工作人员的人文关怀意识与能力需要进一步提高。

关键词:养老机构; 老年人; 人文关怀; 质性研究

中图分类号:R473.2 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2020.03.016

A qualitative study of perceptions of caring among an institutionalized elderly population Wang Rong, Zhang Fengjian, Liu Yilan, Peng Chaohua, Yang Linghua, Hou Huiqin, Xue Ya. Nursing Department, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

Abstract: **Objective** To deeply understand the perceptions of caring among an institutionalized elderly population, and to provide references for further improvement of caring in elder-care institutions. **Methods** A phenomenological research design was employed. Eighteen older persons from 3 elder-care institutions received one-to-one semi-structured interviews, then data were transcribed and analyzed using the Colaizzi's method. **Results** Two categories were identified, the elderly perceived better caring in daily living care, colorful entertainment, warm volunteer service, adequate caring from the Communist Party and government, feel the warmth of family relationship, and peer support. They perceived inadequate caring in additional service for convenience of living, difficulty in communication with person living in the same room, insufficient medical assurance, lack of individualized caring, and feeling of being disrespected. **Conclusion** The institutionalized elderly perceive adequate caring, but some aspects should be improved. Awareness and competence of caring among workers in elder-care institutions should be further enhanced.

Key words: elder-care institution; the elderly; caring; qualitative research

我国人口老龄化问题日趋严重,加之独生子女家庭较多,年轻人生活节奏快、压力大,陪伴家中老年人的时间减少,传统的家庭养老功能正逐渐弱化^[1]。而以社区为依托的养老方式存在很多不足,越来越多的老年人选择到养老机构养老^[2]。机构养老的老年人相对家庭、社区养老的老年人来说,离开了家人朋友,甚至身患多种慢性疾病,且和外界接触较少,更容易出现孤独、焦虑、抑郁等不良情绪,更需要各方面的人文关怀,所以对养老机构老年人实施人文关怀显得尤为重要^[3]。养老机构老年人对人文关怀的感知直接关系到老年人的生活质量。既往研究大多分析影响养老机构老年人人文关怀需求的影响因素^[4-5],缺少质性研究来深入探析老年人的关怀感知。鉴此,本研究探究养老机构老年人关怀感知,旨在为进一步改善和提高养老机构关怀服务提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 采用目的抽样法,选取武汉市3家养老

机构(2家公立,1家私立)的18名老年人为研究对象。纳入标准:①年龄≥60岁;②能够进行有效的交流沟通;③无精神疾病且感知、认知正常;④入住养老机构时间≥6个月;⑤知情同意,自愿参与本研究。样本量以资料饱和为原则^[6]。男7名,女11名;年龄69~91(82.7±6.3)岁;小学文化程度1名,初中4名,高中5名,中专1名,大专4名,本科3名;丧偶15名,在婚3名;退休前职业为教师6名,工人3名,干部、工程师各2名,医生、农民、会计、职员、厨师各1名;退休金2 000~13 000元/月;入住养老机构时长8~120个月;并存高血压5名,冠心病4名,脑卒中、骨折各2名,腰腿痛、关节炎、脂肪肝、肾衰竭、痛风各1名。

1.2 方法

1.2.1 资料收集 对受访对象进行一对一半结构式深入访谈。访谈前由研究者本人根据研究现状列出访谈提纲,选择4名老年人进行预访谈,最终确定访谈提纲:①您认为别人的关爱与照护对您来说有什么重要性或意义?②住在这里,您是否感受到了关怀?具体体现在哪里?③在这里有哪些方面让您感受不到关怀?您还希望获得哪些关怀?④您对养老机构的老年人得到更多关怀有什么想法和建议?获得养老机构负责人和老年人的同意后,研究者采取手机录音和手写笔记的方式记录访谈内容,在安静房间进行

作者单位:1.华中科技大学同济医学院附属协和医院护理部(湖北武汉,430022);2.武汉轻工大学医学技术与护理学院;3.华中科技大学同济医学院护理学院;4.武汉市社会福利院;5.武汉市武昌区社会福利院
王熔:女,硕士在读,学生

通信作者:刘义兰, yilanl2008@sina.com

科研项目:湖北省技术创新专项(软科学研究类)项目(2018ADC078)

收稿:2019-09-20;修回:2019-11-28

访谈。采用开放式且非诱导性提问,让老年人说出自己内心的真实想法和体验。访谈前签署知情同意书且保证受访者的隐私不被泄露;访谈过程中注意观察受访者的表情、手势、情绪等,对重点内容及时核实和确认。每名老年人的访谈时间为 30~50 min。

1.2.2 资料整理和分析 访谈结束 24 h 内研究者认真反复听录音,逐字逐句将访谈内容转录成文字资料,并注意体会受访者的感情和语气,确保资料的完整、真实、准确。采用 Colaizzi 现象学研究方法中的 7 步分析法进行资料分析。18 名受访者依次编码为 E1~E18。

2 结果

通过对 18 名老年人的访谈资料整理归纳及分析,提炼出老年人感知较好的人文关怀 6 个主题,感知不足的人文关怀 5 个主题。

2.1 感知较好的人文关怀

2.1.1 生活方面照顾好 大部分老年人在养老机构都能感知到各种关怀,尤其是生活照护方面,觉得感受到了家的温暖。E1:“一日三餐,护理员都把饭菜送到房间里来;每个星期给我们洗澡、剪指甲,牙膏和卫生纸没有了,护理员立马帮我买,住着很舒心。”E11:“护理员每个星期会帮我们消毒 1 次房间,每 2 个星期会给我们洗 1 次被褥,房间挺干净卫生的。”

2.1.2 娱乐活动丰富 多姿多彩的娱乐生活让老年人身心愉悦,内心深处真正感受到养老机构对自己的精神文化关怀。E3:“除了下雨天,老年大学的老师们每天上午教我们做操,还有书法、绘画、唱歌、手工等活动,比我理想中的养老机构还要好。”E4:“活动非常丰富,我很喜欢书法、绘画、弹琴、手工这样的活动。参加活动后,整个人都感觉年轻了。”E18:“我喜欢参加京剧、交谊舞、太极拳活动,感觉很开心很充实。”

2.1.3 志愿服务暖心 志愿服务作为一种社会公益活动,让养老机构的老年人更能感知到来自各方的人文关怀。E2:“大学生志愿者们经常来表演节目,教我们手指操、做手工,每次教一个多小时,真的感受到了他们的关怀。”E16:“社会义工也会经常过来教我们跳交谊舞、插花、用微信,他们都很细心、耐心,我觉得内心很温暖。”

2.1.4 党和政府关怀多 国家十分重视养老问题,让老年人的生活得到保障、权益得到保护,老人们真真切切感受到了党和政府的关怀。E10:“近几年,国家建立了各种老年人管理机构,比如老年委员会,还有很多养老优惠政策,如养老金一直在增长;养老院的领导见到我们就问候,我们提的一些建议,他们也采纳了,很尊重我们。”E17:“节假日,民政局领导会代表党和政府过来慰问我们,送水果和衣服,让人感到很温暖。”

2.1.5 感受亲情温暖 很多老年人反映住在养老机构一样能感知到亲人的关怀,心里很高兴。E1:“儿子

经常来看我,快过年了接我回家吃年夜饭,孙子也挺孝顺,放假后经常来这里陪我说说话。”E6:“我女儿每个星期都过来给我送吃的东西,她在身边我更有安全感一些。”

2.1.6 老年人间相互关怀 日常生活中,老年人间的互相关心,让他们拥有良好的人际关系,心情更舒畅,生活更愉快。E9:“我们虽然来自不同地方,但是遇到困难后,我们都是积极帮忙解决的,关系很不错。”E14:“我隔壁的奶奶,经常关心我衣服穿的这么少冷不冷啊、觉得饭菜好不好吃啊,我感到很温暖。”

2.2 感知不足的人文关怀

2.2.1 便民措施缺乏 部分老年人认为机构的便民措施还需要改进,考虑更多细节,希望可以更人性化一点。E8:“微波炉经常锁起来,用的时候很不方便。我觉得吧,在这个方面没有体现人性化服务。”E13:“每层楼的吹风机太少了,碰巧几个老年人一起洗头,等好久才能用到吹风机。”

2.2.2 与同室老年人交流困难 部分老年人反映不合理的分区会使其内心感知不到幸福感和自信心,关怀感知不足。E15:“对我来说,最主要的问题就是分区不合理,头脑清楚和不清楚的住在一起,没法交流,无法感受到人与人正常交流的满足感和喜悦感。”E7:“自理区和非自理区并没有明显分区,这样感受不到沟通带来的温暖,不能体会到交流过程中的互相关怀。”

2.2.3 医疗保障不足 少数老年人认为养老机构急救设备不全、专业医护人员缺乏,影响他们的疾病恢复。E5:“生病后他们就给家属打电话,家人接到电话后很担心。万一有什么病急性发作,特别希望养老院有救护车送我们到医院,等到家属到,可能就没命了,内心深处缺乏安全感,这个方面的关怀和关心没有到位。”E12:“很多药没有,有些病不能看,不得不去大医院,健康安全关怀方面还需要加强。”

2.2.4 缺乏个性化关怀 部分老年人认为养老机构护理员人少、工作忙、关怀培训少,导致无法提供个性化护理。E1:“每层楼只有 3 名护理员,他们很忙,白天几乎不休息,所以很少有时间提供个性化的关怀和照顾。”E14:“护理员工作量很大,工资也不高,没时间、没动力、没能力提供个性化护理。”

2.2.5 有时感觉不被尊重 工作人员的态度直接关系到老年人对养老机构的满意度,少部分态度欠佳的工作人员让老年人的关怀感知较差。E7:“有的护理员不忙的时候还好,忙起来了容易发脾气,说话声音很大,感觉没有尊重我。”E12:“有个护理员老是怀疑我说她坏话,一点都不尊重我。”

3 讨论

3.1 养老机构人文关怀的重要性 《“健康中国 2030”规划纲要》明确指出,要积极开展养老机构老年

人心理健康与人文关怀服务^[7]。老年人入住养老机构后,离开之前熟悉的环境和社交网络,生活习惯发生改变,加之躯体功能减退、人际互动减少、社会角色发生变化,内心深处更希望得到各方面的关怀。因此,对养老机构老年人实施人文关怀显得非常重要。细微的观察与关怀,可以探知老年人内心深处的心理需求,减少其孤独、焦虑、抑郁等不良情绪,帮助老年人适应新的生活环境,让其逐步接受养老机构的生活,增加老年人的归属感与幸福感^[8]。

3.2 养老机构老年人人文关怀感知结果分析 本研究结果显示,养老机构老年人感知到较多的人文关怀,但也存在不少关怀感知欠佳的方面。大多数老年人感知到生活照护、娱乐活动以及社会支持系统(包括志愿服务、党政领导关怀、亲人探望,老年人互相关心)关怀,可能是因为访谈的几家养老院都在不同程度上对老年人实施了人文关怀,且注重基本生活照顾和社会支持。而存在便民措施缺乏、与同室老年人交流困难、医疗保障不足、缺乏个性化关怀、有时感觉不被尊重的现象,主要是因为各养老机构缺乏统一的管理标准、人力物力财力不足、工作人员人文关怀意识不强,与相关研究^[9]结果一致。

3.3 建议

3.3.1 加强从业人员关怀意识与能力的培训 本研究结果显示,养老机构从业人员对老年人的生活关怀周到,但老年人更希望得到除生活照护以外的语言关怀和非语言关怀。机构应统一从业人员的岗前培训和继续教育培训,在培训中融入人文关怀课程^[10],并建立合理规范的评价制度,逐步提高养老机构内人员的关怀意识,促进其人文关怀行为。此外,护理院校要加快老年护理教育课程改革,设置人文关怀课程,培养老年护理专业人才的人文关怀意识与能力。

3.3.2 建立健全关怀标准与制度 规定从业人员的工资待遇、工作人员与照顾老年人配比,保障从业人员有动力、有时间去关怀老年人。各级各类养老机构要按照《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》^[11]规范管理,以老年人为本,重视服务细节,为老年人提供人性化、个性化的便民措施,调整原有的休养分区以保证老年人间的正常交流。重视养老体系中人文关怀建设,增加养老机构内医疗基础设施、专业医疗护理人员的投入,加强医养结合,促进老年人健康养老。

3.3.3 拓展关怀网络 Lamers 等^[12]发现亲人的关怀可以促进老年人的积极情绪,积极情绪对促进健康、疾病康复有一定意义。而社会义工或志愿者的关心有助于丰富老年人的精神生活、提升老年人的幸福感^[13]。因此,应向社会宣传关怀老年人的知识,鼓励社会工作人员、亲人、志愿者、各级管理者等更多地参与机构的各种活动,丰富老年人的社会交往,让老年

人内心深处真正感知到各种关怀。

4 小结

本研究结果显示,养老机构老年人感知到较多的人文关怀,但也存在不少亟待改善的方面。应采取措施不断提高养老机构工作人员的关怀意识,促进其关怀行为,提高老年人的关怀感知体验。本研究仅对3家养老机构的老年人进行访谈,且研究对象都是能够沟通的老年人,未将失语、失智、失独的老年人纳入研究,并且不同地区、不同等级的养老机构可能存在较多差异,因此还需进行更加深入的研究。

参考文献:

- [1] 纪昊一,杨同卫,陈晓阳.我国养老模式的社会化转型及养老机构的伦理问题探讨[J].中国医学伦理学,2015,28(1):125-128.
- [2] 夏天慧,范玲.我国医养结合养老模式发展现状研究[J].护理研究,2018,32(11):1691-1693.
- [3] 王文焕.我国为老服务中的人文关怀现状与对策[J].北京劳动保障职业学院学报,2017,11(1):38-40.
- [4] 张丽君,许虹.养老机构老年人对人文关怀行为的评价及影响因素分析[J].护理学杂志,2017,32(6):16-18.
- [5] 贺丽芳,李小英,李春艳,等.郴州市养老机构老年人关怀需求现状及其影响因素分析[J].湘南学院学报,2019,21(1):55-58.
- [6] 何娇,刘义兰,吴丽芬,等.急性白血病患者父母对PICC维护人文关怀体验与需求的质性研究[J].护理学杂志,2019,34(13):31-34.
- [7] 中共中央国务院.《“健康中国2030”规划纲要》[EB/OL].(2016-10-25)[2019-05-20].http://www.gov.cn/zhengce/2016/10/25/content_5124174.htm.
- [8] 王蓉蓉,赵庆华,王富兰,等.重庆市养老机构老年人长期照护需求的现象学研究[J].护理学杂志,2019,34(17):90-93.
- [9] 冯玉,何春渝,冯慧萍,等.机构养老护理员人文关怀能力及行为的调查研究[J].成都医学院学报,2019,14(2):240-244.
- [10] Kyle R G, Medford W, Blundell J, et al. Learning and unlearning dignity in care: Experiential and experimental educational approaches[J]. Nurse Educ Pract, 2017, 25(1):50-56.
- [11] 中华人民共和国中央人民政府.《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》[EB/OL].(2017-03-06)[2019-05-20].http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/06/content_5173930.htm.
- [12] Lamers S M, Bolier L, Westerhof G J, et al. The impact of emotional well-being on long-term recovery and survival in physical illness: a meta-analysis[J]. J Behav Med, 2012, 35(5):538-547.
- [13] 杨成念,宜准,贾晓丽,等.医学生志愿服务在社区养老服务中的正向作用探究与培育路径[J].理论观察,2018(7):78-80.

(本文编辑 吴红艳)