

基于实证的团体干预对社区养老院老年人满意度的影响

程智, 杜玉开, 赵银双, 张红萍

摘要:目的 了解社区养老院老年人满意度现状,并探讨针对性团体干预对社区养老院老年人满意度的影响。方法 将 58 名社区养老院老年人按照楼层分为观察组和对照组,采用汉化版养老院入住老年人满意度问卷进行调查,对照组给予院内常规服务,观察组在此基础上根据满意度调查结果实施每周 3 次的团体活动。比较干预前后两组老年人满意度评分。结果 社区养老院老年人满意度评分为 (127.02 ± 18.66) 分;干预后观察组活动、照顾者、幸福感、餐饮维度及满意度总分显著高于对照组(均 $P < 0.05$)。结论 养老院老年人满意度处于中等水平,基于调查结果实施团体干预能有效提升老年人满意度。

关键词:社区养老院; 老年人; 满意度; 团体活动; 照顾者; 护理与服务; 幸福感

中图分类号:R473.2 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2022.13.087

The impact of empirical-based group intervention on satisfaction of the elderly in community-owned elder care institutions Cheng Zhi, Du Yukai, Zhao Yinshuang, Zhang Hongping. School of Medicine and Health Science, Wuhan Polytechnic University, Wuhan 430023, China

Abstract: **Objective** To determine the level of satisfaction of the elderly in community-owned elder care institutions, and to explore the impact of targeted group intervention on improving their satisfaction. **Methods** Fifty-eight elderly people living in a community-owned elder care institutions were divided into an experimental group and a control group by floor level. They were surveyed using the Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire. The control group were given routine service measures, while the experimental group additionally received group activities, three times per week, according to the satisfaction survey results. The satisfaction of the elderly was compared between the two groups before and after the intervention. **Results** The total satisfaction score was 127.02 ± 18.66 at baseline. After the intervention, the total satisfaction score and dimension scores of activities, caregivers, well-being and meals in the experimental group were significantly higher than those in the control group ($P < 0.05$ for all). **Conclusion** Satisfaction of the elderly in community-owned elder care institutions is at a medium level. Group interventions developed based on survey results can effectively enhance their satisfaction.

Key words: community-owned elder care institution; the elderly; satisfaction; group activities; caregiver; nursing service; well-being

国家统计局数据显示,截至 2019 年底,我国 65 岁及以上的人口数为 1.76 亿,占 12.6%^[1]。随着我国社会老龄化程度的不断加深,老年人空巢、高龄、失能、失智率上升,老年长期照护需求快速增长^[2],并已发展成为老年社会服务的核心问题之一。社区养老院规模小、功能全、易管理,能为社区老年人就近提供集中居住、生活照料、康复托管服务,方便老年人在自己熟悉的生活环境里享受专业的机构养老服务^[3],综合了社区居家养老和机构养老服务的优势,是适合老年人生活习惯的一种机构养老模式^[4]。政府提倡大力发展社区养老院,谋求逐渐构成功能完善、布局合理、管理规范、可持续发展的社区养老院发展格局^[3]。社区养老院老年人满意度是评估社区养老院建设的重要指标。本研究对社区养老院老年人进行满意度调查,根据调查结果采取针对性干预措施,旨在探讨提高社区养老院老年人满意度的有效方法。报告如下。

作者单位:武汉轻工大学医学与健康学院(湖北 武汉,430023)

程智:女,硕士,护师

通信作者:张红萍,1798697077@qq.com

科研项目:湖北省教育厅哲学社会科学项目课题(19Y077)

收稿:2022-02-06;修回:2022-04-28

1 资料与方法

1.1 一般资料 2020 年 9~10 月对武汉某大型社区养老院符合要求的入住老年人进行调查与干预。纳入标准:①年龄 ≥ 60 岁;②在社区养老院居住时间满 1 个月;③有读写或听说能力;④自愿参与调查;⑤具备行走能力。排除标准:①认知功能明显受损,无法沟通交流;②有精神疾病。将老年人按照居住楼层进行分组,第四层 30 名老年人纳入观察组,第五层 28 名老年人纳入对照组。两组一般资料比较,见表 1。

1.2 方法

1.2.1 调查方法 调查工具由两部分构成,第一部分是研究对象的人口学特征,包括性别、年龄、文化程度、婚姻状况、子女数量、入住时长、自觉健康状况、主观经济情况、患病数量、每月入住费用、亲友探访频率等。第二部分是汉化版养老院入住老年人满意度问卷(Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire,CSNHQ)。该问卷由 Robinson 等^[5]研发。包含活动、护理与服务、照顾者、环境、餐饮、幸福感 6 个维度 34 个条目(6 个维度条目数分别为 5、8、6、7、3、5 个)。问卷采用 Likert 5 级评分法,1 分=非常不同意,5 分=非常同意。总分 34~170 分,得分越高

表明老年人对社区养老院满意度越高。在获得作者授权后,由3名副教授、3名研究生组成的课题组负责对问卷进行汉化。问卷的顺译由2名具备良好双语背景的翻译者完成,经由课题组组织的2次讨论最终形成翻译版。然后由2名不曾接触过该问卷英文版的专家独立将翻译版进行回译,课题组对原问卷和回译版本进行比较分析,请7名副高级及以上职称、从事老年护理工作10年以上的专家进行文化调

适,形成回译版。对30名社区养老院老年人进行预调查,进一步完善问卷后形成中文版问卷,共选择4家社区养老院176名老年人进行调查,评价问卷的信效度。中文版问卷与原问卷理论结构一致。其Cronbach's α 系数为0.966,问卷条目水平的内容效度指数($I-CVI$)0.86~1.00,问卷水平的 $CVI(S-CVI)$ 为0.97。干预前及干预4周分别对两组老年人进行调查。

表1 两组老年人一般资料比较

组别	人数	性别(人)		年龄 (岁, $\bar{x}\pm s$)	文化程度(人)				婚姻状况(人)		子女数量(人)			入住时长(人)	
		男	女		文盲	小学	初中	高中及以上	在婚	不在婚	<3个	3个	>3个	<1年	≥1年
对照组	28	8	20	82.32±9.07	7	7	4	10	9	19	11	9	8	18	10
观察组	30	12	18	82.80±7.11	7	11	7	5	5	25	12	10	8	9	21
统计量		$\chi^2=0.837$		$t=0.225$	$Z=-0.854$				$\chi^2=3.217$		$Z=-0.116$			$\chi^2=10.854$	
P		0.360		0.823	0.393				0.200		0.908			0.013	

组别	人数	自觉健康情况(人)			患病数量(人)			主观经济情况(人)			亲友探访频率(人)		
		差/比较 不健康	一般	比较健康/ 健康	0个	1~2个	≥3个	有余	大致够用	困难	至少每周 1次	至少每月 1次	2个月及 以上1次
对照组	28	10	9	9	6	9	13	5	14	9	14	8	6
观察组	30	9	6	15	7	18	5	10	11	9	19	5	6
统计量		$Z=1.072$			$Z=1.722$			$Z=-0.858$			$Z=-0.820$		
P		0.284			0.085			0.391			0.412		

1.2.2 干预方法 观察组根据调查结果,针对得分最低的活动维度进行干预。经过课题组与养老院负责人及心理学专家讨论,并结合参与问卷调查的老年人自己的建议,确定最终干预方案如下:组织老年人进行团体活动,每周3次,时间为周一、三、五下午,每次45 min,持续4周。每次活动由养老院工作人员组织,课题组一起参与。首先介绍成员、活动规则以及时间安排。①周一举行打太极拳活动。热身活动5 min,跟着网络视频学习25 min,老年人相互学习帮助15 min。②周三选择合唱经典老歌。课题组和社区养老院负责人一起组织,邀请部分老年人商量选定歌曲,让老年人围成一圈,跟唱经典老歌。鼓励其他不能唱歌的老年人,随着音乐进行拍手运动,提高参与度。③周五选择院子或者活动室,让有才艺的老年人进行个人才艺展示(活动前提前收集)。活动开始前对老年人进行隆重介绍,烘托气氛,带动围观老年

人一起鼓掌,活动过程中对表演老年人进行喝彩、夸赞,积极鼓励围观老年人参与才艺间隙的小互动,表演结束对才艺表演老年人进行表扬,佩戴才艺之星小红花。对照组进行常规院内团体活动,如打麻将、下象棋、看电视、一起在院内晒太阳、聊天等。

1.2.3 统计学方法 采用EpiData3.0建立数据库,双人录入。采用SPSS23.0软件进行数据统计与分析。采用 t 检验、 χ^2 检验及Wilcoxon秩和检验,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

干预前调查结果显示,两组老年人满意度总分为(127.02±18.66)分,得分率74.72%。6个维度得分依次为环境(4.28±0.48)分、护理与服务(4.10±0.55)、幸福感(4.02±0.73)、照顾者(3.79±0.71)、餐饮(3.69±0.95)、活动(2.48±0.86)分。干预前后两组社区养老院老年人满意度得分比较,见表2。

表2 两组干预前后满意度得分比较

组别	人数	满意度总分		活动		护理与服务	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	28	126.71±18.68	121.43±12.65	11.57±3.01	12.29±1.72	33.32±5.34	32.39±3.74
观察组	30	128.93±16.19	136.50±11.92	12.40±4.30	15.67±2.51	32.27±3.37	32.63±3.28
t		0.484	4.664	0.861	6.021	0.906	0.260
P		0.630	<0.001	0.091	0.010	0.369	0.796

组别	人数	照顾者		餐饮		幸福感		环境	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	28	21.86±6.04	19.82±4.62	9.64±3.02	10.32±3.23	19.54±4.14	18.29±2.00	30.11±3.00	28.32±3.15
观察组	30	22.73±4.28	24.47±2.97	11.07±2.84	12.57±1.50	20.60±3.08	21.17±2.44	29.87±3.74	30.00±4.00
t		0.632	4.523	1.859	3.351	1.116	4.938	0.269	1.769
P		0.029	<0.001	0.068	<0.001	0.269	<0.001	0.789	0.082

3 讨论

3.1 社区养老院入住老年人满意度处于中等水平，仍有较大提升空间 本研究结果显示，干预前社区养老院入住老年人满意度总分 127.02 ± 18.66 ，得分率 74.72%，处于中等水平。其中环境、护理与服务 2 个维度得分较高，分析原因为社区养老院扎根于社区，入住后老年人依旧在自己熟悉的地方生活，亲戚朋友一般离得比较近，家人朋友也能很好地帮助解决老年人出现的问题，更易受到广大社区居民监督。同时也说明社区养老院有较好的护理服务质量，受到了老年人的认可，成为一种新型的老年人养老方式。6 个维度均得分最低为活动维度，与靳永爱^[6]的研究一致，说明我国社区养老院老年人参与活动机会不多。一方面，可能是因为社区养老院的老年人身患多种疾病并且绝大多数社区养老院缺少专业的运动指导和监督，老年人会因为自身病痛不敢锻炼^[7-8]。另一方面，由于我国养老护理员对入住老年人主要提供基本生活护理服务，忽略了老年人的活动需求。目前大部分养老院人员缺乏，工作繁忙，导致没有时间及机会开展相应活动^[9-10]。

3.2 开展团体活动能够提升社区养老院老年人满意度 养老院老年人普遍会有孤单的情绪，觉得生活没有期盼，生活漫无目的^[11]，而团体活动已被证明会对人的身心健康产生积极影响^[12]。本研究设计的团体活动适合养老院老年人参加，因其不需要复杂的设备、经济负担小、也没有严格的时间空间限制。本次研究共选用 3 种形式的活动：传唱经典歌曲、跟练太极、个人才艺分享等。合唱给老年人提供交流的平台，减少孤独感，缓解焦虑感，而且合唱有利于减少呼吸系统发病率^[13-14]。经典歌曲选用的是适合老年人的音乐，这可以唤起参与者的积极情绪，帮助参与者更愉快地参与活动^[15]；针对老年人特殊性，选用适合的太极招式^[16]，太极拳形式多样，动作轻缓，可以改善老年人身体功能，有效提升肌肉力量、提升平衡功能、改善心肺功能，改善老年人轻度认知障碍^[17-18]，是适合老年人的锻炼方式。拍手可以让每个人都参与进来，并且活跃气氛。在团体活动中进行才艺表演可以让老年人在才艺分享中相互欣赏，获得鼓励，在互相学习的过程中丰富彼此的生活，让老年人进行特长展示也可以满足老年人马斯洛需求中的社交需求、尊重需求、自我实现需求^[19]。组织团体活动也给老年人提供了交流的平台，让老年人有机会分享交流自己的思想和经验^[20-21]。在现实生活中，老年人也更倾向于与他人一起活动。本研究结果显示，干预后观察组满意度总分及幸福感、活动维度得分显著高于对照组（均 $P < 0.05$ ）。

本研究还显示，团体活动同时可以提升社区养老院入住老年人照顾者、餐饮的满意度。可能原因是在团体活动中，老年人有更多机会与照顾者进行交流，

日常生活中与照顾者也有了更多交流的话题。频繁的积极互动让老年人对照顾者有了更好的印象^[22]。团体活动可以提高餐饮满意度，推测原因是参加活动促进消化，同时团体式的鼓励和督促，改善了老年人的精神状态，提高了老年人的生活积极性，良好的情绪改善了老年人的味觉，心理的满足也提高了老年人对餐饮的包容度。

4 小结

本次调查研究显示，社区养老院入住老年人满意度处于中等水平，其中环境、护理与服务 2 个维度得分较高，活动维度得分最低。基于调查结果针对性设计的团体活动，能有效提升社区养老院老年人生活满意度。本研究中两组入住时长差异有统计学意义，可能对研究结果造成一定影响。此外，本研究仅针对 1 所社区养老院老年人进行了干预，干预人数较少，干预时间较短，且仅针对活动维度进行了干预，有待于扩大样本量，纳入更丰富的活动内容进行研究。

参考文献：

[1] 中华人民共和国国家统计局. 中华人民共和国 2019 年国民经济和社会发展统计公报[J]. 中国统计, 2020, 1(3): 8-22.

[2] 刘言祎, 阎红. 我国老年长期照护的困境与对策研究[J]. 医学与法学, 2021, 13(2): 110-112.

[3] 程良波. 发展社区小型养老机构保障困难老人养老需求——解读《湖北省民政厅省发展和改革委员会省财政厅省卫生和计划生育委员会省人力资源和社会保障厅省住房和城乡建设厅关于加快发展社区养老院的意见》[J]. 社会福利, 2014, 1(4): 15-16.

[4] 温海红, 王怡欢. “嵌入式”养老院入住老年人的满意度及其影响因素分析——以上海市为例[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 2020, 33(2): 72-79.

[5] Robinson J P, Lucas J A, Castle N G, et al. Consumer satisfaction in nursing homes: current practices and resident priorities[J]. Res Aging, 2004, 26(4): 454-480.

[6] 靳永爱, 周峰, 翟振武. 居住方式对老年人心理健康的影响——社区环境的调节作用[J]. 人口学刊, 2017, 39(3): 66-77.

[7] Shi J, Hua W, Tang D, et al. A study on supply-demand satisfaction of community-based senior care combined with the psychological perception of the elderly[J]. Healthcare (Basel), 2021, 9(6): 640-645.

[8] 黄芳英, 蔡舒, 陈娇娇, 邓. 养老院老年人规律锻炼影响因素分析[J]. 护理学杂志, 2019, 34(18): 5-8.

[9] 李莉. 医养结合视角下养老护理员核心能力调查与管理对策[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(20): 32-34.

[10] 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.

[11] 巫纤纤. 音乐疗法对慢性病老年人情绪介入的研究[D]. 上海: 上海师范大学, 2018.

[12] 袁晋平. 中老年人学太极, 怎么教[J]. 武当, 2019(12): 74.

[13] 张洪浩. 南昌市老年合唱团现状分析及研究[D]. 南昌: