

负相关,与有关研究结果^[14-15]一致。知觉压力是指个体面对环境中的威胁时,认知系统加工和评价后所产生的主观感受。患者感受到的压力越大,其心理痛苦程度越高。高自尊水平个体在遭遇压力性事件时会更加努力采取积极应对方式,保持稳定的心理状态^[16],因此患者自尊水平与心理痛苦呈负相关。在进行心理干预时,可以考虑通过加强患者的自尊水平以及降低患者的知觉压力水平来减轻其术后心理痛苦程度。当觉察到患者存在较大压力时,引导患者以一种平静、理性的方式去应对压力和困难^[17],主动发现积极的改变,从而降低心理痛苦程度。

3.3 口腔颌面部恶性肿瘤患者术后心理痛苦的影响因素

①经济问题。Logistic 回归分析显示人均月收入高的患者心理痛苦水平低于人均月收入低的患者,存在经济问题的患者心理痛苦水平更高,这与章锦升等^[18]研究结果一致。口腔颌面部恶性肿瘤患者除肿瘤局部扩大切除术以外,常常还需进行皮瓣移植修复手术,高额的手术费用以及术后的放化疗费用给经济水平较低的患者和家庭带来较大的压力。因而,通过社会支持等手段减轻患者治疗所带来的经济负担对降低患者的心理痛苦程度具有重要意义,同时提示医护人员应重视经济收入较低患者的心理问题。②无时间精力做家务。Logistic 回归分析显示无时间精力做家务会影响患者的心理痛苦水平,这与李伟玲等^[19]研究结果一致。有研究显示口腔颌面部恶性肿瘤患者普遍存在癌因性疲乏,在躯体方面的疲乏感最强烈^[20]。患者术后过度劳累会增加心理痛苦程度,因此,通过家庭其他成员的支持来减少家务对减轻患者心理痛苦程度具有重要意义。③恐惧、悲伤、担忧等情绪问题。癌症本身是一种应激源,会带来沉重的心理压力,产生恐惧、担忧等心理问题。同时,口腔颌面部恶性肿瘤因其特殊性,术后患者存在语言、进食及咀嚼、吞咽等困难,以及手术后可能出现面部畸形及功能障碍,常给患者带来巨大的痛苦,患者也更容易因此悲伤^[21]。因而,医护人员应协同家庭照顾者通过多种方式有效疏导患者的恐惧、悲伤、担忧等情绪问题。④睡眠问题。多项研究指出口腔颌面部恶性肿瘤患者手术后极易出现睡眠问题^[22-23],可能与术后疼痛、体内内分泌代谢改变以及患者担忧、恐惧等负面情绪有关。因此,医护人员应采取有效措施改善患者睡眠,从而减轻其心理痛苦。⑤便秘、口腔疼痛、疼痛等躯体症状。本研究对象均为术后患者,口腔疼痛、便秘等是这类患者常见的躯体症状,这些不适症状常可加重患者的心理痛苦水平^[24]。因此,医护人员应及时评估疼痛程度并给予相应的镇痛,同时应该重视患者便秘症状的处理,从而帮助患者减轻与躯体症状相关的心理痛苦。

综上所述,口腔颌面部恶性肿瘤患者术后显著心

理痛苦检出率较高,影响因素众多;因此,医护人员应予以足够重视,制定有效措施帮助患者减轻心理痛苦,提高口腔颌面部恶性肿瘤患者术后生存质量。

参考文献:

- [1] Bray F, Ferlay J, Soerjomataram I, et al. Global cancer statistics 2018; GLOBOCAN estimates of incidence and mortality worldwide for 36 cancers in 185 countries[J]. CA Cancer J Clin, 2018, 68(6): 394-424.
- [2] Huber G F, Dort J C. Reducing morbidity and complications after major head and neck cancer surgery: the (future) role of enhanced recovery after surgery protocols [J]. Curr Opin Otolaryngol Head Neck Surg, 2018, 26(2): 71-77.
- [3] Rhoten B A, Murphy B A, Dietrich M S, et al. Depressive symptoms, social anxiety, and perceived neck function in patients with head and neck cancer [J]. Head Neck, 2018, 40(7): 1443-1452.
- [4] NCCN. NCCN Clinical Practice Guidelines in oncology. Distress management [EB/OL]. (2018-04-01) [2019-11-01]. <https://www.nccn.org/store/login/login.aspx?ReturnURL=https://www.nccn.org/professionals/physiangls/pdf/distress.pdf>.
- [5] Chen A M, Hsu S, Felix C, et al. Effect of psychosocial distress on outcome for head and neck cancer patients undergoing radiation [J]. Laryngoscope, 2018, 128(3): 641-645.
- [6] Holland J, Andersen B, Breitbart W, et al. Distress management [J]. J Natl Compr Canc Netw, 2013, 11(2): 190-209.
- [7] Tang L L, Zhang Y N, Pang Y, et al. Validation and reliability of distress thermometer in Chinese cancer patients [J]. Chin J Cancer Res, 2011, 23(1): 54-58.
- [8] Cohen S, Kamarck T, Mermelstein R. A global measure of perceived stress [J]. J Health Soc Behav, 1983, 24(4): 385-396.
- [9] 袁立新, 林娜. 压力知觉量表在大学生样本中的因素结构研究 [J]. 广东教育学院学报, 2009, 29(2): 45-49.
- [10] 王振, 王渊, 吴志国, 等. 应激感受量表中文版的信度与效度 [J]. 上海交通大学学报(医学版), 2015, 35(10): 1448-1451.
- [11] 汪向东, 王希林, 马弘. 心理卫生评定量表手册 [M]. 增订版. 北京: 中国心理卫生杂志社, 1999: 318-320.
- [12] 吉晓玲. 生命回顾对晚期癌症患者自尊、生命意义、生活质量的影响 [D]. 太原: 山西医科大学, 2016.
- [13] Naseem G, Brenda R, Derek L, et al. Using the patients concerns inventory for distress screening in post-treatment head and neck cancer survivors [J]. J Craniomaxillofac Surg, 2017, 45(10): 1743-1748.
- [14] Den Heijer M, Seynaeve C, Vanheusden K, et al. The contribution of self-esteem and self-concept in psychological distress in women at risk of hereditary breast cancer [J]. Psychooncology, 2011, 20(11): 1170-1175.

护理员对政府购买居家养老服务态度的质性研究

王偲敏¹, 张超南², 陈颖颖³, 孙彩霞²

摘要:目的 了解政府购买居家养老护理员对养老服务的态度及其在服务中的收获和发现的问题。方法 对温州市瓯海区 3 家养老服务企业 46 名居家养老护理员进行半结构式访谈。结果 居家养老护理员对政府购买居家养老服务多持积极态度;居家养老护理员在服务过程中的收获归纳为工作稳定与时间弹性、促进个人成长与发展、反思生命价值与意义 3 个主题,遇到的主要问题是专业形象不清晰、薪酬福利体系不完善、人身安全存在隐患。结论 居家养老护理员在居家养老服务中收获较大,但也存在亟待解决的问题。需要加强政府、养老企业、医疗卫生机构等多方合作,加大对居家养老护理员的培训力度,完善管理机制。

关键词:政府购买居家养老服务; 养老护理员; 个人成长; 生命价值; 专业形象; 薪酬; 培训

中图分类号:R473.2 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2021.06.091

Elder-care assistant's attitudes toward government purchases of home-based elderly care services: a qualitative study Wang Simin, Zhang Chaonan, Chen Yingying, Sun Caixia. First School of Clinical Medicine, School of Information and Engineering, Wenzhou Medical University, Wenzhou 325035, China

Abstract: **Objective** To understand elder-care assistants' attitudes toward government purchases of home-based elderly-care services, and to explore their gains and problems in the services. **Methods** Forty-six elder-care assistants who provided care for the elderly in their homes were selected from 3 elder-care institutions in Ouhai district of Wenzhou City and received semi-structured interviews. **Results** They held positive attitudes toward government purchases of home-based elder-care services. Their gains included stable and flexible work, personal growth and development, reflection on the values and meanings of life. The problems they faced with were unclear professional image, incomplete salary and welfare system, and potential dangers to personal safety. **Conclusion** Elder-care assistants have gains during provision of home-based elder-care services, however, there are some problems that must be solved. It is necessary to strengthen the cooperation of the government, elder-care institutions, and medical institutions, to reinforce training and perfect the management mechanism.

Key words: government purchases of home-based elder-care services; elder-care assistant; personal growth; meaning of life; professional image; salary; training

我国已经进入老龄化社会,据国家统计局公布的 2019 年主要经济数据显示,截至 2019 年末,60 岁以上老年人口达 2.54 亿,占比高达 18.1%^[1]。居家养老作为养老服务体系的基础,在我国养老事业发展中占有非常重要的地位,各级政府高度重视居家养老服务事业的发展,通过政府购买服务等方式,扶持一批养老服务企业,为享有照护服务补贴的老年人进行居家养老服务,即政府购买居家养老服务^[2-3]。而居家养老护理员作为养老服务企业不可或缺的人力资源,是落实政府购买居家养老服务的核心要素。目前,国内对居家养老服务需求和模式的探究较为深入^[4-6],有关护理员对居家养老服务的态度及其在服务中的

收获和发现的问题方面的研究较少。因此,本研究通过访谈了解护理员对当前政府购买居家养老服务的态度及其在服务中遇到的问题,以期为我国居家养老护理员提供有针对性的支持措施提供参考,进一步推进我国养老服务的发展。

1 对象与方法

1.1 对象 采用“关键人物”获取访谈样本^[7],通过对温州市瓯海区目前承担政府购买居家养老服务的 3 家养老服务企业的 5 名管理人员进行访谈,再通过他们使其各自企业的居家养老护理员参与到访谈中,最后累计访谈 46 名居家养老护理员,包括 5 名管理人员(平时参与居家养老服务)和 41 名居家养老护理员。纳入标准:①已取得养老护理员证;②从事居家养老服务时间 ≥ 6 个月;③能正确表达其工作经历;④自愿参加本研究。排除标准:近 2 个月发生丧亲等个人事件影响情绪状态者。46 名居家养老护理员中男 4 名,女 42 名;年龄 25~53(42.70 \pm 5.80)岁。文化程度:小学 22 名,初中 16 名,高中 5 名,大专以上 3 名。婚姻状况:已婚 44 名,未婚 1 名,离异 1 名。42

作者单位:1. 温州医科大学第一临床医学院、信息与工程学院(浙江温州, 325035);2. 温州医科大学附属第一医院护理部;3. 温州医科大学护理学院

王偲敏:女,硕士在读,护士

通信作者:孙彩霞,512177824@qq.com

科研项目:浙江省医药卫生科技计划(青年人才计划)项目(2019RC049)。

收稿:2020-10-03;修回:2020-11-29

名有子女。月收入:<3 000 元 31 名,3 000~5 000 元 11 名,>5 000 元 4 名。44 名居家养老护理员能够用方言沟通。从业年限:<1 年 4 名,1~3 年 27 名,>3 年 15 名。46 名受访者依次编码为 E1~E46。

1.2 方法

1.2.1 资料收集方法 研究者向访谈对象介绍研究目的,保证对访谈内容保密,征得其同意并签署知情同意书。研究者与研究对象提前约定访谈时间及访谈地点,保证访谈环境安静、舒适、不被干扰,访谈过程中认真倾听并做好记录,每位研究对象访谈时间 30~40 min,全程访谈同步录音。访谈以半结构式访谈的形式进行。在大量文献检索的基础上,根据研究目的设计访谈提纲,最终确定的访谈提纲主要包括:①您如何看待政府购买居家养老服务?②您觉得从事这份工作有哪些收获?③您在服务过程中是否遇到过困难?如果有,具体是什么?④您对于此项服务有什么建议?

1.2.2 资料分析方法 访谈结束后 24 h 内整理录音和笔录资料,逐字逐句将录音转录成文字,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。采用类统计分析方法^[8-9],由 2 名研究人员计算在居家养老护理员中持有相同观点的人数,进行数据的汇总整理,使质性资料以质和量结合的形式进行表达,这种研究方法既可以揭示护理员观点的类型,也能体现不同观点所持人数的多少和分布情

况。

2 结果

2.1 居家养老护理员对政府购买居家养老服务多持积极态度 居家养老护理员作为服务开展的关键要素,普遍支持政府的养老事业发展。参与访谈的 44 名(95.7%)居家养老护理员对政府购买居家养老服务持支持态度,认为这项服务是养老事业不可或缺的一部分,能够在一定程度上缓解老年人子女的照护压力。E7:“现在很多老人家的孩子都是又要上班又要照顾自己家里人,其实还挺辛苦的,我们这个工作呢正好可以减轻点他们的负担。”2 名(4.3%)居家养老护理员认为该项目还需要不断完善,如服务资源供给有限,偏远地区(部分街道以山地为主)老年人因地理位置导致交通不便,老年人的部分需求无法及时供给,因此对政府规定的养老服务项目利用率不高。E36:“好几户老年人都独自住在山顶,往山上走的路都是很窄的阶梯,车子根本不能上去,我们每次都要花半小时多走上去,遇上下雨天山路滑就不能上去了,那就只能延迟服务或减少月服务次数。”

2.2 居家养老护理员的收获 本研究中,访谈对象均提及在养老服务过程中的收获,经诠释每位访谈对象的转录稿、比较资料中提及的信息,提取工作稳定与时间弹性、促进个人成长与发展、反思生命价值与意义 3 个主题和 9 个亚主题。相同意义的回答被提及的人数及表述见表 1。

表 1 居家养老护理员的收获(n=46)

主题及亚主题	提及人数	原始表述举例
工作稳定与时间弹性		
养老照护面临发展机遇,服务对象稳定	43	E2:“现在老年人越来越多,这个行业肯定是吃香的。”
收入承担部分家庭开支,薪资基本稳定	46	E8:“我没什么手艺,这工作还是亲戚介绍的,待遇还可以,能多帮家里分担一些是一些嘛。”
服务时间安排可调可变,时间灵活机动	35	E21:“要服务的(老年人)公司都会分配好,我只要在 1 个月内完成每个老年人的服务次数就行,至于每天几点出门服务,每天服务几个人,这都看我自己。”
促进个人成长与发展		
掌握居家养老服务所需技能	46	E11:“上岗前公司会找人给我培训,之后我自己做服务,久了就熟能生巧了。”
培养良好的沟通与交流能力	24	E23:“有的老年人开始很不乐意和你讲话,不信任你,服务久了也就熟悉了,我们也知道他们的脾气了,知道该和他们聊些什么。”
积累老年人照护知识与技巧	13	E45:“照顾老年人那都是有技巧的,比如说你要帮她按摩,不能像对年轻人那样使力气,要温柔点,不然会弄疼他们。”
反思生命价值与意义		
对老年人的善待与关怀	30	E8:“我觉得人总是会老的嘛,我现在好好照顾他们,将来我老了也能有人这么照顾我。”
对社会的尽责与贡献	44	E1:“政府现在出钱让我们照顾这些老年人,那我们也算是替政府和社会照顾他们了。”
对生命的珍惜与敬畏	7	E29:“感觉人的生命其实很短,老了这个病那个病的,我们要珍惜现在身强力壮的时候。”

2.3 居家养老服务中遇到的问题

2.3.1 专业形象不清晰 政府购买居家养老服务是

一种养老新形式,老年人及其家属对此还缺乏足够的认识。42 名(91.3%)居家养老员认为其专业形象易

为人所误解(义工、免费保姆)。E9:“有些家属还会跟别人讲我们是政府请的免费保姆,虽然不是当面说但是听说了也很不舒服。”E38:“有些老年人一直以为我们是义工,夸我们真有心,虽然每次我们都会跟老年人解释我们是政府派来做居家养老服务的,但他们还是记不住。”41 人(89.1%)认为未接受系统的养老服务培训导致服务能力不足,无法满足老年人日益增长的专业化医疗照护需求。E28:“很多老年人说自己脚痛、腰痛,问我们有没有什么药可以吃,我们也没有这个能力帮他们解决。”E8:“得高血压、糖尿病的老年人很多,他们家里有各种各样的药,老年人往往记不住哪些药治哪种病,看到我们来就拿这些药问我们,其实这个方面的知识我们也不懂的。”

2.3.2 薪酬福利体系不完善 11 名(23.9%)护理人员认为未根据对象服务难易程度的不同调整薪酬。E13:“有些老年人子女不在身边,自己手脚又不方便,家里很乱,很难整理,我们每次上门都要花很长时间去整理,但是工资也没有多一点。”35 人(76.1%)认为因往返不同老年人居住地点所需要的额外时间、交通费等企业没有给予适当补贴。E22:“我出来一天可以服务好几个老年人,但是有时候上门碰不到,有时候当天服务的几个老年人住的地方隔得很远,我就得花很长时间在路上,这些花在路上的时间和交通费又都是没有补贴的,哎!”此外,35 人(76.1%)认为医疗保险、失业保险等保障不足。

2.3.3 存在人身安全隐患 8 人(17.4%)提及部分服务对象家庭成员对护理人员存在敌意,对护理人员产生言语暴力。E32:“有的老年人这里(精神)有问题的,一犯病就骂我们,有时候还会动手朝我们扔东西,非常不配合。”

3 讨论

3.1 政府购买居家养老服务需要合作共享、因地制宜 政府购买居家养老服务是我国养老服务事业的重要组成部分,扶助对象目前主要针对高龄、失能、经济水平下的老年人,体现了党和政府对特殊老年群体的财政支持。服务项目中涉及生活照护和家政服务的内容较丰富,包括助餐(上门送餐、协助进餐和上门做饭)、助洁(上门助浴、修剪指甲、剃须理发)、代办服务(代购物品、代为购买药品)。调查显示,助餐在社区居家养老服务需求中列首位^[10],说明老年人在生活照料方面的服务需求较大。有研究者探索由医务人员给居家养老护理员进行测血糖和量血压的培训和考核后,由居家养老护理员提供这两项医疗保健服务^[11]。说明居家养老服务现在已逐渐专业化、多元化,能够考虑到老年人的医疗护理需求。值得注意的是,政府购买居家养老服务也面临着老年人日益增长的医疗保健需求无法满足以及偏远地区服务供给不足的问题,该结果与国内报道相似^[12],建议居家养老服务企业积极寻求与医疗卫生机构建立合作,形成对

接链条,充分利用现有医疗资源满足老年人的专业化照护需求^[13-14];另一方面,针对偏远地区老年人的地域特殊性,政府应健全供养服务和关爱服务制度,通过“互联网+”、增设集体养老服务点等方式着力解决偏远地区养老难的问题,促进该部分老年人对养老服务资源的利用。

3.2 挖掘养老服务的益处可提高居家养老护理员的职业认同 工作稳定与时间弹性、促进个人成长与发展、反思生命价值与意义是本研究中提取的主题,属于积极感受^[15],说明居家养老护理员能够感知到参与服务的益处。随着我国人口老龄化进程的不断加速,老年人养老需求将进一步扩大^[16],意味着养老护理员的服务对象不断增加,也说明了养老护理员通过养老服务获得薪酬具有一定的稳定性。本研究结果显示,护理员能够根据自身的条件和能力,自由、合理安排服务时间与服务路线,服务过程中,养老护理员能够学习如何对老年人进行照护,培养起与老年人恰当沟通与交流的能力,同时积累老年人照护知识与技巧。部分养老护理员表示,政府购买居家养老服务促使其对生命的价值和意义进行重新思考,包括善待与关怀老年人、对社会尽职尽责的自觉性,懂得对生命的珍惜和敬畏。居家养老护理员作为政府购买居家养老服务顺利开展的核心要素,其队伍的稳定和发展是养老服务市场亟待解决的问题之一。本研究结果提示政府和养老服务企业可以从挖掘居家养老护理员的服务体验视角出发,帮助其发现政府购买居家养老服务的益处,从而增强居家护理员对职业的认同。

3.3 多方面举措帮助居家养老护理员解决问题,稳定队伍 护理员专业形象模糊、薪酬福利体系不完善、人身安全有隐患是本研究中居家养老护理员遇到的主要问题,这些问题使护理员队伍充满了不确定因素。随着我国老龄化进程的进一步加快,居家养老服务护理员的数量和质量不足也将随之加剧,建议相关单位双措并举,加大护理员招聘力度。一方面鼓励更多人投身居家养老服务事业;另一方面依托地区高校优势,加大居家养老护理人员的培训力度,强化其居家养老服务职责,提高服务的专业化水平^[17]。此外,提升服务使用者态度对服务提供者如何看待自己的角色有重要影响^[18],也就是说老年人及其家属对居家养老护理员的专业形象和服务工作的认可非常重要,一定程度上能够帮助居家养老护理员获得社会尊重,这就提示政府和养老服务企业可以借助媒体、自媒体等渠道宣传政府购买居家养老服务、报道居家养老护理员工作事迹,让公众了解居家养老护理员职业,帮助树立专业形象。薪酬福利体系关系到居家养老护理员的切身利益,本研究结果提示养老服务企业在提高护理员薪资待遇的基础上,还应适当补贴护理员的服务成本,包括交通费、加班费等。居家养老护理员自身也应合理安排服务路径,尽量减少重复路程对时