

居家特困老人人文关怀体验和需求的质性研究

游妍婕^{1,2}, 黄垒^{1,2}, 刘义兰¹, 丰明姣^{1,2}, 陈雨沁^{1,2}, 蒋紫云³, 郭林⁴, 张丰健^{1,2}

摘要:**目的** 了解居家特困老人人文关怀感知体验及需求,为构建针对性人文关怀服务模式提供参考。**方法** 采用目的抽样法选取武汉市 4 个社区的 15 名老年人进行一对一半结构式深入访谈,采用 Colaizzi 7 步分析法进行资料分析。**结果** 居家特困老人的良好关怀体验包括负责任的主动帮助、有人问候与交流,不足关怀体验包括家人关心不足、社区人员主动关心不够;关怀需求包括生活帮助需求、问候及陪伴需求、就医需求、意外情况下的援助需求、公益性关怀需求。**结论** 居家特困老人对关怀的体验有待提高,关怀需求多元化。应及时了解特困老人的关怀需求,构建有针对性的人文关怀服务模式。
关键词: 特困老人; 人文关怀; 居家养老; 独居老人; 社区服务; 关怀需求; 关怀体验; 质性研究
中图分类号: R473.2 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2022.04.085

Qualitative study on lived experience and needs of humanistic care among the housebound elderly with special difficulties in Wuhan
You Yanjie, Huang Lei, Liu Yilan, Feng Mingjiao, Chen Yuqin, Jiang Ziyun, Guo Lin, Zhang Fengjian, Department of Nursing, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China
Abstract: **Objective** To understand the lived experience and needs of humanistic care among the housebound elderly with special difficulties in Wuhan, and to provide references for the construction of targeted humanistic care model. **Methods** Objective sampling method was used to select 15 housebound elderly people with special difficulties from 4 communities in Wuhan for one-to-one half-structured in-depth interviews. Data were analyzed with Colaizzi's 7-step analytical method. **Results** The good experience of the elderly with special difficulties included responsible and proactive help, being greeted and communicated with; the bad experience included insufficient care from family members and inadequate proactive care from community service members. Care needs of the elderly included life-assisted helps, greetings and companionship, medical treatment, adequate aid in case of emergencies and public welfare services. **Conclusion** The care experience of the elderly with special difficulties ought to be improved, and they have diversified care needs. We should understand the care needs of the elderly with special difficulties and construct a targeted humanistic care service model.
Key words: the elderly with special difficulties; humanistic care; aging at home; elderly people living alone; community service; care needs; caring experience; qualitative research

人口老龄化问题是当今世界所面临的重大挑战之一,我国也不例外,日益严峻的人口老龄化态势正在成为新时代下的新国情。据 2020 年第 7 次人口普查显示,60 岁及以上人口较 2010 年比重上升了 5.44 个百分点,已达 2.6 亿人^[1]。居家养老仍是我国目前最主要的养老方式^[2]。在居家养老的老年人中,有些老年人的生活存在不同形式的特殊困难,包括独居、孤寡、高龄、重病、残疾以及经济特困等,被称为特困老人^[3]。该群体不同程度存在没人陪护、无人慰藉和就医困难的问题。目前,国家及地方已出台一系列政策满足特困老人日常照料、精神、经济等方面的需求^[4-5]。及时了解居家特困老人的关怀体验和需求,有利于更好地对其开展人文关怀服务。目前尚无针对居家特困老人关怀感知及需求的研究,对这一特殊群体的人文关怀养老照护模式体系尚未完善。本研究对武汉市居家特困老人人文关怀的感知和需求进

行访谈,旨在为构建适用于特困老人的关怀性养老照护服务体系提供依据。报告如下。

1 对象与方法

1.1 对象 于 2021 年 10~11 月采用目的抽样法选取武汉市 4 个社区的 15 名老年人作为研究对象。纳入标准:①武汉市户籍,60 周岁及以上;②认知正常,思维清晰,可进行有效沟通;③符合特困老人标准之一,如高龄(80 周岁及以上)伴患病或失能(失能程度按《关于开展老年护理需求评估和规范服务工作的通知》中的评估标准^[6]进行界定),独居伴患病或失能,重病(指民政社会救助认定的大病或久病卧床老人),经济特困(按照相关部门每年公布标准执行的家庭月人均收入水平低于本市最低生活保障或低收入家庭的老人^[3])等;④居家养老;⑤知情并同意参与本研究。基于样本量充分和资料达到饱和的原则,共纳入 15 名老年人。男 3 名,女 12 名;年龄 68~90 岁,平均 81.1 岁;独居 8 名,与配偶同住 4 名,与子女同住 3 名;有配偶 5 名,无配偶 10 名;失能 6 名,其中轻度 5 名、中度 1 名;重病 7 名;经济特困 1 名;长期服药 12 名,长期接受透析治疗 1 名;患有高血压 8 名,冠心病 4 名,风湿性关节炎 2 名,脑梗死、肾衰竭、帕金森病、肝癌各 1 名。为保护受访者隐私,称谓用编号 X1~

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. 华中科技大学同济医学院护理学院;3. 武汉市江汉区九康居家养老服务中心;4. 华中科技大学社会学院
游妍婕:女,硕士在读,护士
通信作者:刘义兰,yilanl2020@163.com
收稿:2021-10-15;修回:2021-11-30

X15 替代。

1.2 方法

1.2.1 资料收集方法 研究者对受访者进行一对一半结构式深入访谈。通过文献回顾、现象观察,列出访谈提纲,选择2名符合要求的老年人进行预访谈,确定最终访谈提纲:①在平时生活中,您感受到了哪些方面的关怀?请举例具体说明一下。②当您遇到困难时,一般向什么人寻求帮助?用什么方法寻求帮助?③总体来讲,您觉得关怀需求被满足的程度如何?④目前存在哪些方面的困难或问题?⑤您希望得到哪些方面的关怀和帮助?获得社区服务中心相关负责人同意后,经过课题组成员筛选,确定最终受访者名单。以知情同意、自愿、保护隐私为原则,由1名社区工作人员带领访谈者至受访者家中,进行入户访谈。每名受访者访谈时间为25~40 min,研究者采用手机录音,访谈过程中可根据不同情况调整问题顺序;访谈过程中记录受访者的非语言信息,对访谈重点及时核对确认;采用非诱导的开放式问题进行提问,让受访者说出自己的真实体验和想法。给每位受访的老人赠送小礼品,为有需要的老人提供帮助,如测量血压、清理垃圾等。

1.2.2 资料整理与分析 访谈结束后24 h内由2名研究者将录音转录成文字,逐字逐句核对录音内容,将所得信息结果反馈给访谈对象进行确认,注意感受受访者的语气和情感,保证资料的准确和完整。采用Colaizzi 7步分析法进行资料分析、主题提炼、内容分类和整理。当提炼主题意见不统一时,进行小组讨论,及时更改与确定主题。

2 结果

2.1 关怀体验

2.1.1 良好的关怀体验

2.1.1.1 负责任的主动帮助 受访者表示,受到主动照顾能让他们感到暖心、感动,幸福感提高。X7:“老伴每天给我做饭,陪我去透析,让我感受到依靠。”X6:“我有一次生病了,找社区帮忙,他们找志愿者带我去打针,我很感动。”X1:“我们社区每个星期都会给80岁以上的老年人家里打扫一次卫生,这是我感受到的关怀。”

2.1.1.2 有人问候与交流 受访者表示,有人与他们交流、问候会让他们感到开心和暖心,并愿意跟自己熟悉的人进行交流。X3:“虽然一个人住,但孩子经常来看我,也会和朋友一起谈心,我过得比较充实(开心地笑)。”X9:“小米(社区工作人员)对我很关心,经常把志愿者带到我家里,这都挺好的。”X6:“(眼睛不好了以后)跟我差不多年龄的老朋友会偶尔来家里陪我聊聊天,帮一下忙。”

2.1.2 不足的关怀体验

2.1.2.1 家人关心不足 有的受访老人说到,虽有家庭成员同住,但感觉不到真正的关心。X4:“老伴

走得早,孩子很少跟我交流。我腿脚不便,每天只能在家坐着,很孤单,要是老伴在就好了(默默流泪)。”

2.1.2.2 社区人员主动关心不够 受访者表示,与邻居沟通交流较少,且社区工作人员对老年人的主动关心与交流不够。X3:“我跟邻居不是很熟,平时讲不了几句话,更别提关心对方了。”X6:“他们(社区人员)太忙了,把饭送了就走,没人陪我说话。”

2.2 关怀需求

2.2.1 生活帮助需求 部分受访者由于年迈或者患病导致生活自理能力不足、不便外出,存在日常生活的需求,如做饭、洗衣、理发等。X6:“每天有人做饭,自己不用操心买菜,就是我最基本的需求。”X2:“我行动不方便,洗衣做饭比较困难,而且难得理一次发,我希望有人能帮我(在家里)解决。”

2.2.2 问候及陪伴需求 受访者表示希望有人能够陪着聊天和活动。X4:“我年纪比较大,希望平时偶尔有个人问问我的情况怎么样。”X14:“我希望社区能提供像我们菜市场那里的理疗店一样的场所,老年人多,能跟我一起聊聊天。”

2.2.3 就医需求 受访者表示由于行动不便、就医流程复杂、不熟悉网上挂号操作,独自就医存在一定的困难。X2:“我主要是想有个家庭医生,哪怕一个月上一次门都很高兴,因为我腿脚不好,下楼太不方便了。孩子们忙,没有办法陪我去。”X5:“我希望社区附近的综合性医院可以设点为老年人进行定期检查。”

2.2.4 意外情况下的援助需求 部分独居受访者常担心发生意外情况时无人发现。X3:“我很想有一个一按按钮或者打个电话就有人来的设备,我有冠心病,就是怕晚上突然发病,一个人不知道该怎么办。”X3:“说实话我这种情况(独居),如果有危险,我不知道该怎么办,我跟我的邻居平时的交流也少,不怎么来往,我很怕到时候我糊涂了,来不及打电话。”

2.2.5 公益性关怀需求 有的受访老人认为,社会公益性的服务才是对他们真正的关怀,特困老人群体需要社会给予的不是营利性的服务和关怀。X5:“希望有公益性的服务,那对我们的关心感会更强烈一些。营利性的服务对于我们没有多少退休金的老人来说还是有些奢侈,而且帮助点餐送餐的话还会担心卫生问题,那我们跟在外面买有什么区别呢?”

3 讨论

3.1 对居家特困老人实施关怀的意义 由于特困老人存在健康状况不佳、生活自理功能下降、无人陪伴等情况,难以保障其居家安全,家庭支持和社会支持不足,导致其更容易感到孤独、被忽视、与社会脱离,因此,特困老人更需要人文关怀^[7]。要整体提高特困老人的居家养老生活质量,人文关怀应贯穿始终,通过了解特困老人的需求,用以人为本的服务和人文关

怀体系实现成功老龄化和幸福老龄化^[8]。

3.2 居家特困老人关怀体验现状 本研究结果显示,居家特困老人的人文关怀体验有所差异。部分特困老人体验到了来自不同途径和人员的关怀,认为关怀体验良好的主要原因有家庭成员和朋友关心、社区工作者提供照顾;部分关怀体验不足的老人一定程度上存在行动不便、家庭成员对其关心少和与社区交流少等因素。有研究提到,居家特困老人精神慰藉的依靠主体仍是自己和亲属^[9],其他途径相对较少。国内外研究表明,社会福利系统目前难以有效地满足日益增多的老年人的需求,且亲人、朋友和邻居对其居家护理少有关注^[10]。因此,亟需对特困老人给予更多的关怀。

3.3 居家特困老人关怀需求现状 本研究结果显示,特困居家老人在关怀方面存在着多样的需求,体现在生活上、精神上、社交上和公益性服务上。特困老人年老体弱、行动不便,但有基本活动和外出活动的需求,需要他人的陪护;大多数老年人患有慢性病,需要长期复诊、服药,而独自就医困难,对就医流程缺乏了解,需要他人的陪同;受访者存在高龄、独居、重病、视力障碍等情况,易发生意外状况却无人发现,因此需要他人的特别关照;老年人缺少兴趣爱好的交流和同龄人的联系,因此需要志同道合的朋友和同龄人之间的社交,这些情况与相关研究结果^[11-12]相似。特困老人表示需要更多的公益服务,原因可能是:尽管退休工资达到市平均水平,但仍无法承担盈利性机构或护工的费用;由于医疗费用的支出,使其退休工资仅能满足日常生活;公益性服务能让其感到更主动、更高质量的关怀等。

3.4 建议与对策 ①重视特困老人的人文关怀。可通过社区干预的方法,鼓励家人、朋友和邻居对老人进行关怀;同时,可成立特困老人人文关怀小组,通过宣教的方法,了解人文关怀的重要性,使以人为本的关怀照护理念内化于心,加强社会各界对特困居家老人的关怀意识。②评估老人的关怀现状与需求。制定评估表,对老年人进行关怀现状评估,从而按需提供多层次、多类别、个性化的人文关怀,达到“精准关爱”的目的^[13]。这些关怀可从提供家庭陪伴、就医陪护、突发事件风险管理、精神文化世界的丰富和尝试智慧养老关怀服务等方面进行。③构建具有志愿公益性的、社会各层人员参与的关怀体系,提高居家特困老人的良好体验,满足老人对安全、爱与归属的需要^[14]。志愿者服务是社会公益的重要体现,能为居家养老提供必要的关怀支持。如中小学生志愿服务队可开展“以小助老”的志愿者服务;组织南丁格尔志愿服务队,进行专业的人文关怀和老年护理;推动社区低龄老年人参与到互助养老服务^[15]中,对需要关怀的特困老人提供帮助。④注重关怀提供者人文素

养的培养。养老服务更重要的是将人文关怀融入其中^[16]。人文素养表现为对人的尊严、价值、命运的维护、追求和关切,高人文素养的关怀提供可以改善老年人健康状况,减少对关怀需求的不满^[17-18]。因此,要注重关怀提供者人文素质的培养。可由专业的人文关怀领域工作人员在社区范围内进行人文关怀素质的系统培训,包括知识教育、沟通技能、人员管理,指导关怀提供者在实践中体会人文精神,提高人文素养。

综上所述,居家特困老人的关怀体验存在差别,其关怀需求包括生活照护、精神关照、就医陪护、公益性服务等多个方面,呈多元化态势。及时了解特困老人的关怀需求,对构建有针对性的人文关怀服务模式具有重要意义。由于本研究仅对武汉市 4 个社区的特困居家老人进行访谈,因而难以反映特困老人的普遍情况。同时,本研究从特困居家老人的主观感受出发,了解其关怀感知和需求,可能存在性格、身体情况、经济情况等个体差异性,有待扩大样本量、扩大地区范围进一步开展更深入的研究。

参考文献:

- [1] 中华人民共和国国家统计局. 第七次全国人口普查公报(第五号). [EB/OL]. (2021-05-18) [2021-09-28]. http://www.stats.gov.cn/tjsj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202106/t20210628_1818824.html.
- [2] 黄晓玲,陈炜,翁陈子恒,等. 厦门市城乡老年人养老意愿及其影响因素分析[J]. 中国卫生统计, 2017, 34(5): 729-732, 735.
- [3] 北京市人民政府. 政务名词[EB/OL]. (2020-03-29) [2021-09-15]. http://www.beijing.gov.cn/zhengce/zwmc/202003/t20200319_1722286.html.
- [4] 中华人民共和国民政部. 不让一名特殊困难老年人掉队[EB/OL]. (2020-06-11) [2021-09-01]. <http://www.mca.gov.cn/article/xw/mtbd/202006/20200600028215.shtml>.
- [5] 武汉市人民政府. 关于进一步做好特殊困难老人养老服务补贴工作的通知(征求意见稿). [EB/OL]. (2021-01-26) [2021-09-15]. <http://mzj.wuhan.gov.cn/hdjl/yjzj/detail.shtml?collectionId=594&siteId=13&status=1>.
- [6] 中华人民共和国国家中医药管理局. 《关于开展老年护理需求评估和规范服务工作的通知》[EB/OL]. (2019-08-28) [2021-09-27]. <http://bgs.satcm.gov.cn/zhengcewenjian/2019-08-28/10697.html>.
- [7] 谢裕芳,林婷,陈灵慧,等. 福州城市社区空巢老人居家安全危险因素的性质研究[J]. 护理学杂志, 2019, 34(19): 82-85.
- [8] 曲光瑾,张云明,罗善顺. 积极老龄化的医学人文关怀[J]. 医学与哲学(B), 2017, 38(1): 89-92.
- [9] 吴晓飞,陈锋,闫乾,等. 基于 SWOT 分析国内外医养结合模式[J]. 中国老年学杂志, 2021, 41(4): 883-887.
- [10] Pleschberger S, Wosko P. Informelle außerfamiliäre hilfe für alleinlebende menschen im alter und versorgung am