

# 养老护理员和老年人照护关系促进及障碍因素的质性研究

何笑笑<sup>1,2</sup>, 廖露露<sup>1,2</sup>, 龙环<sup>3</sup>, 谭蕾<sup>4</sup>, 杨玲花<sup>5</sup>, 黄胜兰<sup>6</sup>, 李霞<sup>7</sup>, 韩影<sup>8</sup>, 彭笑<sup>9</sup>, 李慧<sup>10</sup>, 刘义兰<sup>1</sup>, 张丽华<sup>11</sup>

**摘要:**目的 了解不同视角下养老护理员和老年人照护关系的促进和阻碍因素,为建立亲情式照护关系提供参考。方法 基于描述性质性研究方法,2023 年 7—9 月,采用目的抽样法选取 6 个城市的 9 家养老机构的 4 名护理管理者进行面对面半结构式深入访谈,对 32 名老年人、56 名养老护理员进行焦点小组访谈,采用主题分析法分析访谈资料。结果 养老护理员和老年人照护关系的促进因素包括老年人需求的满足、养老护理员个人特质、社会支持、互惠性关系,阻碍因素包括资源适配失衡、文化冲突、家庭内部不一致性、支持不足。结论 应重视养老护理员个体层面、家庭和社会支持层面对养老护理员和老年人照护关系的积极促进因素,积极应对养老护理员和老年人照护关系发展中的消极阻碍因素,帮助养老护理员和老年人之间建立良好的照护关系。

**关键词:**养老护理员; 老年人; 照护关系; 利益相关者; 促进因素; 阻碍因素; 质性研究; 老年护理

**中图分类号:**R473.2 **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2025.10.089

## Facilitators and barriers of the caregiving relationship between nursing assistants and the elderly in nursing home: a qualitative study

He Xiaoxiao, Liao Lulu, Long Huan, Tan Lei, Yang Linghua, Huang Shenglan, Li Xia, Han Ying, Peng Xiao, Li Hui, Liu Yilan, Zhang Lihua. Department of Nursing, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

**Abstract:**Objective To understand the facilitators and barriers of the caregiving relationship between nursing assistants and the elderly from different perspectives, in order to provide references for establishing a family-like caregiving relationship. Method A descriptive qualitative study was designed, from July to September 2023, purposive sampling was used to select 4 nursing managers, 32 older adults and 56 nursing assistants from 9 nursing homes across 6 cities to conduct face-to-face semi-structured in-depth interviews or focus group interviews. The interview data were analyzed using thematic analysis. Results The facilitators of the relationship between nursing assistants and the elderly included the fulfillment of the older adults' needs, the personal traits of the nursing assistants, social support, and reciprocal relationships. The barriers included imbalance in resource allocation, cultural conflicts, inconsistency within the family, and insufficient support. Conclusion It is important to focus on the positive facilitators at the individual level of nursing assistants, as well as the family and social support levels in fostering a healthy caregiving relationship between nursing assistants and the elderly. Efforts should be made to actively address the negative barriers in the development of this relationship, in order to help establish a good caregiving relationship between nursing assistants and the elderly.

**Keywords:** nursing assistants; the elderly; care relationship; stakeholder; promoting factors; inhibiting factors; qualitative research; geriatric care

截至 2022 年,我国 65 岁以上老年人口达 1.9 亿人,预计 2025 年将高达 3 亿人<sup>[1]</sup>。据估计,60 岁以上患有慢性疾病的老年人超过 1 亿,长期护理需求不断增加,迫使许多老年人不得不由传统养老护理方式转变为专业的养老机构<sup>[2]</sup>,故养老机构的照护质量越来越受到广泛关注。养老护理员作为照护的主体<sup>[3]</sup>,对老年人的生活质量起着关键作用<sup>[4-5]</sup>。目前国内相关研究多聚焦于养老护理员的照护能力、养老护理员队

伍建设等<sup>[6]</sup>,尚缺乏探究养老护理员和老年人照护关系影响因素的质性研究。利益相关者是指能够影响组织目标实现的个体和群体,利益相关者理论常用于实现医疗护理过程中利益群体反馈信息整合<sup>[7]</sup>。本研究采用描述性质性研究,在利益相关者视角下探索养老护理员和老年人照护关系的影响因素,以协助养老护理员和老年人建立良好的照护关系,提高整体护理照护服务的质量。

### 1 对象与方法

**1.1 对象** 采用目的抽样法,于 2023 年 7—9 月在长沙、岳阳、武汉、咸宁、郑州和信阳 6 个城市选取 9 家养老机构的养老护理员、老年人进行焦点小组访谈,对护理管理者进行面对面半结构访谈。护理管理者纳入标准:①具有 5 年及以上管理经验且从事养老事业管理工作 3 年以上;②自愿参加本研究;③在本养老机构工作≥1 年。养老护理员纳入标准:①养老机构工作 6 个月及以上;②沟通无障碍者;③自愿参与本研究。老年人纳入标准:①年龄 65 岁以上且具有生活自理能力;②入住养老机构 3 个月以上;③意

作者单位:华中科技大学同济医学院附属协和医院 1. 护理部 11. 神经外科(湖北 武汉,430022);2. 华中科技大学同济医学院护理学院;3. 长沙市第一社会福利院行政部;4. 江汉区社会福利院行政部;5. 武汉市社会福利院行政部;6. 岳阳市社会福利院医养中心;7. 信阳圣德护理院内科一病区;8. 咸宁市中心医院消化内科;9. 长江大学医学部护理系;10. 中南大学湘雅三医院

通信作者:张丽华,1448404709@qq.com

何笑笑:女,硕士在读,学生,1418796887@qq.com

科研项目:湖南省自然科学基金(2023JJ40883)

收稿:2024-10-20;修回:2024-12-30

识清楚、沟通无障碍,既往无精神病史;④自愿参与本研究。排除标准:①处于重大疾病急性期;②处于临终关怀期。无新主题出现,信息达到饱和时结束访谈和资料收集。为了保证参与者的匿名性,研究者给每个参与者编号。纳入4名护理管理者编号M1~M4,均为女性,均每天工作8h,均已婚;学历为本科3人,大专1人;年龄48.00(35.00,49.00)岁,工作年限24.50(12.00,25.00)年。纳入32名老年人编号P1~P32,其中男7人,女25人;已婚10人,丧偶22人;学历为本科7人,高中4人,中专10人,小学11人;年龄69~97(79.97±5.98)岁。纳入56名养老护理员编号N1~N56,其中女54人,男2人;每天工作8h或12h;已婚49人,未婚5人,离异2人;学历为本科9人,大专12人,初中17人,小学18人;年龄22~67(45.21±10.55)岁,工作年限8.00(3.00,11.00)年。本研究已通过同济医学院伦理委员会审批(2023-S098),所有研究对象均签署知情同意书。

## 1.2 方法

### 1.2.1 拟订访谈提纲

基于文献回顾和课题组讨论后初步制订访谈提纲,经过专家审核及对2名老年人、2名养老护理员、1名护理管理者预访谈后修改,最终确定以下针对3方利益相关者共同的访谈提纲:①您认为养老护理员和老年人之间的照护关系通常是怎样的?是否存在亲情式的照护关系?②养老护理员在您看来是如何与老年人建立照护关系的?是否存在特定的方法或策略?③您认为是什么因素影响了养老护理员和老年人之间建立的关系?这些因素分为几个方面?④照护关系是否会影响到养老护理员对老年人的照护?影响是积极的还是消极的?⑤您认为养老护理员与老年人之间的关系会对养老护理员的工作和生活有什么影响?⑥对于养老护理员和老年人之间的照护关系,您有哪些建议和补充?

### 1.2.2 资料收集方法

研究小组通过微信、电话以及短信方式与养老机构的负责人取得联系并征求同意,机构负责人根据本研究对象纳入和排除标准,选择符合的研究对象,研究小组赴各养老机构实地调研访谈。护理硕士和博士研究生各1名(1人根据访谈提纲提问,另1人负责记录现场被访谈者的反应)在养老机构会议室对护理管理者采用一对一对面访谈,与老年人和养老护理员采用焦点小组讨论。访谈者在访谈前进行自我介绍,告知受访者研究内容和研究方法以及访谈录音目的,表明不会泄露隐私。一对一对面访谈时间为每人40~60min,老年人焦点小组访谈每次7~9人,每次40~60min,共4次;养老护理员焦点小组访谈每次6~7人,每次40~60min,共9次。所有访谈内容均录音。

### 1.2.3 资料分析方法

访谈结束后,研究者在24h内将录音资料逐字逐句转录为文本,使用Nvi-

vo12软件辅助分析,采用主题分析法<sup>[8]</sup>对文本进行分析。

## 2 结果

影响养老护理员和老年人照护关系的因素共提炼出2个主题和8个副主题。

### 2.1 促进因素

#### 2.1.1 老年人需求满足

养老护理员满足老年人的生理需求、情感需求和就医需求,以提供个性化的照护,建立起互信和尊重的关系,促进老年人舒适。M1:“尽量满足他的需求,他想要喝水,你都要给他喝水,及时辅助老年人大小便。”N15:“有的爷爷奶奶,对小孩子会比较喜欢,有时候放一些小孩子的视频,老年人会觉得很开心。”N2:“有的老年人不愿意给家人增加负担,他不舒服就忍着,我们平时观察发现老年人精神状态不是很好,会及时报医并告知家属。”

#### 2.1.2 养老护理员个人特质

养老护理员具有吃苦耐劳、耐心、慎独等个人特质,帮助创造支持性的养老环境,保障老年人安全和生活质量。P5:“护理员不厌烦,对我们比较有耐心,也不嫌脏,戴手套搞屎搞尿,我都做不到。”N10:“不管怎么样,我们是一个长期照顾和被照顾的关系。只要在这里居住的老人,基于职业道德也要对他进行照顾的。”M3:“有的老人是疾病原因对我们不友好,对这种老人我们要有耐心,慢慢给他帮助,不停地和他沟通、解释和陪伴。”

#### 2.1.3 社会支持

社会福利的改善,老年人得以居住在医养结合的养老机构,就医资源可及性、娱乐方式的多样性增加了养老护理员和老年人的联系,便于建立起和谐的照护性关系。P1:“我们在这个福利院的生活条件和居住条件都蛮好的,这里属于住院形式的生活区,医药是可以报销一部分的。”P13:“也搞一些大型的活动,这次让我来朗诵《岳阳楼记》。这样的活动也是经常化,一个礼拜搞一次活动,大家一起唱唱歌、猜谜语。”

#### 2.1.4 互惠性关系

养老护理员和老年人之间的关系具有互惠性,这种互惠性关系使养老护理员和老年人相互尊重、理解和包容。P18:“护理员对我们关心,我们也以心对心,人家对我那么好,我也应该热情对待他们,感谢他们对我的关心和照护。”P29:“我尊重他们的劳动,他们给我们服务,打开水、送饭,我们应该回报他一个比较和蔼、慈祥长者的形象,爱的感觉。”

### 2.2 阻碍因素

#### 2.2.1 资源适配失衡

养老护理员的供需失衡、人员短缺导致养老护理员的工作负担重、压力大,老年人养老费用高昂等资源不适配容易激化双方之间的矛盾。P7:“我就觉得他们太辛苦了,特别忙。一个护理员要看护好几个老年人,全是那种不能动的。”N21:“护理员人数可以再多一点,工作负担和压力就没那么大,我们可以多跟老人聊天沟通。”P10:“经济

方面也有负担,退休金不够,现在是卖房养老。”

**2.2.2 文化冲突** 养老护理员的社会认可度低,固有文化认知让老年人对养老机构的照护服务充斥着各种不信任,双方难以建立起支持性的照护关系。M3:“在养老院中,有的老年人希望得到子女更多的关爱和他们的床前尽孝,但养老观念和养老方式有冲突,老年人会情绪低落。”N48:“网上有些负面新闻比如打骂、虐待老年人等导致了我们在护理的时候有点难做。”

**2.2.3 家庭内部不一致性** 家属的不信任、猜疑和多子女家庭内部无效沟通使养老护理员承受着额外的压力和工作负担,这阻碍着二者之间建立信任关系。N20:“有的家属明明都已经回去了,他还会再折回来查看一下,家属也好奇养老护理员的态度会不会因为我的去留有所不同。”N36:“有时候家属之间沟通比较少,感情连接少了一点,每个子女都有各自的要求,导致我们在照护时有点难做。”

**2.2.4 支持不足** 由于对养老护理员的培训教育不足、情感支持不足等问题,养老护理员无法全面了解老年人的需求、消化自身消极情绪,阻碍着双方建立亲近的照护关系。P6:“一些护理员护理方面的知识不足,好多都是来了就上岗,因为缺人。”N55:“昨天晚上才跟他(老年人)说再见,第二天他就不在了。和生死离得很近,对我们的生活还是有一些影响,需要时间去消化这突如其来的生离死别。”

## 3 讨论

**3.1 重视养老护理员个体层面对养老护理员和老年人照护关系的促进作用** 本研究结果显示,养老护理员具有良好的个人特质并能及时满足老年人的需求,构建互惠性关系促成双方互利共赢。Morley<sup>[9]</sup>发现,养老护理员的个人特质和心理素质、沟通技巧等对老年人的幸福感和生活质量有着深远的影响。因此,应重视养老护理员个体的培养和发展,提高养老护理员的专业素质,通过加强对养老护理员心理健康等方面的知识培训和教育,增强养老护理员自身专业技能和知识养老护理员胜任力<sup>[10]</sup>,为老年人提供优质照护服务,为建立良好的照护关系奠定基础。Li等<sup>[11]</sup>也建议养老护理员除了满足老年人日常护理等生理需求外,还应关注老年人情感需求。养老护理员作为照护的主体,在建立双方关系过程中一直处于主导地位<sup>[12]</sup>。重视对养老护理员个体培养、通过社区活动等社会支持途径促进双方构建互惠性关系<sup>[13]</sup>的积极促进因素,是建立养老护理员和老年人良好照护关系的关键。

**3.2 重视家庭和社会支持对养老护理员和老年人照护关系的促进作用** 本研究结果显示,在养老护理员-老年人照护关系中,家庭和社会层面的支持有至关重要的作用。研究发现,养老机构的养老护理员和老年人的比例为1:23,养老护理员存在着严重的超负荷工作现象,难以为老年人提供高质量个性化的照

护服务<sup>[14]</sup>。此外,被照护老年人的离世也会对养老护理员的情绪造成负面影响,甚至导致养老护理员出现职业倦怠<sup>[15]</sup>。提示被照护家庭及养老机构在对养老护理员提出更高要求的同时,应关注其心理生理健康,为其提供心理支持和关爱,也为养老护理员和老年人建立良好的照护关系提供保障。家属对护理员缺乏信任阻碍了养老护理员与老年人照护关系的建立,提示家属和护理员双方应优化沟通机制、建立情感联结,培养“照护共同体”意识。因此,应重视家庭和社会支持对养老护理员和老年人照护关系的促进作用,通过家庭和社会支持等外界力量让养老护理员有更多的时间和精力提升照护能力,提供高质量养老服务。

**3.3 积极应对养老护理员和老年人照护关系的阻碍因素** 本研究结果发现,养老护理员和老年人之间存在的资源不匹配、文化冲突及支持不足等严重影响养老护理员和老年人照护关系。研究发现养老护理服务需求激增与养老机构资源短缺的矛盾,导致供需失衡,养老护理员的专业性较低<sup>[10]</sup>。但本研究发现老年人和家属因为高昂的养老支出费用缘故对养老机构提供的照护有着过高期待。既往研究发现,养老护理员虐待老年人<sup>[16]</sup>、养老护理员对老年人疏忽照顾<sup>[17]</sup>等问题导致养老护理员的社会认可度较低,养老护理员感到缺乏尊重与理解。这种资源不匹配和较低的社会认可度加剧二者之间的矛盾,影响双方建立良好的照护关系。因此,养老机构应设置专业技术岗位,鼓励和吸引专业的社会工作者和社工专业的高校毕业生从事养老服务工作,解决资源不匹配的同时提高养老护理员的整体素质水平。

## 4 结论

本研究通过对养老护理员、老年人、护理管理者等相关利益者的定性访谈,发现资源适配失衡、支持不足、家庭内部不一致和文化冲突等因素阻碍着养老护理员和老人建立陪伴照护关系。建立良好的养老护理员和老年人照护关系时,应重视养老护理员个体层面、家庭和社会支持层面的积极促进因素,同时规避阻碍因素。但本研究仅对我国中部省份城市部分养老机构的养老护理员和老年人进行访谈,结果具有一定局限性,后续将进一步开展多中心访谈,更全面地了解不同地域及不同经济发展水平背景下的养老护理员和老年人之间的照护关系。

## 参考文献:

- [1] 国家统计局. 第七次全国人口普查公报(第五号)[EB/OL]. (2021-05-11)[2024-10-29]. [http://www.stats.gov.cn/sj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202302/t20230206\\_1902005.html](http://www.stats.gov.cn/sj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202302/t20230206_1902005.html).
- [2] Zhao Y, Liao L, Feng H, et al. Enablers and barriers to implementing care quality improvement program in nursing homes in China[J]. BMC Geriatr, 2021, 21(1):532.
- [3] 廖露露,何笑笑,龙环,等. 养老护理员优质老年照护行为形成要素及影响因素的质性研究[J]. 护理学杂志,

2024,39(11):1-5.

[4] McKenna H P, Hasson F, Keeney S. Patient safety and quality of care: the role of the health care assistant[J]. *J Nurs Manag*,2004,12(6):452-459.

[5] 潘正琼. 医养结合养老机构服务质量和能力评价[D]. 武汉:华中科技大学,2021.

[6] 邢娟,李爱夏,柳春波,等. 宁波市养老护理员职业倦怠现状及影响因素[J]. *医学与社会*,2018,31(3):69-71.

[7] 郝文强. 政府数据开放中的利益相关者:界定、分类及管理策略[J]. *现代情报*,2021,41(7):137-145.

[8] 吴燕铭,周雨欣,张玉,等. 自反性主题分析法报告指南解读及思考[J]. *护理学杂志*,2025,40(5):79-84.

[9] Morley J E. Certified nursing assistants: a key to resident quality of life[J]. *J Am Med Dir Assoc*,2014,15(9):610-612.

[10] 鞠圆圆. 社会工作视角下养老机构现状分析与提升[D]. 太原:山西医科大学,2023.

[11] Li X, Dorstyn D, Mpofu E, et al. Nursing assistants and resident satisfaction in long-term care: a systematic review[J]. *Geriatr Nurs*,2021,42(6):1323-1331.

[12] Beach M C, Inui T. Relationship-centered care. A constructive reframing[J]. *J Gen Intern Med*,2006,21 Suppl 1(Suppl 1):S3-S8.

[13] Pan Y, Jones P S, Pothier P. The relationship between mutuality and health-related quality of life in adult child caregivers in China[J]. *J Fam Nurs*,2017,23(3):366-391.

[14] Brown B J. Mutuality in health care: review, concept analysis and ways forward[J]. *J Clin Nurs*,2016,25(9-10):1464-1475.

[15] 何辉,张澜韞,傅瑶瑶. 助人悦己:城市老年人参与社区志愿服务对自身幸福感的影响:以北京市城区老年人为例[J]. *老龄科学研究*,2024,12(2):61-77.

[16] Weidner M, Towsley G L. Meaningful connections: an education program to enhance resident-certified nursing assistant relationships[J]. *Gerontol Geriatr Educ*,2024,45(2):259-275.

[17] 姚祺雯. 基于以人为中心照护理念构建养老护理员培训课程[D]. 石家庄:河北大学,2021.

(本文编辑 韩燕红)

## 老年人跌倒恐惧质性研究的 Meta 整合

彭梦婷<sup>1,2</sup>,张昕悦<sup>1,2</sup>,吴梅利洋<sup>1</sup>,崔梦影<sup>1,2</sup>,蔡悦<sup>1,2</sup>,严琪<sup>1,2</sup>,王颖<sup>1</sup>

**摘要:**目的 整合老年人跌倒恐惧的心理体验,为护理人员制订干预方案提供参考。方法 系统检索国内外相关数据库中关于老年人跌倒恐惧心理体验的质性研究,检索时限均为建库至2024年11月。采用JBI循证卫生保健中心2020版质性研究质量评价标准进行文献质量评价,采用汇集性整合方法对结果进行归纳、整合。结果 共纳入14篇文献,提炼46个研究结果。整合归纳为12个新类别,合并为5个整合结果:风险感知、情绪反应、认知调适、行为修正和资源重构。结论 老年人跌倒恐惧成因多样,面对跌倒恐惧有不同行为反应和需求,护理人员及其家属应及时关注老年人产生跌倒恐惧的心理体验,根据老年人产生跌倒恐惧的前因后果和应对需求制订相应的预防策略,从而提高老年人生活质量。

**关键词:**老年人; 跌倒; 跌倒风险; 跌倒恐惧; 心理体验; 认知行为; 预防策略; Meta整合

**中图分类号:**R471 **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2025.10.092

## Experiences of fear of falling in older adults: a qualitative meta-synthesis Peng

Mengting, Zhang Xinyue, Wu Meiliyang, Cui Mengying, Cai Yue, Yan Qi, Wang Ying. School of Nursing, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430030, China

**Abstract: Objective** To synthesize the psychological experiences of fear of falling (FOF) in older adults, so as to provide references for developing intervention strategies for healthcare professionals. **Methods** A systematic search was conducted across major domestic and international databases for qualitative studies exploring the psychological experiences of FOF in older adults, the retrieval period was from the database inception to November 2024. The Joanna Briggs Institute (JBI) 2020 Critical Appraisal Checklist for Qualitative Research was utilized to evaluate the methodological quality of the included studies, and findings were synthesized using a meta-aggregation approach. **Results** Totally 14 studies were included, yielding 46 findings, which were categorized into 12 themes and further grouped into 5 synthesized findings: risk perception, emotional responses, cognitive adjustments, behavioral modifications, and resource restructuring. **Conclusion** The causes of older adults' FOF experiences are diverse, and they have different behavioral responses and needs towards fall prevention. Healthcare professionals and their families should pay attention to the psychological experiences of older adults' FOF in time, and formulate corresponding prevention strategies according to the causes and consequences of older adults' FOF and their coping needs, so as to improve the quality of life of the elderly.

**Keywords:** the elderly; fall; fall risk; fear of falling; psychological experience; cognitive behavior; prevention strategies; meta-synthesis

作者单位:1. 华中科技大学同济医学院附属同济医院护理部(湖北 武汉,430030);2. 华中科技大学同济医学院护理学院

通信作者:王颖,752460170@qq.com

彭梦婷:女,硕士在读,学生,1752795096@qq.com

科研项目:中华护理学会科研课题(ZHKY202204)

收稿:2024-12-19;修回:2025-02-09

跌倒恐惧(Fear of Falling, FOF)是指在进行活动时为了避免跌倒而出现的自我效能或信心降低<sup>[1]</sup>,在老年群体中的发生率为21%~85%<sup>[2]</sup>。《健康中国2030规划纲要》指出要加强健康干预,促进老年人体育活动<sup>[3]</sup>,但跌倒恐惧使老年人自行减少各项活动锻炼,