

中国老年人护理质量满意度研究：教育计划制定的基础

张雅静

菲律宾女子大学，菲律宾·马尼拉 1000

摘要：每个人都会变老，在老龄化的环境中，老年人也是社会的重要组成部分。随着人口的快速增长，人口老龄化现象日益严峻。在临床护理中，我们经常遇到老年人不仅要承受身体疾病的折磨，还要解决心理问题。中国重视尊重和关爱老年人，家庭和社区组织在养老方面做了大量工作，但仍有许多问题亟待解决。2000 年至 2016 年间，全球预期寿命的增长导致全球老年人口比例不断上升。世界卫生组织估计，65 岁及以上人口数量将从 2010 年的 5.24 亿增加到 2050 年的 15 亿。世界卫生组织（2002）在低收入和中等收入国家以 60 岁及以上作为老年的界定标准，在高收入国家则以 65 岁及以上人口作为老年的界定标准。经过一定程度的数据审查，我们发现我国相关的调查数据非常有限。然而，国外针对此类问题的研究文献却非常丰富。

关键词：老年护理；护理质量；护理满意度

Research on the Satisfaction of Elderly Care Quality in China: The Foundation for the Development of Education Programs

Zhang Yajing

Philippine Women's University, Philippine Manila 1000

Abstract: Everyone will grow old. In an aging society, the elderly are an important part of society. With the rapid growth of the population, the phenomenon of population aging is becoming increasingly serious. In clinical care, we often encounter the situation where the elderly not only have to endure the pain of physical diseases but also have to deal with psychological problems. China attaches great importance to respecting and caring for the elderly, and families and community organizations have done a lot of work in elderly care, but there are still many problems that need to be solved urgently. From 2000 to 2016, the increase in global life expectancy led to a continuous rise in the proportion of the elderly population worldwide. The World Health Organization estimates that the number of people aged 65 and above will increase from 524 million in 2010 to 1.5 billion in 2050. The World Health Organization (2002) defines the elderly as those aged 60 and above in low- and middle-income countries and those aged 65 and above in high-income countries. After a certain degree of data review, we found that the relevant survey data in our country is very limited. However, there are a large number of research literature on such issues abroad.

Keywords: Elderly care; Care quality; Care satisfaction

0 引言

中国是世界上人口最多的国家之一，人口年增长率持续保持在 570 万左右。随着总人口的不断增长，社会经济负担压力也日益增加。目前，中国老年人口已超过 1.6 亿，并以每年近 800 万的速度增长。专家预测，到 2050 年，中国老年人口将占总人口的三分之一。老年人作为家庭成员中健康投资比例较高的群体，其健康投资内容备受关注。

根据 2020 年至 2022 年的财务报告，中国家庭对老年人健康的投资包括医疗保险、保姆服务、营养保健品、饮食和医疗等方面。其中，营养保健品和医疗方面的投资占比最大，而心理健康方面的投资占比最小。

老年人的心理健康状况直接影响其预期寿命。例如，

一些心理状态良好的老年人的寿命通常高于心理状态较差的老年人。随着中国社会的发展，老年人的心理健康问题日益受到关注。

目前，中国家庭对老年人长期照护的投入信息仍相对不足。家庭对老年人的健康投入主要集中在营养、医疗保险和治疗等方面。

老年照护以老年人为主体的，从老年人的生理、社会和文化需求出发，考虑其健康问题和护理措施，以解决老年人的实际需求。老年护理不仅限于疾病照护和生命照护，更需要从深层的情感关怀入手，使老年人身心健康快乐（姜苏，2021）。

本研究分析了中国某三级医院老年患者对其所接受护

理质量的满意度，并探讨了老年患者及其家属在护理过程中遇到的问题和担忧。本研究还将探讨家属对服务改进的个人建议和措施。这项研究的意义在于促使更多家庭关注老年客户的健康和福祉。

1 问题陈述

本研究旨在评估中国河北省某三级医院住院老年患者对护理质量的满意度及其相关因素。研究结果将用于通过教育项目提高老年患者的护理满意度。

具体而言，本研究试图回答以下问题：

- (1) 参与者的基本情况如何？
- ①性别；②年龄；③婚姻状况；④教育程度；⑤住院时长。
- (2) 老年患者对所接受的护理服务的满意度如何？
- (3) 患者的基本情况与其对所接受的护理服务的满意度之间是否存在显著相关性？
- (4) 影响老年患者满意度的因素有哪些？
- (5) 护士在为老年患者提供长期心理健康护理时面临哪些挑战？
- (6) 基于研究结果，可以设计怎样的老年护理教育计划？

2 假设

以下假设在 0.05 的显著性水平下进行检验，以决定是否接受：

患者特征与其对所接受护理服务的满意度之间不存在显著相关性。

3 研究范围和局限性

本研究采用混合方法，以定量描述为主。定量方法侧重于评估中国河北省邢台市某医院老年患者对其所接受护理服务质量的满意度，以此为基础制定以家庭为基础的健康促进计划。

本研究的受访者包括 2023 年过去三个月内在该医院住院的 100 名老年患者。老年参与者的纳入标准为：(a) 年龄在 61 岁至 75 岁之间；(b) 无认知和语言障碍；(c) 自愿参与本研究。根据纳入标准，研究者采用了目的抽样和便利抽样相结合的方法。在定量研究阶段，将邀请约 9 至 13 名自愿参与的老年参与者进行焦点小组讨论，以收集定量数据。

定量数据收集工具采用的是 Laschinger 等人（2005）开发的问卷，该问卷包含人口统计学信息部分和患者对护理质量满意度问卷（PSNCQQ）。

定量数据采用描述性统计和推断性统计进行处理和分析，并用于假设检验。

研究过程中严格遵守伦理规范。研究于 2023 年 6 月

启动。

4 研究设计

本研究采用定量研究设计方法。定量研究主要运用数据、模式和图表来表达事物的数量。

定量研究是一种从定量角度分析和研究事物的方法，它运用数学方法来研究和检验事物之间的相互关系和相互作用。万物皆是质与量的统一体。本研究采用定量方法，旨在评估中国河北省某三级医院住院老年患者对医疗服务质量的满意度及其相关因素。研究结果用于开发居家心理健康服务项目。

定量研究是一种以数值或图形形式呈现结果的研究方法。它需要运用数学和统计工具分析研究对象的数量或数值，通过建立各种数据模型或数据比较表得出客观结论，并从数据层面验证研究理论。定量研究更侧重于对事物的测量和计算，关注数字，并研究人类或疾病的一系列复杂特征，例如行为、疾病倾向、经历等。数字化后，需要使用量表进行测量。由于测量和研究的局限性，数值结果并不能完全表达相关变量的本质。然而，定量结果更加标准化、规范化和系统化，具有可重复性，且研究结果具有普遍性。它通常强调客观事实以及现象（变量）之间的相关性和因果关系。研究开始前，通常会有一些理论假设，研究从这些假设出发，并通过分析数据来验证这些假设。

5 数据的呈现、解释与分析

本章中，研究者详细呈现了本研究的调查数据，并基于这些数据进行了相应的分析和得出结论。研究者将以这些发现为依据，结合实际情况提出评论和建议。

本研究的所有受访者数据均已妥善存储在研究者的个人硬盘中。下表中的数据是通过对受访者数据进行分析得出的，研究者公开分析了这些数据，并且数据图表中已删除所有包含受访者个人信息的数据。

表1 受访老年人的基本信息（n=100）

项目		频率	%
性别	女	55	55.00
	男	45	45.00
年龄	>61	7	7.00
	≤60	93	93.00
婚姻状况	离婚	11	11.00
	已婚	77	77.00
	单身	12	12.00
教育程度	文盲	19	19.00
	初中	36	36.00
	小学	30	30.00
	大学以上	15	15.00
住院时长	1~3 年	39	39.00
	<1 年	29	29.00
	>3 年	32	32.00
总计		100	100.0

SOP1. 参与者的基本情况:

根据受访老年人对中国养老服务质量满意度的基本信息汇总表,可以清楚地看出,受访者的性别分布相对均衡,女性占 55%,男性占 45%。这种性别差异可能会影响满意度,因为之前的研究表明,由于不同的期望和沟通方式,男性和女性对护理质量的感知也可能不同(Xu et al., 2021)。

大多数受访者年龄在 60 岁以下,这表明他们对护理质量的感知是以老年人群中较年轻的部分为基准进行评估的。与仅占样本 7% 的 61 岁以上老年人相比,这一群体可能有着不同的需求和期望。较年轻的老年人可能更加活跃,需要不同的护理方式,例如更注重独立性和康复,这可能会影响他们的满意度(Li & Zhang, 2022)。

婚姻状况显示,绝大多数受访者已婚(77%)。已婚人士可能从配偶那里获得更多支持,这可能会影响他们对护理服务的满意度,因为他们可能并不完全依赖这些服务。相比之下,离异人士和单身人士分别占样本的 11% 和 12%,他们的婚姻状况不同,这可能会影响他们对医疗服务质量的感知。例如,离异人士可能要求更高质量的医疗服务以满足其安全感,而单身人士可能需要更全面的医疗服务以满足其体验感(Xu et al., 2021)。

受访者的教育水平差异很大,19% 为文盲,30% 为小学学历,36% 为汉语初级水平,15% 为大学及以上学历。教育背景的差异会极大地影响人们对医疗系统的期望以及他们使用医疗系统的能力,进而影响满意度。例如,教育水平较高的人可能期望更高,对医疗流程也更了解,这可能使他们因为更好地理解服务而获得更高的满意度,也可能因为期望未得到满足而导致满意度降低(Wang et al., 2023)。

受访者的教育水平差异很大,其中 19% 为文盲,30% 为小学学历,36% 为汉语初级水平,15% 为大学及以上学历。教育背景的差异会极大地影响人们对医疗保健系统的期望以及他们使用医疗保健系统的能力,进而影响满意度。例如,教育水平较高的人可能期望更高,对医疗流程也更了解,这可能使他们因为更好地理解服务而获得更高的满意度,也可能因为期望未得到满足而导致满意度降低(Wang et al. 2023)。

这些人口统计学和情境信息为研究人员提供了有关医院老年人群概况的信息。它强调了在设计和实施医疗质量改进措施和教育项目时,考虑基于性别、年龄、婚姻状况、教育背景和住院时间的不同需求的重要性。根据这些人群

的不同需求和期望量身定制医疗服务,对于提高中国老年人对医疗服务的整体满意度至关重要。

本研究围绕医院护理满意度指标的内容设定了 19 个主题,并通过研究受访者对这些指标的总体反馈,进行了详细的分析和解释。

为了阐明数值内容所隐含的指标范围,研究者对本研究中各指标的范围进行了文字描述。

6 结语

本研究采用问卷调查法评估了冀中能源总医院老年康复中心老年患者对护理服务的满意度。结果显示,患者总体满意度良好,但部分指标仍有提升空间。

(1) 研究表明,护士的沟通态度和护理能力显著影响老年患者的满意度。清晰告知患者病情并进行积极的情感沟通有助于营造人性化的护理体验,提示需要加强护理教育。

(2) 研究表明,护士在医疗操作中的专业性对于老年患者感知服务质量至关重要。改进措施包括持续培训和模拟演练,以及考虑不同年龄段患者的需求并相应地调整护理策略。

(3) 医患之间有效的沟通对于老年患者的满意度至关重要。需要改进出院指导和护理连续性,并建立连贯的护理模式。考虑患者的个体需求和反馈对于提供人性化的服务至关重要。

(4) 研究表明,老年患者对医院护理的满意度较高,且更倾向于推荐该医院,从而提升了医院的声誉,这也凸显了医护人员持续提升自身基础的必要性。

(5) 本研究探讨了老年患者的个人信息(如性别、年龄、婚姻状况等)与其对护理质量的满意度之间的关系。研究采用定量方法,对 100 名住院老年患者的个人信息与护理满意度评分进行统计分析。结果显示,性别与满意度($P>0.05$)、年龄与满意度($P>0.05$)以及婚姻状况与满意度($P>0.05$)之间均无显著相关性。这表明,老年患者对护理服务的评价更多地取决于服务本身的质量,而较少受到个人特征的影响。这一发现对护理管理具有重要意义,即提高护理服务质量是提升老年患者满意度的关键。应加强质量控制和护士培训,以确保护理实践中提供高质量、个性化的服务。

(6) 总之,本研究探讨了影响老年患者护理满意度的因素,并为提高护理质量提供了见解。研究建议加强护士培训,建立连续性护理模式,并关注患者的个体需求。研究强调了人性化和专业化服务的重要性,这需要医患之间

的合作。此外,本研究也为开展更大样本量的满意度研究奠定了基础。

7 建议

根据研究结果和结论,提出以下建议:

7.1 未来实施建议:

针对研究样本点的医院行动计划:

研究人员建议采纳本研究“针对研究样本点的未来老年护理行动计划建议……”部分中的行动计划。

针对研究样本点的未来护士保健行动计划:

研究人员建议采纳本研究“护士强化教育计划”部分中的计划建议。

7.2 适用于非研究样本点的通用计划建议

(1) 旨在通过在护理教育中加入与常见老年疾病相关的专业模块,提高护理人员与老年患者的沟通技巧,增进对老年患者病情的了解,并提升其实际操作技能。

(2) 实施衔接入院前、住院和出院后服务的连续性照护模式,为老年患者提供无缝衔接的照护。优化工作流程,提高护理人员响应速度,缩短等待时间,提供个性化护理方案,并鼓励患者表达意见和反馈。

(3) 营造和谐的护患关系。护理人员应主动与患者沟通,提供情感支持。加强团队合作,提高护理协作。明确分工,优化工作模式。

(4) 定期开展满意度调查,监测改进效果。及时发现并妥善处理,持续提升服务质量。

(5) 加大对老年护理的投入。控制护患比,提供充足的人力和技术资源。推进信息化和智能化护理模式。运用科技手段提高工作效率和质量。

7.3 为开展老年护理专业的学校和机构提供教育指导建议

(1) 老年护理教育应通过专业课程和常见疾病知识,重点了解老年人的心理和生理特征,并通过情景对话和模拟病人等方式提升沟通技巧。

(2) 持续改进老年护理需要定期调查、解决问题、增加投入、控制护患比、提供充足的资源、信息化、智能护

理模式以及科技进步。

7.4 为开展老年护理课程的院校和机构提供以下教育指导建议

(1) 老年护理教育应增强学生对老年人心理和生理特征的理解,提高常见疾病的诊断和治疗能力,并通过专业课程拓展专业知识。

(2) 在教学中,应强调老年患者的沟通需求,并通过情景对话、模拟病人等形式强化沟通技巧,以提高患者的语言表达能力。

参考文献:

- [1] Abdolmaleki, M., Kamali, M., & Kermani, B. (2020). 初级保健中心候诊时间和患者满意度: 一项横断面研究. 《患者体验杂志》, 7(1), 38-44.
 - [2] Abuosi, A. A., Atinga, R. A., & Abor, P. A. (2019). 探究患者对医疗保健服务满意度的多维性: 一项横断面研究. 《国际医疗保健管理杂志》, 12(3), 211-219.
 - [3] Bleich, S. N., Sherrod, C., Chiang, A., Boyd, C., Wolff, J., DuGoff, E., & Anderson, G. (2021). 2008-2014 年美国针对患有多种慢性疾病或残疾的高需求和高成本人群的治疗项目系统评价. 预防慢性病, 12, E197.
 - [4] Boudreaux, E. D., Cruz, B. L., & Baumann, B. M. (2019). 在美国运用绩效改进方法提升急诊科患者满意度: 文献综述及未来研究建议. 学术急诊医学, 12(7), 672-683.
 - [5] 徐静 (2022). 基于随机森林模型的中国老年人抑郁症状影响因素分析. 医学与社会, 1.
 - [6] 徐义山, 周典, 刘楠 (2017). 香港长者服务设施体系的构成特征及其规划启示. 国际城市规划 (06), 77-83.
 - [7] 梁创兴, 张美芬, 谢培玲等 (2022). 急诊护士角色认知研究进展. 循证护理 (23), 3168-3172.
 - [8] 王海霞, 刘淑琪, 李慧 (2023). 预测性护理干预对髋关节置换术后并发症预防及功能恢复的影响. 河南医学研究 (06), 1124-1127, 2, 卷: 35.
 - [9] 王娟. (2023). 香港退休金制度的经验与启示. 就业与保障 (02), 91-93.
- 作者简介: 张雅静, 邮箱: 2536189213@qq.com。