

基层医院老年住院患者对专职陪护服务要求的质性研究

范利好, 谢刘娟, 陈秀珍

(广东医学院附属陈星海医院心血管内科, 广东中山, 528415)

[摘要] **目的** 探讨基层医院老年住院患者对专职陪护人员提供陪护服务的要求状况。**方法** 采用质性研究中现象学研究的半结构化, 面对面, 深度访谈方法, 访谈 11 例本院心血管内科老年住院患者, 了解患者对专职陪护人员服务的要求现状。**结果** 主题一, 对专职陪护人员的要求; 要求专职陪护人员具有一定职业素质及陪护相关知识。主题二, 对陪护管理机构管理的要求; 要求陪护机构加强对专职陪护人员的职责管理及规范费用收取的管理。主题三, 老年住院患者需要亲人陪伴的情感需求。**结论** 专职陪护人员不能满足老年住院患者的服务要求; 陪护机构管理不够规范; 老年住院患者需要亲情的支持。陪护机构应加强专职陪护人员职责管理, 对专职陪护人员进行规范化培训, 亲人多陪伴以满足患者的心理需求。

[关键词] 基层医院; 老年患者; 陪护服务; 质性研究

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2015)03-0029-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2015.03.009

Needs analysis of special escort service for senile inpatients in primary-level hospitals

Fan Lihao, Xie Liujuan, Chen Xiuzhen//Modern Clinical Nursing, -2015, 14(03):29

[Abstract] **Objective** To investigate the needs for special escort service for senile inpatients in primary-level hospitals. **Methods** Eleven senile inpatients in the cardiovascular internal medicine of our hospital were interviewed with a semi-structured questionnaire. The elderly inpatients' demands for full-time escort service status was surveyed. Firstly, they demanded that the full-time attendants should have certain professional quality and escort related knowledge. Secondly, they demanded that the agencies should strengthen professional duty of the caregivers and standardize the charge of medical fees. Thirdly, they had strong emotional needs for the accompanying of their relatives, and their family members. **Conclusions** Professional escort service cannot meet the requirement of the hospitalized elderly patients. Escort agency management needs standardization. Elderly hospitalized patients need the support of the families. Request escort agencies should strengthen the management responsibilities of full-time escort personnel to meet their psychological needs.

[Key words] primary-level hospital; senile patients; special escort service; qualitative study

随着社会的进步,生活水平的提高,患者的心理需求、社会需求等不但表现为多元化,而且表现出多层次^[1]。基层医院老年住院患者作为一个特殊的群体,在其住院期间对专职陪护人员需求也有了很大的改变,专职陪护管理机构也应运而生。在基层医院因护理人力资源配备不足,陪护人员的管理由社会陪护管理机构承担,其通常采用招募愿意从事陪护工作、身体素质好青中年妇女作为陪护人员。专职陪护服务模式可满足患者及家属的需求,然而陪护机构目前相关法律法规还不够健全,对

陪护人员缺乏专业培训及规范的管理,使住院患者的陪护服务质量参差不齐,成了管理难题。如何管理好陪护人员,发挥其应有的职业角色,以满足基层医院住院老年患者的需求及促进患者疾病的康复具有重要意义。本研究旨在通过质性研究了解基层医院老年患者在住院期间对专职陪护人员提供服务的要求,以便提出改进的措施,现报道如下。

1 对象与方法

1.1 研究对象

选择 2013 年 3~7 月在本院心血管内科住院的 11 例聘请专职陪护人员的老年住院患者,男 5 例,女 6 例,年龄 65~78 岁,平均(71.6±2.7)岁。

[收稿日期] 2014-04-20

[作者简介] 范利好(1975-),广东清远人,护士长,主管护师,本科,主要从事心血管内科护理管理工作。

纳入标准:①年龄≥65岁;②思维清晰,能充分表达自己的真实想法;③住院期间聘请专职陪护1周以上者;④本人自愿参加本研究。研究对象一般资料见表1。

表1 研究对象一般资料

序号	性别	年龄(岁)	职业	月收入(元)	学历	诊断
A	男	78	退休工人	2500	小学	高血压病
B	女	75	退休教师	3500	高中	冠心病
C	女	68	农民	1500	文盲	冠心病
D	女	65	退休	2500	初中	高血压病
E	男	72	退休教师	3500	高中	高血压性心脏病
F	男	78	退休	2000	小学	冠心病
G	女	72	退休	1800	小学	冠心病
H	男	75	退休教师	3500	高中	心功能不全
I	男	65	农民	1500	文盲	扩张型心肌病
J	女	66	退休	2000	初中	冠心病
K	女	68	农民	1500	文盲	高血压病

1.2 方法

本研究采用质性研究中现象学研究方法^[2]。参与研究的有主管护师2名,护理师1名,具有10年以上临床护理经验,具有良好的语言沟通技巧。访谈过程注意理解资料深层含义,综合不同话语中的相同要素,领会患者表达的意思;在病房安静的环境下进行一对一对面访谈。访谈时间约30 min,同步录音,如实记录,并保护患者隐私,消除顾虑。了解老年住院患者对专职陪护人员的服务状况,能否满足患者的需求。

1.2.1 资料收集 依据 Van Manen 的演绎性现象学基本原则^[3]通过半结构化、面对面、深度访谈方法及观察法收集资料。访谈过程尽量采用开放性问题,探测和引导受访者深入挖掘和说出自身住院期间的真实感受及需求。本研究样本量依据资料饱和原则确定^[4]。主题包括对专职陪护人员的要求,对陪护机构的管理要求,在这个基础上进一步了解除专职陪护服务外,患者对亲人陪伴的情感要求。

1.2.2 资料分析 每次访谈结束后,依据 Claiut 的现象学资料7步分析法^[5]总结主题,提出重要观点,最后验证、确定意义。

2 结果

2.1 主题1:对专职陪护人员的要求

2.1.1 要求专职陪护人员具有一定职业素质 对于离家较远的或因家属工作忙不能给予照顾等原

因而不能陪伴患者家属,希望聘请专职陪护人员,除能照顾患者生活起居外,还希望能与患者有良好沟通,尽量满足患者的要求。患者及家属要求陪护人员服务态度好,懂得用地方方言沟通,细心,耐心照顾患者,具有责任心,但专职陪护人员素质参差不齐,不能完全满足患者需求。患者A:“这里有两个阿姨真的很好,晚上经常起床帮你盖被,不让你一个人上厕所,上厕所一定站在身边不离开,说话细声轻语,晚上很少聚在一起说笑,外出时都交待好上厕所后才离开,家人对她也感满意。”患者B:“晚间我睡醒后,觉得有些头晕,起床喝水,结果叫阿姨好几次,都叫不醒,所以就自己起床,刚下床腿就发软,蹲到床下,邻床患者叫喊,阿姨才醒来,当时还责备我,到第2天早上才告诉医生……太不负责任了。”

2.1.2 要求专职陪护人员具有陪护相关知识 为满足患者的心理需求,患者在生病期间心理较脆弱,研究表明^[6],92.4%患者希望住院期间有人陪伴,但因亲人工作太忙或其他原因亲人不能陪伴时,74.34%的患者希望社会有关机构为其提供职业陪伴,84.7%的患者希望专职陪护人是经过一定职业培训,具有一定的医学常识,并持有培训合格证。然而,目前专职陪护人员对专业知识的掌握程度有限,而且因文化程度不高,理解能力不强,有时因专业知识不足而对患者造成伤害^[7]。陪护人员服务好坏,可影响患者的护理质量,老年患者常在住院期间与专职

陪护人员发生不愉快事件,如沟通障碍,服务不到位等,导致如发生跌倒不良事件等。患者 D 说:“在打针的过程脚肿了,我的血管很难打针,我怕护士扎针,我自己痛护士又辛苦,我想把这个打完算了,觉得不大碍事,叫阿姨不要跟护士说,结果阿姨也听我的话,没有告诉护士打针肿了,被巡房的护士发现,批评了陪护阿姨没有护理常识,并教育她如何照顾好患者。”患者 C 说:“有一次我在打一瓶消炎针时,护士说了要缓慢输入液体,陪护阿姨怕输液时间长,差不多到吃饭的时间,她把液体调快了,我觉得胃不舒服,传呼护士,才发现陪护私自调快输液速度,护士严厉教育阿姨,并告知她这样做的危险性。

2.2 主题 2:对陪护机构的管理要求

2.2.1 要求管理机构应对专职陪护人员规范职责管理 陪护人员有兼职现象,存在一个专职陪护看两个患者的情况,履行职责不到位。”患者 D 说:“阿姨说回家煮饭,结果 2 个小时都没有回来,我上厕所不方便,最后叫护士协助上厕所,又说一对一服务,结果成这样,又不好说她,她很自由,管理机构应对专职陪护人员外出时间有所规定吧。”患者 E 说:“我的阿姨经常走出房间去,后来我才知道她还照看 50 床的患者,这怎么行,我可是付了全职的钱,你只提供一半的服务,当然有意见……”患者 F 说:“我的阿姨夜晚经常起床,走出病房,原来是帮 12 床患者上厕所,她打两份工,我可不想给那么多钱,这样不公平……”

2.2.2 要求管理机构应对专职陪护人员规范收取陪护费用管理 有大部分患者的陪护费是直接付给陪护人员,不通过管理机构收取,管理公司收取 10%管理费经常存在少报、漏报陪护天数现象,还存在私人请陪护的情况。患者 F 说:“我入院时头晕,血压高,家人很紧张,因为家人工作忙的原因,就聘请了一个陪护,她要价比其他患者高,当我知道后就更换陪护了。”患者 G 说:“我刚住院时,有两个陪护从急诊一直跟到住院部来找工作,一个陪护要价高,原因是我病情重,另一个就低一些,我就请了收费低的阿姨,我的病情轻重不应该由陪护人员来说,为什么没有一个合理收费规定,任由陪护要价,这样也太乱了吧。”患者 H 说:“在节假日时,专职陪护人员减少,其要价高出平时 1/3,但陪护

中心却找不到专职陪护人员,也只能高价聘请了,但心里很不舒服。”

2.2.3 要求管理机构应加强专职陪护人员工作安排管理 本院陪护机构安排两名主管人员,对专职陪护人员进行工作安排,但因陪护人员为逃避交管理费,存在不服从管理人员工作安排,相互之间在病房互接工作,并收取一定介绍费;另外,私陪现象普遍存在,形成恶性竞争,增加管理难度。患者 K 说:“我儿子叫陪护中心安排陪护人员,但是病房里又有一个陪护人员争着帮我做这做那,我请哪一个,很为难!”患者 I 说:“我一到病房,就看到两个专陪阿姨问我是否请陪人,争着要做,结果她们之间吵起来了,很无奈……”

2.3 主题 3:对亲人陪伴的情感要求

老年患者在住院期间陪感孤独,需有陪护人员照顾生活护理,但陪护人员与患者非亲非故,只是代替了患者家属进行一些生活照顾,减轻亲人的负担。住院期间患者希望亲人能在工作空闲时来探视,聊聊家常,老年患者对亲人的探视存在心理依赖,陪护人员代替不了亲情。患者 J 说:“今天怎么不见儿子买早餐过来?不会有什么事情发生吧?之前每天都会送早餐的,今天怎么了?”患者 K 说:“今天女儿从外地赶回来看我,我心情好很多了,感觉没有那么疲倦,胃口变好了。”

3 讨论

3.1 专职陪护人员素质不能满足老年患者的服务要求

陈雄熊等^[8]指出,陪护人员大多来自外地务农人员,文化素质普遍较低,而陪护人员的数量在医院的工作人员中占一定比例,并承担了住院患者大量的生活护理工作。本院的陪护人员多数来自于同一地方的务农妇女,有少部分是男陪护,陪护人员素质参差不齐,培训接受能力强弱不等,造成有少部分陪护人员责任心不强,专业素质低,服务不到位等,甚至干扰医疗行为现象。因此,应加强专职陪护人员相关知识的培训,提高准入标准,并按规定培训合格后方可上岗。

3.2 陪护机构培训管理不够规范

从访谈中了解到,陪护机构培训管理不够规

范,如陪护人员对相关陪护知识缺乏,存在收费、工作安排管理不合理等问题。因此,基层医院陪护管理制度必须随着社会的发展,患者的需求建立相应管理制度。应制订陪护人员的上岗职责,陪护人员在上岗前进行疾病相关知识和一般护理知识的培训,并接受职业道德教育。褚晓静等^[9]认为,建立专职陪护队伍,加强培训可以规范陪护人员的管理,提高护理质量。建议医院安排护理管理人员参与陪护管理工作,各科室护士长协助,把存在问题与陪护中心协商逐一解决。另外,管理机构对专职陪护人员应作统一规定,如班组制形式,供患者选择,专职陪护人员必须通过护士长的评估后决定是否一对一陪护;规定价格,服务价格与服务内容公开;制订处罚制度,以督促专职陪护人员按规章制度执行工作职责。

3.3 满足老年患者对亲人陪伴的心理需求

李向荣等^[10]比较了亲情陪护和非亲情陪护对脑卒中恢复期患者的影响,发现亲情组患者获得了更好的治疗结局,有亲人对患者的关心、体贴,能更好地满足患者生理和心理需求,促进患者康复。本研究在了解患者对专职陪护服务要求后,进一步了解患者对于亲人陪伴的看法,患者认为专职陪护人员能减轻亲属照顾生活护理的压力,但代替不了亲情,亲人的情感支持对老年患者恢复健康尤为重要。可提醒家属常来探视患者,多给予心理支持,满足老年患者心理需求。

4 结论

专职陪护服务行业随着社会与护理的发展,

已逐步被患者接受。但专职陪护人员在陪护老年住院患者时,因管理不够规范,人员素质较低,不能完全满足患者的需求。为提高老年住院患者的生活照顾质量,减轻家属的负担,陪护服务机构应联合医院,加强专职陪护人员对陪护相关知识培训,择优录取,并建立奖惩制度,提高老年患者住院期间陪护质量,满足老年患者身心需求,促进患者早日康复。

参考文献:

- [1] 包娜丹,曹怡,肖顺贞,等.老年住院患者对陪护需求的调查及分析[J].护理研究,2007,21(5):1331-1332.
- [2] 王斌,熊晓美.质性研究的方法及其在护理专业的应用与展望[J].护理学报,2008,15(3):25-27.
- [3] Van Manen M. Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy[M]. 3rd ed. Ontario: University of Western Ontario,2004:42-52.
- [4] Britten N. Qualitative research:Qualitative interviews in medical research[J].BMJ,1995,311(6999):251-253.
- [5] Colaizzi P. Psychological research as the phenomenologists view it[M]. New York:Oxford University Press,1978:18.
- [6] 黎贵湘,向代群.住院患者对陪伴需求的调查分析[J].护士进修杂志,2001,16(1):76-77.
- [7] 沈永和.住院患者夜间突发事件的原因分析及其风险管理对策[J].护理学报,2007,14(2):44-45.
- [8] 陈雄熊,严非,李悦,等.上海市老年护理院卫生人员现状与问题分析[J].中国卫生资源,2000,3(1):16-18.
- [9] 褚晓静,龙彩珠.建立专职陪护满足患者需求[J].解放军医院管理杂志,2007,9(2):161.
- [10] 李向荣,谭涛,石学慧,等.亲属与非亲属陪护对脑卒中恢复期患者的不同影响[J].中西医结合心血管病杂志,2008,6(12):1418-1419.

[本文编辑:刘晓华]

~~~~~

