

## • 调查报告 •

## 老年慢病住院患者护理服务需求的调查分析

福建省级机关医院 福建卫生职业技术学院护理部 (福州 350003) 高云 李华萍 白雅萍<sup>1</sup> 郑翠红<sup>2</sup>

**【摘要】** 目的 了解老年慢病住院患者的护理需求, 对患者的服务需求层次进行全面剖析, 为提高院中护理服务质量, 探讨延伸护理服务提供依据。方法 采用经过修改的老年慢病住院患者护理服务需求调查问卷, 对入住我院的 523 例老年慢病住院患者进行调查。结果 老年慢病住院患者对护理服务需求平均得分依次为爱与归属需求 ( $4.48 \pm 0.70$ ) 分, 安全需求 ( $4.45 \pm 0.81$ ) 分, 自尊需求 ( $4.31 \pm 0.72$ ) 分, 自我实现需求 ( $4.17 \pm 0.62$ ) 分, 生理需求 ( $4.12 \pm 0.81$ ) 分。结论 老年慢病住院患者对护理服务需求中爱与归属的需求最高, 其次是安全需求与自尊需求, 护理管理者应针对患者需求因需施护, 建立以患者需求为导向的院中及院后的慢病护理服务体系, 满足老年慢病患者的身心需求, 提高患者生活质量和满意度。

**【关键词】** 老年慢病; 住院患者; 护理需求

**【中图分类号】** R47 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1002-2600(2020)04-0144-02

人口老龄化及生活方式的转变使得慢性非传染性疾病已成为 21 世纪影响居民健康的重要公共卫生问题。老年慢病住院患者由于慢性疾病的长期反复发作, 并受这一阶段家庭结构特点的影响, 对护理服务的需求与其他患者不同。了解老年慢病患者的护理服务需求, 根据患者的需求改进护理服务质量, 建立以患者需求为导向的院中及院后的慢病护理服务体系是顺应国家进一步改善医疗服务行动计划的需要, 是提高老年慢病患者护理质量的基础, 也是增加医院与慢病患者之间的黏度, 增强医院社会与经济效益的有力保障。本研究依据马斯洛需要层次理论为指导, 对老年慢病住院患者的护理服务需求进行了调查分析。现报告如下。

## 1 对象与方法

**1.1 对象:** 采取随机抽样法, 于 2018 年 10 月对入住我院的老年慢性病患者进行问卷调查。纳入标准: 1) 年龄  $\geq 60$  岁, 无意识障碍和认知障碍者; 2) 患有高血压、糖尿病、脑卒中、慢性阻塞性肺疾病一种或一种以上疾病的患者; 3) 神志清楚, 自愿配合本研究。排除标准: 1) 语言沟通障碍; 2) 急危重症患者。本研究共发放问卷 530 份, 回收有效问卷 523 份, 有效回收率 98.68%。

## 1.2 方法:

**1.2.1 调查工具:** 以杨洪菊等<sup>[1]</sup>编制的“住院病人护理需求调查表”为基础, 原问卷的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.960, 共 32 个条目, 本研究以马斯洛的需要层次理论为指导, 结合研究目的在原问卷的基础上增加并删减了个别条目, 修订成“老年慢病住院患者住院护理服务需求调查问卷”。整个问卷由 3 部分组成, 包括指导语、患者一般资料及需求项目表。需求共 5 个维度 34 个条目, 其中生理需求 9 条, 安全

需求 7 条, 爱与归属的需求 8 条, 自尊需求 6 条, 自我实现的需求 4 条, 问卷最后设计了 1 条开放性问题, 以了解老年慢病患者出院后的需求。每个条目根据患者需求程度采用 Likert 5 级评分法, 5~1 分分别表示“非常需要、需要、一般、不需要、非常不需要”, 总分 170 分, 得分越高表示患者对护理服务的需求越高。采用德尔非法邀请 6 名长期从事慢病治疗的医生、5 名护士、4 名护理管理者、2 名护理教育专家进行咨询并行小样本测试, 内容效度 (CVR) 为 0.896, Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.946。

**1.2.2 调查方法:** 由经过统一培训的 7 名调查员于 2018 年 10 月对入住我院的符合条件的老年慢病患者进行调查, 问卷分两次集中发放, 向患者说明调查方法后, 由患者自行填写, 无法填写的由患者口述, 调查员代为填写, 当场回收。

**1.3 统计学方法:** 应用 SPSS 22.0 软件对数据进行描述性统计分析。

## 2 结果

**2.1 患者一般资料:** 患者男 259 例, 占 49.5%; 女 264 例, 占 50.5%。年龄  $\leq 70$  岁 101 例, 占 19.3%;  $> 70$  岁 422 例, 占 80.7%。已婚 450 例, 占 86.0%; 非已婚 73 例, 占 14.0%。文化程度中大学以下 374 例, 占 71.5%; 大学及以上 149 例, 占 28.5%。付费情况中医保 461 例, 占 88.1%; 非医保 62 例, 占 11.9%。有陪护 353 例, 占 67.5%; 无陪护 170 例, 占 32.5%。首次住院 84 例, 占 16.1%; 非首次住院 439 例, 占 83.9%。护理级别一级及以上 374 例, 占 71.5%; 二级护理 149 例, 占 28.5%。

**2.2 护理服务:** 老年慢病住院患者护理服务需求情况见表 1、2。

基金项目: 福建省医学创新课题 (2017-CX-45)

1 福建医科大学护理学院; 2 通信作者, 福建卫生职业技术学院

表 1 老年慢病住院患者护理服务需求情况 ( $\bar{x} \pm s$ )

需求项目	得分	均分	排序
生理需要	37.11±7.26	4.12±0.81	5
安全需要	31.17±5.61	4.45±0.81	2
爱与归属需要	35.58±5.58	4.48±0.70	1
自尊需要	25.87±4.34	4.31±0.72	3
自我实现需要	16.67±3.19	4.17±0.62	4

表 2 老年慢病住院患者护理服务需求前 10 位的项目得分情况 ( $\bar{x} \pm s$ )

需求项目	得分	排序
爱与归属需要	4.48±0.70	
有困难时能得到及时帮助	4.67±0.67	1
初入院时护士热情接待	4.64±0.74	2
经常给予精神、情感上的鼓励	4.60±0.77	3
亲人的探视与陪护	4.50±0.91	5
出院前的指导	4.50±0.91	5
安全需要	4.45±0.81	
护士经常巡视病房	4.55±0.91	4
紧急情况下懂得呼叫医务人员	4.50±0.93	5
护士技术操作熟练	4.49±0.99	6
仪器设备的安全	4.47±0.98	7
了解各项安全注意事项	4.40±0.99	8
检查时有人陪同	4.38±1.08	10
服药时得到护士指导并看服	4.38±1.06	10
自尊需要	4.31±0.72	
欠费时给予解释	4.47±0.94	7
治疗操作时得到遮蔽	4.39±0.77	9
生理需要	4.12±0.81	
环境安静整洁	4.38±0.94	10

### 3 讨论

护理服务应以患者需求为导向,开展创新护理,努力满足患者的需求,使患者得到最优质的人性化服务<sup>[2]</sup>。本调查结果显示,我院老年慢病住院患者的护理服务需求涉及马斯洛需求理论的各层次,其中首要需求为“爱与归属感”的需求,其次为安全需求、自尊需求。我院是一所以收治老年慢病患者为主的综合性医院,收治的对象主要为离退休干部,70 岁以上的占 80.7%,患者的家庭结构特点上,子女多事业有成,忙于工作,家中多为空巢或与保姆相伴,所以患者在调查中“爱与归属感”的需求位居首位,不仅体现在入院时对护士热情接待、院中的指导、精神上的鼓励及家人的探视需求上,对出院后的指导、随访也表现出迫切的需求,该项得分位居第 5 位。赵丽凤等<sup>[3]</sup>对无陪护病房病人的调查发

现,88.4%的病人希望护士随时询问其主观感受,76.8%的病人希望护士经常给予其鼓励和安慰,88.6%的病人希望护士为病人与家属沟通提供方便。本调查结果与其基本一致。

由表 1、2 中显示的数据可以看出,处于第二层次的需求是安全需求,其中病人对护士巡视的需求及紧急情况下如何呼叫医务人员需求位居 4、5 位,对操作技术及设备安全的需求位居 6、7 位。韩金红等<sup>[4]</sup>调查结果也显示安全需求处于第二位,并与第一位的需求得分接近,本调查结果与其基本一致。老年慢病患者常常伴随多种心脑血管疾病,病情急性发作时常痛苦不堪,伴有濒死的紧迫感。本院老年住院患者文化程度较高,具备一定的医学常识,常年反复发作的疾病及多次住院经历,让患者对疾病有较深入的了解,因此,患者对安全的需求处于较高的水平。

本调查还显示,老年慢病住院患者对自尊需求处于第三层次。其中对费用的耐心解释及治疗操作时的遮蔽需求位居 7、9 位,老年人因工作能力的下降在经济收入上受到一定的限制,且慢性病的反复发作,疾病的花费也成为日常的重要支出,大部分的老年人不愿成为子女的负担,所以在收费项目的了解上呈现较高的需求。孙萌等<sup>[5]</sup>对住院病人优质护理服务能力需求的调查显示,60.4%的病人认为护士应该在保护隐私方面更加注意,特别是老年病人。本调查结果进一步验证了老年患者在隐私方面的需求,患者对隐私保护处于较高水平,是其渴望得到医护人员尊重的一个重要表现。在开放性问题上,76.7%的老年患者对出院后的用药指导及随访提出了需求。

### 4 结论

老年慢病住院患者对护理服务需求中爱与归属的需求最高,其次是安全需求与自尊需求,护理管理者应针对患者需求因需施护,建立以患者需求为导向的院中及院后的慢病护理服务体系,满足老年慢病患者的身心需求,提高患者生活质量和满意度。

### 参考文献

- [1] 杨洪菊,徐凌中,陈长奇,等.住院病人护理需求调查表的研制[J].护理研究,2008,22(5):1211-1213.
- [2] 刘义兰,任海蓉,李继平.创新思维与护理管理[J].护理学杂志,2017,32(6):1-4.
- [3] 赵丽凤,沈玉枝,王艳玲.无陪护病房病人护理需求的调查研究[J].中化现代护理杂志,2011,17(16):1928-1930.
- [4] 韩金红,马新翠,李雅琴.三级综合医院住院患者护理需求的调查分析[J].护理管理杂志,2017,17(12):899-901.
- [5] 孙萌,郑蔚,张利霞,等.住院病人对优质护理服务能力需求的调查研究[J].护理研究,2013,27(9):2984-2985.