

武汉轻工大学

# 硕士专业学位论文

## 社区养老院入住老年人满意度调查及其影响因素分析

论文作者：程智

指导教师：张红萍副教授/燕菊萍主任护师

专业学位类别：护理硕士

专业学位领域：护理

所在院系：医学与健康学院

2021年5月

分类号 \_\_\_\_\_

密 级 \_\_\_\_\_

U D C \_\_\_\_\_

学校代码 10496

武汉轻工大学

# 硕士学位论文

社区养老院入住老年人满意度调查及其影响  
因素分析

The Survey of Elderly's Satisfaction in  
Community Nursing Homes and Analysis of Its  
Influencing Factors

论文作者 程 智

指导教师 张红萍副教授/燕菊萍主任护师

学位类别 护理硕士

专业领域 护 理

论文提交日期 2021.05 论文答辩日期 2021.5.29

答辩委员会主席 曾铁英教授 评阅人 \_\_\_\_\_

2021 年 5 月

## 论文独创性声明

本人郑重声明：所提交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果，除文中已经注明引用的内容外，本论文不含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的研究成果，也不包含为获得 武汉轻工大学 或其它教育机构的学位或证书而使用过的材料。对本文的研究做出重要贡献的个人或集体均已在文中作了明确的说明并表示谢意。本人完全意识到本声明的法律后果和法律后果由本人承担。

论文作者签名：程智

签字日期：2021年5月29日

## 论文授权使用授权书

本学位论文作者完全了解 武汉轻工大学 有关保留、使用学位论文的规定，特授权 武汉轻工大学 可以将学位论文的全部或部分内 容编入有关数据库进行检索，并采用影印、缩印或其他复制手段保存、汇编，以供查阅和借阅。同意学校向国家有关部门或机构送交论文的复本和电子文件。

(保密的学位论文在解密后适用本授权说明)

论文作者签名：程智

签字日期：2021年5月29日

导师签名：张红霞

签字日期：2021年5月29日

# 摘要

## 目的:

本研究对养老院入住老年人满意度问卷 (Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire) 进行汉化并将其用于社区养老院入住老年人满意度调查, 进而分析社区养老院入住老年人满意度现状及其影响因素, 为更好地建设社区养老院提供依据。

## 方法:

采用 Brislin 模式对养老机构入住老年人满意度问卷 (CSNHQ) 进行顺译、回译和跨文化调试, 形成中文版 CSNHQ 问卷。采用分层抽样法, 根据经济层次不同于 2020 年 8-10 月在武汉市江汉区、汉阳区、硚口区、东西湖区各选一家, 共 4 家社区养老院 176 名老年人进行调查, 评价问卷的信效度。应用 SPSS23.0 软件对数据进行分析, 使用答案分布法、决断值分析及相关系数法对条目进行筛选; 采用内部一致性信度、重测信度共同评价问卷的信度; 采用内容效度、结构效度评价问卷的效度。

采用分层抽样法, 根据不同经济层次于 2020 年 10 月-12 月选取武汉市汉阳区、硚口区、江汉区、江岸区各两家社区养老院入住老年人共 266 人作为研究对象。调查工具包括一般资料调查表, 中文版养老院入住老年人满意度问卷, Barthel 指数评定量表。采用 Epidata3.1 双人录入数据, SPSS23.0 分析数据, 统计描述时, 定量资料使用平均数±标准差、频数、百分比进行描述; 资料的差异性比较采用 t 检验、方差分析进行描述。采用多元线性回归方法探讨其相关影响因素。

## 结果:

中文版养老院入住老年人满意度共有 34 个条目, 信效度良好; 总的 Cronbach' s  $\alpha$  系数为 0.966, 各维度的 Cronbach' s  $\alpha$  系数为 0.863~0.933; 问卷重测信度为 0.940, 各维度重测信度为 0.748~0.991; 问卷的分半信度为 0.889, 其各维度的分半信度为 0.837~0.928。探索性因子分析提取 6 个公因子, 累积方差贡献率为 72.194%。

本研究社区养老院入住老年人满意度得分为  $128.58 \pm 22.19$ , 高于平均分的人数占比 53.76%。餐饮及活动是得分最低的两个维度。多元线性回归分析显示性别、年龄、职业、Barthel 指数评定得分、自觉健康状况、经济情况主观感受、亲友探访频率是影响社区养老院入住老年人满意度的主要因素。

## 结论:

本研究对养老院入住老年人满意度问卷 (Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire) 进行汉化, 中文版问卷包含 6 个维度 34 个条目, 与原问卷理论结构一致, 中文版问卷具有良好的信效度, 适用于测评我国社区养老院入住老年人满意度。

本研究中社区养老院入住老年人满意度水平中等偏上。性别、年龄、职业、Barthel

指数评定得分、自觉健康状况、经济情况主观感受、亲友探访频率是影响社区养老院入住老年人满意度的主要因素。政府应提高老年人福利减轻养老负担、弘扬敬老传统美德；社区养老院应为老年人提供个性化饮食、宣传锻炼的重要性、提供多种活动参与途径、劝导子女多看望及与医疗中心合作。

**关键词：**社区养老院；老年人；满意度；问卷汉化；影响因素

## ABSTRACT

### **Objective:**

In this study, the satisfaction questionnaire of the elderly living in the nursing home was sinicized and used in the satisfaction survey of the elderly living in the community nursing home, and then the satisfaction status and influencing factors of the elderly living in the community nursing home were analyzed, so as to provide the basis for the better construction of the community nursing home.

### **Method:**

The Chinese version of Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire was formed by using Brislin model to translate CSNHQ into Chinese. From August to October 2020, 176 elderly people from four community nursing homes in Jiangnan District, Hanyang District, Qiaokou District and Dongxihu District of Wuhan city were investigated to evaluate the reliability and validity of the questionnaire. Spss23.0 software was used to analyze the data, and the answer distribution method, decision value analysis and correlation coefficient method were used to screen the items; Internal consistency reliability and test-retest reliability were used to evaluate the reliability of the questionnaire; Content validity and construct validity were used to evaluate the validity of the questionnaire.

Based on the purpose sampling method, 266 elderly people from Hanyang District, Qiaokou District, Jiangnan District and Jiangnan District of Wuhan city were selected as the research objects from October to December 2020 according to the economic level. The survey tools include general information questionnaire, Chinese version of Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire, Barthel index rating scale. Epidata3.1 was used to input data, spss23.0 was used to analyze data, and mean was used for quantitative data  $\pm$  Standard deviation, frequency and percentage were described; T test and analysis of variance were used to describe the difference of data. Multiple linear regression was used to explore the related influencing factors.

### **Result:**

There are 34 items in the Chinese version of the satisfaction degree of the elderly living in nursing homes, with good reliability and validity; Total Cronbach's  $\alpha$  The coefficient is 0.966, and the Cronbach's of each dimension  $\alpha$  The coefficient is 0.863-0.933; The test-retest reliability of the questionnaire was 0.940, and the test-retest reliability of each dimension was 0.748-0.991; The split half reliability of the questionnaire was 0.889, and the split half reliability of each dimension was 0.837-0.928. Six common factors were extracted by exploratory factor analysis, and the cumulative variance contribution rate was 72.194%.

In this study, the satisfaction score of the elderly living in the community nursing home is  $128.58 \pm 22.19$ , 53.76% were higher than the average score. Catering and activities were the two lowest scoring dimensions. Multiple linear regression analysis showed that gender,

age, occupation, Barthel index score, self-conscious health status, subjective feeling of economic situation and visiting frequency of relatives and friends were the main factors influencing the satisfaction of the elderly living in community nursing homes.

**Conclusion:**

The Chinese version of the consumer satisfaction in nursing home questionnaire contains 6 dimensions and 34 items, which is consistent with the theoretical structure of the original questionnaire. The Chinese version of the questionnaire has good reliability and validity, and is suitable for evaluating the satisfaction of the elderly living in community nursing homes in China.

In this study, the satisfaction level of the elderly living in community nursing homes is above the average. Gender, age, occupation, Barthel index score, self-conscious health status, subjective feeling of economic situation and visiting frequency of relatives and friends are the main factors influencing the satisfaction of the elderly living in community nursing homes. The government should improve the welfare of the elderly, reduce the burden of providing for the aged and carry forward the traditional virtue of respecting the elderly; Community nursing homes should provide personalized diet for the elderly, publicize the importance of exercise, provide various ways to participate in activities, persuade children to visit more and cooperate with medical centers.

**Key words:** community nursing home; the elderly; satisfaction; questionnaire localization; influencing factors

# 目 录

摘要	II
ABSTRACT	IV
1 前言	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究目的	1
1.3 研究意义	2
1.4 技术路线图	2
2 文献回顾	3
2.1 国内外养老机构入住老年人满意度评估工具研究现状	3
2.2 养老院满意度及影响因素文献回顾	5
3 养老院入住老年人满意度问卷的汉化	8
3.1 英文版 CSNHQ 的汉化	8
3.1.1 问卷的顺译	8
3.1.2 问卷的回译	8
3.1.3 问卷的文化调试	8
3.1.4 目标人群预调查	8
3.2 中文版 CSNHQ 的信效度检验	8
3.2.1 研究对象	8
3.2.2 研究方法	9
3.2.3 资料的收集	9
3.2.4 数据的处理与分析	9
3.2.5 质量控制	10
3.2.6 伦理原则	10
3.3 结果	10
3.3.1 问卷汉化和文化调试一般专家的一般资料	10
3.3.2 专家咨询的可靠性	10
3.3.3 问卷的汉化修订	12
3.3.4 问卷信效度检验结果	13
3.4 讨论	19
3.4.1 中文版养老院入住老年人满意度问卷的汉化	19
3.4.2 中文版养老院入住老年人满意度问卷具有良好的效度	19

3.4.3 中文版养老院入住老年人满意度问卷具有良好的信度·····	19
3.4.4 中文版养老院入住老年人满意度问卷具有良好的实用性·····	20
3.5 小结·····	20
<b>4 社区养老院老年人满意度调查研究·····</b>	<b>21</b>
4.1 研究目的·····	21
4.2 研究对象与方法·····	21
4.2.1 研究对象·····	21
4.2.2 研究方法·····	21
4.3 结果·····	23
4.3.1 研究对象一般情况·····	23
4.3.2 社区养老院入住老年人满意度现况·····	24
4.3.3 社区养老院入住老年人满意度的影响因素分析·····	26
4.4 讨论·····	30
4.4.1 社区养老院入住老年人一般情况特点及满意度现状·····	30
4.4.2 社区养老院入住老年人满意度受多种因素影响·····	31
<b>5 结论与建议·····</b>	<b>34</b>
5.1 结论·····	34
5.2 建议·····	34
5.2.1 政府方面·····	34
5.2.2 社区养老院方面·····	34
<b>6 本研究的创新与不足·····</b>	<b>36</b>
6.1 本研究的创新之处·····	36
6.2 本研究的不足之处·····	36
<b>参考文献·····</b>	<b>37</b>
<b>致谢·····</b>	<b>43</b>
<b>附录·····</b>	<b>44</b>
<b>攻读学位期间的研究成果·····</b>	<b>53</b>

# 1 前言

## 1.1 研究背景

社区养老院规模小、功能全、成本低、易管理,能为社区老人就近提供集中居住、生活照料、康复护理、托管服务,方便老人在自己熟悉的生活环境里享受专业的机构养老服务<sup>[1]</sup>,社区养老院综合了社区居家养老和机构养老服务的优势,是适合老年人生活习惯的一种机构养老模式<sup>[2]</sup>。我国人口老龄化已进入快速发展阶段,2019年中国内地总人口约14亿,60周岁及以上人口2.54亿,占总人口的18.10%,2025年,中国60岁及以上的老龄人口将达到2.80亿,占到总人口的18%以上;预计到2050年,我国老年人口将达到峰值4.87亿,占总人口的34.90%,进入超级老龄化社会,独居和空巢老人将剧增<sup>[3]</sup>。其中大量失能、半失能老人需要在社区寻求长期照顾,因为社区是老人熟悉的环境,有老人熟悉的社交网络,也便于老人子女探望,可以满足老人情感需求<sup>[4]</sup>。于2013年9月,国发〔2013〕35号文件《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》中表示鼓励个人建立小型养老机构。2014年1月-3月,湖北省民政局及武汉市政府分别出台了《关于加快推进社区养老院建设的指导意见》,着重强调要大力发展社区养老院,谋求社区养老院逐渐构成功能完善、布局合理、管理规范、可持续发展的格局<sup>[1]</sup>。目前武汉市有183家养老机构,其中有131家社区养老院<sup>[5]</sup>。

满意度是指顾客通过比较目前接触的产品或者服务和以往的印象相比较,所产生的失望或者愉悦的心理感觉状态<sup>[6]</sup>。养老服务满意度是衡量养老服务质量的重要指标之一<sup>[7]</sup>。随着银发社会的到来,越来越多的人会选择入住养老院,了解老年人对每种养老方式的满意度成为了解以后养老服务的发展走向的重要途径。目前关于社区养老院的研究多为其模式、设计、专业服务能力等<sup>[8-10]</sup>,是对社区养老院情况描述性分析,社区养老院满意度的研究较为少见,且缺乏用定量分析等统计学方法对社区养老院的满意度及影响因素的研究。目前我国养老机构入住老年人满意度的研究工具大部分都是研究者自行编制,很多都未能检测信效度,国内目前未能普及统一有效的测评工具。因此,本研究根据我国情况选择Robinson教授等编制的养老院入住老年人满意度问卷进行汉化,以期能为评测社区养老院入住老年人满意度相关研究提供有参考价值的工具。通过调查找出社区养老院入住老年人满意度较低之处,为养老机构管理者制定改进措施提升满意度提供参考依据,以期能为老年人提供更好的服务,提升老年人的幸福感。

## 1.2 研究目的

本研究通过对美国罗切斯特大学Robinson教授等设计研发的养老院入住老年人满意度问卷(Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire)进行汉化,应

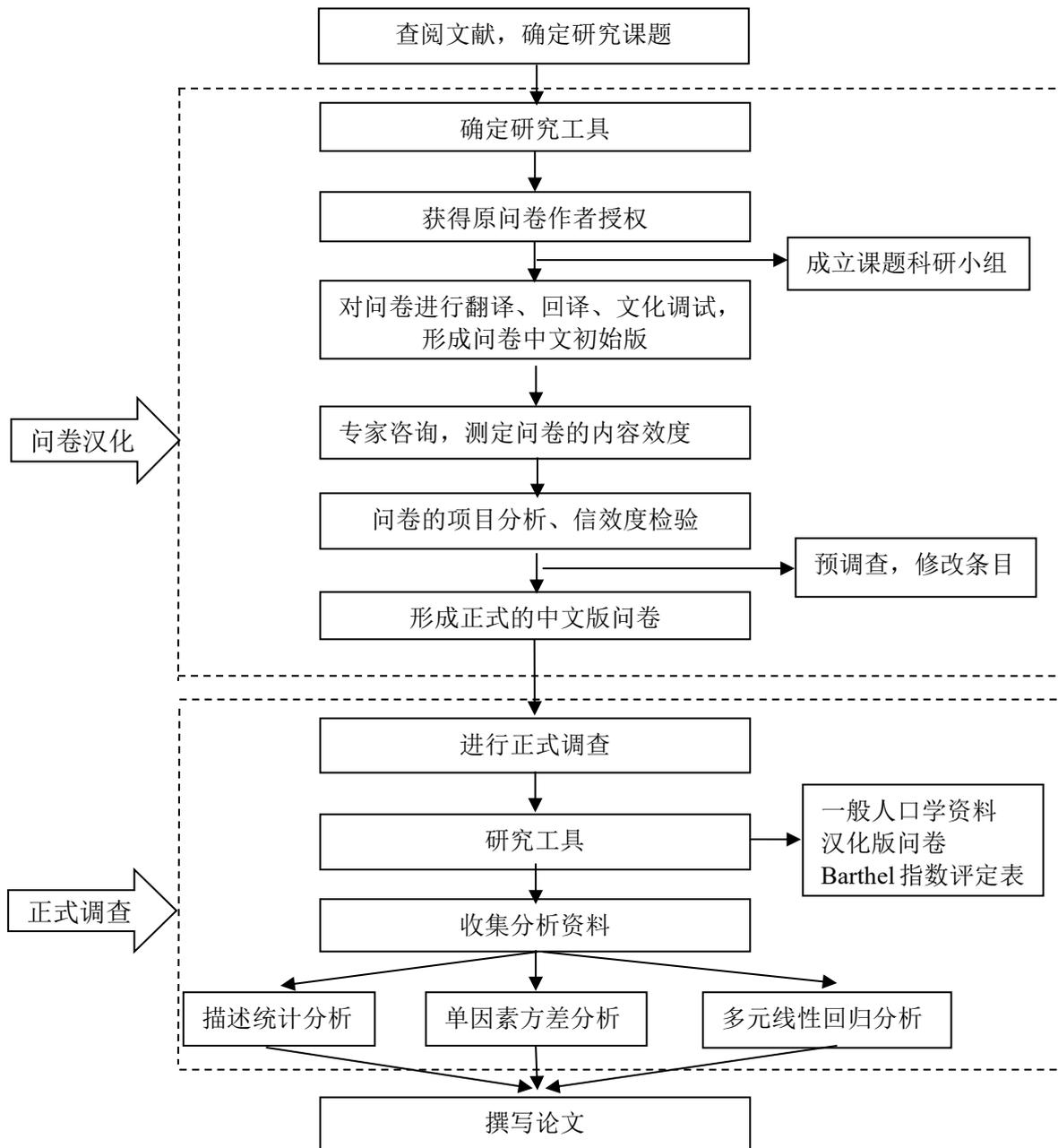
用于社区养老院入住老年人，调查其满意度现状及影响因素，为更好的建设社区养老院提供依据。

### 1.3 研究意义

通过深入了解社区养老院入住老年人满意度现状及影响因素，找出社区养老院入住老年人满意度较低之处，剖析社区养老院入住老年人满意度影响因素中的可控因素，为社区养老院管理者针对性地改进提供依据，以确保老年人的养老需求和愿望能得到高质量的满足，有利于积极应对人口老龄化。

为以后养老院入住老年人满意度调查研究工具提供参考依据。

### 1.4 本课题的技术路线图



## 2 文献回顾

### 2.1 国内外养老机构入住老年人满意度评估工具研究现状

#### (1) 国内养老机构入住老人满意度测评工具

目前国内调查养老机构入住老人满意度主要四种方法如下。

其一是以一个问题“您对养老院的总体满意度如何”询问入住养老机构老年人满意度<sup>[13]</sup>。自变量从老年人的需求方面设置，入住老年人的需求是养老机构及社会养老服务体系指南的指南针，国内外现在关于养老服务需求研究的条目大多依据马斯洛的需求层次理论进行编制<sup>[14]</sup>。也有学者提出老有所养、老有所医、老有所为、老有所教、老有所学、老有所乐，这“六个老有”需求高度概括了老年人的需求<sup>[15]</sup>。陈申等根据 Barthel 指数评定表评定养老机构老年人日常生活能力活动，研究表明老人主要需求是进食、穿衣、洗澡、如厕、出行、娱乐等<sup>[16]</sup>。田雨同等根据自行编制的问卷提出养老机构入住老年人的需求是养老机构硬件设施、日常生活照料、医疗照护、社会支持、精神归属等需求<sup>[17]</sup>。老年人普遍都比较孤单，老年生活会比较希望能离家近，离自己的朋友近些<sup>[18]</sup>。失能老人会更希望养老机构各项设置能人性化一点，不仅能照顾到普通老人，也能偏及他们，也希望能在养老机构可以在医院附近，方便自己看病<sup>[19]</sup>。这主要是因为养老机构入住老年人健康状况不佳，康复及医疗需求迫切<sup>[20]</sup>。一般根据研究主题，研究者会根据不同老年人的需求设置问卷。

其二是基于文献基础设置问卷，询问老人对各个项目是否满意，一般有日常照料、环境、医疗康复、服务人员素质以及娱乐生活等方面。如有研究编制的问卷，有日常饮食、住宿条件、医疗状况、生活氛围、整体管理水平五个维度，共二十二个测量因素，公办养老院和民办老年人生活状况调查问卷克伦巴赫系数均高于 0.7<sup>[21]</sup>。有研究通过问卷访谈法、查阅文献、专家咨询等确定问卷调查内容为老人的生活照料、医疗护理、康复保健服务、精神慰藉服务和养老环境五个方面的内容，用于调查农村养老机构入住老人满意度现状<sup>[22]</sup>。也有研究通过梳理相关文献，结合专家咨询和专题小组讨论编制了一份医养结合机构入住老年人满意度问卷，分为日常照料、医疗康复、精神慰藉、整体环境、服务人员素质及收费水平六个维度<sup>[23]</sup>。问卷的克伦巴赫系数为 0.906。

其三是生活满意度量表 LSR-LSIA-LSIB，生活满意度量表包括三个独立的分量表，生活满意度评定量表 LSR 是他评量表，生活满意度指数 A (LSIA) 和生活满意度指数 B (LSIB) 是自评量表<sup>[24]</sup>。另有生活满意度量表 (LSIZ)，是基于生活满意度指数 A (LSIA) 设置的，信度系数为 0.6125， $P=0.001$ 。分数越高代表满意度越高<sup>[25]</sup>。

其四是生活满意度量表 (SWLS)，量表由 5 个问题组成，总分范围为 5-35 分，问题选项为非常不同意-非常同意 (7 项)<sup>[26]</sup>。SWLS 具有良好心理测量学特性，已被广泛使用<sup>[27-29]</sup>。

目前国内调查养老机构入住老人满意度主要是这四种方法。虽然研究养老机构入

住老年人服务以及精神方面满意度的不少,但是详细描述问卷具体如何设置及信效度检测的却寥寥无几。生活满意度量表(SWLS)和生活满意度量表(LSR、LSIA、LSIB、LSIZ)比较偏重于测量老年人情感方面的满意度。目前国内尚无统一的养老机构入住老年人满意度测评工具。

## (2) 国外养老机构入住老年人满意度测评工具

养老院满意度量表(Satisfaction with the Nursing Home Instrument, SNHI) 该量表由 Muriel B. 等于 2000 年创建,初始量表由 44 个条目,包括尊重老人的价值和喜好、信息、身体保健、心理照料、家庭参与、对照顾者提供照顾的满意度、对环境满意度在内的 7 个维度组成,经修订后保留 29 个条目。作者调查了明尼苏达州三家养老院共 110 名老人,经验证该量表具有良好的信效度<sup>[30]</sup>。后来由香港公开大学助理教授 Linda YK 汉化成中文,验证了其在国内的信效度<sup>[31]</sup>。

养老院老人满意度问卷(Resident Satisfaction Questionnaire (RSQ) in residential aged care settings) 该问卷由澳大利亚科廷科技大学 Shu-Chiung Chou 博士开发,包括房子、卧室、社交、餐饮服务、照护服务、参与感 6 个维度在内的 24 个条目<sup>[32]</sup>。

养老院入住老年人满意度问卷(Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire) 该问卷由美国罗切斯特大学 Robinson 教授等开发,研究者通过检索各大数据库、网络检索,共检索出 11 种针对养老院居民的调查工具及 5 种未出版的商用调查工具,然后对 3 个新泽西养老院共 15 名老年人进行了访谈,进行整合后,得出包括活动、照顾者、护理与服务、环境、餐饮、幸福感共 6 个维度 34 个条目的问卷。活动领域主要包括与养老护理员、志愿者、外出或自己组织的结构化或非结构化计划的消遣内容;护理与服务领域主要涵盖机构提供服务的可得性、可及性和可接受性,机构提供的辅助设施和便利设施;照顾者包括给老人提供医疗保健的工作人员及养老护理员的技能及行为相关内容;环境包括物理环境及人文环境;与食物、饮食和就餐体验相关的内容纳入餐饮领域。最后,幸福感领域包括对养老机构的信任、安全、隐私、独立性和社会参与机会的感知相关的内容。内容效度良好<sup>[35]</sup>。

辅助机构老年人满意度指数(Resident Satisfaction Index, RSI in assisted living) 该测量工具由美国马里兰大学 Sikorska-Simmons 博士于 2001 年开发,包含健康照护、物理环境、家务服务、与员工的关系、活动五个维度,共 27 个条目,信效度良好<sup>[36]</sup>。Sarah D. Holmes 选取健康照护、物理环境、与员工的关系、活动 4 个维度共 22 条目应用于辅助生活机构 501 位居民测信效度,显示信效度良好<sup>[37]</sup>。该工具主要用于辅助生活机构入住老年人满意度的测量。

护理机构居民满意度调查(CoreQ)是一系列针对短期居民、长期居民和护理机构中的家庭成员以及辅助生活环境中的居民和家庭成员的调查(即五种调查工具),目前仅见养老机构短期照护出院老人的满意度问卷(The CoreQ: Short Stay Discharge Questionnaire)的编制过程<sup>[38]</sup>。

疗养院居民满意度调查(MyInnerview)包括 24 个项目,分为 4 个维度:生活质

量(10个项目)、护理质量(8个项目)、服务质量(4个项目)和总体满意度(2个项目)<sup>[39]</sup>。这个结果作为医疗服务的直接反映,还可以反映疗养院其他方面服务的质量。

医疗保健提供者和系统消费者评估(CAHPS)疗养院调查:已出院老年人满意度工具(NHCAHPS-D),问卷信效度良好。其用于短期居住的出院老人,他们住院期间主要是为了进行康复治疗,问卷涉及环境、关怀、沟通和尊重、自主性和活动等领域,共计55个条目<sup>[40]</sup>。

目前护理机构还没有一种通用的养老机构入住老年人满意度测量工具。除了养老院入住老年人满意度问卷(Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire),很少有研究系统调查养老院哪些方面与老年人满意度会密切相关。养老机构短期照护出院老人的满意度问卷(The CoreQ: Short Stay Discharge Questionnaire)、疗养院居民满意度调查(MyInnerview)及医疗保健提供者和系统消费者评估(CAHPS)疗养院调查:已出院老年人满意度工具(NHCAHPS-D)等养老院满意度测评工具都是基于特定的基础上开发的,使用具有局限性。养老院老人满意度问卷(Resident Satisfaction Questionnaire (RSQ) in residential aged care settings)、养老机构短期照护出院老人的满意度问卷(The CoreQ: Short Stay Discharge Questionnaire)等没有关注问卷的信效度检验。养老院消费者满意度问卷(Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire)出现后,养老院居民满意度问卷 Resident Satisfaction Questionnaire (RSQ)和养老院满意度量表(Satisfaction with the Nursing Home Instrument, SNHI)也被研发制作,但是他们都没能包含在养老院消费者满意度问卷(Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire)被老人高频率提及的内容。想要提高养老机构老年人满意度,我们需要思考什么是最重要的因素,有研究表明结构性和过程性质量因素是满意度的潜在解释因素。结构性因素是指提供护理的环境的物理属性,包括人员的数量和资格、设备和物理设施的数量和资格。过程性因素表示提供护理服务的方式,例如护理程序是否遵循既定的护理方针、护理质量、护工态度等<sup>[41]</sup>。养老院消费者满意度问卷(Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire)符合过程性因素,我们可以用这个问卷衡量服务质量,提供以老年人为中心的资料作为养老院内部改进计划的基准。本研究选择养老院入住老年人满意度(Consumer satisfaction in Nursing Home Questionnaire)进行汉化,作为研究我国养老机构入住老年人满意度的工具。

## 2.2 社区养老院满意度及影响因素文献回顾

### (1) 社区养老院的现状

机构养老、社区居家养老和家庭养老是目前我国主要养老模式,敬老院、福利院、社区养老院、养老院、老年公寓、医养结合养老院是机构养老的主要机构。随着时代发展,又涌现出很多新型的养老模式,主要有以房养老、老人互助式养老、候鸟式养老、旅游养老、抱团养老等模式<sup>[9, 42-44]</sup>。由于家庭结构的改变以及经济社会的发

展和转型,机构养老对老年人养老发挥着越来越重要的作用<sup>[45, 46]</sup>。但是由于很多养老机构离家远,远离老人原本的生活网,很多老人不愿意去住<sup>[47]</sup>。为了弥补传统养老机构的不足,改善目前的养老方式,社区养老院应运而生。社区养老院一般离老人家近,方便家属照顾,而且老人在熟悉的环境中继续生活,大大缓解了入住陌生环境带来的不适,因此大多数老年人都能接受这种养老模式。社区养老院目前刚开始发展,存在很多阻碍。如社区居民反对在社区建设养老院,认为晦气<sup>[48]</sup>;很多社区养老院建设多是利用社区废旧的房子、工厂改造而成,建设受到了很多限制,很多功能设施无法建设,而且也受社区规模、资金等限制<sup>[49]</sup>。社区养老院的优势在于保留了机构养老的功能后,与社区医院、社区卫生服务站进行了资源整合,满足老年人对于医疗资源的需求。另外,其扎根于社区,嵌于社区的关系网中,方便实现社区资源与养老机构资源共享,老年人在熟悉的地方养老,亲戚朋友都在附近,相比于养老机构会减少老年人的孤单感<sup>[50]</sup>。

### (2) 社区养老院入住老年人的满意度及影响因素

检索中国知网(CNKI)、中文科技期刊全文数据库(VIP)、万方等,收集养老机构入住老年人满意度信息。中文检索关键词为“养老院”“虚拟养老院”或“养老机构”或“社区养老院”或“老年公寓”;“满意度”;“老年人”。同时追溯引用文献和相关系统评价纳入的文献。张志芳等使用生活满意度量表(SWLS)评测医养结合机构老年人的满意度,结果显示77.2%的老年人表示满意<sup>[51]</sup>。刘婷婷等使用生活满意度指数A量表(LSIA)调查天津市养老机构,表示有65.8%养老机构入住老年人对目前生活满意<sup>[52]</sup>。2013年,民政部相继发布多个文件,如《养老机构设立许可办法》、《养老机构管理办法》、《光荣院管理办法》和《老年人权益保障法》,规范养老服务,惩治违规者,依法保障老年人、从业机构和从业人员的合法权益。2017年3月6日,国务院印发《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》,明确了“十三五”时期老龄事业发展和养老体系建设的指导思想、基本原则、发展目标和主要任务。2019年10月,民政部印发《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法(试行)》。随着国家几项文件的发布,我国养老机构逐渐规范完善<sup>[53]</sup>,老年人生活水平大大提高,需求也从生理需求转向了精神、娱乐需求。

养老机构入住老年人满意度的影响因素主要有两方面,一是老年人个人情况,如老年人年龄、经济情况、健康状况、家人的探访频率、个人需求等,二是养老机构方面因素,如养老院饮食、娱乐活动、医疗、环境氛围、养老护理员的服务态度、专业能力等<sup>[55]</sup>。当前国内医养结构养老院及老年公寓入住老年人满意度调查的研究虽有涉入,但有关社区养老院的调查文献仅有两篇,一篇是温海红等人利用上海市调研数据分析的“嵌入式”养老院老人们满意度及影响因素<sup>[56]</sup>,另一篇是韩伟斌调查的上海市泥城养老院老年人生活满意度的研究<sup>[57]</sup>,两篇文章的研究工具也未能测量社区养老院不足之处。

### (3) 国外老人机构养老发展现状

英国养老体系的重心偏向于社区，服务类型主要有以下几种：居家服务-主要对有部分生活能力的老年人进行上门服务；家庭照护-类似于国内的家庭养老，由老人子女或者亲戚照护；老人院-主要面对无人照护的生活不能自理者；老年公寓-主要针对无人照护，但是有自主生活能力的老年人；暂托所-为老年人提供临时居住场所；老年社区活动中心-主要为老年人提供娱乐活动。美国养老机构偏重于中小型，主要有以下几种：继续照料退休社区主要负责身心健康的老年人提供生活辅助；护理院主要提供日常监护、医疗护理、临终关怀等服务给生活不能自理的老年人；寄宿照护之家这类机构规模小，主要协助入住老年人日常生活；辅助式生活住宅主要向半失能、失能的居家养老老年人提供日常照护<sup>[58]</sup>。

#### (4) 国外养老院入住老年人的满意度及影响因素

国外有对接受各种养老方式的老年人满意度的调查，因为养老机构种类不同、每个机构的设施不同以及使用的测评工具不一样，我们无法很好地比较不同养老方式老年人的满意度。国外老年人对不同的养老方式处于包容的态度，也能更快地融合生活，满意度较高。

国外老龄化比国内早几十年，法国于 1856 年开始进入老龄化，开启老龄化先河，其他发达国家也慢慢开始进入老龄化社会，其中属日本老龄化发展最快<sup>[59]</sup>。所以国外的研究开展较早也较为深入，不仅研究满意度的测评，还在于研究合适的养老方式提高入住机构老年人的满意度，如有研究发现改进食物口味、增加选择后，养老机构入住老年人满意度大大提升<sup>[60]</sup>。有研究发现全面实施了以人为本的养老机构会大大提升老年人的生活质量及居住满意度，因为精神幸福对老年人满意度的影响很大<sup>[61]</sup>。对瑞典两项具有代表性的老年护理质量数据进行分析发现疗养院的规模是影响老年人满意度的主要预测因素，规模较小的养老机构入住老年人会有更高的满意度，其次是疗养院提供的活动及老年人自己的活动机会<sup>[62]</sup>。

### 3 养老院入住老年人满意度问卷汉化

养老院入住老年人满意度问卷（Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire）由美国罗切斯特大学 Robinson 教授等开发，研究者通过检索各大数据库、网络检索，共检索出 11 种针对养老院居民的调查工具及 5 种未出版的商用调查工具，然后对 3 个新泽西养老院共 15 名老年人进行了访谈，进行整合后设计而成。本问卷汉化获得原问卷作者授权该问卷已获得问卷作者美国罗格斯大学 Dr. Stephen Crystal 授权，用于评估养老院老年人满意度。该问卷总共 34 个条目，分为 6 个维度：活动（5 个条目）、护理与服务（8 个条目）、照顾者（6 个条目）、环境（6 个条目）、食物（3 个条目）、幸福感（6 个条目）。

#### 3.1 英文版 CNSHQ 的汉化

##### 3.1.1 问卷的顺译

在获得问卷作者的同意后，由 2 名具备良好双语背景的翻译者（一名外国语学院的副教授和一名护理学院副教授）将问卷翻译成中文，形成 CNSHQ 中文初稿 A1、A2；再由课题小组其他成员（护理硕士研究生）组织翻译者及课题小组成员开小组会、针对有歧义的地方进行讨论，对比修改后形成 CNSHQ 翻译版 A。

##### 3.1.2 问卷的回译

形成翻译版 A 后，由 2 名不曾接触过该问卷英文版的专家，分别将 CNSHQ 翻译版 A 进行英译中，形成 CNSHQ 英文版 B1、B2；课题组对原问卷和回译版本进行比较，分析出入很大的条目，讨论修改后形成 CNSHQ 回译版 B3。接着把原问卷、CNSHQ 翻译版 A 及 CNSHQ 英文版 B3 发给以上几位参与人员，请各位专家对比几个版本，提出进一步的修改建议，课题小组组织小组会，邀请几个专家参加，针对有争议的条目进行讨论，课题小组对 CNSHQ 翻译版 A 进行修改调整，形成 CNSHQ 中文初始版 B。专家的基本信息见表 3.1。

##### 3.1.3 问卷的文化调试

文化调适专家的纳入标准：职称为副高级及以上、研究方向为老年护理或社区护理、工作 10 年及以上。本次研究邀请 7 名专家，专家的基本信息见表 3.2，课题小组收集 7 名专家的意见进行整理，课题小组召开小组会，针对有争议条目进行讨论，与专家讨论后形成 CNSHQ 中文版 C。

##### 3.1.4 目标人群预调查

于2020年8月在武汉市社区养老院抽取30例符合纳入标准的入住老年人进行预测试。根据调查对象的反馈情况,进一步完善问卷条目,确保老年人能理解条目表达意思,最终形成临床测评的中文版 CNSHQ,见附录 C。

## 3.2 中文版 CSNHQ 的信效度检验

### 3.2.1 研究对象

采用分层抽样法,查阅武汉市2019年统计年鉴及武汉市民政局官网上养老院一览表,根据经济层次及每个区的社区养老院分布情况于2020年8-10月在武汉市江汉区、汉阳区、硚口区、东西湖区各选一家,共4家社区养老院,在各社区养老院选取符合纳入标准的老年人进行调查。

(1) 纳入标准: ①年龄 $\geq 60$ 周岁; ②在社区养老院居住时间大于等于一个月; ③有读写或听说能力; ④自愿参与调查。

(2) 排除标准: ①认知功能明显受损,无法沟通交流; ②有精神疾病。

(3) 样本量的计算

根据问卷设计原则,进行因素分析的样本量至少为问卷总条目数的5-10倍<sup>[63]</sup>,本研究所使用的养老机构入住老人满意度问卷共34个条目,按条目数的5倍计算,需样本170例,考虑10%无效问卷,最终确定样本量187例。

### 3.2.2 研究方法

(1) 研究工具

A. 一般资料调查问卷 包括调查对象的性别、年龄、文化程度等

B. 汉化后的 CNSHQ 使用汉化并修订过的中文版 CNSHQ 问卷,六个维度,34个条目。问卷采用 Likert5 级评分法,1分=“非常不同意”,5分=“非常同意”。得分越高表明老人对社区养老院满意度越高。

### 3.2.3 资料的收集

首先征得社区养老院管理者同意,在发放调查问卷前,向调查对象解释研究目的和意义,取得老年人知情同意后开始对老人进行一对一询问。问卷填写完毕后,调查员检查完整性,如有疑问,及时核对。

### 3.2.4 数据的处理与分析

(1) 问卷的项目分析

条目筛选方法: ①答案分布分析法: 删除某一选项的选择率超过80%的条目; ②临界比率值(决断值): CSNHQ 问卷得分在前27%为高分组,后27%为低分组,用独立样本 t 检验进行比较,删除未达到显著水平的条目; ③相关系数法: 采用 Pearson 相关系数法计算问卷总分与各条目得分的相关系数,对  $r < 0.3$  的条目予以删除。

### (2) 问卷的信度检验

采用内部一致性信度（应 $>0.70$ ）、重测信度（应 $>0.70$ ）和折半信度共同评价。

### (3) 问卷的效度检验

内容效度：由3~10名专家对条目内容的相关性进行评定。采用条目内容效度指数(I-CVI)（应 $\geq 0.78$ ）及问卷内容效度指数(S-CVI)（应 $\geq 0.90$ ）作为内容效度的量化指标。此外，计算 Kappa 系数及调整后的专家评价的随机一致性 K+（应 $>0.74$ ）。  
结构效度：通过探索性因子分析进行检验。

## 3.2.5 质量控制

(1) 在问卷汉化及修订过程中，认真记录各位专家的意见并积极组织课题小组人员讨论；

(2) 在问卷回译阶段，保证翻译人员均未见或使用过原问卷，且独立进行回译；

(3) 在正式调查前实施预调查，对问卷进行进一步修改完善。

## 3.2.6 伦理原则

(1) 知情同意原则：本研究已征得社区养老院负责人和入住老年人同意，保证调查对象知晓情况且自愿参与调查。

(2) 保密原则：本研究坚决做好所有参与者个人信息保密工作，保证研究数据仅用于本研究。

(3) 无伤害原则：本研究是横断面调查，对老年人身心无害。

## 3.3 结果

### 3.3.1 问卷汉化和文化调试一般专家的一般资料

在问卷的翻译阶段专家基本信息见表 3.1；在问卷的文化调适阶段专家基本信息见表 3.2。

表 3.1 翻译专家基本信息

专家	主要工作	学历	职称	英语水平
A1	将原问卷翻译为中文版 A1	护理博士在读	副教授	六级
A2	将原问卷翻译为中文版 A2	硕士	副教授	六级
A3	将翻译版 A 回译为英文版 B1	护理博士在读	护师	六级
A4	将翻译版 A 回译为英文版 B1	护理博士在读	护师	六级

表 3.2 文化调适专家基本信息

专家	学历	职称	工作领域	工作年限 (年)
B1	硕士	副主任护师	老年及末期照护	20
B2	硕士	副教授	护理教育	26
B3	硕士	副主任护师	老年护理	28
B4	本科	主任护师	护理管理、护理教育	37
B5	博士	副教授	老年护理	15
B6	硕士	主任护师	老年护理、护理管理	37
B7	硕士	副教授/主任护师	护理教育、老年护理	33

### 3.3.2 专家咨询的可靠性

#### (1) 专家积极系数

本研究专家咨询中,发放的7份专家咨询表全部收回,有效回收率均为100.00%,说明专家积极性高,咨询结果较为可靠。

#### (2) 专家权威程度

在专家咨询时请专家自评。专家权威系数计算公式为  $Cr=(Ca+Cs)/2$ , 经计算: Ca 为 0.93, Cs 为 0.84, Cr 为 0.89, 均大于 0.8, 说明专家具有较高的权威性。具体赋值及评价结果见表 3.3、3.4、3.5、3.6、3.7。

表 3.3 指标判断依据及其影响程度

判断依据	对专家判断的影响程度 (Ca)		
	大	中	小
实践经验	0.5	0.4	0.3
理论分析	0.3	0.2	0.1
参考国内外资料	0.1	0.1	0.1
直觉	0.1	0.1	0.1

表 3.4 专家对指标的熟悉程度系数

熟悉程度	很熟悉	较熟悉	一般	不太熟悉	不熟悉
专家自评	0.9	0.7	0.5	0.3	0.1

表 3.5 专家判断依据自我评价频数表

判断依据	大	中	小
	频数 (%)	频数 (%)	频数 (%)
实践经验	4	3	0
理论分析	5	2	0
参考国内外资料	3	2	2
直觉	3	3	1

表 3.6 专家熟悉程度自评频数表

熟悉程度	系数 (Cs)
很熟悉	5
较熟悉	2
一般	0
不太熟悉	0
不熟悉	0

表 3.7 专家权威系数 (N=7)

专家编号	自评系数 Ca	熟悉程度系数 Cs	权威系数 $Cr=(Ca+Cs)/2$
A	0.9	0.9	0.9
B	0.9	0.9	0.9
C	0.9	0.9	0.9
D	0.9	0.7	0.8
E	0.9	0.7	0.8
F	1.0	0.9	0.95
G	1.0	0.9	0.95
平均分	0.93	0.84	0.89

### 3.3.3 问卷的汉化修订

#### (1) 翻译

在问卷的翻译阶段,课题小组成员对有争议的条目进行整理,并召开小组会与翻译专家讨论。具体修改如下:①条目3“Enough activities available”的翻译存在争议,最终定为“您有足够的活动机会”。②条目8“Good medical care”,翻译组成员认为“care”翻译为“护理”不合适,经商讨后翻译为“照顾”。③条目10“Good personal care”最终翻译为“您生活上可以获得良好的照料”。④条目28“Good food that you like”最终翻译为“这里有良好的餐饮服务”。

#### (2) 问卷修订

**文化调适** 在文化调适阶段,大多数专家认为老年人会不理解“修饰”的意思,将“修饰”改为“修饰打扮”,以便老人理解条目内容,具体修改内容见表3.8。

**预调查** 了解患者是否理解问卷内容,根据老年人的反馈情况与专家进行讨论,修改条目内容。第一,条目3“您有足够的活动机会”修改为“您有足够的活动机会(可以从社区养老院举办活动及自身身体情况两方面考虑)”。第二,条目18“把您当做一个成年人对待”修改为“把您当做一个成年人对待,尊重您的意见”。第三,条目33“这里的氛围有利于发展和维持良好关系(例如家庭联系,与配偶的房间,像家一样的养老院”修改为“在这里和同伴们有良好的关系,(和配偶可以同住,与别人聊得来,有人陪着等)”。

表 3.8 文化调试修改内容

条目	初稿	修改内容
13	您可以获得良好的修饰服务	您可以获得良好的修饰打扮服务
17	把您当做一个个体对待	把您当做独立个体对待, 能满足您的个性化需求
28	提供您喜欢的好食物	提供您喜欢的美味食物
31	您总能获得问题的结果	您有问题时能获得解决

### 3.3.4 问卷信效度检验结果

#### (1) 患者的一般资料

本次调查一共发放 187 份调查问卷, 有效回收 172 份, 有效回收率为 91.98%。调查对象一般资料情况见表 3.9。

表 3.9 研究对象一般资料 (n=172)

	项目	人数	百分比	项目	人数	百分比	
性别	男	63	36.6	0 个	7	4.1	
	女	109	63.4	1 个	33	19.2	
年龄	60-69 岁	23	13.4	子女数量	2 个	40	23.3
	70-79 岁	25	14.5		3 个	49	28.5
	80 岁及以上	124	72.1		4 个及以上	43	25.0
	入住社区养老院时长	1-6 月	52		30.2	差	23
文化程度	7-11 月	15	8.7	自觉健康情况	比较不健康	42	24.4
	1-3 年	56	32.6		一般	31	18.0
	大于 3 年	49	28.5		比较健康	53	30.8
	文盲	47	27.3		健康	23	13.4
文化程度	小学	51	29.7	不清楚	21	12.2	
	初中	30	17.4	每月缴费费用	2000 以下	15	8.7
	高中或中专	24	14.0		2000-2999	64	37.2
	大专及以上	20	11.6		3000-3999	54	31.4
公务员	10	5.8	4000 及以上		18	10.5	
退休前职业	事业单位人员	31	18.0	亲友探访频率	几乎每天	34	19.8
	企业人员	27	15.7		至少每周一次	70	40.7
	经商\自由贸易者	3	1.7		至少一月一次	37	21.5
	服务人员	13	7.6		至少三个月一次	10	5.8
婚姻状况	工人\农民	88	51.2	入住原因	至少每六个月一次	6	3.5
	未婚	2	1.2		其他	15	8.7
	已婚	28	16.3		无房子或拆迁	11	6.4
	离异	4	2.3		家中无人照料	111	64.5
经济情况主观感受	丧偶	138	80.2	经济情况主观感受	与家人居住不便	15	8.7
	有余	66	38.4		这里居住条件好	22	12.8
	大致够用	60	34.9		想与同龄人交往	4	2.3
	困难	46	26.7	其他	9	5.2	

(2) 问卷的项目分析

答案分布分析：各条目答案选择百分比均小于 80%，说明条目没有呈偏态分布，故无条目删除；

相关系数分析：采用 pearson 相关系数法分析问卷总得分与各条目的相关性，结果均大于 0.33，无条目被删除，可保留所有条目进行后续分析，相关性范围为 0.532-0.806, ( $P < 0.05$ )，详见表 3.10。

表 3.10 问卷各条目得分与总分相关系数

条目	相关系数	条目	相关系数
1	.565**	18	.726**
2	.666**	19	.696**
3	.630**	20	.806**
4	.532**	21	.707**
5	.605**	22	.728**
6	.767**	23	.727**
7	.694**	24	.709**
8	.689**	25	.769**
9	.693**	26	.667**
10	.747**	27	.607**
11	.702**	28	.662**
12	.686**	29	.812**
13	.682**	30	.708**
14	.782**	31	.674**
15	.698**	32	.691**
16	.744**	33	.609**
17	.708**	34	.716**

注：\*\* 在 0.01 级别（双尾），相关性显著。

临界比率值分析：本研究样本量为 172 例，总分低于 103 分的 52 人（27%）为低分组，赋值为 1，总分高于 128 分的 47 人（27%）为高分组，赋值为 2。对高分组和低分组进行独立样本 t 检验。结果显示，问卷所有条目的临界比率值范围为 6.249-16.967 ( $P < 0.001$ )，故无条目删除，详见表 3.11。

表 3.11 问卷条目临界比率值及差值的 95%置信区间

	t	差值 95% 置信区间			t	差值 95% 置信区间	
	临界比率值	下限	上限		临界比率值	下限	上限
1	8.745	1.540	2.445	18	9.259	1.105	1.708
2	9.465	1.202	1.840	19	8.404	1.103	1.785
3	8.449	1.185	1.912	20	16.967	2.004	2.536
4	6.249	0.778	1.502	21	10.108	1.257	1.872
5	8.711	1.184	1.882	22	11.213	1.382	1.977
6	14.658	1.835	2.412	23	13.443	1.565	2.108
7	8.634	1.094	1.748	24	10.515	1.321	1.936
8	9.432	1.110	1.701	25	13.014	1.57	2.135
9	9.566	1.139	1.736	26	10.878	1.591	2.302
10	10.972	1.308	1.887	27	7.221	0.899	1.581
11	9.128	1.219	1.896	28	8.418	1.103	1.783
12	8.743	1.029	1.634	29	14.322	1.607	2.125
13	9.089	1.110	1.730	30	9.281	1.073	1.656
14	12.336	1.686	2.336	31	7.342	0.889	1.547
15	7.976	1.011	1.683	32	9.272	1.118	1.728
16	11.442	1.396	1.981	33	7.185	0.796	1.404
17	9.202	1.212	1.879	34	9.540	1.136	1.732

#### 问卷的效度检验结果

(1) 问卷的内容效度 研究内容效度指数(Content Validity Index, CVI)由七名专家进行评价。结果显示, 问卷条目水平 CVI(I-CVI)在 0.86-1.00 之间, 问卷水平 CVI(S-CVI)为 0.97, 具体情况见表 3.12。

表 3.12 中文版养老院老年人满意度问卷专家评分及内容效度指数的计算

维度	条 目	专家评分							评分为 3/4 的专 家人数	I-CVI	Pc	K*
		A	B	C	D	E	F	G				
活动	1	4	4	3	3	4	4	3	7	1.00	0.008	1.00
	2	4	3	3	2	4	4	3	6	0.86	0.055	0.85
	3	4	4	4	3	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	4	4	4	4	3	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	5	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
护理 与服 务	6	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	7	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	8	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	9	4	4	4	3	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	10	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	11	4	4	4	2	4	4	4	6	0.86	0.055	0.85
	12	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	13	4	4	3	3	4	4	3	7	1.00	0.008	1.00
照顾 者	14	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	15	4	4	4	3	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	16	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	17	4	3	4	4	4	4	3	7	1.00	0.008	1.00
	18	4	4	4	3	4	4	3	7	1.00	0.008	1.00
	19	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
环境	20	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	21	4	4	4	3	4	4	3	7	1.00	0.008	1.00
	22	4	4	4	3	4	4	3	7	1.00	0.008	1.00
	23	4	4	4	3	4	4	3	7	1.00	0.008	1.00
	24	4	4	4	3	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	25	4	4	3	3	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
餐饮	26	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	27	4	4	4	3	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	28	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
幸福 感	29	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	30	4	4	4	3	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	31	4	4	4	3	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	32	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	33	4	4	4	3	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00
	34	4	4	4	4	4	4	4	7	1.00	0.008	1.00

(2) 问卷的内部相关性 中文版问卷各维度得分与问卷总分之间的相关系数在 0.637-0.854 之间, 各维度之间的相关系数为 0.357-0.744 ( $P < 0.01$ ), 具体见下表。

表 3.13 中文版问卷各维度之间及与总分的关系 (r 值)

维度	总分	维度一	维度二	维度三	维度四	维度五	维度六
维度一	.637**	1					
维度二	.838**	.430**	1				
维度三	.844**	.357**	.707**	1			
维度四	.854**	.449**	.607**	.744**	1		
维度五	.705**	.371**	.533**	.574**	.576**	1	
维度六	.854**	.534**	.688**	.694**	.722**	.619**	1

\*\* 在 0.01 级别 (双尾), 相关性显著。

### 问卷的结构效度

对 172 例样本经过探索性因子分析, Bartlett 球形检验达到显著性检验水平, KMO 检验值为 0.92 ( $> 0.7$ ), 适合进行探索性因子分析。采用主成分分析法对问卷进行分析并进行正交旋转, 固定因子数目为 6。结果显示, 累积方差贡献率为 72.19%, 碎石图见图 3.2。最大方差正交旋转后的因子矩阵中, 各条目载荷均大于 0.40, 不存在只有一个因子的维度。条目 32 出现在环境维度, 条目 12、14、30 存在双载荷的现象。

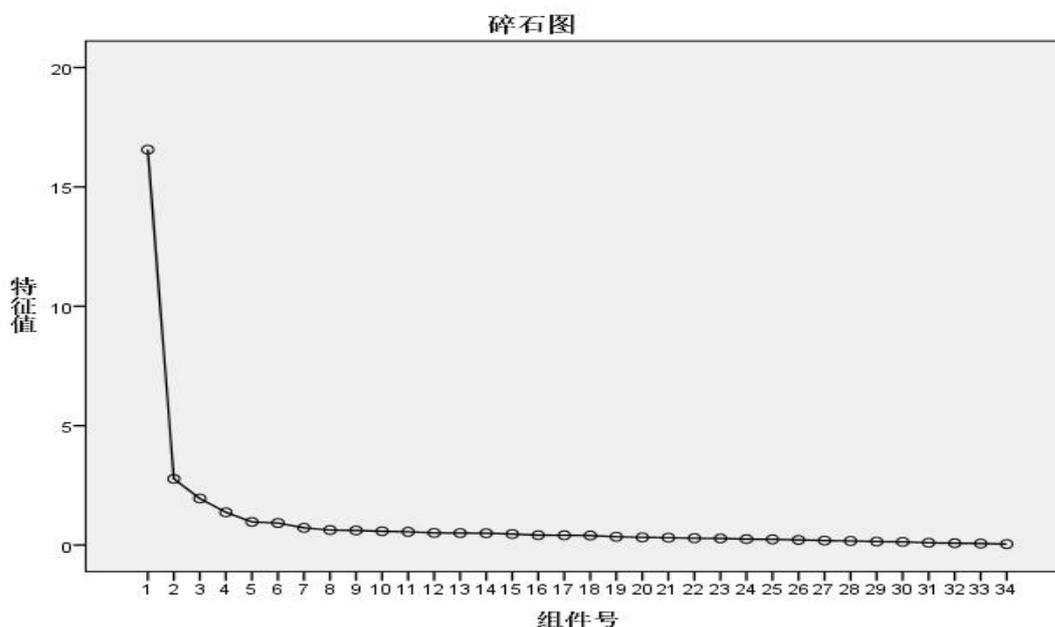


图3.1 养老院入住老人满意度问卷因子碎石图

表 3.14 中文版问卷因子矩阵 (n=226)

	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5	因子 6	共同度
20. 像家一样	0.815						0.894
24. 这里老人很友好	0.776						0.735
23. 无异味	0.754						0.734
21. 干净	0.749						0.723
22. 安静	0.689						0.680
25. 这里靠近家人和朋友	0.683						0.718
32. 我觉得住这里有安全感	0.584						0.568
30. 您的隐私受到保护	0.468					0.432	0.621
6. 有充足的工作人员		0.817					0.851
8. 有良好的医疗照护		0.749					0.701
11. 有稳定的员工队伍		0.714					0.671
9. 有良好的治疗		0.710					0.670
13. 获得良好的修饰打扮服务		0.696					0.664
10. 生活上可获得良好的照料		0.625					0.673
12. 关注入住老年人的健康		0.590				0.424	
7. 总能得到及时回应		0.575					0.602
1. 您可以外出			0.922				0.901
5. 可以去室外活动			0.837				0.803
3. 有足够的活动机会			0.824				0.793
4. 这里活动多种多样			0.821				0.759
2. 提供宗教仪式活动			0.778				0.766
17. 独立个体对待				0.682			0.712
14. 工作人员友好, 尊敬您	0.473			0.681			0.885
15. 工作人员训练有素				0.640			0.690
16. 工作人员愿意倾听				0.614			0.757
19. 提供贴心的护理				0.497			0.579
18. 把您当作成年人对待				0.454			0.664
26. 提供您喜欢的美味食物					0.828		0.871
27. 您的食物选择多样					0.771		0.744
28. 这里有良好的餐饮服务					0.742		0.758
33. 与同伴有良好的关系						0.697	0.668
29. 您有做选择的自由						0.589	0.806
34. 您有机会倾诉心里的一些事						0.521	0.673
31. 您有问题能解决						0.494	0.571
特征值	5.846	5.530	4.358	3.282	2.884	2.646	
累计贡献率 (%)	17.195	33.460	46.278	55.930	64.412	72.194	

### 问卷的信度检验结果

中文版养老院入住老人满意度问卷的 Cronbach' s  $\alpha$  系数为 0.966, 各维度的 Cronbach' s  $\alpha$  系数为 0.863~0.933; 问卷重测信度为 0.940, 各维度重测信度为 0.748~0.991; 问卷的分半信度为 0.889, 其各维度的分半信度为 0.837~0.928。

表 3.15 中文版问卷各维度信度

维度	Cronbach' s $\alpha$ 系数	重测信度	折半信度
活动	0.930	0.951	0.928
护理与服务	0.926	0.854	0.919
照顾者	0.909	0.863	0.895
环境	0.933	0.991	0.921
餐饮	0.871	0.801	0.837
幸福感	0.863	0.748	0.865

## 3.4 讨论

### 3.4.1 中文版养老院入住老年人满意度问卷的汉化

问卷中文翻译工作由大学英语教师及熟悉课题方向且精通英语的护理教师完成, 然后经由课题组讨论形成翻译版; 回译工作由两位临床护理博士完成, 课题组对有疑问的地方进行讨论, 并向专家咨询。问卷的专家咨询汇集了老年方向的高校老师、临床老师, 也向养老机构管理者征求了意见, 尽量全面收集养老院入住老年人满意度问卷的意见及建议。

### 3.4.2 中文版养老院入住老年人满意度问卷具有良好的效度

Hambleton 等提出内容效度指数是最常使用的评估问卷内容效度的指标<sup>[64]</sup>。中文版养老院入住老年人满意度问卷内容效度大于 0.90, 各条目内容效度均大于 0.80, 说明该问卷有较高的内容效度。本研究中, 提取的公因子可以解释测量指标 72.19% 的贡献率, 高于一般认为的 40% 的变异量<sup>[65]</sup>, 且每个条目因子负荷量大于 0.4, 这都表明问卷具备较好的结构效度。本研究提取的公因子与原问卷结构基本一致。其中略有不同的是, 本研究中条目 32 “我觉得住在这里有安全感” 纳入维度环境, 原因可能因为国内入住养老机构的老年人主要觉得住在养老院觉得安全主要来源房屋的安全性, 如物品没有失窃、防滑设施设置妥当等环境方面的条件。另外, 条目 12、14、30 存在双载荷的现象, 经过课题组讨论, 决定保留。

### 3.4.3 中文版养老院入住老年人满意度问卷具有较好的信度

中文版问卷及各维度 Cronbach' s  $\alpha$  系数、分半信度及重测信度均大于 0.7, 说明问卷具备良好的内在一致性及具备较好的跨时间稳定性。

### 3.4.4 中文版养老院入住老年人满意度问卷具有较好的实用性

问卷涵盖入住养老机构老人生活的六大方面：活动、护理与服务、照顾者、环境、餐饮、幸福感。通过询问这些问题，基本可了解入住养老机构满意度的状态。入住老年人满意度方面相关信息可以为管理者后续的改进提供参考，目前的养老机构满意度测评工具在内容和范围上各不相同，这表明对于什么内容才能评估养老机构入住老年人满意度上缺乏共识，很多养老院满意度调查内容开发过程中也很少关注入住老年人的意见，这很可能导致我们对养老机构提供的服务质量产生错误的判断。目前还没有普遍接受的养老机构入住老人满意度的定义或理论，而本研究汉化问卷是通过16种工具的分析及对不同群体的养老机构入住老人访谈确定的内容，实现了入住老人满意度的概念化。问卷条目适中，容易理解，一般情况下是以调查者询问，老人回答的形式进行，可在30分钟内完成。

### 3.5 小结

中文版问卷原问卷理论结构一致，包含6个维度34个条目，信效度良好。中文版问卷各项指标均符合测量学要求，可有效地评估我国养老院入住老人满意度现状。

## 4 社区养老院入住老年人满意度调查研究

### 4.1 研究目的

采用横断面调查,了解社区养老院入住老年人满意度现况并分析其影响因素。

### 4.2 研究对象与方法

#### 4.2.1 研究对象

采用分层抽样法,查阅武汉市2019年统计年鉴及武汉市民政局官网上养老院一览表,根据经济层次及每个区的社区养老院分布情况于2020年10月-12月选取汉阳区、硚口区、江汉区、江岸区各两家社区养老院的入住老年人进行调查。

社区养老院入住老年人纳入标准:①年龄 $\geq 60$ 周岁;②在社区养老院居住时间大于等于一个月;③有读写或听说能力;④自愿参与调查。排除标准:①认知功能明显受损,无法沟通交流;②有精神疾病。

样本量估计:

根据 Kendall 所倡导的样本量计算标准,样本含量选取变量数目的5~10倍计算<sup>[66]</sup>。依据本研究中社区养老院老年人满意度调查问卷的内容,确定变量为:老年人一般情况资料16项、活动维度包含5个条目,护理与服务维度包含8个条目,照顾者维度包含6个条目,环境维度包含7个条目,餐饮条目包含3个条目,幸福感维度包含5个条目,共计50项变量。考虑到样本10%的缺失率,最终确定样本量为275例。本研究共调查275位老人,有效问卷266份,有效率96.73%。

#### 4.2.2 研究方法

##### (1) 研究工具

一般资料:为研究者自行设计。内容包括社区养老院入住老人性别、年龄、文化程度、入住时间、退休前职业、婚姻状况、子女数量、自觉健康情况、患病情况、日常消费主要来源、每月缴费费用、经济情况、亲友探访频率及入住社区养老院原因。

汉化版养老院入住老年人满意度问卷:该问卷由 Robinson 教授编制,将其汉化修订后用于本研究。中文版问卷包含34个条目,6个维度:活动(5个条目)、照顾者(8个条目)、护理与服务(6个条目)、环境(7个条目)、餐饮(3个条目)、幸福感(5个条目)。中文版养老院入住老人满意度问卷 Cronbach's  $\alpha$  系数为0.96,重测信度0.94。问卷各条目采用 Likert5 级评分法,其中1分="非常不同意",5分="非常同意"。问卷总分越高表明社区养老院入住老年人满意度越高。

Barthel 指数评定量表 该量表评价内容包括进食、洗澡、修饰、穿衣、控制大便、控制小便、如厕、床椅转移、平地行走、上下楼梯。总分 $\leq 40$ 分,表示重度依赖,完全不能自理,全部需要他人照顾;总分41-60分,表示中度依赖,部分不能自理,

部分需要他人照护；总分 61-99 分，表示轻度依赖，极少数不能自理，部分需他人照护；总分 100 分，表示无需依赖，无需他人照护。

## （2）资料收集

①与武汉市社区养老院负责人联系，取得社区养老院管理者的同意和支持。

②选择符合纳入标准的社区养老院入住老年人。

③研究者向纳入的研究对象解释本调查的目的和意义，并告知研究对象可自由退出研究。

④研究者向有意愿的老年人现场发放问卷，对不能独立完成问卷的老年人进行一对一询问并填写。研究者检查问卷填写的完整性。

## （3）数据处理

①在问卷收集完毕后，检查问卷内容，不录入缺失项超过 20%的项目。

②由两名研究者将资料录入 Epidata3.1 中，有错误及时更正。检查无误后将数据导入到 SPSS23.0 数据库中进行统计学分析。老年人一般资料、老年人满意度均使用平均数±标准差、频数、百分比进行描述；若资料符合正态分布，老年人一般资料与老年人满意度采用 t 检验、方差分析进行描述，反之，则采用非参检验；影响因素分析首先要检验因变量是否满足正态性和方差齐性，然后诊断其共线性，符合纳入条件再使用多元线性回归方法进行分析。

## （4）质量控制

研究设计阶段

问卷调查阶段

①为了确保问卷调查阶段的顺利进行，三名护理研究生组成的调查组在调查前应明确调查目的、内容和意义。

②为了避免误差，所有问卷由调查小组人员发放和收集，并及时解答被调查者不理解在条目。

③调查小组成员现场对问卷进行核查，如有缺失及时补齐，有疑问及时更改。

收据收集与分析阶段

数据录入前逐一检查问卷，采用 SPSS23.0 建立数据库，采用双人录入，录入后再次核查数据，确保数据的准确性。

## （5）伦理考虑

①本研究开始前征得武汉市社区养老院管理者的支持。

②正式调查阶段，填写调查问卷前向社区养老院入住老年人介绍本次研究的目的及意义，并让其签署知情同意书。

③问卷回收后，保证调查对象的信息仅用于本研究，不公开不泄露。

## 4.3 结果

### 4.3.1 研究对象的一般情况

本次共调查了 8 家社区养老院 275 位老年人，有效样本数为 266 人，样本回收率为 96.73%。研究对象的平均年龄为  $80.72 \pm 8.97$ （最大 98 岁，最小 60 岁），具体见表 4.1。

表 4.1 社区养老院入住老人基本情况（n=266）

	项目	人数	百分比	项目	人数	百分比	
性别	男	98	36.8	子女数	0	9	3.4
	女	168	63.2	量(人)	1	59	22.2
入住社区养老 院时长	1-6 月	75	28.2		2	63	23.7
	7-11 月	21	7.9		3	63	23.7
	1-3 年	88	33.1	4 个及以上	72	27.1	
年龄	大于 3 年	82	30.8	自觉健 康状况	差	33	12.4
	60-69	44	16.5		比较不健康	67	25.2
	70-79	39	14.7		一般	53	19.9
文化程度	80 及以上	183	68.8		比较健康	79	29.7
	文盲	76	28.6		健康	34	12.8
	小学	78	29.3	每月缴 费用 (元)	不清楚	39	14.7
退休前 职业	初中	46	17.3		2000 以下	22	8.3
	高中或中专	38	14.3		2000-2999	107	40.2
	大专及以上	28	10.5		3000-3999	75	28.2
	公务员	17	6.4		4000 及以上	23	8.6
婚姻状 况	事业单位人员	45	16.9	亲友探 访频率	几乎每天	52	19.5
	企业人员	37	13.9		至少每周一次	110	41.4
	经商/自由贸易者	4	1.5		至少每月一次	58	21.8
	服务人员	15	5.6		至少每三个月一次	14	5.3
	工人农民	148	55.6		至少每六个月一次	8	3.0
经济状 况主观 感受	未婚	4	1.5	入住主 要原因	其它	24	9.0
	已婚	42	15.8		无房或拆迁	16	6.0
	离异	8	3.0		家中无人照料	176	66.2
经济状 况主观 感受	丧偶	212	79.7		与家人居住不便	20	7.5
	有余	117	44.0		这里居住条件好	30	11.3
	大致够用	78	29.3		想与同龄人交往	9	3.4
	困难	71	26.7		其它	15	5.6

Barthel 指数评定量表评分情况 社区养老院入住老人重度依赖的老年人有 20 人，占比 7.5%；中度依赖的有 27 人，占比 10.2%；轻度依赖的有 141 人，占比 53%；无需依赖的有 78 人，占比 29.3%。

社区养老院入住老年人患病情况及日常消费来源情况为多选题，主要情况如表 4.2、表 4.3 所示。

表 4.2 社区养老院入住老人患病情况 (n=266)

疾病种类	例数	百分比	个案百分比
无病	54	11.40%	20.30%
高血压	124	26.10%	46.60%
糖尿病	54	11.40%	20.30%
冠心病	64	13.50%	24.10%
脑卒中	60	12.60%	22.60%
高脂血症	8	1.70%	3.00%
慢性呼吸系统疾病	11	2.30%	4.10%
颈椎腰椎痛	28	5.90%	10.50%
胃病	14	2.90%	5.30%
其他	58	12.20%	21.80%
总计	475	100.00%	178.60%

表 4.3 社区养老院入住老人消费来源 (n=266)

消费来源	例数	百分比	个案百分比
退休金	238	77.30%	89.50%
子女赡养费	52	16.90%	19.50%
亲戚资助	11	3.60%	4.10%
储蓄及其他	7	2.30%	2.60%
总计	308	100.00%	115.80%

社区养老院入住老年人中,有 118 人表示无建议,占比 44.40%;有 37 人表示希望活动方面有所改进,占比 13.90%;有 71 人表示希望餐饮方面改进,占比 26.70%;希望照顾者、护理与服务改进的人数分别为 19、16,占比分别为 7.10%、6.00%。仅 5 人希望环境方面有所改进,占比 1.90%。

#### 4.3.2 社区养老院老年人满意度现况

结果显示,社区养老院入住老年人满意度总分为  $128.58 \pm 22.19$ ,高于平均分的占比 53.76%。社区养老院入住老人满意度总得分及各维度总得分见表 4.4。得分最高的 3 个条目和最低的 3 个条目,见表 4.5 和表 4.6。社区养老院入住老人满意度问卷各维度均分见表 4.7,其中均分排名从高到低的五、六名为维度二和维度五,其各条目得分情况见表 4.8。

表 4.4 问卷满意度各维度总得分情况 (n=266)

项目	理论得分范围	实际得分范围	得分 (X±S)
活动	0-25	5-22	13.20±4.80
护理与服务	0-40	13-40	31.87±6.11
照顾者	0-30	6-30	23.67±5.54
环境	0-35	13-35	28.98±4.50
餐饮	0-15	3-15	10.65±3.50
幸福感	0-25	9-25	20.21±3.92
总得分	0-167	61-167	128.58±22.19

表 4.5 社区养老院入住老年人满意度问卷得分前 3 位的条目 (分) (n=266)

条目	得分 (X±S)
21.干净	4.52±0.56
23.无异味	4.39±0.79
31.您有问题时能获得解决	4.32±0.84

表 4.6 社区养老院入住老年人满意度问卷得分后 3 位的条目 (分) (n=266)

条目	得分 (X±S)
2.这里提供宗教仪式活动	1.54±0.56
1.您可以外出 (主要指旅游)	2.25±1.49
4.这里活动多种多样	2.83±1.36

表 4.7 问卷各维度条目均分 (分) (n=266)

项目	最小值	最大值	得分 (X±S)
活动	1	4.4	2.64±0.96
护理与服务	1.63	5	3.98±0.76
照顾者	1	5	3.95±0.92
环境	1.86	5	4.14±0.64
餐饮	1	5	3.55±1.17
幸福感	1.8	5	4.04±0.78

表 4.8 维度一与维度五各条目得分 (分) (n=266)

维度	条目	得分 (X±S)
活动	1、您可以外出 (主要指旅游)	2.25±1.49
	2、这里提供宗教仪式活动	1.54±0.56
	3、您有足够的活动机会	3.55±1.37
	4、这里活动多种多样	2.83±1.36
	5、您可以去室外活动	3.02±1.53
餐饮	26、提供您喜欢的美味食物	3.48±1.22
	27、您的食物选择多样	3.58±1.19
	28、这里有良好的餐饮服务	3.59±1.19

### 4.3.3 社区养老院入住老年人满意度的影响因素分析

首先采用单因素方差分析,将单因素分析中有意义的变量及从专业角度认为有意义的变量作为自变量纳入,以老年人满意度总分为因变量进行多元线性回归分析。

#### (1)社区养老院入住老年人满意度的单因素分析

以性别、年龄等患者一般资料为自变量,社区养老院入住老人满意度总分为因变量进行独立样本 t 检验或单因素方差分析。结果显示,对社区养老院入住老人满意度得分影响有统计学差异( $P<0.05$ )的因素有患者的职业、自觉健康情况、经济情况主观感受、亲友探访频率、Barthel 指数评定等。具体表现为:职业为企业人员的老年人满意度得分最高(142.51±17.50),职业为公务员的老年人满意度得分最低(115.88±19.17);自觉健康状况越好的老年人满意度水平越高,自觉健康状况为健康的老年人满意度得分最高(141.94±20.39);经济主观感受水平越高的老年人满意度得分越高,经济主观感受为有余的老年人满意度得分最高(133.44±21.42);亲友探访频率为几乎每天的老年人满意度得分最高(132.38±22.04),至少每六个月一次组的老年人满意度得分最低(100±16.56);Barthel 指数评定为无需依赖的老年人得分最高(137.53±22.52),中度依赖的老年人得分最低(120.07±18.8)。具体见表 4.9。

表 4.9 社区养老院入住老年人满意度的单因素分析

项目	得分	t/F 值	P 值
职业		5.00	0
公务员	115.88±19.17		
事业单位人员	127.16±23.34		
企业人员	142.51±17.50		
经商\自由贸易者	141.75±22.90		
服务人员	130.47±24.54		
工人\农民	126.43±21.52		
自觉健康情况		6.26	0
差	124.36±25.04		
比较不健康	121.69±22.63		
一般	125.68±21.69		
比较健康	132.37±18.6		
健康	141.94±20.39		
经济状况主观感受		5.75	0
有余	133.44±21.42		
大致够用	126.51±23.1		
困难	122.82±20.92		
亲友探访频率		4.77	0
几乎每天	132.38±22.04		
至少每周一次	130.65±20.77		

表 4.9 社区养老院入住老年人满意度的单因素分析 (续表)

项目	得分	t/F 值	P 值
至少一月一次	130.71±20.48		
至少三个月一次	116.86±29.66		
至少每六个月一次	100±16.56		
其他	122.04±21.29		
Barthel 指数评定		7.33	0
重度依赖	120.85±20.32		
中度依赖	120.07±18.8		
轻度依赖	126.35±21.42		
无需依赖	137.53±22.52		

## (2) 社区养老院入住老年人满意度的线性回归分析

经正态性检验和方差齐性检验后,数据符合正态分布且方差齐。采用多元线性回归分析,自变量为单因素分析筛选之后有统计学意义的变量以及老人的性别、年龄、入住时长、文化程度、退休前职业、婚姻状况、子女数量、入住主要原因、因变量为社区养老院入住老年人满意度得分。各自变量赋值、哑变量设置详见表 4.10。

表 4.10 社区养老院入住老年人满意度回归分析变量赋值

变量名	变量赋值
性别	男=0, 女=1
年龄	连续型变量
子女数量	连续型变量
入住时长	
入住时长 (1)	1-6 月=0, 7-12 月=1, 1-3 年=0, 大于 3 年=0
入住时长 (2)	1-6 月=0, 7-12 月=0, 1-3 年=1, 大于 3 年=0
入住时长 (3)	1-6 月=0, 7-12 月=0, 1-3 年=0, 大于 3 年=1
文化程度	
文化程度 (1)	文盲=0,小学=1,初中=0,高中或中专=0,大专及以上学历=0
文化程度 (2)	文盲=0,小学=0,初中=1,高中或中专=0,大专及以上学历=0
文化程度 (3)	文盲=0,小学=0,初中=0,高中或中专=1,大专及以上学历=0
文化程度 (4)	文盲=0,小学=0,初中=0,高中或中专=0,大专及以上学历=1
退休前职业	
退休前职业 (1)	公务员=1, 事业单位人员=0, 企业人员=0, 经商\自由贸易者=0, 服务人员=0, 工人农民=0
退休前职业 (2)	公务员=0, 事业单位人员=1, 企业人员=0, 经商\自由贸易者=0, 服务人员=0, 工人农民=0
退休前职业 (3)	公务员=0, 事业单位人员=0, 企业人员=1, 经商\自由贸易者=0, 服务人员=0, 工人农民=0
退休前职业 (4)	公务员=0, 事业单位人员=0, 企业人员=0, 经商\自由贸易者=1, 服务人员=0, 工人农民=0
退休前职业 (5)	公务员=0, 事业单位人员=0, 企业人员=0, 经商\自由贸易者=0, 服务人员=1, 工人农民=0
婚姻状况	
婚姻状况 (1)	未婚=1, 已婚=0, 离异=0, 丧偶=0
婚姻状况 (2)	未婚=0, 已婚=0, 离异=1, 丧偶=0
婚姻状况 (3)	未婚=0, 已婚=0, 离异=0, 丧偶=1
子女数量	连续变量
经济状况主观感受	
经济状况主观感受 (1)	有余=1, 大致够用=0, 困难=0
经济状况主观感受 (2)	有余=0, 大致够用=1, 困难=0
自觉健康状况	
自觉健康状况 (1)	差=0, 比较不健康=1, 一般=0, 比较健康=0, 健康=0
自觉健康状况 (2)	差=0, 比较不健康=0, 一般=1, 比较健康=0, 健康=0
自觉健康状况 (3)	差=0, 比较不健康=0, 一般=0, 比较健康=1, 健康=0
自觉健康状况 (4)	差=0, 比较不健康=0, 一般=0, 比较健康=0, 健康=1

表 4.10 社区养老院入住老年人满意度回归分析变量赋值 (续表)

变量名	变量赋值
亲友探访频率	
亲友探访频率 (1)	几乎每天=1, 至少每周一次=0, 至少每月一次=0, 至少每三个月一次=0, 至少每六个月一次=0, 其它=0
亲友探访频率 (2)	几乎每天=1, 至少每周一次=1, 至少每月一次=0, 至少每三个月一次=0, 至少每六个月一次=0, 其它=0
亲友探访频率 (3)	几乎每天=1, 至少每周一次=0, 至少每月一次=1, 至少每三个月一次=0, 至少每六个月一次=0, 其它=0
亲友探访频率 (4)	几乎每天=1, 至少每周一次=0, 至少每月一次=0, 至少每三个月一次=1, 至少每六个月一次=0, 其它=0
亲友探访频率 (5)	几乎每天=1, 至少每周一次=0, 至少每月一次=0, 至少每三个月一次=1, 至少每六个月一次=0, 其它=1
入住这里主要原因	
入住这里主要原因 (1)	家中无人照料=0, 与家人居住不便=1, 社区养老院医疗、居住条件好=0, 想与人同龄人交往=0, 其他=0
入住这里主要原因 (2)	家中无人照料=0, 与家人居住不便=0, 社区养老院医疗、居住条件好=1, 想与人同龄人交往=0, 其他=0
入住这里主要原因 (3)	家中无人照料=0, 与家人居住不便=0, 社区养老院医疗、居住条件好=0, 想与人同龄人交往=1, 其他=0
入住这里主要原因 (4)	家中无人照料=0, 与家人居住不便=0, 社区养老院医疗、居住条件好=0, 想与人同龄人交往=0, 其他=1
Barthel 指数评定	
Barthel 指数评定 (1)	重度依赖=0, 中度依赖=1, 轻度依赖=0, 无需依赖=0
Barthel 指数评定 (2)	重度依赖=0, 中度依赖=0, 轻度依赖=1, 无需依赖=0
Barthel 指数评定 (3)	重度依赖=0, 中度依赖=0, 轻度依赖=0, 无需依赖=1

结果显示, 有七个自变量进入了回归方程, 分别为性别、年龄、职业、Barthel 指数评定得分、自觉健康情况、经济情况主观感受、亲友探访频率。对因变量影响的作用从大到小为依次为探访频率、年龄、自觉健康状况、自觉经济主观感受、职业、Barthel 指数评定、性别。调整系数  $R^2$  表示七个自变量解释了社区养老院入住老人满意度得分 22.80% 的变异。经共线性诊断分析, 自变量容忍度在 0.43-0.75 之间, VIF 在 1.40-2.35 之间, 因此不存在共线性。具体结果见表 4.11。

表 4.11 社区养老院入住老年人满意度多元线性回归分析

	未标准化系数		标准化系数	t	P	共线性统计	
	B	标准误差	Beta			容忍度	VIF
(常量)	138.37	15.37		8.994	0		
性别	6.36	3.01	0.14	2.11	0.036	0.67	1.50
年龄	-0.62	0.20	-0.25	-3.05	0.003	0.43	2.35
职业-企业人员	12.10	4.05	0.19	2.98	0.003	0.71	1.40
Barthel 指数评定-无需依赖	7.72	3.01	0.16	2.57	0.011	0.75	1.34
自觉健康状况-健康	15.01	5.43	0.23	2.77	0.006	0.423	2.34
自觉经济主观感受-有余	8.42	3.45	0.19	2.44	0.015	0.48	2.08
亲友探访频率-几乎每天	15.53	4.48	0.28	3.47	0.001	0.44	2.25

注：Durbin-Waston 值为 1.77，表示样本独立。残差符合正态分布和方差齐性。R=0.54，R<sup>2</sup>=0.29，调整后 R<sup>2</sup>=0.23。

## 4.4 讨论

### 4.4.1 社区养老院入住老人一般情况特点及满意度现状

#### (1) 社区养老院入住老人一般情况特点及满意度水平

本次调查发现，社区养老院入住的女性老人偏多，占总样本数的 63.2%，考虑其原因可能为女性老年人寿命较男性长<sup>[67]</sup>。有 68.8%的老年人年龄在 80 岁及以上，考虑其原因可能是随着年龄的增长，罹患一系列慢性病的风险增加<sup>[68]</sup>，身体状况不佳的老人无法照顾自己，只得去社区养老院养老。老年人文盲及小学的比例为 57.9%，这大概是因为社区养老院老人大部分为上世纪四五十年代出生的人，那个时候教育还没有普及，各种现实条件使得很多人无法接受高层次教育<sup>[69]</sup>。79.7%的老人婚姻状态为丧偶，这可能因为一般只有老人不能自理了或者家中无人照料了才会选择入住社区养老院。66.2%的老年人入住社区养老院的原因为家中无人照料，因为当今成年人社会生活节奏和压力与日俱增，城市老人子女迫于生活压力，整天忙于工作。很多处于丧偶状态的老年人因家中无老伴照顾，且子女都是中年，工作和家庭的双重压力使得子女无法顾及老年人。而且，现在很多老人的子女也年纪也大了，很多身体不好无法照顾老人<sup>[70]</sup>。子女老年人亲友探访频为至少每周一次及几乎每天的频率为 60.9%，一方面这可以从侧面说明社区养老院成为了一种新型的老年人养老方式，而不是传统的那种把老人送进养老院就是丢弃老年人，另一方面社区养老院是在社区内建立的，入住社区养老院的老人生活在熟悉的环境中，原有的社会支持网络都存在，家人朋友都在附近，利于亲戚朋友经常性探视<sup>[71]</sup>。完全不能自理的老人占比为 7.5%，实际数量会比这个数量要高一些，主要原因在于我们调查的时候，一些言语不清、思维混乱的老年人以及正在护理的老年人，没有办法进行正常的交谈。故而参与调查的失能老年人占全部调查老年人的比重低于实际失能老年人在全部入住老年人的比重。

社区养老院入住老年人满意度呈中等水平，本研究所得社区养老院入住老年人满

意度总分为  $128.58 \pm 22.19$ ，高于平均分的占比 53.76%，说明老年人满意度中等偏上。表 4.5 显示，条目得分前三的有“干净”得分  $4.52 \pm 0.56$ ，“无异味”得分  $4.39 \pm 0.79$ ，“您有问题能获得解决”得分  $4.32 \pm 0.84$ ，说明社区养老院环境比较好，入住老人有什么问题也能及时得到解决。这是可能因为社区养老院扎根社区，更易受到广大社区居民监督<sup>[72]</sup>。入住老年人的亲戚朋友一般离得比较近，家人朋友也能很好地帮助解决老年人出现的问题。而且社区养老院规模较小<sup>[11]</sup>，院长和老年人有更多的机会接触，老年人向其反馈的机会就比较多。进入其他类型的养老机构意味着老年人要离开熟悉的地方，这会影响他们的精神和心理情况<sup>[73]</sup>，但是社区养老院扎根于社区，入住后老年人依旧在自己熟悉的地方生活，这种情况发生的概率会大大降低。

#### (2) 社区养老院入住老人活动满意度有待提升

本研究“活动”这一维度得分很低，与靳永爱的研究一致<sup>[74]</sup>，说明我国社区养老院老年人参与活动机会不多。一方面，这可能是因为社区养老院的老人很多身体很差，很少参加锻炼，并且绝大多数社区养老院缺少专业的运动指导和监督，老年人会因为自身病痛不敢锻炼<sup>[75]</sup>。另一方面，由于我国养老护理员，社会认可度低、福利待遇低<sup>[76]</sup>，导致养老护理员紧缺<sup>[77]</sup>，他们仅顾及了入住老年人基本生活护理服务，忽略了老年人的活动需求。此外，由于调查期间国内新冠肺炎疫情情况不稳定，很多养老机构采取封闭式管理模式，老年人无法外出活动，院外义工团体也无法上门访问老人，因而老年人活动机会大大减少<sup>[78]</sup>。

#### (3) 社区养老院入住老人餐饮满意度有待提升

本研究“餐饮”这一维度得分最低，与杨璐研究医养结合型养老院的结果相似<sup>[79]</sup>，这显示社区养老院老人对饮食条件改善有较大的需求。这主要是因为养老院统一供应食物，而每个老年人的饮食喜好不同，他们的身体状况不同导致对饮食的要求也不一样，很多老人的特殊饮食喜好不能被顾及<sup>[80,81]</sup>。

### 4.4.2 社区养老院入住老人满意度受多种因素影响

#### (1) 社区养老院入住女性老人的满意度高于男性

这与柏祯雪<sup>[82]</sup>的研究结果一致，这可能是因为女性更倾向于倾诉，倾诉有助于消除孤独感，避免产生很多消极情绪。也可能因为这代女性老人生活和成长在女性地位较低的年代，对生活不苛求，因而比较好满足；相反，这一代男性生就被要求更多，承担更多责任，自己各种原因入住社区养老院后，在社会中的价值体现的瞬间消失让老年人心里产生很大落差，因而满意度就低。

#### (2) 社区养老院入住老人年龄越大满意度越低

这可能是因为随着年龄的增大，老年人身体组织器官功能逐渐衰退，各种常见的老年性疾病越来越频发<sup>[83]</sup>，功能障碍及功能受限会越来越严重，从而影响老年人的自理能力和生活质量。身体状况不佳的老年人会对社区养老院的康复医疗方面有较大的需求，希望能得到正确的康复指导<sup>[84]</sup>，但是目前的社区卫生服务中心尚缺乏相关康复

指导方面的医师，社区养老院与社区卫生服务中心的联动机制尚未健全。另一方面，年龄越大的老年人要承受更多亲朋好友去世的痛苦，老年人需要花费很多的精力去调节自己的心绪<sup>[85]</sup>，因此，年龄越大的老年人生活满意度不高。

### (3) 社区养老院入住老人职业为企业人员的满意度高于工人农民

企业人员的社会地位、退休金一般高于工人农民。这类老年人入住社区养老院往往可以自己支付，也更大可能性是自己主动要去来入住社区养老院。相反，工人农民的退休金很少，入住社区养老院属于被迫选择，入住社区养老院后不能主动调整自己适应在社区养老院的生活，因此生活满意度比较低。职业为企业人员的老年人有自己业余爱好的概率更大，即使养老院不能举办活动，他们也能自得其乐。

### (4) 社区养老院入住老人自理能力越高满意度越高

社区养老院中 Barthel 指数评定为无需依赖的老年人的满意度高于重度依赖的老年人，这与王莹<sup>[86]</sup>的研究结果一致。重度依赖的老年人往往需要更多依赖护理员的日常照料完成自己的日常生活。而我国养老护理员岗位工作强度大、收入水平低，但是工作人员却不足。与无需依赖的老年人相比，重度依赖的老年人不能得到护理员及时帮助的机会也会更多。由于缺乏工作人员，日常护理和照料工作就更为繁重，容易产生职业倦怠感<sup>[87]</sup>，行动不便的老人与护理员会有更多接触，也更能感知到他们情绪，从而自己情绪也会受到影响。另外，行动不便，老年人外出的机会更少，接受光照的时间更少，这容易引起老年人多种情绪障碍及生理疾病<sup>[88]</sup>。重度依赖的老年人会觉得自己是家人和社会的负担，心理负担往往也较重。

### (5) 社区养老院入住老年人自觉健康情况越好的满意度越高

社区养老院入住老年人自觉健康状况为健康的满意度高于自觉健康状况为差的老年人。自觉健康情况是主要受客观的身体健康状况影响的主观变量，另外，老年人的心理感受、对健康状况的担忧等也会影响自觉健康状况。自觉健康状况不佳的老年人更关注自身健康，会对自身健康过分担忧，自评健康状况越好的心理健康状况也越好，往往自我评价也比较好，对生活的满意度也较高<sup>[89]</sup>。

### (6) 社区养老院入住老年人经济情况越好的满意度越高

社区养老院入住老年人经济情况为有余的老年人满意度高于经济情况较差的老年人，这主要是因为入住社区养老院老年人经济情况越好，基本生活需要更容易得到满足<sup>[90]</sup>。同时，他们有更大自主权选择环境更好、医疗更方便的社区养老院居住，可以选择自己更喜欢的生活环境。经济情况对一个人的健康状况及期望寿命都有着决定性因素。经济情况越好的老年人，患有慢性病的数量就相对较少，躯体功能也维持得较好<sup>[91]</sup>。

### (7) 亲友探访频率越频繁的社区养老院入住老人满意度越高

亲友探访频率为几乎每天的社区养老院入住老年人满意度高于至少六个月一次的老年。在老年人眼中，家人始终是他们最坚实的依靠，家人朋友探望的次数越多，会让老人感受到关心、支持和爱护，让老年人身在养老院而不缺少亲情之爱。而且，

能感受自己子女强烈的关心和爱的老年人会认为养老设施很多地方不完善也变得不那么重要了<sup>[92]</sup>。相反，那些子女不怎么来探望的老人的会觉得子女不孝顺自己，这种情况下的老人往往也不是主动要求入住社区养老院的，多数原因是和子女产生了矛盾，入住社区养老院成了一种回避方式，这种情况下老人一开始就会对这种养老方式产生排斥心理，再加上与子女的关系不好，老人心中就会有心结，致使他们的满意度大大下降。

## 5 结论与建议

### 5.1 结论

本研究对养老院入住老年人满意度问卷（Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire）进行汉化，中文版问卷与原问卷理论结构一致，包含6个维度34个条目，具有较高的信效度，适用于测评我国社区养老院入住老年人满意度。

本研究中社区养老院入住老年人满意度水平中等偏上。餐饮及活动维度的得分为六个维度中最低的两个，条目得分前三的条目为“干净”、“您有问题能获得解决”及“无异味”。性别、年龄、职业、Barthel指数评分、自觉健康状况、经济情况主观感受、亲友探访频率是影响社区养老院入住老年人满意度的主要因素。

### 5.2 建议

#### 5.2.1 政府方面

（1）完善法律法规，提高老年人的福利 首先政府应健全和完善社区养老院相关法律法规，不仅可以对社区养老院进行宏观调控，促进社区养老院良性发展，也有利于保障社区养老院入住老年人的人身安全。其次，政府方面应完善社区养老院服务配套政策，加大对社区养老院的财政补贴独立，降低社区养老院的运营成本。此外，可以借助政府力量整合社会资源，吸纳资金和人才，为老年人谋福利，提升老年人的生活质量。

（2）加强宣传力度，弘扬敬老传统美德 政府可以动员各大媒体拍摄公益广告，组织社区拉横幅，以各种方式宣扬敬老爱老的传统美德，提醒子女多探望父母。

#### 5.2.2 社区养老院方面

（1）提供个性化饮食，增加营养输入 社区养老院很多老年人是因为身体情况不佳才送到社区养老院以得到专业的照料，社区养老院更应注意老年人饮食营养，社区养老院可以在入院时对每位老年人的身体状况及饮食偏好进行调查，在此基础上建立每位老人的健康档案，配备专业的营养师，对有特殊需要的老人进行科学的饮食管理，对老人饮食进行长期指导。定期收集老年人对餐饮的意见，不断完善老年人饮食管理。

（2）宣传锻炼的重要性，提高运动自觉性 规律的身体活动是维持老年人身体健康和减少过早死亡的关键因素。而且，如果老年人长期不进行锻炼，老年人身体很多功能会受损。首先，社区养老院通过普及运动知识、锻炼益处及规律锻炼的可行性促进老年人有规律锻炼的意识；其次，社区养老院可以安排专人带领老年人进行运动锻炼指导，帮助掌握运动技巧，培养锻炼的乐趣，提高锻炼的信心。

（3）提供多种活动参与途径，丰富老年人生活 很多老年人在入住养老院后因为对

自己之前的生活失去了掌控，以及家人朋友关系的丧失。老年人会出现焦虑、抑郁及孤单等负面情绪，举办活动可以为老年人与其他人提供互动机会从而与他们建立关系。首先是要保证院内有一处空间较大活动场所供老年人交流，活动室里面可以放置一些棋牌、适合老年人的书籍、运动健身器材，促进老人之间沟通交流，增进友谊。其次，社区养老院可以与学校或社会义工团体定期举办适合老年人的活动，如唱歌、太极、主题交流会。让老年人在活动中找寻乐趣，体会生命的价值。

（4）劝导子女多看望，给与精神慰藉 平时可组织一些家属集体探亲活动，及时提醒家属来看望老年人。对入住社区养老院的老人，子女应该经常看望和问候老人，这既是子女的义务，也是子女应该履行的责任。子女的看望对老人来说是最开心的事情。同时，社区养老院可以与大学生及社会志愿者经常联系，通过志愿者、义工的陪护，让老年人消除在社区养老院的孤独感，大学生也可以让老年人感受到生活的朝气。

（5）加强与医疗中心的联系 社区养老院老年人的医疗需求很大，社区养老院可以加强与社区卫生服务中心合作，一方面保证老年人生病时能及时得到诊治，另一方面可以根据老年人身体情况请专门的康复师对老年人进康复锻炼。

## 6 研究的创新与不足

### 6.1 研究的创新之处

本研究系统地梳理了目前国内外入住养老机构老人满意度的测评工具,结合我国国情选择了由美国罗切斯特大学 Robinson 教授等开发的养老院入住老年人满意度问卷(Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire)并进行汉化,将其应用于社区养老院入住老人进行调查,证明了其具有良好的信效度。首次对武汉市社区养老院入住老年人满意度进行了测评。

### 6.2 研究的不足之处

由于条件限制,本研究调查样本主要来自湖北省武汉市社区养老院,样本涵盖范围较小,在一定程度上会影响样本的代表性,今后可在不同地域、扩大样本量进行调查。

## 参考文献

- [1] 程良波. 发展社区小型养老机构 保障困难老人养老需求——解读《湖北省民政厅 省发展和改革委员会 省财政厅 省卫生和计划生育委员会 省人力资源和社会保障厅 省住房和城乡建设厅关于加快发展社区养老院的意见》[J]. 社会福利, 2014(04): 15-16.
- [2] 温海红, 王怡欢. “嵌入式”养老院入住老年人的满意度及其影响因素分析——以上海市为例[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 2020, 33(02): 72-79.
- [3] 中华人民共和国国家统计局. 中国统计年鉴[M]. 北京: 中国统计出版社, 2020.
- [4] 杨团. 中国长期照护的政策选择[J]. 中国社会科学, 2016(11): 87-110+207.
- [5] 刘建华. 加快推进人才培养 服务养老服务产业——解读《关于加快推进养老服务业人才培养的意见》[J]. 社会福利, 2014(08): 20-23.
- [6] 武汉市民政局, 社会办养老机构(含社区养老院)一览表, 2020. [http://mzj.wuhan.gov.cn/zwgk\\_918/fdzdgk/gysyjs/shfl/202008/t20200805\\_1415639.shtml](http://mzj.wuhan.gov.cn/zwgk_918/fdzdgk/gysyjs/shfl/202008/t20200805_1415639.shtml).
- [7] 王慧. 医养结合机构入住老年人满意度研究[D]. 江苏大学, 2017.
- [8] Castle N G, Gifford D, Schwartz L B. The CoreQ: Development and Testing of a Nursing Facility Resident Satisfaction Survey[J]. Journal of Applied Gerontology, 2020: 0733464820940871. doi: 10.1177/0733464820940871.
- [9] 陈显友, 蒋军成. 基于成本效益法的武汉市养老模式的评价与比较[J]. 湖北社会科学, 2020(09): 43-54.
- [10] 罗丽娅. 社区养老院专业服务能力面临的发展困境及其提升路径——基于武汉市的实证研究. 南都学坛, 2017. 37(01): 96-101.
- [11] 姚舜. 城市嵌入式社区微型养老院设计研究[D]. 湖北工业大学, 2018.
- [12] 牛昕. 河北省 S 市民办养老机构服务满意度研究[D]. 河北经贸大学, 2018.
- [13] 刘春梅, 杨博涵, 徐咏欣. 养老机构老年人生活满意度的影响因素分析——以北京市的调研为例[J]. 劳动保障世界, 2018(15): 11-12.
- [14] Sharma M K, Narasimha S, Singh P. Battle of royale game: Perspective from Maslow's hierarchy of needs[J]. International Journal of Social Psychiatry, 2021: 0020764021991574. doi: 10.1177/0020764021991574.
- [15] 廖远飞. 聚焦“老有颐养” 打造积极应对人口老龄化的“深圳样本”[J]. 中国民政, 2020(24): 31-33+42.
- [16] 陈申, 崔焱, 李现文, 等. 养老机构失能老人日常生活活动需求未满足状况调查[J]. 护理学杂志, 2017, 32(11): 70-73.
- [17] 田雨同, 张艳, 李宏洁, 等. 河南省医养结合养老机构入住老人未满足需求现状及其影响因素[J]. 医学与社会, 2020, 33(6): 9-13.
- [18] 韩兆彩, 李树苗, 左冬梅. 农村老年人死亡焦虑的测量——基于 DAQ 量表的验证与分析[J]. 人口学刊, 2017, 39(04): 82-92.

- [19] 李浩然, 柳家贤, 周英, 等. 广州市医养结合养老机构高龄失能老人服务需求的质性研究[J]. 中国医药导报, 2019, 16(35): 48-51.
- [20] 罗治安, 罗清平, 罗云, 等. 养老机构老年人康复服务现状及对康复人才需求的调查研究[J]. 中国康复医学杂志, 2018, 33(09): 1081-1086.
- [21] 孟凡昌. 大连市养老院入住满意度影响因素研究[D]. 大连工业大学, 2013.
- [22] 肖玉盛. 农村养老机构入住老人满意度研究[D]. 江西农业大学, 2017.
- [23] 王慧. 医养结合机构入住老年人满意度研究[D]. 江苏大学, 2017.
- [24] Adams, D.L. Analysis of a life satisfaction index. *Journal of gerontology*[J] 1969. 24(4): 470-474.
- [25] Baiyewu O, Jegede RO. Life satisfaction in elderly Nigerians: reliability and factor composition of the life satisfaction Index Z[J]. *Age and Ageing*, 1992, 21(4): 256-261.doi: 10.1093/ageing/21.4.256.
- [26] Diener E D, Emmons R A, Larsen R J, et al. The satisfaction with life scale[J]. *Journal of personality assessment*, 1985, 49(1): 71-75.
- [27] Gutiérrez M, Calatayud P, Tomás J M. Motives to practice exercise in old age and successful aging: A latent class analysis[J]. *Archives of gerontology and geriatrics*, 2018, 77: 44-50.doi: 10.1016/j.archger.2018.04.003.
- [28] Uchmanowicz I, Manulik S, Lomper K, et al. Life satisfaction, job satisfaction, life orientation and occupational burnout among nurses and midwives in medical institutions in Poland: a cross-sectional study[J]. *BMJ open*, 2019, 9(1): e024296. doi: 10.1136/bmjopen-2018-024296.
- [29] Yun YH, Rhee YE, Kang E, Sim JA., The Satisfaction with Life Scale and the Subjective Well-Being Inventory in the General Korean Population: Psychometric Properties and Normative Data. *International journal of environmental research and public health*, 2019. 16(9): 1538. doi: 10.3390/ijerph16091538.
- [30] Ryden MB, Gross CR, Savik K, et al. Development of a measure of resident satisfaction with the nursing home. *Research in nursing & health*, 2000. 23(3): 237-245.doi: 10.1002/1098-240x(200006)23.
- [31] Lee LY, Lee DT, Woo J, et al. Validation of the Chinese version of the satisfaction with the nursing home instrument. *Journal of clinical nursing*, 2006, 15(12): 1574-1582. doi: 10.1111/j.1365-2702.2005.01507.
- [32] Chou SC, Boldy DP, Lee AH. Measuring resident satisfaction in residential aged care. *Gerontologist*. 2001, 41(5):623-31. doi: 10.1093/geront/41.5.623.
- [33] Robinson J P, Lucas J A, Castle N G, et al. Consumer satisfaction in nursing homes: Current practices and resident priorities[J]. *Research on Aging*, 2004, 26(4): 454-480.
- [34] Sikorska-Simmons E. Development of an instrument to measure resident satisfaction with assisted living[J]. *Journal of applied gerontology*, 2001, 20(1): 57-73.
- [35] Holmes SD, Resnick B, Galik E, Gruber-Baldini A, Kusmaul N. Reliability and Validity of the Resident Satisfaction Index in Assisted Living. *Journal of applied*

- gerontology, 2020:733464820943807. doi: 10.1177/0733464820943807.
- [36] Castle N G, Gifford D, Schwartz L B. The CoreQ: Development and Testing of a Nursing Facility Resident Satisfaction Survey[J]. Journal of Applied Gerontology, 2020: 0733464820940871. doi: 10.1177/0733464820940871.
- [37] Plaku-Alakbarova B, Punnett L, Gore R J, et al. Nursing home employee and resident satisfaction and resident care outcomes[J]. Safety and Health at Work, 2018, 9(4): 408-415. doi: 10.1016/j.shaw.2017.12.002.
- [38] Castle N, Engberg J, Men A. Satisfaction of discharged nursing home residents[J]. Journal of Applied Gerontology, 2018, 37(10): 1225-1243. doi: 10.1177/0733464816656095
- [39] Spangler D, Blomqvist P, Lindberg Y, et al. Small is beautiful? Explaining resident satisfaction in Swedish nursing home care. BMC health services research, 2019. 19(1) 1-12. doi: 10.1186/s12913-019-4694-9.
- [40] 柳红娟. 山东省老年人养老模式选择意愿及影响因素分析[D]. 山东大学, 2019.
- [41] 陈宇婧, 王秋琴, 丁欢, 等. 我国城市社区"自助—互助"养老模式的研究进展[J]. 中华现代护理杂志, 2019, 25(05): 650-652.
- [42] 王贝芬. 社会化养老模式研究综述与展望[J]. 天府论, 2014(03): 118-123.
- [43] 崔树义, 田杨. 养老机构发展“瓶颈”及其破解——基于山东省45家养老机构的调查[J]. 中国人口科学, 2017(02): 115-125+128.
- [44] 杨良琴, 鞠梅, 刘晓楚. 老年人机构养老适应评估工具的研究进展[J]. 护理学报, 2019, 26(20): 20-23
- [45] 罗梦婷, 周尚意, 江攀. 京津冀养老院区域协同发展空间范围分析[J]. 地域研究与开发, 2018, 37(02): 58-62+68.
- [46] 赵大鹏. 社区养老院建设中的“邻避现象”及其思考——以上海X居委会为例[J]. 劳动保障世界, 2017(02): 22-23.
- [47] 程智, 张红萍. 武汉市社区养老院现状及社区老人养老需求分析. 中西医结合护理(中英文) [J], 2020. 6(10): 166-170.
- [48] 袁妙戡. 养老机构选址、规模及功能定位对医养结合模式选择的影响——基于扎根理论的探索性分析[J]. 南方人口, 2018, 33(05): 52-62.
- [49] 张志芳, 林荣金, 林志明, 等. 医养结合养老院老人生活满意度、孤独症及其影响因素研究[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(16): 33-36.
- [50] 刘婷婷, 陈江琼, 张迎迎, 等. 天津市养老机构老人生活状态及满意度调查研究[J]. 护士进修杂志, 2018, 33(02): 177-180.
- [51] 董红亚. 中国特色养老服务模式的运行框架及趋势前瞻[J]. 社会科学辑刊, 2020 (04): 107-114.
- [52] 于彦华. 医养结合机构满意度评价指标体系构建研究[D]. 青岛大学, 2017.
- [53] 温海红, 王怡欢. “嵌入式”养老院入住老年人的满意度及其影响因素分析——以上

- 海市为例[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 2020, 33(02): 72-79.
- [54] 韩伟斌, 孙凤仙. 上海市泥城社区养老院老年人生活满意度调查[J]. 上海预防医学, 2014, 26(04): 203-204.
- [55] 高爽, 杨陆, 彭涛. 国外医养结合养老模式研究进展[J]. 护理学杂志, 2021, 36(03): 17-20.
- [56] 赵春飞. 国外应对老龄化的经验和启示[J]. 中国经贸导刊, 2017(27): 59-62.
- [57] Nomura Y, Okada A, Kakuta E, et al. Consistency of supplied food and dentition status of the elderly in residential care homes. *BMC Oral Health*. 2019, 19(1): 74. doi: 10.1186/s12903-019-0770-0.
- [58] Poey J L, Hermer L, Cornelison L, et al. Does Person-Centered Care Improve Residents' Satisfaction with Nursing Home Quality? *Journal of the American Medical Directors Association*, 2017, 18(11): 974-979. doi: 10.1016/j.jamda.2017.06.007.
- [59] Spangler D, Blomqvist P, Lindberg Y, et al. Small is beautiful? Explaining resident satisfaction in Swedish nursing home care[J]. *BMC health services research*, 2019, 19(1): 1-12. doi: 10.1186/s12913-019-4694-9.
- [60] 孙振球, 医学统计学. 第4版. 2019, 北京: 人民卫生出版社.
- [60] Hambleton R K, Swaminathan H, Algina J, et al. Criterion-referenced testing and measurement: A review of technical issues and developments[J]. *Review of Educational Research*, 1978, 48(1): 1-47.
- [61] 方积乾, 生存质量测定方法及应用. 2000, 北京: 北京医科大学出版社.
- [62] 贾培培, 南昌市空巢老人养老服务需求调查问卷的编制及现状研究, 南昌大学, 2016.
- [63] Bandalos D L, Finney S J. Factor analysis: Exploratory and confirmatory[M]//The reviewer's guide to quantitative methods in the social sciences. Routledge, 2018: 98-122.
- [64] Thøgersen-Ntoumani C, Wright A, Quested E, et al. Protocol for the residents in action pilot cluster randomised controlled trial (RiAT): evaluating a behaviour change intervention to promote walking, reduce sitting and improve mental health in physically inactive older adults in retirement villages. *BMJ Open*. 2017, 7(6): e015543. doi: 10.1136/bmjopen-2016-015543.
- [65] 邓慧慧, 王瀛娴. 我国老年人口受教育水平与教育对策分析[J]. 中国成人教育, 2018(08): 116-118.
- [66] 孟庆玲. 如何为离退休人员提供精准服务. 人力资源, 2020(24): 119-121.
- [67] 李琳. 社会养老服务机构发展运行的路径优化分析. 贵阳市委党校学报, 2017(01): 55-59.
- [68] 谷丽, 周游, 阎慰椿, 依托社区的养老院连锁经营模式研究. 华中农业大学学报(社会科学版), 2015(05): 103-109.
- [69] De Boer B, Beerens H C, Katterbach M A, et al. The Physical Environment of Nursing Homes for People with Dementia: Traditional Nursing Homes, Small-Scale Living Facilities, and Green Care Farms. *Healthcare (Basel)*. 2018, 6(4):137. doi:

10.3390/healthcare6040137.

- [70] 靳永爱, 周峰, 翟振武. 居住方式对老年人心理健康的影响——社区环境的调节作用[J]. 人口学刊, 2017, 39(03): 66-77
- [71] 黄芳英, 陈娇娇, 邹幼清, 等. 广州市养老院老年人规律锻炼影响因素[J]. 中国老年学杂志, 2020, 40(04): 876-880.
- [72] 肖建英, 姜土生, 青秋蓉, 等. 中国养老护理员职业能力提升路径——基于养老照护工作的科学性、技术性、服务性、社会性视角[J]. 中国老年学杂志, 2019, 39(08): 2034-2038.
- [73] 郭林. 中国养老服务70年(1949—2019): 演变脉络、政策评估、未来思路[J]. 社会保障评论, 2019, 3(03): 48-64.
- [74] 黄惠, 詹国辉. 新冠肺炎疫情笼罩下的养老院: 处境、问题与抉择[J]. 人口与社会, 2020, 36(06): 50-57.
- [75] 杨璐, 金雨相, 李思童, 等. 现代医养结合型养老院中老人对养老院的期望与需求[J]. 齐鲁护理杂志, 2018, 24(17): 42-44.
- [76] 张鑫, 宋捷, 于英慧, 等. 养老院老年人膳食营养素摄入与营养不良[J]. 中国老年学杂志, 2019, 39(04): 959-961.
- [77] 青连斌. 老年人在养老院过得幸福吗——关于养老院入住老年人状况的调查. 中共中央党校学报, 2017. 21(04): 120-128.
- [78] 柏祯雪. 泰安市农村敬老院入住老人照护满意度研究, 山东农业大学, 2019.
- [79] Kuzuya M. Nutritional status related to poor health outcomes in older people: Which is better, obese or lean? *Geriatrics & gerontology international*, 2021. 21(1): 5-13. doi: 10.1111/ggi.14088.
- [80] 罗治安, 罗清平, 罗云, 等. 养老机构老年人康复服务现状及对康复人才需求的调查研究[J]. 中国康复医学杂志, 2018, 33(09): 1081-1086.
- [81] Barken R, Lowndes R. Supporting Family Involvement in Long-Term Residential Care: Promising Practices for Relational Care. *Qualitative Health Research*, 2017. 28(1): 60-72. doi: 10.1177/1049732317730568.
- [82] 王莹. 辽宁省贫困地区养老机构服务质量满意度影响因素的研究, 锦州医科大学, 2017.
- [83] 尹亚妮, 李新影. 养老机构护理人员职业倦怠现状及相关因素分析[J]. 中国护理管理, 2020, 20(02): 215-221.
- [84] 王雅静, 黄海静. 老年人行为活动及光环境满意度调研分析——以重庆地区养老院为例[J]. 照明工程学报, 2017, 28(04): 47-54.
- [85] 程翔宇. 居住安排与老年人生活质量——基于CLHLS数据的实证研究[J]. 社会保障研究, 2016(01): 31-37.
- [86] Li J, Ma Q, Chan AH, Man SS. Health monitoring through wearable technologies for older adults: Smart wearables acceptance model. *Applied Ergonomics*, 2019. 75:

162-169.doi: 10.1016/j.apergo.2018.10.006.

[87] Goloshumova G S, Albakova Z A M, Marchev K V, et al. The interrelation of environmental and social factors and man's mental health[J]. Ekoloji, 2019, 28(107): 6013-6016.

[88] Gardner W, States D, Bagley N. The Coronavirus and the Risks to the Elderly in Long-Term Care. Journal of aging & social policy, 2020. 32(4-5):310-315. doi: 10.1080/08959420.2020.1750543.

## 致 谢

转眼间，三年的研究生学习生涯即将结束，回望往昔，思绪万千。值此论文完成之际，谨向敬爱的张红萍导师致以崇高的敬意和衷心的感谢！谢谢张老师在论文写作过程中给予的支持与指导。您学业上的谆谆教诲、严格要求，生活上关怀备至，言传身教至今历历在目。张老师严谨求实的态度、一丝不苟的作风、精益求精授予学生做人、做学问之道，给学生树立了榜样，让学生终身受益无穷。

感谢武汉市中心医院校外导师燕菊萍对论文的悉心指导，您不仅帮忙找汉化的专家、帮忙联系做调查的社区养老院，实习期间也会给予学生很多关照，谢谢您！

由衷感谢周威、李琦、陈靖、刘文斌老师在开题时提出的宝贵意见。

感谢袁剑云、郭欣颖、周慧芳、孔令磷、申红、罗菊英、巩莹、张侠、黎莉、燕菊萍老师、靳帅、边彦慧博士对论文汉化过程的帮助。

感谢辅导员胡海老师，感谢您在研究生涯给予的帮助。

感谢师姐王玮、胡秀娟、殷梦琪、师妹赵银双、同学王芬、熊思敏、任华、刘丽明在学习期间给予的鼓励和支持，和你们在一起的时光很开心，十分感谢有你们相伴。衷心祝你们学业有成，生活愉快。感谢我的朋友李豪杨在我需要的时候及时给与帮助，耐心开导我。

感谢父母二十多年来的悉心培养和教育，在我求学路上的无私奉献和默默付出。同时也要感谢我所有的亲人，谢谢你们一直在背后支持和鼓励。

感谢社区养老院负责人对调查的支持，感谢各位老人收集资料期间的支持和配合。

感谢所有的相遇，山高路远，我们更高处见！

## 附录 A

### 养老院入住老年人满意度问卷授权

RE: Asking for your permission to translate scale into chinese

Stephen Crystal

[详情](#)

Thank you for your interest. I am happy to authorize you to translate the scale into Chinese and use it in your research. I would be very interested in seeing results of the research. Best wishes with your study!!! Best,  
Stephen Crystal

---

**From:** 程智 < >

**Sent:** Thursday, July 16, 2020 [6:02 AM](#)

**To:** scrystal < >

**Subject:** Asking for your permission to translate scale into chinese

## 附录 B

### Consumer Satisfaction in Nursing Home Questionnaire

Content	completely disagree	disagree	uncertainty	agree	completely agree
Domain 1 Activities					
Getting out (trips)					
Religious activities					
Enough activities available					
Variety of activities					
Outdoor activities					
Domain 2 Care and services					
Enough staff					
Timely response					
Good medical care					
Good therapy					
Good personal care					
Steady staff					
Keeping on top of everything/looking out for residents' health					
Good grooming services					
Domain3 Caregivers					
Good/nice staff (treat you with dignity and respect)					
Well-trained/capable staff					
Listen to you					
Treat you as an individual					
Treat you as an adult					
Provide caring care					
Domain4 Environment					
Homelike					
Clean					
Quiet					
No bad odors					
Nice residents, especially roommates					
Close proximity to family and friends					

Domain5 Meals					
Good food that you like					
Good variety of food choices					
Good food service					
Domain6 Well-being					
Freedom to make choices					
Privacy					
Getting results with problems					
Good security					
Atmosphere conducive to developing and maintaining good relationships (e.g., family contact, room with spouse, family like nursing home)					
Opportunities to get things off your chest (speak your mind)					

## 附录 C

## 养老院入住老年人满意度问卷

请根据自身情况，在最符合您想法或实际情况的程度下打“√”。

	项目	完全不同意	有些不同意	中立	有些同意	完全同意
活动	1. 您可以外出（主要指旅游）					
	2. 这里提供宗教仪式活动					
	3. 您有足够的活动机会					
	4. 这里活动多种多样					
	5. 您可以去室外活动					
护理与服务	6. 这里有充足的工作人员					
	7. 您总是能得到及时回应					
	8. 这里有良好的医疗照护					
	9. 这里有良好的治疗					
	10. 您生活上可以获得良好的照料					
	11. 这里有稳定的员工队伍					
	12. 关注入住老人的健康					
照顾者	13. 您可以获得良好的修饰打扮服务					
	14. 这里工作人员很友好，尊敬您					
	15. 这里的工作人员训练有素					
	16. 工作人员愿意倾听					
	17. 把您当做独立的个体对待，满足您的个性化需求					
	18. 把您当做一个成年人对待，尊重您的意见					
环境	19. 提供贴心的护理					
	20. 像家一样					
	21. 干净					
	22. 安静					
	23. 无异味					
	24. 这里的老人很友好，尤其是室友					
餐饮	25. 这里靠近家人和朋友，方便他们探望					
	26. 提供您喜欢的美味食物					
	27. 您的食物选择多样					
	28. 这里有良好的餐饮服务					

幸福	29. 您有做选择的自由					
	30. 您的隐私受到保护（如大小便及洗澡时遮挡）					
	31. 您有问题时能获得解决					
	32. 我觉得住在这里有安全感					
	33. 这在这里和同伴们有良好的关系（如：和配偶可以同住，与别人聊得来，有人陪着等）					
	34. 您有机会倾诉心理的一些事					

## 附录 D

## 社区养老院入住老人一般资料调查表

尊敬的爷爷/奶奶:

您好!下面是一般资料调查问卷,请您仔细阅下列陈述,勾选最符合您实际情况的选项。本调查是不记名方式,我们保证对于您所填写的内容绝对保密并仅限于本课题研究,请您放心如实回答问题。感谢您的支持与配合。  
请根据您的自身情况,在最符合您情况的选项上打“√”

一、基本信息			
1. 性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	2. 年龄	_____周岁
3. 入住时长	<input type="checkbox"/> 1-6月 <input type="checkbox"/> 7-11月 <input type="checkbox"/> 1-3年 <input type="checkbox"/> 大于3年		
4. 文化程度	<input type="checkbox"/> 文盲 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 高中或中专 <input type="checkbox"/> 大专及以上		
5. 退休前职业	<input type="checkbox"/> 公务员 <input type="checkbox"/> 事业单位人员 <input type="checkbox"/> 企业人员 <input type="checkbox"/> 经商\自由贸易者 <input type="checkbox"/> 服务人员 <input type="checkbox"/> 工人\农民 <input type="checkbox"/> 无业 <input type="checkbox"/> 其他_____		
6. 婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 丧偶		
7. 子女数量	<input type="checkbox"/> 0个 <input type="checkbox"/> 1个 <input type="checkbox"/> 2个 <input type="checkbox"/> 3个 <input type="checkbox"/> 4个及以上		
8. 自觉健康状况	<input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 比较不健康 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 比较健康 <input type="checkbox"/> 健康		
9. 您目前患有的疾病 (可多选)	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 高血压 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 冠心病 <input type="checkbox"/> 脑卒中 <input type="checkbox"/> 高脂血症 <input type="checkbox"/> 慢性呼吸系统疾病 <input type="checkbox"/> 其他_____		
10. 日常消费来源(可多选)	<input type="checkbox"/> 退休金 <input type="checkbox"/> 子女赡养费 <input type="checkbox"/> 亲戚资助 <input type="checkbox"/> 储蓄 <input type="checkbox"/> 其他		
11. 每月缴费费用	<input type="checkbox"/> 2000以下 <input type="checkbox"/> 2000-2999 <input type="checkbox"/> 3000-3999 <input type="checkbox"/> 4000及以上		
12. 经济状况主观感受	<input type="checkbox"/> 有余 <input type="checkbox"/> 大致够用 <input type="checkbox"/> 困难		
13. 亲友探访频率	<input type="checkbox"/> 几乎每天 <input type="checkbox"/> 至少每周一次 <input type="checkbox"/> 至少每月一次 <input type="checkbox"/> 至少每三个月一次 <input type="checkbox"/> 至少每六个月一次 <input type="checkbox"/> 其它_____		
14. 入住社区养老院的主要原因	<input type="checkbox"/> 家中无人照料 <input type="checkbox"/> 与家人居住不便 <input type="checkbox"/> 社区养老院医疗、居住条件好 <input type="checkbox"/> 想与人同龄人交往 <input type="checkbox"/> 其他		
15. 您愿意向有需要的老年人推荐这里吗?	<input type="checkbox"/> 非常不愿意 <input type="checkbox"/> 不愿意 <input type="checkbox"/> 不清楚 <input type="checkbox"/> 愿意 <input type="checkbox"/> 非常愿意		
16. 您最希望这里哪方面进行改善?	<input type="checkbox"/> 活动 <input type="checkbox"/> 护理与服务 <input type="checkbox"/> 照顾者 <input type="checkbox"/> 环境 <input type="checkbox"/> 餐饮		

## 附录 E

## Barthel 指数评定量表

1. 进食 (10分)	<input type="checkbox"/> 可独立进食(10分) <input type="checkbox"/> 需部分帮助(5分) <input type="checkbox"/> 需极大帮助或完全依赖他人(0分)
2. 洗澡 (5分)	<input type="checkbox"/> 准备好洗澡水后,可自己独立完成(5分) <input type="checkbox"/> 在洗澡过程中需他人帮助(0分)
3. 修饰 (5分)	<input type="checkbox"/> 可自己独立完成(5分) <input type="checkbox"/> 需他人帮助(0分)
4. 穿衣 (10分)	<input type="checkbox"/> 可独立完成(10分) <input type="checkbox"/> 需部分帮助(能自己穿或脱,但需他人帮助整理衣物,系扣子,拉拉链,系鞋带等)(5分) <input type="checkbox"/> 需极大帮助或完全依赖他人(0分)
5. 控制大便 (10分)	<input type="checkbox"/> 可控制大便 <input type="checkbox"/> 偶尔失控 <input type="checkbox"/> 完全失控
6. 控制小便 (10分)	<input type="checkbox"/> 可控制大便 <input type="checkbox"/> 偶尔失控 <input type="checkbox"/> 完全失控
7. 如厕 (10分)	<input type="checkbox"/> 可独立完成(10分) <input type="checkbox"/> 需部分帮助(需他人搀扶,需他人帮忙冲水或整理衣裤等)(5分) <input type="checkbox"/> 需极大帮助或完全依赖他人(0分)
8. 转移 (15分)	<input type="checkbox"/> 可独立完成(15分) <input type="checkbox"/> 需部分帮助(需他人搀扶或使用拐杖)(10分) <input type="checkbox"/> 需极大帮助(较大程度上依赖他人搀扶和帮助)(5分) <input type="checkbox"/> 完全依赖他人(0分)
9. 平地行走 (15分)	<input type="checkbox"/> 可独立在平地上行走45m(15分) <input type="checkbox"/> 需部分帮助(需他人搀扶,或使用拐杖、助行器等辅助用具)(10分) <input type="checkbox"/> 需极大帮助(行走时较大程度依赖他人搀扶,或坐在轮椅上自行在平地上移动)(5分) <input type="checkbox"/> 完全依赖他人(0分)
10. 上下楼梯 (10分)	<input type="checkbox"/> 可独立上下楼梯(10分) <input type="checkbox"/> 需部分帮助(需扶楼梯,他人搀扶,或使用拐杖等)(5分) <input type="checkbox"/> 需极大帮助或完全依赖他人(0分)
总分	

## 附录 F

### 专家文化调试及内容效度指数测评表

尊敬的专家：

您好！

我是武汉轻工大学医学技术与护理学院 2018 级护理研究生程智。我的毕业论文课题是“社区养老院入住老年人满意度调查及其影响因素分析”，目前国内缺乏养老院老人满意度测评工具，因此对英文版养老院入住老年人满意度问卷进行了汉化，目前需要进行文化调试及内容效度评价，我们得知您在老年护理/社区护理领域中具有较高的造诣，因此真诚地邀请您作为文化调试及内容效度评价专家，您的意见将作为我们形成科学的量表的重要依据。该问卷已获得问卷作者美国罗格斯大学 Dr. Stephen Crystal 授权，本问卷用于评估养老院老年人满意度，该问卷总共 34 个条目，分为 6 个维度：活动（5 个条目）、护理与服务（8 个条目）、照顾者（6 个条目）、环境（6 个条目）、食物（3 个条目）、幸福感（6 个条目）。问卷所有的条目采用 Likert5 级评分法，1 分=“完全不同意”，2 分=“不同意”，3 分=“不确定”，4 分=“同意”，5 分=“完全同意”。总分为各条目得分之和，得分越高表明社区养老院老人的居住满意度评价越高。

本咨询表有两个部分，第一部分是社区养老院满意度专家测评及文化调试表，表格包括原英文问卷以及最终的中文版。请您审核新问卷与原问卷的等价性及新问卷是否符合中文语言习惯及护理文化背景，若条目有表述不当之处，请提出您的修改意见（文化调试）；也请您根据您的专业理论知识和临床工作经验判断本问卷条目是否与要测量的变量相契合、是否包括足够的项目而且有恰当的内容分配比例给出您宝贵的意见（内容效度测评）。第二部分是专家情况调查表，请您根据您的实际情况填写，我们对您填写的信息均会保密。您的建议对我们非常重要，真诚希望您提出宝贵的意见。

衷心感谢您的支持与帮助，祝工作顺利！

武汉轻工大学医学技术与护理学院护理研究生：程智

导师：张红萍

2020 年 8 月

## 附录 G

### 专家基本情况调查表

表 G.1 专家基本情况

姓名		职称	
年龄		职务	
学历		工作年限	
电话		研究领域	
E-mail			
工作单位			

表 G.2 专家填表判断依据

填表说明：请您在合适的栏目中打“√”。

判断依据	专家自我评价（依据程度）		
	大	中	小
实践经验			
理论知识			
参考国内外资料			
主观感觉			

表 G.3 专家对填表内容的熟悉程度

填表说明：请您在合适的栏目中打“√”。

熟悉程度	很熟悉	较熟悉	一般	不太熟悉	不熟悉
专家自评					

## 攻读学位期间的研究成果

### 发表论文

[1]程智,张红萍. 武汉市社区养老院现状及社区老人养老需求分析[J]. 中西医结合护理(中英文), 2020, 6(10):166-170.

[2]程智,张红萍,燕菊萍,等. 双任务训练对帕金森患者步态障碍影响的 Meta 分析[J]. 护理与康复(录用待刊)

[3]赵银双,张红萍,燕菊萍,程智,等. 老年人牙周治疗对其心血管疾病影响的 Meta 分析. 循证护理(录用待刊)

### 获奖成果

[1]程智,张红萍,燕菊萍,赵银双,王芬,双任务训练对帕金森患者步态障碍影响的 Meta 分析, 2020/10, 广东省学位委员会办公室(南方医科大学南方医院), 广东省研究生学术论坛-临床证据转化应用中获优秀循证论文三等奖。

### 参与课题

2018 武汉轻工大学校立科研项目: 2018XZ07

2019 年省人文项目: 19Y077