

# 福州市住院患者陪护服务供求状况研究

赖玉明,郑彩访,孙伟航,赵颖,王方刃  
福建医科大学公共卫生学院,福建 福州 350108

**摘要:**目的:了解住院患者陪护服务供求状况,以期政府优化陪护服务管理提供依据。方法:采用自制调查表进行调查,EpiData录入数据并用SPSS22.0处理。结果:陪护服务供求矛盾主要体现在护工培训率低且培训效果有限、文化程度偏低且医学知识和护理技术欠缺难以满足患者需求,护工社会保障和监督管理制度亟待完善。结论:为解决住院患者陪护服务的供求矛盾,政府部门应积极完善护工的培训制度、保障制度和管理制度。

关键词:陪护服务;供求;住院患者

中图分类号:R192.9

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2018)02-131-005

doi:10.7655/NYDXBSS20180211

随着医疗改革进程的推进,医疗服务范围逐步扩大,但据统计资料显示,我国医院护士与床位之比为1:2.5,有的医院甚至不到1:3,护士严重不足无法实现一对一的护理<sup>[1]</sup>。因此陪护服务行业逐渐兴起并迅速发展。此后我国陪护服务的供给和需求均日益增多,但缺乏相对完善的管理制度。2013年国家卫计委召开的康复与护理工作会上指出加强护工队伍的规范管理,完善护工队伍建设体系,明确护工服务内涵和服务标准将会是卫生系统近期的工作重点之一<sup>[2]</sup>。2014年12月福建省为推动规范医院护工管理工作深入开展,将规范医院护工管理试点范围由原来的13所试点医院扩大至全省三级医院<sup>[3]</sup>。为研究试点工作后陪护服务供给是否足以适应住院患者陪护服务需求,探究陪护服务供给方针对住院患者的需求可以做出哪些方面的改进,本研究组在福州地区开展相关调查研究,以期政府部门优化陪护服务管理提供理论依据,现将调查结果报道如下。

## 一、对象与方法

### (一)研究对象

2016年10月至2017年7月期间,采用随机抽样方式选取福州地区6所三级医院,并在6所医院内按照每个楼层的床位号尾数随机抽取623名住院患

者和患者所聘请的245名护工为调查对象(年龄≥18岁),同时征得被调查对象的同意,自愿参与本次调查。

### (二)调查工具

本研究采用自制的调查表《住院患者陪护服务供求状况研究调查表(针对住院患者)》(I类调查表)和《住院患者陪护服务供求状况研究调查表(针对护工)》(II类调查表)进行调查。调查表是在前期对相关文献仔细阅读的基础上,由调查组成员编写,并在3所福州市内三级医院预调查后修改完成。I类调查表信度Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.837,效度为0.807;II类调查表信度Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.811,效度为0.909。

### (三)调查方法

由统一培训过的6名研究组成员负责向调查对象发放调查表,采用自填调查表和结构式访谈法相结合的方式进行调查,并在调查当天回收调查表。I类调查表发放623份,回收有效调查表600份,有效回收率96.3%;II类调查表发放245份,回收有效调查表237份,有效回收率96.7%。

### (四)统计学方法

应用EpiData软件双录入调查表,并利用SPSS 22.0统计学软件进行数据处理,计数资料用百分比表示,组间比较使用 $\chi^2$ 检验,以 $\alpha = 0.05$ 为检验水准。

基金项目:福建医科大学国家级大学生创新创业训练计划项目“住院患者陪护服务供求状况研究”(201610392021)

收稿日期:2017-12-28

作者简介:赖玉明(1994—),女,福建漳州人,本科在读;王方刃(1964—),男,福建福州人,学士,副教授,研究方向为社会学,通信作者。

## 二、结果

### (一)调查对象基本情况

600例住院患者,男397例,女203例;年龄20~83岁(平均年龄52.22岁)。237例护工,男150例,女87例;年龄31~64岁(平均年龄49.87岁)。

### (二)住院患者现有陪护服务实际情况

600例住院患者中有272例患者住院期间聘请过护工,聘请率45.3%。其所聘请的护工基本情况如表1。住院患者聘请护工有50.0%是医院介绍提供的,护工培训率较低,工作时间大多数为1~12小时/天,价格约一半集中在151~200元/天。

表1 住院患者所聘请的护工基本情况

调查内容	人数(例)	百分比(%)
护工聘请途径		
医院介绍提供	136	50.0
家政公司	126	46.3
病友推荐	5	1.8
其他	5	1.8
护工是否有过培训		
是	106	39.0
否	124	45.6
不清楚	42	15.4
护工陪护时间(小时/天)		
1~12	238	87.5
13~24	34	12.5
所请护工价格(元/天)		
≤150	78	28.7
151~200	153	56.3
200~250	39	14.3
>250	2	0.7

### (三)住院患者陪护服务需求意愿

由表2可知,住院患者对护工的文化程度要求较高,86.8%选择中专/高中及以上。最看重护工的服务态度(89.2%),其次是专业水平(74.5%),再次是价格情况(55.2%)。而对于陪护服务内容的需求最大的是日常生活护理(88.0%),其次是要求护工能够针对不同病种采取不同的护理知识和技术(81.7%),再次是需要护工能够遵医嘱提供饮食(70.5%),对于护工提供心理支持和疏导的需求也较大(68.7%)。一半以上的住院患者介意护工的性别,更希望是由同性护工照顾自己,且男性住院患者比女性患者更介意护工性别,差异有统计学意义( $P<0.05$ )。对陪护时间的需求76.0%选择12小时/天之内;但更希望陪护价格低一些,74.2%可以接受200元/天以内的价格水平。由卡方分析可知,住院患者的性别、年龄、是否有家属照顾及其身体自理情况对其是否聘请护工的影响具有统计学意义( $P<0.05$ )。

### (四)护工供给基本情况

由表3可知,63.7%的护工文化程度在初中及以下,仅有1.3%的护工为专科及以上学历;93.7%护工

表2 住院患者陪护服务需求意愿基本情况

调查内容	人数(例)	百分比(%)
文化程度要求		
专科及专科以上	269	44.8
中专/高中	252	42.0
初中及初中以下	14	2.3
没有要求	65	10.8
最看重的品质(多选)		
服务态度	535	89.2
专业水平	447	74.5
价格情况	331	55.2
自身卫生状况	165	27.5
其他	12	2.0
陪护服务内容需求(多选)		
日常生活护理	528	88.0
针对不同病种采取不同护理知识和技术	490	81.7
遵医嘱提供饮食	423	70.5
心理支持,开导患者	412	68.7
其他	5	0.8
是否介意护工性别		
介意	347	57.8
不介意	253	42.2
陪护时间需求(小时/天)		
1~12	456	76.0
13~24	144	24.0
可接受陪护价格(元/天)		
≤150	225	37.5
151~200	220	36.7
200~250	146	24.3
>250	9	1.5

的工作年限是3年内,说明护工流动性很大;有77.6%的护工是因为家庭经济原因选择从事护工行业,仅0.4%的护工是因为热爱护工行业而选择从事此行业;68.4%护工属于医院护理员管理中心,其次是医院外护工公司(29.1%);护工是否培训所占比例差别不大,但参加过培训的护工95.4%是由医院护理员管理中心提供培训,说明由医院管理的护工培训率更高。由卡方分析可知,护工的性别、文化程度及其所属单位对其是否参加培训的影响有统计学意义( $P<0.05$ )。

由表4可知,70.9%的护工所陪护的对象是由所在工作单位分配的,有25.3%是由住院患者主动联系的;69.6%的护工介意陪护对象的性别,男性护工比女性更介意陪护对象的性别,差异具有统计学意义( $P<0.05$ );仅24.1%的护工能够针对不同病种采取不同护理知识和技术;72.2%的护工日平均收入在200元以内。

## 三、讨论

(一)护工文化程度偏低,与住院患者需求有显著差别

本调查显示,63.7%的护工文化程度在初中及

表3 护工个人情况

调查内容	人数(例)	百分比(%)
文化程度		
初中及以下	151	63.7
中专/高中	83	35.0
专科及以上	3	1.3
从业时间(年)		
<1	167	70.5
1~3	55	23.2
3~5	15	6.3
从业原因		
家庭经济原因	184	77.6
他人推荐	45	19.0
待遇高	7	3.0
热爱这个工作	1	0.4
所属单位		
医院护理员管理中心	162	68.4
医院外护工公司	69	29.1
其他	6	2.5
是否有过培训		
是	131	55.3
否	106	44.7
培训渠道		
医院护理员管理中心	125	95.4
培训机构	4	3.1
受聘公司	2	1.5

表4 护工陪护服务情况

调查内容	人数(例)	百分比(%)
如何联系陪护对象		
工作单位分配	168	70.9
陪护对象主动联系	60	25.3
其他	9	3.8
是否介意陪护对象性别		
是	165	69.6
否	72	30.4
陪护服务内容(多选)		
日常生活护理	236	99.6
心理疏导	197	83.1
提供适当的饮食	173	73.0
针对不同病种采取不同护理知识和技能	57	24.1
日陪护时间(小时/天)		
1~12	172	72.6
13~24	65	27.4
日平均收入(元/天)		
≤150	127	53.6
151~200	44	18.6
200~250	61	25.7
>250	5	2.1

以下,仅有1.3%的护工拥有专科及以上学历。但是,患者对护工文化程度的要求是较高的,有86.8%的住院患者希望护工文化程度在中专/高中及以上。有研究表明,学历在初中及以下的护工占91.27%,没有基础医学知识,素质参差不齐也难以提高<sup>[4]</sup>。护工的文化程度普遍偏低、流动性大与目前护工行业没有统一的行业准入标准关系十分密

切,而护工文化程度供求显著不对等更加反映了护工行业准入标准较低,其知识和技能的缺陷或只能通过系统完整的培训来提高。

#### (二)护工陪护服务内容难以满足患者需求

本调查发现,护工陪护服务工作内容局限于日常生活照料和简单搭配患者饮食,缺乏针对不同疾病采取不同护理技术的能力,且其对患者的心理疏导作用极其有限。住院患者最大需求是日常生活护理,但也强烈需要护工能够针对不同病种采取不同的护理技术,并且希望护工能够提供心理支持和疏导。这表明护工陪护服务工作内容难以满足患者需求。本调查中总体护工培训率只达到了50%,医院护理员管理中心护工的培训率则较高,有78.4%。但访谈中发现其培训大都只是上岗前无周期不系统的简单培训,没有统一的培训和考核标准。有调查显示<sup>[5]</sup>,目前我国没有针对护工管理的法律法规,甚至没有一所专门提供护工岗前培训的学校,即使有培训也只是由医院和其他护理部门组织培训,培训内容单一且浅薄,没有专用教材,且由于市场需求较大,不经培训便上岗的现象随处可见。笔者认为护工陪护服务内容的局限与目前的护工行业的培训制度不完善有着密切联系,护工的培训制度亟待完善。

#### (三)护工年龄大,收入和社会福利无保障

调查中发现,护工年龄普遍较大,平均年龄接近50岁,而且有77.6%是因为家庭经济原因经他人介绍后选择从事护工行业。访谈时发现绝大多数护工迫于难以单独联系陪护对象,因而加入某些护工公司成为没有编制的临时工,与公司之间只存在公司介绍陪护对象并抽成的关系。而医院护理员管理中心则是外包给医院外的护工公司。实质上护工所属单位设置只是便于管理,并没有相应的编制,也没有签订具有法律效应的协议,这使得护工管理上无法实现真正的法制化。权责不明,这不仅不利于维护护工的社会福利和保障,一旦发生纠纷事件,这也将造成医院、住院患者和护工责任难以划分清楚,十分不利于保障三者的权益。

#### (四)医院护工群体的管理欠规范

目前医院护工的管理十分不规范,虽然在规范医院护工管理试点工作开展后,试点医院均制订了医院护理员的工作职责、标准和范围,护工服务和收费标准等标准化规定,但由于医院护理员管理中心采用外包制度,而护工公司对护工的管理力度和重视程度不够,导致并没有相关人员监管护工是否认真履行职责,也没有相应的管理规定说明如何对护工的工作进行考核和评价,更没有针对护工表现情况进行处理的明文规定。从医院护理部角度出发的调查显示,福州市内8所三级医院中仅1所医

院的护工是由医院统一招聘的,仅2所医院的护工是由医院统一管理,而仅1所医院有护工考核制度<sup>[6]</sup>。不规范的管理使得医院职工对护工的整体满意度不高,护士尤甚。顾桐语等<sup>[7]</sup>调查发现护士对护工工作的满意度不高,在满意度的6个方面及总体评价上均没有达到50%的水平。因此,如何对护工的管理制度进行完善也是当前住院患者陪护服务中亟待解决的问题。

#### 四、对 策

在当今社会条件下,陪护服务供给和需求之间的相互联系、相互制约、相互矛盾的关系更加凸显了改善住院患者陪护服务供求状况的紧迫性。对比上述研究资料中住院患者的陪护需求和护工的供给情况可知,目前医院护工的培训考核效果不佳且监督管理力度不够,各方面均难以满足住院患者的需求;此外护工的权责保障系统更是亟待完善。故据此提出如下对策建议。

##### (一)护工培训考核制度标准化

建议相关部门加强医院护工的岗前培训,出台关于医院护工培训的相关政策和法规,如统一培训教材和培训时长、鼓励社会开办具备资质和条件的护工培训机构或者成立护工培训中心、确定培训师资、明确考核标准等;并需在岗前培训中对护工从业者身体健康状况进行检查、对其个人卫生习惯进行整改,大力宣讲预防医院感染等知识,以减少医院感染的发生;还可进行岗中定期培训等,确保护工工作技能的稳步提升;并且应加强对中断护工工作一定时间人员的再培训管理,可通过再培训规定在一定程度上降低护工从业人员的流动性从而保证护工行业供给数量和质量的稳定性。通过以上举措确保护工培训考核制度标准化,提高培训效果,从本质上削弱住院患者陪护服务内容和质量上的供需矛盾。

##### (二)护工监督管理制度规范化

为加强相关规定的执行力度,建议卫生行政部门宏观确定管理护工行业的部门和人员,统一管理,确立统一的陪护服务范围 and 标准的同时对护工实行社会化管理。政府设置监督部门,各级医院设置护工监督管理小组,监督护工的陪护工作时间、内容和质量是否符合标准,并设置考评小组对其工作态度、陪护服务质量、职业技能水平进行定期考核。此外,还需要医院和社会保障部门在一定范围内统一护工服务和收费标准,杜绝护工逃避工作和乱收费现象。尽可能从政府和医院层面对护工监督管理进行规范,逐步引导护工从

业者主动遵守相关规定和准则,依标准为住院患者提供服务,改善医院护工群体管理欠规范的现状,进一步提高患者和医院等需求方对护工供给质量的满意度。

##### (三)护工权责保障制度法制化

加强完善陪护服务行业的法律法规,从法律层面明确各方的权责范围,医院、患者、护工公司和护工等相关群体更应依法签订协议书,确保医院引入的第三方公司是具备资质、具备条件、信誉度高、富有经验的公司,这对各方的权责划分具有重要意义。稳定的生活保障是护工踏实工作的基础,也是保证护工行业稳步发展的基石,社会保障部门应明确护工从业者的社会保障福利制度,可借助精准扶贫政策为符合条件的对象提供机会,坚实的社会保障能减轻护工的后顾之忧,使其能更加踏实地参加培训 and 更加主动地提高自己的工作技能。因此权责保障制度法制化迫在眉睫。

综上所述,住院患者的陪护服务供求状况仍处于不平衡状态,目前虽有护工管理的规定,但是不够全面且执行力度有待加强<sup>[8]</sup>。因此,为解决住院患者陪护服务的供求矛盾,有关部门应积极完善护工的准入制度、培训制度、管理制度和保障制度,发挥医院向无陪护病房过渡时护工所应承担的重要任务,在确保住院患者得到理想陪护服务的同时保证护工权益。

#### 参考文献

- [1] 赵彩霞. 对护工行业的思考[J]. 现代企业教育, 2011(18): 14-15
- [2] 国家卫计委召开康复与护理工作会—中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会[EB/OL]. [2013-06-04]. <http://www.jkcyrw.com/nd.jsp?groupId=4&id=188>
- [3] 福建省卫生计生委,福建省人力资源和社会保障厅,福建省物价局. 关于在全省三级医院开展规划医院护工管理试点工作的通知(闽卫医政[2014]110号)[Z]. 2014
- [4] 郑凯兰,邓娟,唐丹. 医院护工岗位常见问题及分析[J]. 当代护士(学术版), 2009(2): 99-101
- [5] 汤向东. 我国护工市场扭曲的人力因素分析[J]. 中国市场, 2016(9): 93-94
- [6] 林明钦,郑婉玲,孙海燕. 福州市医院护工管理调查分析[J]. 当代护士(下旬刊), 2015, 4(4): 20-22
- [7] 顾桐语,杨春燕,王丽丽,等. 护士对护工工作满意度及管理需求调查[J]. 护理研究, 2017, 31(20): 2532-2535
- [8] 王燕,贾同英,袁蕙芸. 国内外护工行业现状比较研究[J]. 中国医院, 2016, 20(11): 76-78

## A study on supply and demand of inpatient care services in Fuzhou City

Lai Yuming, Zheng Caifang, Sun Weihang, Zhao Ying, Wang Fangren

School of Public Health, Fujian Medical University, Fuzhou 350108, China

**Abstract: Objective:** To understand the supply and demand status of inpatient service and provide the basis for the government to optimize the management of accompanying services. **Methods:** A self-made questionnaire was used to investigate the data. Data was entered into EpiData and processed with SPSS 22.0. **Results:** It was found that the contradiction between supply and demand was reflected in the low training rate of care workers and training effect was limited, their low educational level, lack of medical knowledge and nursing skills were hardly to meet the needs of patients, care workers social security and supervision and management system needed to be improved urgently. **Conclusion:** In order to solve the contradiction between the supply and demand of hospitalization services for inpatients, the relevant government departments should actively improve the training, security and management system of care workers.

**Key words:** hospitalization service; supply and demand; inpatient

### 《南京医科大学学报(社会科学版)》 2015—2016年优秀论文

#### 一等奖(2篇)

- 沈焕根等 建立中国老年长期护理保险制度研究  
陈娜等 社区居家养老的社会支持系统研究——以南京市雨花区为例

#### 二等奖(4篇)

- 李歆等 全额保障老年患者在基层公平享有合理使用基本药物政策研究  
汪丹梅等 基于绩效管理的医院成本核算方法研究  
王茹等 对我国暴力伤医现象的思考  
李湘君等 我国公立医院补偿机制转化的系统动力学分析

#### 三等奖(6篇)

- 汤优佳 公众参与医疗保障的制度研究  
孙江洁等 互联网环境下高校心理健康教育的新模式  
邢园等 三级综合医院临床药学服务实施现状调查与分析  
邓诺等 老年照护医养结合实证研究  
范洁等 江苏省2014年卫生资源配置现状及公平性研究  
任琦等 城乡医疗救助制度之现状、问题与对策

#### 提名奖(8篇)

- 杨静等 农村居民健康状况与卫生服务利用分析  
孙江洁等 医患风险的行为经济学解读及对策  
王长青等 “一带一路”视域下中医药国际传播的价值与策略  
陈娜等 基于PRECEDE-PROCEED模式的城市新弱势社区老年人健康行为研究[J].  
汪彦辉等 我国实现全民健康覆盖目标的策略建议  
张恒诚等 江苏地区器官捐献态度和意愿调查及对策分析  
周悦等 3D打印技术在外科临床教学中的应用  
陈晶晶等 基于EQ-5D-5L量表的安徽省农村居民健康相关生命质量研究