

疗养护理中个性化服务需求分析与实施路径研究

张娟

海军青岛特勤疗养中心疗养四区十一科 山东青岛

【摘要】本研究聚焦疗养护理中个性化服务的需求与实施路径。随着健康观念转变和医疗技术进步，疗养护理正转向更细致、人性化的个性化服务。本研究梳理文献，明确个性化服务理论基础与实践现状。通过问卷和访谈，深入分析患者需求特征，总结主要需求点。进而提出实施策略与评估反馈机制等实施路径，并验证其有效性。结果显示，个性化服务能显著提高护理效果和患者满意度。因此，疗养护理机构应积极探索实践个性化服务，满足患者多样化需求，提升服务质量。

【关键词】疗养护理；个性化服务；需求分析；实施路径

【收稿日期】2024 年 1 月 15 日 **【出刊日期】**2024 年 2 月 23 日 **【DOI】**10.12208/j.jnmn.20240054

A study on the demand analysis and implementation path of personalized services in convalescent care

Juan Zhang

The Navy Qingdao Special Service Healing Center, four areas and eleven departments, Qingdao, Shandong

【Abstract】 This study focuses on the demand and implementation path of personalized services in convalescent care. With the change of health concepts and the advancement of medical technology, convalescent care is shifting to more detailed and humanized personalized services. This study combed through the literature to clarify the theoretical basis and current practice of personalized service. Through questionnaires and interviews, we analyze the characteristics of patients' needs in depth and summarize the main demand points. Then, we proposed the implementation paths of service content design, implementation strategy and evaluation and feedback mechanism, and verified their effectiveness. The results show that personalized services can significantly improve nursing outcomes and patient satisfaction. Therefore, convalescent care institutions should actively explore the practice of personalized services to meet the diverse needs of patients and improve service quality.

【Keywords】 Convalescent care, personalized service, demand analysis, implementation pathway

随着人口老龄化趋势加剧和健康生活理念深入人心，疗养护理行业蓬勃发展，其服务重心也逐渐由传统的医疗护理转向患者的身心健康与生活品质提升^[1]。然而，患者需求的多样化和个性化日益凸显，传统的同质化服务模式已难以满足其期望^[2]。因此，个性化服务成为疗养护理行业发展的关键方向。

个性化服务旨在以患者为中心，根据其个体差异和需求，提供定制化的护理服务，从而满足其心理和社会需求，增强满意度和幸福感，进而提升疗养效果，促进康复与健康^[3]。然而，当前对疗养护理个性化服务的研究尚显不足。许多机构虽尝试提供个性化服务，但缺乏深入的需求分析和科学的实施路径^[4]。因此，本研究致力于深入分析疗养患者的个性化服务需求，提出切

实可行的实施路径，为行业提供理论与实践支持。同时，期望推动行业创新发展，为构建更人性化、科学化的疗养护理服务体系贡献力量。

1 调查对象与方法

1.1 调查对象

在疗养护理领域，对于个性化服务的需求分析与实施路径研究具有至关重要的意义。为了深入了解老年人群对个性化服务的需求，本研究随机抽取了来自多个合作疗养护理机构的共计 154 名老年人作为调查对象。

1.2 调查方法

为了确保数据的真实性和有效性，我们采用了面对面调查问卷的方式进行数据收集。通过这一方法，我

们能够直接与受访者交流，准确捕捉他们的需求和期望，为后续的分析与实施路径研究提供有力的数据支持。

1.3 基本情况

全面收集调查对象的性别、年龄、文化程度、所患慢性病种类等基础信息，同时深入探究了与配偶同住、婚姻状况及自理能力等关键要素。特别在自理能力方面，我们采用了 Barthel 指数评分表，将自理能力细分为四个等级：生活完全需照顾（<20 分）、生活大部分需照顾（20-40 分）、生活少部分需照顾（41-60 分）和生活基本自理（>60 分）^[5]。这些详实的数据为后续分析疗养护理中的个性化服务需求及实施路径奠定了坚实基础。

1.4 疗养护理中的个性化服务需求

本研究基于自制问卷，对疗养护理中的个性化服务需求调查。问卷涵盖生活照料、医疗健康和精神慰藉三大维度，共 16 个条目。采用 Likert 5 级评分法，得

分范围从 16 至 80 分，分数越高表示需求越强烈^[6]。其中，一般需求、较需求和非常需求合并为对该项目护理内容有需求，而无需求和不太需求则合并为对该项目护理内容无需求。通过这一方式，我们得以全面了疗养护理中的个性化服务在老年人中的需求状况，为后续的服务优化提供重要参考。

1.5 疗养护理中个性化服务实施路径

在实施个性化服务之前，需要对调查对象的需求进行全面、深入的评估。通过问卷调查、访谈等方式，了解调查者的身体状况、心理需求、社会背景等信息，为制定个性化的护理方案提供依据。具体实施路径如表 1 所示。

1.6 统计学方法

本研究用 SPSS 27.0 对性别、年龄、文化程度、实施路径满意度等基本情况采用描述分析，对疗养护理中个性化服务及影响因素进行单因素分析， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

表 1 疗养护理中个性化服务实施路径

阶段	具体工作
评估阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收集患者基本信息和健康状况 2. 进行全面的身体和心理评估 3. 分析患者的需求和期望
制定计划	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据评估结果，制定个性化的护理计划 2. 确定护理目标和预期效果
实施阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供针对性的护理服务，包括日常照料、康复锻炼等 2. 安排专业的医护人员和心理咨询师进行服务 3. 定期跟踪和评估护理效果，调整护理计划
反馈与改进	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收集患者和家属的反馈意见 2. 分析服务过程中的问题和不足 3. 制定改进措施，持续优化个性化服务

2 结果

2.1 一般情况

在疗养护理中的个性化服务需求中，男性多于女性，年龄在 71-75 之间的人数较多，文化程度为初中以下的人数较多，生育子女人数在 2-3 人的较其他人最多，与配偶同住于一个机构的人数大于不同住一个机构的人数，所患慢性病种类为 2-3 个的人数最多，婚姻状况中已婚丧偶的人数最多。具体见表 2。

2.2 调查对象对各条目疗养护理中的个性化服务需求的情况分析

从不同维度分析疗养护理中的个性化服务需求，生活照料方面最需“无障碍环境等移动服务”，人数高达 141 人；医疗健康类则以“康复指导与健康咨询服务”最为迫切，人数高达 152 人；精神慰藉类中，“家属等支持系统参与康复活动”需求最高，人数高达 134 人。具体见图 1 至图 3。

表 2 一般情况描述

组别	人数 (n,%)	组别	人数 (n,%)
性别		与配偶同住于一个机构	
男	88 (57.1)	是	46 (29.9)
女	66 (42.9)	否	108 (70.1)
年龄 (岁)		所患慢性病种类 (种)	
60-65	19 (12.3)	0	2 (1.3)
66-70	34 (22.1)	1	32 (20.8)
71-75	66 (42.9)	2-3	78 (50.6)
76-80	35 (22.7)	>3	42 (27.3)
文化程度		婚姻状况	
未受教育	64 (41.6)	已婚且配偶健在	52 (33.8)
初中以下	83 (53.9)	已婚丧偶	94 (61.0)
初中以上	7 (4.5)	其他	8 (5.2)
生育子女情况		自理能力	
0	8 (5.2)	生活完全需要照顾	63 (40.9)
1	7 (4.6)	生活大部分需要照顾	71 (46.1)
2-3	83 (53.9)	生活少部分需要照顾	17 (11.0)
>3	56 (36.4)	生活基本自理	3 (2.0)

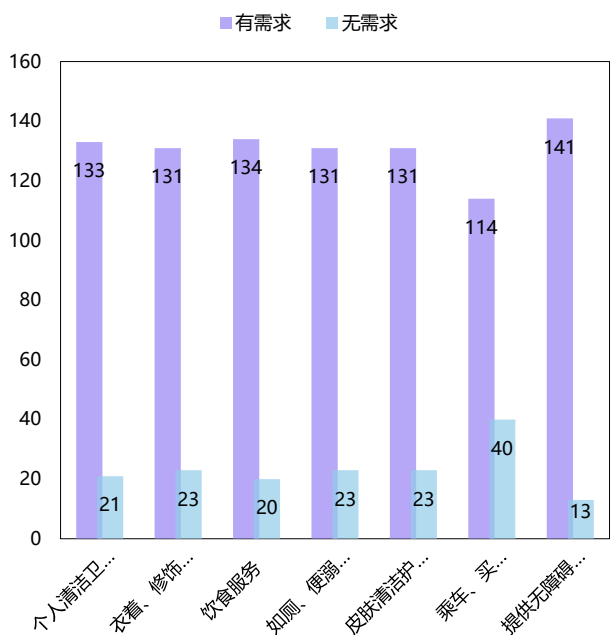


图 1 生活照料类个性化服务需求分析

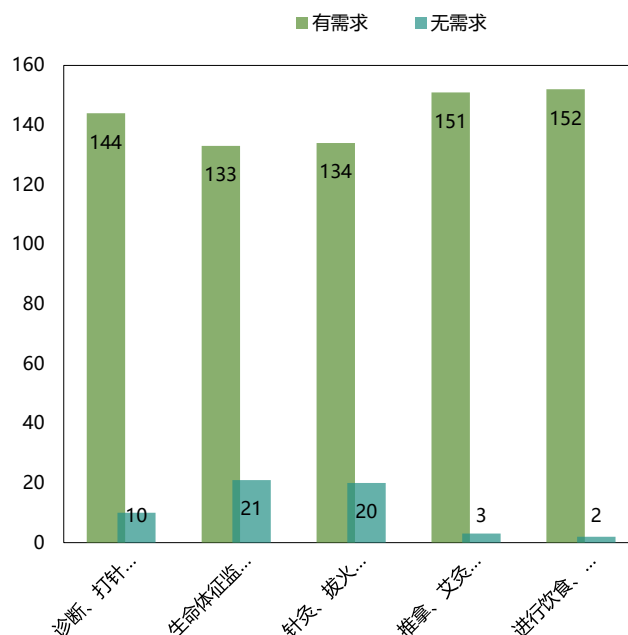


图 2 医疗健康类个性化服务需求分析

2.3 疗养护理中的个性化服务需求单因素分析

154 名调查对象中,生活照料类护理服务需求平均得分为(26.81±1.55)分,医疗健康类为(24.26±0.93)分,精神慰藉类为(18.81±0.98)分,总需求为(69.88±1.07)分。老年慢性病患者对护理服务的需求存在显著差异,受年龄、所患慢性病及自理能力等因素影响。但不同年龄段的老年人在精神慰藉类护理服务需求上相近,无显著差异。具体见表 3 至表 5。

2.4 调查对象对个性化服务满意度分布情况

对本次调查对象进行满意度调查,分别从疗养护理个性化服务中的膳食、居住环境、服务态度、服务水平等进行评估,每个项目满分 0.3 分,总分 3 分。调查对象对机构个性化服务整体满意度呈高度水平(2.81),对医疗和保健护理最满意(2.82),膳食满意度得分最低(2.58)。具体见图 4。

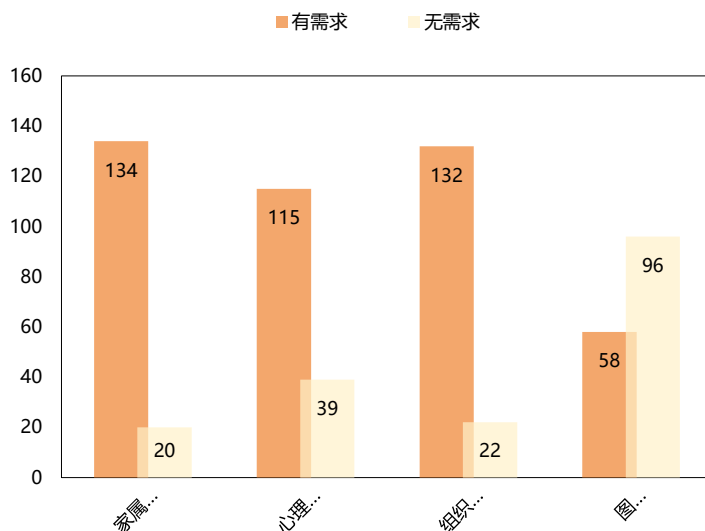


图 3 精神慰藉类个性化服务需求分析

表 3 个性化服务需求与年龄的单因素分析

组别	60-65	66-70	71-75	76-80	F 值	P 值
生活照料类护理服务需求	24.56±7.71	26.83±5.75	26.83±6.81	32.79±7.13	4.09	<0.05
医疗健康类护理服务需求	23.01±4.11	23.84±3.59	24.62±3.06	24.81±3.46	4.23	<0.05
精神安慰类护理服务需求	19.16±2.99	19.12±3.67	19.56±3.87	18.90±3.38	1.54	>0.05
总需求	66.73±12.81	69.79±13.01	71.02±11.74	76.50±10.97	3.60	<0.05

表 4 个性化服务需求与所患慢性病种类的单因素分析

组别	0	1	2-3	>3	F 值	P 值
生活照料类护理服务需求	17.20±5.63	26.88±6.75	26.36±4.36	29.24±6.95	3.72	<0.05
医疗健康类护理服务需求	22.60±5.50	23.95±3.73	23.42±3.78	24.84±3.26	4.15	<0.05
精神安慰类护理服务需求	16.80±3.49	19.32±3.53	18.44±3.69	18.89±2.89	4.06	<0.05
总需求	56.60±12.62	70.15±13.01	68.22±10.83	72.97±12.10	4.12	<0.05

表 5 个性化服务需求与自理能力的单因素分析

组别	生活完全需要照顾	生活大部分需要照顾	生活少部分需要照顾	生活基本自理	F 值	P 值
生活照料类护理服务需求	30.03±7.52	25.75±6.82	25.09±5.23	23.74±8.46	12.90	<0.05
医疗健康类护理服务需求	24.15±2.99	23.72±3.62	23.34±2.99	22.15±3.76	5.48	<0.05
精神安慰类护理服务需求	19.89±3.31	19.60±3.93	18.56±2.29	18.17±3.85	10.75	<0.05
总需求	74.07±13.82	69.07±14.36	66.99±10.51	64.06±13.14	16.14	<0.05

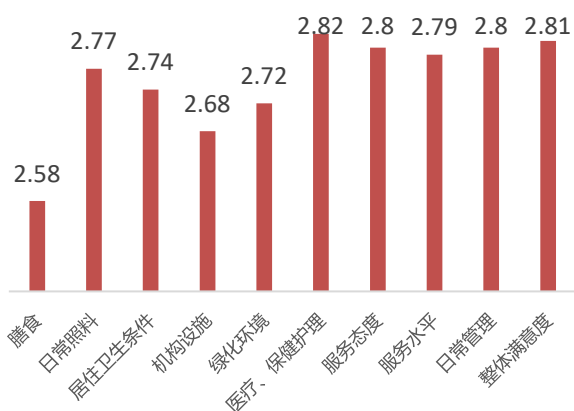


图4 调查对象对个性化服务满意度分布情况

3 结论

本文通过对疗养护理中个性化服务需求进行深入分析,揭示了不同老年群体在护理服务上的多样化需求。基于这些需求,文章进一步探讨了实施个性化服务的路径,强调了综合评估患者需求、健康状况及自理能力的重要性,并提出了构建个性化服务体系的具体策略^[7]。这些结论对于提升疗养护理的效果与患者满意度具有重要的指导意义。

参考文献

[1] 张盼盼.安徽省长期护理保险需求影响因素及对策优化

研究[D].安徽财经大学,2023.

- [2] 方金林.基于ICU护士心理健康影响因素的员工援助计划(EAP)需求分析及方案设计[D].南京大学,2021.
- [3] 张云萍,张巧玲,侯继丹等.基于需求分析理论的外科护理综合案例资源库的构建及应用效果[J].广西医学,2020,42(22):2993-2996.
- [4] 杜向阳.我国长期护理保险:需求、供给与制度构建[D].西南财经大学,2019.
- [5] 张愉悦.苏州市长期护理保险需求影响因素分析[J].内蒙古科技与经济,2023,(22):80-83.
- [6] 胡华芳,陈务贤,卿雅丽等.心导管室护士对胸痛护理培训需求的调查及分析[J].中国当代医药,2023,30(08):173-177.
- [7] 窦蓓,刘扣英,许勤等.基于Kano模型的护理硕士生循证护理课程需求分析[J].华西医学,2022,37(11):1705-1710.

版权声明:©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS