

老年患者对老年友善门诊建设的满意度及其影响因素分析 ——以某三级医院为例

李煜¹ 孙雪^{2*}

1 德阳市人民医院, 四川 德阳 618000; 2 西南医科大学, 四川 泸州 646000

摘要: 目的: 在某三级医院成功创建老年友善医疗机构背景下, 调查门诊老年患者就医体验及满意度, 分析影响因素, 为改善老年患者就医体验提供参考。方法: 以某三级医院就诊老年患者为对象, 发放问卷并收集数据, 利用 SPSS 进行描述统计、方差分析及多元线性回归分析。结果: 门诊老年患者对“医院环境”与“总体满意度”维度评价较高; 年龄、受教育程度、自评健康状况为满意度影响因素 ($P < 0.05$)。结论: 应加强人文关怀、优化门诊就医流程与持续改善医院环境建设。

关键词: 老年友善医疗机构; 门诊老年患者; 满意度; 影响因素

Elderly Patients' Satisfaction with the Construction of Elderly Friendly Outpatient Clinics and the Analysis of Their Influencing Factors: A Case Study of a Tertiary Hospital

Li, Yu¹ Sun, Xue^{2*}

1 Deyang People's Hospital, Deyang, Sichuan, 618000, China

2 Southwest Medical University, Luzhou, Sichuan, 646000, China

Abstract: Purpose: Under the background of successfully establishing a senior-friendly medical institution in a tertiary hospital, this study investigates the outpatient elderly patients' medical experience and satisfaction, and analyzes the influencing factors, providing references for improving elderly patients' medical experience. Methods: Elderly patients attending a tertiary hospital were selected as the subjects, questionnaires were distributed and data collected, and descriptive statistics, ANOVA, and multiple linear regression analyses were conducted using SPSS. Results: Outpatient elderly patients gave higher ratings to the "hospital environment" and "overall satisfaction" dimensions; age, education level, and self-assessed health status were identified as significant factors influencing satisfaction ($P < 0.05$). Conclusion: It is necessary to strengthen humanistic care, optimize the outpatient medical process, and continuously improve the hospital environment construction.

Keywords: Senior-friendly healthcare organization; Outpatient geriatric patients Satisfaction; Influence factors

DOI: 10.62639/sspsstr23.20240106

当今我国老龄化呈持续增长态势, 即将步入中度老龄化社会^[1]。根据国家卫生健康委员会信息中心的《全国第六次卫生服务统计调查报告》, 如果按照 2030 年老年人口 3.98 亿的标准, 再以调查的两周就诊率进行推算, 预测 2030 年老年人就诊次数达到 41.5 亿次, 占 2018 年全国总就诊人次的 50%。以上数据显示老年人将成为最主要的医院服务对象^[2]。老年患者在生理与心理上的一些特点有别于其他人群, 需要一种对老年患者更友好, 更精细的医疗环境与服务模式。为贯彻落实应对人口老龄化国家战略, 2020 年 12 月国家卫生健康委员会等部门印发了《关于开展建设老年友善医疗机构工作的通知》^[3]。因此, 了解门诊老年患者就医体验与满意度, 对机构持续改进老年友善门诊建设起到促进作用。

一、调查对象

采用便利抽样选取在四川省某三级医院门诊老年患者作为调查对象。选取标准: ① 60 周岁以上的患者; ② 在该院就诊且已经结束诊疗过程者; ③ 能与调查员流畅进行对话。

本次调查共发放问卷 138 份, 回收有效问卷 133 份, 有效回收率为 96%。

二、结果

(一) 门诊老年患者基本情况

本次调查研究显示, 门诊老年患者性别以女性为主, 共计 69 人 (占 51.9%)。年龄方面, 被调查对象主要为 60-69 岁, 共计 80 人 (占 60.2%)。自评健康状况中, 自评为“一般”53 人 (占 39.9%), 自评为“比较好”40 人 (占 30.1%), 自评为“不好”40 人 (占 30.1%)。退休前工作,

(稿件编号: SSTR-24-6-4005)

作者简介: 李煜 (2000-01), 男, 汉族, 籍贯: 四川, 德阳市人民医院, 本科, 研究方向: 医院管理。

通讯作者: 孙雪 (1988-10), 女, 汉族, 籍贯: 吉林, 人文与管理学院, 职称: 副高, 硕士学历, 研究方向: 卫生政策、卫生管理。

基金项目: 该文章由西南医科大学: 四川省教育厅人文社会科学重点研究基地—四川医院管理和研究中心资助: “老年患者对医疗机构老年友善门诊建设的满意度及其影响因素分析” (项目编号: SCYG2023-40)。

国家机关/事业单位为47人(35.3%),其次为企业职工,39人(占29.3%)。

(二) 信度效度分析

本研究采用自制问卷。经检验,本研究调查问卷 α 信度系数为0.865,问卷可靠性较好。KMO值为0.827, Bartlett球形检验后, $X^2=1303.709$ ($P<0.001$), 问卷效度良好。

(三) 老年友善门诊建设满意度得分情况

1. 各维度得分情况

调查结果显示某三级医院的门诊老年患者“总体满意度”为(3.50±0.57);在就医各个维度上,得分最高为“医院环境”(3.53±0.69),最低的是“医院文化”(3.29±0.75)。

2. 各条目得分情况

研究结果显示,得分最高的前三满意度条目分别是“B8”(3.97±0.95)、“C3”(3.91±1.00)、“B1”(3.71±0.80)。具体见表2-1。

表2-1 各条目得分情况

维度	名称	平均值	标准差
A 医院文化	A1 医务人员态度	3.41	0.86
	A2 诊疗用语是否尊重老年人	3.26	0.89
	A3 诊疗行为是否尊重老年人	3.20	0.98
	A4 医护人员耐心询问病史	3.27	1.06
B 医院环境	B1 医院环境整洁	3.71	0.80
	B2 轮椅等设备方便取用	3.52	1.04
	B3 方便老年人上下车的临时停车区	3.47	0.93
	B4 您所就诊的医院安全标识容易辨识	3.37	0.89
	B5 有无防滑地板	3.65	1.06
	B6 方便轮椅通行的坡道	3.61	0.91
	B7 方便找到目的地的指示牌	2.94	0.96
	B8 有无障碍的卫生间	3.97	0.95
C 医院服务	C1 工作人员为您指引就诊流程	3.50	1.06
	C2 可以通过社区医院预约上级医院就诊	3.62	0.96
	C3 挂号、收费及现金收费窗口有人员值守	3.91	1.00
	C4 智能化设备有专人提供指导	2.81	1.08
	C5 医院入口有工作人员协助就诊	3.38	1.04
	C6 告知对病情有重大影响的因素或行为	3.37	0.99
	C7 进行健康综合评估	3.32	1.04
	C8 取药/交费程序简便	3.12	1.01
	C9 挂号程序简便	3.05	1.05

(四) 老年友善门诊建设满意度单因素分析

运用独立样本t检验、方差分析对不同社会人口学特征门诊老年患者满意度影响因素分析。研究结果显示,不同年龄的门诊老年患者在“医院环境”与“医院服务”维度有显著性差异($P<0.05$)。受教育程度在“医院文化”、“医院环境”具有显著性差异($P<0.05$)。不同健康自评状况的门诊老年患者在“医院环境”、“医院服务”、“医院服务”以及“总体满意度”维度均有差异($P<0.05$)。不同挂号方

式的门诊老年患者在“医院服务”维度有差异($P<0.05$)。

(五) 老年友善门诊建设满意度多因素分析

将老年友善门诊建设的各维度满意度得分作为因变量(Y),将单因素分析中 $P<0.05$ 的变量(年龄、受教育程度、自评健康状况、挂号方式)作为自变量(X)纳入到多元线性回归中,将多分类的变量设置哑变量。

1. 医院文化维度

受教育程度、自评健康状况是“医院文化”维度满意度的影响因素($P<0.05$)。具体见表2-2。

表2-2 “医院文化”维度影响因素的多元线性回归分析

因素	B	SE	Beta	t	p
常数	2.359	0.236	-	10.01	0.000**
受教育程度(对照组:大专及以上)					
小学及以下	0.765	0.247	0.472	3.098	0.002**
初中	0.618	0.243	0.401	2.54	0.012*
中专/高中	0.404	0.258	0.228	1.567	0.120
自评健康状况(对照组:比较不好)					
一般	0.437	0.147	0.286	2.967	0.004**
比较好	0.616	0.164	0.377	3.755	0.000**

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

2. 医院环境维度

年龄、受教育程度、自评健康状况是“医院环境”维度满意度的影响因素($P<0.05$)。具体见表2-3。

表2-3 “医院环境”维度影响因素的多元线性回归分析

因素	B	SE	Beta	t	p
常数	2.818	0.216	-	13.037	0.000**
年龄(对照组:60-69岁)					
70-79岁	0.091	0.127	0.061	0.716	0.475
80岁及以上	0.718	0.199	0.3	3.602	0.000**
受教育程度(对照组:大专及以上)					
小学及以下	0.564	0.22	0.38	2.563	0.012*
初中	0.413	0.222	0.293	1.856	0.066
中专/高中	0.057	0.231	0.035	0.246	0.806
自评健康状况(对照组:比较不好)					
一般	0.276	0.133	0.197	2.078	0.040*
比较好	0.543	0.152	0.363	3.568	0.001**

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

3. 医院服务维度

年龄、自评健康状况是“医院服务”维度满意度的影响因素($P<0.05$)。具体见表2-4。

表2-4 “医院服务”维度影响因素的多元线性回归分析

因素	B	SE	Beta	t	p
常数	3.121	0.116	-	26.924	0.000**
年龄(对照组:60-69岁)					
70-79岁	-0.257	0.131	-0.168	-1.963	0.052
80岁及以上	-0.448	0.208	-0.181	-2.151	0.033*

自评健康状况(对照组:比较不好)					
一般	0.322	0.143	0.223	2.247	0.026*
比较好	0.417	0.162	0.270	2.580	0.011*
挂号方式(对照组:现场挂号)					
网络预约	0.234	0.128	0.160	1.825	0.070

* p<0.05 ** p<0.01

三、讨论

(一) 老年友善门诊建设现状分析

调查显示,在老年友善门诊建设中,“医院环境”与“总体满意度”两个维度评价较高,与王梦圆的研究结果一致^[4],说明就诊环境对老年患者体验具有显著影响。然而,导向标识(B7)的满意度偏低,需进一步完善院内路标,以满足老年患者的寻路需求^[5]。同时,“医院文化”与“医院服务”满意度偏低,可能与门诊患者过多、医务人员无法充分沟通等因素有关。在具体指标中,“C4智能化设备前有专人提供指导”“C9挂号程序简便”等满意度较低,表明信息化设备对老年患者构成就医障碍^[6]。因此,医院应在优化就诊流程与加强人文关怀的基础上,重点改善导向标识和信息化使用指导,帮助老年患者跨越“数字鸿沟”,提升总体就诊体验。

(二) 老年友善门诊建设满意度影响因素分析

研究显示,年龄、文化程度、自评健康状况是门诊老年患者对老年友善门诊建设满意度的影响因素。因为“医院服务”维度涵盖信息化、就医便捷程度与综合评估三部分内容,而老年人因年龄限制,对新事物如信息技术的接受程度较低和学习效率、效果较差,导致在“医院服务”维度表现出低水平的满意度。门诊老年患者的文化程度,对于“医院文化”和“医院环境”的影响明显。原因可能是文化程度较低的患者,对医务人员的态度和就诊环境的期望较低。自评健康状况方面,研究发现,门诊老年患者自评健康状况越好,满意度越高,分析其原因可能是因为自评健康状况较差的老年患者在就医的各方面都存在一定的障碍,因而对医疗服务的需求较高^[7]。

四、建议

(一) 加强人文关怀建设

要成为真正的老年友善医疗机构,不仅要达标,更应坚持“以人为本”的服务理念^[8]。从机构层面看,提升满意度的核心在于引导医护人员树立关爱、尊重老年患者的意识,营造助老、敬老、尊老的文化氛围,不断推进医院文化建设^[9]。为此,应对医护人员进行系统化医患沟通培训,提升专业沟通能力;同时建立常态化志愿服务机制,招募志愿者陪伴老年患者,帮助其熟悉就医流程,鼓励党员医务工作

者发挥示范作用,动员低龄老年人参与志愿服务,搭建爱心平台,切实优化老年患者的就医体验。

(二) 加强门诊就医流程优化

为了改善老年患者的就医体验,首先应在智能化设备(报告打印机、挂号机、分诊导诊屏幕等)旁安排导医轮流值班,负责引导和帮助老年患者。其次对智能化设备进行适老化改造,让智能化设备具备大字体、大音响、易操作的功能特征。针对挂号复杂的问题,医院应为老年患者提供挂号方式的指导,通过宣传提高其了解程度。其次机构应加强对多种预约就诊方式的宣传,让更多的老年患者了解多途径的预约就诊方式,提高老年患者门诊就医体验。

(三) 持续优化医院环境

老年患者的健康状况与自身条件相对较弱,应将指示牌也做“适老化”处理,大字体、颜色明显才是指示牌应有的本体^[7]。引进智能化机器人,可以极大提升患者就诊的效率,互联网时代,信息化与科技不断发展,国家也在倡导创建“智慧医院”。智能化机器人配备了高精度的导航系统,通过语音识别及人工智能技术与患者互动,可以迅速定位到患者所需的就诊地点,如诊室、检查室等。总之,引进智能化机器人不仅可以提高医疗服务的质量,还可以为患者提供更为便利和舒适的就诊体验。

参考文献:

- [1] 童玉芬. 中国人口的最新动态与趋势——结合第七次全国人口普查数据的分析[J]. 中国劳动关系学院学报, 2021, 35(4): 15-25.
- [2] 国家卫生健康委统计信息中心. 全国第六次卫生服务统计调查报告 2018[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2021.
- [3] 国家卫生健康委, 国家中医药管理局. 关于开展建设老年友善医疗机构工作的通知(国卫老龄函(2020)457号)[Z]. 2020-12-01.
- [4] 王梦圆, 陆雅文, 黄晓光. 三甲医院门诊患者非医疗技术服务满意度及影响因素分析[J]. 卫生软科学, 2020, 34(04): 40-46.
- [5] 罗丽凤, 陆巧葱, 罗少莊, 等. “一站式”自助预约挂号服务系统对提升门诊患者满意度的影响研究[J]. 现代医院, 2023, 23(04): 568-571.
- [6] 王峥, 徐梦云. 南昌3所三甲医院老年患者门诊就医困境及对策研究[J]. 中国医院, 2020, 24(11): 70-72.
- [7] 杨涛, 刘勇, 孟雪晖, 等. 浙江省4所中医医院门诊患者满意度现状及影响因素调查研究[J]. 中国医院, 2021, 25(07): 41-44.
- [8] 禹震, 丁卫华, 宋岳涛, 等. 北京市老年友善医疗机构建设现状及思考[J]. 中国医院管理, 2022, 42(09): 85-87.
- [9] 汤琰, 高灿, 辛科道, 等. 系统论视域下三级综合医院老年友善医疗机构建设研究[J]. 中国医院, 2023, 27(05): 36-39.