

◁探索与研究▷

老年友善医院建设需求研究和对策建议*

许君,马晓婷,王燕,范群,施蕾婷,刘亭敏,赵江霞

(上海市浦东新区人民医院,上海市 201299)

【摘要】 人口老龄化是社会发展的必然趋势,也是今后较长一段时期我国的基本国情,如何基于适老性原则开展老年友善医院的统一规划和建设,医疗机构亟待进行“适老化”的友善服务改善,促进医院为老年患者创造安全、友善、适宜的就医环境,不断提高老年患者就医质量。笔者通过对老年友善医院建设的现状、面临的难点问题和老年患者需求等进行分析研究,并提出对策建议,从而建立老年人保健服务机制,推动我国老年医学发展,更好地满足老年人保健。

【关键词】 老年友善医院;医改;老年人群;“适老”服务

【中图分类号】 R197 【文献标识码】 A 【文章编号】 1672-4232(2024)04-0001-04

【DOI编码】 10.3969/j.issn.1672-4232.2024.04.001

Research on the Needs for the Construction of Friendly Hospitals for the Elderly and Suggestions/XU Jun, MA Xiao-ting, WANG Yan, FAN Qun, SHI Lei-ting, LIU Ting-min, ZHAO Jiang-xia (Shanghai Pudong New Area People's Hospital, Shanghai 201299, China)

【Abstract】 Population aging is an inevitable trend of social development, and also a basic national condition of our country in a long period of time in the future. How to carry out the unified planning and construction of elderly friendly hospitals based on the principle of age suitability? Medical institutions urgently need to improve friendly services that are suitable for aging, promote hospitals to create a safe, friendly, and suitable medical environment for elderly patients, and continuously improve the quality of medical treatment for elderly patients. The authors analyzed and studied the current situation, difficulties, and needs of elderly patients in the construction of elderly friendly hospitals, and put forward countermeasures and suggestions so as to establish a good mechanism for elderly health services, promote the development of geriatric medicine in China, and better meet the needs of elderly health care.

【Key words】 elderly friendly hospital; medical reform; elderly population; "elderly friendly" service

随着全球老龄化进程的加快,各级医疗机构势必面临老年患者增多的客观现象,这给传统的医疗服务模式带来巨大的挑战。人口老龄化是社会发展的必然趋势,也是今后较长一段时期我国的基本国情^[1],如何基于“适老性”原则开展老年友善医院的统一规划和建设,亟待从各个层面对医疗机构进行“适老化”的友善服务改善,促进医院为老年患者创造安全、友善、适宜的就医环境,不断为老年患者提供更高的医疗服务质量。

1 老年友善医院的建设背景和现状

2021年5月,通过官方公布的第七次全国人口普查数据显示,我国60岁及以上人口的比重达到18.70%,其中65岁及以上人口比重达到13.50%。2010年至2020年,60岁及以上人口比重上升了5.44个百分点,65岁及以上人口比重上升了4.63个百分点。全国老年人口抚养比为19.70%,比2010年提高7.80个百分点,该数据提示我国人口老龄化进程加快。

1.1 老年友善医院建设背景

老年友善医院的建立,倡导以老年患者为核心,通

过改进其就诊方式,更加重视老年人的疾病与身体功能状态,为老年患者提供一种平安、亲切、舒适的就医氛围,并维护其就医尊严与安全。“老年友善”指的是“对老年人有利”,过去概念上是为了不断适应老年人的需求。结合医疗机构特点,Gloria Gutman等学者提出,医疗系统的环境建立必须要充分考虑到老年患者的特殊需要,建立老年友善医院需要将医疗领域与医院文化相互渗透,通过建立一种全新的健康评估与治疗方案,从而提供可以满足老年人特定需要与需求的友好、支持、关爱和便捷的环境、设施和服务^[2]。老年友善医院是根据世界卫生组织所提倡的^[3]。通过老年友善医院规模化、系统化的建设,完善诊疗功能,从而以人为本,最大化地满足老年患者的特殊需要和需求,以更有效地减少危险因素,尽可能让老年患者受到尊重与关爱。

1.2 老年友善医疗机构建设现状

老年友善医院的探索和实践起源于2008年,世界卫生组织(WHO)明确提出老年友善医院保健工具包的理念与架构以后^[4],其实践和发展逐渐演变成了三种形式:(1)老年友善医院的研究;(2)对现有医院的友善性进行评价;(3)对现有公立医院制度的改革与认证,重点在经济发达区域开展。

目前,我国针对老年友善医院的建设,主要通过

*基金项目:上海市健康科普人才能力提升专项(JKKPYC-2022-29)

友好教育、友善管理、友好服务、友爱健康四大层面的指标体系进行督导与考核,内容主要涉及友善文化、友善环境、健康宣教、社工与专业服务、管理与经费保证、健康促进、分级诊疗、医养结合、就医管理、老年患者健康综合评价系统、设施设备指标等共73条评价细则。2018年3月,北京老年医院等15家医院挂牌全国首批老年友善医院,这些医院通过建立老年患者优先就诊流程、用药咨询窗口、提供护送服务等措施,提高其就医体验。随后,国家卫生健康委不断扎实推进老年健康服务的支持,同时加大健康保障力度,加速设立和创建老年友善医疗卫生机构,截至2021年,约有1.2亿65岁及以上的老年人在城乡社区接受了健康管理服务,并建成老年友善医疗卫生机构约达2.1万个。

1.3 老年友善医院建设的难点问题

各级医疗机构在开展老年友善医院建设过程中,也碰到了诸多问题,袁吉等^[5]、邹丹丹等^[6]对老年友善医院建设面临的挑战和存在的难点问题作了研究分析,主要体现为:(1)医院在具体的组织架构上缺少专门的综合服务部门,很多的服务细项分散在各个部门,系统不完整,尚未配备为老年患者服务的专门牵头部门;(2)基于多学科的老年综合评估服务做得还不够,诊疗中专科化的干预比较多,对于老年人的心理状态关注得不够;(3)对于特殊老年群体,缺乏持续性照护计划,也未完全开展与医联体内单位的基于老年患者群体照护的有效联动,老年患者安宁疗护服务存在较大可持续改进空间。

2 老年友善医院建设需求调查

根据老年友善机构建设的背景和现状,本研究采用随机抽样法,对上海市浦东新区人民医院(以下简称我院)222名门诊、住院患者进行了问卷调查(见表1),结合医院实际情况,对老年友善医院建设的相关需求进行分析,同时为找寻公立医院开展适老化建设过程中存在的难点和对策建议提供科学依据。

受调查人群中,认为医疗机构建设老年友善医院与自身的生活有直接关系的占多数(186人,83.78%),77.03%的患者期望老年友善医院的建设更需聚焦医疗护理服务,也有一定比例的患者希望建设过程中更能注重医院的管理和环境(见表2)。在既有的流程和措施方面,受调查者主要期望能在“就医流程”和“关心关爱老年患者的疾病和功能状况”方面有进一步的改善和提升。

本研究也从患者对医院为老人提供的便民服务的的需求做了相关调查,从问卷的数据来看(见表3),患者对于“设立老年患者就医绿色通道”、“有老年综合征和

常见问题的指南”、“无障碍服务设施完善”、“在显著位置开展老年宣教”、“提供就医指导与健康宣教”、“标识清晰、人性化”、“服务信息公示清晰”等便民服务的的需求比较集中。而对于“临床药学服务”、“老年营养服务”等需求相对较少,但仍有一定比例的患者对其他方面便民服务有需求。

表1 被调查者基本情况(n=222)

项目	人数(人)	占比(%)
性别		
男	74	33.33
女	148	66.67
年龄		
60周岁以下	96	43.24
60周岁及以上	126	56.76
居住地		
城市	175	78.83
农村	47	21.17
学历		
高中(中专)或以下	114	51.35
大专/本科	101	45.50
硕士及以上	7	3.15

表2 老年友善医院建设总体需求(n=222)

项目	人数(人)	占比(%)
对于老年友善医院的建设,您更注重以下哪一点		
服务	171	77.03
环境	13	5.86
管理	36	16.22
文化	2	0.90
您更注重医院以下哪方面的改善和提升		
改善就医流程	76	34.23
关心关爱老年患者的疾病和功能状况	72	32.43
创造更安全、适宜的就医环境	44	19.82
保障安全和生活质量	30	13.51

表3 老年友善医院建设的“适老”便民服务需求排序(n=222)

项目	人数(人)	占比(%)
设立方便、快捷的老年人绿色通道	151	68.02
有跌倒、痴呆、营养不良、压疮等老年综合征和常见问题的指南	145	65.32
无障碍服务设施更加完善	143	64.41
在门诊、住院部显著位置开展多种形式的老年健康促进和疾病预防知识宣教	140	63.06
提供就医指导与健康宣教	135	60.81
标识系统更加清晰、人性化	132	59.46
各类服务信息公示清晰(包括服务时间、收费标准和服务流程等)	126	56.76
建立规范的入院和出院服务流程	110	49.55
门诊大厅服务台配备老花镜、放大镜、轮椅等便民用品	105	47.30
需要专人协助办理入院、出院手续	91	40.99
标识要安装在适当的高度和位置,使轮椅和行走者都能看到	80	36.04
老年患者及其家属参与到诊疗与照护计划的制定与实施中	80	36.04
为老年患者提供就医咨询和导医	79	35.59
护理单元应设置浴室,浴室内需要设有座椅	77	34.68
提供老年营养服务	74	33.33
提供临床药学服务	62	27.93

近年来,国家卫生健康委逐渐深化健康促进的社会化、大众化和规范化,同时与公共卫生重点工作与疾病的防治工作相结合,成为疾病防治工作中的重要组成部分,而在老年友善医院的建设过程中,对文化活动以及健康促进、健康教育、科普活动等开展也有明确的要求,本研究也对该项内容作了问卷(见表4),结果提示患者对于院内“有社工开展相关活动”、“开展多形式的健康科普活动”等更感兴趣。

表4 老年友善医院建设的文化、健康促进活动需求排序(n=222)

项目	人数 (人)	占比 (%)
有专职社工和医务社工开展相关活动	171	77.03
开展多形式的健康科普活动	147	66.22
门诊大厅开展多形式的老年健康促进和防病宣教	109	49.10
院内开展尊老、助老、护老等文化活动	104	46.85

3 老年友善医院建设提升经验

3.1 国内外相关建设经验

荷兰在长期养老体系领域起步较早,已积累了相当丰富的经验。荷兰某医院的做法比较有可复制性、可推广性,其组建中老年医疗队伍,通常由具有多个专业能力医疗护理队伍对老年患者在门诊就诊和住院治疗时提供相应的“适老”服务^[7]。通常,队伍由一定的工作人员构成,包含医院慢性病学医师和中老年专业医师及护理人员以及最少一名康复护理师。一旦需要,队伍中的专业医师或护理人员能及时通过电话进行咨询,并帮助其及时做出判断和干预。此外,该院还设有专业的老年医学科研机构,对相关领域开展不间断研究。考虑弱势老人的复杂需要,开设了专病门诊和住院病房。为老年病人的特殊问题而开设了多专业的综合门诊服务,同时设有中老年医学科病区,病房的建筑设计也充分考虑到年老体弱病人的特定需要。

上海某三甲医院在经过了对老年人的调研、研究以及医院的发展问题、资金不足的情况下,对医院的部分业务架构重建、物理环境设置、“适老”设备设施采购等各方面进行了优化、改革,并对老年患者的就医绿色通道、优先就诊流程、分层管理、信息化“适老”改造等措施对老年患者的便捷就医进行了重点关注和优化^[5]。

3.2 我院老年友善医院建设实践经验

为应对人口老龄化,加快推进国际老年友好城市和“健康上海”建设,构建养老、孝老、敬老的政策体系和良好社区环境,自2020年6月起,我院便启动了筹备工作,2021年,我院成为54所被认定为上海第一批老年友善医院的医疗机构之一。

3.2.1 精准找寻建设中存在的缺陷。创建工作启动

筹备和建设至今,按照《上海市老年友善医院评价细则》所具体确定的标准与细则,逐一对标对表,结合本研究开展的问卷调查中体现的老年患者的具体需求,同时采取下沉方式实践体验,以全面掌握老年患者的实际需要,并组织相关职能部门管理人员进行“适老”体验实践,以及时发现服务流程中存在的缺陷。

3.2.2 优化管理制度和配套设施。根据《上海市老年友善医院评价细则》逐项评分标准,由医务部作为牵头部门,并细化责任部门,包括护理部、门诊办公室、宣传科、文明办等职能部门,逐项、逐一持续改进并进行阶段性督导和考核,保证落实到位。结合患者对于管理和环境等的需求,我院开展了相关建设举措:(1)重建相关制度、流程,进行《老年人友善管理工作有关规定》的制订和重建、修订,包括《方便老年人的门、急诊就医服务流程》《制订出院计划和出院宣教材料》《双向转诊机制、流程》等全套制度的完善。(2)提出“对特殊老年群体,如失独、独居、纯老家庭等老人进行持续照护工作计划”、“在老年医学科以及心血管内科、呼吸内科等病区进行多学科整合管理服务”、“病人及其家人进行诊疗与照护工作计划的制订与执行”等规范的管理计划,并要求医护团队开展相关“适老”服务。(3)对门诊、住院部相关区域进行环境改造,进行相应的硬件更新或完善,包括场地、标识的更新,设置有利于老年人就医的设备和物理条件,同时规划一定的经济预算以匹配相应的软、硬件及环境、基础设施等的改造。

3.2.3 构建“适老”服务理念。老年患者心理相对更为脆弱、更需要安全感,因此,我院强调构建友善文化服务理念,对相关部门工作人员开展友善文化服务课程培训,充分体现“以人为本”这一人性化理念,给患者尤其是老年患者营造安全感和获得感。(1)充分利用各种宣传媒介和线下活动渠道,开展健康科普活动,如通过手机微信推送相关健康知识,在门诊、住院区域屏幕播放科普视频,开展老年人比较感兴趣的健康讲座、健康咨询、科普体验等活动,将健康知识和友善服务理念不断宣贯,使友善文化融入医院服务文化和理念。(2)评估、风险筛选和多专业团队合作也是建立对老年人健康友善医疗体系不可或缺的重要内容,对老人健康可能存在的问题做出评价和风险筛选;确定最适宜的复诊或住院日期;制订合理的出院规划;联系医联体内全科医生与医院之间的协作;完成以病人和家属为中心的团队照护;在检查和护理的同时考虑老人年纪变化和和能力情况等。(3)除日常诊疗服务外,对老年患者及家属进行有关的心理干预也不可或缺,因此,我院引入了专业医务社工加入到过程服务中。在不同程度的陪诊服务中,对患者和家属开展评估,及时提出干预方案,并开展适当的心理健康教育。(4)充分发挥区域医

疗中心的功能,辐射我院为牵头单位的川沙医联体各成员单位的功能,在实施连续诊疗业务和社会延伸服务上为老年患者开通绿色通道。

4 老年友善医院建设提升对策建议

4.1 智慧赋能开展“适老”改造

目前,很多医院内的设施或信息设备在“适老”设计上存在不足,本研究也有患者有“标识清晰度”、“老花镜”等硬件和便民措施的需求,而大多数老年人具有视力不佳、反应缓慢等身体机能老化的特点,因此,(1)各医疗机构可在信息支持下将导诊屏、自助机等智能设备屏幕文字适当放大、信息条的滚动速度降缓,便于老年人读取。(2)在标识视觉系统上做到统一、清晰,文字描述应尽量减少难懂的术语或复杂描述,做到简单达意。(3)软件服务上,如微信公众号、APP预约挂号、自助付费、互联网咨询等,也应根据老年人的特点开发操作简便、文字较大、流程简易、具操作演示等功能的“老年人”版界面,患者可根据操作难度自行选择操作界面。(4)智能设备集中区域应配备志愿者,并指导或帮助老年患者进行操作。

4.2 建立“适老”服务绿色通道

根据特殊患者优先服务的相关要求,医院结合老年人就医实际,建立老年人就医“绿色通道”。设置老年就诊专区,开设老年专科门诊和多学科协作门诊及老年医学科病区,为老年患者开通绿色通道服务,并优化与医联体内专科医院、社区卫生服务中心的双向转诊流程,在挂号、就医、检查、取药、入院、转诊等环节做到“一站式”优先。过程中,由专业医务社工开展陪诊和介入评估,以及时发现其及家属的相关心理健康问题,并适当做出干预。

4.3 大力弘扬友善文化建设

老年医学学科强调“一切以老年健康为中心”的服务宗旨^[8],为老年人提供多层次、整合型、连续性的健康服务,而人文医学重视“以人为本”的服务理念,体现的是“生物—心理—社会—环境”的现代医学模式,两者的服务理念一脉相承,在老年友善医疗机构的建设中,友善文化则成为了老年友善医疗机构建设的核心文化理念^[9],因此,应大力弘扬老年友善文化的内涵建设,弘扬医学人文精神,全面提升医务人员“适老”服务理念。

5 总结

我国所面临的老龄化问题仍然严重,而老年友善

医院的建设依然还处在初级阶段,所以对目前医院设施的建设规划、人员配备、医疗服务质量控制以及老人照护服务内容方面都还没有顾及到中高寿老年人的生理、病理特征、老年人的功能状态、老年人的社交、伦理等,以及老年人有尊严地善终等方面提出的相关举措不尽完善,在老年友善相关领域的研究上还需拓宽视角与方法,在吸纳国外成熟经验的同时,在实施落地战略上还需将评价指标细化且可操作,将措施本土化、操作层面落地化,完成从技术、硬件装备到服务的系统性“适老化”转型,进一步提升老年人群体对健康城市建设的获得感。

综上所述,医疗机构根据老年患者特点进行的一系列服务举措,也将获得实实在在的益处,对老年友善医疗机构的建设、提升非常有积极意义。我国进行科学的分级诊疗将会进一步提高医疗服务效率,增加患者的满意度,真正地实行“生命—心灵—社区—自然环境”的健康方式,从而减少因不合理治疗造成医院资金利用不均的现象。开展老年友善医院建设项目对于践行“人民城市人民建,人民城市为人民”的重要宗旨、做好老年人保健服务机制建立工作、推动我国老年医学发展、更好地满足老年人保健需要有着重大意义,也对改善老年医疗护理服务、提升老年病人满意度、提高医疗服务效率具有积极的意义。

参 考 文 献

- [1] 李娟,陶艳,鲍萍.公立医院高质量发展背景下老年友善医院的创建与实践[J].中国老年保健医学,2022,20(6):164-167.
- [2] 陈峥,宋惠平.老年友善医院[J].中华老年医学杂志,2016,35(9):1018-1021.
- [3] 潘慧娴.荷兰老年友好型医院认证对我国的启示[J].卫生经济研究,2018(1):47-49.
- [4] 李维维,宓轶群,刚嘉鸿,等.某三甲医院开展门诊“老年友好型”服务的实证研究[J].中国医院,2015,19(12):36-39.
- [5] 袁吉,秦悦,陈钰,等.三级公立医院建设老年友善医疗机构的分析和思考[J].现代医院管理,2022,20(4):13-15.
- [6] 邹丹丹,赵娟,王晨,等.老年友善医院发展现状及推动策略分析[J].中国医院,2021,25(7):1-5.
- [7] 潘慧娴.荷兰老年友好型医院认证对我国的启示[J].卫生经济研究,2018(1):47-49.
- [8] 龚月香,杨焯.老龄化背景下医疗机构开展医疗护理员培训的实践与思考[J].现代医学,2023,51(S1):82-85.
- [9] 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(9):85-87.

通信作者:赵江霞(1970-),女,博士,副研究员;研究方向:医院管理、党务管理。

收稿日期:2023-08-31

修回日期:2023-12-09

(编辑 曹晓芸)