

子女对老年陪诊服务的使用意愿及影响因素分析

顾俊一 张嘉洁 刘以琳 彭运朝 刘金宁

山东石油化工学院 山东东营 257061

【摘要】目的：本研究分析了老年人子女对老年陪诊服务的认知、使用意愿以及需求，旨在为解决老年人看病难提供依据，促进陪诊服务行业发展提供策略。方法：采用便利抽样法抽取 256 名老年人子女进行问卷调查。结果：65.63%的老年人子女愿意使用老年陪诊服务；75%子女能接受陪诊服务付费使用。

【关键词】陪诊；老年人子女；需求

近年来，我国老龄化程度进一步加深。家庭中多个老年人、高龄低龄老年人共存、老年人空巢等现象日趋显著^[1]。老年人是医疗需求的主要群体^[2]，而医院功能复杂的自助机、数量繁多的科室、普及的预约挂号、便捷的移动支付，使得老年人看病难现象日益凸显，医院陪诊应运而生。本研究通过调研老年人子女对老年陪诊服务的认知、使用意愿以及需求，为促进陪诊服务的发展具有一定的意义，为积极应对人口老龄化现状提供依据。

1 研究对象

于 2023 年 7—9 月采取便利抽样法，随机抽取东营市东营区 256 名老年人子女进行问卷调查。研究纳入标准：有收入者；有陪老人去医院就诊经历；男性 18–60 岁，女性 18–55 岁；无沟通障碍，并获得知情同意。

2 调查工具与方法

在查阅大量参考文献：后，自行设计调查问卷。内容包括：一般资

料；使用陪诊服务的意愿；对陪诊服务及陪诊人员的要求。本次调查采用的是问卷调查法，通过“问卷星”平台在线发布问卷。问卷收回后逐一检查问卷作答是否符合要求。本研究共发放 280 份调查问卷，回收有效问卷 256 份，有效回收率为 91.4%。

3 结果

3.1 一般资料

256 名子女中，959 名（62.23%）子女不与老人同住；622 名（40.36%）老年人生病时选择去三甲医院；640 名（41.53%）子女选择自己陪同就诊；愿意使用陪诊服务 168 名（65.63%），具体情况如表 1。根据是否愿意使用陪诊服务将 256 名子女分成愿意组（n=168）和不愿意组（n=68），两组在“年龄”“有无兄弟姐妹”“每个月收入”“老年人生病了，谁陪同他们看病？”“对医院看病流程的熟悉程度”这五个条目上，差异有统计学意义（ $P<0.01$ ）。

表 1 老年人子女一般资料

变量		总计	使用陪诊服务		χ^2	P
		(n=256)	愿意组（168）	不愿意组（68）		
性别	男	108（42.19%）	72（66.67%）	36（33.33%）	1.098	0.295
	女	148（57.81%）	116（78.38%）	32（21.62%）		
年龄	18–30 岁	116（45.31%）	104（89.66%）	12（10.64%）	33.841	<0.01
	31–40 岁	72（28.13%）	44（61.11%）	28（38.89%）		
	41–50 岁	48（18.75%）	32（66.67%）	16（33.33%）		
	51–60 岁	20（7.81%）	8（40.00%）	12（60.00%）		
	初中及以下	24（9.38%）	8（33.33%）	16（66.67%）		
文化程度	高中或中专	92（35.94%）	60（65.22%）	32（34.78%）	3.087	0.543
	大专	44（17.19%）	40（90.91%）	4（9.01%）		
	本科及以上	96（37.5%）	80（83.33%）	16（16.67%）		
兄弟姐妹	有	188（73.44%）	140（74.47%）	48（25.53%）	33.321	<0.01
	无	68（26.56%）	48（70.59%）	20（29.41%）		
	不稳定	128（50%）	92（71.88%）	36（28.12%）		
每个月收入	3000 及以下	112（43.75%）	84（75.00%）	28（25.00%）	12.127	<0.01
	3001–5000	76（29.69%）	64（84.21%）	12（15.79%）		

	5001-7000	48 (18.75%)	28 (58.33%)	15 (41.67%)		
	>7001	20 (7.81%)	12 (60.00%)	8 (40.00%)		
是否与老人同住	同住	104 (40.63%)	80 (76.92%)	24 (23.08%)	1. 651	0.438
	不同住, 同城市	104 (40.63%)	72 (69.23%)	32 (30.77%)		
	不同住, 不同城市	48 (18.75%)	36 (75.00%)	12 (25.00%)		
	较差, 经常出入医院	32 (12.5%)	8 (25.00%)	24 (75.00%)		
	非常差, 频繁出入医院	12 (4.69%)	8 (66.67%)	4 (33.33%)		
父母生病, 谁陪同就诊	父母自己或老伴	60 (23.44%)	44 (73.33%)	16 (36.36%)	18.834	<0.01
	志愿者	52 (20.31%)	32 (61.54%)	20 (38.46%)		
	亲属	64 (25%)	44 (68.75%)	20 (31.25%)		
	自己	80 (31.25%)	68 (85.00%)	12 (15.00%)		
对医院看病流程的熟悉程度	非常熟悉	72 (28.13%)	52 (72.22%)	20 (27.78%)	26.778	<0.01
	比较熟悉	144 (56.25%)	108 (80.56%)	36 (19.44%)		
	不太熟悉	32 (12.5%)	20 (62.50%)	12 (37.50%)		
	完全不熟悉	8 (3.13%)	0 (00.00%)	8 (100.00%)		

3.2 老年人子女对陪诊服务的要求

192 名 (75%) 子女能接受陪诊服务付费使用, 82.81% 认为服务收费 300 以内; 人员由熟悉就诊流程人员 (42.19%)、护生/实习生 (21.88%) 和执业护士 (26.56%) 担任合适; 子女希望陪诊人员持证上岗 (85.94%)、定期培训和考核 (84.38%)、根据病情轻重分级陪诊 (79.69%)。子女对定期培训的负责单位主要是医院 (60.94) 与医学院/护理学院 (57.81); 对陪诊人员前两项的要求是保障老年人安全 (64.06%) 和教会使用自助一体机 (59.38%), 对于陪诊人员行为非常重要是耐心亲切服务态度好 (56.25%)、陪诊业务熟练效率高 (70.31%)、积极主动的与陪诊对象沟通 (64.06%)。子女认为使用陪诊服务的必须内容前四位是挂号 (78.13%), 跟医生阐述病情 (68.75%), 排队、付款、拿药、取报告、陪伴去做检查 (65.63%), 重复告知病人医嘱 (60.94%)。子女对于陪诊服务的主要顾虑有人身安全隐患问题 (71.88%)、陪诊人员服务态度 (71.88%)、陪诊团队的专业程度 (67.19%)。

4 讨论与分析

调查研究表明, 65.63% 子女愿意使用陪诊服务, 75.00% 的子女能接受老年人陪诊服务收费。由此可以看出老年人子女对老年人看病陪诊服务的迫切需求。但是, 有 25% 子女不接受陪诊服务付费, 这可能与收费较高有关, 政府可在税费等方面给予优惠和倾斜, 降低服务费用, 让更多人使用陪诊服务。

本研究显示, 子女认为适合担任陪诊人员角色有熟悉医院就诊流程人员、护生/实习生和执业护士, 其中熟悉流程的人和执业护士最受欢迎。原因可能是患有慢性病需要经常出入医院的老年人子女年龄多数在 45 岁以上, 面对数字化的智能就医流程也并不是很熟悉, 研究显示, 28.13% 的子女对医院的就医流程非常熟悉, 这也是子女愿意选择陪诊服务的主要原因之一。高华等^[1]研究显示, 出院老年人排在第一位的系统疾病是循环系统疾病, 而脑梗死、慢性缺血性心脏病、原发性高血压居于循环系

统疾病单病种前 3 位。这些慢性疾病甚至让老年人智力、行动能力或自主生活能力下降甚至丧失, 造成老年人去医院就诊不方便, 给家属带来巨大压力。

本研究显示, 80% 以上的老年人子女认为陪诊人员专业培训、持证上岗, 负责培训的主体是医院和医学院/护理学院。智慧医院的快速发展一定程度上缓解了医院门诊资源的紧张和短缺, 但给老年人就诊看病造成极大不便, 我国即将进入中度老龄化社会, 由于各种因素导致老年人到医院就诊困难, 对陪诊服务需求增多。在调查的老年人子女中, 对于陪诊人员最看重的是保障老年人安全, 这对陪诊人员提出了更高的要求, 多以陪诊人员需要专业化, 不仅要熟悉看病流程, 更要有专业的临床急救等相关知识。子女对于陪诊服务的主要顾虑有人身安全隐患问题 (71.88%)、陪诊人员服务态度 (71.88%)、陪诊团队的专业程度 (67.19%)。如何保障老年人就诊过程中的安全, 如何根据不同疾病安抚老年人情绪, 始终保持良好的服务态度, 这需专业的培训机构对陪诊人员进行专业化岗前培训, 当然还需要进行定期的考核与培训。

参考文献:

[1]曹阳春, 宁凌.农村空巢老人慢性病患病状况及其影响因素[J].中国老年学杂志, 2020, 40 (04): 866-869

[2]郑研辉, 郝晓宁.老年流动人口就医流向选择及其影响因素研究[J].中国卫生经济, 2021, 40 (08): 56-59.

[3]高华, 韩颖, 张佳莹, 等.2015—2017 年山西省老年病人疾病谱分析[J].护理研究, 2021, 35 (2): 319-324

作者简介: 顾俊一 (2002 年 9 月), 男, 满族, 天津蓟州人, 学历本科在读, 研究方向: 护理学。

课题信息: 山东石油化工学院大学生创新创业项目 “人口老龄化背景下陪诊服务的发展现状与对策研究” (编号: 202313386155)。