

与老年患者沟通的有效方式在门诊服务窗口的综合应用

刘露文

四川大学华西第二医院 四川 成都 610000

【摘要】目的：临床案例分析了解与老年妇女患者之间的有效沟通方式及其在门诊服务窗口中的应用方法。**方法：**选取 116 例老年妇科门诊患者根据门诊服务模式的不同分别纳入对照组与观察组，对照组患者接受常规门诊服务，观察组患者接受老年友好服务模式管理下的门诊服务，对比两组患者门诊服务满意度以及服务不足之处反馈情况。**结果：**接受常规门诊服务的对照组患者门诊服务评价中不满意、基本满意、非常满意以及满意率数据分别为 11 (18.97%)、24 (41.38%)、23 (39.66%)、47 (81.03%)，接受老年友好服务模式管理下的门诊服务的观察组患者对应数据分别为 3 (5.17%)、18 (31.03%)、37 (63.79%)、55 (94.83%) ($P < 0.05$)；接受常规门诊服务的对照组患者门诊服务不便处反馈情况中流程繁琐、标识或引导不充分、设备仪器使用困难、行动不便、其他以及总反馈率数据分别为 7 (12.07%)、5 (8.62%)、8 (13.79%)、3 (5.17%)、6 (10.34%)、29 (50.00%)，接受老年友好服务模式管理下的门诊服务的观察组患者对应数据分别为 4 (6.90%)、1 (1.72%)、1 (1.72%)、2 (3.45%)、3 (5.17%)、11 (18.97%) ($P < 0.05$)。**结论：**老年友好服务模式应用于门诊服务流程中能够整体提升老年妇女患者就诊体验及医护沟通效率。

【关键词】：老年患者；沟通方式；门诊服务窗口；综合应用；老年友好服务模式；心理特点；生理特点

Comprehensive application of effective ways of communication with elderly patients in the outpatient service window

Luwen Liu

West China Second Hospital of Sichuan University Sichuan Chengdu 610000

Abstract: Objective: Clinical case analysis to understand the effective communication mode between elderly women and their application in the outpatient service window. Methods: Selected 116 cases of elderly gynecological outpatients were included into the control group and the outpatient service group, the observation group received the outpatient service under the management of elderly friendly service mode, compared the two groups of outpatient service satisfaction and the feedback of service deficiencies. Results: The dissatisfaction, basic satisfaction, very satisfaction and outpatient satisfaction rate were 11 (18.97%), 24 (41.38%), 23 (39.66%), 47 (81.03%), respectively, The corresponding data of the observation group receiving outpatient services under the geriatric-friendly service mode were 3 (5.17%), 18 (31.03%), 37 (63.79%), and 55 (94.83%) ($P < 0.05$); In the control group of patients receiving routine outpatient services, cumbersome procedures, inadequate identification or guidance, equipment use difficulties, mobility difficulties, other and total feedback rate data were 7 (12.07%), 5 (8.62%), 8 (13.79%), 3 (5.17%), 6 (10.34%), 29 (50.00%), respectively, The corresponding data of the observation group patients receiving outpatient services under the geriatric-friendly service model were 4 (6.90%), 1 (1.72%), 1 (1.72%), 2 (3.45%), 3 (5.17%) and 11 (18.97%) ($P < 0.05$). Conclusion: The application of geriatric friendly service mode can improve the experience of elderly women and the efficiency of medical communication.

Keywords: Elderly patients; Communication mode; Outpatient service window; Comprehensive application; Elderly friendly service mode; Psychological characteristics; Physiological characteristics

前言

在基层医疗组织中门诊服务作为常规工作范围与环节之一，在就诊流程设置以及基础设施设置时充分考虑患者群体特点以及工作便捷性是常规门诊工作管理与规划考量内容，但不同于青年、中年患者，老年患者在就诊时所需关怀与便捷性要求更高，一次作为切入点，此次调研将对临床门诊工作中服务窗口以及与老年患者之间的医患沟通作为分析主体，希望通过对比了解适用于老年妇女患者的门诊服务方式以及提升医患沟通方式的措施与工作模式，具体研究过程见下。

1 资料与方法

1.1 临床资料

选取 116 例老年妇女门诊患者作为研究对象进行医疗服务与比对观察，所有选取案例均为 2022 年 1 月至 2022

年 12 月期间门诊收治患者，将所有患者根据门诊服务模式的不同分别纳入对照组与观察组，对照组 58 例患者年龄跨度 65 岁至 89 岁，年龄均值 (74.02±3.15) 岁，患者文化程度中小学及以下 19 例，初中及高中 27 例，大专及本科 10 例，硕士及以上 2 例，其中初诊患者 41 例，复诊患者 17 例，既往住院史患者 18 例，既往手术治疗史患者 7 例，基础疾病类型中高血压 8 例，糖尿病 12 例，冠心病 4 例，痛风 5 例，慢性阻塞性肺疾病 4 例，白内障 7 例，骨关节炎 6 例，骨折 3 例，肿瘤疾病 3 例，消化系溃疡 4 例，卒中 2 例，其中轻度活动障碍患者 8 例，轮椅辅助出行者 2 例，肌肉震颤者 6 例，佩戴助听器者 3 例，佩戴眼镜者 35 例；观察组 58 例患者年龄跨度 65 岁至 89 岁，年龄均值 (74.13±3.11) 岁，患者文化程度中小学及以下 20 例，初中及高中 28 例，大专及本科 9 例，硕士及以上 1 例，其中初诊患者 40 例，

复诊患者 18 例，既往住院史患者 17 例，既往手术治疗史患者 8 例，基础疾病类型中高血压 7 例，糖尿病 11 例，冠心病 5 例，痛风 5 例，慢性阻塞性肺疾病 5 例，白内障 6 例，骨关节病 5 例，骨折 4 例，肿瘤疾病 3 例，消化系溃疡 5 例，卒中 2 例，其中轻度活动障碍患者 9 例，轮椅辅助出行者 2 例，肌肉震颤者 5 例，佩戴助听器者 4 例，佩戴眼镜者 36 例；已使用数据分析软件对两组患者基线资料对比分析，确定组间差异无统计学意义 ($P > 0.05$)，患者本人均知情同意门诊服务内容，议题经本院医学伦理委员会审批后执行开展。

纳入标准：经病例资料分析确定符合门诊就诊途径、年龄 ≥ 60 岁的老年患者，语言沟通基本无障碍、意识与认知功能良好、就诊资料与临床资料完善度良好、具备后续跟踪随访条件、自愿接受门诊服务情况调查的患者^[1]。

排除标准：合并精神障碍、颅脑损伤、严重心理疾病、恶性肿瘤晚期、临终关怀治疗、其他不可抗因素无法接受跟踪随访调查、青中年家属陪护就诊的患者。

1.2 方法

对照组患者接受常规门诊服务，包括导诊台预诊分诊后根据就诊流程进行挂号、待诊、看诊、检查、诊断、治疗流程，过程中主要由导诊护士台进行引导与患者帮助工作。

观察组患者接受老年友好服务模式管理下的门诊服务，组建门诊服务小组，组内成员对院内门诊就诊流程进行重新梳理，期间查找引用相关基层医疗服务体系规定与资料文献作为参考，对原有门诊流程中重复累赘、繁琐以及与老年患者适用性较差的流程步骤进行删改调整，同时对门诊就诊过程中应用基础设施、就诊路线、检查路线进行老年患者适用的调整，而后在院内门诊服务系统中开展实施^[2]；对老年患者群体实施专有预约通道，包括应用电话或线下辅助预约挂号服务，由医疗工作者在就诊前辅助或帮助老年患者完成网络预约或线下挂号流程，而后将就诊当天整体看诊流程以电话的形式告知患者或其家属^[3]；对于线下当天自行到院接受门诊看诊的老年患者施行辅助导诊工作，在导诊台、挂号机以及门诊就诊路线中设定导诊岗，帮助、引导老年患者完成导诊、挂号等就诊前置流程，另在挂号机等设备仪器在原有按钮旁张贴大号字体便签条引导患者完成挂号工作，人工挂号窗口、缴费窗口以及取药窗口设置老年患者专用窗口，对老年患者专用窗口医务工作者进行岗前培训，培训内容包括老年患者心理特点、有效沟通方式、高效沟通技巧、合适引导词、沟通态度等，在后续就诊流程中根据院内具体情况以及不同时期阶段设置专有诊室前引导岗或在检查、治疗、取药等地点设置特殊流程引导岗^[4]；老年友好门诊管理小组成员定期对门诊工作中老年患者服务流程进行抽查与工作质量检查，根据定期检查结果反馈对门诊服务工作流程进行相应调整，实施不断质量改进工作模式，老年友好门诊管理小组成员以及门诊服务流程中参与医疗工作着定期接受门诊服务培训，除常规老年患者特点针对性培训外增加工作人员心态调整以及工作压力改善培训与心理咨询室，对相关医疗工作者

日常工作中存在、积攒的负面情绪与工作压力进行缓解与改善^[5]。

1.3 观察指标

对比两组老年患者门诊服务满意度，具体采用老年友好门诊管理小组制定的门诊服务满意度问卷进行调查与统计^[6]，问卷共 9 个问题条目，每项根据患者个体评价记 0-3 分，最高分 27 分，分数越高满意度越高，0-18 分为不满意，19-23 分为基本满意， ≥ 24 分为非常满意，将非常满意例数以及基本满意例数纳入满意率统计。

对比两组患者对门诊服务中就医不便项目反馈情况，具体包括流程繁琐、标识或引导不充分、设备仪器使用困难、行动不便以及其他反馈内容。

1.4 统计学分析

使用 SPSS 29.0 数据分析软件进行数据整合与分析处理，n% 作为数据体现形式 χ^2 进行相关检验，($\bar{x} \pm s$) 作为数据体现形式 t 进行相关检验， $P < 0.05$ 表示对比项目有统计学意义。

2 结果

2.1 接受老年友好服务模式管理下的门诊服务的观察组患者服务满意度高于接受常规门诊服务的对照组患者，组间差异有统计学意义 ($P < 0.05$)，具体见表 1。

表 1 两组患者门诊服务满意度对比 [n%]

组别	不满意	基本满意	非常满意	满意率
对照组 (n=58)	11 (18.97%)	24 (41.38%)	23 (39.66%)	47 (81.03%)
观察组 (n=58)	3 (5.17%)	18 (31.03%)	37 (63.79%)	55 (94.83%)
χ^2	12.415	10.093	15.257	12.415
p	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001

2.2 接受老年友好服务模式管理下的门诊服务的观察组患者门诊服务不便处反馈率低于接受常规门诊服务的对照组患者，组间差异有统计学意义 ($P < 0.05$)，具体见表 2。

表 2 两组患者门诊服务不便处反馈情况对比 [n%]

反馈	对照组 (n=58)	观察组 (n=58)	χ^2	p
流程繁琐	7 (12.07%)	4 (6.90%)	7.002	0.010
标识或引导不充分	5 (8.62%)	1 (1.72%)	6.106	0.004
设备仪器使用困难	8 (13.79%)	1 (1.72%)	9.105	< 0.001
行动不便	3 (5.17%)	2 (3.45%)	0.975	0.115
其他	6 (10.34%)	3 (5.17%)	5.247	0.013
反馈率	29 (50.00%)	11 (18.97%)	19.590	< 0.001

3 讨论

随着社会人口老龄化趋势发展现状，在我国医疗就诊工作中所能感知变化最为明显，临床工作中老年患者一直是医疗就诊的主要群体之一，但另一方面，因医疗技术以及相关信息技术的发展，在医疗就诊服务中，各类新型设备仪器、就诊流程、医疗管理流程的应用与复杂化，对与老年就医群体来说适应性较差，其中影响不仅来源于老年患者的信息、认知差异，同时也与老年群体心理特点、生理

能力等方面息息相关,所以在临床医疗体系与工作流程中,充分考虑老年患者群体特点,让老年患者能够便捷、顺利地完成就诊流程十分必要^[7]。在此次调研与分析中,对老年友好门诊服务模式的探究中发现,适用于老年患者的门诊服务体系需要从就诊流程、人员培训、硬件调整三方面入手开展构建工作,关于就诊流程,除方法部分中提及的整体流程改善外,需要将老年患者全程、多次就诊流程纳入整体考量,基于老年患者疾病类型特点,通常需要进行多次检查、复诊过程,所以在患者首次就诊后,将下次检查、复诊时间提前进行规划,在相应复诊时间前与患者进行电话沟通,完成辅助预约挂号流程,由此综合提升老年患者门诊就诊体验^[8];在门诊工作者的基础培训中,应将

老年患者心理特点与服务所需作为重点培训内容,而后为医疗工作者自身的情绪调整,在长期工作过程中难免积攒的负面情绪与工作压力需要得到适当缓解,可另外增设奖惩制度提升改善工作者工作压力的效果;而硬件调整是指调整就诊过程的路线规划、涉及设施仪器的便民化、便老年化调整,例如台阶、拐角、设施标识、诊室字体标识等,设置老年患者专有通道、窗口等,充分考虑老年患者生理或活动特点,提升其就诊体验。

综上所述,在门诊服务中应用老年友好服务模式能够提升与老年妇女患者之间的沟通效率、提升老年妇女患者就诊体验,临床应用价值显著。

参考文献:

- [1] 孙英,潘培芳,张庆金,戴竹君,苏琼.互联网+助产士门诊服务模式对孕产妇妊娠结局及产后抑郁状况的影响研究[J].现代医药卫生,2020,36(22):3537-3540+3543.
- [2] 张晓辉.2009-2018年门诊服务创新与智慧医院建设研究现状及热点透视--基于CiteSpace可视化分析[J].中国医院,2019,23(12):33-37.
- [3] 张瑞雪,刘清扬,王海莲,苏甦,曾艳,唐静,沈江华,张青霞,褚燕琦,闫素英,白向荣.我院药学门诊服务模式及多重用药老年慢病患者药物相关问题现状研究[J].实用药物与临床,2022,25(07):630-634.
- [4] 杜本峰,王翺,周丽金,李炜洁.困境家庭儿童卫生服务利用特征与影响因素--基于安德森健康行为模型的实证研究[J].中国卫生政策研究,2020,13(10):54-61.
- [5] 潘琳,吴群红,郑统,赵苗苗,张鑫,王佳慧,尹航,陈若卉.基于Anderson模型中国慢性病患者卫生服务利用现状及其影响因素分析[J].中国公共卫生,2021,37(09):1384-1388.
- [6] 张川,贾小溪,李卫红,尤慕西,陶蓓,王立宇,田玮.基于改善医疗服务推进门诊服务模式优化创新的医院高质量发展研究[J].中国医院,2021,25(11):79-81.
- [7] 汤真清,何江江,唐密,张天晔,钟姮,李莉丽,万和平,金春林,杨燕.上海市药物使用联动机制对医疗机构门诊服务利用结构的影响:基于中断时间序列模型[J].中国全科医学,2019,22(28):3415-3419.
- [8] 朱凤梅,张小娟,郝春鹏.门诊保障制度改革:“以门诊换住院”的政策效应分析--基于中国职工医保抽样数据的实证检验[J].保险研究,2021(01):73-90.

作者简介:姓名:刘露文,(出生年1988年5月)性别:女,民族:汉,籍贯(四川宜宾),单位:四川大学华西第二医院,学历/职称:本科/初级。