

关于提升本市老年群体就医体验的提案

※背景情况※

截至 2023 年末，本市 60 周岁及以上老年人口为 568.05 万人，占全市户籍人口的 37.4%，就医需求巨大。当前，各级医院为老服务水平参差不齐，亟需优化。

※问题及分析※

1、电子化医疗信息系统建设中适老化兼容度不足

目前沪上医院普遍应用电子化医疗诊断信息系统。电子化医疗信息系统一方面为广大患者提供了便捷、快速的使用渠道，但实际使用中，也存在手机界面字体偏小，导致老年人难以阅读；网络预约“抢号”、现场机器操作跳转快、无纸化流程，使得老年人应接不暇；缺乏明确的指导和帮助，让老年人遇到问题时感到孤立无援。这不仅增加了老年人就医的时间成本，也给他们的心理带来了额外压力。

2、缺乏陪同人员，老年人单独就医存在实际困难

据调研，63.77%的受访老年人认为无人陪同就医是导致就医困难的主要因素。随着社会节奏的加快，家庭成员

工作忙碌已成为常态，难有充足的时间陪伴老人就诊，而社会上缺乏规范、便捷的专业陪诊服务供给。老年人由于身体机能的自然衰退，在就医过程中独自面对乘坐公共交通、排队候诊等待，以及与医生的沟通时等的困难成倍放大。这些问题不仅影响了老年人的就医效率，也降低了他们的就医体验。

※建议※

1、加快医院适老化改造

建议在综合医院增设老年优先服务窗口，充足配备导医或受过专业培训的志愿者，为老年患者提供个性化的就医指导，协助他们快速完成挂号、缴费、就诊等手续。倡导有条件的综合医院针对老年患者常见的多科室往返就诊问题，优化就医动线，开展多学科联合门诊。加快推进医院无障碍通道、大字体指示牌、候诊区适老化改造等，为老年群体提供一个更加安全、舒适、便捷的就医环境，提升就医体验，传递社会对老年群体的深切关怀和尊重。

2、强化基层卫生网点建设

社区作为老年人日常生活熟悉的环境，其提供的就医帮扶能够有效减少老年人在就医过程中的障碍，如交通不便、信息获取困难等。建议依托现有社区卫生服务中心，推广鼓励针对老年患者的特殊需求，组建由家庭医生、护

士、康复师等专业人员构成的医疗团队，为辖区内行动不便、长期卧床的老年患者提供如常规体检、疾病诊疗、康复训练、药物管理等在内的上门医疗服务。同时，有条件的社区医疗网点可以率先探索远程医疗服务。让老年病患在社区签约医生的帮助下，通过视频等网络通讯方式，寻求上级医院专家的线上问诊服务，为高龄老人提供更加适合的医疗服务。

3、探索陪诊服务新业态

随着社会老龄化的加速以及医疗服务需求的多样化，陪诊服务作为一种新兴的服务形态，逐渐受到关注。建议由卫健委牵头，尽快启动《陪诊服务管理办法》的起草工作，明确陪诊服务准入条件、服务范围、操作规程等内容，加快引入社会资源提供规范化陪诊服务。借鉴国际经验，引入第三方机构定期开展陪诊服务质量评价活动，确保各项指标得到有效执行，给予符合行业规范的优质企业在政府补贴、减免税收等方面的扶持。