Aging Research 老龄化研究, 2026, 13(10), 353-360
Published Online October 2026 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ar
https://doi.org/10.12677/ar.2026.1310764

Hans汉斯

老龄化背景下老年人就医困难及影响因素研究

——以贵阳市为例

赵方碧

贵州大学数学与统计学院，贵州 贵阳

收稿日期：2026年7月5日；录用日期：2026年10月16日；发布日期：2026年10月27日

摘　要

随着我国人口老龄化程度不断加深，老年群体医疗服务需求持续增长，就医便利性和可及性问题逐渐成为社会关注的重要议题。近年来，预约挂号、移动支付、电子医保凭证、自助终端等数字医疗服务不断普及，在提升医疗服务效率的同时，也使部分老年人在就医过程中面临新的问题。贵阳市作为贵州省省会城市，人口老龄化速度不断加快，医疗资源相对集中，老年人跨区域就医需求较为明显，其就医困难具有一定的典型性和代表性。本文以贵阳市60岁及以上老年人为研究对象，拟采用问卷调查和访谈相结合的方法，从预约挂号、导诊、候诊、就诊、检查、缴费、取药等多个环节分析老年人就医过程中存在的困难，并进一步探讨年龄、受教育程度、健康状况、数字设备使用能力等因素对老年人就医困难的影响。在此基础上，结合贵阳市医疗服务现状，从医院适老化建设、数字医疗优化、社区健康支持以及社会协同治理等方面提出针对性建议，为提升老年友好型医疗服务水平提供参考。

关键词

老龄化，就医困难，数字医疗

Research on the Difficulty of Elderly People Seeking Medical Treatment and Its Influencing Factors under the Background of Aging

—A Case Study of Guiyang City

Fangbi Zhao

School of Mathematics and Statistics, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: July 5, 2026; accepted: October 16, 2026; published: October 27, 2026

文章引用: 赵方碧. 老龄化背景下老年人就医困难及影响因素研究[J]. 老龄化研究, 2026, 13(10): 353-360.
DOI: 10.12677/ar.2026.1310764

Abstract

With the continuous deepening of population aging in our country, the demand for medical services among the elderly group keeps growing, and the issues of medical convenience and accessibility have gradually become important topics of social concern. In recent years, digital medical services such as appointment registration, mobile payment, electronic medical insurance certificates and self-service terminals have been continuously popularized. While improving the efficiency of medical services, they have also brought new problems to some elderly people during their medical treatment process. As the capital city of Guizhou Province, Guiyang is experiencing an accelerating pace of population aging. Its medical resources are relatively concentrated, and the demand for cross-regional medical treatment among the elderly is quite obvious. The difficulty they face in seeking medical treatment is somewhat typical and representative. This article takes the elderly aged 60 and above in Guiyang City as the research object. It intends to adopt the method combining questionnaire survey and interview to analyze the difficulties existing in the medical treatment process of the elderly from multiple links such as appointment registration, guidance, waiting for consultation, medical treatment, examination, payment and medicine collection. And it further explores the influence of factors such as age, educational attainment, health status, and the ability to use digital devices on the difficulty of the elderly in seeking medical treatment. On this basis, in combination with the current situation of medical services in Guiyang City, targeted suggestions are put forward from aspects such as the elderly-friendly construction of hospitals, the optimization of digital medical care, community health support, and social collaborative governance, providing references for improving the level of elderly-friendly medical services.

Keywords

Aging, Difficulty in Seeking Medical Treatment, Digital Healthcare

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Open Access

1. 引言

随着人口老龄化程度不断加深，老年群体的健康需求和医疗服务需求增长，如何提升医疗服务持续性和就医体验，已成为积极应对人口老龄化国家战略的重要内容。相比其他年龄群体，老年人在预约挂号、院内导航、候诊就诊、检查缴费以及信息获取等前期中更容易受到身体状况、认知能力和外部环境等因素影响，就医便利性问题逐渐成为老龄健康领域关注的重要议题。

现如今，“互联网 + 医疗健康”快速发展，智慧医疗逐步实现了医疗服务全流程。线上预约挂号、移动支付、自助终端、电子医保权限等数字化服务在提高医疗服务效率、优化医疗流程方面发挥了积极作用。然而，数字医疗的发展也带来了新的挑战。在智能操作能力不足、数字信息理解能力较弱、使用线上挂号、电子支付、查询检查报告等服务时仍面临一定程度的障碍。此外，部分医院在适龄建设方面仍存在不足，例如人工服务窗口提示不够、操作流程较为复杂等，在一定程度上影响了老年患者的就医体验。

近年来，国内学者围绕数字鸿沟、智慧和老年痴呆型医疗服务开展了大量研究，但现有研究仍存在一定不足：首先，部分研究主要关注数字医疗使用障碍，对从挂号到取药整个就医流程中的困难进行系统分析；其次，已有研究多采用理论分析或案例研究方法，基于具体区域开展的大样本调查研究仍相对

不足；最后，不同地区在资源配置、人口结构和服务水平方面存在差异，有必要结合地方开展实际研究。

贵阳市作为西部地区重要城市，近年来人口老龄化程度不断提高，老年人口规模持续扩大，老年医疗服务需求不断增加。面对老龄化发展趋势，如何进一步完善医疗服务体系，提高老年人的就医便利性，具有重大现实意义。本文以贵阳市 60 岁及以上老年人为研究对象，通过问卷调查的方式了解老年人在预约挂号、候诊、就诊、检查、缴费等环节中的实际困难，分析影响老年人就医体验的相关因素，并结合医疗调查结果提出优化老年医疗服务的相关建议，为推进老年护理服务建设提供参考。

2. 文献综述

随着我国人口老龄化程度不断加深，老年人口规模持续扩大，老年群体的健康需求和医疗服务需求不断增长，老年人就医困难问题逐渐成为老龄化研究中的重要议题。老年人的就医困难不仅表现为身体机能下降带来的行动不便，也与医疗服务可及性、社会支持水平以及信息技术适应能力等因素密切相关。因此，从多维度分析老年人就医过程中的困难及其影响因素，对于完善老年健康服务体系具有重要意义。

在老年医疗服务利用方面，已有研究主要关注健康状况、医疗保障以及社会经济因素对医疗服务影响。赵杨等基于老年人群医疗服务利用情况的研究发现，老年人的医疗服务利用存在一定差异，健康状况、经济条件以及医疗保障水平会影响老年群体对医疗服务的获得程度[1]。陶晓萌、曾雁冰进一步指出，高龄失能老年人由于身体功能下降，对医疗服务具有更高需求，但其医疗服务利用仍受到养老保障、照护资源以及医疗服务可及性的影响[2]。上述研究表明，老年人就医困难并非单一因素造成，而是个人健康状况与外部服务环境共同作用的结果。

近年来，随着智慧医疗的发展，预约挂号、移动支付、电子医保凭证以及自助设备等数字化服务逐渐应用于医疗场景。数字技术提高了医疗服务效率，但也给部分老年人带来了新的适应压力。邵旸等指出，数字医疗背景下，老年人面临的不仅是传统意义上的医疗资源获取问题，还包括数字设备使用困难、医疗信息获取不足以及线上服务操作障碍等数字鸿沟问题[3]。万辉等对老年人数字健康素养进行研究发现，年龄、教育程度、健康状况以及数字设备使用经验等因素都会影响老年人的数字健康服务使用能力，数字健康素养不足可能降低老年人获取医疗信息和使用线上医疗服务的能力[4]。因此，在推进医疗数字化转型过程中，需要关注老年群体的实际需求，避免因技术发展进一步扩大老年人的就医障碍。

除个人能力和技术因素外，近年来社会学研究逐渐关注家庭支持、社会支持以及社区参与对老年人社会适应和公共服务利用的影响。于潇、刘澍基于中国家庭追踪调查数据研究发现，家庭支持在缓解老年人数字鸿沟方面发挥着重要作用，家庭成员能够通过技术帮助、信息支持等方式提升老年人的数字使用能力，从而降低其面对数字服务时的困难[5]。张未平、范君晖进一步指出，老年数字鸿沟的形成不仅受到个体因素影响，也与家庭、社区以及社会支持体系密切相关，需要构建多主体参与的支持网络，提高老年人的社会适应能力[6]。这些研究说明，老年人的就医能力并不完全取决于自身条件，家庭和社会支持同样影响其医疗服务获取能力。

从社会参与角度来看，老年人的社会融入程度也会影响其获取公共服务的能力。林文亿基于中国健康与养老追踪调查(CHARLS)数据研究发现，社区参与能够增强老年人的社会联系，提高其获取社会资源和公共服务的能力，良好的社会参与环境有助于提升老年人的社会适应水平[7]。崔钰鹏、何有世进一步发现，数字鸿沟不仅影响老年人的数字技术使用，还会影响其社会参与程度，因此需要通过社区支持、数字培训等方式减少老年群体的数字排斥现象[8]。上述研究为分析老年人就医困难提供了社会学视角，说明老年人的医疗服务利用受到家庭环境、社区环境以及社会支持网络的共同影响。

在医疗服务环境优化方面，学者逐渐关注老年友善医疗服务体系建设。邵陆姣等指出，老年友善医院建设需要从医疗环境、服务流程以及人员服务能力等方面进行优化，通过改善医院标识系统、简化就医流

程、加强人工服务支持等方式，提高老年患者就医便利性[9]。这一研究表明，解决老年人就医困难不仅需要提升数字服务能力，也需要从医疗机构内部进行适老化改造，为老年群体提供更加友好的服务环境。

从区域发展情况来看，贵阳市近年来人口老龄化程度不断提高，老年人口规模持续扩大，老年健康服务需求不断增加。马健丰研究指出，贵阳市人口老龄化趋势明显，未来需要进一步完善养老服务体系和公共服务供给能力，以适应人口结构变化带来的社会需求[10]。《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》[1]指出“为实施积极应对人口老龄化国家战略，推动老龄事业和产业协同发展，构建和完善兜底性、普惠型、多样化的养老服务体系，不断满足老年人日益增长的多层次、高品质健康养老需求”，依据相关法律法规制定该规划。该规划为我国积极应对人口老龄化、完善老年健康服务体系提供了重要政策。

总体来看，现有研究围绕老年人医疗服务利用、数字医疗障碍、社会支持以及医疗服务适老化等方面进行了较为丰富的探索，为了解老年人就医困难问题提供了重要参考。但现有研究仍存在一定不足：第一，部分研究主要关注医疗资源利用或数字技术使用问题，对老年人在预约挂号、候诊、诊疗、检查、缴费等完整就医流程中的困难缺少系统分析；第二，已有研究较多采用宏观数据或理论分析方法，针对具体城市老年群体开展实地调查的研究仍相对不足；第三，针对贵阳市老年人就医困难现状及影响因素的研究较少。因此，本文以贵阳市 60 岁及以上老年人为研究对象，通过问卷调查分析老年人在就医过程中的主要困难及影响因素，并结合调查结果提出优化建议，以期为完善老年友好型医疗服务体系提供参考。

3. 研究设计与方法

3.1. 研究对象

本文以贵阳市 60 岁及以上老年人为调查对象，选取贵州省人民医院、贵州医科大学附属医院、贵阳市第一人民医院及部分社区卫生服务中心作为调查地点。调查对象均能够根据自身实际情况完成问卷填写，部分高龄或行动不便的老年人由调查人员协助完成问卷。预调查发放问卷 50 份，有效回收 41 份(82%)，据此修订形成正式问卷。正式调查共回收问卷 572 份，剔除无效问卷后，获得有效问卷 510 份，有效回收率为 89.16%。

3.2. 问卷设计

问卷在参考国内相关研究的基础上，结合贵阳市老年人就医实际情况设计，共包括四个部分：一是受访者基本情况；二是老年人就医困难情况；三是数字医疗服务使用情况；四是医疗服务需求。问卷内容主要围绕预约挂号、候诊、检查、缴费、取药等就医环节展开，全面了解老年人就医过程中存在的问题及实际需求。

3.3. 调查实施

本研究采用纸质问卷和电子问卷相结合的方式，调查遵循自愿参与和匿名填写原则，由调查人员向受访者说明调查目的和填写要求，对填写过程中存在疑问的老年人给予必要解释，确保调查数据真实、有效。

4. 数据分析

4.1. 描述性分析

由表 1 可知，本次调查共获得有效样本 572 份，其中男性占 43.36%，女性占 56.64%。受访者年龄主要集中在 60~69 岁(68.70%)，健康状况以“一般”为主(46.85%)。从就医频率来看，每年就医 5~8 次的老

[1]https://www.ndrc.gov.cn/fggz/fzzlgh/gjjzxgh/202203/t20220325_1320220.html

年人占比最高(55.07%)，9 次及以上占 17.13%，说明调查对象具有较高的医疗服务需求。

Table 1. Sample basic information statistics table
表 1. 样本基本信息统计表

统计变量	类别	数量	百分比
性别	男	248	43.36%
	女	324	56.64%
年龄	60~64 岁	218	38.11%
	65~69 岁	175	30.59%
	70~74 岁	106	18.53%
	75~79 岁	50	8.74%
	80 岁及以上	23	4.02%
健康状况	差	52	7.34%
	较差	115	20.10%
	一般	268	46.85%
	较好	94	16.43%
	非常好	53	9.27%
就医频率/年	1 次以内	25	4.37%
	2~4 次	134	23.43%
	5~8 次	315	55.07%
	9 次以上	98	17.13%

4.2. 老年人就医困难现状分析

Table 2. Analysis of the current situation of elderly people’s difficulty in seeking medical treatment
表 2. 老年人就医困难现状分析

题目\选项	非常不同意	不同意	一般	同意	非常同意
我觉得医院预约挂号比较困难	34%	29%	20.5%	12%	4.5%
我不会使用医院公众号或 APP 挂号	32.5%	24.5%	24.5%	11.5%	7%
医院自助设备操作比较困难	35.5%	21.5%	25.5%	13.5%	4%
我经常找不到对应科室	32%	25%	21.5%	17%	4.5%
医院指示标识容易理解	2%	14%	20%	38.5%	25.5%
我觉得候诊时间过长	33.5%	26%	17.5%	15.5%	7.5%
我与医生沟通存在困难	33.5%	27.5%	21%	0.5%	7.5%
我听不懂医生讲解的医学术语	30%	28%	18%	17%	7%
我觉得检查流程比较复杂	27.5%	30%	21.5%	15%	6%
我不会使用电子医保凭证	38.5%	23.5%	19.5%	12.5%	6%
我不会线上缴费	34%	23%	19%	16%	8%
我不会查询电子检查报告	34%	22%	20%	16%	8%

续表

我担心因为不会使用智能设备而耽误看病	31%	31%	19.5%	12.5%	6%
如果没人陪同，我独自就医会比较困难	44.5%	22%	18%	18.5%	7%
整体来看，我认为现在医院就医存在较大困难	34%	29%	15%	13%	9%

由表 2 可知，受访者对医院整体就医流程评价较好，在预约挂号、自助设备使用、候诊时间、医患沟通和检查流程等方面，多数老年人认为不存在明显困难。医院导诊标识认可度较高，64.0%的受访者认为医院指示标识容易理解。与此同时，数字医疗仍是老年人就医的主要障碍，不会线上缴费、查询电子检查报告及理解医学术语等问题较为突出。另有 22.0%的受访者认为当前医院就医存在较大困难，说明部分老年人在数字化就医过程中仍需更多支持。

4.3. 信效度分析

Table 3. Reliability analysis
表 3. 信度分析

指标	数值
Cronbach's α	0.914
标准化 Cronbach's α	0.917

为检验调查问卷量表题项的一致性和稳定性，本文采用 Cronbach's α 系数对问卷进行信度检验，结果如表 3 所示。问卷整体 Cronbach's α 系数为 0.914，标准化 Cronbach's α 系数为 0.917，均高于 0.9，说明问卷各测量题项之间具有较高的内部一致性，量表具有较好的可靠性，能满足后续统计分析要求。

Table 4. Analysis of validity
表 4. 效度分析

指标	数值
KMO 值	0.906
Bartlett 球形检验 χ^2	3918.562
自由度(df)	105
P 值	<0.001

为检验问卷结构效度，本文采用 KMO 检验和 Bartlett 球形检验进行分析，结果如表 4 所示。KMO 值为 0.906，大于 0.8，表明变量之间具有较强的相关性，适合进行因子分析。同时，Bartlett 球形检验结果显示，卡方值为 3918.562，自由度为 105，显著性水平 $P < 0.001$，拒绝相关矩阵为单位矩阵的假设，说明各题项之间存在显著相关关系，问卷具有较好的结构效度。因此，该问卷设计合理，能够较好地反映老年人就医困难的实际情况。

5. 对策建议

5.1. 完善医院适老化服务体系

调查结果显示，部分老年人在医院导诊、预约挂号及检查等环节仍存在一定困难。因此，医疗机构应进一步推进适老化建设，持续保留人工挂号、缴费等传统服务窗口，完善无障碍设施和导诊标识，为

高龄老人、行动不便老人提供更加便捷的医疗服务。同时，可根据老年患者需求设置老年人优先窗口、绿色通道等服务，减少排队等候时间，提高就医效率。

5.2. 优化数字医疗服务方式

随着智慧医疗不断发展，线上预约、移动支付等数字医疗服务已经成为医院的重要服务方式，但部分老年人仍存在使用困难。医院应坚持数字化服务与人工服务并行，在保留传统服务方式的基础上，对医院微信公众号、APP、自助终端等进行适老化改造，简化操作流程，增加语音提示、大字体显示等功能，降低老年人使用门槛，帮助其更好地享受数字医疗带来的便利。

5.3. 加强老年人数字健康教育

数字技能不足是影响老年人顺利就医的重要因素。社区、医疗机构及相关部门可联合开展智能手机和数字医疗应用培训，通过专题讲座、现场教学等方式，帮助老年人掌握预约挂号、医保电子凭证、线上缴费及检查报告查询等基本操作。同时，鼓励家庭成员给予老年人更多指导，提高其数字医疗应用能力，缩小数字鸿沟。

5.4. 健全多元化社会支持机制

改善老年人就医困难不仅需要医疗机构持续优化服务，也需要家庭、社区和社会共同参与。建议进一步完善社区健康服务体系，发展志愿陪诊、健康咨询等服务，重点关注独居、高龄及失能老人等特殊群体，形成政府、医疗机构、社区及家庭协同参与的老年健康服务机制，不断提升老年人的就医获得感和满意度。

6. 结论

随着人口老龄化程度不断加深，老年人医疗服务需求持续增长，提升医疗服务适老化水平已成为推进健康老龄化的重要内容。本文以贵阳市 60 岁及以上老年人为调查对象，通过问卷调查分析了老年人就医困难现状及医疗服务需求。

调查结果表明，大多数老年人能够基本完成就医流程，但在数字医疗服务使用、医学信息理解及独立就医等方面仍存在一定困难。其中，数字技能不足、高龄以及身体健康状况下降是影响老年人顺利就医的重要因素。同时，受访者普遍希望医院进一步完善人工服务、优化数字医疗功能、加强导诊服务和适老化设施建设。

基于调查结果，本文从完善医院适老化建设、优化数字医疗服务、加强数字健康教育和健全社会支持机制等方面提出了相关建议，以期为改善老年人就医体验、推进老年友好型医疗服务体系建设提供参考。

受调查范围和样本数量限制，本文仅以贵阳市为研究对象，研究结论仍具有一定局限性。未来可进一步扩大调查区域，结合不同地区医疗资源配置情况开展比较研究，并结合深度访谈等方法，进一步探究影响老年人就医困难的深层次因素，为完善老龄健康服务政策提供更加充分的实证依据。

参考文献

[1] 赵杨, 冯宇彤, 陈琳, 陈娟. 老年人群医疗服务利用公平性影响因素研究[J]. 中国卫生政策研究, 2017, 10(2): 74-80.

[2] 陶晓萌, 曾雁冰. 医疗和养老保障对高龄失能老年人医疗服务利用影响的研究[J]. 中国卫生政策研究, 2022, 15(6): 46-52.

[3] 邵旸, 樊美琪, 蔡滨, 周罗晶. 数字医疗背景下老年人就医数字鸿沟现状及治理路径研究[J]. 医学与哲学, 2022,

43(24): 73-76.

[4] 万辉, 彭骏, 温红霞. 上海市老年人数字健康素养现状及影响因素分析[J]. 医学信息学杂志, 2024, 45(10): 53-58.

[5] 于潇, 刘澍. 老年人数字鸿沟与家庭支持——基于2018年中国家庭追踪调查的研究[J]. 吉林大学社会科学学报, 2021, 61(6): 67-82.

[6] 张未平, 范君晖. 老年数字鸿沟的社会支持体系构建[J]. 老龄科学研究, 2019, 7(2): 63-70.

[7] 林文亿. 老年人社区参与影响因素研究——基于 2011 年中国健康与养老追踪调查(CHARLS)数据的分析[J]. 老龄科学研究, 2016, 4(9): 16-26.

[8] 崔钰鹏, 何有世. 数字鸿沟对农村老年人社会参与的影响[J]. 华南农业大学学报(社会科学版), 2024, 23(3): 48-60.

[9] 邵陆姣, 黄庆辉, 袁嘉翊. 老年友善医院的建设现状及推动路径[J]. 中国卫生产业, 2025, 22(21): 233-235+248.

[10] 马健丰. 贵阳市人口老龄化的历史演变、现状与建议[J]. 老龄化研究, 2023, 10(4): 1540-1547.