

doi:10.3969/j.issn.1672-4933.2022.06.008

# 以人为本的康复理念 在老年听障中的应用个案

The Application of Person-Centered Care Rehabilitation Concept  
to the Rehabilitation of the Deaf Elderly

郑志红<sup>1</sup> 冯定香<sup>2</sup> 肖永涛<sup>1</sup>

ZHENG Zhi-hong, FENG Ding-xiang, XIAO Yong-tao

**【摘要】目的** 探讨以人为本康复理念在老年听障康复过程中的应用情况和咨询技巧。**方法** 选取1名老年听障者,采用以人为本康复理念的六大核心要素为其提供咨询服务,观察老年听障对听力康复方案的接受程度。**结果** 老年听障主动接受听力师提供的听力康复方案。**结论** 以人为本的服务理念在听力康复临床中的推广使用对听障患者满意度和忠诚度产生了积极影响。

**【关键词】** 以人为本;听力康复;老年听障

**【Abstract】 Objective** To explore the application and counseling skills of person-centered care to the rehabilitation of an old person with hearing impairment. **Methods** Six core elements of person-centered care were adopted to provide counseling service for an old person with hearing impairment, and the acceptance of hearing rehabilitation program was observed. **Results** The old people with hearing impairment accepted the hearing rehabilitation program offered by the audiologist. **Conclusion** The application of person-centered care service to the hearing rehabilitation clinic has a positive effect on the satisfaction and loyalty of the patients with hearing impairment.

**【Key words】** Person-centered care; Hearing rehabilitation; Presbycusis

我国目前60岁以上人口达到1.78亿,占全国总人口的13.26%,预计到2040年,我国的老年人口将达到4亿<sup>[1]</sup>。根据世界各地的调查研究,老年听力障碍的患病率约为30%~60%,如此庞大的老年人口听力健康问题引起了社会的高度重视。第二次全国残疾人抽样调查显示,我国听力残疾人群中,助听器的使用率偏低,高龄老年群体使用助听器的比例更低<sup>[1]</sup>。助听器是帮助老年听障患者提高听力、改善听觉言语交流的有效手段,老年听障患者配戴助听器后社会心理等方面均有较大获益<sup>[2]</sup>。然而,在我国老年听力障碍使用助听器的比例不到10%<sup>[3]</sup>。

造成老年听障人群助听器使用率偏低的原因,一方面是由于其发生通常具有渐进性和隐蔽性,多数老人在心理上逐渐接受了听力损伤的事实,不愿意主动寻求帮助;认为由于年龄导致的听力障碍属于自然现象,主动干预的积极性不高;有些老年听障者认为使用助听器有损形象或对助听器的舒适度不满意,因而拒绝配戴;还有来自经济方面的原因,有些老人出于节约或不愿增加子女

负担考虑而放弃干预,在拒绝使用助听器的老年听障群体中,有接近三分之一是因为经济原因<sup>[4]</sup>。还有一方面原因则是来自于国内听力康复行业本身存在的弊端,国内的听力师习惯采用生物-医学模式,在工作中把大量的时间和精力花费在助听器调试,只针对听力损失疾病本身,却忽略了听力损失给老年听障人群带来的心理和社会影响。

随着听力康复理念的不断进步和完善,越来越多的听力康复从业人员支持采用生物-社会-心理的模式,主张听力康复的工作范畴不应仅限于对听力损失的评估和助听器选配。成人听力康复也应更多关注人的整体健康,而不仅是听力障碍疾病本身。医学模式的转变,使得以人为本(person-centered care)的健康服务不再是一个理念,而是深入渗透到各个学科的实践,以人为本的服务理念在临床中的推广使用对听障患者满意度和忠诚度产生了积极影响<sup>[5]</sup>。以人为本听力康复理念的核心要素包括:  
①同理心:即换位思考以及感知他人情绪的能力,专业人

作者单位:1 浙江中医药大学 杭州 310053

2 Ida研究所 Naerum 2850

作者简介:郑志红 硕士在读 听力师,研究方向:听力学

通讯作者:肖永涛, E-mail: xiaoyongtao9@hotmail.com

员应该具备适时察觉听障者所思所想能力。②积极主动的聆听,听力专业人员应主动倾听障者的心声,关注其心理、社交及情感状态。③开放式,反思性沟通:开放式沟通方式允许听障者在接受信息时拥有更多的选择权,提高他们主动参与决策的积极性。④共同目标的设定和决策:以人为本的听力康复要求听力师和患者之间建立平等关系,听障者可以结合多种可用的康复方案,积极参与并与专业人员共同决策。⑤让家人和朋友更有意义地参与康复过程:子女、亲人对助听器干预有积极影响,即使患者本人不愿意选配,如果家庭强烈支持也能获得较好的助听效果和满意度<sup>[6]</sup>。美国言语与听力协会(American speech and hearing association, ASHA)针对听力康复颁布了标志性文件,该文件提出听力康复过程中应重视听力损失对家庭的影响,家庭成员参与能够更好地提升听障者的康复信心,从而实现最终康复<sup>[7]</sup>。⑥了解听障者个人喜好和需求:专业人员需要挖掘患者最关心的问题,了解他们对听力康复的期望值、侧重点以及听力损失对其生活和情绪的影响,综合考虑从而为其设定最佳康复方案。本文介绍以人为本的康复理念在1例老年听障患者的应用。

## 1 对象与方法

### 1.1 患者基本情况

某男,75岁,听力检查结果见图1、图2。左耳为混合性耳聋,听力损失程度为极重度,右耳为感音神经性耳聋,呈中度听力损失;耳镜检查未发现双侧外耳道流脓流水现象。

### 1.2 以人为本理念在听力康复过程中的应用

1.2.1 以人为本听力学信息或非听力学信息收集及综合评估 老年听障患者多敏感,咨询中注意采用一对一的交谈方式,尽量提问开放性的问题,有利于听力师全面掌握患者的真实情况。

个案左侧听力损失超过20年,有中耳炎史,右侧听

力下降从3年前开始,生活中明显感觉听远处的声音很吃力,嘈杂环境里几乎无法交流,近1年发现打电话有困难,家人提议使用助听器,本人对听力康复一直处于犹豫阶段。医生明确告诉他医学手段没有办法改善后,其决定寻求其他听力康复手段。

本着以人为本的康复宗旨,听力师对其现有的困惑做出解答,发掘用户的聆听困难,从患者角度出发帮助解决交流问题。通过助听器试听以及评估基本可以明确患者的听力现状及性格特征:①左侧听力损失严重,病程长且伴有明显的动态范围狭窄,助听器的帮助甚微;②患者在安静环境下的言语分辨率良好,但在噪声环境下的言语分辨率明显偏低;③患者可熟练操作智能手机,有电话沟通需求;④患者热爱生活,经常参加社交活动。咨询中发现听损给患者本人带来焦虑情绪,听力损失的渐进性发展让患者出现焦虑、抑郁心理,严重降低患者生活质量<sup>[8]</sup>。需要听力师予更多的理解和人文关怀,适时的正面鼓励和引导有利于患者及早意识到改善听力的重要性。

患者左侧听损时间长,听觉功能出现明显减退,试听后,左耳配戴助听器效果不明显,虽然在助听器选配原则中强调双耳干预的优势,但针对患者的实际情况,双耳选配的意义不大。所以建议患者仅右侧选配助听器。

1.2.2 以人为本听力康复理念激励工具的使用 采用IDA研究所研发的线条工具<sup>[9]</sup>可以充分掌握听障人群是否愿意主动进行干预的心理,患者在这两个工具中的评分均为8分,表明他已经做好助听干预的准备。

1.2.3 以人为本康复理念指导下制定个性化听力康复方案 根据患者的实际情况,建议他在主流助听器品牌选择,由于其听损主要以高频听力损伤为主,结合外耳道狭窄的实际情况,建议他选择舒适度较好的受话器外置的迷你耳背机。患者的听力伴有噪声环境中言语理解能力下降的现状<sup>[10]</sup>,为了实现助听器在相对嘈杂环境下也能有较好的改善作用,建议在中等及以上档次进行选择,无线蓝牙技术可以很好地解决打电话问题。

患者选择了适合自己的助听产品并对效果表示满意,考虑到他目前是单耳干预,嘈杂环境下可能会面临言语分辨率偏低的情况,建议使用助听器的前半个月主要在安静环境下适应,同时提示他在嘈杂环境下可能会出现聆听困难现象。尝试蓝牙电话功能效果满意。听力康复方案的设定过程中一定要充分考虑听障者的个人喜好,才能更好地实现康复<sup>[5]</sup>。

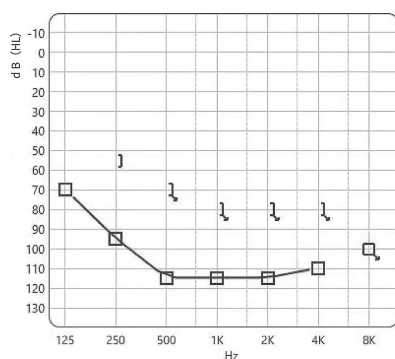


图1 左耳听力图

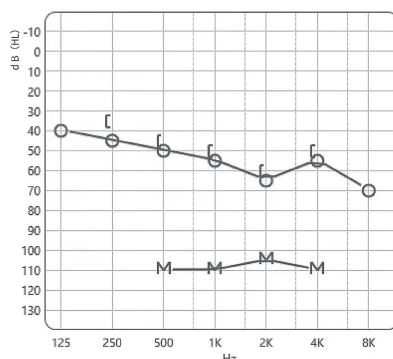


图2 右耳听力图

### 1.3 以人为本听力健康管理实施及效果评估

半个月后回访。患者反馈,大声讲话觉得有点吵,表现为小声听不到,大声难以承受。多人对话有些吃力,说明其在较长的听损过程中,伴有明显的听功能减退。老年听障群体多伴有重振现象<sup>[11]</sup>。助听器的使用并不能直接提高听障者的认知能力,通过语言康复训练可以提高认知能力和减缓认知能力的减退<sup>[12]</sup>。建议他尝试在嘈杂的环境使用助听器,每天按时通过看电视、听广播等方式进行康复训练,掌握基本的视听训练(auditory-visual training)和交流策略<sup>[13]</sup>,以便更好地改善在复杂环境下的聆听效果。助听器可帮助听障者本人听到放大后的声音和言语,但他们对这些声音或言语的感知却完全不同<sup>[14]</sup>。经过几周训练,一般都能提高对声音或言语的适应<sup>[15]</sup>。

患者依从性好,严格按照康复方案执行,对目前存在的听力损失客观事实也采取积极的接受态度。积极的康复心态往往会换来成功的康复结果。1个月后的电话回访,他对目前的康复效果表示满意。3个月后使用助听器效果国际性调查问卷(the international outcome inventory for hearing aid, IOI-HA)显示用户对助听器整体效果较满意,说明助听器需要一定的适应时间,一般为3个月,配戴者会感觉助听效果优于初期<sup>[16]</sup>。

## 2 讨论

听力康复是长期的动态过程,听力康复工作者要对患者在每个康复阶段的帮助和指导进行反思,在为他们提供帮助的过程中,是否从患者的角度出发,为听障患者提供的听力康复方案是否最佳?

本案例的启示:第一,听力康复的宗旨是以人为本的,永远要站在患者的角度思考问题,建立信任的医患关系是鼓励患者开启听力康复之旅的关键一步;第二,善于倾听患者的心声,生物-社会-心理的康复模式要求听力师做到多倾听,全面挖掘听障患者的真实需求,以此作为听力康复的初始目标,增强患者的康复信心;第三,用积极乐观的态度影响他们,让他们早日迈出听力康复的第一步;第四,不可过分迷信厂商的广告宣传,助听器需要戴在耳朵上进行检验,同时也要求听力师对各大厂家前沿技术和产品进行系统学习;第五,持续关怀的重要性,长期跟踪随访,个性化的助听器验配和听力康复计划的设定等非听力因素是影响听力康复的关键<sup>[16]</sup>,应贯穿在

患者的每个阶段;第六,经常反思求证给患者提供的康复建议,有利于听力师自身专业技术的提升。

随着人口老龄化的到来,老年听障群体快速增长,如何提高老年听障人群助听器康复效果的满意度,成为当下及今后听力行业关注的焦点。以人为本的康复理念可帮助致力于听力康复事业的从业者们在自己的工作岗位上更加得心应手。

### 参考文献

- [1] 陈振声,于丽玫.我国老年听力健康现状与对策[J].中国听力语言康复科学杂志,2020,18(04):245-249.
- [2] 傅鑫萍,段吉茸,张敏.老年人听力筛查现状分析及其研究进展[J].中国听力语言康复科学杂志,2018,16(03):205-208.
- [3] 陈振声,于丽玫.老年听觉康复[J].中国医学文摘(耳鼻咽喉科学),2011,26(03):156-158.
- [4] 王秋菊,冀飞.中国老年性耳聋的研究与干预进展[J].中华老年多器官疾病杂志,2015,14(7):481-483.
- [5] 冯定香.以人为本的听力康复服务[J].中国听力语言康复科学杂志,2020,18(06):405-408.
- [6] 任燕,汪琪璇,盛海斌,等.老年性聋患者助听器验配效果及其影响因素[J].听力学及言语疾病杂志,2020,28(03):312-316.
- [7] 余爵波,程泽星,郑海洲,等.老年性聋患者近亲属心理健康状况及其影响因素的研究[J].中国基层医药,2019,26(08):906-909.
- [8] 林恩润,茅林蔚,胡伟群.影响老年性聋患者助听器验配效果的相关因素[J].医疗装备,2022,35(01):113-115.
- [9] 冯定香.应用激励工具开展以人为本的听力康复[J].中国听力语言康复科学杂志,2021,19(01):3-6.
- [10] 许雯雯,郭睿.老年性聋病的病因及发病机制最新进展[J].空军医学杂志,2021,37(03):258-261.
- [11] 黄治物,杨璐.老年性聋的早期发现、诊断和预防[J].中华耳科学杂志,2018,16(03):382-388.
- [12] 高薇薇,沈晓丽,周静,等.老年性聋患者助听器使用效果评估[C].2016年浙江省医学会耳鼻咽喉头颈外科学学术年会,中国浙江湖州,2016.
- [13] 蒋涛.国外听力康复现状和新进展[J].听力学及言语疾病杂志,2009,17(04):389-391.
- [14] Boothroyd A. Adult Aural Rehabilitation: What Is It and Does It work?[J]. Trends in Amplification, 2007, 11(2): 63-71.
- [15] 任燕,汪琪璇,盛海斌,等.老年性聋患者助听器验配效果及其影响因素[J].听力学及言语疾病杂志,2020,28(03):312-316.
- [16] 杨春妮,侯艳鹏.助听器验配中非听力因素的研究[J].中国听力语言康复科学杂志,2022,20(01):51-53.

收稿日期 2022-08-23  
责任编辑 蒋 春