

武汉市东西湖区卫生健康局

卫生健康局关于开展老年友善医疗机构 建设工作的通知

区相关医疗机构：

为做好全区老年友善医疗机构建设工作，根据国家、省、市卫生健康委有关要求，结合我区实际，拟于 2021 年开始在全区范围内开展老年友善医疗机构建设工作。现就有关事项通知如下：

一、目标任务

通过在全区范围内开展老年友善医疗机构建设工作，促进医疗机构健全完善相关制度措施，优化老年人就医流程，提供老年友善医疗服务，全面落实老年人医疗服务优待政策，切实解决老年人在就医过程中运用智能技术遇到的困难，保障老年人合法权益，大力弘扬尊老敬老爱老助老美德，推动建设老年友好社会。2021 年辖区内老年友善医疗机构比例不低于 50%，2022 年达 80%以上（附件 1）。

二、实施范围

全区范围内综合性医院、护理院、基层医疗机构等为老年人提供医疗服务的医疗机构。

三、创建内容

(一) 老年友善文化。弘扬社会主义核心价值观，经常开展老年健康宣教，加强老年志愿服务，从医疗机构文化建设中体现尊老、敬老、助老措施，营造老年友善文化氛围。

(二) 老年友善管理。建立老年友善医疗机构运行机制、老年患者双向转诊机制，优化具有老年医学服务特点的技术规范，提升老年友善管理质量。

(三) 老年友善服务。落实老年人就医优待政策，做优基本医疗服务，创新特色诊疗服务，强化老年友善服务效果。

(四) 老年友善环境。严格执行无障碍设计规范，落细落实医疗机构环境、建筑、交通方面的无障碍举措，促进老年友善环境改善。

四、创建标准

根据《湖北省老年友善医疗机构建设指南（试行）》，按照老年友善医疗机构建设的4个方面，采取百分制评价（老年友善文化15分、老年友善管理15分、老年友善服务40分、老年友善环境30分），其中老年友善服务评价内容，基层医疗机构与其他医疗机构有所区别。

申报医疗机构评价总得分 ≥ 85 分（基层医疗机构评价总得分 ≥ 80 分），且老年友善文化、老年友善管理、老年友善服务、老年友善环境四个项目单项评价得分均不低于该项满分值80%（基层医疗机构单项评价得分均不低于该项满分值75%）的，可评定为老年友善医疗机构（老年友善基层医疗机构）。

五、创建流程

老年友善医疗机构建设工作按照自评、申报、评估、验收等步骤组织实施。

（一）自评申报。各医疗机构对照《湖北省老年友善医疗机构建设指南（试行）》（附件2）标准查漏补缺，积极抓实适老设施建设和医疗服务升级，开展自评。自评合格的，填写《湖北省老年友善医疗机构申报表》（附件3）《湖北省老年友善基层医疗机构申报表》（附件4）（以下简称《申报表》），于2021年5月31日前向区卫生健康局申报。

（二）区级初审评估。区卫生健康局对医疗机构申报材料组织实地查验、初审评估。对评估合格的医疗机构，在其《申报表》上签署意见并加盖公章，于2021年8月31日前推荐上报市卫生健康委复审。

（三）市级复核审查。由市卫生健康委对区级推荐上报初审合格的医疗机构进行复核，并进行实地抽查，对复审合格的，报省卫生健康委。

（四）省级审核验收。经省卫生健康委审核合格的，授予“湖北省老年友善医疗机构”或“湖北省老年友善基层医疗机构”称号，并向社会公布。

四、工作要求

（一）强化组织领导。各医疗机构要落实建设主体责任，充分认识将老年友善医疗机构建设工作作为卫生健康系统解决老

年人运用智能技术困难、落实老年人医疗服务优待政策的重要措施，确保老年友善医疗机构建设质量和进度。

（二）细化工作措施。各医疗机构要按照建设指南对标建设，完善相关设施和制度建设。要按照实施步骤和相关要求抓紧建设，确保建设目标按期完成并取得实效，切实发挥老年友善医疗机构的示范带动效应。

（三）加强创建管理。区卫生健康局将建立动态考核机制，发现各医疗机构在工作中存在不符合标准或受到投诉调查属实的，限期整改；整改不合格的，取消其老年友善医疗机构资格。

联系人：丁晶、蒋娟 联系电话：83212125

电子邮箱：646114032@qq.com

附件：1.东西湖区医疗机构创建湖北省老年友善医疗机构时间表

2.湖北省老年友善医疗机构建设指南（试行）

3.湖北省老年友善医疗机构申报表

4.湖北省老年友善基层医疗机构申报表

东西湖区卫生健康局

2021年3月29日



附件 1

东西湖区医疗机构创建湖北省老年友善 医疗机构时间表

序号	单位名称	创建时间
1	东西湖区人民医院、武汉太康医院、东西湖区走马岭街中心卫生院、东西湖区将军路街卫生院、东西湖区金银湖街卫生院、东西湖区径河街卫生院、东西湖区柏泉街卫生院、东西湖区慈惠街卫生院、东西湖区新沟镇街卫生院、东西湖区长青街卫生院、东西湖区辛安渡街卫生院、东西湖区东山街卫生院、东西湖区常青花园社区卫生服务中心、武汉和田医院、 武汉嘉禾医院、武汉惠姓医院	2021 年 (共 16 家)
2	武汉市金银潭医院、东西湖区吴家山街社区卫生服务中心、东西湖区金银湖街第二社区卫生服务中心、武汉燕岭医院、武汉轻工大学医院	2022 年 (共 5 家)

附件 2

湖北省老年友善医疗机构建设指南（试行）

老年友善医疗机构建设工作，以加强医疗机构自身建设为基础，不断加大为老服务工作力度，持续改善硬件设施设备条件，提高适老服务质量，使就医老年人可明显感受到医疗机构的老年友善服务特征，具体要统筹实现好以下 4 个方面目标：

（一）老年友善文化浓厚（15 分）

1、医疗机构电子显示屏、宣传栏、网站等显著位置有关心、关爱老年人，保障老年人权益，维护老年人尊严等内容。（3 分）

2、职工手册、行为守则等规范中有对老年人态度、行为和用语等要求，医疗机构工作人员礼貌对待老年人。（2 分）

3、有针对就医老年人的健康宣教制度，针对常见老年疾病、老年人合理膳食进行健康宣教，并向老年患者及家属提供就医指导。（2 分）

4、每年组织开展尊老、助老、护老等相关的宣传及义诊公益活动，推动全社会形成尊老敬老的文化氛围。（3 分）

5、有专职社会工作者或相关人员承担老年人社会服务相关职责；制定并落实志愿者的接收、培训、管理制度，有志愿者为老年人就医提供引导、陪伴等服务。（2 分）

6、疫情常态化防控要求期间，机构入口应增设老年人“无健康码”通道、配备人员帮助老年人进行健康码查询，协助没有手

机或无法提供健康码的老年人通过手工填写流调表等方式完成流行病学史调查。(3分)

(二) 老年友善管理规范 (15分)

1、建立老年友善医疗机构的运行机制。设立老年友善管理相关规章制度和组织领导架构,将老年友善医疗机构建设纳入医疗机构评价体系和年度工作计划;落实老年友善医疗机构建设相关工作经费,鼓励在职或退休医务人员积极参与相关工作。(3分)

2、建立具有老年医学服务特点的技术规范和持续改进机制。建立具有老年医学特点的管理制度及服务模式,并具体实施;有开展涉老医疗服务新项目或科研工作的伦理审查制度。(3分)

3、建立老年学和老年医学知识、技能等教育、培训的长效机制。建立健全老年医学相关培训制度,组织开展老年医学专业技能,老年护理相关知识和技能,老年心理学、社会学、与老年人沟通交流技巧等方面的培训,并建立长效机制。(4分)

4、建立老年患者的双向转诊机制,形成医联体的协作管理模式。参与区域医联体、医养联合体建设;建立与养老机构或社区卫生服务机构之间双向转诊的流程及规范,签订合作协议并按协议提供服务。(5分)

(三) 老年友善服务完善 (40分)

全省各级综合性医院、康复医院、护理院应落实:

1、就医便利。完善电话、网络、现场预约等多种挂号方式,

畅通老年人或帮助老年人代为预约挂号渠道。根据老年人患病特点和就医实际，为老年人提供一定比例的现场号源；医联体的核心医院向医联体内基层医疗机构预留一定比例的预约号源，方便老年人通过社区预约转诊就医。设置人工挂号及现金收费窗口，并挂牌明示；提供挂号、化验、检查、交费、取药、医保报销、入（出）院办理等快捷服务，急诊科（室）要为突发疾病老年人提供便捷、有效的急诊绿色通道，对70周岁以上老年人免收普通门诊挂号费。自助挂号缴费、检验报告（胶片）打印等智能设备应配备引导人员或志愿者巡回值守，为有需要的就诊人及时提供帮助。（10分）

2、老年综合评估。制定有老年综合评估服务流程，为门诊和住院老年患者开展老年综合评估服务；建立老年综合评估会诊制度，在老年医学科及以老年患者为主的病房实施多学科综合管理服务；为住院老年患者提供营养筛查、膳食评估，防治老年患者营养不良服务，为住院和门诊老年患者提供临床药学服务。（10分）

3、老年综合征。有老年综合征和老年常见问题评估与干预的具体措施，并提供规范化服务。（5分）

4、风险防范。对住院老年患者进行高风险筛查，尤其是对跌倒、肺栓塞、误吸和坠床等项目，建立有风险防范措施与应急预案、高风险筛查后知情告知制度。建立有不良事件的上报与处理反馈管理系统。（5分）

5、提供老年专科服务。设有老年医学科，开设了老年门诊、老年病房；开设护理门诊，提供居家护理指导和延伸护理服务；开设康复医学门诊，提供住院康复和日间康复服务；开设营养门诊，提供营养咨询、治疗等服务；为终末期病患提供缓和医疗与安宁疗护服务。（10分）

基层医疗机构应落实：

1、能够按照要求完成辖区内老年人国家基本公共卫生服务项目工作任务。（5分）

2、面向老年人开展家庭医生签约服务，做实做细签约服务工作；开展上门诊疗、康复、照护等个性化服务。（5分）

3、有专人或志愿者为老年人提供包括并不限于就医咨询、分诊、引导等服务；设置人工挂号及现金收费窗口；为老年患者设立就医绿色通道；协助老年患者办理留观、入院、出院、转院、建立家庭病床等手续。（10分）

4、能够为老年人开展多重用药的评估、咨询、指导等服务；为老年人提供远程医疗服务；与上级医疗机构有远程会诊对接，并有相应的服务流程及工作记录。（5分）

5、信息系统能够提供老年健康日常服务管理，同时满足双向转诊服务信息支撑要求。（5分）

6、开展老年特色服务。具有老年综合征的具体评估与干预措施；能够提供失能评估、失智评估、慢性病风险评估、营养状况评估和心理健康评估等老年综合评估服务，经培训合格的临床

营养师（指导员）应提供老年营养不良干预措施；能够为辖区内居家和养老机构的老年人提供老年综合评估服务、安宁疗护服务。（10分）

（四）老年友善环境优良（30分）

1、交通与标识。门急诊、住院病区主出入口设有无障碍通道，配备有辅助移乘设备（如轮椅、平车等）并方便取用；主出入口处设置方便老年人上下车的临时停车区和安全标识；所有出入口、门、台阶、坡道、转弯处、轮椅坡道及信息标识系统等的设置均应当符合国家标准《无障碍设计规范》（GB50763）。（7分）

2、建筑与环境。院内环境整洁，地面防滑无反光，区域连接处平顺无高度差，通道宽度至少满足两个轮椅并行通过；机构内标识醒目导向性好；通道、楼梯两侧安装扶手，无电梯楼房的需有轮椅通道；病房内配有时钟、提示板，照明均匀充足，温、湿度适中（冬天温度保持在20℃—25℃之间，夏天保持在24℃—30℃之间）；病房及公共区域窗户均安装行程限位器且有遮阳装置；病床与家具之间有足够的空间可供轮椅通行，病床旁设有卧床状态下伸手可及的紧急呼叫器和床灯开关；卫生间门宽应当适宜轮椅进出，遇紧急情况时门可由卫生间外开启，卫生间内部应当安装紧急呼叫器、可满足轮椅完成转弯动作。设有老年医学科住院病房的，每护理单元应当设置集中浴室，浴室设施能满足自理、失能和部分失能患者的多种需求；浴室设有马桶和座椅。

(15分)

3、设施与家具。电梯内外按钮醒目，电梯轿厢内三面均应安装扶手，电梯轿厢静止时与层站地面齐平，电梯门、电动门自动阻尼延时 ≥ 4 秒；家具稳固，带轮子的桌椅需可制动；病床高度可调，有隔挡、减压床垫。(8分)

附件 3

湖北省老年友善医疗机构申报表

申报时间： 年 月 日

医疗机构基础信息			
医院名称		医院地址	
医院类别		医院等级	
负责人姓名		联系电话	
医疗机构申报理由（包括工作亮点、措施、努力方向等，可另附报告）			

附件 4

湖北省老年友善基层医疗机构申报表

申报时间： 年 月 日

基层医疗机构基础信息			
机构名称		机构地址	
负责人姓名		联系电话	
医疗机构申报理由（包括工作亮点、措施、努力方向等，可另附报告）			

