市卫生健康委关于开展老年友善医疗机构创建工作的通知

津卫老龄〔2021〕443号

各区卫生健康委，委直属各医疗机构，医学院校附属医院，中央驻津医院，部分部队、企事业单位医院：

为加快推进健康天津建设，推动积极应对人口老龄化国家战略实施，落实国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》（国办发〔2020〕45号）和国家卫生健康委、国家中医药管理局《关于开展建设老年友善医疗机构工作的通知》（国卫老龄函〔2020〕457号）要求，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，优化老年人就医环境，为就医老年人提供安全便捷舒适的医疗服务，市卫生健康委决定在全市开展老年友善医疗机构创建工作。现将有关事项通知如下：

一、工作目标

通过开展老年友善医疗机构创建工作，推进医疗机构全面落实老年人医疗服务优待政策，保障老年人合法权益,完善医疗机构各项制度措施，优化老年人就医流程，提供老年友善服务，解决就医老年人在智能技术方面遇到的困难，弘扬中华民族敬老、助老美德，推动建设老年友好社会。2021年，我市综合医院、中医医院、中西医结合医院、专科医院、康复医院、护理院和社区卫生服务中心、乡镇卫生院老年友善医疗机构创建率达到50%。到2022年，我市老年友善医疗机构的创建率达到80%。（除部分专科医院，我市各级公立医院创建率应为100%）。

二、创建范围

我市各级综合医院、中医医院、中西医结合医院、部分专科医院、康复医院、护理院和基层医疗卫生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

1.机构愿景或文化中有关心、关爱老年人，保障老年人权益，维护老年人尊严等内容。

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。

（二）老年友善管理

1.建立老年友善医疗机构的运行机制。

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。

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。

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。

（三）老年友善服务

1.提供多渠道挂号、预约服务。医疗机构在推进智慧化就医工作的同时，完善电话、网络、现场预约等多种预约挂号方式，保留或增设人工挂号收费窗口。配备工作人员，引导帮助老年人进行自助机取号、取报告、交费等，满足不会使用智能手机老年人医疗服务需求。利用网络、手机、自助机、诊间复诊等途径便利老年人预约挂号。

2.优化老年人网上办理就医服务。各级医疗机构针对老年人使用互联网和智能设备中遇到的困难，优化互联网医疗服务平台界面设计和服务功能，增加家人代办或线下环节。充分考虑老年人使用习惯，简化网上办理就医服务流程，为老年人提供语音引导、人工咨询等功能。

3.二级以上综合医院、中医医院、中西医结合医院要在老年医学科或内科门诊开展老年综合评估服务，对老年患者高风险因素给予早期识别与干预，保障医疗安全。

4.基层医疗机构要结合实际，可通过签约、巡诊等多种方式为确有需要的老年人开展上门诊疗、康复、照护等个性服务，社区卫生服务中心、乡镇卫生院能够与上级医疗机构远程会诊，为老年人提供远程医疗服务。

5.注重对老年综合征、衰弱、失能、失智的评估与干预，开展多学科合作诊疗，鼓励患者及其照护者参与照护计划的制定与实施。

6.对住院老年患者进行高风险筛查，重点开展跌倒、肺栓塞、误吸和坠床等项目，建立风险防范措施与应急预案、高风险筛查后知情告知制度。

（四）老年友善环境

1.门急诊、住院病区配备有辅助移乘设备（如轮椅、平车等），并方便取用；主出入口处有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）。

2.机构内标识醒目、简明、易懂，具有良好的导向性。

3.机构内地面防滑、无反光。设置有无障碍卫生间，门宽应当适宜轮椅进出。

4.适老性病房温馨整洁。病房中应当配有时钟和提示板，温、湿度适中，家具稳固。

四、创建标准

按照老年友善医疗机构四方面建设内容采取百分制，其中老年友善文化12分、老年友善管理12分、老年友善服务42分（另设置5分加分项）、老年友善环境34分。申报医疗机构评价总得分≥80分，可获评为老年友善医疗机构。

五、创建程序

（一）机构自评

各级医疗机构对照《天津市老年友善医疗机构评价标准（试行）》（附件1）进行自评。符合老年友善医疗机构评价标准要求的医疗机构，填写《天津市老年友善医疗机构申报表（区级）》（附件2），于当年9月底前报辖区卫生健康委申请区级评价。

委直属各医疗机构、医学院校附属医院、中央驻津医院、部分部队和企事业单位医院对照《天津市老年友善医疗机构评价标准（试行）》进行自评。符合老年友善医疗机构评价标准要求的医疗机构，填写《天津市老年友善医疗机构申报表（市级）》（附件3），于当年9月底前报报市卫生健康委进行审核。

（二）区级初审

各区卫生健康委收到辖区医疗机构申报后，组织专家或委托第三方进行区级评价，对于区级评分达到老年友善医疗机构评价标准要求的医疗机构，在其《2021年天津市老年友善医疗机构申报表（区级）》上签署意见并加盖区卫生健康委公章，于10月底前向市卫生健康委提出市级复核申请。

（三）市级复核

市卫生健康委组织市医疗服务评价和指导中心对初审合格的医疗机构进行审核，审核合格的确定为“天津市老年友善医疗机构”，向社会公布，并作为评先评优、推荐“敬老文明号”等重要参考。

六、工作要求

（一）提高认识，加强领导。各区卫生健康委、各级医疗机构要充分认识建设老年友善医疗机构对于深化医药卫生体制改革、建立完善老年健康服务体系、保障老年人健康权益的重要意义；加强组织领导，将创建老年友善医疗机构工作纳入卫生健康系统重点工作，研究制订工作方案和工作计划，明确任务分工和具体措施，确保老年友善医疗机构创建质量和进度；积极协调相关部门，根据当地老年人对疾病诊治、康复护理、安宁疗护、医养结合等服务的需求，在医疗机构人员和设备配备等方面争取支持。

（二）建立机制，务求实效。全市各级医疗机构要以创建老年友善医疗机构为契机，加强老年医学科建设及老年医学专业人才培养，提高自身服务能力和业务水平，进一步优化老年患者就医流程，改善老年患者就医环境，提升老年患者看病就医满意度。

（三）加强宣传，扩大影响。各区卫生健康委、各级医疗机构要加大宣传力度，充分利用广播、电视、报纸、网络及新媒体等平台，大力宣传推广老年友善医疗机构创建工作中的好做法、好典型，不断扩大老年友善医疗机构的影响力和示范效应，大力营造敬老爱老助老的社会氛围。

请委直属各医疗机构、医学院校附属医院、中央驻津医院、部分部队和企事业单位医院将申报材料（包括《天津市老年友善医疗机构申报表（市级）》、各项评价内容完成情况的文字材料、工作照片等相关佐证材料）电子版及扫描版报送至市卫生健康委老龄健康处政务邮箱swjwlljkc@tj.gov.cn。

附件：1.天津市老年友善医疗机构评价标准（试行）

2.天津市老年友善医疗机构申报表（区级）

3.天津市老年友善医疗机构申报表（市级）

2021年9月6日

附件1

天津市老年友善医疗机构评价标准

（试行）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 创建内容  | 条目 | 评价内容 |
| 一、老年友善文化（12分） | 文化建设（4分） | 1、机构愿景或文化中有关心、关爱老年人，保障老年人权益，维护老年人尊严等内容。（2分） |
| 2、职工手册、行为守则等规范中有对老年人态度、行为和礼貌用语等要求。有职工培训和检查记录，确保制度落实。（2分） |
| 友善氛围（2分） | 3、在机构、社区或其它场所定期开展尊老、助老、护老等相关的宣传及义诊公益活动。（2分） |
| 健康宣教与信息公示（3分） | 4、有针对就医老年人的健康宣教制度；在机构显著位置开展适合老年特点、多种形式的老年健康促进和疾病预防知识宣教。（2分） |
| 5、门诊公示有包括服务流程和收费标准等便于老年人查询的服务信息。（1分） |
| 社会工作和志愿者服务（3分） | 6、有社会工作者或相关人员承担老年人社会服务相关职责。（1分） |
| 7、有接收、管理志愿者的具体措施和管理制度（2分）。 |
| 二、老年友善管理（12分） | 制度保障（5分） | 8、有老年友善管理相关规章制度和自我评价机制，并成册可用（2分）；制定相关措施鼓励本机构职工参与老年友善相关工作（1分） |
| 9、有建设老年友善医疗卫生机构的年度工作计划、总结、督导检查记录和整改措施，并有记录可查。（2分） |
| 培训与分级诊疗（7分） | 10、有健全的老年医疗、康复和护理相关培训制度（2分）；定期开展老年心理学、老年照护、沟通交流技巧等内容的培训（3分）。 |
| 11、参与区域医联体建设（1分）；有具体的双向转诊机制、负责转诊管理的部门和转诊流程。（1分） |
| 三、老年友善服务（42分） | 综合医院、中医医院、中西医结合医院、部分专科医院医疗服务（康复院、护理院参考）（42分） | 12、设置独立的老年医学科、设置有老年医学科的门诊、病房。（4分） |
| 13、开设老年护理门诊，提供慢性伤口护理、管路维护等老年专科护理服务（2分） |
| 14、开设康复医学门诊，提供住院康复和日间康复等服务（2分） |
| 15、为老年患者设立就医绿色通道，建设老年人综合服务中心和助老服务点，辅助解决老年人就医中遇到的问题，对确有需要的老年人实行陪诊服务。（5分） |
| 16、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（5分） |
| 17、设置人工挂号及现金收费窗口，方便老年人看病就医。（5分） |
| 18、能够为老年人提供远程医疗服务，并有相应的服务流程及工作记录（3分） |
| 19、至少应有防治老年人痴呆、抑郁、吞咽困难、尿失禁、便秘和睡眠障碍等老年疾病的干预措施，并提供规范化的服务（6分） |
| 20、协助老年患者办理留观、入院、出院、转院。（3分）  |
| 21、设置老年人优先窗口，提供挂号、交费、取药等优先服务，并按流程为老年患者提供医疗服务（4分） |
| 22、为临终患者提供舒缓治疗与临终关怀服务（3分） |
| 社区卫生服务中心和乡镇卫生院医疗服务（42分） | 23、建立方便老年患者的就医服务流程，为老年人提供三优先服务，即优先就诊、优先出诊、优先建立家庭病床，并按流程为老年患者提供医疗服务。（4分） |
| 24、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（5分）； |
| 25、设置人工挂号及现金收费窗口，方便老年人看病就医。（5分） |
| 26、可提供远程医疗、远程会诊等服务，并有相应的服务流程（4分） |
| 27、执行留观、入院、出院、转院、家庭病床制度，并有相应的服务流程（2分） |
| 28、独立或与养老机构合作提供老年长期照护服务（2分） |
| 29、为老年人开展多重用药的评估、咨询、指导等服务。（5分） |
| 30、基层医疗卫生机构开展上门诊疗、康复、照护等个性化服务，并有相应的服务流程和工作记录（2分） |
| 31、落实国家基本公共卫生服务项目，按照规范为辖区老年人提供居民健康档案管理、慢性病患者健康管理、中医药健康管理、老年人健康管理等服务（5分） |
| 32、规范开展老年人家庭医生签约服务，签约率达到60%（4分） |
| 33、对签约老人开展疾病评估与高风险状态评估，提供老年人提供医疗服务（2分） |
| 34、对签约老人开展跌倒、认知障碍等问题的评估，并针对评估结果开展相关预防与管理工作（2分） |
|  | 老年友善服务加分项（第2、3项得分不可兼得） | 1、各级医疗机构有开展老年友善服务相关工作专项经费 （1分）；2、综合医院、中医医院、中西医结合医院、部分专科医院设置有老年医学科并为老年人开展医疗服务（4分）；3、社区卫生服务中心、乡镇卫生院与我市养老服务机构开展签约合作服务并定期开展医疗服务（4分）。 |
| 四、老年友善环境（34分） | 交通与标识（6分） | 35、门诊、住院病区配备有辅助移乘设备（如轮椅、平车等），并方便取用。（1分） |
| 36、机构主出入口处有方便老年人上下车的临时停车区和安全标识。（1分） |
| 37、机构内环境整洁，建筑物以暖色调为主（1分）；照明均匀充足，无眩光（1分）；地面防滑、无反光（1分）；区域连接处平顺，在走道有高度差处设显著标识提示（1分）。 |
| 建筑与环境（28分） | 38、地板、扶手、房门与墙壁均采用高对比颜色便于识别（1分），地面、墙面、家具等不使用夸张的几何图案和斑纹（1分）。 |
| 39、机构内通道宽度适宜，应当满足两个轮椅并行通过（1分），通道、楼梯、室外坡道两侧均应安装扶手，无电梯楼房需有轮椅通道（1分）；距离较长的通道、长楼梯拐角处设有休息区或休息椅（1分）。 |
| 40、电梯门、电动门自动阻尼延时≥4秒（1分）；电梯内外按钮醒目（1分）；电梯轿厢内三面均应当安装扶手（1分）；电梯轿厢静止时与层站地面齐平（1分）。 |
| 41、座椅需防滑、易清洁（1分）；图案适宜，色彩与周围环境对比明显（1分）；有扶手（1分），椅背向后倾斜（1分）。 |
| 42、机构内设置无障碍卫生间（1分）；卫生间门宽应当适宜轮椅进出，遇紧急情况时门可从外面开启（1分）；卫生间内部应有足够空间，轮椅可完成转弯动作（1分）。 |
| 43、病房、留观室等配有时钟、日历和提示板（1分）；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（1分）；病床与家具之间有足够的空间可供轮椅通行（通常为一个轮椅的转弯半径）（1分）。 |
| 44、病房、留观室等处温、湿度适中，冬天温度保持在20℃--25℃之间，夏天保持在24℃--30℃之间（1分）；病房和留观室内安装有夜灯（1分）。 |
| 45、家具稳固，带轮子的桌椅有制动装置（1分）；桌子高度可供轮椅伸入（1分）；座椅高460-485mm，深457-508mm（1分）；桌边需与地板等环境颜色对比明显（1分）。 |
| 46、病床、留观床高度可调，有隔挡和减压床垫（2分）。 |
| 47、中心设置病房时应当有浴室，浴室设施能满足自理、失能和部分失能老年患者的多种需求（1分）。 |

附件2

天津市老年友善医疗机构申报表

（区级）

|  |
| --- |
| 基础信息 |
| 医疗机构名称 |  | 地址 |  |
| 负责人姓名 |  | 联系电话 |  |
| 申报医疗机构自评情况 |
| 自评总分 | 友善文化得分 | 友善管理得分 | 友善服务得分 | 友善环境得分 |
|  |  |  |  |  |
| 工作亮点（不少于500字） |  |
| 工作不足及整改意见（不少于300字） |  |
| 区卫生健康委评价情况 |
| 评价总分 | 友善文化得分 | 友善管理得分 | 友善服务得分 | 友善环境得分 |
|  |  |  |  |  |
| 区卫生健康委意见（盖章） 年 月 日 | 市卫生健康委意见（盖章） 年 月 日 |

附件3

天津市老年友善医疗机构申报表

（市级）

|  |
| --- |
| 基础信息 |
| 医疗机构名称 |  | 地址 |  |
| 负责人姓名 |  | 联系电话 |  |
| 申报医疗机构自评情况 |
| 自评总分 | 友善文化得分 | 友善管理得分 | 友善服务得分 | 友善环境得分 |
|  |  |  |  |  |
| 工作亮点（不少于500字） |  |
| 工作不足及整改意见（不少于300字） |  |
| 市卫生健康委评价情况 |
| 评价总分 | 友善文化得分 | 友善管理得分 | 友善服务得分 | 友善环境得分 |
|  |  |  |  |  |
| 本单位意见（盖章） 年 月 日 | 市卫生健康委意见（盖章） 年 月 日 |