桂卫老龄发〔2022〕1号

自治区卫生健康委 自治区中医药局关于印发

广西老年友善医疗机构建设实施方案的通知

各市卫生健康委、中医药局，各县（市、区）卫生健康局，区直各医疗机构：

现将《广西老年友善医疗机构建设实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

广西壮族自治区 　 广西壮族自治区

卫生健康委员会 　 中医药管理局

 　 2022年2月7日

广西老年友善医疗机构建设实施方案

为深入贯彻习近平总书记、李克强总理关于老龄工作的重要指示批示精神和全国老龄工作会议精神以及中共中央、国务院《关于加强新时代老龄工作的意见》，根据国家卫生健康委、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）以及自治区卫生健康委等8部门《关于印发广西建立完善老年健康服务体系实施方案的通知》（桂卫老龄发〔2020〕1号）精神，结合我区实际，制定本方案。

一、建设目标

通过开展老年友善医疗机构建设，推进各医疗机构落实老年人医疗服务优待政策，优化老年人就医流程，提供老年友善服务，解决老年人在就医时遇到智能技术方面的困难，切实保障老年人合法权益，不断提升老年患者看病就医满意度，大力弘扬中华民族尊老敬老、养老助老美德，加快完善老年健康支撑体系，推进老年友好型社会建设。到2022年底，全区80%以上的综合性医院、康复医院、护理院和基层医疗机构成为老年友善医疗机构。

二、实施范围

　　全区老年友善医疗机构建设以为老年人提供医疗服务的医疗机构为主要对象，具体包括：综合性医院、中医医院、康复医院、护理院、基层医疗卫生机构，鼓励其他各级各类医疗机构和医养结合机构积极参与。

三、建设内容

（一）老年友善文化（2项）。

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（4项）。

3.建立老年友善医疗机构的运行机制。

4.建立具有老年医学服务特点的技术规范和持续改进机制。

5.建立老年学和老年医学知识、技能等教育、培训的长效机制。

6.建立老年患者的双向转诊机制，形成医联体协作管理模式。

（三）老年友善服务（6项）。

7.提供多渠道挂号服务。完善电话、网络、现场预约等多种挂号方式，畅通老年人预约挂号渠道。根据老年人患病特点和就医实际情况，为老年人提供一定比例的现场号源；医联体牵头医院向医联体内基层医疗卫生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。

8.优化服务流程，建立老年人就医绿色通道。有专/兼职社会工作者为老年人提供服务。挂号、收费等设有人工服务窗口及现金收费窗口，智能设备配有人工值守。常态化疫情防控期间，机构入口可通过增设老年患者“无健康码”通道、配备人员帮助老年人进行健康码查询等方式，协助没有智能手机或无法提供健康码的老年人通过手工填写方式，为老年患者就医提供方便。

9.二级及以上综合性医院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。

10.基层医疗卫生机构结合实际，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、照护等个性化服务，并与上级医疗机构开通远程会诊，为老年人提供远程医疗服务。

11.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。

12.对住院老年患者进行高风险筛查，重点开展跌倒坠床、肺栓塞、误吸和烫伤等项目，建立风险防范措施与应急预案、高风险评估。

（四）老年友善环境（4项）。

13.门急诊、住院病区配备有辅助移动设备（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《无障碍设计规范》国家标准（GB50763)。

14.机构内标识醒目、简明、易懂，具有良好的导向性。

15.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。

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

四、建设标准

根据医疗机构类型不同，全区老年友善医疗机构建设分综合性医院、中医医院及康复医院和护理院以及基层医疗卫生机构等二类设置评价标准，具体参见《广西老年友善医疗机构建设标准（试行）》（见附件1），采取百分制，针对老年友善医疗机构四方面16项建设内容进行分值评定。为鼓励开拓创新，评价标准增设加、扣分项目。医疗机构评价总得分≥80分，可获评为老年友善医疗机构；市、县级老年友善医疗机构评定按照属地管理原则由各地自行组织评审确定；自治区级老年友善医疗机构评定由各市择优推荐，经自治区复核后确定；区直医疗机构直接向自治区卫生健康委申报。

五、评比程序

（一）医疗机构自评。

按照属地管理原则，自评分≥80分的各医疗机构，于2022年5月底前，向辖区卫生健康部门提出创建申请。

（二）县级老年友善医疗机构评定。

各县（市、区）卫生健康局收到辖区医疗机构申请后，组织专家进行评审，确定县级老年友善医疗机构名单，并于2022年10月底前，将达标名单和相关资料报市级卫生健康部门备案。

（三）市级老年友善医疗机构评定。

各市卫生健康委可从获评县级老年友善医疗机构中择优评选为市级老年友善医疗机构，并于2022年11月底前，将获评名单和相关资料报自治区卫生健康委老龄健康处备案。

（四）自治区级老年友善医疗机构评定。

各市卫生健康委负责择优推荐申报自治区级老年友善医疗机构，区直医疗机构老年友善医疗机构创建评审材料由自治区卫生健康委直接负责审核，经评定确认初步名单并向社会公示7个工作日无异议后，由自治区卫生健康委印发通报。

六、工作要求

（一）提高认识，加强领导。各级卫生健康主管部门要充分认识创建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。要加强组织领导，将建设老年友善医疗机构工作纳入卫生健康系统重点工作，将老年友善医疗机构建设工作纳入医改和公立医院综合改革考核评价内容。要加强部门协调，根据当地老年人对疾病诊治、康复护理、长期照护、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。要加强督促指导，对本年度未通过老年友善医疗机构建设的医疗机构，各级卫生健康主管部门要重点督促指导，确保我区2022年完成老年友善医疗机构建设的目标任务。

（二）建立机制，务求实效。老年友善医疗机构实行动态管理，自公布之日起有效期为4年。各级各类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，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。各级卫生健康主管部门要建立动态考核机制，对已获评“老年友善医疗机构”的单位进行持续督导，发现不符合标准的，限期整改；整改不合格的，取消其“老年友善医疗机构”称号。自治区卫生健康委将不定期抽查，并根据具体情况动态调整名单。

（三）加强宣传，扩大影响。各级卫生健康主管部门要加大宣传力度，充分利用广播、电视、报纸、网络及新媒体、自媒体等平台，大力宣传推广“老年友善医疗机构”创建工作中的好经验、好做法，不断扩大“老年友善医疗机构”的影响和示范效应，大力营造敬老爱老助老的老年友好社会氛围。

各地、各单位要把老年友善医疗机构建设工作进展情况及时报自治区卫生健康委和自治区中医药局。

联系人及联系方式：

自治区卫生健康委老龄处 余昌榕 0771-5844566

自治区中医药局医政处 谢中英 0771-2802993

附件：1.广西老年友善医疗机构评价标准（试行）

 2.广西老年友善医疗机构申报表

 3.广西老年友善医疗机构审核推荐汇总表

附件1

广西老年友善医疗机构评价标准（试行）

| 条 目 | 评价内容 | 评价方法 |
| --- | --- | --- |
| 老年友善文化（20分） | 在机构文化中有致力于提升老年人健康、尊严或鼓励老年人参与的内容（2分） | 查阅机构宣传资料、院徽、院标等有无体现尊老、敬老、爱老的文化内容；查看机构网站上的文化板块或机构内相关文化长廊 |
| 在职工手册、行为守则等规范中有对老年人态度、行为、礼貌用语等要求（2分） | 查看机构职工手册、宣传材料等有无相关内容 |
| 工作人员能以尊敬的态度、易懂的语言、清晰的文字或图片与老年人交流（2分） | 现场观察工作人员与老年患者的沟通方式，访谈病人及家属的满意度 |
| 在机构内开展尊老、助老、护老等活动，老年人就医受到尊重（2分） | 实地巡查门、急诊引导老人就诊、检查、取药等情况 |
| 在机构外开展尊老、爱老、孝老等宣传义诊活动（2分） | 查阅义诊活动的记录、图片和宣传报道 |
| 以方便老年人阅读或浏览的方式向老年人公示各类便民服务信息，包括但不限于服务时间、收费标准和服务流程等（2分） | 查看门诊触摸屏、专家介绍、服务流程和物价公示等 |
| 有针对老年患者的就医指导制度，并向老年患者及家属提供就医指导（2分） | 查阅相关资料 |
| 有针对老年人的健康教育制度（2分） | 查看健康宣教制度和相关活动记录 |
| 老年友善文化（20分） | 向老年人及家属提供健康宣教服务（2分） | 查看门诊大厅等显著位置是否有针对老年人的健康宣教手册和宣传折页等 |
| 有专职社工（社会工作者）和医务社工为老年人开展服务的相关规章制度，并为老年人提供服务（1分） | 查看相关的组织机构、制度职责和记录 |
| 有关于志愿者及志愿服务的管理制度；有为老年人提供导医、陪伴等志愿服务；有老年志愿者、离退休医务人员等的积极参与（1分） | 察看导诊台、自助挂号机、服务台等处自愿者的服务情况，查看招募志愿者或离退休人员的信息资料 |
| 老年友善管理（15分） | 有老年友善管理相关规章制度和组织领导架构，并将老年友善医疗机构建设纳入医疗机构评价体系（3分） | 查看规章制度、评价体系等相关文件 |
| 有老年友善医疗机构建设的年度工作计划、总结、督导检查记录和整改措施（2分） | 查看相关计划及工作记录 |
| 有落实老年友善医疗机构建设的经费（1分） | 查看相关经费预算、相关支出凭证 |
| 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，其中应包括老年综合评估、老年病多学科整合管理（MDT）、老年综合征和老年照护问题评估与干预等（1分） | 查看医务处、护理部等职能部门的相关制度、文件等及工作记录 |
| 建立涉老科研项目的医学伦理审查制度，并具体实施（1分） | 查看受试者老人的知情同意书和相关记录（如未开展相应科研项目，不扣分） |
| 老年友善管理（15分） | 组织开展有关老年友善医疗机构建设的全员宣传教育和培训，并将友善文化理念、服务流程、服务态度和照护结果等纳入评价及整改措施中（1分) | 查看相关的培训计划、课程表、课件、宣传报道及其他工作记录 |
| 开展老年医学专业技能培训，职工能参与到老年友善医疗机构政策制定、完善和监督工作之中，建立持续改进的机制（1分） | 查看相关的培训计划、课程表、培训课件和签到表等，访谈1-2名医生的培训情况 |
| 开展老年护理相关知识和技能的培训（1分） | 查看相关的培训计划、课程表、培训课件和签到表等，访谈1-2名护士的培训情况 |
| 开展老年心理学、社会学、与老年人沟通交流技巧等方面的培训（1分） | 查看相关培训资料，在门、急诊观察医护人员与老年患者交流的情况 |
| 有负责老年患者转诊管理的部门和相关规章制度，并有相关实施记录（1分） | 查看转诊管理部门的制度、职责和服务流程 |
| 参与区域医联体、医养联合体建设（1分） | 查看医联体、医养联合体建设的相关文件，巡查和分析医疗机构各病区的管理模式 |
| 与养老机构或其他医疗机构建立协作关系，并按协议为老年人提供综合连续的服务（1分） | 查看相关的合作协议和协作记录 |
| 老年友善服务（40分）**（综合医院、中医医院、中西医结合医院、康复医院、护理院适用）** | 完善电话、网络、现场预约等多种挂号方式，畅通老年人预约挂号渠道（3分） | 现场查看 |
| 根据老年人患病特点和就医实际情况，为老年人提供一定比例的现场号源（4分） | 现场查看 |
| 医联体的核心医疗机构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（2分） | 查看文件资料 |
| 设立老年患者挂号、就医绿色通道（3分） | 现场查看 |
| 挂号、收费等设有人工服务窗口及现金收费窗口，智能设备配有人工值守（3分） | 现场查看 |
| 常态化疫情防控期间，机构入口可通过增设老年患者 “无健康码”通道、配备人员帮助老年人进行健康码查询等方式，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，为老年患者就医提供方便（4分） | 现场查看 |
| 为老年患者提供辅具、用品用具和其他便利等服务（3分） | 查看门急诊或病区实物和相关记录 |
| 门急诊有专人主动为老年患者提供包括但不限于就医咨询、分诊、导医等服务（3分） | 实地现场查看，并查阅相关记录 |
| 老年友善服务（40分）**（综合医院、中医医院、中西医结合医院、康复医院、护理院适用）** | 为老年患者制定出院计划和出院宣教材料（1分） | 查看出院服务中心的相关制度、服务流程，访谈患者，查阅病历和电子病历系统 |
| 在门诊开展老年综合评估服务（2分） | 观察门诊医生开展老年综合评估的情况（二级及以上综合性医院未设置老年医学科的门诊、病房和综合评估室的不得分） |
| 在病房开展老年综合评估服务（2分） | 随机抽查病房的3-5份病历，看老年综合评估实施情况，现场抽查医护人员各1名对老年住院患者综合评估的熟练程度（MMSE和ADL) |
| 在以老年患者为主的病房开展多学科整合管理服务（1分） | 抽查科室病历，查看老年患者多学科整合管理服务的开展情况 |
| 为住院和门诊老年患者提供临床药学咨询服务（1分） | 查看临床药师资质证书；查阅临床药师参与用药指导的日常工作记录；了解药物咨询门诊的开展情况，查阅咨询记录 |
| 为住院老年患者提供老年营养服务（2分） | 实地考察临床营养科，了解营养服务开展情况 |
| 对住院老年患者进行高风险状态的筛查，尤其是对跌倒、肺栓塞、误吸和坠床等情况，应建立风险防范措施与应急处置方案（1分） | 查看门急诊、住院部有无对老年患者高风险状态的筛查方案、评定标准、防范措施和应急预案；现场查看门急诊、住院部各2名患者，是否有高风险状态的标识 |
| 老年友善服务（40分）**（综合医院、中医医院、中西医结合医院、康复医院、护理院适用）** | 建立评估知情告知制度，告知内容应包括评估结果、影响因素和照护计划等（1分） | 查阅机构知情告知制度；查阅2份病历，看其知情告知制度的执行情况 |
| 老年患者及其家属参与诊疗与照护计划的制定（1分） | 访谈患者及其家属，了解参与照护计划制定的过程和效果 |
| 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综合征的评估与干预措施，并提供规范化的服务（1分） | 查阅老年常见疾病的管理文件，并在临床工作中得到规范化的应用 |
| 至少应有老年人多重用药、营养不良、慢性伤口（包括褥疮）和下肢深静脉血栓等老年常见照护问题的评估与具体干预措施，并提供规范化服务（1分） | 查阅相关管理文件，并在临床工作中得到实际的应用 |
| 宣传和引导老年患者建立生前预嘱或医疗预嘱，为临终患者提供舒缓治疗与临终关怀服务（1分） | 开展死亡教育，有相关的宣传材料和活动记录；有安宁疗护服务的病房或病床 |
| 老年友善服务（40分）**（基层医疗机构适用）** | 建立方便老年患者的就医服务流程，为老年人提供优先就诊、优先出诊服务，并按流程为老年患者提供服务，建立老年患者就医绿色通道（5分） | 现场查看就医服务流程察看优先服务情况；查看家庭病床建立的相关资料；考察老年患者绿色通道情况  |
| 通过远程医疗项目支持建设，能够与上级医疗机构远程会诊（2分） | 查看现场和业务记录（无相关项目的不扣分） |
| 老年友善服务（40分）**（基层医疗机构适用）** | 执行留观、入院、出院、转院制度，并有相应的服务流程（4分) | 查看相关制度与业务记录 |
| 为失能老年人规范开展上门服务工作，并有相应的服务流程（2分) | 查看相关制度与业务记录 |
| 规范开展老年人家庭医生签约服务，签约率达到60%（8分） | 查看工作记录和网络后台数据 |
| 针对签约老人开展疾病评估与高风险状态评估，建立老年综合评估制度，提供老年综合评估服务（1分） | 查看工作记录 |
| 针对签约老人开展老年综合征（如跌倒、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（1分） | 查看工作记录 |
| 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（10分） | 查看工作记录和网络后台数据 |
| 开展老年护理、康复服务，并有相应的服务流程（4分） | 查看文件资料和相关工作记录 |
| 为居家临终老年患者提供安宁疗护服务（3分） | 查看工作记录 |
| 老年友善环境（25分） | 有适老化设施和无障碍设施（2分） | 巡查门、急诊大厅和病区，设施应符合《无障碍设计规范》（GB50763）的有关要求 |
| 在机构主要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） | 巡查临时停车区、限速、禁止鸣笛、急转弯、减速带等标识 |
| 在台阶、坡道、转弯处有安全警示标志，坡度适宜（1分） | 巡查门、急诊和病区的各种通道 |
| 主要道路岔口处、建筑主出入口处、建筑内各楼层通道分叉显眼处、电梯内外按钮，均应设有颜色醒目、较大字体、简单易懂的标识（1分） | 重点巡查标识的数量和质量情况 |
| 标识要安装在适当的高度和位置，使轮椅和行走者都能看到（1分） | 重点巡查标识安装的位置和高度是否合适 |
| 机构内部环境整洁，建筑物以暖色调为主（1分） | 重点巡查机构室外环境、楼宇分布和颜色搭配情况 |
| 院内地板防滑、无反光，区域连接处平顺、无高低差（1分） | 重点巡查机构地面建筑情况 |
| 地板、扶手、房门与墙壁采用高对比颜色，便于识别（1分） | 重点巡查机构各种建筑设施的颜色组合情况 |
| 以下涉及到病房的评分标准，未设置有住院病房的基层医疗机构直接得分。 |
| 病房区域照明均匀充足，无眩光，病房内设置有夜灯（1分） | 重点巡查病房灯光照明情况 |
| 条 目 | 评价内容 | 评价方法 |
| 老年友善环境（25分） | 病房及公共区域窗户均安装行程限位器，有遮阳装置（1分） | 重点巡查病房内的窗户情况 |
| 病室装配有时钟、提示板（1分） | 巡查病室内情况 |
| 病室温、湿度度适中，冬季温度保持在20℃--25℃之间，夏季节保持在24℃--30℃之间（2分） | 监测病室内的温度 |
| 走道、坡道、楼梯表面有防滑措施，便于轮椅通过（1分） | 重点巡查病室外、楼宇内各种通道 |
| 长的走道、坡道间隔、长楼梯拐角处设有休息区或休息椅（2分） | 巡查门急诊、病区等处休息区的配置情况 |
| 楼梯和走廊两侧安装有扶手，有坡道的地方至少有一侧安装扶手（2分） | 巡查各处扶手安装情况 |
| 公共区域设置有无障碍卫生间（1分） | 巡查公共区域卫生间的配置情况 |
| 卫生间门的宽度满足轮椅进出尺寸要求，遇紧急情况时门可从外面打开；卫生间内应有足够的空间保证轮椅转弯（1分） | 重点巡查病房和公共区域卫生间的安全设施和空间大小 |
| 病床高度可调，有隔档、减压床垫（1分） | 巡查病室内床的配置情况 |
| 病床之间以及病床与家具之间有足够的空间可供轮椅通行（至少为一个轮椅的转弯半径）（1分） | 巡查病室内空间大小情况 |
| 在病床旁边应设置呼叫器和清晰易于使用的床灯开关（2分） | 巡查病室内床旁设施配置情况 |
| 条 目 | 评价内容 | 评价方法 |
| 加、扣分项目 | 加分项目（加分总分不超过6分） | 6分 | 医院获评国家级、省级敬老文明号。 | 查阅相关文件资料、获评国家级加2分，省级加1分。 |
| 老年友善服务相关工作经验获国家或省级进行推介。 | 查阅相关文件资料、国家推介加2分，省级推介1分。 |
| 在国家或省级主流媒体独立成篇（条）刊播。 | 根据新闻稿件类标准，符合一类稿件加1分，符合二类稿件加0.5分。 |
| 开展市级以上老龄健康工作示范（标准、试点）创建工作。 | 有相关工作被确定为示范（标准、试点）创建单位的加1分。 |
| 扣分项目 |  | 近一年内有严重侵害老年人权益的事件且舆情处置不当造成负面影响的。 | 有相关事件取消评定资格。 |
| 近一年内有发生过老年人跌倒、坠床、自杀等导致严重后果的不良事件。 | 有相关事件视情节扣1-3分。 |
| 发现有歧视、侮辱老年人的言行。 | 有相关事件视情节扣1-4分。 |

附件2

广西老年友善医疗机构申报表

申报时间： 年 月 日

|  |
| --- |
| **医疗机构基本信息** |
| 机构名称 |  |
| 机构地址 |  |
| 机构类别 |  | 机构等级 |  |
| 具体负责人 |  | 联系方式 |  |
| **医疗机构自评情况** |
| 评价总得分 | 友善文化得分 | 友善管理得分 | 友善服务得分 | 友善环境得分 |
|  |  |  |  |  |
| 工作措施（包括工作措施、亮点和努力方向等，可另附报告） |  |
| 县（市、区）卫生健康局评价情况 |
| 评价总得分 | 友善文化得分 | 友善管理得分 | 友善服务得分 | 友善环境得分 |
|  |  |  |  |  |
| 县（市、区）卫生健康局意见 | （盖章）  年 月 日  |
| 市卫生健康委意见 | （盖章）  年 月 日  |
| 自治区卫生健康委意见 | （盖章）  年 月 日 |

备注：县、市级申报表由各地根据实际自行设计

附件3

广西老年友善医疗机构审核推荐汇总表

填报单位（公章）： 填报时间：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设区市 | 县市区 | 医疗机构名称 | 医疗机构地址 | 机构类别 | 机构等级 | 评价得分 | 具体负责人 | 联系方式 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

填表人： 联系电话：