

陕西省卫生健康委员会 陕西省中医药管理局

陕卫老龄函〔2021〕22号

关于开展建设老年友善医疗机构 工作的通知

各设区市、杨凌示范区卫生健康委（局），西咸新区教育卫体局，韩城市、神木市、府谷县卫生健康局，各中医药管理局，省直各医疗机构：

为加快推进健康陕西建设，积极应对人口老龄化，落实《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）和国家卫生健康委《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，优化老年人就医环境，为老年人提供安全便捷舒适的医疗服务，决定在全省开展建设老年友善医疗机构工作。现将有关事项通知如下：

一、工作目标

通过开展建设老年友善医疗机构工作，推动医疗机构全面落

实老年人医疗服务优待政策，建立健全相应制度措施，优化老年人就医流程，提供老年友善服务，解决老年人在就医过程中运用智能技术遇到的困难，保障老年人合法权益，弘扬中华民族敬老助老美德，推动建设老年友好社会。到 2022 年，80% 以上的医疗机构成为老年友善医疗机构。

二、适用范围

综合性医院、康复医院、护理院和基层医疗机构等为老年人提供医疗服务的医疗机构。鼓励其他各级各类医疗机构参与。

三、建设内容

（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。

2. 优化服务流程，建立老年人就医绿色通道。有专/兼职社会工作者承担老年人服务相关职责。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。

3. 二级以上综合性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、设立家庭病床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、建设标准

参照《陕西省老年友善基层医疗机构评价指标（试行）》、《陕西省老年友善医疗机构评价指标（试行）》执行

五、建设流程

(一) 自评申报

各医疗机构对照《陕西省老年友善基层医疗机构评价指标（试行）》、《陕西省老年友善医疗机构评价指标（试行）》进行自评，填写《陕西省老年友善医疗机构申报表》，于6月底前向市

卫生健康委（局）、中医药管理局提供评价指标打分明细情况和老年友善医疗机构申报表，申报陕西省老年友善医疗机构。省直医疗机构向省卫生健康委（省中医药管理局）申报。

（二）市级初审

各市卫生健康委（局）、中医药管理局组织专家进行初审，对初审合格的医疗机构，在其《陕西省老年友善医疗机构申报表》上签署意见并加盖公章，于8月底前报省卫生健康委（省中医药管理局）。

（三）省级审核

省卫生健康委、省中医药管理局组织专家，或委托第三方对初审合格的医疗机构进行审核，审核合格的确定为“陕西省老年友善医疗机构”，向社会公布，并作为评先评优、推荐“文明单位”、“敬老文明号”等重要参考。

六、工作要求

（一）提高认识，狠抓落实。各级卫生健康行政部门和中医药主管部门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。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，制订专项工作方案和工作计划，明确任务分工和具体措施，加强建设老年友善医疗机构工作的调研指导和督导评估，确保建设老年友善医疗机构质量和进度。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，积极协调相

关部门，在基础设施改造、医疗机构人员和设备配备等方面争取支持。

（二）全面提升，持续督导。各医疗机构要以建设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。各级卫生健康行政部门和中医药主管部门要建立动态考核机制，对“老年友善医疗机构”进行持续督导。

（三）广泛宣传，营造氛围。各级卫生健康行政部门和中医药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，结合各类老年公益类活动，大力宣传推广“老年友善医疗机构”建设工作中的好做法、好典型，不断扩大“老年友善医疗机构”的影响和示范效应，大力营造敬老爱老助老的老年友好社会氛围，持续推动建设健康陕西。

省卫生健康委联系人：

康 静 电话：029—63917860 邮箱：740581030@qq.com

戴 一 （医政医管局）电话：029—89620613

安世强 （基层卫生健康处）电话：029—89620623

省中医药管理局联系人：

王 捷 联系电话：029—89620682

邮 箱：389892480@qq.com

- 附件：1. 陕西省老年友善医疗机构申报表
2. 陕西省老年友善医疗机构评价指标（试行）
3. 陕西省老年友善基层医疗机构评价指标（试行）



陕西省卫生健康委员会



陕西省中医药管理局

2021年1月19日

附件1

陕西省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		
医疗机构自评情况				
友善文化得分	友善管理得分	友善服务得分	友善环境得分	评价总得分
具体情况 (包括工作举措、亮点工作 和发展方向等，可另附 报告)				

市级卫生健康（中医药）主管部门意见

(盖章)

年 月 日

省卫生健康委（省中医药管理局）意见

(盖章)

年 月 日

附件2

陕西省老年友善医疗机构评价指标（试行）

组成部分	条 目	评价内容	分值
一、老年友善文化 (13分)	(一) 文化建设 (4分)	1. 医院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、行为和用语等要求	2分
		3. 在院内开展尊老、助老、护老等活动	1分
	(二) 友善氛围 (2分)	4. 在社区或其他场所定期开展尊老、敬老、爱老相关的宣传、义诊等公益活动。	1分
		5. 有针对就医老年人的健康宣教制度	1分
	(三) 健康宣教与信息公示 (3分)	6. 在门诊大厅的显著位置开展多种形式的老年健康促进和疾病预防知识宣教	1分
		7. 门急诊有便于老年人查询的医疗信息公示	1分
	(四) 社会工作和志愿者服务 (4分)	8. 有专职社会工作者承担老年人服务相关职责	1分
		9. 有志愿者为老年人就医提供引导、陪伴等服务；有接收、管理志愿者的具体措施；志愿者中有65岁及以上老年志愿者的积极参与。	3分

组成部分	条目	评价内容	分值
二、老年友善管理（12分）	(五) 制度与经费保障（5分）	10. 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。	1分
		11. 有创建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。	1分
		12. 鼓励本院职工参与老年友善医疗卫生机构相关工作，并制定相关措施。	1分
		13. 有老年友善医疗卫生机构相关工作专项经费	2分
二、老年友善管理（12分）	(六) 老年医学管理与培训（5分）	14. 有涉老科研项目医学伦理审查制度，并成册可用。	1分
		15. 有健全的老年医学相关培训制度	1分
		16. 定期开展老年心理学、社会学、与老年人沟通交流技巧等内容的培训。	1分
		17. 定期开展老年医学专业知识和技能培训	1分
		18. 定期开展老年护理技能培训	1分
		19. 有负责院间转诊管理的部门和制度，并成册可用	1分
	(七) 分级诊疗（2分）	20. 参与区域医联体建设	1分

组成部分	条目	评价内容	分值
三、老年友善服务 (39分)	(八) 就医和出入院 (12分)	21. 有方便老年人就医的门、急诊服务流程; 设立老年人就医绿色通道。	2分
		22. 设置有人工挂号及现金收费窗口, 方便老年人看病就医。	4分
		23. 门急诊主动为老年人提供包括并不限于就医咨询、分诊等服务; 能为失能、75岁及以上高龄老年人就医提供优先和导医服务。	3分
		24. 协助老年患者办理入院、出院手续	1分
		25. 为老年患者制定出院计划, 为失能、失智老年人出院安排机构连接服务。	2分
	(九) 老年综合评估和风险防范 (13分)	26. 老年医学科或内科门诊开展老年综合评估服务	1分
		27. 老年医学科病房开展老年综合评估服务	2分
		28. 在老年医学科及以老年患者为主的内科、心血管科等病房开展多学科综合管理 服务	2分
		29. 为住院老年患者提供营养服务, 为住院和门诊老年患者提供临床药学服务。	2分
		30. 对住院老年患者进行高风险筛查, 尤其是跌倒、肺栓塞、误吸和坠床等项目, 建立风险防范措施与应急预案; 有高风险筛查后知情告知制度。	5分
		31. 老年患者及其家属参与诊疗和照护计划的制定	1分

组成部分	条目	评价内容	分值
三、老年友善服务 (39分)	(十) 老年综合征 (4分)	32. 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。	4分
	(十一) 老年专科服务 (10分)	33. 建有老年医学科, 开设老年门诊和老年病房。	2分
		34. 开设护理门诊	2分
		35. 开设康复医学门诊, 提供住院康复和日间康复服务。	2分
四、老年友善环境 (36分)	(十三) 老年患者照护 (10分)	36. 为住院老年患者建立生前预嘱或医疗预嘱	2分
		37. 为临终老年患者提供缓和医疗与安宁疗护服务	2分
		38. 门急诊和住院病区主出入口设有无障碍通道, 无障碍通道和门应当符合《无障碍设计规范》(GB50763) “3. 5 无障碍通道、门”的要求。	2分
		39. 门急诊、住院病区置有辅助移乘设备 (如轮椅、平车等), 并方便取用。	1分
	(十二) 交通与标识 (8分)	40. 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
		41. 院内坡道应当符合《无障碍设计规范》(GB50763) “3. 4 轮椅坡道”的要求	1分
		42. 台阶、坡道、转弯处有安全警示标志	1分
		43. 主要道路岔口处、建筑主出入口处、建筑内各楼层通道交叉显眼处, 均应设有简单易懂的标识, 以利准确定位与辨识。	1分
	(十四) 无障碍设施 (8分)	44. 无障碍标识、信息应当符合《无障碍设计规范》(GB50763) “3. 16 无障碍标识系统、信息无障碍”的要求	1分

组成部分	条目	评价内容	分值
	(十三) 建筑与环境 (19分)	45. 院内环境整洁, 建筑物以暖色调为主。	1分
		46. 院内地面防滑、无反光, 区域连接处平顺、无高度差。	2分
		47. 地面、墙面、家具不使用夸张的几何图案和斑纹	1分
		48. 地板、扶手、房门与墙壁均采用高对比颜色, 便于识别。	1分
		49. 院内通道宽度适宜, 应当满足两个轮椅并行通过。	1分
		50. 通道、楼梯两侧均应当安装扶手, 无电梯楼房需有轮椅通道。	1分
		51. 距离较长 (超过100m) 的通道、长楼梯拐角处设有休息区或休息椅	1分
		52. 病房内照明均匀充足, 无眩光	1分
		53. 病房及公共区域窗户均安装行程限位器, 有遮阳装置	1分
		54. 病房内配有时钟、日历和提示板	1分
四、老年友善环境 (36分)	(十三) 建筑与环境 (19分)	55. 病房内温、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
		56. 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
		57. 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
		58. 病房内安装有夜灯	1分

组成部分	条 目	评价内容	分值
四、老年友善环境 (36分)	(十三) 建筑与环境 (19分)	59. 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	1分
		60. 卫生间内部应当有足够空间适宜轮椅进出（轮椅可完成转弯动作）	1分
		61. 院内公共区域应当设置无障碍卫生间	1分
		62. 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；浴室内设有马桶和座椅。	1分
	(十四) 设施与家具 (9分)	63. 电梯门、电动门自动阻尼延时 ≥ 4 秒	1分
		64. 电梯内外按钮醒目；电梯轿厢内三面均应当安装扶手；电梯轿厢静止时与层站地面齐平。	3分
		65. 家具稳固，带轮子的桌椅需可制动；桌边需与地板等环境颜色对比明显，桌子高度可供轮椅伸入。	1.5分
		66. 座椅需防滑、易清洁，图案适宜；色彩与环境对比明显，有扶手；椅背向后倾斜；座椅高460-485mm，深457-508mm。	2分
		67. 病床高度可调，有隔挡、减压床垫	1.5分

陕西省老年友善基层医疗机构评价指标（试行）

组成部分	条目	评价内容	分值
一、老年友善文化 (12分)	(一) 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
		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
	(三) 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
	(四) 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；志愿者中有65岁及以上老年志愿者的积极参与。	2分

组成部分	条目	评价内容	分值
二、老年友善管理 (11分)	(五) 制度与经费保障 (4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; 制定相关措施鼓励本机构职工参与老年友善相关工作。	2分
		9. 有建设老年友善基层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。	1分
		10. 机构有开展老年友善服务相关工作专项经费	1分
	(六) 培训与分级诊疗 (7分)	11. 有开展涉老医疗服务新项目或科研工作的伦理审查制度, 并成册可用。	1分
		12. 有健全的老年医疗、康复和护理相关培训制度; 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。	4分
		13. 参与区域医联体建设, 有协议; 有具体的双向转诊机制、负责转诊管理的部门和转诊流程, 并成册可用。	2分
三、老年友善服务 (44分)	(七) 基本医疗服务 (38分)	14. 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。	3分
		15. 面向老年人开展家庭医生签约服务, 签约率达到本地平均值以上。	3分
		16. 为老年患者设立就医绿色通道	5分
		17. 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
		18. 设置人工挂号及现金收费窗口, 方便老年人看病就医。	5分
		19. 为老年人开展多重用药的评估、咨询、指导等服务。	3分

组成部分	条目	评价内容	分值
四、老年友善环境 (33分)		20. 能够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。	3分
		21. 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。	3分
		22. 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。	5分
		23. 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。	3分
		24. 有老年综合征的具体评估与干预措施	2分
		25. 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。	2分
		26. 能够为辖区内居家和养老机构的老年人提供安宁疗护服务。	2分
		27. 机构所有出入口、门、台阶、坡道、转弯处、信息标识系统、轮椅坡 道等的设置均应符合国家标准《无障碍设计规范》（GB50763）中的相关 要求。	3分
		28. 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。	2分
		29. 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

组成部分	条目	评价内容	分值
四、老年友善环境 (33分)	(十) 建筑与环境 (27分)	30. 机构内环境整洁, 建筑物以暖色调为主; 照明均匀充足, 无眩光; 地面防滑、无反光; 区域连接处平顺, 在走道有高度差处设置显著标识提示。	4分
		31. 地板、扶手、房门与墙壁均采用高对比颜色便于识别; 地面、墙面、家具等不使用夸张的几何图案和斑纹。	2分
		32. 机构内通道宽度适宜, 应当满足两个轮椅并行通过, 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; 距离较长的通道、长楼梯拐角处设有休息区或休息椅。	3分
		33. 电梯门、电动门自动阻尼延时 ≥ 4 秒; 电梯内外按钮醒目; 电梯轿厢内三面均应当安装扶手; 电梯轿厢静止时与层站地面齐平。	4分
		34. 座椅需防滑、易清洁; 图案适宜, 色彩与周围环境对比明显; 有扶手, 椅背向后倾斜。	2分
		35. 机构内设置无障碍卫生间; 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; 卫生间内部应有足够空间, 轮椅可完成转弯动作。	3分
		36. 病房、留观室等配有时钟、日历和提示板; 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; 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)。	3分
		37. 病房、留观室等处温、湿度适中, 冬天温度保持在 20°C -- 25°C 之间, 夏天保持在 24°C -- 30°C 之间; 病房和留观室内安装有夜灯。	2分
		38. 家具稳固, 带轮子的桌椅有制动装置; 桌子高度可供轮椅伸入; 座椅高 $460-485\text{mm}$, 深 $457-508\text{mm}$; 桌边需与地板等环境颜色对比明显。	2分
		39. 病床、留观床高度可调, 有阻挡和减压床垫。	1分
		40. 中心设置病房时应当有集中浴室, 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