

# 杭州市拱墅区卫生健康局文件

拱卫〔2021〕43号

## 关于印发《拱墅区老年友善医疗机构建设的 实施方案》的通知

机关各科室、局属各单位及局管民营医院：

现将《拱墅区老年友善医疗机构建设实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：《拱墅区老年友善医疗机构建设实施方案》

杭州市拱墅区卫生健康局

2021年8月24日

# 拱墅区老年友善医疗机构建设实施方案

为积极应对人口老龄化，推进老年友好社会建设，推动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，为老年人就医提供方便，对老年人就医予以优先，根据《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）和省卫健委《关于开展老年友善医疗机构建设的通知》（浙卫发函〔2021〕65号）、《关于开展建设老年友善医疗机构工作的通知》（杭卫便函〔2021〕87号）等文件要求，决定在全区开展老年友善医疗机构建设工作。并制定如下实施方案：

## 一、工作目标

**总体目标：**通过开展老年友善医疗机构建设，推进医疗机构弘扬爱老敬老助老传统；完善医疗机构各项制度措施，优化老年人就医流程，解决老年人就医过程中遇到的智能技术方面的困难；提供老年友善服务，全面落实老年人医疗服务优待政策，保障老年人合法权益，推动建设老年友好社会。

**具体目标：**分三步走，2021年底，至少30%的医院建设成为老年友善医疗机构；2022年底，老年友善医疗机构达到80%；到2025年，符合建设范围的医疗机构全部成为老年友善医疗机构。

## 二、适用范围与工作进度

**适用范围：**综合性医院、康复医院、护理院和社区卫生服务中心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。

工作进度：按照全域动员、先重点后一般、先易后难的原则，确定我区医疗机构老年友善医疗机构建设进度（详见附件1）。

### 三、建设的主要内容

- （一）营造尊重老年人的友善文化（15分）。
- （二）建设老年人友善的就医环境（30分）。
- （三）建立老年友善的运行管理机制（15分）。
- （四）为老年人提供友善的医护服务（40分）。

老年友善医疗机构建设标准详见附件1。

### 四、成立工作组织

#### （一）区卫健局成立老年友善医疗机构建设领导小组

区卫生健康局成立由党委委员、副局长郑英奇为组长、局妇幼老龄家发科、医政社管科、中医科教科、区社区卫生服务管理中心负责人为成员的老年友善医疗机构建设领导小组，对全区医疗机构友善医疗机构建设进行指导、评估、考核。

局妇幼老龄家发科承担领导小组日常工作，牵头组织参观考察、学习培训、评审，资料收集上报等。

#### （二）设立老年友善医疗机构建设业务指导单位

委托杭州师范大学附属医院作为我区老年友善医院建设业务指导机构，受邀承担医护友善服务技术指导和相关业务考核评估等。

### 五、工作要求

（一）提高认识，加强领导。为老服务的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，将建设老年友善医疗机构工作列入本单位重点工作，成立

工作领导小组，保障所需的经费；利用横幅、电子屏等多种形式，强化宣传，营造浓厚的建设氛围，做到人人知晓，个个参与老年友善医疗机构建设。

（二）对照标准，保证质量。各医疗机构要制订建设工作实施方案、工作进度和年度计划，读懂弄通建设标准，并将建设标准进行分解，明确任务分工，建立工作台账，建立工作考核机制，确保各项工作措施做实做细、落实到位。各类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，加强自身管理，优化老年患者就医流程，改善老年患者就医环境，提高自身服务能力和水平，提升老年患者看病就医满意度。

（三）建立机制，务求实效。各级各类医疗机构要根据自身实际，明确老年友善医疗机构创建批次，填写在附件 1 中，并按期上报。区卫健局将对此项工作列入基层医疗机构年度绩效考评的指定任务，进行专项考核；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。“老年友善医疗机构”作为推荐市级、省级、国家级“敬老文明号”的基本条件。

## 六、申报与认定

医疗机构自评。各医疗机构对照“浙江省老年友善医院评价标准”开展自评。自评总分在 85 分及以上，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达到该项满分值 80%的，填写《浙江省老年友善医疗机构申报表》（附件 3），于每年 10 月底前向区卫生健康局申报。

逐级评估认定。基层医疗卫生机构及二级以下医疗机构由区卫生健康局评定；二级医疗机构由区卫健局初核，报市卫健委认定；三级医疗机构由省卫健委认定。

本方案自 2021 年 9 月 25 日施行。

- 附件：
1. 拱墅区老年友善医疗机构建设计划
  2. 《浙江省老年友善医疗机构评价标准（试行）》
  3. 《浙江省老年友善医疗机构申报表》

## 附件 1

## 拱墅区老年友善医疗机构建设计划

第一批 (2021年)	第二批 (2022年)	第三批 (2023年)	第四批 (2024-2025年)
浙江老年关怀医院 (三级)	杭州和康康复医院	杭州百和护理院	杭州肤康皮肤病 医院
浙江詹氏骨伤医院 (二级)	杭州口腔医院城北分院	浙江大学医学院附属 口腔医院城西分院	杭州天禄堂中医 康复医院
小河湖墅街道社区卫 生服务中心	半山街道社区卫生服务中 心	杭州康祥医院	杭州天瑞医院
大关上塘街道社区卫 生服务中心	桃源社区卫生服务中心	杭州种福堂中医院	杭州康馨康复医 院
康桥街道社区卫生服 务中心	米市巷街道社区卫生服务 中心	杭州江城骨科医院	
祥符街道社区卫生服 务中心	杭州东骅康复医院	杭州澳医博护理院	
杭州拱墅康久天颐护 理院	杭州慈和康复医院		
杭州拱墅和睦护理院	杭州种福堂中医院		
杭州丹青江南医院	杭州和睦医院		
杭州郡康怡德医院	杭州拱墅口腔医院		
朝晖街道社区卫生服 务中心	浙江康静医院		
东新街道社区卫生服 务中心	杭州博养医院		
文晖街道社区卫生服 务中心	杭州怡康护理院		
天水武林街道社区卫 生服务中心	杭州下城慈惠老年护理院		
长庆潮鸣街道社区卫 生服务中心	养和护理院		
石桥街道社区卫生服 务中心	杭州文仲中医医院		
杭州三江阳光康复医院	浙江明州康复医院		
中大金石朗和(杭州) 护理院	杭州慈养护理院		
杭州求是医院	杭州医博肛泰医院		
	杭州中西医结合医院		



附件 2

## 浙江省老年友善医疗机构评价标准（试行）

评价项目	评价内容	分值	评分标准	自评
老年友善文化 (15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，倡导医务人员敬老爱老助老（2分）。	2	机构愿景或文化中无相关内容扣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），有具体的为老服务内容和条款（1分）。	3	规范中没有对老年人态度、行为和用语等要求的扣2分；没有具体的为老服务内容和条款扣1分。	
	3.有针对就医老年人的健康宣教制度（1分），开展多种形式的老年健康促进和预防疾病知识宣教（1分），并向老年患者及家属提供就医指导（1分）。	3	没有针对就医老年人的健康宣教制度扣1分；没有开展老年健康促进和预防疾病知识宣教扣1分，知识宣教次数较少酌情扣分；没有向老年患者及家属提供就医指导扣1分。	
	4.组织尊老、助老、护老等相关的宣传及义诊公益活动（2分）。	2	未开展相关活动扣2分。	
	5.组织开展“智慧助老”行动，为老年人提供指导和帮助。	2	未开展“智慧助老”相关活动扣2分。	
	6.有专兼职社会工作者或志愿者为老年人开展服务的相关规章制度（3分）。	3	未制定相关规章制度扣3分。	
老年友善管理 (15分)	1.设立老年友善管理相关规章制度和组织领导架构（2分）；有创建老年友善医疗机构的年度工作计划、总结、督导检查记录和整改措施（2分）；落实老年友善医疗机构相关工作经费（1分）。	5	未设立老年友善管理相关规章制度和组织领导架构扣2分；没有创建老年友善医疗机构相关内容的扣2分；没有相关工作经费扣1分。	



评价项目	评价内容	分值	评分标准	自评
	2.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（1分）。	1	未建立具有老年医学特点的管理制度及服务模式扣1分，建立而未实施扣0.5分（基层医疗卫生机构如未开展，不扣分）。	
	3.建立老年医学相关培训制度（1分），定期开展或组织参加老年医学专业技能，老年护理相关知识和技能，老年心理学、社会学及与老年人沟通交流等方面的培训（3分）。	4	未建立老年医学相关培训制度扣1分；未开展或组织参加相关培训的扣3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。参与城市医联体、县域医共体、医养联合体建设（2分）；建立与基层医疗卫生服务机构或养老机构中具备条件的医疗机构之间双向转诊的流程及规范，并具体实施（1分）。	3	未参与城市医联体、县域医共体、医养联合体建设扣2分；未建立双向转诊的流程及规范扣1分。	
	5.定期开展老年人就医满意测评或征求老年人意见建议，妥善处理老年患者投诉（2分）。	2	未开展相关工作扣1分，不能妥善处理老年患者投诉扣1分。	
	老年友善环境 (30分)	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（4分）。	4	未配备辅助移乘设备扣4分；已配备但不方便取用扣酌情扣1-2分。
2.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（2分）。		2	未设有临时停车区扣1分，未设有安全标识扣1分。	
3.所有出入口、门、台阶、坡道、转弯处、轮椅坡道、电梯及信息标识系统等均应当符合国家标准《无障碍设计规范》（GB50763）（12分）。		12	每一项设置不符合国家标准扣1分。	
4.机构内标识醒目、简明、易懂，具有良好的导向性（3分）。		3	视情况酌情扣分。	

评价项目	评价内容	分值	评分标准	自评
	5.设置有供老年人候诊、休息的舒适座椅（3分）；设置有无障碍卫生间，门宽应当适宜轮椅进出（3分）；老年病房温馨整洁，急救和呼叫设备齐全（3分）。	9	未设置供老年人候诊、休息的座椅扣3分，座椅不舒适酌情扣分；未设置无障碍卫生间扣3分，卫生间门宽不适宜轮椅进出扣1分；老年病房情况酌情扣分。	
	<b>综合医院</b>			
<b>老年友善 服务 (40分)</b>	1.提供电话、网络、现场等多种预约挂号方式，畅通家人、亲友、家庭签约医生等代老年人预约挂号的渠道（2分）；保留挂号、收费、打印检验报告等人工服务窗口及现金收费窗口（6分）；二级及以上医院适当增加窗口专家号源，满足老年患者的实际需要。	8	不能提供三种及以上预约挂号方式扣2分；没有保留挂号、收费、打印检验报告人工服务窗口及现金收费窗口各扣2分，最多扣6分。	
	2.建立急诊绿色通道，满足失能、高龄老年患者实际需要（2分）；门诊、住院处、检查化验、药房等服务窗口专设“特殊人群优先窗口”（2分）；为老年患者特别是失能、高龄老年患者提供就医、检查优先和代寄检查检验报告等其他便利服务（2分）；加强智能技术宣传，在挂号、付费等重点场所增设老年服务岗，安排导医、志愿者、社会工作者等人员，为老年人提供指导和帮助（2分）。	8	未设急诊绿色通道扣2分；服务窗口未专设“特殊人群优先窗口”酌情扣分，最多扣2分；未为老年人提供便利服务扣2分；未设老年服务岗扣2分。	
	3.能通过病区结算或床边结算办理出院费用结算（2分）；能通过身份证、社保卡（市民卡）、医保卡、市民卡等多介质办理就医服务，二级及以上医院实现基于医保电子凭证的刷脸结算（2分）。	4	出院结算服务不方便酌情扣分，最多扣2分；不能多介质办理就医服务扣2分。	

评价项目	评价内容	分值	评分标准	自评
	4.建立老年综合评估服务流程，为门诊和住院老年患者提供老年综合评估服务（2分）；在老年医学科及以老年患者为主的病房开展多学科综合管理服务，为住院老年患者提供老年营养服务，为住院和门诊老年患者提供临床药学咨询服务（3分）；对住院老年患者进行高风险筛查，尤其是对跌倒、肺栓塞、误吸和坠床等情况，建立有风险防范措施与应急处置预案、高风险筛查后知情告知制度（2分）。	7	未建立老年综合评估服务流程扣1分，不能为老年患者提供老年综合评估服务扣1分；未开展多学科综合管理服务扣1分，不能提供老年营养服务、临床药学咨询服务各扣1分；未进行高风险筛查扣1分，未建立风险防范措施与应急处置预案、高风险筛查后知情告知制度各扣0.5分。	
	5.有老年综合和老年常见照护问题的评估与干预措施，并提供规范化服务（3分）。	3	没有评估与干预措施扣1.5分；不能提供规范化服务扣1.5分。	
	6.建有独立的老年医学科，开设老年门诊和老年病房（6分）；开设康复医学门诊或老年护理门诊，为老年患者提供康复和护理服务（3分）；为临终患者提供安宁疗护服务。	10	未建有老年医学科扣4分，老年医学科不独立扣2分，未开设老年门诊和老年病房分别扣1分；未开设相关门诊3分，服务不规范酌情扣分；不能提供安宁疗护服务扣1分。	
<b>康复医院、护理院</b>				
	1.挂号、收费等设有人工服务窗口及现金收费窗口（3分）；为老年患者特别是失能、高龄老年患者提供挂号、就医、检查等优先服务（3分）；能通过身份证、社保卡（市民卡）、医保卡、市民卡等多介质办理就医服务（3分）；有专人或志愿者提供就医咨询、分诊、引导等服务，协助老年患者办理留观、入院、出院、转院等手续（3分）。	12	未设有人工服务窗口及现金收费窗口扣3分，设有但不能满足老年人需求扣1分；不能提供优先服务扣3分；不能多介质办理就医服务扣3分；未提供便利服务扣3分。	

评价项目	评价内容	分值	评分标准	自评
	2.建立老年综合评估服务流程，为门诊和住院老年患者提供老年综合评估服务（2分）；在老年医学科及以老年患者为主的病房开展多学科综合管理服务，为住院老年患者提供老年营养服务，为住院和门诊老年患者提供临床药学咨询服务（4分）；对住院老年患者进行高风险筛查，尤其是对跌倒、肺栓塞、误吸和坠床等情况，建立有风险防范措施与应急处置预案、高风险筛查后知情告知制度（4分）。	10	未建立老年综合评估服务流程扣1分，不能为老年患者提供老年综合评估服务扣1分；未开展多学科综合管理服务扣2分，不能提供老年营养服务、临床药学咨询服务各扣1分；未进行高风险筛查扣2分，未建立风险防范措施与应急处置预案、高风险筛查后知情告知制度各扣1分。	
	3.有老年综合和老年常见照护问题的评估与干预措施，并提供规范化服务（6分）。	6	没有评估与干预措施扣3分；不能提供规范化服务扣3分。	
	4.建有独立的老年医学科，开设老年门诊或老年病房（6分）；为临终患者提供安宁疗护服务6分）。	12	未建有老年医学科扣4分，老年医学科不独立扣2分，未开设老年门诊或老年病房扣2分；不能提供安宁疗护服务扣6分，服务不规范酌情扣1-2分。	
<b>基层医疗卫生机构</b>				
	1.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（8分）。	8	每个服务项目不达标扣2分。	
	2.规范开展老年人家庭医生签约服务（4分）；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，并有相应的服务流程（4分）。	8	家庭医生签约服务不规范扣4分，签约率低于所在县（市、区）平均水平扣1分；未开展个性服务扣2分，没有服务流程扣2分。	

评价项目	评价内容	分值	评分标准	自评
	3.建立方便老年患者的就医服务流程,并按流程为老年患者提供服务(3分);挂号、收费等设有人工服务窗口及现金收费窗口(3分);有专人或志愿者提供就医咨询、分诊、引导等服务,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(4分)。	10	没有老年患者就医服务流程扣2分,未按流程开展服务扣1分;不设有人工服务窗口及现金收费窗口扣3分,设有但不能满足老年人需求扣1分;未提供相关服务酌情扣分,最多扣4分。	
	4.面向老年人开展多重用药的评估、咨询、指导服务(3分);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(1分)。	4	未开展相关服务扣3分;未提供远程医疗服务扣1分。	
	5.开展疾病评估与高风险状态评估,建立老年综合评估制度,提供老年综合评价服务(6分);与辖区内养老机构建立合作关系,定期提供上门服务(4分)。	10	未开展疾病评估与高风险状态评估扣2分,未建立老年综合评估制度扣2分,未提供老年综合评价服务扣2分;未建立合作关系扣2分,未提供上门服务扣2分。	
加分项目	在推进老年友善文化、老年友善管理、老年友善服务、老年友善环境建设中有特色亮点。	4	每一个领域有特色亮点,得1分。	
一票否决	1.创建机构发生违法乱纪现象或重大责任事故,严重影响单位形象的。 2.被舆论曝光,群众反映强烈,严重损害“老年友善医疗机构”形象的。			



本页空白

---

抄送：市卫健委、区司法局。

杭州市拱墅区卫生健康局办公室

2021年08月24日印发

---