

福建省卫生健康委员会文件

闽卫老龄〔2022〕53号

福建省卫生健康委员会关于印发老年友善 医疗机构建设认定工作实施方案的通知

各设区市卫健委、平潭综合实验区社会事业局，委直属各单位，福建医科大学、中医药大学各附属医院：

为推进我省老年友善医疗机构建设，省卫健委制定了《福建省老年友善医疗机构建设认定工作实施方案》，现印发给你们，请认真组织落实。

福建省卫生健康委员会

2022年4月24日

（此件主动公开）

福建省老年友善医疗机构建设认定工作实施方案

为落实《中共中央 国务院关于加强新时代老龄工作的意见》中“加快建设老年友善医疗机构”的要求，实现《关于全面加强老年健康服务工作的通知》（国卫老龄发〔2021〕45号）“到2025年，85%以上的综合性医院、康复医院、护理院和基层医疗卫生机构成为老年友善医疗机构”工作目标，根据国家卫生健康委《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）以及《福建省卫生健康委员会关于开展建设老年友善医疗机构的通知》文件精神，为持续加强我省老年健康服务体系建设，优化老年人就医环境，方便老年人看病就医，决定开展全省老年友善医疗机构认定工作，结合我省实际，制定本实施方案。

一、认定范围

综合性医院（含综合医院、中医医院、中西医结合医院）、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自愿申报。

二、认定内容

（一）老年友善文化

具有加强老年友善文化建设、营造老年友善氛围、组织老年健康宣教、开展针对老年人的社会工作与志愿者服务的具体内

容。

（二）老年友善管理

形成老年友善服务的保障机制和具有老年医学特点的管理模式，组织开展老年医学相关知识和技能的培训，建立老年人分级诊疗和双向转诊机制。

（三）老年友善服务

认定标准分为两部分：第一部分适用于综合性医院、康复医院、护理院等医疗机构，包括老年医学科建设、老年人智能产品使用、提供老年人就医便利服务、开展老年综合评估和相应干预服务、有针对老年综合征的管理服务、能提供老年专科服务等；第二部分适用于基层医疗卫生机构，包括老年人智能产品使用、提供老年人的基本医疗服务、老年人健康管理服务等。

（四）老年友善环境

包括交通与标识、建筑与环境、设施与家具等。

三、认定标准

省卫健委制定《福建省老年友善医疗机构认定标准（试行）》（附件1），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。

综合性医院评估总得分 ≥ 80 分，康复医院、护理院、基层

医疗卫生机构评估总得分 ≥ 70 ，可获评为老年友善医疗机构。护理院对治疗相关指标按缺项处理，予以标化；未设置住院部的基层医疗卫生机构对病房相关指标按缺项处理，予以标化。

各地 2021 年已经建成的老年友善医疗机构由各级予以认定，纳入动态管理。

四、认定程序

县（市、区）级以下医疗机构按属地管理原则由县（市、区）卫健局组织评定；市属医疗机构由设区市卫健委组织评定；省属医疗机构由省卫健委组织评定。上级卫生健康行政部门视情况对下级开展情况进行抽查审核。

有关医疗机构对照《福建省老年友善医疗机构认定标准（试行）》开展创建，填写《福建省老年友善医疗机构创建评估表》（附件 2），于今年 10 月底前报评定部门。设区市卫健委于 11 月底前将辖区老年友善医疗机构创建工作情况总结和《福建省老年友善医疗机构创建汇总表》（附件 3）等材料报送省卫健委。

五、结果应用

（一）老年友善医疗机构创建工作纳入当地公立医院党委书记（院长）年度绩效考核指标项目，2022 年度分值占比不低于 1%。

（二）省卫健委将通过官方网站和媒体对老年友善医疗机构

进行宣传，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，加强领导。各级卫生健康行政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，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）狠抓落实，扩大影响。各级卫生健康行政部门要制订工作方案和年度工作计划，明确任务分工和具体措施，建立工作考核机制，确保建设老年友善医疗机构工作质量，全面完成“到2022年，80%以上的综合性医院、康复医院、护理院和基层医疗卫生机构成为老年友善医疗机构”的目标。各级卫生健康行政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。

（三）建立机制，务求实效。老年友善医疗机构认定活动实行动态管理，自公布之日起有效期为3年。各级卫生健康行政部

门要建立动态考核机制，对获评单位进行持续督导，发现不符合标准的，限期整改；整改不合格的，则取消认定。省卫健委将不定期抽查，并根据具体情况动态调整。全省二级以上综合医院、中医医院要加强老年医学科建设及老年医学专业人才培养，增强为老年患者服务的能力。各级各类医疗机构要以建设老年友善医疗机构为契机，进一步加强自身管理，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。

各地、各单位要把老年友善医疗机构建设认定工作进展情况及时报省卫健委。

- 附件：1. 福建省老年友善医疗机构认定标准(试行)
2. 福建省老年友善医疗机构创建评估表
3. 福建省老年友善医疗机构创建汇总表

附件 1

福建省老年友善医疗机构认定标准(试行)

一级指标	二级指标	三级指标
老年友善文化 (15分)	文化建设 (3分)	在机构愿景中体现关爱老年人的内容(1分)
		有保障老年人权益,致力于提升老年人健康、尊严或鼓励老年人参与的内容(1分)
		在职工手册、行为守则等规范中有对老年人态度、行为、礼貌用语等的要求(1分)
	友善氛围 (5分)	工作人员能以尊敬的态度与老年人交流(1分)
		老年人就医受到尊重(1分)
		机构内开展尊老、助老、护老等活动(1分)
		机构外开展尊老、助老、护老相关的宣传、义诊等公益活动(1分)
		在老年人使用智能化设备的过程中,有专人为老年人提供指导服务(1分)
	健康宣教与信息公示 (3分)	有针对就医老年人的健康宣教制度(1分)
		在门诊大厅等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)
		门急诊有方便于老年人查询的医疗信息公示(包括但不限于服务时间、收费标准和服务流程等)(1分)
	社会工作与志愿者服务 (4分)	有专职社会工作者和/或医务社工为老年人开展服务的相关规章制度,并承担老年人服务相关职责(2分)
		有为老年人提供导医、陪伴等志愿服务,有接收、管理志愿者的具体措施(2分)

一级指标	二级指标	三级指标
老年友善管理 (15分)	保障机制 (4分)	有老年友善管理相关规章制度和组织领导架构(1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(1分)
		有鼓励本院职工参与老年友善医疗机构建设工作(政策制定、完善和监督等)的相关措施(1分)
		有落实老年友善医疗机构建设的专项经费(1分)
	制度与培训 (8分)	组织参加老年医学老年综合评估、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及干预等培训(3分)
		有涉老科研项目的医学伦理审查制度(1分)(未开展此类科研项目的不扣分)
		有老年友善医疗机构建设的全员宣传教育和培训相关措施(1分)
		组织参加老年医学和老年护理相关专业知识和技能的培训(1分)
		组织参加老年心理学、社会学、沟通交流技巧等方面的培训(1分)
		有为老年人提供防疫安全及就诊绿色通道指导的相关制度(1分)
	分级诊疗和 转诊(3分)	有老年人转诊管理的部门和相关规章制度,并有相关实施记录(1分)
		参与区域医联体、医养联合体的建设(1分)
		建立与养老等机构之间双向转诊的流程与规范,有合作协议,并按协议提供服务(1分)

一级指标	二级指标	三级指标
老年友善服务 [综合性医院 (含综合医院、中医医院、中西医结合医院)、康复医院、护理院适用] (40分)	老年医学科设置(4分)	二级及以上综合性医院独立设置老年医学科(1分)
		配有(中医及或中西医结合类别执业资格)医师和老年护理专科护士(1分)
		有老年专科服务的(中医特色)门诊、病房和(中医特色)综合评估室(2分)
	老年人智能产品使用(3分)	机构入口增设老年患者“无健康码”绿色通道,为没有手机或确实无法提供健康码的老年人提供就医指导和便利(1分)
		在自助挂号、自助打印检验检查报告、自助交费等智能化设施设备前有专人提供指导服务(2分)
	就医便利服务(7分)	开通家人、亲友、家庭医生代为老年人预约挂号的渠道,门诊挂号窗口为老年人预留一定比例现场号源,方便老年人就医(1分)
		设有人工窗口及人工服务设施,有方便老年人就医的门、急诊服务流程(2分)
		门急诊主动为失能、半失能、高龄老年人提供优先、导医、就医绿色通道等服务(2分)
		在门急诊、住院病区给老年人提供轮椅、平车等便民服务(1分)
	老年综合评估与干预(9分)	为老年人制定出院计划,有条件者应为失能、失智老年人出院安排机构连接服务(1分)
		开展老年综合评估服务并在病历上体现(2分)
		开展(具有中医特色)多学科整合管理服务(1分)
		提供临床药学(含中药)咨询服务(1分)
		提供老年营养服务(含中医药膳服务)(1分)

一级指标	二级指标	三级指标	
		应建立风险防范措施与应急处置方案（1分）	
		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）	
		老年人及其家属参与诊疗与照护计划的制定（1分）	
		对失独、空巢、独居等特殊老年群体，制定持续照护计划，建立预立医嘱和监护人签约制度；在这些患者遇到手术等特殊情况时，监护人能及时发挥作用（1分）	
	老年综合征管理（9分）	有老年痴呆、抑郁、吞咽困难、尿失禁、便秘和睡眠障碍等常见老年综合征的规范化评估与干预服务（5分）	
		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干预服务（4分）	
	老年专科服务（8分）	为老年患者提供慢性伤口护理、管路维护等专科护理服务（2分）	
		提供住院康复和日间康复等服务（2分）	
		提供与养老机构、社区卫生服务机构合作的老年长期照护服务（2分）	
		为老年人及其家属开展死亡教育活动，为临终患者提供舒缓治疗与临终关怀服务（2分）	
	老年友善服务（基层医疗卫生机构适用）（40分）	老年人智能产品使用（3分）	“无健康码”老年患者绿色通行，为没有手机或确实无法提供健康码的老年人提供就医指导和便利（1分）
			在自助挂号、自助打印检验检查报告、自助交费等现代化设施设备前有专人提供指导服务（2分）

一级指标	二级指标	三级指标
	基本医疗服务 (12分)	提供家庭病床服务，为失能、半失能、高龄老年人就医开通绿色通道(2分)
		有远程医疗、远程会诊等服务流程及相应服务(2分)
		优化老年人的就医服务流程，涉及老年人的就诊、入院、出院、转院和家庭病床建床，有优先、便捷的服务流程(2分)
		为失能老年人规范开展上门医疗服务，并有相应的服务流程(2分)
		开设药物咨询窗口服务，为老年人开展多重用药的评估、咨询指导等服务(2分)
		为有需求的老年人提供“送药上门”服务(2分)
	健康管理服务 (25分)	开展老年人家庭医生签约服务。得分=机构辖区内65岁以上常住人口签约率/全省65岁以上常住人口签约率×4分，满分4分。
		落实国家基本公共卫生服务项目，开展老年人城乡社区规范健康管理服务。每年为辖区内65岁及以上老年人提供1次健康管理服务，包括生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查和生活自理能力等。得分=实际完成服务率/全省老年人城乡社区规范健康管理率×8分，满分8分。
		落实国家基本公共卫生服务项目，开展老年人中医药健康管理服务。每年为辖区内65岁及以上老年人提供1次中医药健康管理服务，内容包括中医体质辨识和中医药保健指导。得分=实际完成服务率/全省老年人中医药健康管理率×8分，满分8分。
		落实国家基本公共卫生服务项目，开展失能老年人健康评估与健康服务。每年对辖区内提出申请的65岁及以上失能老年人提供健康评估与至少1次健康服务，内容包

一级指标	二级指标	三级指标
		括康复护理指导、心理支持等（5分）
老年友善环境 (30分)	交通与标识 (7分)	在门急诊和病区主出入口设置无障碍通道（1分）
		应有适老化设施和无障碍设施（1分）
		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）
		在台阶、坡道、转弯处有安全警示标志，坡度适宜（1分）
		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）
		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）
		小标识牌字体大小至少应不小于30mm，大标识牌字体应不小于60mm；标识颜色对比明显，字体和材质基本统一，导引图上标明有当前位置（1分）
	建筑与环境 (15分)	机构内部环境整洁，建筑物以暖色调为主（1分）
		院内地板防滑、无反光，区域连接处平顺、无高低差（1分）
		地面、墙面、家具不使用夸张的几何图案和斑纹（1分）
		地板、扶手、房门与墙壁采用高对比颜色，便于识别（1分）
		病房区域照明均匀充足，无眩光，病房内设置有夜灯（1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）
		病室装配有时钟、日历和提示板（1分）
		病室装有冷暖空调，温度保持适中（1分）
		走道、坡道、楼梯表面有防滑措施，宽度足以让两个轮椅并行通过（1分）

一级指标	二级指标	三级指标
		长的走道、坡道间隔、长楼梯拐角处设有休息区或休息椅（1分）
		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（1分）
		易从主入口和重要通道进入电梯，电梯三面安装扶手，电梯门、电动门自动阻尼延时 ≥ 4 秒（1分）
		公共区域设置有无障碍卫生间或无性别卫生间（1分）
		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）
		设有老年医学科住院病房的，每护理单元应设置集中浴室，浴室设施能满足自理、半失能和失能老年人的多种需求；浴室设有马桶和座椅（1分）
	设施与家具 (8分)	病床（或观察床）高度可调，有隔档、减压床垫（1分）
		病床（或观察床）之间以及病床（或观察床）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）
		在病床旁（或观察床）边应设置呼叫器及清晰易于使用的床灯开关（2分）
		家具稳固，带轮子的桌椅可制动（1分）
		桌椅应为圆边或在家具尖角、墙角处安装防撞护角、防撞条；与周围环境颜色对比明显，桌子高度可使轮椅伸入（1分）
		软垫座椅应防滑、易清洁，织物图案适宜，色彩与环境对比明显（1分）
		座椅应有扶手，椅背向后倾斜，座椅高450-485mm，深457-508mm（2分）

附件 2

福建省老年友善医疗机构创建评估表

申报时间： 年 月 日

基本信息				
医院名称		医院地址		
机构类别		机构等级		
负责人姓名		联系电话		
申请单位自评情况				
自评总得分	友善文化得分	友善管理得分	友善服务得分	友善环境得分
工作成效（可另附页）				

--	--

卫生健康行政部门评估情况

评估总得分	友善文化得分	友善管理得分	友善服务得分	友善环境得分

<p>申请单位</p> <p style="text-align: center;">(盖章)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>	<p>卫生健康行政部门意见</p> <p style="text-align: center;">(盖章)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>
---	---

附件 3

福建省老年友善医疗机构创建汇总表

填报单位（盖章）：

填表人：

联系电话：

填报时间：

序号	医疗机构名称	医疗机构地址	机构类别	机构等级	评估得分	具体负责人	联系方式

