附件：

关于开展建设老年友善医疗机构切实做好老年人就医便利服务工作实施方案

为贯彻落实自治区卫生健康委、自治区中医药管理局《关于开展建设老年友善医疗机构切实做好老年人就医便利服务工作的通知》（宁卫办发〔2020〕318号）要求，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，优化老年人就医流程，为老年人就医提供方便，对老年人就医予以优先，切实维护老年人在信息时代下的合法权益，提高老年友善服务质量，特制定本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大精神，认真落实党中央、国务院决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，满足人民日益增长的美好生活需要，持续推动充分兼顾老年人需要的智慧社会建设，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。要适应统筹推进疫情防控和经济社会发展工作要求，聚焦老年人日常生活涉及的高频事项，做实做细为老年人服务的各项工作，增进包括老年人在内的全体人民福祉，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

（二）基本原则。坚持传统服务与智能创新相结合，在各类日

常生活场景中，保留老年人熟悉的传统服务方式，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求；紧贴老年人需求特点，加强技术创新，提供更多智能化适老产品和服务，促进智能技术有效推广应用，让老年人能用、会用、敢用、想用。坚持“两条腿”走路，使智能化管理适应老年人，并不断改进传统服务方式，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

(三) 工作目标。

1. 建设老年友善医疗机构目标。将建设老年友善医疗机构列入卫生健康工作的重要议事日程，完善医疗机构各项制度措施，优化老年人就医流程，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，提高老年友善服务质量。进一步弘扬中华民族传统美德，秉承关注、关心、关爱老年患者之心，形成“尊老、敬老、助老、爱老”氛围，推动建设老年友好社会。到2022年，全市80%以上的综合性医院和基层医疗机构成为老年友善医疗机构。

2. 老年人就医便利服务目标。集中力量推动医疗卫生机构做好整改工作，抓紧实施一批解决老年人运用智能技术预约就诊、就医等最迫切问题的有效措施，满足老年人基本医疗服务需要。到2021年底，围绕老年人交费、就医等高频事项和服务场景等方面加以改进，使老年人享受智能化服务更加普遍，传统医疗服务方式更加完善。到2022年底，老年人享受就医智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同，解决老年人面临的就医“数字鸿沟”问题长效机制基本建立。

二、重点任务

(一) 建设老年友善医疗机构

1、**形成老年友善文化。**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，将服务好老年人融入到日常工作之中。建立老年人就医绿色通道及服务规范手册，有专（兼）职社会工作者承担老年人服务相关职责。机构职工规范手册中有对老年人态度、行为和用语等要求。

2、**建立老年友善管理制度。**建立老年友善医疗机构的运行机制，建立具有老年医学服务特点的技术规范和持续改进机制；建立老年学和老年医学知识、技能等教育、培训的长效机制；建立老年患者的双向转诊机制，形成“上下联动”协作管理模式。

3、**常态化开展老年友善服务。**在预检分诊、导医台、门诊、挂号缴费、取药等服务窗口，安排导医、志愿者佩戴醒目标识，开展流动服务，为老年人提供就医指导服务，帮助老年人进行“健康码”、预约码、诊查结果、自助设备等查询或操作。

4、**开展评估服务。**二级以上综合医院要在老年医学科、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。

5、**提升基层能力。**各乡镇卫生院、社区卫生服务站要通过家庭医生签约、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，积极与上级医院远程会诊，为老年人提供远程医疗服务。

6、**加强老年病干预。**各乡镇卫生院、社区卫生服务站结合

家庭医生签约、巡诊等多种方式，注重对老年综合征、衰弱、失能、失智照护计划的制定与实施。

7、风险筛查。老年病科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，制定风险防范措施与应急预案、高风险筛查后知情告知制度。

8、改进老年友善环境。机构门急诊、住院病区配备轮椅、平车等，方便患者取用；主出入口处有安全提醒标识；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）。

9、机构内所有标识醒目、简明、易懂，具有良好的导向性。使用大号字在醒目位置标注绿色通道、老年人优先、免挂号费等提示、就医指南、收费标准等，方便老年人获取就医信息。

10、机构内地面防滑、无反光。各医疗机构要设立休息区、座椅等服务设施，方便老年人休息，设置有无障碍卫生间，门宽应当适宜轮椅进出。病房温馨整洁，病房温、湿度适中，家具稳固。

（二）老年人就医便利服务

1. 完善“健康码”的管理和使用，为常态化疫情防控下老年人的出行提供便利。相关医疗机构在做好新冠肺炎疫情常态化防控的前提下，在医疗机构入口处要增设老年人“无健康码通道”，测量体温后，由工作人员、志愿者、社会工作者等人员帮助老年人进行健康码查询操作，对无智能手机或无法提供健康码的老年人，可通过查询老年患者本人有效身份证件，宁夏健康通行卡、

纸质证明等替代措施，通过手工填写流调表等方式完成流行病学史调查，帮助其做好健康申报或健康核验，缩短老年人在诊区外等候时间，为老年人就医提供通行便利。

2. 提供多渠道挂号、预约服务。各医疗机构要完善电话、网络、现场预约等多种挂号方式，改善群众就医体验，畅通家人、亲友、家庭医生等代老年人预约挂号的渠道。要求 2021 年 1 月底前，二级以上医疗卫生机构要结合老年就医实际，在做好非急诊预约的基础上，为老年人提供至少 30% 的现场号源。

3. 建立老年人就诊就医快捷通道。各医疗机构要优化服务流程，为老年人开设挂号、就医等便利服务绿色通道，开通预约就诊绿色通道。老年人优先按预约挂号顺序就诊，优先现场挂号、就诊缴费、取药、转诊、住院，并免收挂号费。如遇诊区人流量达到峰值，向老年人耐心做好解释工作，做好诊区疏导导流工作，安排导医按老年人病情轻重缓急依次就诊、就医。

4. 优化老年人就医服务流程。各医疗机构要保留挂号、缴费、检验报告打印等人工服务窗口，配备导医、志愿者、社会工作者等为老年人提供就医指导服务。在优化完善基本养老保险、医疗救助、大病保险等“一站式”结算服务的同时，对个人自付部分的医疗费用缴费窗口要保留现金、银行卡等缴费方式，不得以任何理由拒收现金。在优化互联网医疗服务平台界面设计和服务功能，要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。逐步实现医疗服务平台与医疗机构自助挂号、取号叫号、缴费、检验报告、取药等智

能终端设备的信息联通，优化线上线下一体化服务。推动通过身份证、社保卡、医保电子凭证等多介质办理就医服务，鼓励在就医场景中应用人脸识别等技术。

三、工作要求

（一）提高认识，加强领导。各县（区）卫生健康行政部门、市直各医疗卫生机构要提高政治站位，充分认识建设老年友善医疗机构，切实做好老年人就医便利服务工作，对于深化医院医药卫生体制改革、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部门重点工作，建立长效工作机制，各医疗机构要争创老年友善医疗机构。

（二）迅速行动，狠抓落实。各县（区）卫生健康行政部门、市直各医疗卫生机构要及时跟踪分析措施实施及进展成效，总结工作经验，优化医疗服务，做到“营造文化、改善环境、绿色通道、优质服务”与智能创新相结合，最大限度为广大老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化友善服务。

（三）完善措施，务实求实。全市二级以上综合医院、中医医院老年患者就医环境，提高自身服务能力水平，提升老年患者看病就医满意度。

（四）督促落实，强化引导。各县（区）卫生健康行政部门、市直各医疗卫生机构要建立健全督促检查机制，不定期检查督促，及时分析落实进度，畅通服务投诉和建议收集渠道，对有益做法及时进行宣传交流，营造尊重和关爱老年人的社会氛围。市卫生

健康委对将各县（区）建设老年友善医疗机构工作，开展不定期抽查、暗访和评价，相关结果作为《健康宁夏行动——老年健康促进行动》和积极应对人口老龄化年度考核内容。

（五）总结经验，及时上报。各县（区）卫生健康行政部门要加强对老年病科的专业人才培养，优化老年患者就医流程，改善老、市直各医疗卫生机构每年要将解决老年人运用智能技术就诊就医困难工作总结——主要做法、取得的经验、存在的问题梳理，并向市卫健委报告（纸质版加盖公章、电子版发送到邮箱）。