附件1

天津市老年友善医疗机构评价标准

（试行）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 创建内容  | 条目 | 评价内容 |
| 一、老年友善文化（12分） | 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） |
| 友善氛围（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） |
| 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） |
| 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（2分）。 |
| 二、老年友善管理（12分） | 制度保障（5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（2分）；制定相关措施鼓励本机构职工参与老年友善相关工作（1分） |
| 9、有建设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。（2分） |
| 培训与分级诊疗（7分） | 10、有健全的老年医疗、康复和护理相关培训制度（2分）；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（3分）。 |
| 11、参与区域医联体建设（1分）；有具体的双向转诊机制、负责转诊管理的部门和转诊流程。（1分） |
| 三、老年友善服务（42分） | 综合医院、中医医院、中西医结合医院、部分专科医院医疗服务（康复院、护理院参考）（42分） | 12、设置独立的老年医学科、设置有老年医学科的门诊、病房。（4分） |
| 13、开设老年护理门诊，提供慢性伤口护理、管路维护等老年专科护理服务（2分） |
| 14、开设康复医学门诊，提供住院康复和日间康复等服务（2分） |
| 15、为老年患者设立就医绿色通道，建设老年人综合服务中心和助老服务点，辅助解决老年人就医中遇到的问题，对确有需要的老年人实行陪诊服务。（5分） |
| 16、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） |
| 17、设置人工挂号及现金收费窗口，方便老年人看病就医。（5分） |
| 18、能够为老年人提供远程医疗服务，并有相应的服务流程及工作记录（3分） |
| 19、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疾病的干预措施，并提供规范化的服务（6分） |
| 20、协助老年患者办理留观、入院、出院、转院。（3分）  |
| 21、设置老年人优先窗口，提供挂号、交费、取药等优先服务，并按流程为老年患者提供医疗服务（4分） |
| 22、为临终患者提供舒缓治疗与临终关怀服务（3分） |
| 社区卫生服务中心和乡镇卫生院医疗服务（42分） | 23、建立方便老年患者的就医服务流程，为老年人提供三优先服务，即优先就诊、优先出诊、优先建立家庭病床，并按流程为老年患者提供医疗服务。（4分） |
| 24、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）； |
| 25、设置人工挂号及现金收费窗口，方便老年人看病就医。（5分） |
| 26、可提供远程医疗、远程会诊等服务，并有相应的服务流程（4分） |
| 27、执行留观、入院、出院、转院、家庭病床制度，并有相应的服务流程（2分） |
| 28、独立或与养老机构合作提供老年长期照护服务（2分） |
| 29、为老年人开展多重用药的评估、咨询、指导等服务。（5分） |
| 30、基层医疗卫生机构开展上门诊疗、康复、照护等个性化服务，并有相应的服务流程和工作记录（2分） |
| 31、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（5分） |
| 32、规范开展老年人家庭医生签约服务，签约率达到60%（4分） |
| 33、对签约老人开展疾病评估与高风险状态评估，提供老年人提供医疗服务（2分） |
| 34、对签约老人开展跌倒、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（2分） |
|  | 老年友善服务加分项（第2、3项得分不可兼得） | 1、各级医疗机构有开展老年友善服务相关工作专项经费 （1分）；2、综合医院、中医医院、中西医结合医院、部分专科医院设置有老年医学科并为老年人开展医疗服务（4分）；3、社区卫生服务中心、乡镇卫生院与我市养老服务机构开展签约合作服务并定期开展医疗服务（4分）。 |
| 四、老年友善环境（34分） | 交通与标识（6分） | 35、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。（1分） |
| 36、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） |
| 37、机构内环境整洁，建筑物以暖色调为主（1分）；照明均匀充足，无眩光（1分）；地面防滑、无反光（1分）；区域连接处平顺，在走道有高度差处设显著标识提示（1分）。 |
| 建筑与环境（28分） | 38、地板、扶手、房门与墙壁均采用高对比颜色便于识别（1分），地面、墙面、家具等不使用夸张的几何图案和斑纹（1分）。 |
| 39、机构内通道宽度适宜，应当满足两个轮椅并行通过（1分），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（1分）；距离较长的通道、长楼梯拐角处设有休息区或休息椅（1分）。 |
| 40、电梯门、电动门自动阻尼延时≥4秒（1分）；电梯内外按钮醒目（1分）；电梯轿厢内三面均应当安装扶手（1分）；电梯轿厢静止时与层站地面齐平（1分）。 |
| 41、座椅需防滑、易清洁（1分）；图案适宜，色彩与周围环境对比明显（1分）；有扶手（1分），椅背向后倾斜（1分）。 |
| 42、机构内设置无障碍卫生间（1分）；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（1分）；卫生间内部应有足够空间，轮椅可完成转弯动作（1分）。 |
| 43、病房、留观室等配有时钟、日历和提示板（1分）；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）；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）。 |
| 44、病房、留观室等处温、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）；病房和留观室内安装有夜灯（1分）。 |
| 45、家具稳固，带轮子的桌椅有制动装置（1分）；桌子高度可供轮椅伸入（1分）；座椅高460-485mm，深457-508mm（1分）；桌边需与地板等环境颜色对比明显（1分）。 |
| 46、病床、留观床高度可调，有隔挡和减压床垫（2分）。 |
| 47、中心设置病房时应当有浴室，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）。 |