

# 洪湖市中医院文件

洪中医字〔2021〕13号

## 洪湖市中医院关于印发 《便利老年人就医有关工作实施方案》的 通 知

各科室：

为贯彻落实中央、省委关于党史学习教育“我为群众办实事”精神，推动医院全面落实便利老年人就医相关措施，根据省卫健委《推动“我为群众办实事”便利老年人就医有关工作实施方案》（鄂卫办通〔2021〕29号）要求，特制定《洪湖市中医院便利老年人就医有关工作实施方案》。现印发给你们，请认真贯彻执行。



# 洪湖市中医医院便利老年人就医有关工作 实施方案

为贯彻中央、省委关于党史学习教育“我为群众办实事”精神，进一步深化改善医疗服务行动，推动便利老年人就医措施落实，用心用情用力解决老年人就医过程中的各种困难与不便，根据省卫健委《推动“我为群众办实事”便利老年人就医有关工作实施方案》，结合我院实际，特制定本方案。

## 一、指导思想

坚持以习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神为指导，贯彻落实《国务院办公厅关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》和省卫生健康委《推动“我为群众办实事”便利老年人就医有关工作实施方案》要求，聚集群众所想所盼，从最突出的问题抓起，解决好老年人在运用智能技术就医、出行不便以及诊疗过程中的各种困难和问题，妥善解决老年人看病难等问题。

## 二、工作目标

通过开通无健康码绿色通道，设置便捷就医绿色通道，简化老年人互联网+就医服务流程，完善老年人健康管理服务和预约转诊工作机制，构建适老化就医环境，建立便利的老年人配药服务，推行入出院“一站式”服务等综合措施，切实为老年人提供优质、便捷的医疗服务，增强广大老年人的获得感、幸福感、安全感。

### **三、工作措施**

#### **(一) 为老年人提供优先医疗服务。**

1. 设立专用服务窗口，在预检分诊处、大厅收费室、药房等处开设“老年人服务窗口”。在门诊设立老年人门诊，负责老年人常见病诊疗服务。

2. 配备专兼职服务人员：配备一定数量的专职导医、志愿者和其他工作人员，在预检分诊、自助机、挂号缴费窗口等为老年人提供导诊导医等服务，并提供轮椅、推车等必要的设施设备，逐步建立诊疗绿色通道，为老年患者提供“一条龙”全程陪同服务。

3. 实施就诊优先服务，在各诊室门口、检验科(采血室)、B超室、放射科、磁共振室等处张贴“70岁以上老年人优先”和“老年人助医服务点”等醒目标识，建立老年人优先预约机制，并为行动不便、思维不清晰的老年人提供检查绿色通道，为老年人就医提供方便。

#### **(二) 开通无健康码绿色通道。**

在做好新冠肺炎疫情常态化防控的同时，在入口增设老年患者“无健康码”绿色通道，配备工作人员、志愿者等，帮助老年人进行健康码查询操作。协助没有手机、或确实无法提供健康码的老年人，通过手工填写流调表等相关材料完成流行病学史调查，缩短老年人在诊区外等候时间。

#### **(三) 设置便捷就医绿色通道。**

完善电话、网络、现场预约等3种预约挂号方式，畅通家人、亲友、导医、志愿者等代为老年人预约挂号的渠道。在做

好非急诊全面预约的基础上，根据老年人就医实际情况，为老年人提供一定比例的现场号源，保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口，配备导医、志愿者及医务人员等，为老年人提供就医指导服务。为老年人提供挂号、就医等便利服务的绿色通道。

#### （四）简化老年人互联网+就医服务流程。

优化互联网医疗服务平台界面设计和服务功能，充分考虑老年人使用习惯，简化网上办理就医服务流程，为老年人提供语音提示（语音播报）、字体放大、人工咨询等功能。推进网上就医服务与医院自助挂号、取号叫号、缴费、检验报告、取药等智能终端设备的信息联通，优化线下线上一体化服务，方便老年人就医。

#### （五）构建适老化就医环境。

在医院出入口设置临时停车区和安全标识，方便老年人上下车。设置无障碍通道及设施，门诊和住院病房设置无障碍厕所，增加门宽适宜轮椅进出。将门诊科室及楼层图在一楼大厅醒目处张贴，确保标识清晰、简明、易懂，具有良好的导向性。

#### （六）建立便利的配药服务。

设立老年用药咨询服务点，为老年人提供用药指导，为慢性病老年患者提供 12 周以内相关药品的长处方，并开展中药饮片代煎和药品配送上门服务。

#### （七）积极推行入出院“一站式”服务。

成立住院一站式综合服务点，由门诊部导医台、志愿者及相关病区工作人员等为行动不便、思维不清晰或有代办入出院

需求的老年人统一办理住院登记、入院缴费和入院前检查检验打包预防，简化入院流程。推行由各病区护士站（护士、护工）为行动不便或有需求的老年人代办出院结算、出院小结便利服务等，提高入出院综合服务。

### （八）完善老年患者住院服务内涵

加强老年患者健康管理，提供生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查和健康指导等服务，将老年患者健康管理作为各病区护理质量评价的重要内容，把老年人满意度作为重要评价指标。建立住院老年患者高危风险防范措施，严格控制不良事件发生率。对老年患者开展心理评估、干预和健康指导。加强对出院老年患者跟踪服务，出院 1 周内需回访 1-2 次，并及时将老年患者住院信息及健康状况反馈至属地卫生院，完善其健康档案。

### （九）完善预约转诊工作机制

进一步扩大医院知名专家预约号源数量，方便老年患者就近预约挂号，加强与乡镇卫生院和社区服务中心联系，畅通双向转诊渠道。对我院医共体医疗单位转诊的老年患者提供优先接诊、优先检查、优先住院等服务。加强与省人民医院、省中医院、同济医院等协作，定期聘请省内知名专家到我院坐诊，并为老年人开通专家预约就诊绿色通道，在专家就诊当天免挂号费，检查费一律九折，确保老年人病有所医、及时救治。

## 四、实施步骤

“我为群众办实事”便利老年人就医工作分五个阶段：

## **(一) 宣传发动**

7月底以前，根据省卫健委《推动“我为群众办实事”便利老年人就医有关工作实施方案》及荆州市、洪湖市卫健局相关文件要求，制定医院《便利老年人就医相关工作实施方案》（以下简称《实施方案》），成立领导小组和工作专班，明确10项措施责任科室，召开全院动员大会，加大宣传力度，启动便利老年人就医有关工作。

## **(二) 自查自纠**

8月20日以前，根据《实施方案》及责任清单，各科室组织人员对照10项共37条具体措施，逐一进行全面自查与核查，掌握医院责任科室当前实施便利老年人就医工作的各项措施落实情况及存在的困难与问题，制定整改方案并开展整改。

## **(三) 检查督导**

9月底20日以前，组织工作专班，对照《实施方案》开展1次院内自查与自评，形成自查情况通报，将相关问题及时反馈各责任科室，并督促各科室针对性进行整改提升，形成医院自查报告。9月底以前，迎接省、荆州市、洪湖市等卫生行政部门安排，接受上级部门检查督办，形成问题清单，并针对性制定完善与整改措施。

## **(四) 整改提升**

11月中旬以前，依据上级督查所列的问题清单，积极整改，并再次宣传发动，动员全院参与，各科室密切配合，加强院内检查督办，加速整改提升，确保各项便利老年人就医工作措施落实落地落细。

## **(五) 验收评估**

12月中旬以前，迎接湖北省卫健委、荆州市卫健委对我院便利老年人就医工作验收考核，并接受活动成果成效评价，确定我院便利老年人就医工作本次评估在全省的提名与等次。医院将根据省级验收评估结果，对于表现优秀科室予以通报表扬；对表现较差、工作不到位的科室负责人将进行约谈，考评结果将直接与责任科室绩效挂钩。如果省级评估结果不合格，省卫健委将对我院进行约谈，责令深刻反省问题并需制定次年整改方案，在2022年重新开展便利老年人就医工作。

## **五、有关要求**

### **(一) 提高思想认识，动员全院参与。**

“我为群众办实事”活动是党史学习教育的重要内容，推动便利老年人就医是应对当前人口老龄化现状、解决群众“急难愁盼”问题的应有之义，更是进一步深化改善医疗服务行为，优化诊疗服务流程，提高行业整体服务质量的具体举措。各科室、全体干部职工务必从思想上予以高度重视，加大宣传力度，动员全员参与、人人知晓。要结合老年人就医中存在的各种困难和问题，制定切实可行的办法和措施，明确任务要求，压实工作责任，确保事事有规范，件件有着落，扎实有序推进相关工作。

### **(二) 加强组织领导，强化工作责任。**

医院成立以党委书记周祖山同志为组长、院党委领导班子为副组长、各科室负责人为成员的便利老年人工作领导小组（见附件1），并成立工作专班，全面统筹、推进便利老年人

就医工作。由院党办牵头，会同医务科、护理部、门诊办、信息科、财务科、药剂科、后勤、老干、质控等多个科室，部门联动，形成合力切实推进工作。各科室负责人要切实履行职责，围绕各种便利措施，进一步优化服务流程，明确工作人员，加强宣传引导，确保各项措施落地落实。

### （三）加强检查督导，严肃追责问责。

便利老年人就医工作是一项综合性、服务性工作，需要不断的提升、改进与逐步完善。各科室要根据医疗服务具体场景，尽快进行个案排查，并提出有针对性的解决方案。要梳理《实施方案》执行过程中发现的重点难点问题，对本部门、科室无法及时有效解决的，要及时上报。医院将便利老年人就医工作纳入各科室综合质量考评工作体系，并作为各科室年终评先评优的重要依据。医院将定期开展督导检查，并在全院进行通报。对行动迟缓、作风漂浮、措施不力等，导致省级评估结果不合格的科室和个人，将严肃追责问责。

附件：

1. 洪湖市中医医院便利老年人就医工作领导小组及工作专班
2. 洪湖市中医医院便利老年人就医工作十项措施责任清单

附件 1:

## 洪湖市中医医院便利老年人就医工作 领导小组及工作专班

### 一、洪湖市中医医院便利老年人就医工作领导小组

组 长：周祖山

副组长：游志刚 谭先玉 廖岩专 邓志军 周艳华

成 员：杨一帆 范训刚 项 莉 张丽冰 朱小滨

刘 林 喻成权 陈 军 叶红秀 魏 立

曹 勤 付端勇 孙昌洁 夏 翔 彭义平

代少武 吕志文 邓 丽 占传家 田 密

(联系人：杨一帆，联系电话：13997579858)

### 二、洪湖市中医医院便利老年人就医工作专班

主 任：谭先玉

副主任：杨一帆 叶红秀 龚 华

工作专班下设综合协调组、学习宣传组、监督考核组 3 个专项工作小组，日常工作由谭先玉同志负责。各专项工作小组职责如下：

#### (一) 综合协调组

组 长：杨一帆

成 员：游 蔓 李一帆

责任科室：院长办公室

#### (二) 学习宣传组

组 长：龚 华

成 员：晏 冲 李一帆

责任科室：宣传科

### （三）监督考核组

组 长：叶红秀

成 员：晏 冲

责任科室：纪检监察室

附件 2:

## **洪湖市中医医院便利老年人就医工作 十项措施责任清单**

**一、通畅老年人就诊便利通道（责任科室：门诊办；配合科室：检验科、放射科、超声科、磁共振室、心电图）**

1. 设置老年人就诊便利通道，在检验、超声、影像等检查项目中，建立老年人优先预约机制，并为行动不便、思维不清晰等无完全民事行为能力的老年患者提供检查绿色通道。
2. 在老年人没有手机或无法提供健康码的情况下，预检分诊处设置人工查验通道，老年人可凭借纸质证明或其他有效证件顺利入院就医。
3. 设置老年患者优先服务窗口。

**二、提供多渠道挂号服务（责任科室：信息科；配合科室：财务科、门诊办）**

1. 为需要复诊的老年患者提供诊间预约服务。
2. 开通电话预约和现场预约挂号功能。
3. 线上预约平台允许一个账号为 5-6 名经身份验证后的直系亲属预约挂号。
4. 增加我院专家预约号源数量，方便老年人就近预约医院号源。
5. 对 70 周岁以上老年人免收普通门诊挂号费。

**三、优化线上线下服务流程（责任科室：门诊办；配合科室：总务科、护理部）**

1. 开设挂号、缴费、打印检验检查报告等人工窗口。
2. 门诊在醒目处设置老年人综合服务点，住院部设置老年人综合服务热线，为老年人提供现场和电话咨询，并提供助老器具借用等综合服务。
3. 互联网医疗服务平台提供字体放大、语音播报、人工咨询功能。
4. 在线下配备适老化智能终端产品，为老年人提供具有语音提示、人脸识别功能的电子自助设备。
5. 运用管理工具，开展持续优化诊疗流程项目活动。

#### **四、建立便利的配药服务（责任科室：药剂科；配合科室：医务科、门诊办）**

1. 针对满足条件的老年慢性病患者，落实针对本人一次可开具 12 周以内相关药品的长处方规定，方便老年人用药需求。
2. 针对老年患者基础疾病多，用药多的特点，开展中药饮片代煎和药品配送服务。
3. 开展老年人用药咨询门诊，为老年人提供用药指导。

#### **五、积极推行入院“一站式”服务（责任科室：财务科；配合科室：门诊办、护理部）**

1. 成立住院一站式综合服务点，为老年人统一办理住院登记、入院缴费和入院前检查检验打包预约，简化入院流程。提高入出院综合服务中心设置率。
2. 开展床边出院费用结算、出院小结便利服务。

#### **六、完善老年患者服务内涵（责任科室：护理部；配合科**

室：社会发展部、医务科）

1. 建立住院老年患者高危风险防范措施，住院老年患者不良事件发生率应低于 1%。

2. 对老年患者开展心理评估、干预和健康指导。

3. 规范护工和陪护管理，护工、陪护人员培训完成率应大于 90%。

4. 开设老年医学科或老年医学相关专家、专科或专病门诊。

5. 我医依托医联体指导基层医疗机构完善老年人健康档案管理，动态使用健康档案，基层医疗机构健康档案使用率大于 50%。

**七、推行工作人员导诊导医服务（责任科室：院办；配合部门：门诊办）**

1. 我院积极开展社工和志愿者服务帮助老年人就医，全年志愿服务不少于 2000 小时。

2. 门诊设置“助老服务点”，配备合理资源帮助老年人就医。

3. 我院强化宣传引导，营造敬老、爱老、助老的友善文化。

**八、构建适老化就医环境（责任科室：总务科；配合科室：门诊办）**

1. 我院应当设置必要的无障碍通道及设施，且应当符合国家标准《无障碍设计规范》（GB50763）。无障碍设置达标率大于 90%。

2. 候诊区应设轮椅停留空间。
3. 我院主要出入口设置临时停车区和安全标识。
4. 我院标识内容清晰简明，导向明确。

**九、开展“智慧助老”行动（责任科室：信息科；配合科室：门诊办、感控科、护理部）**

1. 系统操作界面设置语音播报功能与操作流程提示。
2. 门诊大厅大屏或电子屏幕，滚动播放老年健康知识宣教及门诊预约挂号等业务操作流程宣传。
3. 科室健康宣教栏中增加老年人常见疾病预防手册。

**十、建立老年人就医满意度评估机制（责任科室：医务科；配合科室：市场部、门诊办、护理部）**

1. 医院成立便利老年人就医管理组织和制度建设保障，工作方案具体可行。
2. 医院定期开展老年患者满意度评价及改进工作。