附件3

自治区老年友善基层医疗机构建设评价标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价项目** | **评价内容** | **评价要点及评分标准** | **评价方法** | **得分** |
| 一、老年友善文化(10分) | 1.文化建设(3分) | 1.1医院愿景或文化中有关爱老年人，致力于提升老年人健康、尊严等的内容。(2分) | 查看医院网站或微信公众号、局域网络电视的医院文化板快；查阅医院宣传标识等有无体现尊老、爱老的文化内容。 |  |
| 1.2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) | 查看医院职工手册、宣传材料等上有无相关内容 |  |
| 2 .友善氛围 (3分) | 2.1在院内开展尊老、助老、护老等活动，老年人就医受到尊重；有投诉管理机制 (2分) | 现场观察医疗机构工作人员与老年患者的沟通方式(态度、语言、文字、图片等),实地巡查门、急诊引导老人 就诊、检查、取药等情况。现场随机调研病人及家属的满意度。 |  |
| 2.2在院外定期开展尊老、爱老、孝老相关宣传、义诊等公益活动。 （1分 ） | 查阅义诊活动的记录、图片和宣传报道 |  |
| 3..健康宣教 (2分) | 3.1有针对老年人的健康教育制度及向老年人定期提供健康宣教服务、巾医养生 保健的宣教服务。(1分) | 查看机构健康宣教制度、老年人就诊区域有无针对老年人的健康宣教手册、展板。 |  |
| 3.2以方便老年人阅览的方式向老年人公示各类便民服务信息，包括但不限于服 务时间、收费标准和服务流程等。(1分) | 查看文字宣传资料门诊触摸屏中专家介绍、服务流程和物价公示等 |  |
| 4.社会工作与志愿者服务（2分） | 4.1志愿者为老年人开展服务的相关规章制度，并为老年人 )提供服务。(1分) | 查看相关的组织机构、制度职责和记录，与1-2个志愿者访谈。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 4.2有关于志愿者及志愿服务的管理制度；有为老年人提供导医、陪伴等志愿胴务。(1分) | 查看导诊台、自助挂号机、服务台等处白愿者的服务情况。 |  |
| 二、老年友善管理 (15分) | 5 .保障机制(5分)6 .管理与培训(5分) | 5.1有老年友善管理相关规章制度和组织领导架构、自我评价机制，并成册可用 (1分):制定相关措施鼓励本机构职工参与老年友善相关工作。(2分) | 查看规章制度、评价体系等相关文件 |  |
| 5.2有建设老年友善基层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) | 查看相关计划、工作记录及上级督导检查单位，次数，及 督导标准 |  |
| 5.3机构有开展老年友善服务相关工作专项经费。(1分) | 查看相关经费预算、相关支出凭证。 |  |
| 6.1有健全的老年医疗、康复和护理相关培训制度(2分);6.2定期开展老年心理学、老年照护、沟通交流技巧、老年中医养生等内容的培训。(3分) | 查看机构相关制度；查看相关的培训计划、课程表、培训课件和签到表等，访谈1-2名医生、护士的培训情况，观察医护人员与老年患者交流的情况。 |  |
| 7 分级诊疗(5分) | 7.1有负责老年患者转诊管理的部门和相关规章制度，并有相关实施记录。(2分) | 查看转诊管理部门的制度、职责和服务流程记录 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 7.2建立本级医疗机构与上级或养老机构之间双向转诊的流程及规范要求，并具体实施签订合作协议内容及按要求提供服务。(3分) | 查看相关的合作协议和协作记录。 |  |
| 三、老年友善服务(50分) | 基本医疗服务(34分) | 8.1能够按照要求完成辖区内老年人国家基本公共卫生服务项目工作任务。(5分) | 查看相关资料和执行情况。 |  |
| 8.2面向老年人开展家庭医生签约服务切实提高老年人签约服务覆盖率。(5分） | 查看相关资料和执行情况。达到国家基本公共卫生服务项目相关指标要求 |  |
| 8.3设立老年患者就医绿色通道,设有人工挂号及现金收费窗口。(5分) | 观察老人入院办理情况，查看 是否有清晰的入院告知；查看服务窗口和信息系统能否实现对高龄老年人的四优先服务(优先挂号、优先就诊、优先检查和优先取药。 |  |
| 8.4为老年患者提供移乘设备(如轮椅、平车等)、辅具、用品用具和其他便利等服务。(5分) | 查看门急诊或病区是否提供助行器械等辅具，了解辅具管理人员是否充分认识辅具适配的意义和作用；现场查看实物和相关使用记录。 |  |
| 8.5为老年人开展营养状况的筛查。(5分) | 查阅档案资料。 |  |
| 8.6能够为老年人提供远程医疗服务与上级医疗机构有远程会诊对接，并有相 应的服务流程及工作记录(5分) | 现场查看；查看服务流程和工作记录。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 8.7开展入户延续性诊疗护理等个性化服务，并有相应的服务流程和工作记录。(4分) | 现场查看，访谈患者；查看相关制度、服务流程和工作记录。 |  |
| 9.老年综合评估和风险防范(7分) | 9.1机构人员有参加自治区级老年医学科医师及护理培训班并取得证书或学分 证明。(1分) | 查看培训合格证书或学分证明。 |  |
| 9.2对基本公共卫生服务管理的老年人能够提供失能评估、失智评估、肌少症。(2分) | 随机抽查3-5份档案资料，看老年评估情况，现场抽查医护人员各1名对老年住院患者评估的熟练程度(MM SE和ADL)、肌少症: |  |
| 9.3对住院老年患者进行高风险状态的筛查、跌倒、误吸和坠床等情况，应建立风险防范措施与应急处置方案。(2分) | 查看住院部有无针对性对老年患者高风险状态的筛查评定标准、防范措施和应急预案；现场查看、住院部2名患者，是否有高风险状态的标识。 |  |
| 9.4建立评估知情告知制度，告知内容应包括评估结果及防范措施，陪护要求等。(1分) | 查阅医院知情告知制度；查阅2份病历，看其知情告知制度的执行情况。 |  |
| 9.5老年患者及其家属诊疗与照护计划的制定。(1分 | 访谈患者及其家属，了解照护计划的知晓情况 |  |
| 10.老年综合征管理（6分) | 10.1有老年综合征的具体评估与干预措施(1分);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综合征的评估与干预措施，并提供规范化的服务。(2分) | 查阅老年常见疾病的管理文件，并在临床工作中得到规范化的应用。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 10.2至少应有老年人多重用药、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具体干预措施，并提供规范化服务。(3分） | 查阅相关管理文件，如开展住院服务需要提供临床工作中得到实际的应用。 |  |
| 11.特色服务(3分) | 11.1独立提供或与养老机构、社区卫生服务机构合作，居家提供老年长期照护服务。(2分) | 查看相关资料和执行情况 |  |
| 11.2能够为辖区内居家和养老机构的老年人提供安宁疗护服务。(1分) | 开展死亡教育，有相关的宣传材料和活动记录；有安宁疗护服务的病房或病床。 |  |
| 四、老年友善环境(25分) | 12.交通与标识(5分) | 12.1应有适老化设施和无障碍设施，门急诊和病区主出入口设有无障碍通道，并符合《无障碍设计规范》(GB50763)的有关要求。(1分) | 巡查门、急诊大厅和病区，设施应符合《无障碍设计规范 GB50763)的有关要求。 |  |
| 12.2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。(2分） | 巡查临时停车区、限速、禁止鸣笛、急转弯、减速带等标 识。 |  |
| 12.3台阶、坡道、转弯处有安全警示标志。院内坡道应当符合《无障碍设计规范》(GB50763)“3.4轮椅坡道”的要求。(1分) | 巡查门、急诊和病区的各种通道及标识。 |  |
| 12.4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，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) | 重点巡查标识的数量、质量、位置和高度情况，无障碍标 识、信息应当符合《无障碍设计规范》(GB50763)“3.16 无障碍标识系统、信息无障碍”的要求，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。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 13.建筑与环境（11分） | 13.1机构内部环境整洁，建筑物以暖色调为主，院内地板防滑、无反光。(2分) | 重点巡查医院各种建筑设施的颜色组合情况 |  |
|  | 13.2病房区域照明均匀充足，无眩光，病房内设置有夜灯。(1分) | 重点巡查病房灯光照明情况。 |  |
| 13.3首层应至少设置1处无障碍厕所；各楼层至少有1处公共厕所;病房内的厕所应设 置安全抓杆，并符合《无障碍设计规范》第3.9.4条的有关规定。(1分) | 重点巡查医院设置情况 |  |
| 13.4病室配有时钟、日历和提示板、夜灯。(1分) | 巡查病室内情况。 |  |
| 13.5病室温、湿度度适中，温度保持在20℃--27℃之间，湿度50%-60%。(1分 | 监测病室内的温度情况 |  |
| 13.6走道、坡道、楼梯表面有防滑措施。(2分) | 重点巡查病室外、楼宇内各种通道是否宽散、无障碍。 |  |
| 13.7距离较长(超过100米)的走道设有休息区或休息椅。1分 | 巡查院区配置情况 |  |
| 13.8病床之间以及病床与家具之间有足够的空间可供轮椅通行。(2分) | 巡查病室内空间大小情况 |  |
|  | 14.设施与家具(9分） | 14.1病床旁边应设置呼叫器及清晰易于使用的床灯开关。(2分) | 巡查病室内床旁设施配置情况 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 14.2卫生间门的宽度满足轮椅进出尺寸要求。(2分) | 重点巡查病房和公共区域卫生间的安全设施和空间大小。 |  |
| 14.3家具稳固，带轮子的桌椅需可制动(0.5分);桌边需与地板等环境颜色对 比明显(0.5分),桌子高度可供轮椅伸入。(2分) | 重点巡查病室内家具配置情况 |  |
| 14.4桌椅应为圆边或在家具尖角、墙角处安装防撞护角、防撞条；应防滑、易清洁，图案适宜；座椅应有扶手，椅背向后倾斜，座椅高460-485mm,深457-508mm（2） | 重点巡查病室内座椅是否适合老年人使用和安全 |  |