

南京市六合区卫生健康委员会文件

六卫案〔2025〕27号

对区政协五届四次会议 第0140号提案的答复

陈芳委员：

您提出的“关于进一步优化“适老化”就医服务的建议”收悉，现答复如下：

为深入贯彻落实《国家卫生健康委关于全面加强老年健康服务工作的通知》文件精神，六合区各医疗卫生机构通过优化就医服务流程、开设老年病人绿色通道、配备适老化医疗设施、开展互联网+护理服务等措施，全方位为老年患者提供优质、便捷、有温度的健康服务，助力构建老年友好型社会。

一是改善老年诊疗环境。各医疗卫生机构在门诊大厅进行“适老化”改造，增设尊老座椅，确保候诊过程舒适。门急诊和病区主出入口均设有无障碍通道。在主要道路岔口处、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，均设有颜色醒目、较大字体、简单易懂的标识，标识安装在适

当的高度和位置。病室内有空调，温、湿度适中。长的走道、坡道间隔、长楼梯拐角处均设有休息区或休息椅。在医院门诊、急诊、住院部等多个入口处及诊区放置轮椅、平车等设备，为行动不便的老年人提供方便。病床之间、病床与家具之间有足够的空间可供轮椅通行，在病床旁边设置呼叫器及清晰易于使用的床灯开关。设置方便老年人及残疾人使用的无障碍卫生间及坐便器，并安装人性化扶手和紧急呼叫按键，确保老年人需要帮助时能够第一时间收到求助信息。

二是打造老年友善文化。**一是营造尊老氛围。**各医疗卫生机构广泛开展老年健康教育和敬老爱老助老宣传，让敬老爱老助老理念深入人心。广大职工能够以尊敬的态度、易懂的语言、清晰的文字或图片与老年人交流。**二是简化就医流程。**老年人可通过身份证、社保卡等多介质办理随时就医。提供微信公众号、自助机、电话、现场预约等多种预约挂号方式，在门诊服务中心、各分诊处、多功能自助机均设有专人提供指导。针对老年患者优化预约挂号界面，简化看病挂号的操作流程，方便老年患者操作，畅通其家人、亲友等为老人预约挂号渠道。**三是开展志愿服务。**各医疗卫生机构设置门诊导医（志愿者）专岗，为老年患者提供预约挂号、咨询、就医指导等。门诊各楼层自助设备、胶片打印等智能设备旁配备志愿者巡回值守。**四是实施助老措施。**在住院服务中心、综合服务窗口设置“老人爱心专窗”，提供办理住院所需各类事项的“一站式”服务。针对高龄老年患者及身体功能有障碍的老年患者提供优先就医、优先检查、优先住院等，有效减少老年患者等待时间。二

级及以上公立医疗机构实施“一号管三天”便民措施。全面落实 80 岁以上老人就医“零等待”举措。

三是优化老年健康服务。区人民医院、中医院、15 家社区卫生服务中心建设成为江苏省老年友善医疗机构。区人民医院建设成为江苏省老年医院。

一是规范化设置老年医学科。区人民医院老年医学科建立系统的诊疗常规及护理常规，目前诊治范围涵盖老年心血管系统疾病、脑血管系统疾病、呼吸系统疾病、内分泌疾病、消化系统疾病、晚期肿瘤姑息性关怀治疗等等。区中医院老年医学科坚持中医特色，推行中西医结合、多专业的“整合医学”模式，建立“医疗、生理、心理”三位一体的医疗护理服务体系，设置综合评估室及中医综合治疗室，开展一系列中医特色疗法，如刮痧、耳穴埋籽、中药足浴、穴位贴敷、中药熏洗等，多方位做好老年人医疗服务。

二是加强区域医联体建设。促进优质医疗资源下沉，定期组织专家通过义诊、授课、学习班、教学查房、现场实操等方式培训与指导，强化基层医疗卫生机构专科能力建设。对在院老年人、医务人员及相关服务人员健康科普。基层提供老年患者术后恢复及长期照护服务，一定程度上减轻上级医院床位压力。同时，畅通老年患者转诊的“绿色通道”。

三是创新便民工作举措。区中医院建立“智慧共享中药房”。全区老年患者均可以享受诊疗、中药代煎和物流配送一体化服务，有效解决老年患者候药难、煎药难的问题，在家即可享受到质优价廉的中药材和优质便捷的中医药服务。

四是推广“互联网+护理”服务。组建六合区“护理专科联盟”，通过线上二维码预约为居民开展“互联网+护理

服务”。让患者“足不出户”就能在最短时间内获得专业的专科护理服务，实现医疗护理“零距离”，打通服务群众的“最后一公里”，提升群众就医获得感。所有护士严格按照出诊制度和规范操作流程，开启定位、录音、录像设备，保证护患双方安全。目前我区人民医院、中医院、妇保院 3 家医疗单位和马鞍、竹镇、金牛湖、横梁 4 家社区卫生服务中心开通“互联网+护理”预约服务。开展母婴护理、导管维护、基础护理、专科护理、康复护理、慢病个案管理和健康促进 6 大类别共计 33 个服务项目，以专业和温暖守护千家万户的健康需求。已累计上门服务 160 余次，患者年龄最大 91 岁，服务范围覆盖整个六合区，陆续接到“12345”表扬工单二十个以上，回访满意率 100%。

四是推进“家庭药师进万家”活动。根据市卫生健康委《转发省卫生健康委关于常态化开展“家庭药师进万家”活动的通知》文件精神，积极组织开展家庭药师进万家活动。面向重点人群，将药师纳入家庭医生签约服务团队，以“家医服务”方式走进社区或上门服务，用专业的药学知识，通俗易懂的语言提供药物咨询、用药评估、开展药学科普、药箱整理等药学服务。同时，扩大活动范围，对辖区内医养机构的老人提供药物咨询、用药评估、建立用药档案、用药教育等。

下一步，我委将不断拓展老年健康服务领域，全面提升服务质量与水平，把专业、高效、个性、便捷的服务延伸至千家万户，切实惠民利民，打造老年患者就医新体验。

（此页无正文）



签 发 人：郑 强

联 系 人：李跃光

联系电话：57477406

抄送：区政协提案委员会、区政府办公室