

涡卫〔2022〕41号

关于印发涡阳县 2022 年度老年人门诊就医 便民服务实施方案的通知

县人民医院，县中医院，第五人民医院，石弓镇中心卫生院：

现将《涡阳县 2022 年度老年人门诊就医便民服务实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

涡阳县卫生健康委员会

2022 年 6 月 20 日

涡阳县 2022 年度老年人门诊就医便民服务 实施方案

为贯彻落实习近平总书记关于老龄工作的重要指示精神，落细落实全国老龄工作会议的工作部署，省市将“老年人门诊就医便民服务”纳入 2022 年民生实事项目，切实解决老年人门诊就医过程遇到的问题和困难。现结合我县实际，制定本方案。

一、工作目标

落实《关于切实做好老年人就医便利服务工作的通知》（皖卫传〔2020〕377 号）《关于印发进一步便利老年人就医举措实施方案的通知》（皖卫医秘〔2021〕198 号）和《关于开展老年友善医疗机构创建工作的通知》（皖卫老龄秘〔2021〕73 号）有关要求，发挥志愿者作用，有效解决老年人在就医服务中遇到的困难，使老年人在门诊就医中能够享受到方便快捷的服务。

二、工作重点

（一）设立老年人快速预检通道

各医疗机构在常态化疫情防控期间，要优化老年人就医的预检流程，在入口处设立老年人通道，安排志愿者或社会工作者等人员，帮助指导老年人查询健康码；通过人工填写登记表等方式协助无法提供健康码的老年人完成流行病学调查，缩短老年人在院区外等候时间等，确保老年人能够顺利就医。

（二）协助老年人门诊挂号服务

预留一定比例的现场号源，组织志愿者、社会工作者为老年人提供现场挂号服务。对通过预约挂号就医的老年人提供现场取号等帮助，协助老年人利用智能设备获取检查结果，引导老年人正确选择就诊科室，保证老年人门诊顺利就医。

(三) 优化老年人就医服务流程

设立老年人优先就医窗口，建立挂号、就医“绿色通道”，组织志愿者在为老年人保留的挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口提供协助。组织志愿者在门诊设立老年人综合服务点，为老年人提供咨询、助老器具借用等志愿服务。

(四) 安排专人提供导医服务

安排社会工作者、志愿者为老年人提供导医服务。在预检分诊、自助机、挂号窗口、交费窗口、综合服务点、投诉受理中心等老年人就医容易发生不便的节点提供引导和必要的帮助。

三、资金来源及分配

根据省卫生健康委下发《老年人门诊就医便民服务实施方案》文件精神“各市、县（区）政府承担主体责任，负责本地相关资金保障”。安徽省财政厅印发《安徽省财政厅关于印发<2022 年民生工程资金筹措方案>的通知》（皖财预〔2022〕288 号）文件、《关于印发 2022 年分项目民生工程实施方案的通知》（民生办〔2022〕5 号）文件要求，亳州市分配我县志愿服务任务数 80 人，每人每月补贴 1000 元，县财政安排民生工程补助资金 96 万元，保障医疗机构开展老年人门诊就医便民服务工作，资金分配情况详见附件 1。

每月报送志愿者服务统计表到县卫健委，并填写项目支出绩效目标申报表申请资金拨付。

四、有关要求

(一)加强组织领导，落实工作责任。各实施单位要高度重视便利老年人就医的相关工作，按标准选齐配备一批志愿服务者，指导做好志愿服务的各项工作，要结合医疗机构具体情况，制定志愿服务的有关规章制度和实施办法，志愿者要定岗定责，保证志愿服务在改善老年人门诊就医中落地见效。

(二)及时跟踪评估，持续优化改善。各实施单位要加强老年人满意度监测、分析和持续改进的志愿服务闭环管理流程，及时发现影响老年人门诊便利就医问题，优化服务流程，创新服务理念，使志愿服务在老年人门诊就医过程中不断改进。

(三)加强指导检查，确保工作实效。县卫生健康委要会同有关部门加强门诊志愿服务的监督检查，跟踪分析相关政策措施实施进展及成效，各医疗机构要严格对志愿者的管理，加强考核，确保志愿者履职尽责，确保把“好事办好，实事办实”，不断提升志愿服务质量，确保志愿服务在改善老年人门诊就医中发挥积极作用。

附件：1. 2022 年老年人门诊就医便民服务任务分解表
2. 项目支出绩效目标申报表

附件 1

2022 年老年人门诊就医便民服务任务 分解表

单 位	任 务 数 (人)	标准 (元/月)	时 间 (月)	年度补助 金额 (元)
涡阳县人民 医院	38	1000	12	456000
涡阳县中医 院	30	1000	12	360000
涡阳县石弓 镇 中心卫生院	6	1000	12	72000
涡阳县第五 人民医院	6	1000	12	72000
合 计	80			960000