

福州市晋安区卫生健康局文件

榕晋卫〔2026〕33号

签发：刘必森

[办理结果：A]

关于区十三届人大五次会议 第1005号建议办理情况的答复

尊敬的余宏玉代表：

您提出的《关于完善老年人就医便利化措施，推进适老化医疗服务改造的建议》已收悉。该提案精准契合我区人口老龄化发展实际，直面老年群体的突出困境，对提升我区老年健康服务质效具有重要指导意义。经研究，同时结合工作实际答复如下：

一、数智人工双兜底，便捷就医服务

为进一步保障老年人就医，优化老年人就医服务，在推进智能服务发展的同时，我区仍重视保留传统的人工服务方式，辖区

内各公立医疗机构均保留人工服务窗口、现金缴费、纸质票据打印等传统便民服务举措，并安排志愿者强化导诊，协助老年人完成缴费、取药等服务，对无人陪同、有需求的老年患者予以就诊帮助。截至 2025 年，我区已有 7 家医疗机构设有安宁疗护科、开放床位 20 张，为 65 岁及以上老年人提供医养结合服务 2.02 万人次，依托医养结合医疗联合体开展养老机构义诊 4 场次、服务老年人 260 人次。目前，辖区 11 家基层公立医疗机构获评“福州市老年友善医疗机构”，88%以上的综合医院、康复医院、护理院和基层医疗机构被授予老年友善医疗机构称号，持续提升老年人就医获得感与满意度。

下阶段，我局将继续以提高老年人就医体验为目标，结合各单位实际情况，分析老年患者就诊的集中时间段，规划安排老年人优先就诊通道，逐步落实老年人优先挂号、优先诊疗、优先取药服务，切实保障老年群体就医便利。同时，依托家庭医生签约团队及志愿者的力量，为有需求的老年人提供就诊预约、随访提醒等服务，主动为老年人提供全方位就诊服务。

二、硬件服务双提升，改善就医体验

区总医院立足辖区老年群体医疗服务需求，有序推进适老化改造各项工作，实现硬件与服务双提升：一是硬件改造方面，区总医院在门诊、病房等区域已配备了防滑地面、扶手、可调节座椅、紧急呼叫装置、直饮水机等设备，为老年及行动不便患者的提供了更加安全及便利的就诊环境，并对住院病房进行整体升

级，营造更加温馨、安静的休养环境；同时，全面优化健康管理中心，便捷体检流程，进一步提高老年人及慢病患者等群体健康体检的舒适度。二是在服务升级方面，区总医院积极探索服务模式创新，通过强化专业护理团队，减轻家属照护负担，让患者获得更全程、专业的康复支持，从单纯疾病治疗向“全人”关怀延伸。根据《福建省无陪护病房服务规范》文件要求，已于2025年10月在1个病区开始试点推行“无陪护病房”服务，我局将根据试点病区服务开展情况，结合《服务规范要求》落实各项服务，在条件允许的情况下，逐步扩展试点病区。

三、资源服务双下沉，扩容服务供给

我区积极推动优质医疗资源下沉，构建多级医院联合帮扶体系，严格落实“千名医师下基层”工作制度，打响北峰山区“红色星期五”巡诊服务品牌，结合基本公共卫生服务、家庭医生签约服务等工作，通过创建家庭病床、上门巡诊、送医送药、慢病随访等方式，将基本医疗和公共卫生服务延伸到村到户，打通基层医疗卫生服务“最后一公里”。2025年，全年共下派中级以上医师173人次，为基层医疗机构开展学术讲座152次，提供家庭病床服务45人次，开展入户义诊、送医送药350余次，健康知识宣讲260余次，累计服务北峰山区村民7500余人次。

为优化就医流程、降低就医成本，我区依托区总医院检验协同平台，实现远程心电、远程影像、实验检验等数据互通共享，减少群众往返时间与经济负担。同时，区总医院与各基层分院建

立双向转诊绿色通道，构建“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”就医新格局。中医服务方面，继续以区中医院为抓手，打造“福医堂”精品中医馆，推动其与省级医院建立常态化协作机制、推进医联体共建，现馆内设名医工作室2个，已引进省内外知名中医20余名，常态化开展中药内服调理、针灸、拔罐等中医特色诊疗，发挥中医药“简、便、验、廉”优势。同时，中医馆定期举办养生讲座，为老年群体提供个性化诊疗康养服务，涵盖八段锦教学、慢病一体化管理及中医药文创推广，全方位提升老年人健康素养。

四、制度监管双完善，筑牢长效保护

为进一步优化老年人就医服务，我局将构建“制度先行、监管护航、反馈畅通、服务升级”的长效工作机制。目前，福州市卫生健康委员会已印发《规范实施多元化免陪照护工作方案》，我局将继续根据文件精神，督促辖区医疗机构贯彻落实各项工作要求，持续深化免陪照护服务改革工作。

在监督方面，2026年，我局拟对辖区内3家医疗机构启动驻点监督，对医疗机构实行全流程、常态化现场监督，筑牢医疗质量安全底线。进一步畅通群众监督反馈渠道，主动在医疗机构内公示投诉电话、开放投诉信箱，并充分整合12345政务服务热线、12320卫生健康热线等诉求途径，规范做好线索收集、办理跟踪与结果反馈，及时回应群众就医需求。

您的建议为我们的工作指明了方向，我局将以提案办理为契机，不断完善适老化医疗服务体系，切实解决老年群体就医急难愁盼问题，增强老年群体的获得感、幸福感、安全感。

再次感谢您对晋安区养老事业的关心与支持，也期待您继续关注我们的工作，提出更多宝贵的意见和建议。

专此答复。

分管领导：许浩彬

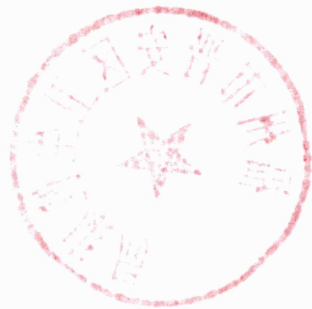
联系人：倪淑瑶

联系电话：0591-88055680

福州市晋安区卫生健康局

2026年4月1日

（此件主动公开）



抄送：区人大代表工作委员会（1份）、区政府督查室（1份）
