ICS 03.080.30

A 10

|  |
| --- |
|       |

DB41

河南省地方标准

DB41/T 1374—2017

|  |
| --- |
|       |

医养结合机构服务规范

|  |
| --- |
|  |
|       |

2017 - 04 - 24发布

2017 - 07 - 24实施

河南省质量技术监督局   发布

前  言

本标准按照GB/T 1.1－2009给出的规则起草。

本标准由河南省民政标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：河南省老年学和老年医学学会、河南省荣军医院、河南省标准化研究院、河南中医药大学第一附属医院、河南省老年医院、郑州市第九人民医院、新乡市元海颐康颐和源养老公寓。

本标准主要起草人:宋朝功、赵敏、梁绯、袁灿宇、白建林、郭敬东、邢松丽。

本标准参加起草人:李本谦、朗清义、徐玉玲、魏联杰、典迎彬、田伟萍、汪桂琴、朱玲霞、王彦、陈相新、刘小软、龚红红、唐其民、张乃丹。

医养结合机构服务规范

1. 范围

本标准规定了医养结合机构的术语和定义、机构类型、养老机构设医疗机构、医疗机构设养老机构、医养联合体的服务要求、服务质量评价与改进。

本标准适用于河南省区域内医养结合机构服务的要求与评价。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 29353-2012 养老机构基本规范

SB/T 10944-2012 居家养老服务规范

WS/T 431 护理分级

《护理院基本标准(2011版)》中华人民共和国卫生部

《康复医院基本标准（2012版）》中华人民共和国卫生部

《医疗机构从业人员行为规范》中华人民共和国卫生部[2012]

《养老机构管理办法》 中华人民共和国民政部令[2013]第49号

《养老机构医务室基本标准(试行)》中华人民共和国国家卫生和计划生育委员办公厅[2014]

《养老机构护理站基本标准(试行)》中华人民共和国国家卫生和计划生育委员办公厅[2014]

《河南省医疗机构管理条例实施办法》豫政[1997]44号

《河南省养老服务机构服务质量规范（试行）》河南省民政厅 豫民[2013]

《关于推进医疗卫生与养老服务相结合的指导意见》中华人民共和国国务院办公厅 国办发[2015]84号

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1.

医养结合机构

具有专业医疗卫生和养老服务资质和能力的医疗卫生与养老服务相结合的机构。

1. 机构类型

养老机构设医疗机构：包括自建和引入外部医疗机构两种方式。

医疗机构设养老机构：包括通过创办和增设两种方式设立的养老机构。

医养联合体：社区居家养老服务机构与周边基层医疗卫生机构合作共建的医疗养老联合体。

1. 养老机构设医疗机构
	1. 基本要求

床位数量为200张以下的养老机构可申请设立医务室或护理站，床位数量达到200张（含）以上的可申请设立护理院，有条件的可申请设立康复医院。

内设医疗机构应经相关卫生计生部门审查批准，取得《医疗机构执业许可证》或备案。

内设医疗机构登记或备案后，符合医疗保险定点条件的，可到相应的人力资源社会保障部门申请医保定点资格。

医护人员应持有相关部门颁发的执业资格证书，并符合相关国家规定和行业规范对执业资质和条件的要求。

设医疗机构的医护人员应被纳入卫生计生部门统一管理，在继续教育、技术准入和推荐评先评优等方面，与其他医疗机构同等对待。

* 1. 内设医务室或护理站
		1. 科室设置

　应符合《养老机构医务室基本标准（试行）》或《养老机构护理站基本标准（试行）》中对科室设置的要求。

* + 1. 人员配备

应符合《养老机构医务室基本标准（试行）》或《养老机构护理站基本标准（试行）》中对人员配备的要求。

* + 1. 设施设备及药品

应符合《养老机构医务室基本标准（试行）》和《养老机构护理站基本标准（试行）》中对设施设备的要求。

应配置接送老年人就医专用的轮椅、担架、移动病床等转运工具及相应的保护装置。

应配置老年人常见病、多发病、慢性病、突发病等疾病的常用及紧急救治的设备和药品。

应建立信息化健康服务与管理平台，实现对老年人的日常健康管理。

* + 1. 服务内容

养老服务项目和内容应符合GB/T 29353-2012第8章的要求。

内设医务室提供的医疗服务包括老年保健，一般常见病、多发病诊疗、护理，诊断明确的慢性病治疗，急诊救护、常规中医保健，中药辨证施治、针灸推拿等外治疗法等。

内设护理站提供常见病、多发病、慢性病的护理、康复指导、心理护理，根据医嘱进行处置、消毒隔离指导、健康教育、中医相关服务项目。

同时提供以下服务项目：

1. 个性化诊疗服务，为失能失智、行动不便或病情严重的老年人提供个性化医疗护理、康复服务；
2. 定期巡诊服务，安排医师到老年人居住房间提供病情排查和疾病诊疗等服务；
3. 随访诊疗服务，针对接受过诊疗服务的老年人进行跟踪访问，根据需要调整诊疗方案；
4. 陪护就医服务，为老年人配备专人协助其完成内部全程就医；
5. 其他与医务室功能、护理站功能相适应的服务；
6. 针对不同体质细化中医体质辨识、专人专病专方个性化中医康复干预和指导。
	* 1. 服务要求

医疗服务人员行为应符合卫生部发布的《医疗机构从业人员行为规范》的要求。

养老服务人员行为应符合河南省民政厅《河南省养老服务机构服务质量规范（试行）》的要求。

应建立养老服务人员、医护人员、管理人员及相关协助人员联动工作机制。

应建立急诊和转诊工作机制，与周边大型综合或专科类医疗机构建立急诊和转诊服务流程，开设转诊“绿色通道”，确保实现及时有效转诊。

应建立与医务室或护理站功能相适应的分级转诊制度、药品登记分发制度、健康教育与管理制度等各项服务规章制度，以及与制度相适应的人员岗位职责、操作规范、服务流程、管理要求等文件。

养老服务过程中应加强融入健康管理和教育理念，增强对医疗卫生服务的支撑。

宜提供相关中医服务项目。

* 1. 内设护理院
		1. 科室设置

应符合《护理院基本标准（2011版）》中对科室设置的要求。

* + 1. 人员配备

应符合《护理院基本标准（2011版）》中的对人员配备的要求。

* + 1. 设施设备及药品

应符合《护理院基本标准（2011版）》中对设施设备的要求。

应配置与住院医疗服务相配套的其他设施设备。

应配置接送老年人就医专用的轮椅、担架、移动病床、救护车辆等转运工具及相应的保护装置。

应配置老年人常见病、多发病、慢性病、突发病等疾病的常用及紧急救治的设备和药品。

建立信息化健康服务与管理平台，实现对老年人的日常健康管理。

* + 1. 服务内容

养老服务项目和内容应符合GB/T 29353-2012第8章的要求。

内设护理院为长期卧床患者、晚期姑息治疗患者、慢性病患者、生活不能自理的老年人以及其他需要长期护理服务的患者提供医疗护理、康复促进、中医健身气功、穴位按摩、中医内病外敷、临终关怀等服务。

同时提供以下服务项目：

1. 为老年人随时提供出诊服务；
2. 个性化诊疗服务，为失能失智、行动不便或病情严重的老年人提供个性化医疗护理、康复服务；
3. 定期巡诊服务，安排医师定期到老年人居住房间提供病情排查和疾病诊疗等服务；
4. 随访诊疗服务，针对接受过诊疗服务的老年人进行跟踪访问，根据需要调整诊疗方案；
5. 陪护就医服务，为老年人配备专人协助其完成内部全程就医；
6. 分级护理服务，按WS/T 431-2013的要求为老年人提供护理服务；
7. 延续护理服务，为需要延续护理服务的老年人提供相应的专业医疗护理服务；
8. 特色中医护理服务，常规护理同时为老年人提供中医特色如保健按摩等护理服务项目；
9. 其他与护理院功能相适应的服务。
	* 1. 服务要求

医疗服务人员行为应符合卫生部发布的《医疗机构从业人员行为规范》的要求。

养老服务人员行为应符合河南省民政厅《河南省养老服务机构服务质量规范（试行）》的要求。

建立养老服务人员、医务人员、管理人员及相关协助人员联动工作机制。

建立急诊、双向转诊工作机制，与周边大型综合或专科医疗机构建立急诊、双向转诊服务流程，开设急诊、转诊“绿色通道”，确保实现及时有效的诊疗。

应对老人进行健康评估，根据老年人日常住养和住院两种不同的需求，明确各自的管理路径和信息管理系统，确保“医”“养”互换时信息准确切换和管理路径及时调整。

应建立与护理院功能相适应的分级转诊制度、药品登记分发制度、健康教育与管理制度、院内转科或转床工作制度、特殊医疗问题处理制度、出院前老年人健康评估制度等各项服务规章制度，以及相适应的人员岗位职责、操作规范、服务流程、管理要求等文件。

* 1. 内设康复医院
		1. 科室设置

应符合卫生部《康复医院基本标准（2012版）》中针对服务老年人而设立的要求。

* + 1. 人员配备

应符合《康复医院基本标准（2012版）》中对人员配备的要求。

* + 1. 设施设备配置

应符合《康复医院基本标准（2012版）》中针对服务老年人设置的设施设备的要求。

* + 1. 服务内容

养老服务项目和内容应符合GB/T 29353-2012第8章的要求。

同时提供以下服务项目：

1. 慢性病、功能障碍性疾病的预防、保健、康复治疗；
2. 专业医疗护理和康复训练；
3. 针对个别慢性病、中医适宜病种，提供精准有效的中医治疗方法，如针灸推拿、药物艾灸、特色药物熏蒸、中药离子导入理疗等；
4. 为失能失智等特殊病况老年人，提供个性化康复诊疗服务；
5. 康复早期介入；
6. 康复方案制定；
7. 老年人日常保健；
8. 健康知识教育、中医养生知识宣讲；
9. 其他与康复医院功能相适应的服务。
	* 1. 服务要求

医疗服务人员行为应符合卫生部发布的《医疗机构从业人员行为规范》的要求。

养老服务人员行为应符合河南省民政厅《河南省养老服务机构服务质量规范（试行）》的要求。

应符合国家制定或认可的诊疗指南和临床、护理技术操作规程。

应建立养老服务人员、医务人员、管理人员及相关协助人员联动工作机制。

应建立急诊、双向转诊工作机制，与周边大型综合或专科类医疗机构建立急诊、双向转诊服务流程，开设急诊、转诊“绿色通道”，确保实现及时有效的诊疗。

应根据老年人日常住养和住院两种不同的需求，明确各自的管理路径和信息管理系统，确保“医”“养”互换时信息准确切换和管理路径及时调整。

应建立与康复医院功能相适应的各项服务规章制度，人员岗位职责、操作规范、服务流程、管理要求等文件。

1. 医疗机构设养老机构
	1. 基本要求

应获得民政部门的设立许可，取得《养老机构设立许可证》，并依法登记。

养老服务人员应符合省民政厅《河南省养老服务机构服务质量规范（试行）》要求的资质和条件。

医疗机构应属于医保定点单位，可为老年人提供住院或门诊费用医保结算。

应根据老年人日常住养和住院两种不同的需求，明确各自的管理路径和信息管理系统，确保“医”“养”互换时信息准确切换和管理路径及时调整。

* 1. 人员配备

应符合《河南省医疗机构管理条例实施办法》和《河南省养老服务机构服务质量规范（试行）》对医疗机构和养老机构的人员配备的规定。

* 1. 设施设备配置

应符合《河南省养老服务机构服务质量规范（试行）》对养老机构的设施设备配置的要求。

* 1. 服务内容

养老服务项目和内容应符合GB/T 29353-2012第8章的要求。

医疗服务包括全面检查、疾病诊疗、紧急救治、医疗护理、康复保健、临终关怀等。

同时提供以下服务项目：

1. 安排医师24h轮流值班，为老年人随时提供出诊服务；
2. 个性化诊疗服务，为失能失智、行动不便或病情严重的老年人提供个性化医疗护理、康复服务；
3. 定期巡诊服务，安排医师定期到老年人居住房间提供病情排查和疾病诊疗等服务；
4. 随访诊疗服务，针对接受过诊疗服务的老年人进行跟踪访问，根据需要调整诊疗方案；
5. 陪护就医服务，为老年人配备专人，协助其完成内部全程就医；
6. 分级护理服务，按照WS/T 431的要求为老年人提供护理服务；
7. 延续护理服务，为需要延续护理服务的老年人提供相应的专业医疗护理服务；
8. 中医会诊服务，根据个性化中医养生调理的需求，为老年人提供中医会诊服务。
	1. 服务要求

医疗服务人员行为应符合《医疗机构从业人员行为规范》的要求。

养老服务人员行为应符合河南省民政厅《河南省养老服务机构服务质量规范（试行）》的要求。

应设立老年人服务窗口，提供挂号、就诊、收费、取药、住院等快捷服务，并落实相关老年医疗服务优待政策。

建立老年人健康信息管理系统，与预约诊疗系统、分级诊疗系统、远程医疗系统等互联共享老年人健康信息，实现老年人健康资料的信息化管理。

应建立与提供养老服务相关的各项规章制度，人员岗位职责、操作规范、服务流程、管理要求等文件。

应建立应对常态危机和突发危机的医疗卫生应急体系，建立健全应急工作机制，合理配置医疗资源和养老资源，明确相应部门职责，建设应急队伍，完善服务保障方面的制度建设。

1. 医养联合体
	1. 基本要求

社区居家养老服务机构应依托社区服务平台与基层医疗卫生机构建立联系，为社区居家养老提供医疗服务。

应优先与纳入医保定点的医疗卫生机构建立服务协议。

基层医疗卫生机构和医务人员应与老年人家庭通过社区居家养老服务机构建立签约服务关系，明确医疗服务的服务内容、双方的职责、权利和义务。

* 1. 人员配备

居家养老服务应符合《河南省养老服务机构服务质量规范（试行）》对养老服务人员配备的要求，基层医疗卫生机构应根据协议要求满足提供居家养老巡护服务对医护人员的需求。

* 1. 设施设备及药品

应为老年人家庭与医护人员及时取得联系，满足提供医疗预约、急诊联络、服务咨询等服务的通讯设备。

应及时提供满足老年人就医需要的配套设施设备和必备药品。

有条件的基层医疗卫生机构应为医护人员进入老人家庭提供医疗服务，提供相应的配套设备和药品。

具备条件的医养联合体可采用“互联网+”先进技术，为老人提供多层次医养结合服务。

* 1. 服务内容

社区居家养老服务项目和内容应符合SB/T 10944-2012中第5章的要求。

基层医疗卫生机构应根据协议内容，提供定期体检、上门巡诊、家庭病床、社区护理、健康管理等基本服务项目。

* 1. 服务要求

建立无缝对接工作机制，根据协议基层医疗卫生机构组建专业医护人员队伍，保持即时通讯，建立快速联动的工作机制。

基层医疗卫生机构应树立为老年人优先服务的意识，根据协议要求为老年人就医开通“绿色通道”。

建立定期巡诊工作机制，为老人提供体检、诊疗、健康咨询等服务。

建立急诊、转诊服务工作机制，保证为老年人提供及时有效的就医服务。

建立老年人健康档案管理制度，及时为有健康问题的老年人进行指导、咨询和危险因素干预，制定针对性的综合诊疗方案。

1. 服务质量评价与改进
	1. 服务评价

应建立内部老年人服务满意度测评、机构内部服务质量自我监督与考核等工作机制，完善服务质量的自我评价。

应通过实施第三方机构社会化满意度评估、服务质量问卷调查、群众意见反馈和社会媒体监督以及聘用社会监督员实施监督检查等方式，建立服务质量外部监督评价制度，完善服务质量的外部评价。

* 1. 服务改进

按《河南省医疗机构管理条例实施办法》的要求，自觉接受卫生计生部门对医疗机构医疗执业活动的监督管理；按要求进行改进并制定医疗服务质量持续改进方案。

按《河南省养老服务机构服务质量规范（试行）》的办法进行养老服务质量的自我评价与改进，完善养老服务质量的自我评价与改进体系。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_