

医养结合机构管理指南及医疗服务质量标准

《指南》主要明确了六个方面的内容：

一是明确对医养结合机构的基本要求。包括机构设置、科室设置、设施设备配备等要求。

二是明确养老服务管理要求。医养结合机构需按照相关标准，制定并组织实施生活照护、基础照护、康复服务、心理支持、照护评估等方面的养老服务管理制度，并加强质量管理。

三是明确医疗服务管理要求。包括医疗质量管理、医疗护理服务管理、医疗康复服务管理、安宁疗护服务管理、感染防控管理、传染病管理、用药管理、病历管理。医养结合机构应当按照国家发布或认可的诊疗技术规范和操作规程提供医疗服务，制定并组织实施管理制度。

四是明确医养服务衔接管理要求。包括服务有效衔接和信息化管理。医养结合机构应充分发挥信息技术的支撑和引领作用，开展服务质量管理与控制，包括建立老年人电子健康档案、加强对相关人员的联动管理、鼓励开展上门医疗卫生和养老等延伸服务。

五是明确运营管理要求。包括人力资源管理、财务管理、行政管理、后勤管理、档案管理、外包服务管理、签约及投诉管理、收费管理。

六是加强安全管理。包括突发事件应急管理、安全巡查管理、出入与人身安全管理、消防安全管理、食品安全管理、财产安全管理、信息安全管理、设施设备安全管理、安全教育与培训。

附：医养结合机构管理指南全文

一、总则

为适应我国医养结合机构发展需要，加强机构内部管理，提升管理质量和管理水平，遵循全面性、科学性、规范性、时效性和实用性的原则，特制定本指南。

本指南适用于各种类型的医养结合机构。医养结合机构是指兼具医疗卫生资质和养老服务能力的医疗机构或养老机构。医养结合机构主要为入住机构的老年人提供生活照护、医疗、护理、康复、安宁疗护、心理精神支持等服务。

本指南对医养结合机构管理内容和管理要求作出了规范。医养结

合机构管理应当以老年人健康为中心，根据机构资质和服务能力，充分发挥信息技术的支撑和引领作用，为机构内老年人提供医疗、养老等服务并进行科学、规范管理，满足老年人健康养老服务需求，保障老年人合法权益。

二、基本要求

（一）机构设置要求。

1. 应当依法取得医疗机构执业许可或在卫生健康行政部门（含中医药主管部门）备案，并在民政部门进行养老机构备案。

2. 提供膳食服务的医养结合机构应当取得食品经营许可证。

（二）机构科室设置、设施设备配备等要求。

1. 医养结合机构中的医疗机构，其科室设置、人员配备、设施设备配备、药品配备、信息化建设应当根据医疗机构的类型，相应地符合《医疗机构基本标准（试行）》《康复医院基本标准（2012 版）》《护理院基本标准（2011 版）》《护理中心基本标准（试行）》《康复医疗中心基本标准（试行）》《安宁疗护中心基本标准（试行）》《养老机构医务室基本标准（试行）》《养老机构护理站基本标准（试

行)》《诊所基本标准》《中医诊所基本标准》《中医（综合）诊所基本标准》等各级各类医疗机构基本标准的要求。

2. 医养结合机构中的养老机构，应当符合《养老机构管理办法》要求，在设施设备配备方面适用《养老机构基本规范》（GB/T29353）、《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796）、《养老机构服务安全基本规范》（GB38600）、《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ450）等国家和行业标准的要求，提供康复服务的医养结合机构应当配备老年人常用的康复辅助器具。

三、养老服务管理

（一）养老服务管理制度。养老服务包括生活照护、基础照护、康复服务、心理支持、照护评估等服务。养老机构一线照护人员应当按照《养老护理员国家职业技能标准（2019 年版）》有关工作内容和技能要求，为老年人提供养老服务。

1. 生活照护服务包括但不限于：鼓励老年人自行完成或协助老年人完成清洁、穿脱衣物、饮食、排泄、睡眠等行为；维护老年人生活环境清洁，对环境及常用物品进行清洁消毒、进行垃圾分类和处理；为失智老年人提供生活照护，协助观察失智老年人的异常行为。

2. 基础照护服务包括但不限于：为老年人进行体征观测、护理协助、风险应对；协助老年人口服或外用药物并观察记录用药反应；对环境及物品进行消毒或清洁、预防老年人常见传染病；为失智老年人提供安全的生活环境并制定应对措施；对临终老年人家属提供心理慰藉及哀伤应对、协助老年人家属处理后事。

3. 康复服务包括但不限于：协助老年人进行体位转换、功能促进、认知训练；对老年人进行康复评估；示范、指导老年人开展康乐活动；应用音乐、园艺、益智类游戏等活动照护失智老年人。

4. 心理支持包括但不限于：为老年人提供精神慰藉、心理辅导；与老年人及家属及时沟通。

5. 照护评估包括但不限于：对老年人进行能力评估、对适老环境进行评估、对老年人康复辅具使用需求进行评估。

（二）养老服务质量管理。

1. 养老服务质量适用于《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796）等标准规范，并按要求进行质量控制。

2. 养老机构的服务安全管理应当符合《养老机构服务安全基本规

范》（GB38600）要求。

3. 不同等级养老机构的运营管理、服务提供、评价改进等适用于《养老机构等级划分与评定》（GB/T37276）。

四、医疗服务管理

（一）医疗质量管理。

1. 应当按照《基本医疗卫生与健康促进法》《医疗机构管理条例》《医疗质量管理办法》等法规的要求，加强医疗服务管理，规范医疗服务行为。

2. 应当按有关规定成立医疗质量管理专门部门或工作小组，或指定专（兼）职人员负责医疗质量具体管理工作。

3. 遵循相关临床诊疗指南、临床技术操作规范、行业标准和临床路径等有关要求开展诊疗工作，严格遵守医疗质量安全核心制度。

4. 完善医疗安全管理相关工作制度、应急预案和 workflows，加强医疗质量重点部门和关键环节的安全与风险管理，提高医疗安全意识，落实机构内老年人安全目标。

5. 建立符合医疗机构质量管理要求的质量目标，落实医疗服务有关安全保证、质量可控的各项要求。定期对机构内医疗质量进行监测、预警、分析、考核、评估并持续改进。

（二）医疗护理服务管理。

1. 应当开展老年医疗护理需求评估工作，建立护理评估制度和流程。具体评估工作参照《关于开展老年护理需求评估和规范服务工作的通知》（国卫医发〔2019〕48号）执行。

2. 应当按照《基础护理服务工作规范》《常用临床护理技术服务规范》《中医护理常规技术操作规程》等国家发布或认可的诊疗技术规范 and 操作规程的有关要求开展相关工作，建立分级护理管理制度，制定合理、规范的诊疗护理服务流程，建立护理目标管理责任制，制定护理管理目标。

3. 应当加强护理质量管理，参照《老年护理实践指南（试行）》制定并实施护理相关工作制度、技术规范和指南，加强护理人员队伍培训、考核和服务改进，持续改善护理质量。

（三）医疗康复服务管理。

1. 开展康复服务的医养结合机构，应当根据机构规模和老年人需求状况，配备相应的设施设备，并严格执行康复的各项规章制度、人员职责和技术操作规范。独立设置的康复医疗中心应当按照《康复医疗中心管理规范（试行）》进行管理。

2. 开展康复服务的机构，应当按需评定老年人身心状况、日常生活活动能力和社会功能，制定并实施康复服务质量评价标准、效果评价流程及风险防控预案。

3. 开展康复辅具适配服务的机构，应当建立康复辅具管理制度，明确本机构配置的康复辅具目录，专人管理，做好定期检查、维修及相关记录，并指导老年人科学使用辅具。

（四）安宁疗护服务管理。

1. 开展安宁疗护服务的医养结合机构，应当参照国家及当地关于安宁疗护相关工作管理要求建立相关制度，配备专职人员。

2. 应当加强安宁疗护服务质量管理，参照《安宁疗护实践指南（试行）》制定并实施相关工作制度、技术规范和服务指南；加强专业技术人员培训、考核和服务改进，持续改善服务质量。

3. 建立良好的与老年人及家属沟通机制，加强与老年人及家属的积极沟通，注重人文关怀，维护老年人合法权益和生命尊严，保护老年人及家属的隐私。应当尊重老年人的宗教信仰或少数民族风俗习惯。

（五）感染防控管理。

1. 应当按照《医院感染管理办法》《中医医疗技术相关性感染预防与控制指南（试行）》及医院感染控制和消毒行业标准，加强机构内感染预防与控制工作，制定并落实相关规章制度和工作规范，科学设置工作流程，做到布局合理、分区明确、洁污分开、标识清楚，有效预防和控制院内感染。

2. 定期对机构工作人员进行培训，使其掌握有关预防和控制院内感染的消毒隔离知识，并在工作中正确运用，提高预防和控制院内感染的意识和能力。

3. 建立机构院内感染管理责任制，明确责任部门及人员，建立有效的机构院内感染监测制度，及时发现机构院内感染病例和感染暴发，采取积极有效措施，并按要求及时上报。

应当按照《医疗废物管理条例》《医疗卫生机构医疗废物管理办法》，制定并落实医疗废物管理的规章制度、工作流程，按规定做好医疗废物分类收集、运送与暂时贮存及人员培训、职业安全防护等工作。

（六）传染病管理。

1. 应当按照《传染病防治法》等相关法律法规，建立传染病管理制度，根据传染病的流行季节、周期和流行趋势做好传染病的预检分诊、诊断转诊等工作。

2. 建立突发公共卫生事件和传染病疫情监测信息报告制度，明确责任部门和人员，承担传染病疫情报告、传染病预防控制等工作。应当建立健全常态化传染病疫情防控机制，有条件的机构可设置医学观察隔离场所，只对机构内部提供服务。发现传染病确诊病人或疑似病人时，应当按照属地管理原则，在规定时间内向所在地县级疾病预防控制中心报告。

3. 应当严格执行相关管理制度、操作规范，防止传染病的医源性感染和院内感染。

4. 传染病疫情发生时，应当在当地卫生健康行政部门的领导下，

具备救治能力的，可对确诊病人或疑似病人提供医疗救治工作。不具备救治能力的，应当立即上报、转诊，并做好记录。疫情期间，养老区域应当建立外部探访管理制度，加强人员出入管理，预防机构外部输入性感染，必要时可采取封闭管理措施。

（七）用药管理。

1. 应当进行多重用药安全评估，参照药品说明书，根据老年患者具体情况制定个体化给药方案。遵循有关药物临床应用指导原则、临床诊疗指南和药品说明书等合理使用药物，尊重患者对药品使用的知情权。

2. 建立日常给药管理制度，包括医嘱确认和审核要求、药品核对和清点流程及要求、抗菌药物分级管理要求、药物存放与摆放流程及要求、每日药品发放流程及要求、药物发放及服用记录等；针对自我给药的老年人，建立协助其定期检查药物供应、储存、有效期等。

3. 应当向老年人及家属明确说明所用药物的储存方式、给药流程和注意事项，指导老年人在正确的时间、通过正确的途径合理使用药物，告知可能出现的不良反应，出现药物不良反应时应当及时观察及处理。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/187032106165010033>