

内蒙古自治区医养结合机构 服务质量提升行动方案

为规范推进我区医养结合机构发展，提升医养结合服务质量，按照国家卫生健康委员会办公厅、国家中医药管理局办公室《关于开展医养结合机构服务质量提升行动的通知》（国卫办老龄函〔2020〕974号）要求，结合我区实际，制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，全面落实党中央、国务院关于医养结合工作的决策部署，坚持以老年人需求为导向，以提升医养结合服务质量为工作出发点和落脚点，按照职责分工，着力解决影响医养结合机构医疗卫生服务质量的突出问题，为老年人提供安全、规范、优质的医疗卫生服务，老年人获得感、幸福感、满意度持续提升。

（二）主要目标。到2021年底，医养结合服务相关制度、标准、规范初步建立，医养结合机构医疗卫生服务能力持续提高，医疗卫生服务质量得到提升。到2022年底，医养结合服务质量标准和评价体系基本建立，医养结合机构医疗卫生服务能力和服务质量显著提升。

二、重点任务

(一) 全面开展医养结合机构医疗卫生服务质量检查。在全区范围内开展对医养结合机构医疗卫生服务质量进行检查，检查要以自查、实地检查和不定期巡查等方式进行，全面排查存在的问题和不足，提出整改方向和内容，建立台账限期整改，推动医养结合机构医疗卫生服务质量不断提升。

(二) 规范开展医养结合机构医疗卫生服务。推进医养结合机构中医疗机构的标准化、规范化建设，对科室设置、人员配备、设施设备配备、药品配备、信息化建设等，应根据医疗机构类型符合相应医疗机构基本标准和要求。医疗卫生服务严格执行医疗管理相关法律法规、规范性文件及标准。严格落实医疗质量安全核心制度，完善医疗安全管理相关工作制度、应急预案和工作流程，确保机构内老年人医疗卫生安全。

(三) 落实医养结合机构服务和管理相关制度标准。严格落实《医疗机构管理条例》、《医疗质量管理办法》、《医养结合机构服务指南（试行）》、《医养结合机构管理指南（试行）》等相关政策、法规和指南。加强医疗卫生服务管理、用药管理、病历管理和医疗废物管理，规范医养结合机构医疗卫生服务行为。

(四) 努力提升医养结合机构人员队伍能力。加强医养结合机构管理人员、医疗卫生专业技术人员、护理员等人员队伍素质

能力建设。强化职业道德教育，设立岗前培训和岗位培训制度，分级分类开展专业技能培训和安全常识培训。卫生专业技术人员应具备相应的资格或执业资质证书，并具有相应专业知识和技能。积极参加全国医养结合人才能力提升培训项目，做好职称评定和继续医学教育等工作。鼓励医护人员和退休医护人员到医养结合机构执业，促进人才有序流动和有效使用。

（五）加快推进医养结合机构信息化建设。加强信息技术支撑，充分利用信息化手段，实现医养结合机构内老年人信息互通共享和医疗卫生服务质量管理控制，提升服务质量和效率。继续开展医养结合监测工作，医养结合机构按照要求登录全国医养结合管理信息系统，及时填报相关服务信息及数据。持续推进国家老龄健康医养结合远程协同服务试点工作，使老年人在医养结合机构即可获得远程诊疗指导、在线复诊等服务。

（六）加强医养结合机构常态化疫情防控和传染病防控。加强医养结合机构新冠肺炎常态化疫情防控，及时调整完善医养结合机构疫情防控策略，在疫情防控常态化条件下，严格执行自治区疫情防控有关部署及工作规范、指南，及时修订和完善防控预案，做好物资储备、明确责任分工，切实落实疫情防控各项措施。加强医养结合机构感染管理和传染病防控工作，消除机构内交叉感染风险。

四、工作安排

医养结合机构服务质量提升行动自 2021 年起开始实施，为期两年，每年按照“自查自纠—整改核查—总结提升”程序开展工作。

（一）自查自纠（1—3 月）。各级卫生健康行政部门会同蒙中医药管理部门安排部署医养结合机构服务质量提升行动，明确工作要求和责任，组织辖区内所有医养结合机构开展自查自纠。并向旗县卫生健康行政部门报告自查结果、整改方案和整改进度。

（二）整改核查（4—8 月）。各医养结合机构根据自查情况建立工作台账，对发现的问题认真整改，可立行立改的立即整改，不能立即整改的，要明确整改方案及期限。各医养结合机构填写《医养结合机构服务质量自查整改表》（附件 1），向当地县级卫生健康行政部门报告自查及整改情况。在机构自查整改基础上，盟市级卫生健康行政部门指导所辖旗县级卫生健康行政部门对医养结合机构进行全面核查，对发现的问题建立台账，分类指导，督促整改；对存在违法违纪违规的机构，依法依规依规处置。

（三）总结提升（9—12 月）。盟市级卫生健康行政部门会同蒙中医药管理部门开展随机实地抽查，全面总结行动开展情况，推动完善相关政策措施，持续提升医疗卫生服务质量。各盟市要将年度行动开展情况形成总结报告，并填写《医养结合机构

服务质量提升行动汇总表》（附件2），于每年10月20日前报送自治区卫生健康委。自治区卫生健康委将组织专家开展抽查评估。

五、工作要求

（一）强化责任落实。各级卫生健康行政部门和蒙中医药管理部门要高度重视，深入学习《关于开展医养结合机构服务质量提升行动的通知》精神，将此项工作作为年度重点任务安排部署，主要负责同志亲自研究部署，抓好落实各项行动任务，确保工作取得实效。将医养结合机构医疗卫生服务质量管理纳入医疗质量管理体系范畴，严格按照相关规章和规范执行，确保医养结合机构医疗卫生服务质量安全和稳步提升。

（二）全面排查整改。各旗县级卫生健康行政部门要组织辖区内医养结合机构全面自查、逐一核查，建立台账、督促整改。自查和整改工作要实事求是，严禁弄虚作假。对自查中发现的普遍性问题，各地要统筹研究解决。考虑到新冠肺炎疫情影响，并按照国家统一部署，请各盟市卫生健康委在1月份组织一次自查，于2021年1月25日前将总结报告和汇总表报送自治区卫生健康委。

（三）加强舆论宣传。各盟市要通过电视媒体、报刊杂志、门户网站、微博、微信等平台广泛宣传专项行动，宣传正面典型，曝光反面典型，认真总结行动中好经验、好做法，加大宣传

推广，发挥示范带动作用，全面展示工作成效。有关情况及时报送自治区卫生健康委，加强与其他盟市交流分享，互学互鉴。

联系人：陈晓波

联系电话：0471—6944050

电子邮箱：rkllc_wjw@nmwww.gov.cn

附件：1.医养结合机构服务质量自查整改表

2.医养结合机构服务质量提升行动汇总表

附件 1

医养结合机构服务质量自查整改表

____省(区、市) ____市(区) ____县(市、区) 填报单位(签章)：_____

填报人：_____ 联系电话：_____ 填报日期：____年__月__日

医养结合机构基本情况			
机构名称：_____			
医疗床位数量：_____		家庭病床数量：_____	
上年度医疗床位数量：_____		家庭病床数量：_____	
医养结合机构中医疗卫生机构基本情况			
医疗机构类型：		<input type="checkbox"/> 综合医院 <input type="checkbox"/> 专科医院（含康复医院） <input type="checkbox"/> 护理院 <input type="checkbox"/> 中医医院 <input type="checkbox"/> 基层医疗卫生机构 <input type="checkbox"/> 其他（请注明）：_____	
医疗机构注册类型：		<input type="checkbox"/> 公立机构 <input type="checkbox"/> 非公立机构	
医疗机构等级：		<input type="checkbox"/> 三级医院 <input type="checkbox"/> 二级医院 <input type="checkbox"/> 一级医院 <input type="checkbox"/> 未定级	
纳入医保情况：		<input type="checkbox"/> 纳入 <input type="checkbox"/> 未纳入	
医养结合机构中养老机构基本情况			
养老机构类别：		<input type="checkbox"/> 养老院（敬老院） <input type="checkbox"/> 日间照料中心（含养老驿站等）	
养老机构经营方式：		<input type="checkbox"/> 公办公营 <input type="checkbox"/> 公建民营 <input type="checkbox"/> 民办民营 <input type="checkbox"/> 其他（请注明）_____	
序号	自查内容	自查情况	整改情况
一、落实医养结合机构基本要求			
1	医疗机构具有相应资质。		
2	医疗机构科室设置、人员配备、设施设备配备、药品配备，根据医疗机构的类型相应地符合各类医疗机构的基本标准。		
3	卫生专业技术人员按照规定和需求配备，具有相应执业资格，并在执业范围内执业。		
4	建筑设计符合《医疗机构基本标准》《老年人照料设施建筑设计标准》等要求。进行适老化改造，有关设施设备符合适老化要求。		

二、落实医养结合机构服务和管理相关制度		
5	医疗卫生服务严格执行相关法律法规、规范性文件和强制性标准，落实各项医疗质量安全管理核心制度，制定相适应的人员管理、服务标准和管理规范，确保医疗卫生安全。	
6	按照《医院感染管理办法》和医院感染控制行业标准要求，加强医院感染的预防与控制工作。开展中医医疗技术符合《中医医疗技术相关性感染预防与控制指南（试行）》要求。设专人负责院内感染控制，落实院内感染防控各项措施。	
7	药品购置、存放、调剂、应用符合《中华人民共和国药品管理法》等规定。	
8	建立完善的医疗仪器设备操作规程、维修保养制度，并严格按照操作规程使用，定期维修保养、自检并做好记录。	
9	建立相应的安全管理体系和风险防范制度，对安全隐患进行防范。建立突发事件处理的应急预案，对跌倒、坠床、噎食、误吸、烫伤、食物中毒等事件，有明确的防范制度与措施以及应急处理流程和报告制度。	
10	按照国家、行业标准，符合消防部门相关要求，配备消防设施设备，落实日常消防安全管理要求，定期进行安全生产检查，无重大火灾隐患。	
三、规范提供医养结合相关服务		
11	根据《医养结合机构服务指南（试行）》制定具体服务流程，建立医养联动机制。	
12	定期举办老年人健康知识讲座，普及老年人健康科学知识。为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预、情志调节等心理精神支持服务。	
13	建立老年人健康档案，每年自行提供或安排其他医疗卫生机构提供至少1次体检服务。	
14	参照已发布的临床路径和有关诊疗指南为老年人提供常见病、多发病诊疗服务。	
15	参照《老年护理实践指南（试行）》提供护理服务。按照《常用康复治疗技术操作规范（2012年版）》相关要求提供康复服务。	
16	凭医师处方为老年人提供药物，为老年人出具麻醉药品、精神药品的专用处方和专用帐册的管理符合相关规定。	
17	分区科学合理，院内医疗废物存放点与治疗区域隔开。	
18	按照《医疗机构管理条例》《医疗机构病历管理规定》《中医病例书写基本规范》《中医处方格式及书写规范》等要求规范书写、保存、使用病历，病历记录合格率为100%，开具的医嘱、处方合格率不低于95%。	
19	符合《医务人员手卫生规范》的要求。	

20	对老年人开展噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等方面的安全风险评估，明确防范措施、应急处理流程和报告制度。有失智老年人的机构做好安全防护措施。		
21	符合医养结合服务有关标准、规范要求，服务衔接有序，严格按照医疗卫生机构出入院标准进行转换。		
22	老年人健康管理科学、规范，老年人Ⅱ度及以上压疮在院新发生率低于 5%。		
四、提高医养结合机构管理和服务人员能力			
23	定期开展医德医风、人文理念教育，树立以人为本、尊老爱老敬老的服务理念。		
24	医务人员遵从《医疗机构从业人员行为规范》，医疗护理员等服务人员遵从国家法律法规和行业标准规范等相关要求。		
25	做好职称评定、专业技术培训和继续医学教育等工作。分级分类对专业技术人员及服务人员进行专业技能培训和安全常识培训。		
26	定期组织医务人员进行“三基三严”培训，“三基”考核人人达标。		
五、强化医养结合机构信息化建设			
27	加强信息系统建设，实现医养结合机构内老年人信息互通共享和网络医疗，提升服务质量和效率。		
六、做好常态化疫情防控和传染病防控工作			
28	严格执行新冠肺炎疫情防控和传染病防控有关部署及工作规范、指南，建立防控预案，明确分工，压实责任。开展对外诊疗服务的机构，完善门急诊预检分诊管理，加强发热门诊管理和感染防控，做好医务人员和入住老年人的防护工作，消除机构内交叉感染风险。		
29	严格按照《传染病防治法》《医疗机构内新型冠状病毒感染预防与控制技术指南》和《养老机构新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指南》等法律法规及相关规定，做好新冠肺炎疫情防控和传染病防控工作。		
30	发现机构内有发热或疑似感染新冠病毒的老年人或工作人员，立即报告并按相关要求做好处置工作。发现机构内有其他传染病病人，在规定时间内进行网络直报或向卫生健康行政部门指定的卫生防疫机构报告疫情，并按规定做好疫情处理。		

附件 2

医养结合机构服务质量提升行动汇总表

序号	内 容	数 量			
一、医养结合机构（以下简称“机构”）情况					
1	辖区内机构数量				
2	辖区内机构医疗床位总数				
3	辖区内机构家庭病床总数				
4	开展自查的机构数量				
5	市级进行实地抽查的机构数量				
二、检查内容		自查机构中		抽查机构中	
		存在问题	已整改	存在问题	已整改
1	具备医疗机构执业资质。				
2	卫生专业技术人员具有相应执业资格，并在执业范围内执业。				
3	落实各项医疗质量安全管理核心制度。				
4	药品购置、存放、调剂、应用达标。				
5	明确专人负责院内感染控制，落实院内感染防控各项措施。				
6	符合医务人员手卫生规范要求。				
7	老年人健康管理科学、规范，老年人Ⅱ度及以上压疮在院新发生率低于 5%。				
8	医嘱、处方合格率不低于 95%，病历记录合格率为 100%。				
9	符合医养结合服务有关标准、规范要求，服务衔接有序，严格按照医疗卫生机构出入院标准进行转换。				
10	落实新冠肺炎疫情防控 and 传染病防控各项要求，建立制度，压实责任。				
存在问题： 一、基本要求方面 二、制度落实方面 三、开展服务方面 四、机构管理和服务能力方面 五、信息化建设方面 六、常态化疫情防控和传染病疫情防控方面					
整改情况： 一、基本要求方面					

- 二、制度落实方面
- 三、规范开展服务方面
- 四、提高管理和服务能力方面
- 五、强化信息化建设方面
- 六、常态化疫情防控和传染病疫情防控方面

注：数据截止时间为 2021 年 1 月 25 日

