

四川省开展医养结合机构服务质量提升行动实施方案

为贯彻落实党中央国务院和省委省政府关于积极应对人口老龄化、推进医疗卫生与养老服务相结合的决策部署，规范推进全省医养结合发展，加快推进全国医养结合示范省建设，持续提升医养结合服务质量，根据《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》精神，结合四川实际，制定本实施方案。

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，深入贯彻党的十九届五中全会和省委十一届八次全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，全面贯彻落实党中央国务院和省委省政府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，切实提升老年人的获得感和满意度。

(二) 工作目标。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和服务质量持续提升，医养结合机构入住老年人对医疗卫生服务的满意度较上年有所提高。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质量显著提升，医养结合机构入住老年人对医疗卫生服务的满意度逐年提高。

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。在全省范围内开展医养结合机构医疗卫生服务质量检查，全面排查梳理存在的问题和薄弱环节，明确整改方向和重点，推动医养结合机构医疗卫生服务质量提升。

(二) 合理配置医养结合机构医疗卫生服务资源。推进医养结合机构中医疗机构的规范化、标准化建设。医养结合机构中医疗机构的科室设置、人员配备、医疗设施设备配备、药品配备、信息化建设、消防设施配备等符合相应类型医疗机构基本标准要求。指导开展医养结合服务的养老机构规范设置医疗用房，完善功能布局。

(三) 健全落实医疗卫生服务相关法规制度。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)》等相关法规及规范、指南，加强医疗卫生服务管理，规范医疗卫生服务行为。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 workflows，加强医疗机构内感染预防与控制，严格用药管理，规范病历管理。养老机构内设医疗机构要指定专人负责药品管理、合理用药指导等工作，建立老年人自带药品管理使用制度和流程。医养结合机构医疗废物管理应符合相关要求。

(四) 规范开展医养结合机构医疗卫生服务。按照医养结合机构设立医疗机构类型与许可范围提供医疗卫生服务。落实老年人入院体检，规范开展老年健康综合评估、老年护理需求评估等，依据评估结果，划分健康等级，制定健康管理计划，提供健康教育、健康管理、定期巡诊、疾病诊治、危急重症转诊、康复护理、中医药、心理精神支持、安宁疗护等服务。严格执行出入院标准，规范医疗、养老床位管理。支持有条件的医养结合机构开展延伸服务，为居家、社区、养老机构老年人提供医疗卫生服务，服务内容和要求应符合相关管理规定。建立符合医疗质量管理要求的质量目标，定期对机构内医疗质量进行监测评估并持续改进。

(五) 着力强化医养结合机构常态化疫情防控和传染病防控。医养结合机构负责人是疫情防控第一责任人，要切实落实疫情防控各项措施，结合实际制定新冠肺炎等传染病防控的实施方案和应急预案，规范有序开展疫情防控工作。开展对外诊疗服务的医养结合机构，要建立健全门急诊预检分诊制度，规范设置发热哨点。要安排专人负责机构感染预防与控制工作，落实医养结合机构感染防控措施，消除机构内交叉感染风险。

(六) 大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、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，制定岗前培训和岗位培训计划，建立人员培养和考核管理制度。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。完善专业技术人员保障和激励政策措施，医疗卫生机构开展养老服务的，在核定

绩效工资总量时结合实际进行动态调整,养老服务收入扣除成本,并按规定提取各项基金后,主要用于人员奖励,在核定的绩效工资总量内合理提高人员奖励水平。鼓励医护人员到医养结合机构执业,促进人才有序流动。

(七) 加快推进医养结合机构信息化建设。医养结合机构按照要求登录全国医养结合管理信息系统,及时填报医养结合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,让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。充分利用信息化手段开展医养结合机构医疗卫生服务质量管理与控制,持续提高医疗卫生服务水平。

(八) 切实加强医养结合机构医疗卫生服务质量监管。各级卫生健康部门要将医养结合机构中的医疗机构纳入属地医疗服务监管范围,具备条件的接入医疗“三监管”平台,通过日常检查、专项检查、不良行为记分等方式开展日常监督管理。重点对医护人员的执业资格、医疗服务行为、药品使用等合法性、规范性进行监管,依法查处违法违规行为,强化养老机构内设医疗机构的事中事后监管。探索建立医养结合机构黑名单制度,对存在严重违法违规行为的医养结合机构纳入黑名单管理,逐步建立医养结合机构退出机制。加强医疗卫生服务质量的监测预警,鼓励有条件的地区建立医养结合服务质量控制中心,建立医养结合服务质量控制的长效机制。鼓励各地建立医养结合机构医疗卫生服务质量激励机制,将医养结合机构质量评价结果与评优、项目安排等挂钩。

三、工作安排

医养结合机构服务质量提升行动自 2020 年起开始实施，为期 3 年。2020 年主要由各地自行检查，其余每年按照“安排部署—自查自纠—整改核查—总结提升”程序推进。

(一) 安排部署 (1 月)。各级卫生健康行政部门（含中医药管理部门，下同）要安排部署医养结合机构服务质量提升行动，明确工作责任，组织辖区内所有医养结合机构开展服务质量提升行动。

(二) 自查自纠 (2-3 月)。各医养结合机构要认真对照《医养结合机构服务质量自查整改表》（附表 1）开展全面自查，对自查发现的问题建立工作台账，能够立行立改的立即整改，不能立即整改的，制定整改方案期限整改，并向县（市、区）卫生健康行政部门报告自查结果、整改方案及整改进度。

(三) 整改核查 (4-9 月)。各市（州）、县（市、区）卫生健康行政部门要对医养结合机构自查情况进行核查，对发现的问题建立工作台账，形成整改方案，落实整改措施，指导督促医养结合机构全部整改到位。对存在违法违纪违规问题的机构，依法依纪依规处置。

(四) 总结提升 (10-12 月)。各市（州）卫生健康行政部门要会同中医药管理部门对行动开展情况进行全面总结，盘点行动成果，推动完善相关政策措施，持续提升医疗卫生服务质量。各市（州）形成的总结报告和《医养结合机构服务质量提升行动汇总表》（附表 2），于每年 10 月 20 日前报送省卫生健康委和省

中医药管理局。国家卫生健康委将组织专家开展抽查评估。

四、工作要求

(一) 加强组织领导，确保取得实效。各级卫生健康行政部门要加强医养结合机构服务质量提升行动的组织领导，将医养结合机构服务质量提升行动纳入卫生健康年度重点任务，将医养结合机构服务质量提升行动与落实创建全国医养结合示范省任务措施同部署、同推进、同考核，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，推动医养结合机构严格落实相关法律法规和规范标准。

(二) 强化跟踪问效，推动整改提高。各地要对医养结合机构医疗卫生服务质量进行常态化监督管理，建立跟踪问效工作机制。自查和整改要实事求是，严禁弄虚作假，对自查中发现的普遍性问题，要统筹研究解决，力求标本兼治。对工作推动有力、成效明显的地区和单位，予以表扬激励。对推动不力、成效不明显的地区和单位，要进行通报批评。对发生重大医疗责任事故、重大安全责任事故和严重欺老虐老行为，造成恶劣社会影响的，要坚决追责问责。

(三) 加大宣传力度，典型示范引领。各级卫生健康行政部门要将宣传工作与服务质量提升行动同步推进，及时发现行动中的好经验、好做法，挖掘宣传一批先进典型，全面展示工作成效，形成示范引领、典型带动的工作格局。

附表：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

附表 1

医养结合机构服务质量自查整改表

____省（区、市）____市（州）____县（市、区） 填报单位（签章）：____
 填表人：____ 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：	养老床位数量： 家庭病床数量： 上年度医疗床位数量： 养老床位数量： 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：	☐ 综合医院 ☐ 专科医院（含康复医院） ☐ 护理院 ☐ 中医医院 ☐ 基层医疗卫生机构 ☐ 其他（请注明）：_____
医疗机构性质：	☐ 公立机构 ☐ 非公立机构
医疗机构等级：	☐ 三级医院 ☐ 二级医院 ☐ 一级医院 ☐ 未定级
纳入医保情况：	☐ 纳入 ☐ 未纳入
医养结合机构中养老机构基本情况	
养老机构类别：	☐ 养老院（敬老院） ☐ 日间照料中心（含养老驿站等）
养老机构经营方式：	☐ 公办公营 ☐ 公建民营 ☐ 民办民营 ☐ 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，按期完成医疗机构校验。		
2	医疗机构科室设置、人员配备、医疗设施设备配备、药品配备、信息化建设、消防设施配备等符合相应类型医疗机构的基本标准要求。		
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。		
5	配备适合老年人需要的康复辅助器具和基本健身器具。		
二、落实医疗卫生服务相关管理制度及标准			
6	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，落实医疗质量安全核心制度，完善医疗安全管理相关工作制度，制定相应的人员管理、服务标准和管理规范。		
7	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。设专人负责医院感染控制，落实医院感染防控各项措施，消除机构内交叉感染风险。		
8	药品购置、存放、调剂、应用符合《中华人民共和国药品管理法》，有冷藏、避光、通风、防火、防虫、防鼠、防盗设施和措施，指定专人负责药品管理、用药指导。建立老年人自带药品管理使用制度和流程。		
9	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，医疗仪器设备处于完好状态。		
10	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。		

11	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、规范开展医养结合机构医疗卫生服务			
12	根据《医养结合机构服务指南（试行）》制定具体服务流程，建立医养联动机制并实施。		
13	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。		
14	落实老年人入院体检，开展老年护理需求评估或老年健康综合评估，建立老年人健康档案，制定健康管理计划，每年至少开展 1 次健康体检。		
15	参照临床路径和有关诊疗指南为老年人提供常见病、多发病、慢性疾病等诊疗服务。		
16	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。		
17	凭医师处方为老年人提供药品，为老年人出具麻醉药品、一类及二类精神药品及药品类易制毒化学品的专用处方和专用帐册的管理符合相关规定。		
18	分区科学合理，院内医疗废物存放点与治疗区域隔开。		
19	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%。		
20	符合《医务人员手卫生规范》的要求。		
21	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。		
22	符合医养结合服务有关标准、规范要求，服务衔接有序，严格按照医疗机构出入院标准进行转换。		

23	建立符合医疗机构质量管理要求的质量目标，指定专（兼）人员负责医疗质量管理具体管理工作，加强医疗质量重点部门和关键环节的安全与风险管理。		
24	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、做好常态化疫情防控和传染病防控工作			
25	严格落实《中华人民共和国传染病防治法》《四川省新冠肺炎疫情常态化防控工作指南》等法律法规及相关规定，严格执行新冠肺炎疫情防控和传染病防控有关工作规范、指南，结合实际制定新冠肺炎等传染病防控的实施方案和应急预案并进行演练。		
26	开展对外诊疗服务的医养结合机构，严格按照《关于进一步完善医疗卫生机构发热哨点体系和规范运行的通知》规范完善发热哨点体系，设置相对宽敞的空间，原则上能够满足患者所有检查、检验在该区域独立完成。内设医务室、护理站的医养结合机构，不得超出许可范围对外服务。		
27	加强对老年人疫情防控形势和防控知识宣传，提高老年人防范意识，指导老年人正确佩戴口罩、洗手。所有人员必须查验个人“健康码”或登记有效身份信息、进行体温检测后方可进入机构。对不会使用或无智能手机的老年人，应设立“无健康码通道”，机构人员帮助其做好健康申报或健康核验。体温 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ 的人员，应由专人通过专用通道引导至发热诊室或哨点进一步筛查和处置。每天早晚各为老年人测量 1 次体温。对新入住老年人进行核酸检测。定期对员工进行核酸检测。严格陪护、探视管理，对陪护人员进行核酸检测。		
28	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，在规定时限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。		
五、提升医养结合机构人员队伍能力			
29	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。		
30	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。		

31	卫生专业技术人员具有相应的资格或执业资质证书。开展岗位培训，岗前培训合格率达 100%。		
32	分级分类定期对医务人员进行专业技能培训和质量安全培训，开展“三基三严”考核，“三基”考核人人达标。		
33	定期开展门诊患者、住院患者、家属以及员工满意度调查。		
六、加快推进医养结合机构信息化建设			
34	加强信息系统建设，实现医养结合机构老年人健康信息互通共享和网络医疗，提升服务质量和效率。		
35	按要求登录全国医养结合管理信息系统，及时填报医养结合相关服务信息及数据。		

注：1. 医疗机构名称以医疗机构执业许可证第一名称为准。

2. 医疗机构床位数量统计实际开放床位数量。

附表 2

医养结合机构服务质量提升行动汇总表

填报单位 (签章)：_____市（州）卫生健康委
填表人：_____ 联系电话：_____ 填报日期：____年____月____日

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	辖区内机构医疗开放床位总数				
3	辖区内机构养老床位总数				
4	辖区内机构家庭病床总数				
5	开展自查的机构数量				
6	市级进行实地抽查的机构数量				
二、检查内容		自查机构		抽查机构	
		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，符合相应类型医疗机构基本标准。				
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、使用达标。				
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。				
11	按要求登录全国医养结合管理信息系统，及时填报医养结合相关服务信息及数据。				
存在问题： 一、基本要求方面 二、落实制度方面 三、开展服务方面 四、机构管理和服务能力方面 五、常态化疫情防控和传染病疫情防控方面 六、提升人员队伍能力方面 七、加强信息化建设方面					
整改情况： 一、基本要求方面 二、落实制度方面 三、规范开展服务方面 四、机构管理和服务能力方面 五、常态化疫情防控和传染病疫情防控方面 六、提升人员队伍能力方面 七、加强信息化建设方面					