

自治区医养结合机构服务质量提升行动方案

(2021-2022 年)

为贯彻落实国家卫生健康委办公厅、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，深入推进医养结合发展，提升医养结合服务质量，现结合自治区实际，制定本方案。

一、工作目标

到 2021 年底，全面落实《医养结合机构服务指南(试行)》《医养结合机构管理指南(试行)》《医疗卫生机构与养老服务机构签约合作服务指南（试行）》。

到 2022 年底，医养结合服务质量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）深入推进医养结合。

1.落实医养结合机构“放管服”改革。各地要认真贯彻落实国家卫生健康委等部门《关于做好医养结合机构审批登记工作的通知》（国卫办老龄发〔2019〕17 号）和自治区卫生健康委等部门《关于推进自治区医养结合机构审批登记工作的通知要求》（新卫老龄发〔2020〕3 号）要求，要全面落实“放管服”改革，对养老机构内设诊所、卫生所（室）、医务室、护理站，取消行政审批，实行备案管理。申办二级及以下医疗机构的，实行设置审批与执业登记“两证合一”。

2.规范医疗机构与养老机构签约合作服务行为。根据《关于印发医疗卫生机构与养老服务机构签约合作服务指南(试行)的通知》(国卫办老龄发〔2020〕23号),各地(州、市)制定签约服务协议参考文本,明确服务内容、双方责任、合作经费等重要条款,机构签订协议后及时向当地县级卫生健康行政部门报备,切实提高医养结合服务质量。

3.建立医养结合典型案例通报制度。根据《关于印发自治区医养结合试点工作实施方案的通知》(新卫家庭发〔2017〕8号),准确、及时掌握各地医养结合机构数量、服务模式等基本情况,大力宣传推广示范基地、示范机构、示范项目、示范中心等医养结合典型经验做法,发挥典型经验的示范引领作用,接受全社会的监督。

4.落实完善医养结合机构服务和管理相关制度和标准。严格落实《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,督促不达标医养结合机构限时完成整改,结合实际完善医养结合相关服务管理制度和标准规范。

5.加强医养结合人才队伍建设。加强医养结合机构管理人员、医疗卫生专业技术人员、护理员等人员队伍能力建设,加大培养培训力度。鼓励医护人员到医养结合机构执业,促进人才有序流动。组织参加全国医养结合人才能力提升培训项目,为医养结合机构管理和服务人员提供继续教育。

6.加强医养结合机构信息化建设。做好国家老龄健康医养结合远程协同服务试点工作,逐步扩大试点范围,使老年人在

医养结合机构获得远程诊疗指导、在线复诊等服务。依据《关于进一步做好医养结合监测工作的通知》（国卫老龄医养结合便函〔2020〕5号），做好医养结合监测工作。

（二）全面提升医养结合机构医疗服务质量。

1.开展医养结合机构医疗卫生服务质量检查。各地全面开展对各类医养结合机构医疗卫生服务质量的检查，发现存在问题与不足，明确整改方向和内容，推动医养结合机构医疗卫生服务质量提升。

2.规范开展医养结合机构内部医疗卫生服务。推动医养结合机构严格落实各项医疗管理相关法律法规、规范性文件及标准，落实各项医疗质量安全管理核心制度，根据相关要求配置科室、人员和设施设备，规范开展医养结合机构医疗卫生服务。

3.开展建设老年友善医疗机构工作。推进医疗机构全面落实老年人医疗服务优待政策，保障老年人合法权益，完善医疗机构各项制度措施，优化老年人就医流程，提供老年友善服务，解决老年人就医在智能技术方面遇到的困难。

4.加强老年人健康管理服务。基层医疗机构要按照《国家基本公共卫生服务规范（第三版）》和《新划入基本公共卫生服务相关工作规范（2019年版）》要求，加强并完善老年人健康管理服务。根据《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），指导各地提供老年护理服务的医疗机构规范开展老年护理需求评估和服务工作。

5.做好家庭医生签约服务。以老年人为重点，做实做细家庭医生签约服务内容，提升签约服务质量，提高履约率；提高基

层医疗机构为居家老年人提供上门服务的能力，规范为居家老年人提供医疗和护理服务项目内容、标准。

6.发展中医药健康养老服务。推动中医药与养老服务融合发展，充分发挥中医药在治未病、慢性病管理、疾病治疗和康复中的独特作用，推广中医药适宜技术，增强中医药医养结合服务能力。

7.开展老年心理健康与安宁疗护服务。完善老年人心理健康与精神疾病早期预防及干预机制，针对抑郁、焦虑和老年失智等常见精神障碍或心理行为，开展老年心理健康体检和筛查评估，畅通社区与专科医疗机构之间的双向转诊通道。为老年患者在临终前提供身体、心理、精神等方面的照顾和人文关怀等服务，以提高生命质量。

8.加强医养结合机构常态化疫情防控和传染病防控工作。严格执行疫情防控有关部署及工作规范、指南，明确分工，压实责任，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。

三、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“全面自查—整改核查—总结提升”的程序开展工作。

（一）全面自查。（1-4 月）

各地（州、市）卫生健康委按照本方案要求，结合本地实际，制订切实可行的工作计划，组织本级及所辖县（市、区）认真开展医养结合机构自查。

（二）整改核查。（5-8 月）

各医养结合机构全面自查形成自查整改报告并填写《医养结合机构服务质量自查整改表》（见附件 1）上报县级卫生健康行政部门，各地（州、市）卫生健康委应在机构自查整改基础上，指导所辖县级卫生健康行政部门对医养结合机构进行核查，对发现的问题进行分类指导、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）

各地卫生健康委要适时对行动开展情况进行全面总结，形成本地区《年度医养结合机构服务质量报告》，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 日前上报自治区卫生健康委。自治区卫生健康委将对行动开展情况形成总结上报国家卫生健康委，国家卫生健康委将组织专家开展抽查评估。

四、工作要求

（一）高度重视，认真组织。各级卫生健康行政部门要高度重视，将医养结合机构服务质量提升行动作为年度重点任务进行安排部署，加强工作保障，落实各项任务，确保取得实效。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，确保医疗卫生服务质量安全。

（二）全面排查，整改提高。各县级卫生健康行政部门要对本地区医养结合机构进行逐一核查，对发现的问题建立台账，并督促整改。自查和整改工作坚持实事求是，严禁弄虚作假。

对自查中发现的普遍性问题，要统一研究解决。各地（州、市）卫生健康委于 2021 年 2 月 28 日前将提升行动工作总结及汇总表（附件 2）报送自治区卫生健康委。

（三）巩固成果，宣传推广。各级卫生健康行政部门要认真总结提升行动中发现的好经验、好做法，并加大宣传推广，有关情况请及时报送自治区卫生健康委。

联系人： 王亮贵

联系电话： 0991-8525963

电子邮箱： LLjkc001@163.com

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

地（州、市）：_____ 市（县、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：	上年度医疗床位数量：		
家庭病床数量：	家庭病床数量：		
医养结合机构中医疗机构基本情况			
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 ☐ 基层医疗机构 ☐ 其他（请注明）：_____		
医疗机构注册类型：	☐ 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。		
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	依据《国家基本公共卫生服务规范（第三版）》，建立老年人健康档案，每年自行提供或安排其他医疗机构提供至少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 and 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

地（州、市）卫生健康委（签章）：_____

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	辖区内医养结合机构数量				
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	省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 31 日。