

DB 4201

武 汉 市 地 方 标 准

DB 4201/T 644—2021

养老机构医养结合服务规范

Integrated medical and nursing care service specification of nursing
institutions for the elderly

地方标准信息服务平台

2021-08-30 发布

2021-09-30 实施

武汉市市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 医养结合服务模式 2

5 服务要求 2

6 服务内容 4

7 服务流程 6

8 服务评价与改进 8

附录 A（资料性） 服务流程图..... 9

参考文献 10

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由武汉市民政局提出并归口。

本文件起草单位：武汉市社会福利院、湖北省中西医结合医院、厦门开目管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：冯云、杨玲花、邱智伟、潘向荣、杨志萍、邱海芳。

地方标准信息服务平台

养老机构医养结合服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构医养结合的服务模式、服务要求、服务内容、服务流程和服务评价与改进的要求。

本文件适用于武汉市行政区域内养老机构开展医养结合服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50034 建筑照明设计标准
GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
GB 50763 无障碍设计规范
JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
MZ/T 039 老年人能力评估
WS/T 311 医院隔离技术规范
WS/T 367 医疗机构消毒技术规范
WS/T 431 护理分级
WS/T 484 老年人健康管理技术规范
DB42/T 1246 养老机构服务质量规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

[来源：GB/T 29353-2012，3.1]

3.2

养老机构医养结合服务 integrated medical and nursing care service

养老机构通过医疗资源与养老资源的整合，为老年人提供专业医疗服务和养老服务的活动，其方式可包括：自建、合作、委托、购买服务等。

3.3

相关第三方 relevant third party

为老年人提供资金担保，监护或委托代理责任的个人或组织，如亲属、村（居）委会、老年人原单位等。

[来源：GB/T 35796-2017，3.4]

4 医养结合服务模式

4.1 自建医疗机构

4.1.1 养老机构可通过自建医务室、护理站、护理院（中心）、康复医院、老年病医院等医疗机构，为老年人提供医养服务。

4.1.2 床位数量为100张以下的养老机构宜申请设立医务室或护理站，床位数量达到100张（含）以上的可申请设立护理院，有条件的可申请设立医院。

4.2 与医疗机构合作

养老机构不具备自建医疗机构条件，宜选择近距离的二级及以上综合性医疗机构签订合作协议，以满足养老机构老年人医疗服务需求。

5 服务要求

5.1 基本要求

5.1.1 内设医务室的要求见《养老机构医务室基本标准（试行）》。

5.1.2 内设护理站的要求见《养老机构护理站基本标准（试行）》。

5.1.3 开办的护理院的要求见《护理院基本标准（2011版）》。

5.1.4 开办的康复医院的要求见《康复医院基本标准（2012版）》。

5.1.5 开办的老年病医院的要求见《老年病医院基本标准》。

5.1.6 开办的其他类型医疗机构的要求见《医疗机构基本标准（试行）》及其他相关规定。

5.1.7 与养老机构合作的医疗机构的要求见《医疗机构基本标准（试行）》及其他相关规定。

5.1.8 与养老机构合作的医疗机构应根据合作协议提供满足养老机构医疗服务要求的医护人员、场地和设施设备等。

5.1.9 开展医疗活动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，应公示执业证照、服务项目、收费标准、工作流程、服务承诺。

5.2 服务人员

5.2.1 医护人员应当持有相关部门颁发的执业资格证书，并符合国家相关规定和行业规范对执业资质和条件的要求。

5.2.2 其他医养结合服务人员应经过专业培训，具有相应资质和能力。

5.2.3 餐饮工作人员应当持有健康证。

5.2.4 工作期间应着统一工装，佩戴工牌。

5.2.5 专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书，建立专业技术档案，并定期参加继续教

育培训。

5.2.6 管理人员应具备养老机构或医疗机构的管理经验，并在任职前经过岗前培训。

5.3 设施设备

5.3.1 消防、安全保卫、应急疏散、服务管理等安全设施及无障碍设施应完善，无障碍设施设置应符合 GB 50763 的要求，消防设施配置应符合 GB 50016 和 GB 50222 的要求。

5.3.2 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的要求，无障碍设施标识设置应符合 GB/T 10001.9 的规定。应有防滑、防跌及消防等安全辅助设施标志，消防设施标志应符合 GB 15630 的要求。

5.3.3 应设置播报系统、监控系统，公共区域和活动场所应配置适老座椅、健身设备、照明设施、安全告知和警示标志。

5.3.4 配置院内感染防控设施，要求见《医院感染管理办法》及防疫相关规定，包括门禁区、视频探视区、“三区两通道”、隔离区（室）、缓冲区（室）等区域的设立。

5.3.5 老年人床位应配备呼叫对讲系统、床档、防护垫和床头照明灯，卫生间及浴室应设置安全扶手和紧急呼叫按钮，设置坐浴椅、防滑垫等。

5.3.6 应配备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，有条件的机构可配备救护车。

5.3.7 应根据医疗机构类型配备设施设备和药品，应配置老年人常见病、多发病、突发病等疾病的常用及紧急救治的设备、药品和器械。

5.3.8 应建立老年人健康信息管理系统，对老年人健康资料信息化管理，实现老年人信息互通共享和网络医疗。

5.4 环境与卫生安全

5.4.1 建设设计应符合 JGJ 450 的要求，室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求，室内灯光照度应符合 GB 50034 的要求。

5.4.2 应建立传染病防控相关管理制度、操作规范，提高传染病防控和院内感染风险防控意识和能力。

5.4.3 应设有专门垃圾存放区域，并分类管理，医疗废物处置见《医疗废物管理条例》和《医疗废物分类目录》的规定。

5.4.4 公共场所和医疗用物应按照 WS/T 367、WS/T 311 的规定进行消毒隔离，预防感染。

5.4.5 应进行院内感染的预防、控制与监测，要求见《医院感染管理办法》的规定。

5.4.6 卫生防疫管理的要求见《突发公共卫生事件应急条例》的规定。

5.5 服务质量要求

5.5.1 养老服务质量应符合 GB/T 35796 及 DB42/T 1246 的要求。

5.5.2 医疗服务质量应符合下列要求：

- 开具的医嘱、处方合格率应当 $\geq 95\%$ ；
- 病历记录合格率应当为 100% ；
- 健康档案合格率 $\geq 100\%$ ；
- 医疗护理服务合格率为 100% ；
- 不良事件报告率为 100% ；
- 院内感染发生率 $\leq 15\%$ ；
- 服务满意度 $\geq 90\%$ 。

5.6 其他

- 5.6.1 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。
- 5.6.2 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。
- 5.6.3 应建立健全应急工作机制，合理配置资源，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。
- 5.6.4 应编制传染性疾病预防预案并定期演练。

6 服务内容

6.1 咨询接待服务

- 6.1.1 设置专门的咨询接待区域，为老年人提供养老、医疗、护理、康复等服务咨询项目。
- 6.1.2 服务人员宜由社会工作者和医务工作者组成。
- 6.1.3 服务人员应尊重并保护老年人隐私，咨询过程中，应关注老年人情绪变化，出现异常应立即停止咨询活动，及时危机干预并上报。

6.2 生活照料服务

提供生活照料、膳食、清洁卫生、洗涤等服务，服务内容与要求应符合GB/T 29353-2012中8.1、8.2、8.3、8.4、8.7和GB/T 35796-2017中5.2、5.3、5.4、5.5、5.7的规定。

6.3 健康管理服务

- 6.3.1 按照 WS/T 484 的要求，通过询问生活方式和健康状况、进行体格检查、辅助检查等方式对老年人进行健康管理，建立健康档案。
- 6.3.2 根据评估和体检结果更新老年人健康档案信息内容，并进行健康指导。
- 6.3.3 提供老年人健康跟踪服务，包括但不限于：
 - 通过健康档案信息与健康体检数据所采集的相关信息，制定健康跟踪计划；
 - 通过多种方式监测计划的执行状况，掌握老年人的健康状况，定期督导、复查和评估。

6.4 健康教育服务

采取日常交流、制作和发放健康教育宣传资料、设置健康教育宣传栏、开展特定主题的健康教育宣传活动与健康咨询活动等多种形式进行健康教育知识普及，内容包括但不限于：

- 合理膳食；
- 适量运动；
- 戒烟限酒；
- 心理健康；
- 康复护理；
- 中医药常识；
- 慢性病防治；
- 老年人常见疾病的预防保健。

6.5 疾病诊疗服务

6.5.1 疾病治疗服务

- 6.5.1.1 安排医师和护士 24 小时值班，为老年人随时提供出诊服务。

- 6.5.1.2 为老年人提供定期巡诊服务，根据老年人病情及护理级别定时巡视并记录。
- 6.5.1.3 为老年人提供一般常见病、多发病、慢性病的预防、诊断和临床治疗服务。
- 6.5.1.4 为慢性病及失能失智的老年人提供长期治疗服务。
- 6.5.1.5 为突发疾病的老年人提供紧急救治服务。
- 6.5.1.6 为重症（肿瘤晚期）的老年人提供控制疼痛及有关症状的姑息治疗。
- 6.5.1.7 提供中医药服务，包括中医诊疗、中医健康状态辨识与评估、咨询指导、健康管理、中医康复等服务。
- 6.5.1.8 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。
- 6.5.1.9 协助老年人用药，以免误服、漏服，应观察老年人服药后的反应，并将情况报告医生，以便及时调整给药方案。

6.5.2 疾病预防服务

- 6.5.2.1 为老年人开展年度体检，并针对老年人实际需求提供个性化体检。
- 6.5.2.2 老年人身体状况出现变化时，应及时告知相关第三方。
- 6.5.2.3 定期定时消毒医疗用物和公共场所，发现污染及时消毒。
- 6.5.2.4 应当采取预防性措施，监测及控制传染病的爆发流行。
- 6.5.2.5 发现传染病或疑似传染病患者，应及时通知相关第三方，并向疾病预防控制机构和主管部门报告，配合实施卫生处理、隔离转诊等防控措施。

6.5.3 急救和转诊服务

- 6.5.3.1 为有需要的老年人提供急诊急救绿色通道，重点为急危重症患者提供相应服务。
- 6.5.3.2 针对无能力处理的急危重症疾病，应呼叫 120 或通知合作医院派救护车进行抢救治疗，并及时通知相关第三方。在救护车到达之前，现场医护人员应根据老年人病情进行必要的处理措施。
- 6.5.3.3 遵循就近或定点转诊原则，建立双向转诊机制，为老年人提供连续、全流程的医疗卫生服务。

6.5.4 药事服务

- 6.5.4.1 为老年人提供代为保管药品服务，自带药品应进行检查，并签订代发药协议。
- 6.5.4.2 协助不能自理的老年人服药。
- 6.5.4.3 提供服药服务时，应对处方和药品，并按规定进行发放。
- 6.5.4.4 药品的出、入库应执行验收制度，药品储存应符合有关要求。

6.6 康复服务

- 6.6.1 应根据老年人综合评估结果制定康复计划，定期评估老年人功能障碍情况，老年人身体状况有变化时应及时调整康复方案。
- 6.6.2 指导老年人使用基本健身器具、康复辅助器具。
- 6.6.3 指导和协助老年人正确使用拐杖、步行器、轮椅等助行器具。
- 6.6.4 为有需要的老年人提供包括功能训练、步态训练、言语听力训练、肢体训练、智力训练、技能训练等康复指导。

6.7 医疗护理服务

- 6.7.1 应根据老年人能力评估和体检结果确定护理级别，制定个性化的分级护理计划，老年人身体状况有变化时应及时调整护理计划。
- 6.7.2 提供常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健、康复护理、院内感染控制等服务，服务内容与

要求应符合 WS/T 431 和 GB/T 35796-2017 中 5.6 的要求。

6.8 心理/精神支持服务

- 6.8.1 提供老年人环境适应、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。
- 6.8.2 提供日常心理卫生教育，定期组织情感交流和社会交往活动或讲座。
- 6.8.3 了解掌握老年人心理和精神状况，定期或不定期地对老年人进行访视和访谈，通过评估及时发现心理问题，并采取处理措施。
- 6.8.4 提供协助探望服务，督促老年人家庭成员定期探访老年人，与老年人保持联系。

6.9 安宁服务

- 6.9.1 根据临终老年人心理特点提供服务，最大限度地满足老年人的基本生活需要，控制疼痛和各种不适症状。
- 6.9.2 以情绪疏导和情感表达的方式对临终老年人开展心理照护，协助老年人及其家属共同面对病情。
- 6.9.3 对家属给予支持和关怀，指导家属参与老年人安宁服务过程，协助后事处理。

6.10 其他服务

6.10.1 文化娱乐服务

提供符合老年人的生理、心理特点的服务项目，包括：

- 宜为失能（失智）老年人提供有助于感知觉恢复的文化娱乐活动；
- 宜为卧床老年人提供电视、广播、阅读等文化娱乐项目；
- 组织老年人开展适宜的游戏、文体、旅游等休闲娱乐活动。

6.10.2 陪同服务

提供陪同就医服务，为有需要的老年人配备专人协助其完成全程就医。

6.10.3 委托服务

委托服务内容包括：

- 为有需要的老年人代为配药；
- 为老年人代购物品、陪同购物等；
- 帮助老年人解决信笺、文书书写或领取物品、交纳费用的困难。

6.10.4 转介和法律援助服务

- 6.10.4.1 为老年人提供转介服务，包括转介餐饮、助浴、理发、接送、咨询、维修、洗涤、无障碍设施改造、辅具配置、入住机构、机构间转介等服务。
- 6.10.4.2 为老年人提供法律咨询、权益维护的服务。

6.10.5 居家上门服务

- 6.10.5.1 为居家老年人提供生活照料、健康管理、康复服务、医疗护理等方面的医养结合上门服务。
- 6.10.5.2 为社区养老服务组织或老年人家属提供专业支持的服务。

7 服务流程

7.1 总则

服务流程包括服务接待、综合评估、制定计划、签订协议、建立档案、提供服务等，流程参见附录A，具体流程可根据服务实际情况适当调整。

7.2 服务接待

应建立接待平台，提供如下咨询及入住接待服务：

- 了解老年人基本情况；
- 了解老年人的服务需求；
- 记录老年人基本情况及服务需求信息；
- 介绍服务机构可提供的服务项目；
- 为老年人提出医养结合服务方案。

7.3 综合评估

7.3.1 入院前应提供入院体检报告，包括血常规、尿常规、大便常规、血压、心电图、肝肾功能、胸片、B超等常规项目。

7.3.2 入住时应按照MZ/T 039的要求开展老年人能力评估，评估可以分段、分次进行，对入住老年人开展老年护理需求评估。

7.3.3 评估结果应经老年人或相关第三方认可，并作为提供相应服务的依据。

7.4 制定计划

7.4.1 根据老年人体检报告、综合评估结果及实际需求，为老年人制定有针对性的服务计划。

7.4.2 服务计划应当根据每位老年人的护理等级和个人需求及时调整。

7.5 签订协议

根据服务计划与老年人或相关第三方签订服务协议，主要条款包括但不限于：

- 服务机构名称、法定代表人或主要负责人、联系方式；
- 老年人或相关第三方联系人姓名、住址、原工作单位、身份证明、联系方式；
- 当事人的权利和义务；
- 服务内容和方式；
- 服务费用的支付方式；
- 服务期限；
- 违约责任；
- 协议变更与解除；
- 意外伤害责任认定和争议解决方式；
- 当事人协商一致的其他内容。

7.6 建立档案

7.6.1 应将服务过程中形成的文件、记录、协议等进行汇总、分类和归档，并为老年人建立个人健康档案，档案资料包括但不限于：

- 医养结合服务协议；
- 入院评估报告；
- 病史、过敏史、家族病史；
- 体检报告；
- 服务计划；

- 各项医疗和养老护理服务记录；
- 阶段性老年人健康评估报告。

7.6.2 健康档案应一人一档，档案保存期限不少于服务协议期满五年。

7.7 提供服务

- 7.7.1 根据医养结合服务计划书内容，由专业人员按本文件第6章的要求为老年人提供医养结合服务。
- 7.7.2 及时跟进服务进展情况并记录入档。
- 7.7.3 服务过程中应根据老年人身体健康状况和服务需求，适时调整或变更服务计划。

7.8 服务期满

- 7.8.1 服务期满时，服务人员应当根据老年人的身体健康状况以及个人需求，确定是否需要为老年人继续提供服务。
- 7.8.2 如不再继续提供服务或因其他原因结束服务时，服务人员应当做好服务终结记录或安排好转诊工作交接，终止服务。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

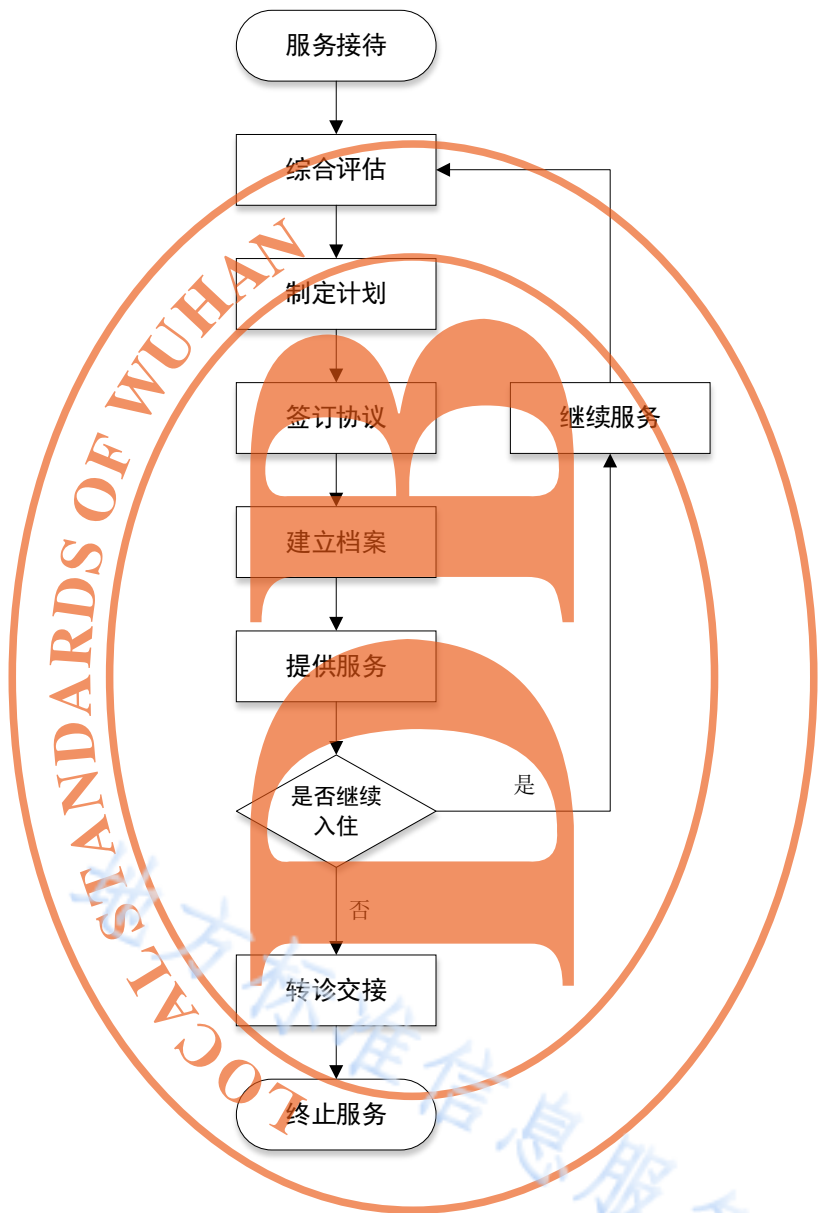
- 8.1.1 应建立内部服务满意度测评、服务质量监督与考核工作机制。
- 8.1.2 宜通过第三方评估机构开展服务满意度调查，采用服务质量问卷调查、群众意见反馈等方式收集服务质量意见反馈，建立服务质量外部监督评价制度，完善服务质量的外部评价。

8.2 服务改进

- 8.2.1 依据服务评价的结果，采取纠正预防措施，持续改进服务质量，完善服务评价与改进体系。
- 8.2.2 服务改进应遵循以下规则：
- 对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务给服务对象造成的不良影响；
 - 分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况；
 - 整理、归档和妥善保管相关资料。

附录 A
(资料性)
服务流程图

养老机构医养结合服务流程见图A. 1。



图A. 1 服务流程图

参 考 文 献

- [1] 《养老机构医务室基本标准（试行）》（国卫办医发〔2014〕57号）
 - [2] 《养老机构护理站基本标准（试行）》（国卫办医发〔2014〕57号）
 - [3] 《护理院基本标准（2011版）》（国卫办医发〔2014〕57号）
 - [4] 《康复医院基本标准（2012版）》（卫医政发〔2012〕17号）
 - [5] 《老年病医院基本标准》（鄂卫生计生通〔2014〕210号）
 - [6] 《医疗机构基本标准（试行）》（卫医发〔1994〕第30号）
 - [7] 《医院感染管理办法》（中华人民共和国卫生部令 第48号）
 - [8] 《医疗废物管理条例》（中华人民共和国国务院令 第380号）
 - [9] 《医疗废物分类目录》（卫医发〔2003〕287号）
 - [10] 《突发公共卫生事件应急条例》（中华人民共和国国务院令 第376号）
 - [11] 《医养结合机构服务指南（试行）》（国卫办老龄发〔2019〕24号）
 - [12] 《医养结合机构管理指南（试行）》（国卫办老龄发〔2020〕15号）
-

地方标准信息服务平台