

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB 33/T 2171—2018

医养结合机构基本服务规范

Basic service specification for medical and nursing institutions

2018-12-21 发布

2019-01-21 实施

浙江省市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 工作要求	4
4.1 基本要求	4
4.2 安全管理	4
4.3 制度建设	4
4.4 人员管理	4
4.5 设施设备	5
5 服务内容与要求	5
5.1 入住评估	5
5.2 入住协议	6
5.3 生活照料	6
5.4 医疗保健	6
5.5 康复服务	7
5.6 安宁疗护	7
5.7 转诊服务	7
6 服务质量评价与改进	7
6.1 评价主体	7
6.2 评价方式	8
6.3 服务质量改进	8
参考文献	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省卫生健康委员会提出并归口。

本标准起草单位：杭州医学院、浙江省标准化协会。

本标准主要起草人：张玲芝、张欢、周彩华、邬维娜、潘淑慧、贾纪刚、王颖、王显荣、周燕平。

医养结合机构基本服务规范

1 范围

本标准规定了医养结合机构基本服务的术语和定义、工作要求、服务内容与要求、服务质量评价与改进等内容。

本标准适用于医养结合机构的服务要求与评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 第一部分：通用符号
GB 15630	消防安全标志设置要求
GB/T 27306	食品安全管理体系 餐饮业要求
GB/T 35796	养老机构服务质量基本规范
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 008	老年人社会福利机构基本规范
MZ/T 032	养老机构安全管理
MZ/T 039	老年人能力评估
SB/T 10944	居家养老服务规范
WS 308	医疗机构消防安全管理
DB33/T 828.5	社会单位消防安全标准化建设指南 第5部分：医院、养老院、福利院、幼儿园

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医养结合机构 *medical and nursing institutions*

同址设立，兼具医疗卫生和养老服务资质和能力的医疗卫生机构或养老机构。

3.2

医养结合机构基本服务 *basic service for medical and nursing institutions*

以提高生活质量为目标，运用相应的场地、专业设施设备，由专业人员为老年人提供生活照料、医疗保健、康复服务、安宁疗护、转诊等医养服务。

4 工作要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 应具备企事业、民办非企业法人资格，并悬挂在醒目的地方。
- 4.1.2 应符合《养老机构管理办法》和MZ 008的规定。
- 4.1.3 应符合《医疗机构管理条例》和《医疗机构管理条例实施细则》的规定，并取得《医疗机构执业许可证》。
- 4.1.4 应公示执业证照、服务项目、收费标准、工作流程、服务承诺。
- 4.1.5 应建立养老服务人员、医护人员、管理人员及其相关协助人员联动工作机制。

4.2 安全管理

- 4.2.1 消防管理应符合WS 308和D33/T 828.5的要求。
- 4.2.2 卫生防疫管理应符合《突发公共卫生事件应急条例》的要求。
- 4.2.3 食品安全管理应符合GB/T 27306的要求。
- 4.2.4 提供基本服务全过程中各种事故防范、突发事件处理、过程监控等事项的管理，应符合MZ/T 032的要求。
- 4.2.5 医疗废物处置管理应按照《医疗废物管理条例》和《医疗废物分类目录》执行。

4.3 制度建设

- 4.3.1 建立工作人员招录、培训、考核、奖惩、辞退等管理制度，签订聘用合同或者劳动合同，并建有工作人员的人事档案。
- 4.3.2 建立服务规范，规定每个工作环节中的内容，将服务过程按步骤划分成各个工作环节，确定各类服务过程中的接口，不应留有空白或空缺。
- 4.3.3 建立财务管理制度，各类开支项目清楚，凭证、账簿符合财务规定。
- 4.3.4 建立入住老年人档案，应包括入住协议书、评估报告、健康检查资料、身份证复印件、户口簿复印件、老年人照片及法定监护人等与老年人有关的资料。机构应对入住老年人的个人资料予以保密。
- 4.3.5 建立交接班制度、查房制度、出入院评估制度及转诊制度。
- 4.3.6 建立投诉处理规范，明确服务投诉的处理程序。
- 4.3.7 建立消防安全、食品安全、卫生防疫等安全管理制度，有各类突发事件应急预案。
- 4.3.8 建立医疗保健服务的流程及保障医疗安全的具体措施，有国家制定或认可的医疗技术操作规范。
- 4.3.9 建立纠纷、院内感染爆发等重大事件报告制度。
- 4.3.10 严格执行基本医疗保险基金等资金使用的相关规定。

4.4 人员管理

- 4.4.1 工作人员在工作时间内应统一着装、佩证上岗。
- 4.4.2 服务人员应按相关规定持证上岗，并掌握相应的知识和技能。各类专业技术人员应建立专业技术档案，定期参加继续教育培训。
- 4.4.3 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。
- 4.4.4 医生、护士、康复治疗师、社工师等人员应持有国家认可的资格证书。
- 4.4.5 应选用经过培训的养老护理人员和医疗照护人员上岗。
- 4.4.6 工作人员应符合职业健康要求。
- 4.4.7 人员配备应符合已设立的养老机构和医疗机构的规定。

4.5 设施设备

4.5.1 公共区域

4.5.1.1 应配有与其服务范围相适应的场地规模，机构建筑及老年人居室符合 JGJ 450 的要求。

4.5.1.2 应充分考虑老年人活动需求建设无障碍设施，符合 GB 50763 的要求。

4.5.1.3 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 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。

4.5.2 医疗康复护理

4.5.2.1 医疗基本设备

4.5.2.1.1 应配置诊查床、听诊器、血压计、体温计、心电图机、观片灯、体重身高计、血糖仪、出诊箱、治疗推车、急救箱、供氧设备、电动吸引器或吸痰装置、气垫床或具有防治压疮功能的床垫、电冰箱、脉枕、针灸器具、火罐、必要的消毒灭菌设施、药品柜、档案柜、电脑及打印设备、电话等通讯设备、健康教育影像设备、呼叫装置、心脏除颤仪、便携式心电监护仪等。

4.5.2.1.2 宜配置呼吸机、X光机、B超、血尿分析仪、生化分析仪、气管插管设备、呼吸器、抢救车等。

4.5.2.2 康复治疗设备

宜配置与收治对象康复需求相适应的运动治疗、物理治疗和作业治疗、传统康复治疗设备，如电动站立床、肋木、肩梯、姿势矫正镜、复式墙拉力器、轮滑吊环训练器、中频治疗仪、针灸、火罐、中药煎药机等。

4.5.2.3 康复护理辅具

宜配置以下老年人康复辅具：

- 移动类辅具：四角拐、轮椅、助行器、楼梯爬升座椅、助力转移推车、移动式吊臂等；
- 卫浴类辅具：洗澡椅、洗澡床、安全抓杆等，安全抓杆应符合 GB 50763 的要求；
- 护理类辅具：护理床、家用吸氧机等；
- 环境调节类辅具：空气净化装置、湿度调节器等；
- 其它类辅具：功率自行车、平行杠、跑步机等。

5 服务内容与要求

5.1 入住评估

5.1.1 评估内容

基本资料、疾病史以及老年人能力，包括：

- 生活自理能力：包括完成进食、洗澡、修饰、穿衣、大小便控制、如厕、床椅转移、行走、上下楼梯等日常活动的基本动作和技巧，可使用国际通用的巴氏量表等评估工具；
- 精神状况：应包括认知、情感和意志行为各方面的信息，还应包括自伤、伤人等需要特别注意的心理和行为问题的信息，可使用精神卫生评定量表；
- 感知活动：应包括言语、视力、听力等沟通能力的信息，还应包括完成进食、个人卫生等日常功能活动的信息，应注明眼镜、助听器、拐杖等辅助器具的使用情况；
- 社会参与功能：应包括社会活动的参与程度、自身感受、社会支持和社会评价等情况，可使用

精神卫生评定量表；

——其他：对压疮、噎食、跌倒、走失和自杀等风险因素进行专项评估。

5.1.2 评估要求

5.1.2.1 入住时应进行老年人能力评估，评估可以分段、分次进行，可由不同的评估员完成，在二周内完成。

5.1.2.2 按照 MZ/T 039 要求进行老年人能力评估，作为分级服务的依据。

5.1.2.3 评估服务应由经培训合格的评估员完成，评估结果须由评估人员签字确认。

5.2 入住协议

应与入住老年人或者监护人签订具有法律效应的服务协议，符合 SB/T 10944 的要求。主要内容

包括：

- 服务机构的名称、住所、法定代表人或者主要负责人、联系方式；
- 老年人及监护人和老年人指定的经常联系人的姓名、住址、身份证明、联系方式；
- 护理级别；服务内容和方式；
- 费用及支付方式；
- 服务期限和地点；
- 当事人的权利和义务；
- 协议变更、解除与终止的条件；
- 违约责任；
- 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。

5.3 生活照料

5.3.1 内容主要包括老年人的饮食、起居、清洁、卫生等，可根据老年人的需求及医养结合机构的实际运营情况进行调整。

5.3.2 项目应符合 MZ 008 和 GB/T 35796 的要求。

5.4 医疗保健

5.4.1 建立健康档案。

5.4.2 提供医疗保健服务前应得到老年人或监护人的确认，并定期与老年人或监护人沟通，确保老年人医疗保健基本服务需求得到满足并有记录。

5.4.3 提供基本医疗服务：包括做好老年人常见病、多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防、院前急救和转诊工作。

5.4.4 提供老年医疗保健，维持或改善老年人身心状态，减轻病痛；为失能失智、行动不便等老年人提供人性化医疗保健服务。

5.4.5 定期开展健康教育，包括自我保健、自我护理、常见病、多发病的自我防治以及老年营养学等内容的学习活动。

5.4.6 根据入住老年人身体情况，按照膳食营养要求设计流食、半流、低糖、低脂、低盐等特殊需求营养餐谱。

5.4.7 定期查房巡诊，介护老人每日 1 次，介助老人每周 2 次。

5.4.8 常规健康体检每年不得少于 1 次。

5.5 康复服务

- 5.5.1 康复治疗内容应包括运动康复、物理康复、作业康复、传统中医康复等。
- 5.5.2 应根据入住老年人能力评估结果，对其实行分类管理，为有需要的老年人制定康复计划。
- 5.5.3 应与老年人或监护人确认需要提供康复治疗的内容。
- 5.5.4 对老年人异常生命体征、病情变化、特殊心理变化、重大社会家庭变化、服务范围的调整及时记录，保留提供服务的文件及书写记录。
- 5.5.5 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、技能训练等方面的康复治疗。
- 5.5.6 指导和协助老年人正确使用拐杖、步行器、支架、轮椅等助行器具。

5.6 安宁疗护

- 5.6.1 对临终老年人及其家属进行个性化安宁疗护，帮助其舒适、安详、有尊严离开人世，帮助家属顺利度过哀伤。
- 5.6.2 遵循自愿原则，撤除或不予可选择性的医疗措施，包括但不限于：呼吸机、心肺复苏等。
- 5.6.3 最大限度地满足临终老年人的基本生活需要，控制疼痛和各种不适症状。
- 5.6.4 应用沟通技巧建立信任关系，引导临终老年人和家属面对和接受疾病状况，通过死亡教育和生命回顾等方法，帮助其应对情绪反应，鼓励其和家属参与，尊重其做出决策，让其保持乐观顺应的态度。

5.7 转诊服务

5.7.1 转诊条件

- 5.7.1.1 符合医养结合机构内从养老区域转诊到医疗区域的情形包括但不限于：
 - 出现发热、疼痛、意识改变、精神症状等疾病急性期表现；
 - 出现原有胸闷、气促、乏力加重等疾病进展表现；
 - 血压、血糖等生理指标明显波动、控制不理想等。
- 5.7.1.2 符合从医养结合机构到院外转诊的情形包括但不限于：
 - 患有急危病症，医养结合机构难以处理；
 - 疾病治疗超出医养结合机构的核准科目；
 - 因技术、设备条件限制无法有效救治。
- 5.7.1.3 本次住院的治疗目的已经达到，患者病情趋于稳定，应从医疗机构转到养老机构。

5.7.2 转诊要求

- 5.7.2.1 遵循自愿原则，充分尊重老年人及其家属的意愿。
- 5.7.2.2 应与转诊医院建立高效、畅通的绿色通道，节约转诊时间。
- 5.7.2.3 应具备一定的抢救能力，在转诊过程中，能采取必要的抢救措施。

6 服务质量评价与改进

6.1 评价主体

- 服务质量评价主体包括：
- 服务机构；
 - 上级主管机构；

- 委托人；
- 第三方。

6.2 评价方式

意见征询（电话、信件、网络、问卷调查、访谈等）、实地考察。

6.3 服务质量改进

- 6.3.1 公开组织机构、服务内容及工作人员等基本信息并及时更新。
- 6.3.2 建立服务质量跟踪与投诉渠道，开通咨询电话或设立意见本，广泛收集反馈信息。
- 6.3.3 每年至少开展 1 次服务质量满意度调查。
- 6.3.4 根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国合同法》（中华人民共和国主席令第15号）
- [2] 《中华人民共和国侵权责任法》（中华人民共和国主席令第21号）
- [3] 《医疗机构管理条例》（中华人民共和国国务院令第149号）
- [4] 《医疗废物管理条例》（中华人民共和国国务院令第380号）
- [5] 《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）
- [6] 《医疗纠纷预防和处理条例》（中华人民共和国国务院令第701号）
- [7] 《医疗机构管理条例实施细则》（中华人民共和国卫生部令第35号）
- [8] 《养老机构管理办法》（中华人民共和国民政部令第49号）
- [9] 国务院办公厅转发卫生计生委等部门关于推进医疗卫生与养老服务相结合指导意见的通知（国办发〔2015〕84号）
- [10] 《医疗废物分类目录》（国卫医发〔2003〕287号）
- [11] 卫生部、国家中医药管理局关于印发《城市社区卫生服务中心、站基本标准》的通知（国卫医发〔2006〕240号）
- [12] 卫生部关于印发《康复医院基本标准（2012年版）》的通知（卫医政发〔2012〕17号）
- [13] 卫生部关于印发《护理院基本标准》的通知（国卫医政发〔2011〕21号）
- [14] 国家卫生计生委办公厅关于印发《养老机构医务室基本标准（试行）和养老机构护理站基本标准（试行）》的通知（国卫办医发〔2014〕57号）
- [15] 《安宁疗护实践指南（试行）》（国卫办医法〔2017〕5号）
- [16] 国家卫生计生委关于印发《安宁疗护中心基本标准和管理规范（试行）》的通知（国卫医发〔2017〕7号）
- [17] 国家卫生计生委办公厅关于养老机构内部设置医疗机构取消行政审批实行备案管理的通知（国卫办医发〔2017〕38号）
- [18] 国家卫生计生委关于印发《康复医疗中心、护理中心基本标准和管理规范（试行）》的通知（国卫医发〔2017〕51号）
- [19] 浙江省人民政府办公厅转发省卫生计生委等部门关于推进医疗卫生与养老服务相结合实施意见的通知（浙政办发〔2016〕148号）
-