

ICS 03.080
A 12

DB37

山 东 省 地 方 标 准

DB 37/T 2721—2015

医疗养老结合基本服务规范

2015-11-27 发布

2016-01-01 实施

山东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省民政厅归口。

本标准起草单位：山东省标准化研究院、潍坊鹤祥安养中心、烟台市老年福利服务中心、枣庄市市中区社会福利中心、青岛福山老年公寓、山东阳光佳苑养老产业有限公司。

本标准主要起草人：王建武、高鹏、原静、赵红红、曲发川。

医疗养老结合基本服务规范

1 范围

本标准规定了医疗养老结合服务的术语和定义、机构类型、机构设置的基本要求、服务内容、服务要求以及服务质量评价与监管等内容。

本标准适用于山东省内医疗养老结合服务机构的设置及其服务的规范与管理。

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，仅所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 29353 养老机构基本规范

SB/T 10944 居家养老服务规范

WS/T 431 护理分级

中华人民共和国原卫生部. 医疗机构基本标准（试行）. 1994.

中华人民共和国原卫生部. 护理院基本标准(2011版). 2011.

中华人民共和国原卫生部. 康复医院基本标准（2012版）. 2012.

中华人民共和国原卫生部. 医疗机构从业人员行为规范. 2012.

中华人民共和国民政部令第48号. 养老机构设立许可办法. 2013.

中华人民共和国民政部令第49号. 养老机构管理办法. 2013.

中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会办公厅. 养老机构医务室基本标准(试行). 2014.

中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会办公厅. 养老机构护理站基本标准(试行). 2014.

山东省原卫生厅. 山东省医疗机构管理条例实施办法. 1995.

山东省民政厅. 山东省养老服务机构服务质量规范（试行）. 2011.

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

3.1

医疗养老结合服务

指通过医疗资源与养老资源的整合，实现医疗服务和养老服务的有机融合，为老年人提供专业医疗服务和养老服务的活动。

4 医疗养老结合服务的类型

4.1 医疗资源和养老资源的结合方式包括养老机构内设医疗机构、医疗机构增设养老机构和社区居家养老与周边基层医疗卫生机构结合等类型。

- 4.2 养老机构内设医疗机构，包括自建和引入外部医疗机构两种方式。其中，床位数量为 200 张以下的可申请设立医务室或护理站，床位数量达到 200 张（含）以上的可申请设立护理院，有条件的可申请设立康复医院，不具备内设医疗机构能力的养老机构，可委托符合要求的外部医疗机构提供医疗服务。
- 4.3 医疗机构增设养老机构，包括通过医疗机构创办和增设的方式设立的养老机构。

5 养老机构内设医疗机构

5.1 基本要求

- 5.1.1 内设医疗机构应经相关卫生计生部门审查批准，取得《医疗机构执业许可证》。
- 5.1.2 委托医疗机构提供医疗服务的，应依托就近的综合医院或社区卫生服务机构托管医疗服务，确保服务的便捷性。
- 5.1.3 内设医疗机构登记后，符合医疗保险定点条件的，可到相应的人力资源社会保障部门申请医保定点资格；委托医疗机构提供医疗服务的，受托医疗机构应属于医保定点单位。
- 5.1.4 委托医疗机构提供医疗服务的，应与其签订委托协议或合同，明确相应的职责、权利和义务。
- 5.1.5 医护人员应持有相关部门颁发的职业资格证书，并符合相关国家规定和行业规范对执业资质和条件的要求。
- 5.1.6 内设医疗机构的医护人员应纳入卫生计生部门统一管理，在继续教育、技术准入和推荐评先评优等方面，应与其他医疗机构同等对待。

5.2 内设医务室或护理站

5.2.1 科室设置

应符合《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）》中对科室设置的要求。

5.2.2 人员配备

应符合《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）》中对人员配备的要求。

5.2.3 设施设备、药品配置

- 5.2.3.1 应符合《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）》中对设施设备的要求。
- 5.2.3.2 应配置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。
- 5.2.3.3 应配置老年人常见病、多发病、慢性病、突发病等疾病的常用及紧急救治的设备和药品。
- 5.2.3.4 应建立信息化健康服务与管理平台，实现对老年人的日常健康管理。

5.2.4 服务内容

- 5.2.4.1 养老服务项目和内容应符合 GB/T 29353-2012 第 8 章的要求。
- 5.2.4.2 内设医务室提供的医疗服务包括老年保健，一般常见病、多发病诊疗、护理，诊断明确的慢性病治疗，急诊救护等。
- 5.2.4.3 内设护理站提供常见病、多发病、慢性病的护理、康复指导、心理护理、根据医嘱进行处置、消毒隔离指导、健康教育等服务。

5.2.4.4 同时提供以下服务项目：

- 安排医师 24 小时轮流值班，为老年人随时提供出诊服务；
- 个性化诊疗服务，为失能失智、行动不便或病情严重的老年人提供个性化医疗护理、康复服务；
- 定期巡诊服务，安排医师到老年人居住房间提供病情排查和疾病诊疗等服务；
- 随访诊疗服务，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；
- 陪护就医服务，为老年人配备专人协助其完成内部全程就医；
- 其他与医务室功能、护理站功能相适应的服务。

5.2.5 服务要求

- 5.2.5.1 医疗服务人员行为规范应符合原卫生部发布的《医疗机构从业人员行为规范》的要求。
- 5.2.5.2 养老服务人员行为规范应符合国家法律法规和行业标准规范等相关文件的要求。
- 5.2.5.3 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。
- 5.2.5.4 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”，确保实现及时有效转诊。
- 5.2.5.5 应建立与医务室或护理站功能相适应的分级转诊制度、药品登记分发制度、健康教育与管理等各项服务规章制度，以及与制度相适应的人员岗位职责、操作规范、服务流程、管理要求等文件。
- 5.2.5.6 养老服务过程中应加强融入健康管理和教育理念，增强对医疗卫生服务的支撑。

5.3 内设护理院

5.3.1 科室设置

应符合《护理院基本标准（2011版）》中对科室设置的要求。

5.3.2 人员配备

应符合《护理院基本标准（2011版）》中的对人员配备的要求。

5.3.3 设施设备、药品配置

- 5.3.3.1 应符合《护理院基本标准（2011版）》中对设施设备的要求。
- 5.3.3.2 应配置与住院医疗服务相配套的其他设施设备。
- 5.3.3.3 应配置接送老年人就医专用的轮椅、担架、移动病床、救护车等转运工具及相应的保护装置。
- 5.3.3.4 应配置老年人常见病、多发病、慢性病、突发病等疾病的常用及紧急救治的设备和药品。
- 5.3.3.5 应建立信息化健康服务与管理平台，实现对老年人的日常健康管理。

5.3.4 服务内容

- 5.3.4.1 养老服务项目和内容应符合 GB/T 29353-2012 第 8 章的要求。
- 5.3.4.2 内设护理院为长期卧床患者、晚期姑息治疗患者、慢性病患者、生活不能自理的老年人以及其他需要长期护理服务的患者提供医疗护理、康复促进、临终关怀等服务。
- 5.3.4.3 同时提供以下服务项目：
 - 安排医师 24 小时轮流值班，为老年人随时提供出诊服务；
 - 个性化诊疗服务，为失能失智、行动不便或病情严重的老年人提供个性化医疗护理、康复服务；
 - 定期巡诊服务，安排医师定期到老年人居住房间提供病情排查和疾病诊疗等服务；
 - 随访诊疗服务，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；

- 陪护就医服务，为老年人配备专人协助其完成内部全程就医；
- 分级护理服务，根据 WS/T 431-2013 标准为老年人提供护理服务；
- 延续护理服务，为需要延续护理服务的老年人提供相应的专业医疗护理服务；
- 其他与护理院功能相适应的服务。

5.3.5 服务要求

- 5.3.5.1 医疗服务人员行为规范应符合原卫生部发布的《医疗机构从业人员行为规范》的要求。
- 5.3.5.2 养老服务人员行为规范应符合国家法律法规和行业标准规范等相关文件的要求。
- 5.3.5.3 应建立养老服务人员、医务人员、管理人员及相关协助人员联动工作机制。
- 5.3.5.4 应建立急诊、双向转诊工作机制，与周边大型综合或专科医疗机构建立急诊、双向转诊服务流程，开设急诊、转诊“绿色通道”，确保实现及时有效的诊疗。
- 5.3.5.5 应根据老年人日常住养和住院两种不同的需求，明确各自的管理路径和信息管理系统，确保“医”“养”互换时信息准确切换和管理路径及时调整。
- 5.3.5.6 应建立与护理院功能相适应的分级转诊制度、药品登记分发制度、健康教育与管理制度的、院内转科或转床工作制度、特殊医疗问题处理制度、出院前老年人健康评估制度等各项服务规章制度，以及相适应的人员岗位职责、操作规范、服务流程、管理要求等文件。

5.4 内设康复医院

5.4.1 科室设置

应符合原卫生部《康复医院基本标准（2012版）》中针对服务老年人而设立的要求。

5.4.2 人员配备

应符合《康复医院基本标准（2012版）》中对人员配备的要求。

5.4.3 设施设备配置

应符合《康复医院基本标准（2012版）》中针对服务老年人设置的设施设备的要求。

5.4.4 服务内容

- 5.4.4.1 养老服务项目和内容应符合 GB/T 29353-2012 第 8 章的要求。
- 5.4.4.2 同时提供以下服务项目：
 - 慢性病、功能障碍性疾病的预防、保健、康复治疗；
 - 专业医疗护理和康复训练；
 - 为失能失智等特殊病况老年人，提供个性化康复诊疗服务；
 - 康复早期介入；
 - 康复方案制定；
 - 老年人日常保健；
 - 健康知识教育；
 - 其他与康复医院功能相适应的服务。

5.4.5 服务要求

- 5.4.5.1 医疗服务人员行为规范应符合原卫生部发布的《医疗机构从业人员行为规范》的要求。
- 5.4.5.2 养老服务人员行为规范应符合国家法律法规和行业标准规范等相关文件的要求。

- 5.4.5.3 应符合国家制定或认可的诊疗指南和临床、护理技术操作规程。
- 5.4.5.4 应建立养老服务人员、医务人员、管理人员及相关协助人员联动工作机制。
- 5.4.5.5 应建立急诊、双向转诊工作机制，与周边大型综合或专科类医疗机构建立急诊、双向转诊服务流程，开设急诊、转诊“绿色通道”，确保实现及时有效的诊疗。
- 5.4.5.6 应根据老年人日常住养和住院两种不同的需求，明确各自的管理路径和信息管理系统，确保“医”“养”互换时信息准确切换和管理路径及时调整。
- 5.4.5.7 应建立与康复医院功能相适应的各项服务规章制度，人员岗位职责、操作规范、服务流程、管理要求等文件。

5.5 委托医疗机构提供医疗服务

5.5.1 人员配备

协议双方应符合相关国家规定和行业规范中对养老机构和医疗机构的人员配备的规定，满足提供养老服务和专业医疗服务的需求。

5.5.2 设施设备、药品配置

- 5.5.2.1 应配置电话、网络等及时通讯设施设备，为老年人提供医疗预约、急诊联络、服务咨询等服务。
- 5.5.2.2 应配置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，医疗机构应提供转诊服务需要的配套设施设备。
- 5.5.2.3 应配置老年人常见病、多发病、慢性病、突发病等疾病的常用及紧急救治的设备和药品。
- 5.5.2.4 应建立信息化健康服务与管理平台，实现对老年人的日常健康监督和管理。

5.5.3 服务内容

- 5.5.3.1 养老服务项目和内容应符合 GB/T 29353-2012 第 8 章的要求。
- 5.5.3.2 医疗服务包括疾病诊疗、全面检查、紧急救治、医疗护理、康复保健、临终关怀等，各项服务遵照相关国家法规和行业规范执行。
- 5.5.3.3 协议双方同时提供以下服务项目：
 - 定期巡诊服务，安排医师定期到老年人居住房间或养老机构提供病情排查和疾病诊疗等服务；
 - 随访诊疗服务，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；
 - 个性化诊疗服务，为失能失智、行动不便或病情严重的老年人提供个性化医疗护理、康复服务；
 - 陪护就医服务，为老年人配备专人协助其完成内部全程就医；
 - 分级护理服务，根据 WS/T 431-2013 为老年人提供护理服务；
 - 延续护理服务，为需要延续护理服务的老年人提供相应的专业医疗护理服务。
 - 其他相关的医疗或养老服务。

5.5.4 服务要求

- 5.5.5 应建立无缝对接工作机制，双边互设联络窗口，成立对接部门，组建专业医护人员和护理人员队伍，保持即时通讯，建立快速联动、优先服务的工作机制。
- 5.5.6 应建立急诊工作机制，受托医疗机构内开设绿色通道，建立病人有序流动的服务流程，确保病人实现及时有效治疗。
- 5.5.7 应建立双向转诊工作机制，实现上下级医疗机构间、综合与专科医疗机构间的转诊服务。
- 5.5.8 应建立医疗护理服务和养老服务转接评估机制，对出入院前后的老年人进行医疗护理、生活护

理评估，给出评估意见。

5.5.9 应建立老年人健康档案管理制度，全面监测、分析、评估老年人的健康数据，及时为有健康问题的老年人进行指导、咨询和危险因素干预，制定针对性的综合诊疗方案。

6 医疗机构增设养老机构

6.1 基本要求

6.1.1 应获得民政部门的设立许可，取得《养老机构设立许可证》，并依法登记。

6.1.2 养老服务人员应持有相关部门颁发的职业资格证书，并符合国家相关法规和行业规范中要求的资质和条件。

6.1.3 医疗机构应属于医保定点单位，可为老年人提供住院或门诊费用医保结算。

6.1.4 应根据老年人日常住养和住院两种不同的需求，明确各自的管理路径和信息管理系统，确保“医”“养”互换时信息准确切换和管理路径及时调整。

6.2 人员配备

应符合相关国家规定和行业规范中对医疗机构和养老机构的人员配备的规定，满足提供养老服务和专业医疗服务的需求。

6.3 设施设备配置

应符合相关国家法律法规和行业标准规范中对养老机构的设施设备配置的要求。

6.4 服务内容

6.4.1 养老服务项目和内容应符合 GB/T 29353-2012 第 8 章的要求。

6.4.2 医疗服务包括全面检查、疾病诊疗、紧急救治、医疗护理、康复保健、临终关怀等。

6.4.3 同时提供以下服务项目：

- 安排医师 24 小时轮流值班，为老年人随时提供出诊服务；
- 个性化诊疗服务，为失能失智、行动不便或病情严重的老年人提供个性化医疗护理、康复服务；
- 定期巡诊服务，安排医师定期到老年人居住房间提供病情排查和疾病诊疗等服务；
- 随诊诊疗服务，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；
- 陪护就医服务，为老年人配备专人，协助其完成内部全程就医；
- 分级护理服务，根据 WS/T 431-2013 为老年人提供护理服务；
- 延续护理服务，为需要延续护理服务的老年人提供相应的专业医疗护理服务。

6.5 服务要求

6.5.1 医疗服务人员行为规范应符合《医疗机构从业人员行为规范》的要求。

6.5.2 养老服务人员行为规范应符合国家法律法规和行业标准规范等相关文件的要求。

6.5.3 应设立老年人就医专业窗口服务，提供挂号、就诊、收费、取药、住院等快捷服务，并落实相关老年医疗服务优待政策。

6.5.4 建立老年人健康信息管理系统，与预约诊疗系统、分级诊疗系统、远程医疗系统等互联共享老年人健康信息，实现老年人健康资料的信息化管理。

6.5.5 应建立与提供养老服务相关的各项规章制度，人员岗位职责、操作规范、服务流程、管理要求等文件。

6.5.6 应建立应对常态危机和突发危机的医疗卫生应急体系，建立健全应急工作机制，合理配置医疗资源和养老资源，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。

7 社区居家养老与周边基层医疗卫生机构结合

7.1 基本要求

7.1.1 社区居家养老服务应依托社区各类服务平台与基层医疗卫生机构建立无缝对接，为社区居家养老提供医疗服务。

7.1.2 应优先与纳入医保定点的医疗卫生机构建立服务协议，保证符合规定的医疗费用能够报销。

7.1.3 老年人家庭与基层医疗卫生机构和医务人员应建立签约服务关系，明确医疗服务的服务内容、双方的职责、权利和义务。

7.2 人员配备

居家养老服务应符合相关国家规定和行业规范中对养老服务人员配备的要求，基层医疗卫生机构应根据协议要求满足提供居家养老巡护服务对医护人员的需求。

7.3 设施设备、药品配置

7.3.1 应保证为老年人家庭与医护人员及时取得联系，满足提供医疗预约、急诊联络、服务咨询等服务的通讯设备。

7.3.2 应保证及时提供满足老年人就医需要的配套设施设备和必备药品。

7.3.3 鼓励有条件的基层医疗卫生机构为医护人员进入家庭提供医疗服务出台相应的鼓励措施，创造良好的条件和环境。

7.4 服务内容

7.4.1 社区居家养老服务项目和内容应符合 SB/T 10944-2012 中第 5 章的要求。

7.4.2 基层医疗卫生机构应根据协议内容，提供定期体检、上门巡诊、家庭病床、社区护理、健康管理等基本服务项目。

7.5 服务要求

7.5.1 应建立无缝对接工作机制，根据协议基层医疗卫生机构组建专业医护人员队伍，保持即时通讯，建立快速联动的工作机制。

7.5.2 基层医疗卫生机构应树立为老年人优先服务的意识，根据协议要求为老年人就医开通“绿色通道”。

7.5.3 应建立定期巡诊工作机制，为老人提供体检、诊疗、健康咨询等服务。

7.5.4 应建立急诊、转诊服务工作机制，保证为老年人提供及时有效的就医服务。

7.5.5 应建立老年人健康档案管理制度，及时为有健康问题的老年人进行指导、咨询和危险因素干预，制定针对性的综合诊疗方案。

8 服务质量评价与监管

8.1 服务评价

8.1.1 应建立内部老年人服务满意度测评、机构内部服务质量自我监督与考核等工作机制，完善服务质量的自我评价。

8.1.2 应通过实施第三方机构社会化满意度评估、服务质量问卷调查、群众意见反馈和社会媒体监督以及聘用社会监督员实施监督检查等方式，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。

8.1.3 应按照《山东省养老服务机构服务质量规范（试行）》第8章的办法进行服务质量的自我评价与改进，完善服务质量的评价与改进体系。

8.2 服务监管

8.2.1 各级民政部门应按照《养老机构管理办法》第四章、第五章的要求对养老机构进行监督管理。

8.2.2 各级卫生计生部门应按照《山东省医疗机构管理条例实施办法》第八章的要求对医疗机构医疗执业活动进行监督管理。

8.2.3 各级人力资源社会保障部门应加强对医疗养老结合服务中医保定点单位的监管。

8.2.4 应加强各级民政部门、卫生计生部门、人力资源社会保障部门协同工作机制，定期召开联席会议，共同协商解决与医疗养老结合服务相关的事宜。
