

# DB12

天 津 市 地 方 标 准

DB12/T 880—2019

---

## 养老机构医疗养老结合基本服务规范

Basic service specification for integrated medical and elderly care in senior care organization

2019 - 03 - 25 发布

2019 - 05 - 01 实施

---

天津市市场监督管理委员会 发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规范起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市养老院、天津市民政局老年病医院。

本标准主要起草人：孙兆元、回金凯、兰莉、乔雪梅、王进。

# 养老机构医疗养老结合基本服务规范

## 1 范围

本标准规定了养老机构医疗养老结合服务的术语和定义、医疗养老结合服务机构的类型、养老机构医疗养老结合服务的服务内容及要求、服务质量评价。

本标准适用于养老机构内提供医疗养老结合服务的服务管理。

## 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 29353-2012 养老机构基本规范

MZ/T 039-2013 老年人能力评估

WS/T 311-2009 医院隔离技术规范

WS/T 367-2012 医疗机构消毒技术规范

WS/T 431-2013 护理分级

DB12/T 526-2014 养老机构服务规范

医院感染管理办法 卫生部令第48号

医疗机构基本标准（试行） 卫医发（1994）第30号

护理院基本标准 卫医政发[2011]21号

养老机构医务室基本标准（试行） 国卫办医发[2014]57号

常用康复治疗技术操作规范 卫办医政发[2012]51号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**医疗养老结合服务** *integrated medical and elderly care service*

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 机构类型

### 4.1 内设医疗机构的养老机构

医疗养老结合服务中的医疗服务由养老机构内设医疗机构提供，养老机构内设医疗机构包括医务室、综合门诊部、护理院、医院（一、二级综合医院，老年病医院、康复医院）等。

### 4.2 与外部医疗机构签约的养老机构

医疗养老结合服务中的医疗服务由院外有相应医疗资质的医疗机构提供,签约医疗机构包括综合门诊部、医院(一、二级综合医院,老年病医院、康复医院)等。

## 5 服务内容及要求

### 5.1 内设医疗机构的养老机构

#### 5.1.1 基本要求

- 5.1.1.1 内设医疗机构应经相关部门审核批准或备案,取得《医疗机构执业许可证》。
- 5.1.1.2 内设医疗机构登记后,符合医疗保险定点条件的,可到相应的医疗保障局申请医保定点资格。
- 5.1.1.3 医护人员应持有相关部门颁发的执业资格证书,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。
- 5.1.1.4 内设医疗机构的医护人员应纳入卫生部门统一管理,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。
- 5.1.1.5 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。
- 5.1.1.6 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。
- 5.1.1.7 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。
- 5.1.1.8 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。
- 5.1.1.9 应配置老年人常见病、多发病、慢性病、突发疾病等常用及紧急救治的设备和药品。
- 5.1.1.10 宜配备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。

#### 5.1.2 内设医务室、内设综合门诊部

##### 5.1.2.1 科室设置、人员配备、设施设备要求

- 5.1.2.1.1 内设医务室应符合《养老机构医务室基本标准(试行)》中对科室设置、人员配备、设施设备等的要求。
- 5.1.2.1.2 内设综合门诊部应符合《医疗机构基本标准(试行)》中对综合门诊部科室设置、人员配备、设施设备等的要求。

##### 5.1.2.2 服务内容

具体服务内容如下:

- a) 养老服务项目和内容应符合 GB/T 29353-2012 第 8 章的要求;
- b) 医疗服务包括老年预防保健,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;
- c) 应为老年人建立健康档案,进行健康状况及老年人能力评估;
- d) 医师定期到老年人房间提供病情排查和疾病诊疗等巡诊服务;
- e) 为老年人提供传染病预防、慢性病管理、健康教育等服务;
- f) 规范管理老年人的药物使用;
- g) 为老年人提供临终关怀服务;
- h) 协助老年人完成内部就医服务;
- i) 协助家属办理转诊转院,紧急送医服务。

##### 5.1.2.3 服务要求

具体服务要求如下：

- a) 应建立老年人健康评估、健康档案管理、医师值班及巡诊工作、药品安全管理、紧急送医管理、健康教育管理、临终关怀工作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；
- b) 应安排医师 24 小时值班或待诊；
- c) 应有医疗服务告知流程；
- d) 应按照国家制定或认可的诊疗指南和临床、护理操作技术规范提供诊疗服务；
- e) 应有老年人健康问题处理记录及巡诊后医嘱的处理记录；
- f) 应定期组织老年人进行健康体检，并及时记录体检结果；
- g) 应设置健康教育宣传栏，定期开展健康知识讲座及健康咨询；
- h) 紧急送医前进行必要的检查评估和提供必要的急救措施，并有记录；
- i) 应建立协助转出转入医疗机构的管理规范，与周边大型综合或专科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。

### 5.1.3 内设护理院

#### 5.1.3.1 科室设置、人员配备、设施设备（药品配置）要求

应符合《护理院基本标准》中对科室设置、人员配备、设施设备的基本要求；

#### 5.1.3.2 服务内容

具体服务内容如下：

- a) 养老服务项目和内容应符合 GB/T 29353-2012 第 8 章的要求；
- b) 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照护服务的患者提供医疗护理、康复促进、临终关怀等服务；
- c) 应为老年人建立健康档案，进行健康状况及老年人能力评估；
- d) 医师定期到老年人房间提供病情排查和疾病诊疗等巡诊服务；
- e) 应定期组织老年人进行健康体检，并及时记录体检结果；
- f) 应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；
- g) 为老年人提供传染病预防、慢性病管理、健康教育等服务；
- h) 应为有需要的老年人提供个性化康复服务；
- i) 规范管理老年人的药物使用；
- j) 应为老年人提供消毒隔离、医院感染防控等服务；
- k) 为老年人提供临终关怀服务；
- l) 协助老年人完成内部就医服务；
- m) 协助家属办理转诊转院，紧急送医服务。

#### 5.1.3.3 服务要求

具体服务要求如下：

- a) 应建立老年人健康评估、健康档案管理、药品安全管理、康复治疗、心理健康管理、紧急救治、医院感染防控、健康教育管理、紧急送医管理、临终关怀工作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；
- b) 应有老年人护理计划制定与修订规程，及相关记录；
- c) 应安排医师、护士 24 小时值班；

- d) 应有医疗服务告知流程;
- e) 应按照国家制定或认可的诊疗指南和临床、护理操作技术规范提供诊疗服务;
- f) 应有老年人健康问题处理记录及巡诊后医嘱的处理记录;
- g) 应设置健康教育宣传栏, 定期开展健康知识讲座及健康咨询;
- h) 康复服务操作要求应符合《常用康复治疗技术操作规范》;
- i) 应按照 WS/T 367-2012、WS/T 311-2009 的规定提供消毒隔离服务;
- j) 医院感染预防与控制应符合《医院感染管理办法》的要求;
- k) 应给予临终老年人全面照料, 对老年人进行心理疏导, 采用专业的手段, 帮助老年人减轻痛苦;
- l) 紧急送医前进行必要的检查评估和提供必要的急救措施, 并有记录;
- m) 应建立协助转出转入医疗机构的管理规范, 与周边大型综合或专科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。

#### 5.1.4 内设医院（一、二级综合医院，老年病医院、康复医院）

##### 5.1.4.1 科室设置、人员配备、设施设备要求

应符合《医疗机构基本标准（试行）》中对一、二级综合医院、老年病医院、康复医院科室设置、人员配备、设施设备的基本要求。

##### 5.1.4.2 服务内容

具体服务内容如下:

- a) 养老服务项目和内容应符合 GB/T 29353-2012 第 8 章的要求;
- b) 应为老年人建立健康档案, 进行健康状况及老年人能力评估;
- c) 医师定期到老年人房间提供病情排查和疾病诊疗等巡诊服务;
- d) 应定期组织老年人进行健康体检, 并及时记录体检结果;
- e) 应根据 WS/T 431-2013 标准为老年人提供分级护理服务;
- f) 应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;
- g) 为老年人提供传染病预防、慢性病管理、健康教育等服务;
- h) 应为有需要的老年人提供个性化康复服务;
- i) 规范管理老年人的药物使用;
- j) 应为老年人提供消毒隔离、医院感染防控等服务;
- k) 对需要门诊及住院服务的老年人, 应按照国家诊疗规程提供门诊、住院医疗服务;
- l) 宜提供适合老年人的其他特色医疗服务;
- m) 宜提供远程医疗服务;
- n) 为老年人提供临终关怀服务;
- o) 协助老年人完成内部就医服务;
- p) 协助家属办理转诊转院, 紧急送医服务。

##### 5.1.4.3 服务要求

具体服务要求如下:

- a) 应建立老年人健康评估、健康档案管理、医师值班及巡诊工作、分级护理、药品安全管理、康复治疗、心理健康管理、医院感染防控、健康教育管理、紧急送医管理、临终关怀工作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;
- b) 应有老年人护理计划制定与修订规程, 及相关记录;

- c) 应安排医师、护士 24 小时值班；
- d) 应有医疗服务告知流程；
- e) 应按照国家制定或认可的诊疗指南和临床、护理操作技术规范提供诊疗服务；
- f) 应有老年人健康问题处理记录及巡诊后医嘱的处理记录；
- g) 应设置健康教育宣传栏，定期开展健康知识讲座及健康咨询；
- h) 康复服务操作要求应符合《常用康复治疗技术操作规范》；
- i) 应按照 WS/T 367-2012、WS/T 311-2009 的规定提供消毒隔离服务；
- j) 医院感染预防与控制应符合《医院感染管理办法》的要求；
- k) 应建立老年人门诊或入院治疗的工作机制及相应的流程、人员职责等；
- l) 宜建立各种特色医疗服务及远程医疗服务工作制度，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；
- m) 应给予临终老年人全面照料，对老年人进行心理疏导，采用专业的手段，帮助老年人减轻痛苦；
- n) 紧急送医前进行必要的检查评估和提供必要的急救措施，并有记录；
- o) 应建立协助转出转入医疗机构的管理规范，与周边大型综合或专科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 与外部医疗机构签约的养老机构

### 5.2.1 基本要求

- 5.2.1.1 养老机构与外部医疗机构签署合作协议，由签约的外部医疗机构提供医疗服务，并明确相应的职责、权利和义务。
- 5.2.1.2 宜就近选择医保定点医疗机构进行签约，确保服务的便捷性。

### 5.2.2 设施设备，药品配置

- 5.2.2.1 应配置符合标准的医疗用房。
- 5.2.2.2 应配置电话、网络等即时通讯设施设备，为老年人提供医疗预约、急诊联络、服务咨询等服务。
- 5.2.2.3 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。
- 5.2.2.4 应配置老年人常见病、多发病、慢性病、突发疾病等常用及紧急救治的设备和药品。
- 5.2.2.5 宜配备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。

### 5.2.3 服务内容

- 5.2.3.1 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、健康教育、临终关怀等，各项服务遵照相关国家法规和行业规范执行。
- 5.2.3.2 签约医疗机构是综合门诊部的，具体服务内容应符合 5.1.2.2 相关要求。
- 5.2.3.3 签约医疗机构是综合医院的，具体服务内容应符合 5.1.4.2 相关要求。

### 5.2.4 服务要求

- 5.2.4.1 签约医疗机构是综合门诊部的，具体服务要求应符合 5.1.2.3 相关要求。
- 5.2.4.2 签约医疗机构是综合医院的，具体服务要求应符合 5.1.4.3 相关要求。
- 5.2.4.3 应建立无缝对接工作机制及流程，双边共建联络平台，成立对接联络部门，保持即时通讯，建立快速联动、优先服务的工作机制。

- 5.2.4.4 应建立急诊工作机制，签约医疗机构开设绿色通道，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。
- 5.2.4.5 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。
- 5.2.4.6 应建立医疗护理服务和养老服务转接评估机制，在老年人出入院前后进行老年人能力评估、健康状况及风险评估，给出综合评估意见。

## 6 服务质量评价

- 6.1 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。
  - 6.2 应按照 DB12/T 526-2014 第 9 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。
-