

# 关于印发医养结合机构管理指南（试行）的通知

国卫办老龄发〔2020〕15号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委、民政厅（局）、中医药管理局：

为提高我国医养结合机构管理水平，国家卫生健康委、民政部、国家中医药管理局组织制定了《医养结合机构管理指南（试行）》（可从国家卫生健康委网站下载）。现印发给你们，请参照执行。

国家卫生健康委办公厅

民政部办公厅

国家中医药管理局办公室

2020年9月27日

## 医养结合机构管理指南（试行）

### 一、总则

为适应我国医养结合机构发展需要，加强机构内部管理，提升管理质量和水平，遵循全面性、科学性、规范性、时效性和实用性的原则，特制定本指南。

本指南适用于各种类型的医养结合机构。医养结合机构是指兼具医疗卫生资质和养老服务能力的医疗机构或养老机构。医养结合机构主要为入住机构的老年人提供生活照护、医疗、护理、康复、安宁疗护、心理精神支持等服务。

本指南对医养结合机构管理内容和管理要求作出了规范。医养结合机构管理应当以老年人健康为中心，根据机构资质和服务能力，充分发挥信息技术的支撑和引领作用，为机构内老年人提供医疗、养老等服务并进行科学、规范管理，满足老年人健康养老服务需求，保障老年人合法权益。

### 二、基本要求

#### （一）机构设置要求。

1.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，并在民政部门进行养老机构备案。

2.提供膳食服务的医养结合机构应当取得食品经营许可证。

#### （二）机构科室设置、设施设备配备等要求。

1.医养结合机构中的医疗机构，其科室设置、人员配备、设施设备配备、药品配备、信息化建设应当根据医疗机构的类型，相应地符合《医疗机构基本标准（试行）》《康复医院基本标准（2012版）》《护理院基本标准（2011版）》《护理中心基本标准（试行）》《康复医疗中心基本标准（试行）》《安宁疗护中心基本标准（试行）》《养老机构医务室基本标准（试行）》《养老机构护理站基本标准（试行）》

《诊所基本标准》《中医诊所基本标准》《中医（综合）诊所基本标准》等各级各类医疗机构基本标准的要求。

2.医养结合机构中的养老机构，应当符合《养老机构管理办法》要求，在设施设备配备方面适用《养老机构基本规范》（GB/T29353）、《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796）、《养老机构服务安全基本规范》（GB38600）、《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ450）等国家和行业标准的要求，提供康复服务的医养结合机构应当配备老年人常用的康复辅助器具。

### 三、养老服务管理

（一）养老服务管理制度。养老服务包括生活照护、基础照护、康复服务、心理支持、照护评估等服务。养老机构一线照护人员应当按照《养老护理员国家职业技能标准（2019年版）》有关工作内容和技能要求，为老年人提供养老服务。

1. 生活照护服务包括但不限于：鼓励老年人自行完成或协助老年人完成清洁、穿脱衣物、饮食、排泄、睡眠等行为；维护老年人生活环境清洁，对环境及常用物品进行清洁消毒、进行垃圾分类和处理；为失智老年人提供生活照护，协助观察失智老年人的异常行为。

2. 基础照护服务包括但不限于：为老年人进行体征观测、护理协助、风险应对；协助老年人口服或外用药物并观察记录用药反应；对环境及物品进行消毒或清洁、预防老年人常见传染病；为失智老年人提供安全的生活环境并制定应对措施；对临终老年人家属提供心理慰藉及哀伤应对、协助老年人家属处理后事。

3. 康复服务包括但不限于：协助老年人进行体位转换、功能促进、认知训练；对老年人进行康复评估；示范、指导老年人开展康乐活动；应用音乐、园艺、益智类游戏等活动照护失智老年人。

4. 心理支持包括但不限于：为老年人提供精神慰藉、心理辅导；与老年人及家属及时沟通。

5. 照护评估包括但不限于：对老年人进行能力评估、对适老环境进行评估、对老年人康复辅具使用需求进行评估。

## （二）养老服务质量管理。

1.养老服务适用于《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796）等标准规范，并按要求进行质量控制。

2.养老机构的服务安全管理应当符合《养老机构服务安全基本规范》（GB38600）要求。

3.不同等级养老机构的运营管理、服务提供、评价改进等适用于《养老机构等级划分与评定》（GB/T37276）。

## 四、医疗服务管理

### （一）医疗质量管理。

1.应当按照《基本医疗卫生与健康促进法》《医疗机构管理条例》《医疗质量管理办法》等法规的要求，加强医疗服务管理，规范医疗服务行为。

2.应当按有关规定成立医疗质量管理专门部门或工作小组，或指定专（兼）职人员负责医疗质量具体管理工作。

3.遵循相关临床诊疗指南、临床技术操作规范、行业标准和临床路径等有关要求开展诊疗工作，严格遵守医疗质量安全核心制度。

4.完善医疗安全管理相关工作制度、应急预案和工作流程，加强医疗质量重点部门和关键环节的安全与风险管理，提高医疗安全意识，落实机构内老年人安全目标。

5.建立符合医疗机构质量管理要求的质量目标,落实医疗服务有关安全保证、质量可控的各项要求。定期对机构内医疗质量进行监测、预警、分析、考核、评估并持续改进。

## (二) 医疗护理服务管理。

1.应当开展老年医疗护理需求评估工作,建立护理评估制度和流程。具体评估工作参照《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)执行。

2.应当按照《基础护理工作规范》《常用临床护理技术服务规范》《中医护理常规技术操作规程》等国家发布或认可的诊疗技术规范和操作规程的有关要求开展相关工作,建立分级护理管理制度,制定合理、规范的诊疗护理服务流程,建立护理目标管理责任制,制定护理管理目标。

3.应当加强护理质量管理,参照《老年护理实践指南(试行)》制定并实施护理相关工作制度、技术规范和指南,加强护理人员队伍培训、考核和服务改进,持续改善护理质量。

## (三) 医疗康复服务管理。

1.开展康复服务的医养结合机构,应当根据机构规模和老年人需求状况,配备相应的设施设备,并严格执行康复的各项规章制度、人员职责和技术操作规范。独立设置的康复医疗中心应当按照《康复医疗中心管理规范(试行)》进行管理。

2.开展康复服务的机构,应当按需评定老年人身心状况、日常生活活动能力和社会功能,制定并实施康复服务质量评价标准、效果评价流程及风险防控预案。

3.开展康复辅具适配服务的机构,应当建立康复辅具管理制度,明确本机构配置的康复辅具目录,专人管理,做好定期检查、维修及相关记录,并指导老年人科学使用辅具。

#### （四）安宁疗护服务管理。

1.开展安宁疗护服务的医养结合机构，应当参照国家及当地关于安宁疗护相关工作管理要求建立相关制度，配备专职人员。

2.应当加强安宁疗护服务质量管理，参照《安宁疗护实践指南（试行）》制定并实施相关工作制度、技术规范和服务指南；加强专业技术人员培训、考核和服务改进，持续改善服务质量。

3.建立良好的与老年人及家属沟通机制，加强与老年人及家属的积极沟通，注重人文关怀，维护老年人合法权益和生命尊严，保护老年人及家属的隐私。应当尊重老年人的宗教信仰或少数民族风俗习惯。

#### （五）感染防控管理。

1.应当按照《医院感染管理办法》《中医医疗技术相关性感染预防与控制指南（试行）》及医院感染控制和消毒行业标准，加强机构内感染预防与控制工作，制定并落实相关规章制度和工作规范，科学设置工作流程，做到布局合理、分区明确、洁污分开、标识清楚，有效预防和控制院内感染。

2.定期对机构工作人员进行培训，使其掌握有关预防和控制院内感染的消毒隔离知识，并在工作中正确运用，提高预防和控制院内感染的意识和能力。

3.建立机构院内感染管理责任制，明确责任部门及人员，建立有效的机构院内感染监测制度，及时发现机构院内感染病例和感染暴发，采取积极有效措施，并按要求及时上报。

4.应当按照《医疗废物管理条例》《医疗卫生机构医疗废物管理办法》，制定并落实医疗废物管理的规章制度、工作流程，按规定做好医疗废物分类收集、运送与暂时贮存及人员培训、职业安全防护等工作。

## （六）传染病管理。

1.应当按照《传染病防治法》等相关法律法规，建立传染病管理制度，根据传染病的流行季节、周期和流行趋势做好传染病的预检分诊、诊断转诊等工作。

2.建立突发公共卫生事件和传染病疫情监测信息报告制度，明确责任部门和人员，承担传染病疫情报告、传染病预防控制等工作。应当建立健全常态化传染病疫情防控机制，有条件的机构可设置医学观察隔离场所，只对机构内部提供服务。发现传染病确诊病人或疑似病人时，应当按照属地管理原则，在规定时间内向所在地县级疾病预防控制机构报告。

3.应当严格执行相关管理制度、操作规范，防止传染病的医源性感染和院内感染。

4.传染病疫情发生时，应当在当地卫生健康行政部门的领导下，开展传染病防治和疫情防控等工作。具备救治能力的，可对确诊病人或疑似病人提供医疗救治工作。不具备救治能力的，应当立即上报、转诊，并做好记录。疫情期间，养老区域应当建立外部探访管理制度，加强人员出入管理，预防机构外部输入性感染，必要时可采取封闭管理措施。

## （七）用药管理。

1.应当进行多重用药安全评估，参照药品说明书，根据老年患者具体情况制定个体化给药方案。遵循有关药物临床应用指导原则、临床诊疗指南和药品说明书等合理使用药物，尊重患者对药品使用的知情权。

2.建立日常给药管理制度，包括医嘱确认和审核要求、药品核对和清点流程及要求、抗菌药物分级管理要求、药物存放与摆放流程及要求、每日药品发放流程及要求、药物发放及服用记录等；针对自我给药的老年人，建立协助其定期检查药物供应、储存、有效期等。

3.应当向老年人及家属明确说明所用药物的储存方式、给药流程和注意事项，指导老年人在正确的时间、通过正确的途径合理使用药物，告知可能出现的不良反应，出现药物不良反应时应当及时观察及处理。

#### (八) 病历管理。

1.应当按照《医疗机构管理条例》《医疗机构病历管理规定》《病历书写基本规范》《中医病历书写基本规范》等法规，建立患者登记及病历管理制度，病历书写及管理应当符合卫生健康行政部门有关规定。

2.应当严格病历管理，任何人不得随意涂改病历，严禁伪造、隐匿、销毁、抢夺、窃取病历。

3.除为患者提供诊疗服务的医务人员，以及经卫生健康行政部门或者医疗机构授权的负责病案管理、医疗管理的部门或者人员外，其他任何机构和个人不得擅自查阅患者病历。患者本人或其委托代理人向医疗机构提交复制或者查阅病历资料的申请并提供有关证明材料后，医疗机构应当依照规定提供病历复制或者查阅服务。

4.机构内老年人在医疗床位和养老床位之间转换及老年人外出就诊住院均应当有记录及资料可查，相关病历应当妥善保存。

### 五、医养服务衔接管理

#### (一) 服务有效衔接。

1.医养结合机构应当建立医务人员、医疗护理员、养老护理员、管理人员、志愿服务等人员联动的工作机制。

2.应当开展健康教育、保健咨询、疾病预防和慢性病管理，为老年人开展健康体检并建立健康档案。

3.建立入住老年人日常巡查制度。医务人员应当定期查房，及时掌握入住老年人的健康状况。医疗护理员、养老护理员等应当每日对服务老年人巡查，准确掌握服务对象的具体情况，发现问题及时报告、处理。机构管理人员应当定期巡查听取意见建议，及时改进管理和服务。

4.医养结合机构内医疗机构应当严格执行出入院标准，入住养老床位的老年人在疾病符合入院指征的情况下方可转入医疗床位，其他情况应当按门诊就诊，不可转入医疗床位。入住医疗床位的老年人，病情符合出院指征应当立即转回养老床位。

5.应当建立老年人危急重症的抢救与转诊制度，制订相关预案，服务人员及时识别病情危重状态，确保急危重患者及时救治和转院。可与上级或签约医疗机构建立转诊绿色通道，遇有需要急救情况及时转至相关医疗机构。

6.对于纳入城乡基本医疗保险定点范围的医养结合机构中的医疗机构，其入住参保老年人的符合条件的疾病诊治、医疗护理、医疗康复等医疗卫生服务费用纳入基本医疗保险支付范围。生活照护等养老服务费用不得使用基本医疗保险基金支付。实行长期护理保险制度的地区，失能老年人长期护理费用由长期护理保险按规定支付。

7.鼓励有条件的医养结合机构开展延伸服务，为周边社区或小型养老机构的老年人提供上门医疗卫生和养老服务，服务内容和要求需符合相关部门管理规定。

## （二）信息化管理。

1.应当按要求登录全国医养结合管理信息系统，以及全国养老服务系统“养老服务机构统计”板块“医养结合”专栏，及时填报医养结合相关服务信息及数据。

2.有条件的机构可依托区域全民健康信息平台建立老年人电子健康档案，根据老年人日常住养和住院医疗两种不同的需求，明确各自的管理路径，按照《医院

信息平台应用功能指引》《医院信息化建设应用技术指引》等要求建立信息系统，确保“医”“养”互换时信息准确切换并及时更新。可建立老年人健康信息管理系统，实现老年人门诊、急诊、住院病历、日常巡查记录、养老服务记录等资料的信息化管理及信息共享、业务协同和综合管理等功能，同时注意保护老年人个人隐私不被泄露。

3.有条件的医疗机构可按照《全国医院信息化建设标准与规范》《全国基层医疗卫生机构信息化建设标准与规范》等要求，加强基于电子病历的医院信息平台建设，还可以建立预约诊疗系统、分级诊疗系统、远程医疗系统等互联共享老年人健康信息。

4.充分利用信息化手段开展服务质量管理与控制，不断完善相关制度。

## 六、运营管理

### （一）人力资源管理。

1.应当建立健全人力资源管理相关制度，安排专人负责人力资源管理工作。根据机构类型和相关规定进行部门设置和人员安排，根据老年人健康和养老服务需求合理设置工作和服务人员配比。

2.明确人员资质要求。机构主要负责人应当具有丰富的机构运营管理经验，有较强的组织领导、沟通协调、经营管理、应急处理能力。负责医疗卫生服务和养老服务的负责人应当具备相关专业知识和技能，熟悉分管业务和管理流程。医务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。医疗护理员、养老护理员、老年人能力评估师应当经相关培训合格后上岗。康复治疗师、心理咨询师、营养师、社会工作者等相关人员应当持有相关部门颁发的资格或资质证书。餐饮服务人员上岗前应当进行包含常见传染

病的健康体检和卫生知识培训，取得健康合格证，上岗后每年进行1次上述健康体检。

3.应当按照相关行业标准和规范建立人员培训和考核管理制度。制定并落实工作人员岗前培训和在岗培训计划，加强职业道德教育，使工作人员具备与本职工作相关的专业知识，落实相关管理制度和工作规范。

4.应当建立各类专业技术人员专业技术培训档案，定期组织参加继续教育培训。

## （二）财务管理。

1.应当建立健全各项财务制度、资产管理制度、作业流程，明确财务各岗位工作职责。

2.执行国家的财务会计制度，依法纳税，完善财务组织架构，规范财务职能。

## （三）行政办公管理。

1.应当按照办公室行政管理制度执行相关考勤管理、印信使用、物品管理、合同管理等制度。

2.应当建立服务信息管理制度，在机构内醒目位置公布服务管理信息，包括但不限于：服务资质、服务管理部门设置、服务管理专业技术人员资质、主要服务项目及流程、收费标准。

## （四）后勤管理。

1.应当建立维修检修管理制度，设施设备定期检测维护，建立设施设备维护流程规范以及应急预案。

2.应当制定环境管理方案并严格执行，做好垃圾、污水、绿化以及卫生保洁管理。做好废弃物监测管理工作，并做好记录。

3.配备厨房、洗衣房、垃圾处理场所（存放点）等服务运营需要的后勤保障设施设备，严格按照相关管理规范操作。

4.遵循《公益事业捐赠法》及相关要求，如收到捐赠物品或现金，应当做好捐赠物品及现金登记、分配及管理。

#### （五）档案管理。

1.应当做好各类文件、档案、资料的收发、整理、立卷、保管、存档等工作，建立保密机制，各类资料保存完整，及时分类归档。

2.医疗档案资料保存及期限根据国家相关规定执行。

（六）外包服务管理。对于有外包服务的医养结合机构，应当建立外包服务监督管理机制，对于本机构委托第三方服务的项目应当核实其服务资质，按规定签订外包合同，并加强监督，以确保服务质量。

#### （七）签约及投诉管理。

1.机构应当按照相关要求对入住机构老年人进行入院体检，开展相关评估，签订服务协议，明确违约责任、意外伤害责任认定和争议解决方式。

2.在服务过程中，医务人员及服务人员应当将老年人的身体状况、病情、医疗措施、服务内容及风险等如实告知老年人及家属，视情况签订知情同意书。

3.老年人如需进行手术、特殊检查或特殊治疗时，医务人员应当取得老年人或其家属同意。鼓励有条件的医疗机构按照法律规范和有关规定为医务人员建立补充保险，购买医疗责任险，鼓励养老机构购买综合责任保险，鼓励入住养老机构的老年人投保意外伤害险，保障老年人人身安全。

4.应当建立投诉处理规范，明确服务投诉的处理流程，确保投诉得到及时、准确、合理的解决，提升服务质量。

5.若发生医疗损害或纠纷,由医疗卫生机构按照《医疗纠纷预防和处理条例》等相关法律、法规规定处理。发生养老服务纠纷,按照民政部等有关部门关于规范养老机构服务行为、做好服务纠纷处理工作的要求处理。

(八) 收费管理。医疗服务和养老服务应当按照有关规定收取费用,公示收费项目、标准、服务内容等信息,确保老年人的知情权、选择权。收取费用时应当提供费用清单并出具收据。

## 七、安全管理

安全管理制度应当包括但不限于:安全责任制度、安全教育制度、安全操作规范或规程、安全检查制度、事故处理与报告制度、突发事件应急预案等。医养结合机构要严格落实消防安全责任和各项安全制度,应当明确安全管理部门及人员的职责、权限、工作内容、工作流程,建立健全岗位操作规范,实行安全管理责任制。

### (一) 突发事件应急管理。

1.突发事件类型包括但不限于:火灾,公共卫生事件,自然灾害,老年人自伤、跌倒、噎食、窒息、误吸、坠床、走失、烫伤等。

2.应当明确机构内部应急管理责任人及相关人员,制定应急预案,内容包括但不限于:突发事件类型、职责分工、处置原则、处理流程、工作要求等。

3.发生重大突发事件,应当按要求及时向主管部门和地方应急管理部门报告。发生疫情,应当按要求及时向机构属地疾病预防控制机构和上级主管部门报告。

4.制定安全管理预案。明确发生安全事件时,组织应对、报告、参与、求助外援、提供物资、善后处理等部门及人员职责分工。

(二) 安全巡查管理。应当建立每日每班巡查与每月全面排查安全隐患等制度,要明确巡查和排查的内容,发现问题及时整改。

### （三）出入与人身安全管理。

1.应当明确人员出入机构的要求，建立入住老年人离开机构以及外来人员进入机构的相关管理规定，并在机构走廊、大厅、入口等公共区域安装视频监控设备。

2.应当对故意伤害、走失、交通安全等重点安全问题进行监管，并对服务中涉及到的有关人身安全问题进行安全评价，实施有效防范和监管。

### （四）消防安全管理。

1.机构内设施应当满足国家消防安全相关法律法规、标准规范要求，配备相应消防设施，定期开展消防演练和应急预案演练。

2.应当建立定期检查、自查自纠及第三方评估等消防安全管理制度，并对日常消防安全管理进行安全评价。

3.应当完善防火灾责任考核评估制度，明确安全教育和演练的重点内容、演练的频次、员工和入住老年人的参与率。

### （五）食品安全管理。

1.遵守国家食品安全相关法律法规和食品安全标准规定，达到食堂周边卫生环境管理和食品安全相关要求。

2.应当建立健全食品安全管理制度，并严格按照食品安全相关规定进行管理。

（六）财产安全管理。遵守国家相关法律法规要求，建立相应的财产安全内控管理制度。对偷窃、贪污、挪用公款、职务侵占、非法集资、违规销售保健品等重点安全问题进行有效监控和防范。

（七）信息安全管理。应当建立各类信息互通、保密、保管、备份和档案资料保管制度；应当严守国家保密法和保密守则，不泄密，确保信息安全。

（八）设施设备安全管理。应当建立保养和更新设施设备的相关制度，包括电气线路设备安全、燃气管道和日常生活用具安全、健身器材安全、建筑安全等。

(九) 安全教育与培训。

1.机构内应当建立安全教育与培训制度,明确安全责任人和安全管理人员,负责开展机构内安全教育和培训,重点对老年人及其照护人员进行重点安全问题预防知识教育。

2.安全教育与培训内容包括但不限于:安全工作涉及的法律法规和规章;本部门或岗位的安全管理制度和操作规程或规程;设备设施、工具和劳动防护用品的使用、维护和保养知识;安全事故的防范意识、应急措施和自救互救知识应急预案的演练;法律法规规定的其他内容。

(资料链接)

<http://www.nhc.gov.cn/ljks/zcwj2/202010/5ef52256dd284034ba72cfeec0fd5aa4.shtml>