**医养结合机构等级评定规范**

Rating of Medical and Medical Combination Institutions

**编**

**制**

**说**

**明**

**编制说明**

一、工作简况

## 1.任务来源

根据湖南省质量技术监督局下达的2020年度湖南省地方规范制订项目计划，由中南大学申请地方标准的立项，批准《医养结合机构等级评定》地方标准的制定。

## 2. 起草单位

中南大学、中南大学湘雅医院、湖南中医药大学、湖南省有心养老产业发展中心

## 3. 主要起草人

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **性别** | **职务/职称** | **工作单位** | **任务分工** |
| 冯 辉 | 女 | 主任/教授 | 中南大学湘雅护理学院 | 《规范》编制 |
| 许长林 | 男 | 处长 | 湖南省卫生健康委员会 | 《规范》编制 |
| 陈 琼 | 男 | 主任/主任医师 | 中南大学湘雅医院 | 《规范》编制 |
| 蒋琼华 | 男 | 副处长 | 湖南省卫生健康委员会 | 《规范》编制 |
| 黄超琼 | 女 | 副主任科员 | 湖南省卫生健康委员会 | 《规范》编制 |
| 刘隽铭 | 男 | 教师/中级 | 长沙市民政职业技术学院 | 《规范》编制 |
| 吴春英 | 女 | 副教授 | 湖南中医药大学 | 《规范》编制 |
| 刘晴偲 | 女 | 讲师 | 湖南中医药大学 | 《规范》编制 |
| 唐四元 | 男 | 院长/教授 | 中南大学湘雅护理学院 | 《规范》编制 |
| 焦晶晶 | 女 | 主任/研究员 | 中南大学湘雅护理学院 | 《规范》编制 |
| 李雪兵 | 女 | 副主任护师 | 中南大学湘雅医院 | 《规范》编制 |
| 陈燕 | 女 | 教授 | 湖南中医药大学 | 《规范》编制 |
| 石小兰 | 女 | 副总经理 | 湖南省有心养老产业发展中心 | 《规范》编制 |
| 杨云霞 | 女 | 技术总监 | 湖南省有心养老产业发展中心 | 《规范》编制 |

# 二、制定规范的必要性和意义

《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》指出，预计到2020年，中国60岁以上老年人口将增加到2.55亿人左右，占总人口比重提升到17.8%左右。同时，60岁以上老年人口中，老年慢病患者达78%，失能失智老年人数达4600多万。民政部数据显示，2017年全国养老机构总数2.9万家，医养结合型养老机构5500家，仅占18.96%。随着各类医养结合机构快速发展，一些问题也逐渐暴露出来，最突出的问题一是我国医养结合机构不仅较少，而且缺乏统一的行业服务规范，导致服务质量良莠不齐；二是在医疗卫生与养老服务资源的整合中，养老和医疗连接不顺畅、不专业、不规范。为使全省该行业标准、健康、持续发展，急需建立统一的行业服务标准、规范。2019年底，国家卫生健康委、民政部、国家中医药管理局联合制定了《医养结合机构服务指南（试行）》。医养结合机构是同时具有专业医疗卫生和养老服务资质的机构。从养老方式的国际发展潮流来看，中国“医养结合”养老方式的兴起来自于近年来国际社会所倡导的“持续照顾”养老服务理念。即尽可能使老年人在熟悉的居住环境中得到持续的养老服务照料。新加坡、美国、澳大利亚、英国、日本等国家依此理念陆续出台了一系列法律法规、行业规范、管理制度及各项政策等，包含了对医疗服务和养老服务的相关要求，为制定我国医养结合机构的行业规范提供了借鉴。新加坡的养老服务标准强调了统一性和适用性，颁布了适用面较宽的《社会照护中心服务指南》，以统一管理各类社会照护养老服务中心，为我国养老服务质量建设提供了借鉴。本项目参考指南拟制定湖南省医养结合机构等级评定规范，达到健全我省医养结合服务体系，提高我省医养结合机构的服务水平，促进我省医养结合行业管理和监督。从而满足人民群众日益增长的多层次、多样化健康养老服务需求，对我省全面建成小康社会具有重要意义。

# 三、主要起草过程

本规范规定了医养结合机构定义及基本要求。在编制过程中，编制组进行了广泛的调查研究和专题论证，总结了近年来养老机构以及医养型机构管理及评定的成功经验以及相关科研成果，广泛征求了有关单位和个人的意见，对《医养结合机构等级评定》的内容进行了反复讨论、修改和补充，最后提出本征求意见稿。

1. **成立研究小组**

研究小组成员共有 12名。包括从事老龄健康、医养结合管理者5名，从事老年健康及老年护理研究的教授4名；从事养老行业研究10余年养老机构院长1名；博士研究生1名；硕士研究生 1名。研究小组的主要工作是在文献回顾的基础上拟定医养结合机构管理流程及项目；编制专家咨询表；选择咨询专家。

1. **初步构建医养结合机构规范基本框架**

广泛收集整理与本项目有关的国内外信息和文献资料，采用半结构化访谈作为文献研究法的补充，以开放式问答为主对养老服务、医养结合领域专家及政府主管部门负责人和医养结合机构管理者进行深度访谈。结合我省家医养结合机构现状，研究团队初步构建了医养结合机构等级评定规范基本框架。

1. **初步调研**

采用文献研究法和质性访谈法，设计《医养结合机构等级评定项目调查问卷》及《医养结合机构等级评定访谈提纲》。以开放式问答为主对养老服务、医养结合领域专家及政府主管部门负责人和医养结合机构管理者进行深度访谈。

（1）研究对象：从事老龄健康、养老服务、医养结合领域的学术界专家；政府主管部门负责人；医养结合机构管理者；相关行业学会和非政府组织代表。

（2）抽样方法：采取目的性抽样的方法选取湖南省老龄健康、医养结合、养老服务等领域的专家进行访谈。

（3）研究对象纳入规范：①从事医养结合、老龄健康、养老服务管理、教育或者科研年限≥5年；②本科及以上教育背景；③在养老服务相关领域需具有丰富的经验和较大影响力；④在知情同意的原则下自愿参与本研究者。

排除规范：非全职的工作者在上述5个城市中每个城市选取两家机构对其管理者，及临床经验丰富的管理员进行半结构式访谈。

（4）数据整理及分析：采用Colaizzi的现象学资料7步分析法，访谈结束后及时整理访谈记录，并记录下受访者的非语言行为，经二人核对，对所有的资料进行反复仔细阅读以获得对访谈内容整体脉络和思路的把握，然后吸取有重要意义的陈述，对反复出现的观点进行编码，将编码后的观点汇集，写出详细、无遗漏的描述，辨别出相似的观点，升华出主题概念。

1. **进行Delphi专家函询**

本研究所选的专家涉及广泛,充分考虑到了被咨询专家的学科代表性和地区代表性，专家的知识结构层次高、且岗位工作经验丰富，所选取的专家来自全国各地从事医养结合服务骨干、老年护理、老年医学、社会学以及养老服务管理等领域的专家，依据 Delphi 研究方法的原则设计了专家咨询表。组织两轮专家小组访谈，在两轮咨询表回收后运用 SPSS统计软件计算出各项目的均数、规范差、变异系数以及专家咨询的权威系数和协调系数，对专家的积极性和权威程度进行了评价。

1. **再次调研--规范的科学性验证**

通过 Delphi 法和层次分析法初步建立了医养结合机构等级评定指标体系的基本框架，但是此基本框架是否真正反映并测量出医养结合机构的现状，这就需要对此规范进行二次检验。采用修改后的《医养结合机构等级评定调查问卷》、《医养结合机构等级评定访谈提纲》对从事老龄健康、养老服务、医养结合领域的学术界专家；政府主管部门负责人；医养结合机构管理者；相关行业学会和非政府组织代表进行问卷填写及访谈，并对长沙市5家医养结合机构进行预评价，已检验此评定指标体系的可行性及可操作性。

# 四、制定规范的原则和依据

制定规范过程中遵循了以下各项基本原则：

（1）符合国家的政策，贯彻国家的法律法规；

（2）积极采用国际规范；

（3）具有科学性；

（4）具有实用性；

（5）具有适度性；

（6）广泛调动各方面的积极性；

（7）适时制定，适时复审。

本规范制订过程中参考了《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796)、《养老机构等级划分与评定》(GB/T37276)、《医养结合机构服务指南（试行）》等，本规范符合现行法律、法规、规范的要求。

# 五、主要条款的说明

1.范围：本规范规定了医养结合机构的术语和定义、基本要求、运营管理、服务管理、安全管理和服务质量评价与改进等。适用范围为湖南省区域内医养结合机构服务的要求与评价。

2.规范性引用文件

它是规范性一般要素，因为规范中有规范性引用的文件，所以单独设章。

3. 术语和定义：“医养结合机构” “服务规范”、“等级划分”等词语始终贯穿本规范，只有对其进行明确的定义，才有助于对本规范的理解。

4. 基本原则：设立此章的目的是要指明养老服务工作必须遵循的基本原则，就是要从满足老年人的需求出发，充分体现出“以人为本”，“公平公正”等。

5. 基本要求：应当具备医疗机构执业许可，并在民政部门取得许可或进行养老机构登记备案。医护人员持有相关部门颁发的职业资格证书，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、养老护理员应当经相关培训合格后上岗。根据服务需要聘请的康复治疗师、健康管理师、健康照护师、老年人能力评估师社会工作者等相关人员应当持有相关部门颁发的资格证书或经过相关培训合格。餐饮工作人员应当持有A类健康证。

6. 运营管理

应符合《医养结合机构服务指南（试行）》和《养老机构等级划分与评定》(GB/T37276)中对人员配备的规定。应制定相关的部门规章制度，明确责任，形成完整服务链条。应建立健全培训制度，确保医护人员和养老护理人员定期参加岗位培训及轮训。运用信息化管理，搭建医养结合机构科学管理平台。

7. 服务管理

具体项目内容包括基本服务、医疗服务、中医药服务、护理服务、康复服务、辅助服务、失智老年人服务、心理精神支持服务。服务接待流程应了解并记录服务对象基本情况及服务需求，判断是否合适入住，介绍机构服务，匹配服务人员，反馈客户。实时跟进服务，了解老年人身体状况，严格执行法律法规和规范性文件。结束服务后定期回访服务对象及家庭，改善不足。

8. 安全管理

指完善医养结合机构安全管理内容及安全责任制度，包括安全教育制度、安全宣传及培训制度、安全操作规范或规程、安全检查制度、事故处理与报告制度、考核与奖惩制度等。设施安全应符合《医疗机构患者活动场所及坐卧设施安全要求》（WS 444）、《养老机构安全管理》（MZ/T 032）、《养老机构服务安全基本规范》（GB38600-2019）、《养老机构等级划分与评定》(GB/T37276)中针对服务老年人设置的设施设备的要求。服务安全应建立健全应对常态危机和突发危机的应急体系和工作机制，明确相应部门职责，建设应急防范队伍，及早报告并处理突发事件。工作人员提供医疗卫生服务与养老服务时，操作过程应遵循各项标准、规范、指南及相关卫生健康标准，保障服务安全。

9. 服务质量评价与改进：建立投诉处理制度及处理流程、投诉意见处理反馈，按要求对投诉进行及时处理。通过被服务人员及家属的评价、工作人员自评及他评、开展第三方社会调查与评价等方式，共同建立内外部共同联动的评价机制。

通过考核制度、考核标准、服务质量考核结果，量化服务质量的内部考核。满意度调查分析总结、质量分析、改进措施及改进效果评估，自觉接受卫生健康部门对医疗机构医疗执业活动的监督管理，完善医养结合服务质量的改进体系。

六、重大意思分歧的处理依据和结果

在本规范起草和编制过程中，征求了相关单位意见，同意该规范的内容。

七、建议《**医养结合机构等级评定规范**》作为推荐性标准发布实施。

# 八、贯彻规范的措施建议

为使规范更好地发挥技术指导作用，提高湖南省医养结合机构服务水平，建议做好宣传培训，使地方从事医养结合服务工作的各单位掌握规范的各项要求，使规范的应用真正落到实处，同时对《医养结合机构等级评定规范》地方标准执行情况进行跟踪调查，及时发现规范中存在的问题，不断修订完善。

《医养结合机构等级评定规范》规范起草小组

二零二零年九月