

武汉市卫生健康委员会

市卫生健康委关于 2021 年医养结合机构 服务质量提升工作情况的通报

各区卫生健康局：

为进一步加强医养结合机构服务管理工作，持续提升医养结合服务质量，根据《武汉市医养结合机构服务质量提升行动方案》（武卫办通〔2021〕2号）要求，在机构全面自查整改，区级指导核查的基础上，市卫生健康委于7月下旬组织人员对全市医养结合机构服务质量提升工作进行了抽查，现将有关情况通报如下：

一、基本情况

截至2021年6月，全市14个区（不含东西湖区）49家两证齐全的医养结合机构参与了服务质量提升行动自查整改工作。根据各区上报及市级抽查情况，各区均明确了目标任务和工作要求，将医养结合机构服务质量提升工作纳入年度工作计划，全力推进落实。各医养结合机构对照重点内容，从落实基本要求、规范服务流程、加强制度建设、提高人员能力、强化信息建设和做好防控工作等方面进行全面自查整改，全市医养结合机构医疗卫生服务质量和水平整体有了进一步提高。

二、工作成效与存在问题

（一）工作成效

1. 设施设备更加完善。通过本年度自查整改工作，各医养结合机构设施建设更加温馨，业务服务更加便民，人文氛围更加浓郁。科室设置、药品配备等符合各类医疗机构的基本标准，建筑、环境不同程度进行改造更加符合适老化要求，有条件的机构还增设了阅览室、活动室、图书室等休闲娱乐场所，丰富了老年人的生活。武汉泰康楚天康复医院及园区相关点位安装有报警装置，实现了一键呼叫，生活家居、灯光照明等更加贴近老年人行动不便等生理特点。新洲区卫健局采取每月一个主题的形式，对辖区内医疗机构进行消防检查，消除医养结合机构火灾隐患。

2. 专业技能得到加强。各医养结合机构定期组织医务人员进行专业技能培训、安全常识培训及走失、噎食、坠床等应急预案演练，各项医疗质量安全管理核心制度及“三基”考核定期开展，做到了培训方案清晰，考核记录详细。六角街社区卫生服务中心、长动社区卫生服务中心、民福老年病医院等积极参加省级医养结合相关培训工作。德泰仁生医院利用午休时间每周组织一次医务人员培训，边学边讲，互相学习共同提高服务能力及业务水平。

3. 服务能力不断提升。各医养结合机构参考《医养结合机构服务指南》《医养结合机构管理指南》等制定了具体服务流程，建立了医养联动机制，与上级医疗机构签订了医联体、医

共体协议，为老年人开通绿色就医通道，具有条件的机构还可提供会诊、转诊或远程医疗服务。医养结合机构发挥了健康管理、康复服务优势，每年开展 1 次健康体检，建立老年人健康档案，根据体检结果及老年人实际身体情况，有针对性的提供了常见病多方诊疗服务和床边康复护理服务。阳光老年病医院参加国家发改委远程医疗试点，与市三医院签订医联体协助协议，由市三医院负责其影像检查远程诊疗。晴川街社区卫生服务中心作为国家卫健委首批老龄健康医养结合远程协同服务试点机构，积极探索远程整料指导、在线复诊、在线配药等医养结合服务。

（二）存在问题

1. 少数机构制度建设有待规范。少数机构存在医疗安全管理制度如风险防控、应急预案等不完善，部分内容不严谨，汇编不清晰的情况。少数机构存在药品管理欠规范，麻醉药品、精神药品专柜存放地点不当，已过期的药品未及时销毁，抗菌药物目录变更后未按要求备案的情况。

2. 部分机构信息化建设有待加强。部分医养结合机构内医疗、养老服务信息模块相对独立，存在医养信息融合不紧，共享不及时，老年人医养信息还不能实现互通。

3. 个别机构防控工作有待落实。个别医养结合机构尚未开展《新冠肺炎诊疗方案》（试行第八版）培训，预检分诊不细致，未张贴、更新中高风险地区名单，存在防控上的漏洞和隐患。

4. 少数机构人员配备有待完善。管理人员相对不足，个别

医养结合机构存在 1 名临床医生兼任医务科长、院感科长的情况。护理人员不足，少数机构存在由 1 名护理员同时照护 4 个以上全护理老人的现象。

三、下一步工作要求

（一）高度重视，加强督导

各区卫生健康局和各医养结合机构要高度重视医养结合服务质量提升工作，把提升服务质量作为一项长期、重点工作来抓，持续推进，长效落实。要加强监督检查，压实工作责任，确保工作落实。

（二）完善不足，落实指导

各医养结合机构要对照自查表及抽查现场反馈出的问题，认真参照国家卫生健康委发布的《医养结合机构管理指南（试点）》《医养结合机构服务指南（试行）》等文件，重点从规范管理、完善服务、优化设施、做好疫情防控等方面改进落实，进一步提升服务质量。

（三）认真总结，持续推进

各区卫生健康局要围绕 2020 年、2021 年医养结合机构服务质量提升行动开展情况，认真梳理总结，拿出具体举措，提出改进措施。对于本区医养结合机构存在的问题，举一反三，积极整改，做好质量提升持续推进工作。

