

□本报记者 王倩

河南:展开一场医养结合“质量革命”

6:30晨间护理,9:00康复训练,15:00压疮预防……

在河南省焦作市博爱县金城乡金城医养中心的医护办公室里,墙上张贴的失能老人照护标准化流程图勾勒出了一张为老人们编织的“健康防护网”。

2021年2月,河南省在全国率先成立省级医养结合服务质量控制中心。4年多来,河南省以医养结合质控为支点,通过标准引领、资源整合、技术赋能,让医疗与养老在整合协同中取得“1+1>2”的效果。

从有没有到好不好

金城医养中心“藏”在麦田深处。这家隶属于金城乡卫生院的医养结合机构已成为当地老人的“安心之家”,150张床位常年“一床难求”,排队入住的预约名单超过30人。入住老人中,80%以上为失能、半失能老人,近10%的老人年龄在90岁以上。

然而,在6年前,这里却是另外一番景象。彼时,金城医养中心刚刚成立,由曾经的计生指导站改建而成。“第一批护工都是村里的大姐,甚至连血压计都不太会用。”回忆当初,金城医养中心主任李霞坦言,“最为棘手的是失能老人的护理,不要说规范的全程护理服务流程,中心统一的翻身时间表都没有。”

改变,从金城医养中心被纳入河南省医养结合质控管理体系开始。一系列医养结合服务质量评价标准的落地,如同为金城医养中心安装了“导航系统”,让工作人员找到了医养结合工作的“说明书”。

“6:30晨间护理,要为老人进行口腔清洁、变换体位;9:00康复训练,根据老人肌力评级选择握力球或站立训练;15:00压疮预防,要为老人进行营养评估和减压敷料更换。”在金城医养中心医护办公室,李霞详细介绍了失能老人照护的标准化流程。

赵奶奶入住金城医养中心时患有严重的压疮。按照质量控制相关要求,医护团队每天3次为老人清创换药;通过中医灸促进其血液循环;调整其饮食结构,增加蛋白质和维生素的摄入量。经过一段时间的精心护理,老人压疮溃烂处长出了肉芽,精神状态越来越好。“每个步骤都有依据,这在以前想都不敢想。”李霞说,中心已治愈压疮老人50余名。

“我们白手起家,没什么经验。当时,我们一边围着老人转,一边完善制度和流程,想到什么就做什么。”李霞告诉记者,纳入医养结合质控管理体系后,中心依据要求制定了细致入微的照护规范。从每日为老人量血压、测血糖的次数,到协助老人进行康复训练的时长和强度,都有了明确的量化指标。

“2024年,在省里的质控考核中,我们排名中等靠前,周边县的很多养老院来学习我们的医养结合服务模式。”聊起质控带来的改变,李霞的眼里熠熠闪光。

这个豫北乡村的“医养小院”,是河南省医养结合质控管理体系的一个鲜活切片。通过省级督导、层层负责、属地管理与机构自评相结合的常态化质控,河南省正推动医养结合服务实现从“增量”到“提质”的跨越。

从凭感觉做到有章可循

医养结合是我国积极应对人口老龄化的重要途径,也是满足老年人健康养老服务需求的有效举措。近年来,我国大力推进医养结合,取得了积极成效。2024年底,国家卫生健康委等5部门印发《关于促进医养结合服务高质量发展的指导意见》,提出推动实现健康老龄化,不断增强老年人健康养老获得感。

医养结合并非医疗和养老的简单叠加,而是一场关乎生命质量的深度融合。提高医养结合服务质量,需要科学、规范的质量管理体系支撑。

河南省是人口大省、农业大省,老年人口基数大、增速快,高龄化、空巢

化、慢病化、失能化特征明显。该省已进入中度老龄化社会,健康养老服务需求旺盛。

2016年,随着河南省郑州市、洛阳市被列入第一批国家级医养结合试点单位,当地医养结合机构的数量快速增长。但背后,服务质量参差不齐的问题逐渐显现。“有的机构挂牌子就称‘医养结合’,实际上既缺医疗服务资质,又无专业养老服务团队。”河南省卫生健康委老龄处处长朱声永坦言。

为提高医养结合服务质量,确保相关工作规范、高效开展,河南省动起了标准化管理的心思。2021年2月,河南省卫生健康委批准成立河南省医养结合服务质量控制中心,中心挂靠于郑州大学第五附属医院。这是全国首家省级医养结合服务质量控制中心,其成立标志着河南省医养结合服务进入规范化发展阶段。

2022年2月,由河南省卫生健康委主导研发的医养结合智慧质控平台上线。该平台集成服务监管、数据分析、等级评定等功能,实现“分层质控、同质管理”,为开展全省医养结合机构质量管理提供信息化支撑,建立起“省—市—县(区)—机构”四级质控工作网络。同月,河南省卫生健康委联合省民政厅印发《河南省医养结合机构服务质量评价标准(试行)》,开始对全省医养结合机构开展“体检式”评估。

“医养结合机构的服务质量如何提升?不仅要有管理系统,还要有标准、有规范。”朱声永介绍,河南省制定了分层次、分类别的两大医养结合机构评价指标体系——河南省医养结合机构日常服务质量评价体系和医养结合机构服务质量三级五等评价标准体系,将其植入医养结合智慧质控平台,建立起适用于医养结合机构的融合型服务质量评价标准体系与信息化智能评价网络,为医养结合服务质量创建既有评价标准又有平台支撑的现代评价工具。“这不仅填补了行业监管空白,更为全国医养结合高质量发展提供了‘河南样板’。”朱声永说。

在河南省医养结合服务质量控制中心挂牌成立时,中心主任汪桂琴面对的是一张没有标准答案的答卷,“全国没有先例,怎么评、评什么、谁来评都是未知数”。

破局从建标准开始。河南省医养结合服务质量控制中心联合河南省卫生健康委老年健康处,用半年时间梳理了48项国家政策、近40个地方规范,提炼出“结构—过程—结果—获得感”四维评估模型,制定了《河南省医养结合机构服务质量评价标准(试行)》。该《标准》根据医养结合机构类型及组成,列出规模、配置、服务、运营管理、可持续发展5个部分的27项评价指标,并设置一票否决项10项。从从业人员资质到老人床间距,从医疗护理规范到文化活动频次,事无巨细被纳入评价体系。

“经过几年发展,全省医养结合工作已从摸索制定标准的阶段发展到标准化建设阶段。”朱声永说,目前,河南省已建起覆盖全省的医养结合服务质量控制中心,市级医养结合服务质量控制中心,省级医养结合服务质量控制中心,实现了全省医养结合机构接入智慧质控平台。截至2025年3月,该省累计开展线上线下常态化质控8376例次,有效提升了医养结合服务标准化水平。

从被动整改到主动提升

走廊加装无障碍扶手,居室增设紧急呼叫系统,药房实行“色标管理”,按床头卡红、黄、绿三色区分护



河南省医养结合服务质量控制中心办公室里,工作人员在讨论医养结合智慧质控平台板块优化方案。

理等级……在焦作市马村区老年养护中心,一场标准化改造正在进行。

“这些要求都出自《河南省医养结合机构服务质量评价标准(试行)》。”马村区医养结合办公室主任赵龙武指着办公室墙上的“医养质控工作流程”说,马村区老年养护中心每位入住老人,都有一本电子健康档案,一旦指标异常,医养结合智慧质控平台会自动发出预警。

马村区老年养护中心的一系列改造举措,均通过医养结合智慧质控平台,实时传送到焦作市医养结合服务质量控制中心主任贾艳丽的电脑上。2022年,焦煤中央医院慈佑颐康院被焦作市卫生健康委确定为焦作市医养结合服务质量控制中心,协助省医养结合服务质量控制中心对焦作市开展医养结合服务质控和管理工作,辐射焦作市46家医养结合机构。每天查看辖区医养结合机构的实时数据已成为贾艳丽的日常工作习惯。“以前靠跑腿,现在靠‘云查’。平台自动抓取数据,对不合格的直接亮‘红牌’,整改通知书同步发到机构负责人手机上。”贾艳丽介绍。

贾艳丽说,焦作市医养结合服务质量控制中心质控团队每去一家机构督查,都会进行现场指导。“督查的过程也是学习的过程,每个机构都有自己的亮点,我们在检查过程中互相学习,最终达到持续改进和共同提高的目的。”她表示,医养结合机构开展质控工作最初可能存在一定困难,但让质控指标成为日常行为规范,会是一种帮助和提高。

河南省构建起省级质控中心(四级质控)—市级质控分中心(三级质控)—县(区)级质控分中心(二级质控)—医养结合机构的四级质控评价体系,开展多层次且持续改进的质控评价。我们的原则是分层质控、同质化管理、层层推进、环环相扣、持续改进。通过日常质控带动发展,把被动监管变成主动守护。”汪桂琴说。

朱声永表示,开展医养结合服务质量质控工作提升了服务精准度,确保了老年人健康管理、常见病及慢病诊疗、危急重症转诊、医养衔接、家庭医生签约履约等服务的及时性,为医养结合机构持续发展提供了数据支撑。通过动态监管和质控平台数据共享,实现了服务质量的实时监控和持续改进,确保了服务质量的稳定性和可靠性。此外,激励从业人员提升服务品质,开展老年人认知训练、运动干预;引入第三方评估,委托高校专家对医养结合机构的服务质量进行打分。

“未来,河南省医养结合服务质量质控需直面医养结合机构扩面、提质的双重需求,通过数据化监测、差异化发展、人才精准培育、技术赋能四轮驱动,迎接新挑战。”朱声永说。

从经验管理到数据驱动

在河南省医养结合服务质量控制中心,一块内容实时更新的显示屏引人

注目,接入医养结合智慧质控平台的499家机构的床位使用率、用药合规率、投诉处理率、服务类型等信息一目了然。

“这个平台相当于总指挥部。通过这个信息系统,我们动态监测机构服务是否规范、人员配置是否合理,甚至精准监测每位老人的健康数据。比如,压疮发生率、跌倒次数等硬指标每个月都要在平台上公示。”汪桂琴边操作边介绍。

汪桂琴表示,平台实现了“线上+线下”联动监管,线上质控提高效率,线下质控确保精准。线上,医养结合机构需每月自评并上传数据,省质控中心通过平台筛查异常;线下,各级质控分中心每季度对辖区机构进行全覆盖检查。“我们设的达标分为85分。对于无法达到这个分值的医养结合机构,通过督导让其持续改进,并依托线上平台进行反馈。我们要求各分中心在半年内出具质控报告并进行集中反馈;对于60分以下的机构,将通过平台下达整改通知书,要求其整改。”汪桂琴说,2023年,河南省共下发整改通知书127份,推动45家医养结合机构服务升级。

郑州市二七区福华街街道是老城区,住着不少“老郑州”。在规范化开展医养结合服务质控工作的基础上,福华街社区卫生服务中心借助智慧化物联网设备,将医养结合服务的触角延伸至居家养老群体。

福华街社区卫生服务中心主任白冰介绍,针对纳入系统管理的老年人,中心按照60岁以上、80岁以上、失能半失能等情况进行分级分类,通过医养结合智慧质控平台实时查看老年人的分布情况、健康能力评估情况、服务需求和院内外服务次数等信息。系统中标注黄色的老人代表近期服务过的老人,绿色代表服务中的老人,红色代表有服务需求的老人。如果遇到紧急情况,老人可以通过智能设备一键报警,值班人员会立即跟进处理。

“曾经,我们觉得工作做得还不错,但平台数据暴露了短板。”白冰坦言,最初接触质控工作时,中心曾感到压力很大。后来,大家发现,开展质控工作后,无论是机构服务质量还是员工满意度都有了很大提升。

2024年,河南省医养结合服务质量质控工作升级,在相关评价标准中增加“主动健康”指标,鼓励医养结合机构开展老年人认知训练、运动干预;引入第三方评估,委托高校专家对医养结合机构的服务质量进行打分。机构的“答卷”仍在续写。在朱声永的设想中,不久的将来,该省居民通过手机应用程序就可以“一键查询”附近的医养结合机构,还可以清晰了解不同机构的服务质量排名、床位空额等情况。



金城医养中心院内,两位老人在宣传栏前驻足。



金城医养中心院内,一位老人在锻炼。

记者手记

在质控“刻度”里感受守护的温情

“每到一处,我最希望看到的,就是老人眼里有光彩。”采访中,汪桂琴偶然说起的这句话令记者动容。医养结合服务的质量直接关系到老年人的健康与生活质量。一个个被质控标准化的场景,是对老年人生命尊严的温情守护。

医养结合服务的高质量发展,是一道需要政策智慧、科技赋能与人文温度共同作答的应用题。河南省构建的“省—市—县(区)—机构”四级质控网络,如同一张覆盖全省的神经网络,让医养结合服务从“零星盆景”变成“连片风景”。省级质控中心作为“大脑”

制定标准,市级质控分中心作为“神经中枢”传导指令,县(区)级质控分中心作为“神经末梢”落地执行,机构自评则是“细胞自检”。当标准化成为服务底线,当体系化成为管理常态,当智慧化成为发展引擎,医养结合服务才能产生化学反应。

质控不是终点,而是高质量发展的起点。河南的实践表明,只有将质量控制贯穿医养结合服务全链条,才能为更多银发老人打造有尊严、有质量的晚年生活,让“老有所医、老有所养”从愿景变为现实。这张“河南答卷”,或可为全国提供可复制的样板。

本版照片由受访者提供