

河南以智慧化建设 助力医养结合高质量发展

本报记者 冯金灿 通讯员 汪贵芹

为了促进医养结合高质量发展，河南省卫生健康委于2021年批准成立河南省医养结合服务质量控制中心，挂靠郑州大学第五附属医院。这也是全国第一家医养结合省级质控中心。

自成立以来，河南省医养结合服务质量控制中心从医养结合质控体系、服务标准体系、质量管理体系、持续改进体系、专业人才体系“五大体系”建设出发，数字赋能、智慧助力、资源整合，进一步夯实医养结合服务与管理，深化医养结合服务内涵建设，推动医养结合服务质量持续改进，不断提升全省医养结合服务能力和质量管理水平。

打造四级智慧 质量服务管理体系

2023年8月，河南省卫生健康委同18个部门联合发布的《关于进一步推进医养结合发展的实施意见》指出，着力破解影响全省医养结合发展的堵点难点问题，推动医养结合高质量发展；要将医养结合服务纳入医疗卫生行业、养老服务行业综合监管和质量工作考核内容。

河南省医养结合服务质量控制中心积极落实上级部署，开发智慧质控平台，加快完善四级质控体系，截至2023年年底，全省18个省辖市全部建成市级医养结合分中心，149个县(区)建立了县(区)分中心，平台入驻483家医养结合机构，在全国率先构建了省级

质控中心、市级分中心、县(区)分中心、医养结合机构的四级质控体系；以标准为杠杆，层层负责、同质化管理，将“互联网+医疗健康”“互联网+护理服务”与家庭医生签约服务融入社区居家服务与管理体系。

河南省医养结合服务质量控制中心还按照省卫生健康委印发的《河南省医养结合机构服务质量评价标准(试行)》要求，凝练影响服务、管理及老年人获得感的关键指标要素，经过组织专家起草制订、反复论证及省卫生健康委老龄健康处核准，发布《河南省医养结合机构日常服务质量控制标准(试行)》，全面开展医养结合机构服务质量等级评价；在全国率先建立医养结合定级定等与日常质控“两大质量标准体系”，并结合四级质控网络，完善质控分析，发布质量分析报告，实现全省全覆盖。截至2023年年底，该中心组织开展日常质量控制1653次。

宜阳县第三人民医院(宜阳县医养结合中心)入驻河南省医养结合质控平台以来，对标日常质控指标进行自我质量控制，经过省质控中心线上指导、线下督导，工作有标准，发展有方向，目标更清晰，弥补了在护理员管理、老年人安全管理、医养结合人员全员培训管理、健康促进管理等方面的空缺，老年人入住率由2022年的60%提高到现在的90%以上，入住老年人满意度一直保

持在99%以上、职工满意度保持在96%以上。

打造智慧质控平台 推进医养深度融合

河南省医养结合服务质量控制中心着力推动医养结合信息化智能化质控平台建设，不断优化日常质控分析、等级评定、质量考核服务功能，设置不同级别管理控制权限，与各分中心及医养结合机构互联互通，通过四级联动统筹推进日常质控；聚焦医养结合服务全过程、管理全方位，构建从机构到居家立体化的医养结合服务质量管理体系。

该中心强化部门协同，制定了医养结合质控体系管理框架；多方协作，构建了医养结合智慧化信息化质控资源体系；通过平台统筹我省医养结合机构类别、资质情况、床位与护理型床位、人员情况、设施设备、管理机制，以及老年人类型、医保、失能、失智、慢性病分布与健康服务选择等多因素，为机构管理与政策制订提供第一手资料；通过模式创新，数字化与标准化赋能，锚定老年人获得感与从业人员满意度核心需求，瞄准短板精准发力，助推医养结合服务质量与管理向纵深发展，由粗放型管理向精准化管理转变。

河南省医养结合服务质量控制中心还在智慧质控平台结构查询页面设置地图索引界面，提供医养结合机构准确定位，配套设置联

系人、机构性质、机构建设、机构资质、机构公共设施、地址查询、医养服务等功能，具备简洁直观的特点和功能场景。

许昌市怡康苑养老服务公司入驻平台以来，在省质控中心线上指导与线下督导下，逐步实现了标准化、规范化、系统化服务管理，老年人满意度保持在98%以上、职工满意度保持在97%，入住率达到90%以上。

培训先行 助力高素质人才队伍建设

河南省医养结合服务质量控制中心坚持多措并举与多元培训相结合，全面加强医养结合高素质人才队伍建设。

平台构建初期，省质控中心组织召开1000余人参加的线上培训会，聚焦应用智慧质控平台、入驻质控平台、开展常态化质控、提升医养结合从业能力与管理水平。

在常态化培训中，该中心组织信息填报员、医养结合质控分中心负责人建群，随时解决日常服务、终端质控以及平台使用中遇到的问题，保障质控常态化开展与有效运行。

平台还设置了培训管理、公告管理等板块，实现精准对应医生、护士、护理员、社工、志愿者等不同类别从业人员的培训，还通过考核版块实现线上考核培训。目前，平台发布了针对14822名各类从业人员的普适性政策培训

13条、视频培训47个。

该中心发布智慧平台操作手册，诠释信息化智慧板块的具体流程；定期发布质控分析报告，诠释医养结合服务做什么、怎么做、终端质量怎么管、从业人员如何配、老年人获得感如何提升、健康促进活动如何做等。目前，省质控中心已经发布5期医养结合质控分析报告，质控平台操作手册3次更新。

该中心组织开展全省“全链条”医养结合服务专项培训与医养结合质量统一培训，同时根据各地的实际情况开展针对性培训，如在三门峡开展老年医学培训，在郑州市开展医养结合服务质量提升培训，进一步提升全省医养结合从业人员的健康服务能力与医养结合管理水平。

河南省医养结合服务质量控制中心还通过数字化智能化赋能，引导全省医养结合机构提供专业医疗、规范照护和健康指导，为老年人提供急病救治、慢病管理、健康管理、康复锻炼、心理调适、乐养服务、“互联网+”健康服务等；围绕老年人健康服务、养老服务、社会参与、精神文化生活、健康促进等方面的需求，提供标准化服务，延伸社区居家、打造颐养、护理、医疗、康复、科研、教学等多元发展的智慧医养结合分级精细化质量管理格局，全面提升我省医养结合服务质量发展水平。

河南基本建成三级养老服务网络

本报讯(记者冯金灿)记者近日从全省民政工作会上获悉，河南基本建成县乡村三级养老服务网络，今年要建成7300个以上老年助餐场所。

2023年，河南养老服务体系更加完善，省政府出台了《关于推进基本养老服务体系建设的实施意见》，省级发布了20项基本养老服务清单项目；形成了五级书记责任上肩、部门齐抓共管的工作合力，基本建成县乡村三级养老服务网络；279个乡镇敬老院转型为区域养老服务中心，为7.5万户困难老年人家庭实施了适老化改造；培育引进市场主体2000余家，居家社区服务网络更加完善；培训养老服务人才8.1万人，新增养老服务技能人才3.6万人。

今年，河南省将老年助餐工作列入省重点民生实事，全省要建成7300个以上老年助餐场所，实现老年助餐服务覆盖全省40%的城镇社区和10%的行政村，每个乡镇(街道)均有1个能够提供配餐服务的老年食堂(中央厨房)。

河南省民政厅要求，要落实基本养老服务，建立养老服务补贴、护理补贴、老年人能力综合评估等制度，对老年人给予物质帮助、照护服务、关爱服务等保障；把开展经济困难失能老年人集中照护服务作为一项新任务，整合利用好政策资源，对经济困难、失能老年人入住养老机构按规定给予补贴，实现集中照护，解决失能老年人家庭“一人失能、全家失衡”的困境。

同时，河南省还将持续开创新老工作新局面，加强顶层设计，健全体制机制，系统安排部署，推动老龄工作起好步、开新局；大力发展普惠型养老服务，全面开展老年助餐，落实基本养老服务；提升居家社区养老品质，抓好示范性社区居家养老服务网络建设，让街道综合养老中心和社区日间照料中心充分发挥作用，让在社区养老的老年人有地方可去，居家养老能得到方便、快捷、专业的服务；在农村养老服务方面，全年将推动300个以上乡镇敬老院转型为区域养老中心，建成500个以上村级养老示范服务站点。

资讯速递

河南一作品入选“全国优秀广播电视公益广告作品库”

本报讯(记者冯金灿)近日，由河南省卫生健康委、河南省健康中原服务保障中心制作的《“敬老月”关爱老人系列公益广告1》，在民政部(全国老龄办)、国家广播电视总局、中国老龄协会联合主办的2023年全国敬老孝老公益广告作品征集暨展播活动中荣获电视类扶持作品三等奖。获奖作品被纳入“全国优秀广播电视公益广告作品库”，并由主办单位组织进行全国集中展播。

为了积极应对人口老龄化国家战略，深入开展人口老龄化国情教育，大力弘扬孝亲敬老传统美德，进一步倡导积极老龄化、健康老龄化理念，2023年，民政部办公厅、国家广播电视总局办公厅、中国老龄协会综合组织开展了2023年全国敬老孝老公益广告作品征集暨展播活动。

我国每年选派约2万名银龄教师支持民办教育

教育部办公厅日前就实施银龄教师支持民办教育行动有关工作发出通知，明确组织遴选一批优秀退休教师，面向各级各类民办学校，特别是民办高校开展支教、支研、支训，每年计划选派约2万人。

通知提出，鼓励银龄教师投身西部地区、民族地区民办公办学，投身行业、企业急需的紧缺专业，帮助民办学校补短板、强弱项、提质量；鼓励民办学校探索推行“导师制”，由高素质银龄教师担任青年教师导师，发挥师承效应。长期银龄教师支援服务时间原则上不少于1学年。

同立康养护理员拒收老人家属红包

本报记者 冯金灿

春节期间，多名同立康养护理员拒收老人家属红包的事迹，受到老人家属的称赞。

1月25日，同立康养旗下舞钢市湖滨老年公寓护理员丁淑兰收到老人家属现金红包200元。丁淑兰一再推脱，但老人家属执意要给。为了消除老人顾虑，丁淑兰只好暂时收下红包，随后将红包交给院办，并通过院办转交给老人家属。

丁淑兰在护理卧床老人期间十分用心，老人的身体状态和精神状态也越来越好。临近春节，老人家属为表感激之情私下给丁淑兰红包现金200元。

2月7日，同立康养旗下舞钢市万福健康养老中心护理员郭付琴将装有500元现金的红包和一封感谢信上交。原来是一位老人的家属悄悄放到小郭枕头下的。这位老人患有老年痴呆症，加上身体状况变差导致情绪反复无常，小郭从不和老人计较，一如既往地细心、贴心、用心、暖心。老人的女儿看在眼里记在心上，特送红包表示感谢。

2月10日，舞钢市万福健康养老中心一位老人家属发微信红包给护理员王春红，感谢护理员的精心照顾。王春红婉拒红包，并对家属说：“非常感谢您对我的认可，红包我是不会领的，照顾好老人是我应该做的，如果我哪一点做得不够好，请提出宝贵意见！”

2月17日，舞钢市万福健康养老中心护理员曹爱琴收到老人家属送的现金红包后婉言谢绝：“照顾好老人是我们的职责，无论谁，我们都会一视同仁。”

老人家属说：“万福康养中心值得信赖。”据了解，此前也有多名护理员被老人家属送红包，均被护理员一次又一次婉拒。



2月26日，河南省肿瘤医院医务人员正在指导老年患者使用手机办理住院手续。近年来，该院积极推进智慧医院建设，创新开展特色服务，不断优化患者就诊流程，实现了线上问诊、开具处方、床旁结算等功能，在细微之处体现医疗服务的“温度”。

冯金灿 常榕/摄

医养结合优秀案例分享

郑州中康医院：探索智慧健康养老新路径

郑州中康医院是一家以脑病诊疗及康复为特色，集医疗、急救、预防、康复、科研为一体的非营利性二级综合医疗机构。郑州中康医院于2019年自筹资金2000余万元投资改造郑煤集团王庄煤矿废弃的职工医院，充分利用国有闲置资产发展医养事业，成立了中康佳医养结合中心。

该中心主体为前医后养布局，建筑面积5361.26平方米，绿化面积12774平方米，设养老床位100张、医疗床位100张；院区东侧建设中医药文化养生园(百草园)，充分利用地理优势及相关资源配套设施，以三棵百年长寿树为核心，划分出“寿松园”“福杏园”“桐心园”，分别承担着老人室外上肢康复锻炼、下肢激活康复训练、休闲娱乐活动的功能。

28亩(1亩=666.67平方米)的百草园作为中康佳医养中心的花园，外观设计灵感源于“太极八卦图”，是融“中草药种植体验、中草药知识科普、中医药文化展示和休闲益智观赏”于一体的综合性中医药养生文化园，种植了红豆

杉、艾草、板蓝根、薄荷等百余种药材，让老年人在回归田园生活的同时感受到中医药养生文化的魅力。

该中心依托郑州中康医院的优质医疗资源，以医疗为保障，以康复为支撑，以护理为抓手，以中医药特色技术应用为依托，建立“四维一体五养融合”的养老服务体系，助力老年人健康长寿。

“五养”即“医养、康养、疗养、智养、尊养”。该中心为老年人配备由医师、康复师、营养师、健康管理师、养老护理员组成的服务团队，提供全流程服务。

一是医养。该中心提供完善的养老基础服务，全面做好老年人医疗保障工作。在老年人入院时做好综合评估，制订医养计划和照护计划；以医养养，做好日常查房，落实基础病、常见病的诊疗措施，做到“三快一直接”(快速呼叫、快速到达、快速救治、直接转换)。

二是康养。该中心配备康复师团队及康复设备，为老年人制订个性化、多方位、多层次的康复计划并跟踪记录

分析，将临床功能康复、心理康复、日常生活能力康复、特殊疾病康复等进行整合。截至目前，在该中心通过康复加养老服务实现自主行走、言语功能恢复、手部功能恢复等康复目标的老年人已达到80余人。

三是疗养。该中心以“药食同源”为核心，将中医药疗养服务融入老年人日常生活，包含艾草沐浴、膳食、百草生态园、中医药保健文化等内容。该中心根据时令节气推出品种多样的药膳同食餐品，所用中药材均来自百草园，老年人也参与中草药种植，让他们能享受劳动成果，提升自身价值感和归属感；根据老年人的健康需求，提供糖尿病餐、高血压餐、高蛋白餐、鼻饲营养餐等。同时，该中心每周为老年人洗一次艾草浴，保障老年人皮肤健康，床床上均铺设抗菌祛味的艾草床垫，帮助老年人温经通络，提升免疫力、预防压疮。通过疗养支持，入住老年人血脂调理趋于好转和正常的占30%，血压稳中有降的占20%，实现了老年人和家属的双满意。

四是智养。一方面是智慧化技术的应用，另一方面是老年人智力促进的各项服务。在智慧化技术应用方面，该中心为每位老年人都配备爱牵挂智能手环，准确定位老年人活动区域；睡睡康、盖睿一体机等智能设备，可以实时监测老年人卧床、离床时间及生命体征等健康数据；借助“12349”养老服务信息平台，打造15分钟养老服务圈。专属健康管理家带领老年人开展手工制作、益智游戏、书画文娱等智力促进活动，并通过代币发放、月度评选带动老年人的积极性，激发老年人动手、动脑的潜力，减缓老年人智力衰退的进程，让老年人尽享主动健康带来的快乐。

五是尊养。该中心以尊重为核心和前提，打造一支关注老年人、尊重老年人的专业队伍，让工作人员通过爱心、耐心走进老年人的内心，用心了解老年人的真实需求，并及时做出反馈和响应。

“四维”是该中心依据健康四大基石，总结出“增加药膳同食、调整作息习惯、带领健身运动、满足心理需求”为核心的养老服务方法。

一是增加药膳同食。该中心根据老年人的体质特征，结合中医师和营养师的建议，有针对性地为老年人制定药膳食谱，将药食同源的中医药融入日常饮食中，调整老年人的饮食结构和习惯，既保证营养均衡，又起到滋补调理的作用，目前已推出黄芪馒头、鲜煮板蓝根茶等。

二是调整老年人的作息习惯。该中心根据中医养生规律制定健康作息表，通过调整晨起、用餐(三正餐和两加餐)、泡脚、康复运动、入睡等活动安排，逐步帮助老年人养成健康规律的生活作息。

三是带领老年人进行健身运动。该中心健康管理家制定老年人每日活动表，带领老年人进行室内外各项文娱益智活动，例如健身操、手指操、手眼协调益智游戏等，保证老年人每日基础运动量，达到锻炼健身的目的。

四是满足老年人的心理需求。该中心服务团队的每位工作人员都是老年人的心理疏导师，从老年人在院生活的方方面面给予老年人关爱和尊重。该中心要求工作人员秉承尊养核心，跟进老年人每日生活，对老年人使用尊称和敬语，全程慢节奏微笑服务，服务过程注重保护老年人的隐私，从细节上关注老年人的仪表、面部清洁、口腔清洁等；配置语言交流图谱、写字板、使用沟通手势语，让失语老年人也能顺利表达需求；对于失能、半失能老年人，进行每日床旁聊天、心理疏导等，充分照顾到每一位住养老人。

中康佳医养结合中心致力于打造“标准化、规范化、流程化、可复制”的中康佳医养结合服务品牌。该中心将持续深化“四维一体五养融合”的融合式养老服务，最终形成“以品牌为引领，以社区服务为抓手，以产品服务为保障”的健康养老新路径，打造医养结合行业标杆，造福更多养老家庭。

(本报记者冯金灿整理)