



典型案例6 开展全链条式医养结合健康养老优质服务

菏泽医学专科学校附属医院是集医、养、教、研、培、防六位一体的公办三级综合医院，有医疗区、养老区、教学区三大区域。养老区——护养中心设置有自理区和护理区，配备社工科、营养室、心理咨询室、接待服务及法律援助室，为老年人提供全方位、多层次的照护服务，已形成了“医养康护、产教研学”全链条医养结合模式。

一、建立服务标准，打造服务示范

1. 制定、完善、优化老年人日常生活照料服务标准。

在医养结合和技术创新的框架中，制定入住机构的老年人在吃、住、行、娱、就医、康复、心理慰藉等各方面的服务流程、服务指南，明确每一个服务环节，做到日常照护有条不紊。

2. 制定、完善、优化特定群体、特定领域的服务标准。

附属医院护养中心已完成山东省卫健委定向委托《安宁疗护服务标准》和《失智老人服务标准》的制定，并通过了验收。专项服务标准促进专项服务领域的专业化和标准化，稳步提升特定人群的生活质量。

二、切实提升服务质量，打造服务品牌

1. 加强基础设施建设，全面优化养老医疗、保健、餐饮、娱乐等各方面生活环境。

附属医院护养中心目前设有老人生活区、餐饮区、老年活动中心、康复保健区、老年病科区等五大区域。每个区域均按照国家标准进行硬件设施配备。此外，引进高科技适老化产品的应用，如“智慧医养平台”、“老年智能手环”等，促进传统养老服务向现代化养老服务的转变。



2. 优化人员配备，建设高质量的养老服务团队。

目前附属医院护养中心的养老护理员均为养老相关专业专科以上学历毕业生，平均年龄 28 岁，年轻化的队伍给整个养老护理行业带来了新的理念、新的朝气。在发展过程中，加强养老护理员培训，提升养老护理员队伍质量。

3. 按照科学、营养均衡的原则为入住老人定制个性化营养食谱。

附属医院护养中心设置营养室，配备专业营养师，根据入住老人的实际情况进行膳食评估和膳食设计，并根据季节变换适时调整食谱。推进特定人群的膳食设计，如糖尿病老人食谱、高血压老人食谱等，真正做到以需求为导向。

4. 丰富完善文体娱乐活动。

精神文化生活是老年人晚年生活的重要组成部分。附属医院护养中心设置社工科，配备专业社会工作者，负责策划、组织、实施入住老人的日常活动和主题活动，引导老人走出房间、积极社交，充实老年生活。重视老年心理慰藉，及时做好情绪疏导。附属医院护养中心设置心理咨询室，配备专业心理咨询室，对情绪波动较大、状态不佳的老年人及时介入进行情绪疏导。

三、着力创新培训形式，打造培训标杆

制定、完善、优化对外培训制度，规范培训流程。包括但不限于培训目标及原则、培训职责、培训内容和形式、培训收费等内容。打造精品培训课程。以实用性为导向，开发内容丰富、不同层级的培训课程，使每一个培训课程都有特定教材和品牌讲师，创新培训形式。除课堂面授外，开发实战培训、线上培训等形式，使学员根据自己的实际情况和需求可以选择不同的培训形式，进一步提升培训质效。与



学校密切合作，承担养老护理员和管理人员培训，提升医养康养的服务水平。



护养人员与老人开展“家风、家训故事我来讲”益智健康活动

目前，附属医院在对外培训、向社会输送专业人才方面已取得一定成效。附属医院分别与菏泽市卫健委、菏泽市民政局、菏泽市经济开发区签署养老人才队伍建设项目合作协议，先后举办一期全市老龄健康暨医养结合工作骨干培训班、三期全市养老护理员培训班和两期经济开发区养老护理员培训班，共计培训 860 余人。

菏泽医专附属医院护养中心分别在 2017 年被省卫健委、省民政厅授予“首批医养结合示范单位”；2018 年被上海交通大学国家健康产业研究院授予“山东健康培训中心菏泽实训基地”；2019 年被省卫健委命名为“医养康护、产教研学”医养结合新模式。被菏泽市民政局授予“菏泽市养老护理员培训基地”；2020 年被菏泽市民政局授予“五星级养老机构”。

