附件：

鄂州市社区卫生服务机构考核标准（试行）

被考核单位：年月日

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核类别 | 考核项目 | 标准分 | 考核内容 | 评分标准 | 考核情况 | 得分 |
| 依法执业 | 1.1执业科目 | 8 | 科室名称、开展诊疗项目与科目核定表一致，无超范围经营行为，严格按照核准科目开展业务 | 发现1起超范围经营行为、受卫生行政处罚1次、提供虚假证明或发票扣2分，扣完为止 |  |  |
| 1.2人员资质 | 医务人员具备执业资格，在本机构执业注册 | 每发现1人不具备执业资格或未注册到本机构扣2分，医务人员因医疗违法行为受到行政处分或处罚1人次扣2分，扣完为止。 |  |
| 机构硬件 | 2.1科室设置 | 8 | 有全科诊室、治疗室、处置室、输液室、中医康复理疗室、健康信息管理室、健康教育室；每室必须独立设置，保护服务对象隐私，符合国家卫生学标准 | 现场查看；各室未分开设置，1项扣2分，扣完为止 |  |  |
| 2.2服务环境 | 服务站整洁，办公用品存放有序，环境清洁、舒适、温馨，卫生间设施良好，干净整洁、无异味 | 现场查看；1次抽查卫生不合格扣1分 |  |  |
| 2.3标识标牌 | 标识标牌符合设计规范，有醒目进入无烟机构、禁止吸烟的标识 | 现场查看；1处标识标牌不符合设计规范扣1分，无醒目进入无烟机构、禁止吸烟的标识扣1分，扣完为止 |  |  |
| 2.4基本设备 | 有诊断床、听诊器、血压计、体温计、心电图机、观片灯、体重身高计、血糖仪、出诊箱、治疗推车、急救箱、供氧设备、电冰箱、脉枕、针灸器具、火罐、必要的消毒灭菌设施、药品柜、档案柜、连接互联网的电脑、打印机、电话及健康教育影像设备 | 核查基本设备配备、急救设备和设备，设备配备不合要求，每缺1件扣1分，扣完为止 |  |  |
| 工作纪律 | 3.1按时开诊 | 10 | 准时开诊，严禁脱岗或随意停诊 | 不按时开诊、人员脱岗1次扣1分，随意停诊1次扣2分 |  |  |
| 3.2规范着装 | 着装统一、整洁、规范，佩胸牌上岗 | 发现1人1次不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3.3日常管理 | 严禁使用电脑、手机打游戏、刷视频。严禁酒后上岗，上班时间不得做与工作无关的事、吃零食、不得大声喧哗、嘻笑打闹、扎堆聊天 | 发现打游戏、刷视频、酒后上岗、干私活、吃零食、大声喧哗、打闹、扎堆聊天，每项每人次扣1分 |  |
| 3.4一体化管理 | 积极、准时参加所在地卫生健康行政部门（市社管办）、社区卫生服务中心召开的各种业务学习和会议，完成所在地卫生健康行政部门（市社管办）、社区卫生服务中心下达的各项指令性任务 | 迟到1人次扣1分，未请假不参加业务学习或会议1人次扣1分，1项指令性任务未完成扣2分，可倒扣分 |  |
| 安全管理 | 4.1安全生产 | 5 | 落实安全生产责任，开展防火、防盗、消防培训，消防设施设备充足、完好，配置合理，在有效期内，有专人负责维护和管理 | 未开展防火、防盗、消防培训1项扣1分，消防设备1件过期扣2分，可倒扣分 |  |  |
| 4.2医疗安全 | 按要求购买《医疗责任险》，每月召开医疗安全会议，并有记录；医疗差错有记录、有讨论，一旦发生医疗争议，及时上报，及时化解。 | 未按要求购买《医疗责任险》扣3分。查差错登记本，未及时登记1次扣1分；发生医疗差错未上报或未妥善处理1起扣3分 |  |
| 业务管理 | 5.1培训工作 | 25 | 制定培训计划，建立平时培训考核登记本。每月组织1次业务学习 | 无培训计划及登记表扣2分。业务学习缺1次扣1分 |  |  |
| 5.2制度、职责 | 社区卫生服务机构工作制度、人员岗位职责齐全、实用 | 核查社区卫生服务机构工作制度、人员岗位职责，每少1项扣1分，扣完为止 |  |
| 5.3规范开展医疗服务 | 严格执行诊疗、护理常规、规范；严格执行病历书写规范、处方管理办法、抗菌药物临床应用管理规范、药品管理规范，查看门诊日志、传染病登记本，抽查门诊处方20张 | 医护人员不按相关要求执行诊疗、护理常规、规范，发现1次扣2分；无门诊日志、传染病登记本、门诊处方，差1项扣2分；门诊日志、处方1处不符合书写规范扣1分；超范围、超使用权限、滥用抗生素1次扣1分 |  |
| 5.4传染病管理和院感管理 | 认真执行传染病管理制度，严格落实常态化疫情防控工作各项工作要求，强化院感管理。严格执行消毒隔离制度，灭菌剂、消毒剂浓度和配制使用记录完善，治疗室、换药室等各项空气消毒措施落实，并有详细的记录 | 1项制度未执行扣3分、无详细记录扣2分；严格按照规定处置医疗废物，一次性医疗用品管理符合规范要求，并有详细记录，1项不规范扣2分；按照传染病防治法要求登记、报告传染病疫情，无瞒报、谎报、迟报、漏报，未按要求登记、上报传染病疫情发现1例扣10分；医务人员未落实手卫生制度1例扣3分，其他院感防控措施执行不到位，每项扣2分。 |  |
| 5.5投诉与纠纷 | 医疗纠纷防范与处理机制健全，依法及时有效化解医疗纠纷，无上访记录。无违反“九不准”要求或收受其他医疗机构、病人等红包行为 | 投诉管理相关制度及处理流程缺1项扣1分；出现推诿、回避、拒绝家属投诉，并经卫生行政部门查实的1次扣5分；有电话投诉和信件投诉的，投诉1次(含市长热线、亲民热线等)经查实扣3分；7日（或市长热线规定时间）内未处理完毕或未书面回复扣10分；此项分数可为负分。 |  |
| 落实公益性情况 | 6.1实施基本药物制度 | 40 | 严禁网下采购；做好基本药物、常用低价药品等药品分类管理；执行基本药物价格公示制度；所有使用药品销售价格严格执行零差率销售 | 发现网下采购现象，1次扣2分；药品分类管理混乱，摆放区域不清、标识不明，1处扣2分；基本药物价格未上墙公示扣3分；药品销售价格未严格执行零差率销售扣6分。 |  |  |
| 6.2实施一般诊疗费 | 全面实施一般诊疗费。收费标准按每人次13元执行，并纳入基本医保门诊统筹支付范围，医保基金支付9元，个人自付4元。对按规定合并到一般诊疗费里的收费项目，不得再另外收费或变相收费。 | 有违规收费行为扣10分； |  |
| 6.3实行政府指导价 | 所有基本医疗服务均实行政府指导价，各地按照有关部门确定的医疗价格项目规范设立服务项目，并结合实际合理确定统一的收费标准。各地要加强督促指导和价格监测，严格执行价格公示等制度，并向患者提供费用清单 | 未规范设立服务项目扣5分，未执行价格公示扣5分，未向患者提供费用清单1次扣5分 |  |
| 6.4落实医保报销政策 | 制度上墙，设立医保政策宣传栏、投诉箱；不得对刷卡消费实行价格歧视；不得将不在个人帐户支付范围的费用或超出卫生部门批准的诊疗科目范围开展的诊疗纳入个人帐户支付；不得套取医疗保险基金 | 未按规定将制度上墙扣3分，未按要求设置医保政策宣传栏、投诉箱扣3分；发现拒绝刷卡消费行为1次扣3分；将不在个人帐户支付范围的费用或超出卫生部门批准的诊疗科目范围开展的诊疗纳入个人帐户支付1次扣5分；套取医疗保险基金1次扣10分 |  |
| 6.5开展基本公共卫生服务项目 | 按照所在社区卫生服务中心要求为社区居民提供规范的基本公共卫生服务。 | 按基本公共卫生服务考核结果20%进行折算，折算成绩经四舍五入取整数后计入总分 |  |
| 满意度 | 7.1患者满意度 | 2 | 服务对象满意度 | 通过基本公共卫生服务对象调查和患者电话回访调查等，95%得2分，每下降5%扣1分，扣完为止 |  |  |
| 7.2职工满意度 | 2 | 职工满意度 | 采取问卷调查方式测评，职工满意度≧85%得2分,每下降5%扣1分，扣完为止 |  |
|  | 一票否决项 |  | 杜绝安全生产事故、医疗差错或医疗事故；严格落实常态化疫情防控各项要求，自觉维护社区卫生服务机构形象，杜绝使用假冒伪劣药品行为 | 发生重大安全生产事故，医疗事故造成重大社会不良影响、未落实常态化疫情防控各项要求导致严重后果、发生损害社区卫生服务机构形象事件被新闻媒体曝光造成不良影响、使用假冒伪劣药品，有上述任意一项行为实行一票否决 |  |  |
|  | 合计 | 100 |  |  |  |  |