附件1

南山区社会医疗机构质量评估标准（综合类）

**被检查单位： 检查时间： 年 月 日**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考 核**  **项 目** | **考 核 内 容** | **分值** | **考核方法及评分标准** | **扣 分**  **及原因** |
| **一、依法执业、依法行医8分** | | | | |
| **机 构管 理** | 1、医疗机构按期开展校验。  2、科室设置同医疗卫生许可证审核备案项目相一致。 | 2 | 1. 未按期校验不得分。 2. 科室设置和审批许可备案项目不一致扣0.5分/科。 |  |
| 加强人员准入制管理，医疗机构不得有非医务人员、未注册人员和超范围执业人员进行医疗活动。 | 2 | 查看医务人员三证：  1、发现1例非卫生技术人员从事医疗活动不得分。  2、发现1例未注册或多点备案在本单位的卫生技术人员扣0.5分。  3、发现1例卫生技术人员超执业许可范围执业扣1分。 |  |
| 1、诊所每诊疗科目须有1名经注册、执业满5年的执业医师和1名注册护士。  2、门诊部须有5名执业医师（含1名副高以上职称医师)和5名（含1名护师及以上）的护士；门诊各科诊室至少有1名医师。  3、医技科室至少有1名本专业卫技人员。  4、除对内提供服务的医疗机构以外，配备有一名具有五年以上执业医师执业经历，且未受过吊销医师执业证书处罚的医疗业务负责人。 | 2 | 一项不符合要求扣0.5分。 |  |
| **广 告管 理** | 1. 依法刊登医疗广告，内容与医疗广告证明一致。 2. 执业地址、招牌名称、宣传资料与《营业执照》、《医疗机构执业许可证》（《诊所备案凭证》《中医诊所备案凭证》）登记一致。 | 2 | 1、无《医疗广告审查证明》发布广告扣1.5分。  2、发布广告内容与《医疗广告审查证明》内容不相一致扣0.5分。  3、发布虚假违法广告不得分。  4、执业地址、招牌名称《营业执照》、《医疗机构执业许可证》（《诊所备案凭证》《中医诊所备案凭证》）登记不一致扣1分/处。宣传资料不一致扣0.5分/处。 |  |
| **二、医疗质量与医疗安全管理30分** | | | | |
| **制 度建 设** | 1、结合实际制订本单位的医疗核心制度：首诊负责制、预检分诊制度、转诊转院制度、门诊消毒隔离制度、查对制度等。 | 1 | 未制订医疗核心制度每个扣0.2分。 |  |
| 2、制订年度质量安全管理方案和本单位的医疗突发事件应急预案。 | 1 | 未制订本年度医疗质量管理方案和医疗突发事件应预案各扣0.5分。 |  |
| **门 诊病 历** | 落实《病历书写基本规范与管理制度》，认真书写门诊病历。 | 6 | 查10份门诊病历：  1、个人信息填写不全扣0.2分。  2、未写主诉扣0.1分。  3、现病史书写不规范扣0.2分。  4、既往史书写不规范扣0.1分。  5、医美专科检查内容书写不规范扣0.3分。  6、无治疗前后比对图片和记录扣0.5分/处。  7、辅助检查空白或书写不规范扣0.1分。  8、未写初步诊断扣0.2分。  9、未写处置意见和注意事项扣0.2分。  10、无医师签名扣0.1分。  11、复诊记录书写不规范扣0.1分。  12、不能提供门诊病历扣4分。 |  |
| **门 诊处 方** | 1、落实《处方管理办法》，认真书写门诊中西药处方，处方合格率达95%。  2、中药处方按规定书写名称、重量、用法和书写格式。  3、由取得麻醉处方权的医师按规定认真填写麻醉处方。  4、各类处方应分类、按时间装订存放保管。 | 6 | 抽查中西药及麻醉处方各10单：  1、处方栏目填写不全扣0.1分/处。  2、诊断名称不规范扣0.2分/单。  3、诊断名称和用药不符扣0.3分/单。  4、药品未写全称、剂型、规格、用量、用法的扣0.1分/处。  5、中药处方未按规定书写药品名称、重量、用法的和0.1分/处。  6、中药处方书写格式不正确扣0.1分/单。  7、不合理使用抗菌药物扣0.2分/单。  8、麻醉处方未按规定填写扣0.2分/单。  9、医师未取得麻醉处方权开具麻醉处方0.2分/单。  10、处方未按时间、未按医保和非医保分类、普通和麻醉处方分类装订存放保管扣0.5分。 |  |
| **门 诊日 志** | 门诊日志要登记齐全，内容完整，有患者联系方式，有利于追踪观察。 | 1 | 1. 无门诊工作日志登记本扣1分。 2. 2、有门诊日志无记录扣0.5分。   3、门诊日志栏目填写不规范每处扣0.1分。 |  |
| **知 情告 知**  **同 意签 字** | 落实知情告同意签字制度，凡涉及以下内容医师必须给患者知情告知并在医疗文书或同意书上签字：  1、病人不同意医师诊疗方案的。  2、去外院做检验或检查项目的。  3、签订麻醉同意书、手术同意书及有创治疗同意书。  4、转院治疗。  5、贵重药品或目录外自费药品。  6、手术医疗收费价格。  7、医保相关政策等。 | 2 | 1、查各类同意书和投诉记录，发现未做到告知同意签字的扣0.3分/例。  2、若因未告知或未签字引起医疗纠纷投诉的每例扣0.5分。 |  |
| **手 术质 量安 全管 理** | 手术室上墙制度：手术室管理制度、职责和心肺复苏、休克等抢救流程图等。 | 1 | 1、无上墙制度和职责各扣0.5分。  2、无上墙相关抢救流程图扣0.3分/个。 |  |
| 手术室“三通道”和“三区分界”应有明显标识相区别。 | 1 | 无手术室三通道和无限制、半限制和非限制区分区标识各扣0.2分/处。 |  |
| 落实手术管理制度，有《门诊手术通知单》和《门诊手术登记本》。 | 1 | 1、无手术登记本扣1分。  2、无记录扣0.5分。  3、记录不规范扣0.2分/处。 |  |
| 落实《手术安全核查制度》和《手术分级分类管理制度》。 | 1 | 1、《手术安全核查表》无签名扣0.1分/人。  2、未实行手术分级管理不得分。 |  |
| 术前应做相关的血尿常规、肝肾功能、血糖、凝血四项、传染病四项等检验项目以及心电图，根据需要做相关X线片、彩超检查等。 | 2 | 查手术记录，对应做而未做的项目：  1、相关检验项目扣0.5分/项。  2、心电图扣0.5分。  3、相关X线拍片扣0.5分。  4、相关彩超或其他检查扣0.5分。 |  |
| **麻 醉科** | 1、做好麻醉医疗文书各项记录，并有相应的顾客、医师和护士签字。  2、麻醉医师具备市级《麻醉药品和第一类精神药品使用知识培训合格证》。 | 1 | 1、现场查看麻醉同意书、麻醉前后访视记录、麻醉记录单10份：凡缺少签名的扣0.2分/处。  2、麻醉师未取得《培训合格证书》不得分。 |  |
| 复苏室设备完善：配备心电监护仪、氧气瓶、吸引器、车床等设备。 | 1 | 缺少一项扣0.2分。 |  |
| **放 射科** | 1、制度上墙。  2、医师佩戴辐射剂量卡上岗。  3、给患者拍X片有防护措施。 | 1 | 1、三项中一项做不到各扣0.3分。  2、无防护装置不得分。 |  |
| 放射诊疗证按时参加年审，医务人员按时参加健康体检。 | 1 | 1、放射诊疗证未参加年审不得分。  2、放射人员未参加健康体检扣0.2分/人。 |  |
| 1、参加环保局举办的辐射安全环保培训。  2、办理《辐射安全许可证》。 | 2 | 1、未参加培训扣0.5分。  2、未办理《辐射安全许可证》扣1.5分。 |  |
| **质 量会 议** | 年度内单位至少召开2次医疗质量分析报告会，并做好记录。 | 1 | 年度内少开一次医疗质量安全管理会议扣0.5分。 |  |
| **三、护理质量15分** | | | | |
| **治 疗及**  **手 术护 理** | 正确执行医嘱，实行身份识别（姓名、性别、年龄及腕带识别标识）。 | 1 | 现场查看护士实行身份识别查对情况，发现一例不符扣0.2分。 |  |
| 治疗、注射、输液落实“三查八对”制度。 | 1 | 了解护士“三查八对”知晓情况，回答不完全扣0.3分/项。 |  |
| **急 诊急 救** | 备有抢救车或抢救箱，设专人管理，账物相符，定期清点，有记录。 | 1 | 缺少抢救车（急救箱）扣1分，无专人管理扣1分。 |  |
| 急救物品按规定配备齐全，摆放有序，标识醒目，随时可用。 | 1 | 抢救车（箱）内急救物品不全扣0.5分。物品登记数量与实际不符扣0.5分。 |  |
| 抢救设备性能良好，处于备用状态。 | 1 | 抢救设备通电后不能正常运转使用扣0.5分/台。 |  |
| 急救药品标签清楚，无破损、无变质、无过期失效现象。 | 1 | 发现有过期失效药品每种药品扣0.5分。 |  |
| 本单位组织心肺复苏抢救理论学习和操作技能演练，做到熟练掌握。 | 2 | 抽查医师、护士各1人现场进行CPR理论考核，不及格扣1分/人。 |  |
| **不 良事 件** | 建立和落实医疗器械和药物不良反应登记报告制度，开展不良反应监测工作。 | 1 | 1. 无不良事件制度扣0.5分。   2、无不良事件登记报告本扣0.5分/本。 |  |
| 及时登记和上报医疗器械和药品不良事件。 | 2 | 发现医疗器械或药物不良反应案例无记录扣0.2分/例，未上报扣0.5分/例。 |  |
| **器 械管 理** | 有医疗器械管理制度和操作流程，购买医疗器械索要“三证”。 | 2 | 1、无制度、无操作流程各扣0.5分。  2、医疗器械无“三证”扣0.5分/证。 |  |
| 专人负责医疗仪器设备管理，有医疗器械维护保养记录本。 | 2 | 1、器械无专人管理或无记录本各1分。  2、每月记录1次，记录不全扣0.1分/次。 |  |
| **四、院感质控管理20分** | | | | |
| **消 毒隔 离** | 注射室必须做到一人一针一管，防止交叉感染。 | 1 | 发现一次未做到不得分。 |  |
| 各诊断治疗室、手术室应有非接触洗手设施，配备医用洗手液和一次性擦手纸。 | 1 | 1、无非接触洗手设施扣0.3分/室。  2、无医用洗手液和擦手纸各扣0.1分/室。 |  |
| 1、0.5%碘伏、酒精、双氧水密封管理，每3天更换1次。  2、棉球、棉签一经打开保持时间不超过24h。  3、消毒镊子干缸保存。  4、抽出的药液、开启的静脉输入用无菌液体使用不得超过2h。  5、启封抽吸的各种溶媒使用不超过24h。 | 3 | 查现场：一项做不到扣0.2分。 |  |
| 1、室内紫外线消毒1次/日，1h/次。  2、紫外线灯管酒精擦拭1次/周，有记录。 | 1 | 查记录：1、每日室内未消毒扣0.1分/次。  2、每周未擦拭灯管0.3分/次。  3、无记录扣0.2分。  4、记录不规范扣0.1分/处。 |  |
| 1、无菌物品与有菌物品分类摆放。  2、无菌物品按灭菌日期或有效期放入专柜，并在有效期内使用。  3、无菌包外有灭菌日期、失效期和化学指示带及签名。  4、一次性无菌物品应集中定点放置，无过期，无破损。 | 3 | 查看现场：一项不符合要求扣0.2分。 |  |
| 加强手卫生管理，医护人员掌握“七步”洗手法操作。 | 2 | 现场查看医生、护士各1人“七步”洗手法操作，动作不规范扣1分/人。 |  |
| 因条件所限未设置消毒供应室与外单位签订有《医疗器械清洗消毒外包协议》 | 1 | 未签订《医疗器械清洗消毒外包协议》不得分。 |  |
| 负责消毒灭菌的专兼职人员应参加市（区）组织的消毒隔离培训，取得合格证。 | 1 | 未参加消毒培训并取得合格证的不得分。 |  |
| 1、建立《物品消毒记录表》《门诊消毒记录表》等消毒记录本登记。  2、符合机构诊疗科目的消毒隔离制度齐全并上墙。 | 1 | 1、缺少1种登记本或消毒隔离制度不全1处扣0.2分。  2、有登记本无记录扣0.2分/本。  3、记录不规范扣0.2分/处。  4、消毒隔离制度未上墙扣0.2分/处。 |  |
| **传 染病 管理** | 1. 制订有传染病登记上报管理制度和流程。   2、认真填写《传染病登记上报记录本》和传染病上报登记卡，不得瞒报、漏报、迟报传染病例。 | 2 | 1、无制度流程各扣0.2分。  2、无《传染病登记报告本》扣0.5分。  3、登记填写不规范0.1分/处。  4、发现传染病例存在瞒报、漏报、迟报1例扣0.5分。 |  |
| **医 疗废 物处 理** | 签订有医疗废物转运处置回收合同。有医疗废物回收登记记录。 | 1 | 1、未签订医疗废物处置合同扣1分。  2、医疗废物交接登记不规范扣0.2分/处。 |  |
| 医疗废物暂存点管理比较规范，防护用品齐全。 | 1 | 暂存点防护用品（手套、胶鞋、紫外线灯）不齐全扣0.2分/项。 |  |
| 落实医疗废物分类收集管理规定。 | 1 | 查现场，发现生活垃圾和医用垃圾未分类放置，每处扣0.2分。 |  |
| **污 水处 理** | 有专（兼）职人员管理；有《设备维护保养记录》和污水废水加药记录。 | 1 | 1、未指定专人管理扣0.2分。  2、无设备维护保养和无废水加药记录各扣0.2分/次。 |  |
| **五、药事管理6分** | | | | |
| **药 品采 购** | 从合法渠道购进西药、中成药和中药饮片，索要供货商“三证“证书。  有药品购进质量验收记录；有供货合法票据。 | 2 | 1. 无供应商“三证”扣0.2分/证。   2、无药品质量验收记录本扣0.2分。  3、无供货合法票据扣0.2分。 |  |
| **药 品管 理** | 1. 药架（柜）药品陈列分类整齐摆放、整洁、干净。 2. 中药饮片按规定保存管理，不得有发霉变质现象。 3. 麻药药品按规定实行“五专”（专人、专柜、转账、专册、专处方）管理。   4、加强药品效期预警管理，掌握6个月内到期的药品情况，造表登记上报。 | 4 | 1、药架（柜）卫生脏乱有灰尘扣0.2分。  2、药品未按规定（内服外用）分区陈列扣0.2分。  3、成件药品箱直接放在地上扣0.5分。  4、中药饮片混斗、串斗存放扣0.2分/斗。  5、中药饮片有生虫、受潮发霉变质的扣0.5分/种。  6、麻醉药品未实行“五专”管理扣1分。  7、期效药品未警示和造表登记上报扣0.5分/月。 |  |
| **六、其他21分** | | | | |
| **价 格管 理** | 落实医疗服务项目价格标准和药品价格公示制度。开具收费发票。 | 3 | 1、未公示医疗服务项目价格标准扣0.5分。  2、未公示药品收费项目标准扣0.5分。  3、患者缴费后未开具收据或发票扣0.5分。 |  |
| **医 患纠 纷** | 1、有专人负责投诉管理工作。  2、建立有医疗纠纷投诉管理制度和处理流程。  3、有投诉登记处理协调记录。 | 3 | 1、无医疗纠纷投诉处理管理制度和处理流程扣1分。  2、无专人负责医疗纠纷投诉扣1分。  3、未建立医患投诉登记本扣1分。 |  |
| 树立医疗质量、医疗安全，法律意识和自我保护意识，避免和减少医患纠纷。 | 6 | 1、年度内收到患者通过上级部门转来的有效投诉1起扣1分。  2、年度内上级主管部门记录医疗纠纷1起扣1分。  3、年度内上级主管部门收到1起及以上相关医疗事故争议报告或医疗事故鉴定不得分。 |  |
| **继 续医 学教 育培 训** | 制订年度内继续医学教育培训制度，有继续医学教育培训方案（计划）。 | 1 | 1、无培训制度及流程扣1分。  2、无培训方案（计划）扣0.5分。 |  |
| 每月组织至少1次业务培训学习。 | 1 | 全年至少有10次业务培训，少1次扣0.1分。 |  |
| 有业务培训记录，包括培训签到、培训讲课内容，培训现场照片。 | 1 | 每次培训无培训签到、无培训内容、无培训图片0.1分/项。 |  |
| 年度内至少开展1次业务理论考核和或技能操作考核。 | 2 | 年度内未开展理疗考核和技能操作考核扣1分/次。 |  |
| **监 管平 台** | 按规定接入深圳医疗机构执业监管平台并按要求上传机构诊疗信息。 | 3 | 1、未接入深圳医疗机构监管平台不得分。  2、未实时上传数据不得分。 |  |
| **满 意度 调查** | 提高服务质量，端正服务态度，要求病人满意度≥95%。 | 1 | 现场询问或电话联系5位患者，调查患者就医满意度情况。  （每人0.2分/人） |  |
| **说 明** | 1、本表适用于除中医、口腔、医美外的各类门诊部及诊所。  2、未设置手术室、中药房等部门的医疗机构，直接检查下一项目，此项不予考核。 | | | |