

南山区社会医疗机构质量评估标准（口腔类医疗）

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、医疗质量与医疗安全管理 31 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、转诊转院制度、门诊消毒隔离制度、查对制度、病历管理制度等。	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急预案各扣 0.5 分。	
门 诊 病 历	落实《病历书写基本规范与管理制度》，认真书写口腔科门诊病历。开展种植专业的需提供种植文书：种植手术治疗知情同意书、种植门诊病例、种植手术登记本。	7	查 10 份门诊病历，每份病历： 1、病历首页个人信息填写不全扣 0.1 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、口腔专科检查内容书写不规范扣 0.3 分。 6、拍 X 片所见牙齿情况未做记录扣 0.2 分。 7、辅助检查空白或书写不规范扣 0.1 分。 8、初步诊断书写不规范扣 0.1 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 3 分。 13、种植文书不齐全扣 0.5 分/处。	

处 方 管 理	1、落实《处方管理办法》，认真书写门诊处方，处方合格率达 95%。 2、由取得麻醉处方权的医师按规定认真填写麻醉处方。 3、各类处方应分类、按时间装订存放保管。	5	抽查 10 单处方： 1、栏目填写不全扣 0.1 分/单。 2、诊断名称书写不规范扣 0.2 分/单。 3、诊断名称和用药不符合扣 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、不合理使用抗菌药物扣 0.2 分/单。 6、麻醉处方未按规定填写扣 0.2 分/单。 7、医师未取得麻醉处方权开具麻醉处方 0.2 分/单。 8、处方未按时间、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。	2	1、无门诊工作日志登记本扣 1 分。 2、有日志无记录扣 0.5 分。 3、门诊日志栏目填写不规范每处扣 0.1 分。	
知 情 告 同 意 字 签	落实知情告知同意签字制度，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、手术同意书及相关拔牙、正畸矫正等有创治疗同意书。 4、转院治疗。 5、治疗或手术医疗收费价格。 6、医保相关政策等。	3	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。	
	手术室可采取单通道、双通道、多通道、纵横多走廊、中心岛等通道模式。原则是洁污分流。便于疏散、功能流程便捷。	1	无手术无洁污分流、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： 1、相关检验项目扣 0.3 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 1 分。	
放 射 科 管 理	放射科制度和操作流程上墙。工作人员佩戴辐射剂量牌上岗。	2	1、制度和操作流程未上墙各扣 0.5 分。 2、医师值班未佩戴辐射卡扣 0.5 分。	
	放射诊疗许可证按时参加年审，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 0.5 分/人。	
	医师在给患者拍 X 线片采取防护措施。	1	1、拍片未采取防护措施扣 0.3 分/人次。 2、无防护装置不得分。	
	参加环保局举办的辐射安全环保培训，办理《辐射安全许可证》。	1	未参加培训扣 0.5 分，未办理辐射安全许可证扣 0.5 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。	
二、日常管理 19 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。及时提供费用清单，开具收费发票。	2	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、未提供费用清单扣 0.5 分。 4、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。	5	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）。	2	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 次业务理论考核和技能操作考核。	1	年度内未开展理论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、未设置手术室部门的医疗机构，直接检查下一项目，此项不予考核。 2、年度内单位未发布任何广告的，该项不扣分。			

检查专家：

机构负责人：

负责人电话：

南山区社会医疗机构质量评估标准（口腔类护理）

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、护理质量 14 分				
履行职责	1、正确执行医嘱，实行身份识别（姓名、性别、年龄）。 2、配合医师做好就诊指导和咨询答疑工作。	2	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。 2、未能配合医师给患者正确咨询答疑扣 0.3 分/次。	
	做好开诊前各项准备工作，治疗机托盘上材料齐全，各种药品标签清楚，滴管完好，补充药液和消毒棉球，保持治疗台痰盂通畅干净、无血迹污渍。	1	一项不符合要求扣 0.2 分。	
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	1、缺少抢救车（急救箱）扣 1 分。 2、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	1、抢救车（箱）内急救物品不全扣 0.5 分。 2、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、无制度扣 0.5 分。 2、无不良事件登记报告本扣 0.5 分。	
	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,注射设备有三证、有标识。	2	1、无制度、无操作流程各扣 0.5 分。 2、注射设备无三证、无标识扣 0.5 分/证/标识。	

二、院感管理 20 分

消毒隔离	各诊断治疗室、手术室应有非接触洗手设施,配备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、无洗手液和擦手纸各扣 0.1 分/室。	
	1、无菌物品与非无菌物品分类摆放。 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。	2	查看现场: 一项不符合要求扣 0.2 分。	
	1、各种无菌包、棉球、棉签一经打开保持时间不超过 24h。 2、无菌桶、持物钳 4h 更换。 3、0.5%碘伏、酒精、双氧水启用后密封管理,每 3 天更换 1 次。 4、消毒液现用现配;无菌缸 24h 更换;消毒镊子干缸保存;治疗前用防污膜铺垫托盘。	2	查看现场: 一项不符合要求扣 0.2 分。	
	1、所有进入口腔诊疗器械必须“一人一用一消毒或灭菌”。 2、凡手触摸的控制开关、灯柄、治疗台拉手、一次性护套要“一人一用一换”。 3、拍 x 线片咬合器应符合一人一套一用一废弃的要求。	2	查看现场一项不符合要求操作扣 0.5 分。	

	做好手机的回收、清洗、吹清、上油、消毒、发放工作，每日清点数目。	1	查看现场一项不符合要求操作扣 0.2 分。	
	1、室内紫外线消毒 1 次/日，1h/次。需记录累计时间。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。	
	加强手卫生管理，医护人员掌握“六步”洗手法操作。	2	现场查看医生、护士各 1 人“六步”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扣 1 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、医疗废物交接登记无签名扣 0.2 分/次。	
	医疗废物暂存点管理规范，防护用品齐全。	1	暂存点防护用品（手套、胶鞋、空气消毒设施）不齐全扣 0.2 分/项。	
	落实医疗废物分类搜集管理规定。	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。	
五、药事管理 6 分				
药 品 采 购	1、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。 2、有药品购进质量验收记录； 3、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、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、药品未按规定分区定位陈列摆放扣 0.2 分。 3、成件药品箱直接放在地上扣 0.5 分。 4、期效药品未造表登记上报扣 0.5 分/月。	

检查专家：

机构负责人：

负责人电话：