

附件 4

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（上门医疗）

服务区域：_____区（_____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：____年____月____日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

服务对象							服务内容
政府资助对象	第一类资助对象服务覆盖率	自费对象	服务对象合计	服务总人次	服务覆盖率	服务对象满意度	
第一类：							1.健康档案□
第二类：							2.预防保健□
合计：							3.基础监测□ 4.健康体检□ 5.医疗护理□ 6.家庭病床□ 7.远程医疗□ 8.其他（需注明）□
以上数据统计起止日期：201 年 月 日——201 年 月 日							

填写说明：

1.“服务对象人数”一栏：服务对象指有签订服务协议老年人，服务对象人数应有服务协议、服务对象花名册作为依据。其中：

(1) “第一类资助对象服务覆盖率”=实际服务的第一类政府资助服务对象人数/辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数，（建议注明辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数）；

(2) “服务总人次”：按实际上门服务次数计次；

(3) “服务覆盖率”=服务对象总人数/本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数，（建议注明本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数）；

(4) “服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数与参与测评的服务对象总人数的百分比。

2.“服务形式”一栏：使用√选择已提供的服务内容，应有服务记录、服务照片作为依据。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.基本要求 (10分)	资质 ^①	10	1.自有医疗机构的应取得《医疗机构执业许可证》。10分 2.以合作形式开展上门医疗服务的，应签订合作协议，提供合作方的《医疗机构执业许可证》。10分	
2.设备配置 (8分)	出诊设备	4	配备出诊箱（内置有针剂、药品、消毒液、纱块、棉垫、棉枝、体温计）、听诊器、血压计、血糖仪、心电图机、血氧饱和度检测仪、中频治疗仪、神灯、气垫床等。在配备5种的基础上，每增多1种加1分，最高4分。4分	
		2	配备可联网的手提电脑。2分	
		2	配备出诊车辆。2分	
3.服务内容 (44分)	3.1 健康档案	2	为服务对象建立健康档案，进行病历记录、个人药物记录、体检记录等，并定时跟踪健康情况，及时更新、补充相应记录内容，有档案保密制度。2分	
		2	65岁及以上的老年人健康档案建档率达100%。2分	
	3.2 预防保健	2	为服务对象提供健康咨询、饮食咨询、营养指导、锻炼指导、活动指导服务。2分	
		2	参考服务对象健康档案、体检结果等资料，在签约年度内为服务对象提供一次危险因素、健康状况等评估服务。2分	
		2	为服务对象制定个性化健康管理计划。2分	
		2	通过电话、网络等多种预约方式，为服务对象提供疾病诊疗和健康管理预约服务。2分	
		2	指引因病情需要的服务对象进行转诊。2分	
		2	开展健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关的小组活动。2分	
		2	提供社区义诊服务。2分	
	3.3 基础监测	2	常规生理指数监测，如体温、血压、体重、心率、呼吸、血糖等。2分	

^① 无相关资质证明的，上门医疗服务项目整体不得分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
3.服务内容		2	为服务对象进行用药指导与用药观察，如出现药物不良反应应及时转诊。2分	
	3.4 健康体检	2	为 65 岁及以上的老年人每年提供 1 次包括常规体格检查、血常规、尿常规、肝功能、肾功能、空腹血糖、血脂和心电图检测等项目的健康体检及中医体质辨识服务。2分	
	3.5 医疗护理	5	1.为服务对象提供的上门医疗护理项目≥10 项。5 分 2.为服务对象提供的上门医疗护理项目≥6 项。3 分 3.为服务对象提供的上门医疗护理项目≥3 项。1 分	
		5	为服务对象提供医保基金购买的医疗服务项目。5 分	
	3.6 家庭病床 ^②	10	提供由卫生计生行政部门出具的合格的家庭病床服务评估报告或评估公示。10 分	
			如无卫生计生行政部门出具的合格的家庭病床评估报告或公示，则评估以下项目：	
		2	根据服务机构的医疗条件和技术水平，开展全科医疗、社区护理以及中医中药服务。2 分	
		2	建立全科医师和社区护士家庭访视及家庭病床巡查制度，至少每 2 周进行 1 次巡诊或家庭访视。对新建床患者，应在 7 天内完成家庭访视。2 分	
		2	有规范的建床和撤床流程。2 分	
		2	家庭病床服务项目应为在家庭中医疗安全能得到保障、治疗效果较确切、消毒隔离能达到要求、医疗器械能拿到家庭使用、非创伤性、不容易失血和不容易引起严重过敏的项目。2 分	
		2	管床护士能指导服务对象家属或亲友对服务对象进行相关生活护理和心理护理。2 分	
4.服务人员 (9 分)	4.1 资质 ^③	5	从事上门医疗服务的医生、护士，应取得医师、护士执业证书，具有独立执业工作能力。5 分	
	4.2 培训	2	工作人员在上岗前，接受≥10 个学时的岗前培训，且每年在岗培训≥15 学时。2 分	

^② 服务内容参照《广东省开展家庭病床服务工作指引》粤卫办〔2016〕45 号执行。

^③ 开展上门医疗服务的任一人员没有资质的，上门医疗服务项目整体不得分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
		2	1.每月定期组织工作人员会议，进行工作总结，指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作人员会议，进行工作总结，指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织服务员工作会议。0分	
5.服务开展 (7分)	5.1 服务对象	5	1.签约服务对象人数≥20人。5分 2.签约服务对象人数≥10人。3分 3.签约服务对象人数≥1人。1分	
	5.2 满意度	2	1.每年开展2次及以上的服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。2分 2.每年开展1次服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。1分 3.未开展满意度调查或满意度<80%。0分	
6.服务管理 (22分)	6.1 财务管理	2	有财务管理制度，费用报批、物资采购等程序清晰，做到专款专用。2分	
		2	有财务记录，详细记录经费、服务收费和补贴等资金的使用情况。2分	
		2	配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的专职人员管理财务。2分	
	6.2 服务督查	2	1.根据服务标准，结合机构情况，制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度；并每月至少1次抽查员工对操作流程标准的执行情况。2分 2.制定有服务操作流程标准和服务管理制度，每季度抽查员工对操作流程标准的执行情况。1分 3.无服务操作流程标准和服务管理制度或逾3个月无抽查员工对操作流程标准的执行情况。0分	
	6.3 服务记录	2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2分	
		2	与服务对象签订服务协议，签约率达100%。2分	
	6.4 投诉处理	2	制定投诉管理制度，公开投诉渠道信息。2分	
		2	对于服务投诉、回访反馈的建议、要求，能立即解决的即时解决，无法立即解决的应在5个工作日内给予答复，同时做好答复记录。2分	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。2 分 2.有效投诉结案率≥80%。1 分 3.有效投诉结案率 < 80%。0 分	
	6.5 回访	2	建立服务对象回访机制，明确回访人员、内容、频次、方式等。2 分	
		2	以电访、座谈会等形式收集服务对象意见，并及时根据反映的情况改善服务内容，有清晰的记录存档。2 分	
总分：			等级：	
评估员签名：				