附件2

北京市社区老年健康服务规范化建设评价标准

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分标准 | 评估方法 | 分值 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.组织管理（30分） | 1.1制度管理（6分） | 1.1.1组织管理 | 有明确老年健康服务的功能定位、宗旨愿景、老年健康服务理念，建立老年服务的组织机构，专人专责 | 现场查阅机构老年人健康管理组织机构资料，包括负责人及分工 | 1 |
| 1.1.2制度建设并归档 | 具备完善的行政、投入、支持、保障、流程等制度，并将所有资料归档 | 现场查阅相关制度，有行政管理制度，资金投入制度、支持老年人健康管理的各相关科室的支持和保障制度，有相关工作流程，查阅所有资料的归档管理情况 | 2 |
| 1.1.3资质合规 | 执照范围加注巡诊和家庭病床、安宁疗护等老年健康服务内容 | 现场查阅机构执业范围证书。执业复核注册内容 | 1 |
| 卫生专业人员具备相应的执业证书，具有与岗位匹配的知识和工作技能。 | 现场查阅提供老年人健康管理的医护防人员的执业资格证书 | 1 |
| 1.1.4优先服务 | 建立优先服务管理制度，优先为三失（失独、失能、失智）、一独（独居）、一重（重病）老年人开展个性化服务 | 查阅制度并在各窗口查看是否有优先标识。观察诊室等处是否对相关人员提供优先服务，也可现场提问 | 1 |
| 1.2保障支持（7分） | 1.2.1服务经费 | 扩大资金投入渠道以机构老年健康服务建设和服务提供。 | 查阅机构有关老年人服务资金拨付、收入、支出、建设、设备配备、人才培养等凭证 | 1 |
| 1.2.2无障碍和适老改造 | 防跌倒的环境和适老化设备设施改造，营造老年健康关爱文化与环境建设。 | 现场观察适老设备、防跌倒环境及老年健康关爱环境设施等， | 1 |
| 1.2.3科室建设 | 预防、门急诊、康复、护理、病房等科室设置合理、完善，具有针对老年人的相对独立空间，配备相关设备 | 在诊疗、预防保健、康复护理、病房等科室查看是否有针对老年人服务的空间、是否有相关的医疗设备和服务设施。 | 1 |
| 1.2.4绿色通道 | 具备老年人预约、挂号就医的绿色通道 | 在挂号室或计算机室现场查看是否能为老年人提供人工服务窗口，提供预约挂号，在诊疗区域观察是否能提供就医绿色通道。 | 2 |
| 各科室具有老年人就医、转诊绿色通道 |
| 1.2.5延伸服务设施设备配置 | 为家庭病床、巡诊等上门服务，引入适合老年智能化健康服务设备。 | 通过信息系统或是机构APP等查阅为老年人提供的诊疗服务 | 2 |
| 完善互联网/物联网等系统平台以提供远程诊疗、咨询服务。 |
| 1.3队伍建设（7分） | 1.3.1管理人员队伍 | 机构内老年健康管理的中高层干部定期开展/参加培训，具有培训记录 | 现场查阅培训记录资料。 | 2 |
| 1.3.2专业服务团队 | 具有健康教育、疾病预防、养生保健、心理咨询、医疗救治和康复护理等全科、专科医疗、护理骨干队伍的培养计划，定期开展培训，提升服务能力。 | 现场查阅对专业团队人员进行的培训，有培养计划、培训过程资料完整 | 3 |
| 1.3.3社会资源 | 吸纳并管理家庭保健员、社工、志愿者等社会资源开展老年健康服务 | 现场查阅参与本机构老年健康服务的其他社会人员的相关资料、姓名、家庭住址、从事职业、提供服务情况等。 | 2 |
| 1.4信息化（5分） | 1.4.1系统化管理 | 能够利用信息系统平台进行健康档案、健康评估、服务流程监管、质量控制与评价 | 查阅机构信息系统，看机构提供的相关服务 | 3 |
| 1.4.2智慧医疗服务 | 利用互联网+健康服务、物联网+健康管理、智慧家医等信息化服务手段，对个人或群体的健康状况数据进行分析、评估分类、给予健康指导及专项服务 | 通过机构信息系统或APP，查阅该机构提供的个体和群体的健康状况分析、评估等相关内容 | 2 |
| 1.5老年友善（5分） |  | 达到社区老年友善医疗机构标准 | 对照老年友善医疗机构评价标准查看现场情况 | 5 |
| 2.服务提供（65分） | 2.1健康教育（7分） | 2.1.1健康宣教 | 为老年人及其照护者发放健康教育印刷资料，每年提供不少于3种内容的印刷资料。 | 查看机构健康教育开展情况的资料 | 1 |
| 播放老年人主题健康教育音像资料，每年不少于3种。 | 1 |
| 为老年人举办健康教育讲座每季度1次，其中中医药内容不少于2次；举办老年健康咨询活动，全年不少于4场。 | 1 |
| 2.1.2健康指导 | 向社区老年服务机构提供老年人医疗健康和康复护理宣教及指导 | 抽查机构老年人健康档案，看机构提供的相关服务 | 1 |
| 通过上门巡诊和家庭病床等方式，开展健康教育服务 | 查阅机构提供的巡诊和家庭病床服务记录 | 1 |
| 在流感、肺炎或新冠肺炎易发期间积极开展老年易感人群健康保护和教育工作 | 查阅在预防传染病过程中对老年人的健康教育、投放药物等工作记录 | 2 |
| 2.2预防保健（20分） | 2.2.1健康评估 | 开展老年综合评估，对国家基本公共卫生提及的5种重点慢性病每年至少进行1次健康评估服务。 | 查阅机构开展各类老年评估汇总资料，抽查健康档案，核对评估记录。 | 3 |
| 2.2.2健康管理 | 为老年人开展家庭医生签约服务，建立健康档案，提供健康管理服务（含中医药健康管理），管理率不低于71%。 | 老年人健康管理人数/辖区内65岁及以上常住老年人总数×100% | 3 |
| 2.2.3中医药健康管理 | 中医药健康管理率达标 | 老年人中医健康管理人数/辖区内65岁及以上常住老年人总数×100%查阅机构65岁以上老年人健康档案，计算服务人数，抽取健康档案，查阅是否根据辨识结果提供5方面服务，必要时电话核实真实性 | 3 |
| 2.2.4健康干预 | 开展对失能、认知障碍进行早期预防 | 查阅开展失能、失智等预防干预的资料。 | 1 |
| 能对重点慢性病神经退行性疾病、营养和心理等多种健康情况进行评估发现的主要危险因素进行干预；对老年常见肿瘤危险因素进行早期干预。 | 查阅对慢病和常见肿瘤的危险因素的评估和干预的资料，有相关人员的名单，评估表、干预记录等 | 3 |
| 2.2.5疫苗服务 | 提供流感疫苗和肺炎疫苗预防注射服务。 | 查阅上一年度老年人接种流感、肺炎或新冠疫苗记录 | 2 |
| 2.2.6医养结合 | 65岁及以上老年人医养结合服务率。 | 查阅年内辖区内接受医养结合服务的65岁及以上老年人人数占辖区内老年人总数的比例。测算公式：65岁及以上老年人医养结合服务率=年内辖区内65岁及以上老年人中接受两次医养结合服务的人数/辖区内65岁及以上老年人总数×100%。 | 2.5 |
| 65岁以上失能老年人健康服务率 | 年内辖区内接受健康服务的失能老年人人数占辖区内接受健康评估的65岁以上失能老年人总数的比例。测算公式：失能老年人健康服务率=年内辖区内接受健康服务的失能老年人人数/辖区内接受健康评估的失能老年人人数×100%。 | 2.5 |
| 2.3疾病诊疗（17分） | 2.3.1疾病诊疗 | 3次以上年就诊服务签约老年人数占比≥90% | 签约老人年就诊3次及以上人数=签约老人就诊3次及以上人数/签约老年人总数×100% | 3 |
| 社区卫生机构开展适老诊治病种数，西医全科诊治病种数≥60种、中医全科诊疗病种数≥50种。 | 查阅机构上一年度卫统报表，统计病种数量 | 3 |
| 2.3.2慢病诊疗 | 高血压、糖尿病、冠心病、脑卒中、慢性阻塞性肺病、骨关节病、消化系统疾病和失眠等常见慢性病症提供诊疗服务。诊疗服务记录规范、完整（含中医药服务）。 | 规范诊疗率=抽查诊疗服务记录规范、完整数/抽查记录总数×100% | 5 |
| 2.3.3中医药诊疗服务 | 通过体质辨识仪、中药颗粒配方等智能化设备开展中医药健康服务记录。 | 现场查看相关设备和服务记录 | 2 |
| 2.3.4智能助老诊疗服务 | 机构内有人工为老年人提供智能化助老如健康小屋、挂号、打印化验单、缴费等服务。 | 现场查看相关设备和服务记录 | 2 |
| 2.3.5院前急救 | 院前急救成功率。组织开展针对老年人的院前急救培训，每年至少1次。 | 院前急救成功数量/院前急救总数×100%。现场查看培训资料 | 2 |
| 2.4康复护理（8分） | 2.4.1康复医疗 | 能够提供康复医疗服务，康复服务技术符合康复（中医药）诊疗规范。 | 查阅机构提供康复医疗服务的工作记录 | 4 |
| 2.4.2康复护理 | 能够提供康复护理服务，康复护理工作流程及记录科学、规范、完整。 | 查阅机构提供康复护理服务的工作记录 | 4 |
| 2.5长期照护（6分） | 2.5.1照护服务 | 为辖区内有需要的老年人提供照护服务，制定年内长期照护计划 | 现场查阅机构为老年人提供的照护服务计划。 | 2 |
| 实施的操作技术和服务项目的种类，能开展包括管道护理、创面护理、口腔护理、精神护理、排异护理、基础护理和康复护理等项目 | 现场查阅机构开展的相关护理项目，且与执业范围相符，提供服务的相关记录。 | 2 |
| 能延伸到居家或养老机构提供长护服务及指导服务。 | 现场查阅机构延伸到家庭或养老机构开展的服务及指导记录。 | 2 |
| 2.6安宁疗护（2分） | 2.6.1服务流程 | 规范评估、诊疗率 | 现场查阅服务记录资料，签署知情同意书，各类评估记录完善。规范评估诊疗率=抽查评估诊疗记录规范数/抽查评估诊疗总数×100%。 | 1 |
| 2.6.2服务内容 | 能开展症状控制、舒适照护、人文关怀、转诊服务 | 查阅机构关于服务内容的相关资料，如健康档案、诊疗记录、护理病历、各种协议、工作照片、家庭会议记录、心理咨询量表等，评估、诊疗用药是否规范等。 | 1 |
| 3.效果指标（10分） | 3.1居民满意度（6分） | 3.1.1接受服务的居民、患者满意度 | 接受过老年健康服务的老年患者或家属满意度，包括门急诊、住院、家庭病床、居家照护、居家安宁医疗等满意度 | 现场对接受服务的老年人进行满意度调查 | 6 |
| 3.2社会满意度（4分） | 3.2.1社会满意度 | 街乡办事处、村（居）委会、辖区老年服务机构对社区卫生服务中心给予的满意度评价 | 现场对街乡办事处、村（居）委会、辖区老年服务机构进行满意度调查 | 4 |