

ISC 03.080  
CCS

**DB**

# 青 岛 市 服 务 业 标 准 规 范

DB 3702/ FW HLBX 008—2022

代替 DB 3702/ FW HLBX 008—2020

---

## 长期护理保险定点护理服务机构评鉴规范

Evaluation Standards for Long-term Care Insurance Designated Care Services

2022 -10-10 发布

2022 -11-10 实施

---

青 岛 市 医 疗 保 障 局  
青 岛 市 市 场 监 督 管 理 局

发 布



## 目 次

前 言 .....	2
引 言 .....	3
1 范围 .....	4
2 规范性引用文件 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 定点护理服务机构申请评鉴的基本条件和要求 .....	5
5 定点护理服务机构分类 .....	6
6 评鉴原则 .....	6
7 评鉴机构及人员 .....	6
8 评鉴等级划分 .....	6
9 评鉴方法 .....	7
10 评鉴流程 .....	7
附录 A（规范性）住宿型定点护理服务机构评鉴操作细则 .....	8
附录 B（规范性）小规模多功能型定点护理服务机构评鉴操作细则（暂缺） .....	24
附录 C（规范性）居家型定点护理服务机构评鉴操作细则 .....	24

## 前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由青岛市医疗保障局提出并归口。

本文件主要起草单位：青岛市医疗保险事业中心、青岛市长期照护协会。

本文件主要起草人：马青、李静、田伟、唐林凤、邓玉华、林君丽、姜昊清、刘湘源、赵蕾、姜日进、谭美青、张志勤、纪斌、李芳、刘序田、王圆、王莹、赵贤慧、张昊、孙渊、孙莉。

## 引 言

本文件是《长期护理保险管理与服务》标准体系系列之一，为长期护理保险定点护理服务机构的评鉴工作提供依据，有利于长期护理保险定点护理服务机构的规范化、标准化发展，有利于提升机构的照护服务水平。

# 长期护理保险定点护理服务机构评鉴规范

## 1 范围

本文件规定了长期护理保险定点护理服务机构申请评鉴的基本条件和要求、定点护理服务机构分类、评鉴原则、评鉴机构及人员、评鉴等级划分、评鉴方法、评鉴流程等。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 31596.1-2015 社会保险术语 第1部分：通用

GB/T 31596.4-2015 社会保险术语 第4部分：医疗保险

GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

GB/T 37276-2018 养老机构等级划分与评定

GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范

MZ/T 187—2021 养老机构岗位设置及人员配备规范

MZ/T 188—2021 养老机构接待服务基本规范

DB37/T 3694.2-2019 医疗保障

DB3702/ FW HLBX 001-2019 长期护理保险管理与服务 总则

DB3702/ FW HLBX 010-2022 长期护理保险定点护理服务机构感染预防与控制管理规范

## 3 术语和定义

GB/T 31596.1-2015、GB/T 31596.4-2015、DB 37/T 3694.2-2019、DB 3702/ FW HLBX 001-2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件，为使用方便重复以下术语。

### 3.1 长期护理保险 Long-term Care Insurance, LTCI

对经评估达到一定照护需求等级的参保人，为其基本生活照料和与基本生活密切相关的医疗护理提供资金或服务保障的制度安排。简称“护理保险”或“长护险”。

[DB 3702/ FW HLBX 001-2019, 3.1]

### 3.2 医疗保险经办机构 Medical Insurance Agencies

由医疗保障行政部门设立的，承担医疗保险、生育保险、护理保险以及医疗救助等的运行管理、经办事务和社会服务职责的机构。

[改写DB 37/T 3694.2-2019, 4.1]

### 3.3 定点护理服务机构 Designated Long-term Care Services

与医疗保险经办机构签订服务协议，为参保人提供基本生活照料和与基本生活密切相关的医疗护理服务的机构。

[改写DB 3702/ FW HLBX 001-2019, 3.9]

### 3.4 护理保险照护人员 Carers of Long-term Care Insurance

定点护理服务机构提供照护服务的人员。

注：包括执业医师、执业护士、护理员、老年人能力评估师、康复人员、社工人员、营养师、心理工作者等。

[改写DB 3702/ FW HLBX 001-2019, 3.14]

### 3.5 重大责任事故 Major Liability Accident

在机构负有管理责任的设施、场地内，因管理失职或操作不当，发生的造成照护对象严重人身伤害及财产损失的事故，包括但不限于：欺辱、虐待、噎食、走失、自杀、食物中毒、火灾。

[改写GB/T 37276-2018, 3.9]

### 3.6 相关第三方 Related Third Party

为照护对象提供资金担保、监护或委托代理责任的个人或组织。

[改写GB/T 37276-2018, 3.15]

### 3.7 来访者 visitor

来定点护理服务机构进行咨询、探访、检查、调研、参观学习、志愿服务等活动的个人或组织。

[改写MZ/T 188-2021]

### 3.8 管理岗位 Management positions

管理岗位为承担领导职责或管理任务的工作岗位，包括但不限于定点护理服务机构院长、副院长、内设部门负责人岗位。

[改写MZ/T 187—2021]

### 3.9 专业技术岗位 Professional and technical positions

专业技术岗位为承担专业技术工作职责、具有相应专业技术水平和能力要求的工作岗位，包括但不限于医疗、护理、康复、社会工作、健康管理岗位。

[MZ/T 187—2021]

## 4 定点护理服务机构申请评鉴的基本条件和要求

### 4.1 基本条件

与医疗保险经办机构签订服务协议、正式运行满一年；住宿型服务机构护理床位30张以上，居家型护理机构在床人数10人以上的，可申请评鉴。

### 4.2 要求

#### 4.2.1 证明材料

定点护理服务机构应具备的材料包括但不限于：

- a) 《医疗机构执业许可证》；
- b) 《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》在有效期内且年审合格；
- c) 与医疗保险经办机构签订的在有效期内的服务协议；
- d) 具有《消防验收合格证明》，且在本年度政府相关部门消防安全检查中不存在限期整改内容（限住宿型护理服务机构）；
- e) 内设餐饮服务机构的具有《食品经营许可证》，并在有效期内，且在本年度政府相关部门食品安全检查中不存在限期整改内容（限住宿型护理服务机构）；
- f) 具有房产证明或租赁使用证明；

## DB 3702/FW HLBX 008-2022

- g)使用的特种设备具有特种设备使用登记证（限住宿型护理服务机构）；
- h)机构提供其他服务的，应具有相应资质。

### 4.2.2 具体要求

定点护理服务机构2年内未出现以下问题：

- a)重大责任事故；
- b)存在殴打、辱骂、变相体罚照护对象等行为；
- c)因存在骗保或违规行为被有关部门处罚；
- d)在照护对象中开展非法集资活动；
- e)其他违反法律法规、强制性国家标准而受到处罚的行为。

## 5 定点护理服务机构分类

定点护理服务机构的评鉴分为住宿型护理服务机构、小规模多功能型护理服务机构、居家型护理服务机构三个类别。

### 5.1 住宿型护理服务机构

护理床位在30张以上、开展护理保险机构照护服务的护理服务机构。

### 5.2 小规模多功能型护理服务机构

设有50张以下护理床位、开展护理保险机构照护服务、日间照护及居家照护服务的护理服务机构。

### 5.3 居家型护理服务机构

开展护理保险居家照护服务的护理服务机构。

## 6 评鉴原则

全面客观，质量为重，注重实效，独立公正。

## 7 评鉴机构及人员

### 7.1 评鉴机构

由医疗保障部门通过政府购买服务方式，从具备专业资质和能力以及社会公信力的社会组织中选择。

### 7.2 评鉴人员

医保经办机构应从医疗保障专家库中抽选由医疗护理、养老照护、管理、财务及法律等方面专业人员组成评鉴专家组，每组人数至少5人，应至少包含1名养老照护或医疗护理方面的专家。评鉴专家应身体健康、品行端正，无不良信用记录；应熟悉护理保险和养老照护政策和管理制度。

评鉴人员中应配备社会监督员，社会监督员优先从市医疗保障局聘任的社会义务监督员中抽取。

## 8 评鉴等级划分

### 8.1 评鉴等级

定点服务机构的评鉴按照住宿型护理服务机构、小规模多功能型护理服务机构、居家型护理服务机构三个类别，分别划分为四个等级，从高到低依次为A级、B级、C级、D级。

### 8.2 评鉴计分及等级确定



各类别机构的评定总分均为 200 分。评分在 180 分（含 180 分）以上的有资格评为 A 级，按照得分排序，在规定比例范围内确定 A 级单位名单；150 分（含 150 分）以上为 B 级；120 分-150 分（含 120 分）为 C 级；低于 120 分（不含 120 分）为 D 级。

## 9 评鉴方法

- 9.1 评鉴机构根据本文件及评鉴操作要求，独立公正地开展评鉴工作，并作出评鉴报告。
- 9.2 承担多项护理保险业务的定点护理服务机构，可根据业务类型分别参与评鉴。
- 9.3 为鼓励先进，评鉴规范设置了附加指标（加分项），住宿型护理服务机构和居家型护理服务机构附加指标分值均为 15 分。附加指标得分可被记入被评鉴机构评定总分之内，但最终得分最高不超过 200 分。
- 9.4 社会监督员应对现场评鉴进行全程监督，不参与评分，其意见建议以书面形式体现在评鉴报告中。

## 10 评鉴流程

### 10.1 组织报名

评鉴实施前应发布评鉴通知并组织报名。定点护理机构自愿报名并按照评鉴规范进行自评，自评工作应全面、客观，自评材料为报名必备材料。根据报名情况，按照自愿评鉴与指定评鉴相结合的原则，依据业务开展情况、监督检查情况和机构自评情况等确定纳入评鉴范围的机构名单。

### 10.2 评鉴实施

第三方评鉴机构应编制评鉴工作手册，明确评鉴工作纪律，与评鉴人员和社会监督员签订保密协议。第三方评鉴机构应根据评鉴规范，采取资料审查、实地查验、满意度调查等方式实施评鉴，并出具评鉴意见。评鉴过程应留取影像资料、评分表格纸质资料等档案，并于评鉴工作结束后交市医保经办机构保存。

### 10.3 意见反馈

评鉴意见应及时向被评鉴的定点护理服务机构反馈，反馈内容包含评鉴等级、评鉴指标得分及评鉴专家组的意见或建议等。

### 10.4 争议处理

定点护理机构对评鉴意见有异议的，应在收到反馈后在规定时间内提出书面复核申请。第三方评鉴机构应自收到申请之日起规定时间内重新安排专家组进行复核，参加复核的专家原则上不得为原评鉴专家组成员。对于复核结果仍有异议的，由市医保经办机构组织终评。

### 10.5 评鉴结果。

评鉴结果分为 A 级（优秀）、B 级（良好）、C 级（合格）、D 级（不合格）四个等级。评鉴结果应设定有效期，期满需进行复评。

### 10.6 结果公布

评鉴结果在一定范围内公布。其中评鉴等级为 A 级的定点护理机构，向社会公示评鉴结果，经公示无异议的由市医保经办机构面向社会公布。

## 附录 A

(规范性)

## 住宿型定点护理服务机构评鉴操作细则

序号	评鉴内容	评鉴标准	分值	备注
1	周边环境与交通便捷度		4分	—
1.1	危重症就医便捷度	周边5公里或15分钟车程内有满足危重症就医的医疗机构或急救机构,不符合要求的扣1分。注:机构内设相应设施或与该类设施合设时本项目自动得分。	1分	手机导航查看距离
1.2	救护车通道	机构周边道路应能满足救护车通行和停靠。救护车不能停靠机构主要出入口的扣1分;救护车能停靠在机构主要出入口处,但不能停靠建筑出入口的扣0.5分。	1分	现场查看
1.3	公共交通	机构周边的公共交通情况应符合相应要求,距离机构主要出入口300米内,应至少有1个公共交通站点(包括公共汽车站点、轨道交通站点等),距离500米以上的扣1分,300米以上、500米以内的扣0.5分。	1分	手机导航查看距离
1.4	环境污染	周边环境良好,无污染源,不符合条件的扣1分。	1分	现场查看
2	基础管理		70分	—
2.1	设施设备		15分	—
2.1.1	电梯	建筑内应至少有1部电梯满足担架进出及运送需求。未设电梯或电梯无法满足此要求的扣1分。注:当机构为单层建筑(或照护对象用房均在地上一层)时本项目自动得分。	1分	现场查看
2.1.2	医疗卫生用房与康复空间	医疗卫生用房与康复空间位置应方便照护对象和医护人员通行,内部空间适宜。未设医疗卫生用房和康复空间的扣2分;路径不利于通行的扣0.5分;无法满足轮椅进出和回转空间需要的扣0.5分;康复空间地面不平整或地面未采取防滑性材料的扣0.5分。	2分	现场查看
2.1.3	摆药室、摆药柜	应设有摆药室或摆药柜,可供存放机构公共常用药品和照护对象个人药品。未设摆药室或摆药柜的扣1分,摆药室或药柜未设锁的扣0.5分。	1分	现场查看
2.1.4	院内紧急送医通道	院内应设有紧急送医通道,紧急情况下能够将照护对象安全快速转移至急救车辆	1分	现场查看

		或急救出入口处。无紧急通道或通道不通的扣1分，紧急通道穿越照护对象主要活动空间的，扣0.5分。		
2.1.5	康复设备与器材	(1)应设有可供进行运动治疗(PT)和作业治疗(OT)的康复空间，未设的扣0.5分； (2)运动康复器械和作业康复器械应均≥2种，不符合要求的扣0.5分； (3)应有康复设备与器材安全检查、更换或淘汰措施，不符合要求的扣0.5分； (4)应设有认知促进及康复空间，可供开展音乐疗法、怀旧疗法等认知康复活动，不符合要求的扣0.5分。	2分	现场查看
2.1.6	洗浴空间	(1)应设有淋浴设备、加温设备、呼叫装置、冷热水标识、扶手，不符合要求的扣0.5分； (2)能满足浴床进出和使用的需求，保证照护对象可卧姿洗浴，不符合要求的扣0.5分； (3)能满足照护对象更衣、吹发、盥洗的需求，不符合要求的扣0.5分。	1.5分	现场查看
2.1.7	洗衣空间	(1)洗衣空间应洁污分区，有消毒设施，不符合要求的扣0.5分； (2)洗衣空间整体干净整洁，地面排水良好无积水，不符合要求的扣0.5分； (3)机构内有晾晒空间或能够正常使用的烘干设备，不符合要求的扣0.5分。 注：洗涤服务外包时，服务合同和承包方资质合格，本项可得分。	1.5分	现场查看
2.1.8	护理站	(1)照料单元内应设有护理站，未设护理站的扣1分； (2)护理站位置不利于照护人员观察照护对象居室、公共活动场所的扣0.5分。	1分	现场查看
2.1.9	安宁服务空间	(1)安宁服务区域应进行分区或有独立的用房，未分区、无法做到相对独立的扣0.5分； (2)遗体运出路径穿越照护对象公共活动用房的扣0.5分。	1分	现场查看
2.1.10	照护对象居室	(1)照护对象居室内床位平均可使用面积低于6㎡，或单人间居室使用面积低于10㎡的扣0.5分； (2)收住中度失能照护对象的多人间居室床位数>4床，或收住重度失能照护对象的多人间居室床位数>6床的扣0.5分。	1分	现场测量 现场查看
2.1.11	居室私密性	(1)居室应设起居室与走廊之间实现分隔作用的门或门帘，未设的扣0.5分； (2)双人间与多人间居室中，每张床位间应采取隔断措施（如挂帘、屏风、隔断等），或具备提供隔断措施的条件（如安装挂帘划道等），未设或不具备条件的扣0.5分； (3)双人间与多人间居室如厕区、卫生间应设门或门帘，未设的扣0.5分。	1分	现场查看
2.1.12	院内无障碍	(1)室外及建筑出入口无障碍，室外人车通行道路地面平整、防滑、不积水，室	1分	现场查看

		外人行道与建筑出入口、车行道或其他场地（例如活动场地）实现无障碍衔接，便于轮椅通行，不符合要求的扣0.5分； (2)室内空间无障碍，地面无门槛及高差或门槛高度及地面高差≤15mm，并以斜面过渡，居室门的开启净宽≥0.80m，公共走廊的主要位置两侧设置扶手，不符合要求的扣0.5分。		场测量。
2.1.13	娱乐活动场所	活动场所应温馨明亮，地面应采取防滑设计，内部设施应符合照顾对象行动需求，未达要求或无活动场所的，扣0.5分。		现场查看
2.2	行政管理		9分	—
2.2.1	规章制度	(1)应建立行政管理制度，制度应符合国家、省、市有关规定，包括但不限于财务、招聘、考勤、薪酬及福利、印章管理、合同管理制度，无制度或制度不全的扣2分，制度不完善的扣1分，制度未有效落实的扣1分； (2)每月应至少召开1次机构内部会议，备有完整记录，对会议决议事项进行跟踪执行，不符合要求的扣1分； (3)应制定专业技术岗位及护理人员岗位职责，包括但不限于医疗、护理、生活照料、康复、社会工作等，职责不全、与岗位不对应的或专业技术岗持证情况不符合要求的，每个工种扣0.5分； (4)应制定工作人员服务手册，并根据需要修正与完善，手册内容应列明组织机构、岗位职责、聘用、福利、申诉流程、绩效考核、重要工作流程、紧急事件求助与通报联系方式、电话等资料，不符合要求的扣0.5分。		查阅包含各项制度的文件、会议纪要、会议记录、岗位职责、工作手册等，现场访谈。
2.2.2	政策宣传与信息公开	(1)应在营业场所或网络平台（官网、公众号等）宣传公示护理保险政策和机构基本信息并定期更新，护理保险政策宣传内容包括但不限于基本政策、参保待遇、办理流程、办理须知、服务项目、投诉电话，其中投诉电话必须公示于营业场所醒目位置，不符合要求的扣1分，不完整或不定期更新的扣0.5分； (2)应将长期护理服务的基本信息在营业场所、官方网站或公众号等网络平台公开，包括但不限于本机构的基本信息、服务内容、服务规范、收费标准，不符合要求的扣1分，不完整或不定期更新的扣0.5分。	9分	查阅宣传资料、机构网站、公众号等相关内容。
2.2.3	信息备案与变更	应按医保部门相关规定做好机构人员、床位、收费等信息备案，未及时进行备案或发生变化未及时办理医保变更手续的，每项扣1分。		查阅系统资料和相关证件。
2.2.4	信息化建设	(1)应设置信息化管理系统，包括但不限于以下功能：行政办公管理、护理保险结算及监控、人力资源管理、安全管理、评鉴与改进，无信息化管理系统的扣1分，功能不全的扣0.5分，功能未实际运行的扣0.5分；		查阅系统资料。

		(2)未按要求进行信息网络平台建设,影响正常运行、结算或未对接监控系统的扣3分,管理不到位的扣2分,泄露信息的扣3分。		查看护理保险标准化培训、执行有关资料,询问管理人员、护理人员。
2.2.5	标准化建设	应按照护理保险标准化管理要求,落实执行山东省、青岛市颁布的护理保险地方标准,未按标准落实的扣2分。		查阅系统资料及相关资料。
2.2.6	行政管理	(1)应建立内部管理信息档案,包括但不限于行政文书档案、财务档案、员工信息等资料,未建立的扣1分,不完整的扣0.5分; (2)档案应建立保管、使用及保密制度并动态管理,无制度的扣1分,制度不完善的扣0.5分。	18分	—
2.3	人力资源管理	(1)机构院长、副院长应均为大专及以上学历,高中或同等学历文化程度的扣1分,高中或同等学历以下文化程度的扣2分; (2)管理岗位人员应具备2年以上养老机构或医疗机构的从业经历,不符合要求的扣1分; (3)机构应符合护理保险的医护人员配备标准,虚假备案的扣2分,配备不足的每少1人扣1分; (4)机构应按要求配备护理员,配备不足的扣1分。	2分	查看员工花名册及相关资料(工作人员结业证书或资格证书、现场访谈、医保备案、劳动合同同等)记录、现场随机调查、查看现场。
2.3.1	人员配备与要求	(1)机构应与员工签订劳动合同或用工协议,不符合要求的每例扣0.5分; (2)机构应为员工办理社会保险,不符合要求的每例扣0.5分; (3)机构应设置员工申诉处理流程,对员工进行培训,并切实执行,不符合要求的扣0.5分; (4)机构应建立员工晋升和激励机制,不断改善待遇和工作环境。无制度的扣1分,不完善、无改进的扣0.5分。	1分	
2.3.2	护理人员权益保障	纳入医保系统备案的员工应相对稳定。20%<流失率≤40%的扣1分;流失率>40%的扣2分。(流失率=近12个月内流失的护理人员/近12个月内护理人员总数*100%)	2分	

2.3.4	照护人员培训	<p>(1)纳入医保系统备案的照护人员应参加护理保险相关培训并取得证书或技能等级认定。经护理保险相关培训后已取得证书或获得技能等级认定的人数应占80%及以上,占50%-80%的(含50%)扣1分;占30%-50%的(含30%)扣2分;占30%以下的扣3分;未取得培训证书或未获得技能等级认定的,扣5分。</p> <p>(2)应制定机构内部年度培训计划。根据实际情况对专业技术岗位和护理员岗位开展入职培训、转岗培训、在岗培训,内容包括但不限于职业道德、法律法规、国家及行业相关标准规范、我市护理保险政策及与之相对应的业务技能,其中业务技能培训每季度不少于1次或每年不少于4次,其他在岗培训每年不少于2次。未按时培训的扣2分,无培训计划扣0.5分,培训内容不完善的每项扣0.5分。</p> <p>(3)管理岗位、专业技术岗位、护理员岗位每半年应至少接受一次岗位(职业)安全培训,未按时培训的扣1分,培训内容不完善的每项扣0.5分。</p>	8分	查阅证件、备案材料等。
2.3.5	考核机制	<p>(1)岗位(职业)安全培训的考核合格率应不低于80%,不合格的扣1分;</p> <p>(2)对专业技术岗位和护理员岗位至少每半年开展一次考核,考核内容包括但不限于出勤、仪容仪表、工作态度、工作完成质量、有无违规或投诉,未按时开展考核扣1分,考核内容不全扣0.5分。</p>	2分	查阅人力考核标准文件、现场访谈。
2.3.6	志愿者服务与受赠物品(资)管理	<p>(1)应对志愿者服务进行合理引导、事前培训,对服务效果进行评估,并留有记录,无培训的扣1分,记录不全的扣0.5分;</p> <p>(2)应对受赠物品(资)进行合理使用与管理,并留有记录,按捐赠者意愿使用捐赠物品(资),管理混乱、无记录的扣1分,记录不完善的扣0.5分。</p>	1分	查看记录。
2.3.7	照护人员礼仪规范	<p>(1)应着装规范、整洁统一,上班不佩戴戒指、手链、胸针等尖锐物品,不染指甲,不留长指甲,刘海不过眉,长发不过肩,不符合要求的扣1分;</p> <p>(2)应使用文明用语,与照护对象沟通交流时应态度和蔼,语言亲切,表达清晰,恰当使用肢体语言,不符合要求的扣1分。</p>	2分	随机抽查。
2.4	财务管理		8分	—
2.4.1	财务及药品管理	<p>(1)应严格执行财务和药品管理制度,设置药品管理、专(兼)会计岗位,按规定配备财务及药品管理人员,无制度、未配备的扣3分,配备人员不合规、制度不完善的,扣1分;</p> <p>(2)应按规定使用会计电算化、建立系统完整的会计账簿,确保会计资料真实、完整、有效,并按规定保存会计档案。未使用电算化、涂改会计资料或财务账、账表、账实不符的,扣3分,未按规定保存会计档案或会计核算不规范、不真实、无依据的,扣2分;</p>	4分	查阅相关制度、收据,查看系统资料。

		(3)应按规定采购和管理药品、医疗耗材,建立按月盘点和对账制度。无制度的,或未按规定办理药品出入库、未按规定使用药品管理软件按月盘点、对账的,扣3分。		查阅收费方式与收费标准相关资料,对照病历、处方等查看系统资料 and 结算相关材料,询问照护对象或相关第三方。
2.4.2	费用结算	(1)应严格执行药品价格、诊疗项目、生活照料费等收费规定,不符合要求的扣0.5分,其他违反国家价格政策收费的,每例扣1分; (2)应按规定为照护对象办理联网结算和费用报销工作,病历、处方、检查检验报告单及结算信息一致,不符合要求的扣1分; (3)应按时上报月结算相关材料,及时反馈审核信息,不符合要求的扣0.5分; (4)应按规定向照护对象收取个人自负费用(减免低保及困难家庭自负费用除外)、费用结算单、费用明细清单、有效票据等材料,不符合要求的扣0.5分,票据内容不真实,每例扣1分; (5)应按规定合理使用护理保险包干费用,不符合要求的扣1分。	4分	
2.5	安全与应急管理		20分	—
2.5.1	照护人员健康查体	(1)应对新进照护人员上岗前进行健康查体,并有体检结果文本,不符合要求的扣1分; (2)应对所有照护人员每年安排一次健康查体,并有查体档案或健康证明,不符合要求的扣1分。	2分	查阅健康证明或体检结果。
2.5.2	感染预防与控制	(1)应成立机构内感染预防与控制管理委员会或管理小组,设置感控管理专(兼)岗位或部门,明确各级感控职责,不符合要求的每项扣1分; (2)应制定相关感控管理制度,包括但不限于传染病防控制度、公共卫生事件管理制度、疫情防控管理制度、感控知识培训考核制度、消毒隔离制度、医疗废物管理制度、职业病防护制度、访视制度、报告制度。内容不全或不规范的扣1分,未有效落实的扣2分; (3)工作人员应熟悉照护范围内的感染预防常识,每年至少开展一次感控知识培训及考核,参加培训的人员包括但不限于管理人员、医生、护士、护理人员、餐厨人员、卫生清洁人员,并留有记录。未按时开展培训、考核的扣1分,其他不符合要求的每例扣0.5分; (4)应严格落实防疫规定,有疫情防控工作方案、应急预案、健康管理、防疫消毒隔离等措施;疫情期间,各项措施应符合最新防控要求,做好照护对象晨检等日常监控和检查,对外出人员应重点监测,指定专人负责医学观察隔离人员的服	8分	查看相关资料,现场查看,现场询问工作人员。

		<p>务工作，并留有记录，不符合要求的扣1分；</p> <p>(5)应做好各种感控物资储备工作，包括但不限于消毒物品、红外体温测量仪、口罩、医用手套、医用防护服，并建立台账，无记录或不符合要求的扣1分；</p> <p>(6)应按规定处理医疗废弃物，有相关记录，不符合要求的扣1分；</p> <p>(7)应做好日常清洁卫生、手卫生消毒、垃圾分类处理等工作，生活废弃物按分类要求放置，医疗废物遵循相关规定分类投放、处置，并留有相关记录，无记录、不符合要求的每项扣1分。</p>		
2.5.3	安全防护与应急管理		10分	—
2.5.3.1	安全防护与应急管理基本要求	<p>(1)根据照护对象实际情况，开展服务安全风险评估，内容包括但不限于噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外方面的风险，根据结果划分风险等级并采取相应措施；每年应至少开展一次阶段性评估，留有记录，评估结果应告知相关第三方。未开展评估的扣2分，评估内容不完善及有风险未采取相应防护措施的每项扣0.5分。</p> <p>(2)应制定噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外方面应急预案和事故突发报告程序，每年至少演练1次，留有记录。应急预案不全的扣2分，应急预案或报告程序不完善扣1分，演练记录不完善扣1分。</p>	10分	查看相关流程、记录，查看车辆及保养记录、司机驾照等，观察照护对象，抽查工作人员，询问照护对象或相关第三方。
2.5.3.2	压力性损伤的预防和处置	<p>(1)要求1期压疮新发生率低于5%，2期、3期压疮新发生率为0，尿布疹发生率为0，应有执行记录，不达标的扣1分；</p> <p>(2)照护对象如发生压力性损伤等情况，应有定期分析、改善措施，并留有相关记录，不符合要求的扣1分。</p>	10分	
2.5.3.3	疼痛评估和处置	<p>(1)应制订符合照护对象年龄、自理能力的疼痛评估及处置措施，依据评估结果调整处置措施，并留有记录，不符合要求的扣1分；</p> <p>(2)应及时记录照护对象的疼痛开始时间、持续时间、位置、严重程度、缓解及加重因素等，应及时观察生命体征并留有记录，不符合要求的扣1分。</p>		
2.5.3.4	约束具使用	<p>(1)对照护对象使用约束具应有医生专业判断及家属同意签字（自签订日期6个月内有效），不符合要求的扣1分；</p> <p>(2)有使用约束具处理措施及定期评估记录，根据情况调整约束方式及时间，发生损伤的扣3分，不符合要求的扣1分。</p>		
2.5.3.5	紧急送医服务	<p>(1)应有明确的流程和医疗资源网络，送医前提供必要急救措施并留有记录，不符合要求的扣1分；</p> <p>(2)紧急送医留有后续记录及与家属联络记录，不符合要求的扣1分；</p>		



3	<b>照护服务</b>	(3)工作人员应掌握紧急送医流程，熟悉紧急送医路线，掌握基本急救措施，不符合要求的扣1分。	96分	—
3.1	出入院管理	(1)应建立出入院管理制度及流程，无制度、无流程的扣2分，与实际工作内容不吻合的扣1分； (2)应与照护对象、相关第三方签订书面合同，合同内容应完整，包括但不限于双方权利与义务、服务项目、收费标准、服务暂停或终止条款，不符合要求的扣0.5分； (3)应及时为照护对象办理出入院手续，并及时上传相关信息，出院后材料应按规定存档，未存档或存档不及时的扣0.5分，出入院24小时内未上传相关信息的每例扣0.5分。	3分	查看相关制度及流程，查阅服务合同，查看系统材料及相关资料。
3.2	需求评估与服务计划	应按有关规定开展入院评估和定期评估，对照护对象身体状况发生变化的应及时评估，并留有记录，未按规定进行评估的扣0.5分，评估种类不全或不及时的每例扣0.5分。	6分	—
3.2.1	需求评估	(1)应根据评估结果和照护对象服务需求，制定照护计划。内容包括但不限于服务等级、服务项目、膳食需求、风险防范，无计划的每例扣1分，计划与评估结果不一致的每例扣0.5分； (2)照护计划应由照护人员、照护对象或相关第三方共同制定，不符合的扣1分； (3)照护计划应根据照护对象身体状况及后续评估及时调整，未及时调整的扣1分。	6分	检查相关材料、记录、现场检查、随机抽查照护人员。
3.2.2	照护计划			
3.2.3	入住适应	应有帮助入住照护对象熟悉机构环境的适应计划（至少为7天），有执行记录，执行记录内容包括但不限于日期、计划、执行内容、结果、执行人。无计划、无记录的扣1分，有缺项的扣0.5分。	5分	—
3.3	服务基本要求	按规定提供生活照料、医疗护理、安宁疗护等服务，根据机构提供的服务项目（本附录3.4-3.9项内容），有相应的服务流程，无流程的扣2分，服务流程不全的每例扣1分。	5分	查看相关资料、记录，现场访谈管理人员、照护人员、照护对象或相
3.3.1	服务项目与流程		5分	
3.3.2	知情同意	应严格执行照护对象或相关第三方知情同意签字制度，未执行签字制度的每例扣1分。	5分	

			关第三方。 查阅个案研 讨会议纪要记 录、签到簿； 现场访谈。
3.3.3	个案研讨	应每季度组织照护对象个案研讨会，研讨内容包括但不限于照护对象或相关第三方基本资料、生活史、心理特征、社会关系、主要问题、解决途径及其结果，并留有记录，未组织的扣2分，无记录的扣1分。	
3.3.4	回访和申诉	(1)应有投诉处理制度、流程及合理畅通的投诉渠道，3个工作日内有初步回复，10个工作日内有处理结果、有记录，不符合要求的每项扣1分； (2)应建立满意度测评制度，至少每半年开展1次测评，听取照护对象及相关第三方对服务管理的反馈，并留有记录；对满意度测评结果进行分析总结，形成测评报告；对合理的改进建议采取相应纠正措施，不符合要求的每项扣1分； (3)对投诉和改进建议，应建立预防和持续改进机制，不符合要求的扣0.5分。	查看制度、 流程、记录、 报告，视情 况访谈相关 人员。
3.4	日常生活照料服务		—
3.4.1	入住照护对象的个人卫生 清洁要求	(1)应制定照护对象个人卫生清洁制度，明确服务项目、频率、质控要求并做好记录。制度、流程、记录不完善的扣2分，制度未有效落实的扣1分； (2)每周至少为照护对象洗浴或擦浴一次；照护对象应头发清洁、长度适宜，手足清洁、指甲修剪长短适宜、甲下无污垢，衣着整洁舒适；男性照护对象胡须干净，不符合要求的扣2分； (3)照护对象应面部整洁、无污垢，口腔清洁、湿润、无残渣，皮肤清洁无异味、无压痕、无皴裂，不符合要求的扣2分；受压部位出现红肿、破损、水泡等现象的扣5分； (4)应保持照护对象床单位整洁，有洗浴和床品清洁记录，不符合要求的扣2分。 (1)应根据照护对象和机构实际情况制定饮食照护制度并落实，有实施记录，无制度或制度不完善的扣1.5分，未有效落实的扣0.5分，记录不完善扣0.5分； (2)有根据照护对象需求提供饮食种类的记录，无相关记录的，扣2分； (3)有根据照护对象特殊进食需求所提供的餐具（口杯、易握柄汤匙、高边盘等）并协助照护对象使用，没有相关餐具或照护对象没有切实使用的，扣1分；餐具不符合照护对象安全要求的，扣1分； (4)护理人员熟练掌握照护对象基本饮食种类特点、饮水量和注意事项、呕吐、促进排痰、噎食急救等基本知识，提问不合格，或对饮食意外急救处理技能操作不规范的，扣1分； (5)为照护对象提供个性化用餐服务，包括但不限于点餐、代加工，无相关服务的，扣1分。	查看制度、 流程、相关 记录，现场 查看照护对 象。
3.4.2	饮食照护		查看制度、 流程，查看 现场，随机 抽查护理 员、照护对 象及相关第 三方。

3.4.3	护理人员交接班与巡视	<p>(1)应根据照护对象和机构实际情况制定护理人员交接班制度并落实，有交接班记录，无制度或制度不完善的扣 1.5 分，未有效落实的扣 0.5 分，记录不完善的扣 0.5 分；</p> <p>(2)照护人员应熟悉所服务照护对象的基本情况和服务提供内容等信息，抽查内容包括但不限于照护对象姓名、性别、年龄、疾病、自理能力、生活照料重点、精神心理状况，抽查不合格的每例扣 0.5 分；</p> <p>(3)应按规定巡视并记录：重度失能照护对象不低于 2 小时 1 次；中度不少于 4 小时 1 次，轻度不少于 24 小时 5 次，未按要求提供服务或无记录的扣 2 分，记录不完善的扣 1 分；</p> <p>(4)应掌握照护对象生理、心理变化并记录，内容包括但不限于饮食、排泄、睡眠、活动、情绪，无记录的扣 2 分，记录不完善的扣 1 分；</p> <p>(5)应了解照护对象疾病变化并记录，内容包括但不限于好转、加重、报告、处理结果，无记录的扣 2 分，记录不完善的扣 1 分；</p> <p>(6)特殊情况应及时报告并协助处理、有记录，记录内容包括但不限于诱因、时间、处理过程、结果，未报告、无记录的扣 2 分，记录不完善的扣 1 分；</p>	4 分	查看记录、现场询问护理人员、照护对象或相关第三方。
3.4.4	呼叫服务	应在照护对象床头和卫生间安装呼叫装置，并提供呼叫服务。未配备呼叫装置的扣 2 分，部分房间无呼叫装置的扣 1 分；抽查呼叫服务装置故障或无人应答的，每例扣 0.5 分。	2 分	现场检查。
3.4.5	排泄照护	<p>(1)应根据照护对象和机构实际情况制定排泄照护制度（制度内应包含风险管控要求）并落实，无制度或制度不完善的扣 1.5 分，未有效落实的扣 0.5 分；</p> <p>(2)应根据照护对象需求做好排泄照护服务并记录，无相关记录的扣 1 分；</p> <p>(3)应按照护对象需求做好便器、内衣裤和会阴部清洁等服务，不合格的每项扣 0.5 分；</p> <p>(4)应为可能发生失禁的照护对象制定如厕计划，实施并记录，无相关记录的扣 1 分；</p> <p>(5)对有可能控制如厕的照护对象，制定训练其自行如厕计划，实施并记录，无相关记录的扣 1 分；</p> <p>(6)照护人员应熟练掌握照护对象基本排泄照护特点，常用便器使用方法，留置导尿管后照护常识，腹泻、便秘照护技能等，现场提问或技能操作不规范的每项扣 0.5 分。</p>	3 分	查看制度、记录，现场检查，询问护理人员、照护对象或相关第三方。
3.4.6	保洁、洗涤服务	(1)应根据照护对象和机构实际情况制定保洁、洗涤服务相关制度并落实，无制度或制度不完善的扣 1 分，未有效落实的扣 0.5 分；	3 分	查看制度、记录、抽查

		<p>(2)应清扫公共区域、照护对象房间、卫生间、洗浴空间；保洁工具分类使用、放置且有标识，使用后消毒晾晒有记录；清洁服务前及清洁过程中，在显著位置设置安全提示标志，不完善的每例扣0.5分；</p> <p>(3)相关区域应整洁无异味，地面无水渍、无污垢、无残存垃圾；墙面、窗户、天花板、灯具、标牌无污垢、无破损，照护对象用品无灰尘；墙角清洁干燥；便器清洁无便迹、无污垢，有消毒记录。卫生不达标或记录不全，每例扣0.5分；</p> <p>(4)应为照护对象提供衣物及床品洗涤服务，洗涤过程操作规范，洗涤设备洁净分开；床品应至少每两周换洗一次，污染床品随时换洗消毒有记录；照护对象贴身衣物洗涤有记录；照护人员应知晓消毒液配比、衣物消毒操作规范，熟悉洗涤服务流程或送洗流程。不完善的每例扣0.5分；</p> <p>(5)有污物收集点，收集时洁污分开，不符合要求的扣0.5分；</p> <p>(6)洗衣区域应张贴洗衣流程及消毒流程，洗涤设备贴有标识，注明功能及适用衣物类型，不符合要求的扣0.5分；</p> <p>(7)消毒方法正确，消毒时间符合要求，衣物完好无损，整理后准确无误送还，不符合要求的扣0.5分；</p> <p>(8)常规洗涤设备应每日清洗消毒，洗污设备一洗一消，有消毒记录，不符合要求的扣0.5分；</p> <p>(9)照护对象为传染病或疑似传染病的，衣物及床上用品应封闭运输单独清洗，并且按规定路线运送，洗涤过程中采用消毒-清洗-消毒的顺序，有消毒记录，不符合要求的扣0.5分。</p>		照护人员、查看现场。
3.5	医疗护理服务		28分	—
3.5.1	合理诊疗	<p>应遵循因病施治原则，合理用药、检查、治疗；严格执行开药量、检查、检验相关规定。为非保障对象搭车开药、检查、治疗的，每例扣3分；未严格执行的每例扣1分；用药、检查、治疗与医嘱不符的，每例扣1分。</p>	7分	查看相关资料、记录，现场访谈管 理人员、照 护人员。
3.5.2	医疗护理文书	<p>应严格按照规定书写医疗护理文书和相关记录，按规定将相关资料存档。未按规定及时、规范书写医疗护理文书的，每例扣1分；病历、处方等无本机构备案医保医生签名的，每例扣1分；随意涂改病历、处方的，每例扣1分。</p>		查看相关制 度流程、记 录，查看现 场，提问医 护人员、护
3.5.3	健康档案管理	<p>(1)为照护对象建立健康档案，内容应包括照护对象的基本信息、健康评估、健康体检、机构内外就医情况、知情同意书、辅助检查报告单等，建档率未达100%的扣2分，内容有缺项的每项扣0.5分；</p> <p>(2)应记录照护对象在院期间健康状况动态变化，如有特殊情况随时记录，不符合要求的每例扣0.5分。</p>	17分	

3.5.4	医护人员交接班要求	<p>(1)应根据机构实际情况，制定医护人员交接班制度并落实，无制度或制度不完善扣 2 分，未有效落实的扣 1 分，交接班记录不符合要求的扣 1 分；</p> <p>(2)医院、护理院、护理中心，医护人员必须严格执行 24 小时值班制度，不得擅自离岗，不符合要求的扣 2 分；如遇照护对象出现病情危重等紧急情况，应进行床头交接班，并及时向上级主管或医生汇报，不符合要求的扣 1 分；</p> <p>(3)不属于(2)所规定情况的定点机构，应安排医护人员对夜班护理人员交接班情况进行了解，并有听班记录，不符合要求的扣 1 分；</p> <p>(4)医护人员应掌握照护对象的基本情况、病情变化等，不符合要求的扣 1 分。</p>	理员等，询问照护对象及相关第三方
3.5.5	药物保管及摆药、发药要求	<p>(1)药品应按规定分类储存，要有明显的分类标记，定期检查药品有效期，及时清理过期药品，有完整分发药及服药记录，个人专用药品药剂外包装应清楚标记服用人姓名、服用时间及剂量，不符合要求的扣 3 分；</p> <p>(2)发药前应做好相应的准备工作；发药时应严格执行“三查八对”，差错率应为 0；发药后应注意观察照护对象服药反应，如出现异常情况应及时报告医生，并留有记录，不符合要求的每项扣 3 分；</p> <p>(3)照护对象自带药品应个人专用，并妥善保管，在医嘱上注明“自带药品”，不得与其他药品混用，不符合要求的扣 2 分；</p> <p>(4)患有糖尿病的照护对象使用胰岛素注射，应有管理记录，无记录的扣 1 分。</p>	
3.5.6	诊疗服务	机构照护(含失智专区)的诊疗服务应按照有关规定执行，不符合要求的扣 3 分。	
3.5.7	医疗设备保养和校正	<p>(1)每年应定期对血糖仪、血氧仪、血压计等仪器做好保养和校正，并留存记录，不符合要求的扣 1 分；</p> <p>(2)应定期对制氧机、氧气瓶、雾化器等专业医用设备进行功能检测，并留存记录，不符合要求的扣 1 分。</p>	查看相关标准流程，抽查医护人员。
3.5.8	侵入型照护服务	<p>(1)应有吸痰、换药、换管等侵入性照护服务标准流程，不合格的每项扣 1 分；</p> <p>(2)医护人员应熟练掌握以上操作流程，抽检不合格的，扣 4 分。</p>	4 分
3.6	文娱、心理及精神支持服务		4 分
3.6.1	文娱活动	<p>(1)应根据照护对象和机构实际情况制定文体娱乐活动制度并落实，无制度或制度不完善的扣 1 分，未有效落实的扣 0.5 分；</p> <p>(2)针对照护对象失能、失智情况开展有助于康复的活动，无相关记录的扣 1 分；</p> <p>(3)每年至少开展 5 次传统节日、特殊纪念日、生日庆祝等活动，提供文字及图</p>	现场提问、查看制度、记录、现场检查、现场

		<p>片记录,无活动记录或记录不全的扣1分;</p> <p>(4)应根据卧床照护对象实际需求提供电视、广播、阅读等服务,未提供的扣1分;</p> <p>(5)照护人员至少熟练掌握1-2种基本文娱照护活动方法,现场提问或技能操作不规范的扣0.5分。</p>	抽查技能操作,询问护理人员、照护对象或相关第三方。
3.6.2	心理服务	<p>(1)应根据照护对象和机构实际情况制定照护对象心理疏导和心理危机干预制度并落实,无制度或制度不完善的扣1分,未有效落实的扣0.5分;</p> <p>(2)照护人员应熟练掌握照护对象常见心理危机表现、特征、干预的目的和技能操作规范,不符合要求的每项扣0.5分;</p> <p>(3)应对照护对象的心理问题或问题倾向进行及时评估;有防范及干预措施、干预结果;应有后续评估及记录,无记录的扣1分,不符合要求的每项扣0.5分;</p> <p>(4)应对突发情况有应急处理预案,及时报告,处理妥当;及时联系相关第三方并有记录,无记录的扣1分,不符合要求的每项扣0.5分。</p>	
3.7	安宁服务	<p>(1)应根据照护对象和机构实际情况制定安宁服务制度并落实,有实施记录,无制度或制度不完善的扣1.5分,未有效落实的扣1分,记录不完善的扣1分;</p> <p>(2)应对照护对象进行疼痛评估,如遇紧急情况应及时处理,不符合要求的每项扣0.5分;</p> <p>(3)照护对象离世后应提供擦身、穿衣等服务,对在居室及床单位按消毒隔离要求处理,对家属进行哀伤辅导服务,不符合要求的每项扣1分。</p>	查看制度、记录、协议,对接殡葬服务机构资质问题。
3.8	失智照护服务	<p>(1)应根据照护对象和机构实际情况制定失智照护服务制度并落实,无制度或制度不完善扣1.5分,制度未落实扣1分;</p> <p>(2)应根据需求开展合理的个案照护计划及集体非药物干预措施;每月至少组织开展一次跨专业失智照护案例讨论会,留有记录;机构内每年至少开展一次失智照护培训,留有记录;不符合要求的每项扣1分;</p> <p>(3)照护人员应熟练掌握失智照护对象常见症状特点,能正确对待异常精神行为表现;责任区域内的照护人员应熟悉失智照护对象的个人信息、家庭情况、基本生活履历、自理能力、常见异常精神行为表现及发生频率、合并症及服药情况等,不符合要求的每项扣1分,现场提问或技能操作不规范的扣0.5分;</p> <p>(4)机构具备设立失智专区条件但未设立的扣1.5分,不具备设立条件的(符合下列条件之一)扣0.5分。</p> <p>①机构硬件设施不具备设立失智专区条件的;</p> <p>②机构内照护对象实际情况无需办理失智专区的(需提供证明材料)。</p>	查看相关记录、提问照护工作人员,询问失智照护对象及相关第三方。

		(5)失智专区管理不符合相关规定的扣1分。注：无失智专区的本条不扣分。		
3.9	康复训练与延缓失智服务		13分	—
3.9.1	康复训练	<p>(1)应根据照护对象和机构实际情况制定康复护理服务制度并落实，内容包括但不限于精神心理康复、临床康复、生活能力康复。无制度或制度不完善的扣1.5分，未有效落实扣1分；</p> <p>(2)提供康复护理服务前应对照护对象进行康复功能评估，并向照护对象或相关第三方出具评定结果并签字确认，不符合要求的每项扣2分；</p> <p>(3)根据评定结果与照护对象、相关第三方共同制定相应的康复护理方案和计划，内容包括但不限于问题描述、预期目标、具体方法、执行者、预计执行时间、执行状况，不符合要求的每项扣2分；</p> <p>(4)应对照护对象康复护理服务的内容、方法和效果进行评估，不符合要求的每项扣2分；</p> <p>(5)应及时、完整记录康复护理过程，记录的内容应与方案和计划一致，应建立康复档案且一人一档，不符合要求的每项扣2分，记录不完整的扣1分；</p> <p>(6)未设置康复类专业技术岗位的机构，应安排经过规范培训并取得康复资质的医生、护士、护理员、社工提供康复护理服务。康复评估、康复计划、服务记录等内容可适当简化，但本条最高得分为6分。</p> <p>注：机构工作人员不符合2.2.1(3)中康复类专业技术岗位持证要求，也未持有经市级医疗保险经办机构认定的康复资质的，本条不得分。</p>	9分	查看相关资料、记录、查看场地、询问照护对象及相关第三方。
3.9.2	预防和延缓失智服务	<p>(1)应根据照护对象和机构实际情况制定预防和延缓失智照护服务制度并落实，鼓励照护对象提升恢复自理能力，无制度或制度不完善扣1.5分，制度未落实扣1分；</p> <p>(2)应对照护对象提供安全防护和最小限度约束的必要支持，鼓励照护对象做力所能及的事情，如自己吃饭、洗澡、翻身、如厕等；协助指导照护对象正确使用辅具，如助步器、轮椅或电动轮椅、自动如厕装置等，不符合要求的扣2分；</p> <p>(3)应实行个性化延缓失智服务计划，并留有记录，无计划、无记录的扣1分，计划和记录不完整的扣0.5分。</p>	4分	查看制度、流程、计划、记录，询问照护对象或相关第三方。
4	服务绩效		30分	—
4.1	入住率	(1)机构入住率 $\geq 80\%$ 的不扣分， $80\% >$ 机构入住率 $\geq 60\%$ 的扣1分， $60\% >$ 机构入住率 $\geq 40\%$ 的扣2分，机构入住率 $< 40\%$ 的扣3分；	5分	现场查看协议及机构备

		<p>(2)养老机构内总床位数应是民政部门备案的总床位数；入住照护对象总数应为统计时段的入住总人数，包括已与养老机构签订特困照护对象送养协议或社会照护对象服务协议的对象数量；统计时段截止申报评鉴日期前三个月，不符合要求的扣0.5分；</p> <p>(3)护理保险床位利用率<math>\geq 80\%</math>的不扣分，<math>80\% &gt;</math>利用率<math>\geq 50\%</math>的扣0.5分，<math>50\% &gt;</math>利用率<math>\geq 30\%</math>的扣1分，利用率<math>&lt; 30\%</math>的扣1.5分；护理保险总床位数应是医保部门核定的床位数，入住对象总数应包括失能、失智照护对象人数，统计数据以医保部门统一提取数据的日期为准。</p> <p>对工作人员、照护对象或相关第三方进行抽样满意度测评。满意度<math>\geq 95\%</math>的不扣分，<math>80\% \leq</math>满意度<math>&lt; 95\%</math>的扣2分，满意度<math>&lt; 80\%</math>的扣5分。</p> <p>注：照护对象或相关第三方测评人数不低于服务总人数的10%；工作人员测评包括但不限于医生、护士、护理员岗位，测评人数不低于员工总人数的10%。</p> <p>(1)提供虚假材料误导业务经办的，发现一例扣5分；</p> <p>(2)上传虚假信息、未经参保人及家属同意擅自为参保人办理护理保险业务，一经查实的，每例扣5分；</p> <p>(3)12个月内护理保险初审通过率<math>\geq 80\%</math>，<math>70\% \leq</math>初审通过率<math>&lt; 80\%</math>的，扣0.5分；<math>60\% \leq</math>初审通过率<math>&lt; 70\%</math>的，扣1分；<math>50\% \leq</math>初审通过率<math>&lt; 60\%</math>的，扣2分；<math>30\% \leq</math>初审通过率<math>&lt; 50\%</math>的，扣3分；初审通过率<math>&lt; 30\%</math>的，扣5分；</p> <p>(4)参保人转出或死亡，没有及时办理撤床结算仍继续上传费用的，每例扣2分；其中死亡后仍办理入住登记的，每例扣15分；</p> <p>(5)照护对象同时发生住院、门诊统筹、门诊大病费用或与门诊统筹、门诊大病等费用频繁交替发生的，每例扣2分；</p> <p>(6)12个月内被医保经办机构约谈的，每次扣5分；</p> <p>(7)其他违反协议管理视情节轻重扣1-5分。</p>		<p>案文件并计算入住率。查看医保系统信息，查看院方资料，现场查看。</p>
4.2	满意度评价		5分	现场测评、电话测评。
4.3	违反协议管理		15分	由医保经办机构、商保公司提供相关资料。
4.4	服务纠纷及投诉		5分	由医保经办机构、商保公司提供相关资料。
5	附加项		15分	—
5.1	社会影响力		2分	查看相关资料。
5.2	照护对象需求等级及自理		4分	询问照护对



能力	机构评估认定，照护需求等级较前一次下降一个等级的，每例加 2 分；下降两个等级的，每例加 4 分； (2) 带有长期管道（鼻胃管、气管套管等）的照护对象移除管道 2 个月以上的每例加 1 分，移除一年以上的每例加 2 分。		象或相关第三方，查看材料。
5.3	为社区养老服务组织或照护对象家属提供专业支持	(1) 对社区人员或照护对象家属进行照护技能培训，得 1 分； (2) 为社区和家庭提供适老化改造咨询服务或进行预防和延缓失能失智健康宣教 5 次以上的，得 1 分。	查看相关材料，询问相关人员。
5.4	参与长护险新增业务试点工作	参与长护险新增业务试点工作的得 1 分，有突出贡献的得 3 分。	由医保经办机构提供材料。
5.5	长护险培训或实训基地设立及工作开展	(1) 设有医保经办机构备案的长期护理保险培训或实训基地，区（市）级基地得 0.5 分，市级康复类培训或实训基地得 1.5 分，其他类型市级基地得 1 分； (2) 培（实）训基地按医保经办机构要求独立开展培（实）训工作的得 2.5 分，协助开展培（实）训工作的得 1 分（以近一年内开展情况为准）。	由医保经办机构提供材料。

注：每项分值扣完为止，附加项得分超过该项规定最高分值的按最高分值计算。

## 附录 B

(规范性)

## 小规模多功能型定点护理服务机构评鉴操作细则（暂缺）

## 附录 C

(规范性)

## 居家型定点护理服务机构评鉴操作细则

序号	评鉴内容	评鉴标准	分值	备注
1	基础管理		55分	—
1.1	设施设备		8分	—
1.1.1	办公设施设备	(1)应具备基本办公条件，设置相对独立的长护办公室（办公区）并有相应标识，可同时承担办公及接待功能，不符合要求的扣1分； (2)硬件设施设备状态良好，内部环境干净整洁，营业秩序良好，不符合要求每项扣1分。	3分	现场查看。
1.1.2	服务设施设备	(1)应有设施设备的保管与维护制度，不符合要求的扣1分； (2)应配备服务所必需的设施设备，医疗护理应配备血压计、血糖仪、便携式心电图机、吸痰器等，助洁服务应配备理发等清洁工具，助浴服务应配备洗浴工具及物品，不符合要求的每项扣1分，最多扣3分； (3)设施设备应定期保养、维修、校正并进行记录，不符合要求的扣0.5分； (4)设备应有具备检测资质的机构出具的报告，不符合要求的扣1分。	5分	查阅制度、设施设备清单、保养和维修记录，现场查看。
1.2	行政管理		14分	—
1.2.1	规章制度	(1)应建立各项基本管理制度，包括但不限于人力资源、财务、信息、服务、安全等各项基本管理制度，应符合国家、省、市有关规定，无制度、不符合要求的扣1分，制度不完善的扣0.5分；	3分	查阅包含各项制度的文件、会议议程、会议记录、岗位责任、工作手

序号	评鉴内容	评鉴标准	分值	备注
		(2)每月应至少召开1次机构内部会议,备有完整记录,对会议决议事项进行跟踪执行;不符合要求的扣1分; (3)分别制定医生、护士、康复人员、护理人员的服务手册,并根据需要修正与完善,手册内容应列明组织结构、岗位职责、聘用、福利、申诉流程、绩效考核、紧急事件求助与通报联系方式、电话等资料,不符合要求的每项扣0.5分。		册等,现场访谈。
1.2.2	政策宣传与信息公开	(1)应在营业场所或网络平台(官网、公众号等)宣传公示护理保险政策和机构基本信息并定期更新,护理保险政策宣传内容包括但不限于基本政策、参保待遇、办理流程、服务项目、投诉电话等,其中投诉电话必须公示于营业场所醒目位置,不符合要求的扣1分,不完整或不定期更新的扣0.5分; (2)应将长期护理服务的基本信息在营业场所、官方网站或公众号等网络平台公开,包括但不限于本机构的基本信息、服务内容、服务规范、收费标准,不符合要求的扣1分,不完整或不定期更新的扣0.5分。	2分	查阅宣传资料、机构网站、公众号等相关内容。
1.2.3	信息备案与变更	(1)应按医保规定做好机构基本信息、人员、收费等信息备案,未及时进行备案,或发生变化未及时办理医保变更手续的,每项扣0.5分; (2)机构将未经过培训、无服务协议、无护理人员相关培训证书的照护对象家属在医保部门备案为护理人员,且仅服务此照护对象1人,每例扣1分。	2分	查阅系统资料和相关证件。
1.2.4	信息化建设	(1)应设置信息化管理系统,包括但不限于以下功能:行政办公管理、护理保险结算及监控、人力资源管理、服务管理、安全管理、评鉴与改进。无信息化管理系统的扣1分,功能不全的扣0.5分,未实际运行的扣0.5分; (2)机构的信息化管理系统应符合青岛市护理保险有关规定,不符合要求的扣1分。	2分	查阅系统资料。
1.2.5	标准化建设	应按护理保险标准化管理要求,落实执行山东省、青岛市颁布的护理保险地方标准,未按标准落实的,扣2分。	2分	查看护理保险标准化培训、执行有关资料,询问管理人员、照护人员。
1.2.6	档案管理	(1)应建立内部管理信息档案,包括但不限于行政文书档案、人事档案等资料,未建立的扣1分,不完整的扣0.5分; (2)应建立照护对象档案,档案内容包括但不限于照护对象基本情况、照护对象照护需求评估、健康档案、协议、照护对象医疗护理文书,并妥善保管,不符合要求的扣2分,不完善的扣1分。	3分	查阅系统资料及相关资料,抽查照护对象档案,翻阅医疗护理文书档案,查看制度。
1.3	人力资源管理		19分	—
1.3.1	人员配备与要求	(1)管理岗位人员应具备2年以上养老机构或医疗机构的从业经历,不符合要求的扣1分; (2)机构应符合护理保险的医护人员配备标准,虚假备案的扣2分,配备不足的每少1人扣1分	5分	查阅员工花名册及相关资料(工作人员结业证

序号	评鉴内容	评鉴标准	分值	备注
		分； (3)机构应按要求配备护理人员，配备不足的扣1分； (4)机构应配备专职康复师（士）或康复医生并开展康复服务，未配备康复人员的扣1分，不符合要求的扣0.5分。		书或资格证书、现场访谈、医保备案、劳动合同等）记录、现场随机调查、查看现场，员工满意度按员工总人数不低于10%的比例随机抽取，进行电话或网上问卷调查，按被调查人员满意度的平均值计算。
1.3.2	护理人员权益保障	(1)机构应与员工签订劳动合同或用工协议，不符合要求的每例扣0.5分； (2)机构应为员工办理社会保险，不符合要求的每例扣0.5分； (3)机构应设置员工申诉处理流程，对员工进行培训，并切实执行，不符合要求扣0.5分； (4)机构应建立员工晋升和激励机制，不断改善待遇和工作环境。无制度的扣1分，不完善、无改进的扣0.5分； (5)员工对机构满意度：员工满意度<70%，扣2分；70%≤员工满意度<80%，扣1分；80%≤员工满意度<90%，扣0.5分。	3分	
1.3.3	护理人员流失率	纳入医保系统备案的员工应相对稳定。20%<流失率≤40%的扣1分；流失率>40%的扣2分。 (流失率=近12个月内流失的护理人员/近12个月内护理人员总数*100%)	2分	
1.3.4	护理人员培训	纳入医保系统备案的护理人员应参加护理保险相关培训并取得证书或技能等级认定。经护理保险相关培训后已取得证书或获得技能等级认定的人数应占80%及以上，占50%-80%的（含50%）扣1分；占30%-50%的（含30%）扣2分；占30%以下的扣3分；未取得培训证书或未获得技能等级认定的，扣5分。	5分	查阅证件、备案材料等。
1.3.5	考核机制	应有护理人员考核标准并确实执行，无标准的扣2分；执行不到位的扣1分。	2分	查阅人力考核标准文件、现场访谈。
1.3.6	志愿者服务与受赠物品（资）管理	(1)应对志愿者服务进行合理引导、事前培训，对服务效果进行评估，并留有记录，无培训、无记录的扣1分，记录不全的扣0.5分； (2)应对受赠物品（资）进行合理使用与管理，并留有记录，按捐赠者意愿使用捐赠物品（资），管理混乱、无记录的扣1分，记录不完善的扣0.5分。	1分	查看记录。
1.3.7	护理人员礼仪规范	(1)应着装规范、整洁统一，上班不佩戴戒指、手链、胸针等尖锐物品，不染指甲，不留长指甲，刘海不过眉，长发不过肩，不符合要求的扣1分； (2)应使用文明用语，与照护对象沟通时应态度和蔼，语言亲切，表达清晰，恰当使用肢体语言，不符合要求的扣1分。	1分	随机抽查。
1.4	财务管理		4分	—
1.4.1	财务及药品管理	(1)应严格执行财务和药品管理制度，设置药品管理、专（兼）职会计岗位，按规定配备财务及药品管理人员，无制度、未配备的扣2分；配备人员不合规规定、制度不完善的，扣1分； (2)应按规定使用会计电算化、建立系统完整的会计账簿，确保会计资料真实、完整、有效。	2分	查阅相关制度、收据，查看系统资料。

序号	评鉴内容	评鉴标准	分值	备注
1.4.2	费用结算	<p>未按规定保存会计档案。未使用电算化、涂改会计资料或财务账账、账表、账实不符的，扣2分；未按规定保存会计档案或会计核算不规范、不真实、无依据的，扣2分；</p> <p>(3) 应按规定采购和管理药品、医疗耗材，建立按月盘点和对账制度。无制度的，或未按规定办理药品出入库、未按规定使用药品管理软件按月盘点、对账的，扣2分。</p> <p>(1) 应严格执行药品价格、诊疗项目、生活照料费等收费规定，不符合要求的扣0.5分，其他违反国家价格政策收费的，每例扣1分；</p> <p>(2) 应按规定为照护对象办理联网结算和费用报销工作。病历、处方、检查检验报告单及结算信息一致，不符合要求的扣1分；</p> <p>(3) 应按月上报月结算相关材料，及时反馈审核信息，不符合要求的扣0.5分；</p> <p>(4) 应按规定向照护对象收取个人自负费用（减免低保及困难家庭自负费用除外）、费用结算单、费用明细清单、有效票据等材料，不符合要求的扣0.5分；票据内容不真实，每例扣1分；</p> <p>(5) 应按规定合理使用护理保险包干费用，不符合要求的扣1分。</p>	2分	查阅收费方式与收费标准相关资料，对照病历、处方等查看系统资料和相关结算相关材料，询问照护对象或相关第三方。
1.5	安全与应急管理		10分	—
1.5.1	照护人员健康查体	<p>(1) 应对新进照护人员上岗前进行健康查体，并有体检结果文本或健康证明，不符合要求的扣1分；</p> <p>(2) 应对所有照护人员每年安排一次健康查体，并有查体档案或健康证明，不符合要求的扣1分。</p>	2分	查阅健康证明或体检结果。
1.5.2	感染预防与控制	<p>(1) 应设置感染预防与控制管理（以下简称感控管理）专（兼）岗位或部门，明确各级感控职责，不符合要求的每项扣0.5分；</p> <p>(2) 应制定感控相关管理制度，包括但不限于传染病防控制度、公共卫生事件管理制度、职业病防护制度、疫情防控管理制度、感控知识培训考核制度、居家消毒隔离管理制度、居家医疗废物处理管理制度、报告制度。内容不全或不规范的扣0.5分，未有效落实的扣1分；</p> <p>(3) 照护人员应熟悉照护职责范围内的感染预防常识，应定期组织感控知识培训及考核工作，参加培训的人员包括但不限于管理人员、医生、护士、护理员或家属，并留有记录，每年少于一次培训或其他不符合要求的扣0.5分；</p> <p>(4) 应严格落实防疫规定，有疫情防控工作预案、应急预案、健康管理、防疫消毒隔离等措施；疫情期间，各项措施应符合最新防控要求，对提供上门服务的人员应有晨检、健康管理等措施，对处于居家医学观察隔离的人员应有专人做好服务及指导工作，并留有记录；应做好疫情防控所需物资的储备工作，包括但不限于消毒物品、红外体温测量仪、医用防护用品、口罩。无记录或不符合要求的扣1分。</p>	3分	查看相关资料，现场查看，现场询问工作人员。

序号	评审内容	评审标准	分值	备注
1.5.3	安全防护与应急管理		5分	—
1.5.3.1	安全防护、应急管理基本要求	(1)应有风险评估、安全防护、安全责任、安全检查、应急处理、事故处理与报告等制度和工作流程,无制度、无流程的扣1分; (2)照护人员应熟练掌握应急事件处理办法及流程、紧急联络渠道,必要时协助紧急送医,紧急事件发生时应按规定执行,并有处理过程的记录,不符合要求的扣1分; (3)应有照护人员登门服务的安全生产操作规范,照护人员应熟悉掌握,不符合要求的扣1分; (4)应对照护人员进行安全教育、法治教育、人文教育和心理健康教育及培训,不符合要求的扣1分。	3分	查看相关制度、流程、记录,抽查工作人员,询问照护对象或相关第三方。
1.5.3.2	疼痛评估和处置	(1)应制订符合照护对象年龄、自理能力的疼痛评估及处置措施,依据评估结果调整处置措施,并留有记录,不符合要求的扣1分; (2)应及时处理照护对象的疼痛问题,观察生命体征并留有记录,不符合要求的扣1分。	2分	
2	照护服务		105分	—
2.1	出入院管理	(1)建立出入院管理制度及流程,无制度、无流程的扣2分,与实际工作内容不吻合的扣1分; (2)应与照护对象/相关第三方签订书面合同,合同内容应完整,包括但不限于双方权利与义务、服务项目、收费标准、投诉渠道、服务暂停或终止条款,不符合要求的扣1分; (3)应及时为照护对象办理出入院手续,并及时上传相关信息,出院后材料应按规定存档,未存档或存档不及时扣0.5分,出入院24小时内未上传相关信息的每例扣0.5分。	3分	查看相关制度及流程,查阅服务合同,查看系统材料及相关资料。
2.2	需求评估与服务计划		7分	—
2.2.1	需求评估	应按有关规定开展入院评估和定期评估,对照护对象身体状况发生变化的应及时评估,并留有记录,未按规定进行评估的扣0.5分,评估种类不全或不及时的每例扣0.5分。	3分	
2.2.2	照护计划	(1)应根据评估结果和照护对象服务需求,制定照护计划,内容包括但不限于服务等级、服务项目、膳食需求、风险防范,无计划的每例扣1分,计划与评估结果不一致的每例扣0.5分; (2)照护计划应由照护人员、照护对象或相关第三方共同制定,照护计划应包括协同主要照顾者共同执行,家庭照护者对照护计划不知情、不了解的每例扣1分,不符合要求的每例扣1分; (3)照护计划应根据照护对象身体状况及后续评估及时调整,未及时调整的扣1分。	4分	检查相关材料、记录、现场检查、随机抽查照护人员。
2.3	服务基本要求		20分	—
2.3.1	服务项目与流程	(1)应按规定提供生活照料、医疗护理、安宁疗护等服务,根据机构提供的服务项目(本附录2.4-2.7项内容)制定相应的服务流程,无流程的扣2分,服务流程不全的每例扣1分; (2)照护人员应根据照护计划预约上门时间,未按时上门服务或调换照护人员时应提前告知照护对象、相关第三方,不符合要求的每例扣0.5分;	5分	查阅相关资料、记录,现场访谈管理人员、照护人员、照护对象或相关第三方。

序号	评鉴内容	评鉴标准	分值	备注
		<p>(3) 实施照护前应了解照护对象、相关第三方了解照护对象近期身体状况和服务需求，向其说明操作规程等重要事项，在确认服务内容、征得同意后实施照护，不符合要求的每例扣0.5分；</p> <p>(4) 照护人员应按计划提供服务（特殊情况在征得家属同意后适当变通计划），将服务信息上传“移动APP”，并撰写完整的个案记录，不符合要求的每例扣0.5分。</p>		
2.3.2	合理诊疗	应遵循因病施治原则，合理用药、检查、治疗；严格执行开药量、检查、检验相关规定。为非保障对象搭车开药、检查、治疗的，每例扣3分；未严格执行的每例扣1分；用药、检查、治疗与医嘱不符的，每例扣1分。	10分	
2.3.3	医疗护理文书	应严格按照规定书写医疗护理文书和相关记录，按规定将相关资料存档。未按规定及时、规范书写医疗护理文书的，每例扣1分；病历、处方等无本机构备案医保医生签名的，每例扣1分；随意涂改病历、处方的，每例扣1分。	1分	
2.3.4	知情同意	应严格执行照护对象或相关第三方知情同意签字制度，未执行签字制度的扣1分。	1分	
2.3.5	个案研讨	应每季度组织照护对象个案研讨会，研讨内容包括但不限于照护对象及相关第三方基本资料、生活史、心理特征、社会关系、主要问题、解决途径及其结果，并留有记录，未组织的扣2分，无记录的扣1分。	2分	查阅个案研讨会、会议记录、签到簿；现场访谈。
2.3.6	回访和申诉	<p>(1) 应建立满意度评价制度，建立服务质量监测指标和回访机制，至少每半年回访一次，每年依据评价结果对制度进行修改和完善，无制度的扣2分，有制度未实施的扣1分；</p> <p>(2) 应制定并告知照护对象或相关第三方投诉办法与处理流程，受理投诉应有记录、处理意见及跟踪记录，无办法、无流程、无记录的扣2分，未落实或记录不完整的扣1分。</p>	2分	查阅回访记录、投诉记录、处理记录、会议记录；现场抽查访谈。
2.4	日常生活照料服务	<p>(1) 应按规定提供生活照料服务，不提供的扣30分；</p> <p>(2) 应制定生活照料的具体操作规程，照护人员应熟练掌握，无操作规程的扣5分；照护人员不熟悉、不掌握的，每例扣1分；</p> <p>(3) 照护人员应据实上传服务项目及服务时间，虚假上传信息，上传时间与服务内容、服务地点不符合常理的，每例扣5分；未及时上传或不符合要求的每例扣1分；</p> <p>(4) 照护人员应熟悉所服务照护对象的基本情况和服务提供内容等信息，抽查内容包括但不限于照护对象姓名、性别、年龄、住址、疾病、自理能力、生活照料重点、精神心理状况，抽查不合格的每例扣5分。</p>	30分	查阅制度规定及服务计划、服务记录，查阅信息系统，随机抽查照护人员、访谈照护对象及第三方。
2.5	医疗护理服务	<p>(1) 应严格执行医生护士巡诊规定，不符合要求的每例扣2分；</p> <p>(2) 医护人员应与家庭照护者建立密切联系，并留有联系方式，照护对象出现紧急状况，应立即赶赴现场或电话指导家庭照护者妥善处置，联系不到或处置不当造成不良后果的，每例扣5分；</p> <p>(3) 医护人员应熟练掌握吸痰、换药、换管等侵入性照护服务的标准和流程，抽检不合格的，</p>	22分	查阅侵入性照护标准文件、检讨及改善记录；进行现场访谈，访谈人数不少于服务总人数的10%，访谈人数不超过

序号	评鉴内容	评鉴标准	分值	备注
		每发现 1 例扣 4 分； (4) 应指导家庭照护者压疮的预防和照护，未指导或指导不到位致使照护对象压疮发生或加重的，每发现 1 例扣 2 分； (5) 护士应熟悉照护对象的基本情况和服务提供内容等信息，抽查内容包括但不限于照护对象的姓名、年龄、照护等级、住址、自理能力、疾病及用药情况、护理计划情况，抽查不合格的每例扣 5 分。		10 人。
2.6	康复训练与延缓失能照护	(1) 应有计划地安排康复训练项目，协助照护对象恢复自立能力或延缓失能失智，开展康复训练的项目不少于 10 项，照护对象中有康复训练计划并得到落实的达到 50% 以上，未开展康复训练的扣 20 分；开展康复训练项目不足 10 项，每少一项扣 1 分，照护对象中实际实施康复训练的人数不足 50%，每少 5 个百分点扣 1 分； (2) 应定期评估照护对象的康复训练效果，调整康复训练计划，并有记录，不符合要求的每例扣 0.5 分； (3) 应指导家庭照护者对照护对象实施康复训练，不符合要求的扣 2 分。	20 分	查阅工作记录、定期评估资料；进行现场访谈，访谈人数不少于服务总人数的 10%，访谈人数不超过 10 人。
2.7	家庭照护者支持	(1) 机构与家庭照护者应有主动联系的措施及渠道（如联络本、座谈会等），不符合要求的扣 2 分； (2) 每年应对照护者至少提供 2 次支持性服务，服务内容包括但不限于举办家庭照护者技能培训、家属心理疏导、座谈会等，不符合要求的扣 2 分。	3 分	查阅照护者支持活动的记录；进行现场访谈，访谈人数不少于服务总人数的 10%，访谈人数不超过 10 人。
3	服务绩效		40 分	—
3.1	服务人数	年度居家服务累计结算人数 $\geq 100$ 人的不扣分，100 人 $>$ 结算人数 $\geq 90$ 人的扣 1 分，90 人 $>$ 结算人数 $\geq 80$ 人的扣 2 分，80 人 $>$ 结算人数 $\geq 70$ 人的扣 3 分，70 人 $>$ 结算人数 $\geq 60$ 人的扣 4 分，结算人数 $< 60$ 人的扣 5 分。	5 分	查阅长护险经办和结算系统记录。
3.2	洗浴服务	应为照护对象提供洗浴（含擦浴、洗头）服务，不提供洗浴服务的扣 10 分；低于本机构照护对象总人数 50% 的，每减少 10 个百分点扣 2 分。	10 分	查阅护理计划、护理记录及结算系统数据，询问照护对象及相关第三方。
3.3	满意度评价	对照护对象或相关第三方进行抽样满意度测评。满意度 $\geq 95\%$ 的不扣分，80% $\leq$ 满意度 $< 95\%$ 的扣 2 分，满意度 $< 80\%$ 的扣 5 分。	5 分	现场访谈或电话访谈，访谈人数不少于服务总人数的 10%，访谈人数不超过 10 人。
3.4	违反协议管理	(1) 提供虚假材料误导业务经办的，发现一例扣 5 分；	15 分	由医保经办机构、商保



序号	评鉴内容	评鉴标准	分值	备注
		<p>(2) 上传虚假信息、未经参保人及家属同意擅自为参保人办理护理保险业务，一经查实的，发现一例扣 5 分；</p> <p>(3) 12 个月内护理保险初筛通过率应 <math>\geq 80\%</math>，<math>70\% \leq</math> 初筛通过率 <math>&lt; 80\%</math> 的，扣 0.5 分；<math>60\% \leq</math> 初筛通过率 <math>&lt; 70\%</math> 的，扣 1 分；<math>50\% \leq</math> 初筛通过率 <math>&lt; 60\%</math> 的，扣 2 分；<math>30\% \leq</math> 初筛通过率 <math>&lt; 50\%</math> 的，扣 3 分；初筛通过率 <math>&lt; 30\%</math> 的，扣 5 分；</p> <p>(4) 参保人转出或死亡，没有及时办理撤床结算仍继续上传费用的，每例扣 2 分；其中死亡后仍办理入住登记的或上门服务打卡的，扣 15 分；</p> <p>(5) 照护对象同时发生住院、门诊统筹、门诊大病费用，或与门诊统筹、门诊大病等费用频繁交替发生的，每例扣 2 分；</p> <p>(6) 12 个月内被医保经办机构约谈的，每次扣 5 分；</p> <p>(7) 其他违反协议管理视情节轻重扣 1-5 分。</p>		公司提供相关资料。
3.5	服务纠纷及投诉	<p>(1) 因服务不到位、管理不规范，引发投诉并经查实的，每例扣 1 分；引发反复投诉或影响恶劣的，扣 3 分；</p> <p>(2) 未积极配合投诉举报问题调查处理的，每例扣 2 分。</p>	5 分	由医保经办机构、商保公司提供相关资料
4	附加项		15 分	—
4.1	社会影响力	积极开展护理保险工作并起到模范带头作用，被媒体正面宣传报道或获得荣誉，国家级的每次得 2 分，省部级的每次得 1 分，市级的每次得 0.5 分。	2 分	查看相关资料
4.2	照护对象需求等级及自理能力	<p>(1) 享受护理保险家护待遇的照护对象，经照护情况明显改善的，第三方经办机构评估认定后，照护需求等级较前一次下降一个等级的，每例加 2 分；下降两个等级的，每例加 4 分；</p> <p>(2) 带有长期管道（鼻胃管、气管套管等）的照护对象移除管道 2 个月以上的每例加 1 分，移除一年以上的每例加 2 分。</p>	4 分	询问照护对象或相关第三方，查看材料。
4.3	信息化管理	自主研发或购买内部管理信息化系统，与智能终端产品结合，与服务流程契合度较高，加 1 分。	1 分	查看系统资料。
4.4	喘息服务	为照护对象提供短期机构托养服务（2-30 天）的，加 1 分。	1 分	询问照护对象或相关第三方，查看材料。
4.5	社区支持	为社区和家庭提供适老化改造咨询服务或进行预防和延缓失能失智健康宣教 5 次以上的，得 1 分。	1 分	查看证明材料。
4.6	参与长护险新增业务试点工作	参与长护险新增业务试点工作的得 1 分，有突出贡献的得 3 分。	3 分	由医保经办机构提供材料。

DB 3702/FW HLBX 008-2022

序号	评估内容	评估标准	分值	备注
4.7	长护险培训或实训基地设立及工作开展	(1) 设有医保经办机构备案的长期护理保险培训或实训基地，区（市）级基地得 0.5 分，市级康复类培训或实训基地加得 1.5 分，其他类型市级基地得 1 分； (2) 培（实）训基地按医保经办机构要求独立开展培（实）训工作的得 1.5 分，协助开展培（实）训工作的得 1 分（以近一年内开展情况为准）。	3 分	由医保经办机构提供材料。

注：每项分值扣完为止，附加项得分超过该项规定最高分值的按最高分值计算。