

基层医疗卫生机构能力评价指南培训

——综合管理评价指标

2019年7月

第四章 综合管理

4. 1党建管理

4. 2人员管理

4. 3财务管理

4. 4后勤服务管理

4. 5信息管理

4. 6行风建设管理

4. 7科研管理

4. 8社区协同和居民参与

4. 7乡村卫生服务一体化管理

4. 8分工协作管理

4.1.1 党的组织建设

【意义】

- 党支部是党的基础组织，在基层医疗机构担负着直接教育党员、管理党员、监督党员和组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众的职责
- 党支部负责本单位党组织的制度化、规范化、科学化建设，按期换届和严格落实组织生活制度

4.1.1 党的组织建设

【意义】

- 基层党组织是基层医疗机构的领导核心，发挥把方向、管大局、做决策、促改革、保落实的领导作用
- 承担基层党的建设、综合管理、推动发展的主体责任

4.1.1 党的组织建设

【C-1】成立党的组织，按期换届

- 各基层医疗单位根据党员数量成立相应的基层党组织，每届组织任期三年至五年；正式党员不足3人的，按照要求成立联合党支部
- 评价方式方法：查看党组织的基本设置情况、组织架构情况、换届改选相关批文以及与上述内容相关证明材料

4.1.1 党的组织建设

【C-2】严格党的组织生活；落实“三会一课”制度，按要求召开民主生活会、组织生活会和党建述职，认真开展党的各类主题学习教育实践活动

—执行党组织生活各项制度，创新方式方法，增强党的组织生活活力；坚持“三会一课”制度

4.1.1 党的组织建设

-坚持民主生活会和组织生活会制度；结合行业特点和
本单位的工作实际，开展党员主题实践活动

-评价方式方法：现场查看党组织开展组织生活、“三会一课”、民主生活会、党建述职、学习教育实践活动相关文字记录及活动照片

4.1.1 党的组织建设

【C-3】严格落实党务公开，按时足额缴纳党费

-严格落实将党的领导活动、党的建设工作的有关事务，按规定在党内或者向党外公开，按时按规定缴纳及使用党费

-**评价方式方法**：现场查看党务公开相关材料照片证明、党费按时足额收取相关记录

4.1.1 党的组织建设

【B-1】符合“C”，并
实现党务工作与业务工作相结合

-紧密结合中心任务开展党的工作，实现党务工作与
业务工作相结合，实行“党政同责、一岗双责、齐抓
共管、失职追责”

4.1.1 党的组织建设

-**评价方式方法：**现场查看党组织年度工作计划中**有**无对本单位业务工作支持内容，组织生活、党课、支部大会及其他党员干部和职工教育内容**有无引导配合开展业务工作内容等**

4.1.1 党的组织建设

【B-2】符合“C”，并

定期组织开展党建主题日活动，有活动记录和图片

-建立“**主题党日**”制度，每月固定时间，确定主题，精心组织安排主题党日活动，推进“两学一做”学习教育常态化、制度化

4.1.1 党的组织建设

-**评价方式方法：**查看“主题党日”计划总结、“两学一做”计划总结、开展活动的相关文字记录和活动照片等

4.1.1 党的组织建设

- 紧紧围绕卫生健康事业改革稳定大局，坚持以人民健康为中心，充分发挥基层医疗机构党组织的领导作用
- 严格执行党组织领导下的**院长负责制**
- 抓好思想政治工作和医德医风建设，促进党的建设和业务工作相融合具有非常重要的意义

4.1.1 党的组织建设

【A】符合“B”，并

党的基层组织获得县（区、市）级及以上先进基层党组织；支部内党员获得县（区、市）级及以上优秀共产党员荣誉

-评价方式方法：查看近三年党支部或党员获得与党建相关的县（区、市）级及以上表彰、荣誉证书

4.1.1 党的组织建设

【中心能力标准不同点说明】

-无不同点

4.1.2 党风廉政建设

【意义】

- 巩固党的执政地位的迫切需要
- 保持**共产党员的先进性**的关键环节
- 维护良好发展环境，促进经济社会快速和谐发展的重要保证
- 关系到党和国家的生死存亡

4.1.2 党风廉政建设

- 党委（支部）委员会议是研究决定**重大事务问题**的会议、按照集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定的原则，由党委（支部）委员**集体讨论**作出**决定**
- 凡属机构党的建设、意识形态、思想政治工作、医德医风建设、党风廉政建设等重要工作及涉及医疗机构“**三重一大**”事项由党委（支部）委员会议集体讨论决定

4.1.2 党风廉政建设

- 加强和改进基层党建工作,把继承和发扬医疗卫生行业政治思想工作优良传统与研究新情况、解决新问题结合起来
- 使卫生基层党建工作的观念、内容、形式等与新形势、新任务相适应,推动医药卫生体制改革与发展提供坚实的组织保障

4.1.2 党风廉政建设

- 落实和推进全面从严治党主体责任和监督责任
- 抓好系统党风廉政建设和反腐纠风工作的部署推动、督查落实
- 深化履行主体责任情况报告制度
- 定期组织各科室部门主要负责人述责述廉
- 落实谈心谈话制度，增强党员干部的廉洁从政意识

4.1.2 党风廉政建设

【C-1】落实党风廉政建设主体责任，建立健全岗位风险分级和监管等制度

- 有党风廉政工作计划，并明确班子成员职责分工，形成责任清单；有明确风险分级，细化各级监管落实
- 评价方式方法：**查看机构党组织的组织架构；相关工作计划、制度、风险岗位分级和监管记录以及与上述内容相关材料

4.1.2 党风廉政建设

【C-2】 定期开展党风党纪教育、廉政警示教育活动

-评价方式方法：查看机构党风党纪教育、廉政警示教育行动计划、记录以及相关宣传阵地相关宣传活动照片等相关材料，酌情扣分。

4.1.2 党风廉政建设

【C-3】 贯彻落实中央“八项规定”精神，驰而不息反对“四风”

- 贯彻落实中央“八项规定”，坚决反对“四风”，
违规案件零发生

- **评价方式方法：**查看机构与贯彻落实中央“八项规定”精神相关制度等相关材料

4.1.2 党风廉政建设

【C-4】落实“三重一大”集体决策制度

重大事项决策、重要干部任免、重要项目安排、大额资金的使用，必须经集体讨论做出决定的制度。

- 凡“三重一大”事项均经集体决策，流程清晰
- 评价方式方法：查看机构“三重一大”集体决策制度、议事记录等相关材料

4.1.2 党风廉政建设

【B】符合“C”，并

重点风险岗位制度完善、有监督机制，提醒管理常态化

-明确重点风险岗位，有监督和谈话提醒

-评价方式方法：查看机构重点风险岗位制度、重点风险岗位谈话提醒记录等相关证明性材料

4.1.2 党风廉政建设

【A】符合“B”，并

党风廉政建设获得县（区、市）级及以上相关部门的表扬和肯定

-**评价方式方法：**查看机构获得的党风廉政建设相关荣誉证书

4.1.2 党风廉政建设

【中心能力标准不同点说明】

-无不同点

4.2.1 绩效考核制度 ★

【意义】

- 绩效考核制度是人力资源管理的重要内容
- 机构内部应建立与岗位聘用、职称晋升、工作业绩、实际贡献紧密联系的分配激励机制
- 着力体现医务人员技术劳务价值，规范收入分配秩序，调动医务人员积极性

4.2.1 绩效考核制度

【C-1】建立人力资源管理制度，包括考核、培训、继续教育等

-制定包括岗位聘用、职称晋升、职工考核、培训与继续教育等内容的人力资源管理制度

-评价方式方法：查看机构人力资源管理制度

4.2.1绩效考核制度

【C-2】有基于医德医风、服务质量和数量综合考虑岗位、技术、资历、风险和政策倾斜的绩效考核方案

- 建立绩效考核方案；考核内容中体现医德医风、服务数量、服务质量、满意度等内容；能综合考虑岗位、技术、资历、风险和政策倾斜等因素
- 评价方式方法：查看机构绩效考核方案

4.2.1 绩效考核制度

【C-3】绩效考核公平、公开、公正，考核结果与岗位聘用、职称晋升、个人薪酬挂钩

-绩效考核方案应院内公开，并经职工代表大会审议通过

4.2.1 绩效考核制度

- 按照绩效考核方案实施绩效考核，根据考核结果发放奖励性绩效
- 体现公平、公开、公正，能充分调动职工积极性
- 评价方式方法：现场查看机构职代会文件、绩效考核相关记录

4.2.1 绩效考核制度

【B-1】符合“C”，并
绩效分配方案体现多劳多得、优绩优酬，向重点工作岗位倾斜，合理拉开差距

-制定绩效分配方案，体现多劳多得、优绩优酬，考虑全科医生有效签约、有效服务、有效控费，以及签约居民数量和构成、门诊工作量、服务质量、居民满意度等因素。

4.2.1 绩效考核制度

- 医务人员收入不与医院的药品、检查、治疗等收入挂钩
- 根据区域卫生发展规划与工作部署，机构绩效分配向家庭医生服务团队、业务骨干、关键岗位和有突出贡献的人员倾斜
- 评价方式方法：查看机构绩效分配方案及绩效分配记录

4.2.1 绩效考核制度

【B-2】符合“C”，并

对绩效考核方案动态调整，考核公平合理

- 应结合绩效总额，根据年度工作重点及时调整考核方案，保证职工及时了解绩效考核方案调整情况
- 评价方式方法：现场调查绩效考核方案调整及知晓情况

4.2.1 绩效考核制度

【A】符合“B”，并

用信息化手段开展绩效考核

-绩效考核所涉及的服务数量、质量和满意度等数据

来源于信息系统

-评价方式方法：现场查看

4. 2. 1 绩效考核制度

【中心能力标准不同点说明】

-无不同点

4.2.2 人员队伍建设

【意义】

- 政策和方针确定以后，基层医疗机构良性发展的决定因素是人才队伍的建立和培养
- 建立一支以全科医生为主体，中医、公共卫生、护理、康复、医技等各类专业人员结构合理、具有良好专业素质的卫生技术队伍是提供优质卫生服务的重要前提

4.2.2 人员队伍建设

【C-1】制定基层医疗卫生机构人才培养发展计划

- 机构有 3-5 年人才培养发展规划，明确人才培养发展目标、措施、保障条件等方面的内容；有年度人才培养计划与总结
- 评价方式方法：查阅人才培养发展规划和年度人才培养计划总结

4.2.2 人员队伍建设

【C-2】 每年组织卫生技术人员（至少1名）到区县级及以上医疗卫生机构进修

-每年至少安排1名卫生专业技术人员到区县级及以上医疗卫生机构进修，进修时间至少3个月，有进修记录与进修人员学习总结。

-评价方式方法：查阅机构进修记录和自我评价记录

4.2.2 人员队伍建设

【C-3】 做好专业技术人员岗前培训，新员工须经卫生法律法规培训后方可上岗

-组织新员工岗前培训，培训内容包括院纪院规、医疗核心制度、卫生法律法规培训等；有培训签到、讲义、考核记录及照片等相关记录

-评价方式方法：查阅机构新员工岗前培训相关记录

4.2.2 人员队伍建设

- 【B-1】符合“C”，并
- 人才梯队建设合理，满足基层医疗卫生机构持续发展需要，按规定选派符合条件的临床医师参加住院规范化培训或助理全科医生培训
- 专业技术人员队伍在年龄、学历与职称等构成方面具有可持续发展的潜力，积极选派符合条件的临床医师参加住院规范化培训或助理全科医生培训

4.2.2 人员队伍建设

-评价方式方法：现场调查机构人才信息情况以及
参加住院规范化培训或助理全科医生培训情况

4.2.2 人员队伍建设

- 【B-2】符合“C”，并**
- 在岗人员按照规定完成医学继续教育要求的相应学分，学分达标率 $\geq 80\%$**
- 有在岗人员继续教育的年度工作计划与总结（可包含在单位年度人才培养发展计划与总结中），并按计划组织开展继续教育工作；在岗卫技人员年度学分达标率 $\geq 80\%$
 - 评价方式方法：现场调查机构学分达标情况**

4.2.2 人员队伍建设

【A-1】符合“B”，并
有人才引进优惠政策

- 有吸引人才到基层医疗卫生机构工作的相关政策
- 评价方式方法：现场查看政策文件

4.2.2 人员队伍建设

【A-2】符合“B”，并
在岗人员按照规定完成医学继续教育要求的
相应学分，学分达标率 $\geq 90\%$

-在岗卫技人员年度学分达标率 $\geq 90\%$

-评价方式方法：调查机构学分达标情况

4.2.2 人员队伍建设

【中心能力标准不同点说明】

-无不同点

4.3.1 财务管理

【意义】

基层医疗卫生机构的财务管理是在经济核算资料的基础上，运用会计、统计以及现代管理的理论和方法，对基层医疗卫生机构的资金、资产进行管理的过程

4.3.1 财务管理

【C-1】 根据相关法律法规的要求，制定符合实际的财务管理制度，加强预算管理

- 具有符合实际的各项财务管理制度，涵盖资金使用审批、预算管理、资产管理、监督稽核等方面
- 按照《预算法》和财政部门预算管理的相关规定**合理编制预算**，以收定支，收支平衡

4.3.1 财务管理

- 所有收支全部纳入预算管理，机构应按照财政部门批复后的预算执行
- 评价方式方法：现场调查机构财务管理制度、财政部门批复的年度预算文件

4.3.1 财务管理

【C-2】全面落实价格公示制度，收费价格透明

- 机构在其服务场所的显著位置，通过电子触摸屏、电子显示屏、公示栏、公示牌、价目表、价目本、住院费用结算清单等方式实行价格公示
- 机构有义务向患者提供药品、医用材料和医疗服务价格情况的**查询服务**
- 机构应当推行住院（如有）费用**清单制度**

4.3.1 财务管理

- 如有收费项目新标准出台，应**及时**按照物价管理部门规定时间完成**调价**
- 收费出具的票据上明细列示收费项目名称、规格、数量、单价
- 评价方式方法：**现场调查机构**价格公示**情况

4.3.1 财务管理

【C-3】健全固定资产管理制度，有固定资产明细目录，台账完整，账物相符

-固定资产管理制度健全，有固定资产明细目录、台账和盘点记录，对固定资产及时登记、定期或者不定期的清查盘点，保证账物相符

4.3.1 财务管理

- 对于盘盈、盘亏、变质、毁损等情况，应当及时查明原因，根据管理权限报经批准后及时进行处理
- 评价方式方法：调查机构固定资产管理制度及相关记录

4.3.1 财务管理

【C-4】 财务人员配置到位，财务集中核算管理的机构配备经过培训合格的报账员

-财务人员配置到位，应有相应职业资质（会计证或相关资格证）

-评价方式方法：调查财务人员相关资质证书

4.3.1 财务管理

**【B-1】符合“C”，并
认真执行基层医疗卫生机构财务年度预算，定期
进行经济（财务）运行分析，有分析报告**

-根据预算的内容，规范支出范围、支出标准，严格按照财政部门批复的预算执行，执行率高；每年至少一次对机构的财务状况、预算执行结果和业务开展成果进行分析；编写经济（财务）运行分析报告

4.3.1 财务管理

-评价方式方法：查看财政部门批复的年度预决算文件、决算报表，经济（财务）运行分析报告

4.3.1 财务管理

- 【B-2】符合“C”，并**
- 有内部监督制度和经济责任制，定期开展财务管理制度培训**
- 建立健全内部监督制度和经济责任制，明确各相关部门或岗位在内部监督中的职责权限，规定内部监督的程序和要求**

4.3.1 财务管理

- 内部审计部门定期或不定期检查机构内部管理制度和机制的建立与执行情况，以及内部控制关键岗位及人员的设置情况等，有内部审计计划、方案、报告等内部审计材料
- 对政府部门新颁布的相关财务法律法规、规章制度等以及机构内部新制定、完善的财务管理制度定期开展培训
- 评价方式方法：现场查看相关**内控管理制度、内部审计计划、方案和报告等财务管理制度培训记录**

4.3.1 财务管理

【A】符合“B”，并

有定期财务管理总结分析报告，持续改进财务工作

-有定期财务管理总结分析报告，能较为全面地分析反映社区卫生服务机构整体财务管理状况，包括业务开展、预算执行、财务收支状况、资产使用管理以及存在主要问题和改进措施等

4.3.1 财务管理

- 结合国家有关规定和机构现状，适时修订相关财务规定，健全完善财务管理制度和操作规程
- 不断升级改进财相关软件，利用信息化手段进行财务分析管理，持续改进财务工作
- 评价方式方法： 查看财务管理总结分析报告，以及当年修订的财务管理制度和操作规程等，查看会计和出纳的电子记账系统

4.3.1 财务管理

【中心能力标准不同点说明】

-无不同点

4.4.1 后勤安全保障

【意义】

- 后勤服务管理工作是基层医疗卫生机构正常运行的基础保障
- 是构成服务能力的重要因素
- 是提高管理水平、管理效率的有效措施

4.4.1 后勤安全保障

【C-1】有水、电、气、电梯等后勤保障的操作规范和消防安全管理制度，有明确的故障报修、排查、处理流程

- 配备后勤保障的相关从业人员持有规定有效**专业上岗证**
- 制定相应的后勤保障规章制度、措施预案、操作规范等
- 制定水、电、煤气、氧气、电梯等故障报修、排查、处理的**流程**，并有相应的**记录**

4.4.1 后勤安全保障

- 逐级确定消防安全责任，做好内保安全、消防安全、用电安全、施工安全、安全生产、车辆安全、地下空间安全、外部空间安全、设施设备安全、空置房和出租（借）房安全及其他涉及的相关安全工作并有**记录**
- 制定消防安全操作规程，消防安全设施、设备完好，灭火器有效期内，应急照明完好，消防（疏散）通道通畅，落实下班前 5 分钟安全检查制度，**记录并签名**

4.4.1 后勤安全保障

-**评价方式方法：**现场查看专业**上岗证**，后勤服务日常管理制度，提供服务企业的**资质证书**，相关器械的资质证书，相关设备的效期，耗材、物资和设备采购计划**审批记录**、采购流程和实际完成情况汇总记录，定期检查、保养、强检的**记录**

4.4.1 后勤安全保障

【C-2】水、电、气供应的关键部位和机房有规范的警示标识，定期进行检查、维护和保养

-按照规定在供水、供电、供氧、供气、电梯、污水排放等关键部位规范使用统一标识****

-在配电间、氧气房、煤气供气阀、污水处理房、生活垃圾房、医用废弃物垃圾房等显著部位有明显、规范的警示标识****

4.4.1 后勤安全保障

- 对供水、供电、供气、供氧系统等相关设施定期进行**检查、维护、保养的记录并签名。**
- 污水处理设施、污染物排放管理按照规定标准和要求**实施，达到水污染物排放规定标准**
- 规范锅炉使用管理，严格执行《锅炉使用管理规则》
- 评价方式方法：**现场查看**统一标识标牌，警示标识标牌的**照片，水污染物排放监测记录，电梯年检合格证，锅炉年检合格证等****

4.4.1 后勤安全保障

【C-3】制定耗材、物资和设备采购计划，加强后勤物资管理

- 制定耗材、物资月度采购计划，按照采购流程实施、完成采购计划
- 根据不同设备预算审批要求，制定相应设备**采购计划**，按照设备采购流程实施、完成设备采购计划

4.4.1 后勤安全保障

- 加强后勤物资监督与管理，规范后勤物资采购、验货、入库、领用等程序，做到账物相符，每月盘点一次。设施、设备均设置和张贴固定资产编号，每年至少盘点 1 次，做到**账物相符**
- 固定资产**报废**按照规定程序审批后实施
- 评价方式方法**：现场查看后勤物资采购、验货、入库、领用记录，后勤物资编号记录，固定资产盘点记录，固定资产报废审批、实施记录

4.4.1 后勤安全保障

【B-1】符合“C”，并

有**节能降耗**、控制成本的措施和目标，并落实到相关科室

- 制定机构总体节能降耗、控制成本的年度计划、具体内容、措施方法和阶段性的具体目标。
- 将节能降耗、控制成本的具体目标分解、落实到相关科室并完成目标

4.4.1 后勤安全保障

-评价方式方法：现场查看节能降耗、控制成本的年度计划书，节能降耗、控制成本的目标分解表和完成记录

4.4.1 后勤安全保障

【B-2】符合“C”，并

有后勤安全保障应急预案，并组织演练

-建立后勤安全保障应急预案。制定后勤安全保障应急预案培训计划，每年组织实操演练、培训讲座各一次

-评价方式方法：现场查看供电设施巡查记录，后勤安全保障应急预案培训计划书以及实操演练、培训讲座的记录

4.4.1 后勤安全保障

【A】符合“B”，并

根据演练效果和定期检查情况，制定改进措施并落实

-根据实操演练的实际效果和定期检查存在的问题，制定进一步改进的措施方案，有具体整改落实的结果

-评价方式方法：现场查看改进的措施方案，整改落实的结果记录

4.4.1 后勤安全保障

【中心能力标准不同点说明】

-无不同点

4.5.1 信息系统建设

【意义】

- 现代信息技术在医疗卫生领域的应用有助于实现资源整合、流程优化
- 降低运行成本、提高服务质量、提高工作效率和管理水平
- 医药卫生体制改革明确要求“完善以疾病控制网络为主体的公共卫生信息系统，提高预测预警和分析报告能力

4.5.1 信息系统建设

【意义】

- 以建立居民健康档案为重点，构建乡村和社区卫生信息网络平台
- 以医院管理和电子病历为重点，推进医院信息化建设
- 利用网络信息技术，促进城市医院与基层机构的合作
- 积极发展面向农村及边远地区的远程医疗

4.5.1 信息系统建设

【意义】

- 加快推进卫生信息化建设，对于有效落实医改措施，提高医疗卫生服务质量和效率，降低医药费用，促进人人享有基本医疗卫生服务目标的实现具有重要的战略意义

4.5.1 信息系统建设

【意义】

—分级诊疗制度构建同样离不开信息技术支持，《国务院办公厅关于推进分级诊疗制度建设的指导意见》提出：建立区域性医疗卫生信息平台，实现电子健康档案和电子病历的连续记录以及不同级别、不同类别医疗机构之间的信息共享，确保转诊信息畅通

4.5.1 信息系统建设

【C-1】制定保障基层医疗卫生机构信息系统建设、管理和信息资源共享的相关制度

-年度工作计划（或中长期发展规划）、年度总结中有信息化建设内容。确保信息系统稳定性、可靠性制定的相关管理制度、规范化操作流程。机构内部医疗卫生业务数据管理、信息资源共享、信息安全管理制度

-评价方式方法：现场查看相关制度

4.5.1 信息系统建设

【C-2】设置信息化管理专（兼）职机构或人员

-设置信息化管理专（兼）职机构或人员。信息化管理专（兼）职部门或者人员，有专（兼）职信息管理部门或者人员

-评价方式方法：查看专（兼）职信息管理部门、人员及岗位职责

4.5.1 信息系统建设

【C-3】建立财务、药房、门诊、住院、检验、放射等信息系统，满足基本医疗和公共卫生服务功能需求

-基本医疗业务系统（模块）**应包括**药房管理、门诊医生工作站、门诊输液管理、住院电子病历、住院医嘱系统、护理工作站、LIS、RIS、PACS

4.5.1 信息系统建设

- 公共卫生业务系统（模块）应包括儿童保健、免疫接种、妇女保健、高血压患者管理、糖尿病患者管理、结核病患者管理、传染病管理、严重精神障碍患者管理、老年人健康管理、中医体质辨识等应用不少于 8 个

4.5.1 信息系统建设

- 日常运行管理系统应包括挂号、收费、门诊分诊、排队叫号、财务管理系统、自助服务（费用查询、诊疗项目查询、药品查询、挂号、检验报告打印）不少于 4 项
- 评价方式方法：查看信息系统及维护记录

4.5.1 信息系统建设

【C-4】 定期召开信息化建设专题会议，建立信息使用与信息管理部门沟通协调机制

-评价方式方法：现场查看会议纪要和相关协调机制

4.5.1 信息系统建设

【B-1】符合“C”，并
机构内医疗、健康档案、公共卫生、检查检验等
信息互联互通

- 电子医技检查申请单基本信息自动生成，申请单种类不少于 3 种
- 医生诊疗服务过程中通过医生工作站查看病人的检验、检查结果
- 诊疗过程中自动提醒糖尿病、高血压新发病人建卡、慢性病病人随访

4.5.1 信息系统建设

- 糖尿病、高血压患者建卡、随访能够共享医疗服务信息，包括病人基本信息、血压、血糖、糖化血红蛋白值。
- 诊疗服务过程中能够调阅健康档案（浏览器）
- 通过健康档案浏览器查看诊疗服务记录、公共卫生服务记录。其中，医疗服务记录包括就诊机构、诊断信息、用药记录、检验结果、检查报告

4.5.1 信息系统建设

- 公共卫生服务记录包括慢性病患者管理信息、慢性病患者随访记录、预防接种记录、儿童保健记录、孕产妇保健记录、残疾人服务记录、健康体检记录、中医体质辨识信息、老年人健康管理信息。
- 重点人群健康档案统计分析，按年龄段、人群、病种等多维度查询。
- 评价方式方法：查看以上各类应用的**互联互通**情况

4.5.1 信息系统建设

【B-2】符合“C”，并
信息系统支持运行、管理、监管及签约服务等业务

- 信息系统（模块）支持服务数量、医疗费用、疾病排名、药品使用等统计分析
- 信息系统（模块）支持 KPI（关键指标）管理。支持通过 PC 或者移动终端开展家庭医生签约、续约、解约

4.5.1 信息系统建设

-**评价方式方法：**现场查看统计分析系统（模块）、KPI管理的目录清单，对应的系统、家庭医生签约、续约、解约系统

4.5.1 信息系统建设

【A-1】符合“B”，并

信息系统支持双向转诊和远程医疗的开展信息系统支持运行、管理、监管及签约服务等业务

- ①信息系统（模块）支持为有需要病人提供上级医院的转诊（会诊），转诊单信息包括病人基本信息、简要病史（重要阳性和阴性体征）、诊断、转诊（会诊）目的
- ②信息系统（模块）支持接受上级医院病人的“下转”，下转单信息包括病人基本信息、简要病史、下转目的

4.5.1 信息系统建设

- ③信息系统（模块）能够为有需要的病人提供上级医院的预约门诊服务
- ④转诊单自动生成（共享）诊疗服务信息，包括病人基本信息、病史、诊断
- ⑤转诊（会诊）支持检验、检查结果上传
- ⑥双向转诊（会诊）需要实现闭环管理，包括状态查询，能够实现对回转病人的进一步处理。支持双向转诊的统计分析

4.5.1 信息系统建设

- ⑦借助“医联体、医共体、专科联盟、第三方服务”等途径开展远程会诊、病理诊断、影像诊断、心电图诊断等不少于 2 种远程医疗服务
- 评价方式方法：**现场查看① - ⑦ 6 个月以上数据的系统、各种应用、包括表单，统计分析图表

4.5.1 信息系统建设

【A-2】符合“B”，并

系统具备临床**决策支持**功能

- ①信息系统有**抗菌素**分级管理功能，违规使用抗菌素能够自动提醒
- ②信息系统对**重复用药、诊断用药不符**、用药以及检查检验项目与性别、年龄不符时能够自动提醒

4.5.1 信息系统建设

- ③信息系统有**危急值**警示功能
- ④信息系统对血糖、血压、身高、体重**异常数据校验**并自动提醒
- 评价方式方法**：现场查看以上① - ④各类（种）应用的系统

4.5.1 信息系统建设

【A-3】符合“B”，并

建立统一的基层医疗卫生机构信息系统，部署在区县级及以上全民健康信息平台

-建立区域信息平台，机构内部信息自动上传。居民健康档案信息包括跨机构（基层机构之间，基层机构与上级医疗机构、公共卫生专业机构之间）的服务记录

4.5.1 信息系统建设

-**评价方式方法：**现场查看信息系统、区域平台应用系统，定时上传（或者平台抽取）数据“**作业**”界面

4.5.1 信息系统建设

【中心能力标准不同点说明】

-无不同点

4.5.2 信息安全 ★

【意义】

基层医疗卫生机构的信息安全管理是基层医疗卫生机构整体管理的重要组织部分，在信息安工作中必须管理与技术并重，进行综合防范，才能有效保障安全

4.5.2 信息安全 ★

【C-1】有加强信息安全的相关制度

- 具有明确的信息安全管理机构及职责，建立较健全的安全管理制度
- 评价方式方法：现场查看信息安全管理机构的文件，信息安全管理制度文件

4.5.2 信息安全

【C-2】有保障信息系统安全措施和应急处理预案，具有防灾备份系统，实现网络运行监控，有防病毒、防入侵措施。

- 具有重要网段和其它网段之间的隔离措施
- 有详细可行的信息系统故障应急预案，包含网络、服务器等不同故障的处置预案

4.5.2 信息安全

- 具有网络监控功能，有最新病毒库的防病毒软件，防入侵功能防护配置合理
- 安全措施：核心信息系统的网络隔离措施，具有网络监控功能的措施，防病毒的措施等
- 评价方式方法**：现场查看网络安全设备配置情况，网络监控情况，防病毒软件，**信息系统故障**的应急预案材料等

4.5.2信息安全

【C-3】有信息网络运行、设备管理和维护，系统更新、增补记录

- 具有定期登记的网络及设备巡检记录，核心信息系统的日志记录完整
- 巡检记录核心信息系统的网络及设备的巡检或维护记录

4.5.2信息安全

-日志记录：核心信息系统的日志记录

-评价方式方法：现场查看巡检或维护记录的证明材料，
核心信息系统功能更新、功能增补的日志记录等

4.5.2 信息安全

【B】符合“C”并
信息安全采用身份认证、权限控制，保障网络
信息安全和病人隐私

- 具有身份认证功能，系统软件和应用软件具有规范的用户授权控制功能，提供数据访问警示服务或**防统方**功能。
- 身份认证：核心信息系统进行身份认证的措施

4.5.2 信息安全

- 权限控制：核心信息系统中不同角色医生的权限控制
- 数据保护：隐私数据访问的警示功能或敏感数据防统
方功能
- 评价方式方法：现场查看身份认证措施、权限控制、
数据保护功能的界面

4.5.2 信息安全

【A-1】符合“B”并
有信息安全运行应急演练

- 定期执行应急演练并有详细记录。应急演练根据信息系统的应急演练方案开展应急演练
- 评价方式方法：查看应急演练记录

4.5.2 信息安全

【A-2】符合“B”并
具有防灾备份系统

- 对核心服务器、核心网络设备采用冗余备份如双机热备、集群等。有安全、完善的数据库备份措施
- 评价方式方法：查看防灾备份措施

4.5.2 信息安全

【中心能力标准不同点说明】

- 乡镇卫生院实行卫生院院长负责制
- 社区卫生服务中心无此要求

4.5.2 信息安全 ★

【中心能力标准不同点说明】

- 社区卫生服务中心具有防灾备份系统
- 乡镇卫生院无此要求

4.6.1 医德医风建设

【意义】

- 在医药卫生体制改革不断深化的新形势下加强医德医风建设
- 进一步提高医务人员职业道德素质
- 对提升医疗质量和服务水平，构建和谐医患关系
- 推动基层卫生事业又好又快发展具有十分重要的意义

4.6.1 医德医风建设

【C-1】加强医德医风建设，建立医德考评公示制度

- 建立医德医风考核与评价制度，建立医德医风考核档案
- 医德考核与评价方法可分为自我评价、社会评价、科室考核和上级考核
- 评价方式方法：现场查看医德医风考核评价制度，医德医风考评公示制度及相关评价资料

4.6.1 医德医风建设

【C-2】 医德考评结果与医务人员晋职晋升、评先评优、绩效工资等衔接

- 医德医风考评要坚持实事求是、客观公正的原则
- 坚持考核制度化，将考核与医务人员的工作、提薪、晋升相结合
- 评价方式方法：**查看日常考核与年度考核相关资料

4.6.1 医德医风建设

【C-3】 设置投诉电话或举报箱，及时处理群众投诉

- 建立投诉受理部门，有投诉处理机制及反馈机制
- 设置投诉电话或举报箱，并公开举报电话，及时处理群众投诉
- 评价方式方法：**现场查看**投诉处理制度**，相关处理资料，电话公示于**醒目位置**

4.6.1 医德医风建设

【B】符合“C”，并

医德医风建设有成效，对优秀科室及先进个人，制定宣传、表彰、奖励措施并落实

-开展医务工作者职业道德宣传教育专题活动

-有对优秀科室及先进个人的激励措施并落实到位，有宣传阵地及措施，营造学习先进、崇尚模范的氛围

4.6.1 医德医风建设

-**评价方式方法：**现场查看有医务人员职业道德宣传教育活动相关资料，有激励先进的**措施**和落实的相关资料

4.6.1 医德医风建设

【A】符合“B”，并

基层医疗卫生机构行风建设有成效，相关工作得到县（市、区）级及以上政府相关部门表彰
-在媒体有典型报道；原创的经验、做法在全国、本市、县（市、区）卫生系统被推广应用。荣获县（市、区）级及以上党建和精神文明职业道德建设成果奖项

4.6.1 医德医风建设

-评价方式方法：现场查看各类媒体报单资料，或被市、县（市、区）卫生系统推广应用的作法；各类党建或精神文明创建成果的各类奖项证书

4.7.1 科研管理 ★

【意义】

- 学科建设是基础和平台，人才是根本和关键
- 学科建设重在优秀的全科医学人才培养
- 科研工作的开展是学科建设的载体和支撑平台
- 社区科研工作是对社区卫生各项工作的总结和探索
- 是提升社区工作人员内涵的重要措施和手段

4.7.1 科研管理

【C】建立科研课题管理制度

- 科研管理制度：单位有促进科研工作的相关管理制度，由专门部门管理和专人负责
- 评价方式方法：查看红头文件（本单位）形式的科研管理文件

4.7.1 科研管理

【B】符合“C”，并

近3年至少承担1项科研课题

- 承担课题是指本单位作为**第一完成单位**，项目**负责人**是本单位在岗职工
- 课题立项单位至少是区（市、县）级及以上卫生行政部门或同级的其它部门

4.7.1 科研管理

- 区级协、学会及以上相关平行单位立项
- 不含本单位立项的课题
- 评价方式方法：查看课题立项的批文和进账单

4.7.1 科研管理

【A】符合“B”，并

注重课题研究结果**产出和转化**

-通过相关管理部门验收结题，课题研究的论文发表在新闻出版总署期刊目录中规定的期刊，有科技成果鉴定、获得专利，有科技成果奖等

-**评价方式方法：**现场查看课题结题材料、相关论文及成果转化等相关材料

4.7.1 科研管理

【中心能力标准不同点说明】

-乡镇卫生院能力无相关评价标准内容

4.7.2 培训管理

【意义】

- 落实全科医生继续教育制度
- 提升全科医生临床技能
- 加强社区卫生的培训管理
- 适应社区卫生服务发展需求

4.7.2 培训管理

【C-1】作为地市级培训基地

-地市级卫生行政部门、行业学会（协会）等认定的培训基地

-评价方式方法：查看相关认定文件

4.7.2 培训管理

【C-2】 建立规范的培训管理制度，有培训计划、大纲、总结等

- 规范的培训管理制度应至少包括培训目标、培训的组织体系构建、培训计划、培训大纲、效果评价、档案整理等
- 评价方式方法：查看培训管理制度

4.7.2 培训管理

【C-3】开展相关培训

- 开展相关培训：指单位作为培训主体负责相应行政区内所有卫技人员的业务培训
- 评价方式方法**：按照基地培训要求的指标体系，进行现场评估和查看资料。如课程表、课件、签到、培训记录（包括照片）、考核等

4.7.2 培训管理

【B-1】符合“C”，并
作为省级培训基地

-省级卫生行政部门、行业学会（协会）等认定的培训基地

-评价方式方法：查看相关认定文件

4.7.2 培训管理

【B-2】符合“C”，并

开展相关培训

- 开展相关培训指单位作为培训主体负责相应行政区内所有卫技人员的业务培训
- 评价方式方法：**按照基地培训要求的指标体系，进行现场评估和查看资料。如课程表、课件、签到、培训记录（包括照片）、考核等

4.7.2 培训管理

【A-1】符合“B”，并
作为国家级培训基地

-国家级卫生行政部门、行业学会（协会）等认定的培训基地。

-评价方式方法：查看相关认定文件

4.7.2 培训管理

【A-2】符合“B”，并

开展相关培训

- 开展相关培训指单位作为培训主体负责相应**行政区内**所有卫技人员的业务培训
- 评价方式方法：**按照基地培训要求的指标体系，进行现场评估和查看资料。如课程表、课件、签到、培训记录（包括照片）、考核

4.7.2 培训管理

【中心能力标准不同点说明】

-乡镇卫生院能力无相关评价标准内容

4.8.1 社区协同

【意义】

- 社区卫生服务具有很强的社会性
- 应积极争取民政、公安、教育、残联、老龄办等部门支持
- 共同营造健康社区、和谐社区之目标

4.8.1 社区协同

【C】与街道、民政、公安、教育、残联、老龄办等相关部门密切配合

- 街道（镇）相关部门应按照各自职责，为社区卫生服务中心提供支持
- 社区卫生服务中心应在上级主管部门的领导 and 组织下，积极主动地与民政、公安、教育、残联、老龄办等政府相关部门沟通

4.8.1 社区协同

- 对社区安全、学校卫生、社区养老，以及低保、残疾、学生、孕产妇、老年人等重点人群健康管理工
作保持协调沟通
- 每年应有参加相关部门会议的记录不少于 2 次，每
次记录应有社区卫生工作讨论内容
- 评价方式方法：现场查看街道部门会议纪录

4.8.1 社区协同

【B】符合“C”，并

与街道和社区建立沟通协调机制，共同制定卫生服务工作计划，定期总结

-街道办事处应**成立健康促进委员会**（或社区卫生工作委员会等类似机构），包括社区居委会及各相关部门参与，每年应有不少于 1 次的会议

4.8.1 社区协同

- 要凸显政府社区卫生服务职能，积极协调辖区内各方力量，在卫生行政部门指导下，支持和帮助社区卫生服务中心和社区卫生服务站**解决**必需的业务用房和工作中遇到的困难，切实支持发展社区卫生服务
- 街道年度工作计划有对社区卫生支持协调的内容，每半年度和年度总结中应有社区卫生服务扶持落实情况
- 评价方式方法：**查看街道健康促进委员会**成立发文**、会议记录、年度计划、半年度和年度工作总结

4.8.1 社区协同

【A-1】符合“B”，并

与辖区企事业单位等功能社区相互配合

-功能社区是围绕人的不同社会活动形成的区域，是指区域内以党团、政府、机关、医院、学校、社团、企事业单位、企业楼宇等工作单位、团体成员为主组成的社区。

4.8.1 社区协同

- 鼓励社区卫生服务中心面向服务区域内的机关单位、学校、写字楼等功能社区人群，开展有针对性的基本医疗和公共卫生服务。
- 社区卫生服务中心要引导社区居民参与社区卫生服务和健康促进工作，充分发挥**团体干预**的作用。要有详细的服务记录，每年不少于2次服务。
- 评价方式方法：**现场查看功能社区服务记录

4.8.1 社区协同

【A-2】符合“B”，并

与辖区内养老机构开展多种形式的协议合作，推进医养结合

- 与辖区内养老机构有服务协议，服务内容超过3种形式，如对养老机构内设医疗机构的指导、上门巡诊、建立家庭病床、双向转诊、上门护理服务、建立健康档案、提供基本公共卫生服务等。**

4.8.1 社区协同

-对养老机构符合条件的本辖区老人应建立健康档案。

-评价方式方法：现场查看辖区内养老机构服务协议。

4.8.1 社区协同

【中心能力标准不同点说明】

-乡镇卫生院能力无相关评价标准内容

4.8.2 社会认同

【意义】

- 社区卫生服务中心开展工作，需要社会各界和社区的
支持和协同，也应当接受社会的监督
- 不断完善服务设施，改进服务流程，优化服务细节
- 提高服务质量和服水准，为居民提供优质的服务

4.8.2 社会认同

【c】定期邀请社会监督员对机构工作进行监督评价；对监督组织提出的问题和建议进行整改。

- 社区卫生服务中心应当自觉接受社会监督，在辖区聘请热心于社区工作、对社区卫生服务有一定认识的人员担任社会监督员，建立社会监督组织
- 有详细的监督员名单，有监督员反馈记录

4.8.2 社会认同

- 社区卫生服务中心、全科团队要定期向监督组织通报工作情况，结合年度工作总结、定期的绩效考核等，邀请监督员对机构和全科团队及成员的工作进行评价。
每年不少于2次
- 对监督员提出的问题和建议，要根据其内容进行分析，提出整改措施，并落实到科室和责任人，并将整改情况向社区及监督员进行反馈。有详细的整改反馈记录
- 评价方式方法：现场查看社区**监督员**名册、会议记录，有整改的应有反馈记录

4.8.2 社会认同

- 【B】符合“C”，并**
年内服务投诉处理有登记，处理结果记录完整、清楚
- **建立服务对象投诉处置制度，明确受理责任科室，制定投诉处置流程，制定规范的投诉处置记录台账，做到每件投诉有处理结果，并将服务对象投诉情况与机构对职工的奖惩相挂钩。**

4.8.2 社会认同

-通过投诉的处置，不断改进医德医风，提高服务质量

-**评价方式方法：**现场查看制度台帐、投诉记录台帐、奖惩记录

4.8.2 社会认同

- 【A】符合“B”，并**
被社会各界认同，受到媒体等关注和正面宣传，
得到各级各类表彰
- 社区卫生服务中心要主动与媒体做好沟通，采取各种方式做好宣传
 - 让社会各界了解社区卫生服务中心的服务功能、服务特点

4.8.2 社会认同

- 了解国家大力发展社区卫生服务的各项政策
- 争取社会各界更好地支持
- 评价方式方法：查看媒体报道材料

4.8.2 社会认同

【中心能力标准不同点说明】

- 乡镇卫生院能力无相关评价标准内容

4.8.3 志愿者服务

【意义】

- 原国家卫生计生委《关于印发进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020 年）的通知》指出，自 2018 年起，医疗机构要建立医务社工和志愿者制度
- 医疗机构大力推行志愿者服务，鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等，经过培训后为患者提供志愿者服务

4.8.3 志愿者服务

【C-1】建立志愿者或社会组织参与社区卫生服务

- 志愿者队伍可由社区卫生机构人员、辖区居民、学生、企事业单位人员等各层面人员组成
- 建立有组织的 APP 平台或微信、QQ 群等联系方式，能经常参与社区卫生服务的有关工作，满足工作需要
- 志愿者队伍不少于 10 人
- 评价方式方法：查看志愿者名单及工作任务方案

4.8.3 志愿者服务

**【B】符合“C”，并
开展志愿者相关培训工作**

-对志愿者进行相应的知识培训，至少 1 年 1 次

-评价方式方法：现场查看志愿者培训记录

4.8.3 志愿者服务

【A】符合“B”，并

通过组织慢性病患者俱乐部、患者同伴教育、自助健康体检等活动，提高患者自我健康管理的能力

-通过对慢性病患者健康教育，建立患者俱乐部、患者自我教育小组

4.8.3 志愿者服务

- 在社区卫生服务中心设置健康小屋
- 帮助患者逐步建立自我管理的意识和能力
- 评价方式方法：**现场查看俱乐部活动记录、自测小屋设备配置、服务记录

4.8.3 志愿者服务

【中心能力标准不同点说明】

-乡镇卫生院能力无相关评价标准内容

4.7.1 乡村卫生服务一体化管理

【意义】

- 按照深化医药卫生体制改革和城乡发展一体化总体要求，完善乡村卫生服务一体化管理机制
- 合理规划和配置乡村卫生资源
- 转变乡村医生服务模式
- 规范服务行为、提高服务能力

4.7.1 乡村卫生服务一体化管理

【C-1】实施辖区内乡村卫生服务一体化管理

- 乡村卫生服务一体化管理是指在县级卫生健康行政部门统一规划和组织实施下，以乡镇为范围，对卫生院和村卫生室的行政、业务、药械、财务和绩效考核等方面予以规范的管理体制
- 评价方式方法：**现场查看卫生院落实当地县级卫生健康行政部门关于乡村一体化管理的**实施方案或工作制度**

4.7.1 乡村卫生服务一体化管理

【C-2】承担对村卫生室的业务指导、考核和乡村医生业务培训

- 建立村卫生室业务指导计划和评价制度
- 每年至少指导和评价2次
- 建立村卫生室考核实施细则，每年至少考核2次

4.7.1 乡村卫生服务一体化管理

- 建立村卫生室卫生技术人员培训制度
- 每年至少培训2次，累计培训时间不低于10个工作日
- 评价方式方法：**现场查看相应的业务指导、考核、培训计划等资料，访谈村医

4.7.1 乡村卫生服务一体化管理

【B】符合“C”，并
组织乡村医生每月召开例会，并有记录

- 建立村卫生室的例会制度，明确会议的内容等，每月1次
- 评价方式方法：**现场查看例会资料（通知、签到、照片、会议记录）

4.7.1 乡村卫生服务一体化管理

【A】符合“B”，并

卫生院定期对村卫生室工作情况进行检查，

并督促持续改进

- 卫生院对村卫生室工作检查，对检查结果有评析整改材料台账，按需开展定期检查
- 评价方式方法：**现场查看检查材料

4.7.1 乡村卫生服务一体化管理

【中心能力标准不同点说明】

-社区卫生服务中心无相关评价标准内容

4.8.1 分工协作

【意义】

- 建立和落实分级诊疗制度，是合理配置医疗资源、促进基本医疗卫生服务均等化的重要举措
- 是深化医药卫生体制改革、建立中国特色基本医疗卫生制度的重要内容

4.8.1 分工协作

【意义】

—国务院办公厅《关于推进分级诊疗制度建设的指导意见》指出，上下联动，引导不同级别、不同类别医疗机构建立目标明确、权责清晰的分工协作机制，以促进优质医疗资源下沉为重点，推动医疗资源合理配置和纵向流动

4.8.1 分工协作

【C-1】建立分工协作制度，与其他医疗卫生机构建立长期稳定的协作机制

- 在上级卫生健康主管部门的指导下，建立合理可行的分工协作制度，与二级以上医疗卫生机构签订协作协议，建立长期稳定的协作机制
- **评价方式方法：**现场查看**相关制度**和会议记录等

4.8.1 分工协作

【C-2】 以业务、技术、管理等为纽带，探索建立包括医疗联合体、医共体、双向转诊在内的多种分工协作模式

- 通过开展业务协作、技术分工协作、管理分工协作等形式

4.8.1 分工协作

- 探索多种**分工协作**模式，包括不限于医疗联合体、医疗共同体、双向转诊等工作模式，促进资源、服务下沉基层
- 评价方式方法：**现场查看相关制度和工作记录等

4.8.1 分工协作

【B】符合“C”，并

通过分工协作，卫生院服务能力得到提升

-通过开展分工协作，卫生院服务项目、覆盖人群、签约人群、技术人才队伍、管理人才队伍、公共卫生服务数量、公共卫生服务质量等方面得到提升，体现分工协作效果

-评价方式方法：现场查看相关分析评价结果

4.8.1 分工协作

【A】符合“B”，并

取得良好的社会效益和经济效益，群众满意度得到提升

- 通过开展分工协作，取得良好的社会效益
- 主要体现在社会形象有所提升
- 得到媒体和居民关注，群众满意度、知晓率提升等

4.8.1 分工协作

- 经济效益体现在分工协作的工作前后对比，职工收入提升
- 评价方式方法：现场查看相关分析评价结果

4.8.1 分工协作

【中心能力标准不同点说明】

-社区卫生服务中心无相关评价标准内容

谢 谢！