附件2

2022年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 | 规范化建设要求 | 评估标准 | 资料(数据)获取途径 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.组织管理(30分) | 1.1制度管理(6分) | 1.1.1组织管理(1分) | 有明确老年健康服务的功能定位、宗旨愿景、健康老龄化老年健康服务理念，建立老年服务的组织机构，专人专责，开展相关工作。 | 有老年服务组织机构(0.25分)，明确街乡镇属地责任，有机构外合作、协同单位人员(0.25分)，机构的相关人员安排和职责分工(0.25分)，开展相关工作记录，如例会、现场活动等资料(0.25分)。 | 现场查阅老年人健康管理组织机构资料 |
| 1.1.2制度建设并归档(2分) | 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。 | 规范化建设工作管理制度，如行政管理制度，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(0.5分)、岗位职责(0.5分)、相关工作业务流程(0.5分)；开展技术服务监管/工作推进的考核(0.5分)。 | 现场查阅相关制度，查阅所有资料的归档管理情况 |
| 1.1.3资质合规(2分) | 机构应按照核准登记的诊疗科目开展老年健康服务，诊疗科目应至少包括全科医学、中医科、康复科、临终关怀等；注册服务方式应有巡诊和家庭病床等。 | 各种诊疗科目如全科医学、中医科、康复科、临终关怀等符合资质(0.4分)；执照范围加注巡诊和家庭病床等(0.6分)。 | 现场查阅医疗机构执业注册情况。 |
| 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。 | 卫技人员有相应的执业资格(0.5分)，卫技人员知识和工作技能与岗位匹配(0.5分)。 | 现场查阅老年人健康管理的医护防人员的执业资格证书。 |
| 1.1.4优先服务(1分) | 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。 | 建立有关制度(0.3分)，各窗口有优先标识(0.2分)，开展有关服务(0.5分)。 | 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。 |
| 1.2保障支持(7分) | 1.2.1服务经费(1分) | 加大资金投入，保障老年健康服务建设和服务提供。 | 利用本机构经费加大对老年人服务设施设备的投入(0.25分)；加大对科室建设的投入(0.25分)；加大对人员聘用、培训、激励的投入(0.25分)；加大对宣传活动的投入(0.25分)。 | 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 |
| 1.2.2无障碍和适老改造(1分) | 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。 | 提供适老设备(0.5分)；提供防跌倒环境(0.25分)；提供关爱老年人文化氛围和环境(0.25分)。 | 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 |
| 1.2.3科室建设(1分) | 预防、门急诊、康复、护理、病房、老年科(家床科)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。提供床位用于老年康复、护理、安宁疗护等服务。 | 科室设置合理、完善，具有针对老年人的相对独立空间(0.25分)；相关的医疗设备和服务设施符合《北京市社区卫生服务机构规划与建设标准》(京卫基层【2022】2号)中的设施设备标准(0.25分)；有老年科(家床科)工作规范开展记录(0.25分)；有床位使用和管理记录(0.25分)。 | 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、相关的医疗设备和服务设施。查看老年科(家床科)工作开展记录。查看床位使用和管理记录。 |
| 1.2.4绿色通道(2分) | 具备老年人预约、挂号就医的绿色通道；主要临床科室具有老年人就医、转诊绿色通道；机构与辖区养老机构、合作医疗机构建立双向转诊绿色通道。 | 提供人工服务窗口(0.2分)，开展预约挂号(0.3分)，在诊疗区域有老年人绿色通道(0.3分)，在诊疗区域有老年人转诊绿色通道(0.4分)；与辖区养老机构建立双向转诊的工作机制(工作流程、制度、合作协议等)。(与养老机构签署的协议需符合《医疗卫生机构与养老服务机构签约合作服务指南(试行)》的要求。)(0.4分)；与合作医疗机构建立双向转诊的工作机制(工作流程、制度、合作协议等)(0.4分)。 | 在挂号室或计算机室现场查看老年人服务窗口，预约挂号，在诊疗区域观察就医绿色通道，查看与辖区养老机构、合作医疗机构建立双向转诊的工作机制。 |
| 1.2.5延伸服务设施设备配置(2分) | 开展家庭病床、巡诊等上门服务，引入适合老年智能化健康服务设备。 | 能够开展家庭病床、巡诊等相关服务(0.5分)；有适合老年智能化健康服务设备(0.5分)。 | 通过信息系统、健康自助系统/健康小屋或机构APP等查阅为老年人提供的诊疗服务。 |
| 完善互联网/物联网等系统平台以提供远程诊疗、咨询服务。 | 有相关平台提供服务远程诊疗服务(0.5分)；提供咨询服务(0.5分)。 |
| 1.3队伍建设(7分) | 1.3.1管理人员(2分) | 机构内老年健康管理的院科层干部定期开展/参加培训，具有培训记录 | 开展/参加老年健康管理的相关培训(1分)，培训记录资料完整(1分)。 | 现场查阅培训记录资料。 |
| 1.3.2专业服务团队(3分) | 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。 | 慢性病管理、老年综合征防治、老年口腔健康、老年心理、康复护理等老年健康服务相关的培训(1分)，有年度培养计划(0.5分)，全员培训、相关专科人员培训、相关内容护理人员培训资料完整(1.5分)。 | 现场查阅对医疗专技人员进行的培训记录。 |
| 1.3.3社会资源(2分) | 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 | 有相关人员的背景资料，如姓名、家庭住址、从事职业、提供服务情况等(1分)；有相关人员服务记录(1分)。 | 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。 |
| 1.4信息化(5分) | 1.4.1信息管理(3分) | 能够利用信息系统平台进行老年健康档案、老年健康评估、服务流程监管、质量控制与评价。 | 能够利用信息系统开展健康档案、健康评估(0.5分)；能对服务流程进行监管、能进行质量控制和评价(0.5分)。 | 查阅机构信息系统，查看机构提供的老年健康管理相关服务资料。 |
| 及时、准确上报老年健康服务相关数据，且达到北京市老年健康服务率的管理要求。 | 及时准确上报(0.5分)；2021年65岁及以上老年人健康数据中城乡规范健康管理服务率≥61%(0.5分)；医养结合服务率≥85%(0.5分)；失能老年人健康服务率≥85%(0.5分)。 | 查看2021年度《老年健康服务年报表》和国家基本公共卫生服务平台老年人健康管理报表数据的上报资料。 |
| 1.4.2智慧医疗服务(2分) | 利用“互联网+医疗”和“互联网+护理服务”模式推进医疗和护理服务延伸至社区和家庭。通过机构信息系统或APP，提供的个体和群体的健康状况分析、评估等内容。 | 有互联网+健康服务、物联网+健康管理、智慧家医等信息化服务手段(1分)；利用系统对个人健康状况进行分析、评估、健康指导(0.5分)；利用系统对群体进行分析、评估、健康指导(0.5分)。 | 查看机构信息化服务手段，查阅机构对个人或群体的健康状况数据分析、评估分类、给予健康指导及专项服务情况。 |
| 1.5老年友善(5分) |  | 达到社区老年友善医疗机构标准 | 老年友善医疗机构评价通过，已授牌(5分)；评价未通过(根据得分折算)；建设中/待验收(待友善验收后根据得分折算)；未建设(0分)。 | 对照老年友善医疗机构评价结果 |
| 2.服务提供(65分) | 2.1健康教育(7分) | 2.1.1健康宣教(3分) | 将健康教育融于老年健康全流程服务当中。为老年人及其照护者发放符合老年群体特点的具有针对性的健康教育印刷资料，每年提供不少于3种相关内容的印刷资料。 | 健康教育资料不少于3种，包括且不限于疾病防治、失能失智预防、生活方式、健康素养、防跌倒、中医养生保健等(1分)；音像资料不少于3种，包括且不限于疾病防治、医保相关政策、疫情防控政策、医养结合等老龄相关新闻宣传等(1分)；健康讲座每季度1次，中医药内容(如中医药诊疗、疾病预防、养生保健等方法)每年不少于2次(0.25分)，对老年人及家庭成员进行生命观教育和其他内容(0.25分)；举办老年健康相关咨询活动或健康促进活动，全年不少于4场(0.5分)。 | 查看服务过程中健康教育开展情况，包括开展健康教育的资料和数量(包括印刷资料、音视频、网络等多种传播媒介) |
| 播放老年人主题健康教育音像资料，每年不少于3种。 |
| 为辖区老年人举办健康教育讲座每季度1次；举办老年健康相关咨询活动或健康促进活动，全年不少于4场。 |
| 2.1.2健康指导(4分) | 向辖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。 | 开展老年人医疗健康和康复护理宣教及指导(0.5分),相关资料完整(0.5分)。 | 依据辖区老年服务机构提供的老年人名单，抽查机构老年人健康档案，看机构提供的相关指导服务 |
| 通过上门巡诊和家庭病床等方式，开展健康教育服务。 | 通过上门巡诊和家庭病床等方式，开展健康教育服务(0.5分),开展服务记录完整(0.5分)。 | 查阅机构提供的巡诊和家庭病床服务时的健康档案、巡诊记录等中的健康教育指导记录 |
| 在流感、肺炎或传染病易发期间积极开展老年易感人群相应的健康保护和教育工作 | 开展预防传染病宣传教育工作(0.5分)；资料完善(0.5分)；投放药物(0.5分),资料完整(0.5分)。 | 查阅机构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和照片。 |
| 2.2预防保健(20分) | 2.2.1健康评估(3分) | 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。对纳入失能失智老年人管理项目的老年人每年进行至少1次失能失智评估。鼓励开展老年人心理健康评估、老年常见肿瘤、老年人群营养与健康状况监测。 | 开展高血压、糖尿病、冠心病、脑血管病、慢阻肺健康评估服务(1.5分)；按京卫老龄〔2022〕９号文件要求开展失能失智评估(0.9分)；开展老年人心理健康评估、开展老年常见肿瘤、老年人群营养与健康状况监测(0.6分)。 | 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、干预记录和转诊推荐等工作记录。(数据来源包括：65岁及以上老年人体检相关疾病粗筛后的统计数据或专业评估数据等) |
| 2.2.2健康管理(3分) | 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)，2022年65岁及以上老年人城乡规范健康管理服务率不低于62%，2025年达到65%以上。开展老年人口腔健康检查、口腔保健知识宣传。 | 65岁及以上老年人城乡规范健康管理服务率=老年人城乡社区规范健康管理人数/辖区内65岁及以上常住老年人总数×100%。2022年该率≥62%(2.5分)；<62%，=完成率/62%\*2.5分。开展老年人口腔健康检查、口腔保健知识宣传(0.5分)。 | 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，查询相关工作资料，必要时电话核实真实性 |
| 2.2.3中医药健康管理(3分) | 老年人中医药健康管理率2022年不低于70%。 | 老年人中医药健康管理率=老年人中医药健康管理人数/辖区内65岁及以上常住老年人总数×100%2022年该率≥70%(3分)。<70%=完成率/0.7\*3分。 | 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心理调摄、起居调摄、饮食调养、运动调养、穴位调养5方面指导服务，必要时电话核实真实性 |
| 2.2.4健康干预(4分) | 开展对失能、认知障碍进行早期干预服务 | 对辖区内接受失能失智评估的65岁及以上老年人根据失能等级分级制定个性化管理方案(0.5分)，按等级分别提供健康教育、综合干预、功能康复、中医服务、护理服务等干预服务，并纳入国家老龄健康信息管理系统(0.5分)。 | 查阅开展失能、认知障碍等预防干预的资料。(有名单、干预措施、工作记录等) |
| 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。 | 针对高血压、糖尿病、冠心病、脑血管病、慢阻肺健康评估发现的主要危险因素有干预措施(1.5分)；针对老年人心理健康评估发现的危险因素有干预措施(0.6分)；针对老年常见肿瘤危险因素有干预措施(0.6分)；针对老年人群营养或健康状况监测危险因素有干预措施(0.3分)。 | 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(可以通过每年度65岁及以上老年人体检筛查统计查阅相关资料) |
| 2.2.5疫苗服务(2分) | 提供流感疫苗和肺炎疫苗(含新冠肺炎疫苗)预防注射服务。 | 制定针对辖区内65岁及以上常住老年人流感疫苗和肺炎疫苗(含新冠肺炎疫苗)预防注射工作方案(1分)、有接种记录(1分)。 | 查阅上一年度老年人接种流感、肺炎或新冠疫苗接种记录 |
| 2.2.6医养结合(5分) | 65岁及以上老年人医养结合服务率2022年不低于85%。 | 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%。(接受服务包括体检、就诊、转诊、参加健康教育活动等多种形式)；2022年该率≥85%(2.5分)；<85%，=完成率/85%\*2.5分。 | 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(附名单，在电脑能查询)占辖区内老年人总数的比例。查阅工作记录(包括体检表、门诊就诊或转诊记录)、参加健康教育等活动的签到表等。 |
| 65岁以上失能老年人健康服务率2022年不低于85%。 | 65岁及以上失能老年人健康服务率=年内辖区内接受健康服务的65岁及以上失能老年人人数/辖区内接受健康评估的65岁及以上失能老年人人数×100%。)；2022年该率≥85%(2.5分)；<85%，=完成率/85%\*2.5分。 | 查阅年内辖区内接受失能健康评估和失能健康服务的老年人人数(附名单)。查阅工作记录(如家床记录、上门服务记录等)。 |
| 2.3疾病诊疗(17分) | 2.3.1疾病诊疗(3分) | 规范管理临床诊疗服务，全科诊治病种数≥60种、中医诊疗病种数≥50种。 | 临床诊疗病种名称符合ICD11管理要求(1分)；全科诊治病种数≥60种(1分)、中医诊疗病种数≥50种(1分)。若不足，则全科诊治病种数等比例折算=实际全科诊治病种数/60\*1分；中医等比例折算=实际中医诊治病种数/60\*1分。 | 查阅机构上一年度相关统计报表。疾病病种符合相关规范要求。(按照ICD11附西医、中医病种名称) |
| 2.3.2慢病诊疗(5分) | 为高血压、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(含中医) 符合病历书写规范。每份病历：包括主诉和现病史、诊断、治疗、健康指导。 | 常见慢性病诊疗服务规范诊疗率(5分)=抽查诊疗服务记录规范、完整数/抽查记录总数×100%。 | 抽查5-10份常见慢性病的诊疗记录(包括健康档案或门诊病历、用药、健康指导等)。 |
| 2.3.3中医药诊疗服务(2分) | 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。 | 有中医诊断等适老智能化设备(1分)，可提供中药颗粒配方或代煎服务(1分)。 | 现场查看相关设备和服务记录 |
|  |  | 2.3.4智能助老诊疗服务(2分) | 机构内有人工为老年人提供智能化助老如防疫筛查、健康小屋、挂号、打印化验单、缴费等服务。 | 有智能化服务设备(1分)；有志愿者或社工提供辅助服务(1分)。 | 现场查看相关设备和服务记录 |
| 2.3.5院前急救(1分) | 有规范的院前急救记录。组织开展针对老年人的院前急救培训，每年至少1次。培训对象以社区工作者为主，包括社区工作人员、志愿者、企事业单位、警务工作者、保安等。 | 院前急救记录、处置规范(0.5分)。开展院前急救培训，培训资料规范(0.5分)。 | 现场查看院前急救记录及培训资料 |
| 2.3.6家庭病床服务(4分) | 能规范开展家庭病床服务 | 有规范的家庭病床相关规章制度、服务流程(0.5分)；提供家庭病床服务的医、护人员，具备执业医师和注册护士资格，并通过社区岗位培训(0.5分)；机构定期对家庭病床工作进行医疗服务质量管理(1分)；家庭病床的建床、查床、会诊转诊、撤床过程规范，医疗和护理病历书写规范(2分)。 | 现场查阅相关规则制定、工作流程、人员资质。查阅开展家庭病床服务数量和健康档案、家庭病床病历或工作记录(按照北京市文件要求落实)。 |
| 2.4康复护理(6分) | 2.4.1康复管理(1分) | 制定适合本机构的康复医学科相关工作制度、预防二次伤害预案，有国家规定或认可的康复医学科诊疗规范和标准操作规范。 | 有康复医学科的工作制度(0.5分)，有康复医学科诊疗规范和标准操作规范(0.25分)，有与本机构提供服务内容相符合的预防二次伤害的预案(0.25分)。 | 现场查阅工作制度、服务规范、预防二次伤害预案 |
| 2.4.2康复人员(1分) | 机构从事康复治疗的医务人员定期参加上级部门康复专业培训，定期开展康复知识健康教育 | 机构从事康复治疗的医师、治疗师每年至少参加一次医联体或其他上级部门组织的康复培训(0.5分)，每年至少开两次及以上康复相关知识健康教育(0.5分) | 现场查阅培训记录，相关的健康教育资料级宣传记录 |
| 2.4.3康复服务(1分) | 能够提供康复理疗服务，包括且不限于以下服务：红外线、低频脉冲电、中频脉冲电、利用中医药、超短波、微波等。 | 包括且不限于以下服务：红外线(0.2分)、低频脉冲电、中频脉冲电(0.2分)、利用中医药(0.2分)、超短波(0.2分)、微波(0.2分)等。 | 现场查阅相关设备及工作记录，必要时抽查康复病历 |
| 2.4.4康复评定(2分) | 根据康复患者(除外残疾康复)的疾病诊断，进行功能评估初期评定、中期评定(可多次)、末次评定 (原则上每月评定1次，至少3次)。制定以功能改善为中心的康复计划。 | 有康复评定(1分)；有康复计划(1分)。 | 现场查阅相关资料，抽查2份康复病历 |
| 2.4.5康复转诊(1分) | 与医联体医院建立双向转诊机制，定期有专科医生出诊指导 | 与二三级医院签订医疗体协议(0.3分)，为有需求的康复患者提供绿色转诊通道及转介服务(0.3分)，康复医学专科医生定期出诊或进行授课(0.4分)。 | 现场查阅相关资料 |
| 2.5长期照护(8分) | 2.5.1照护管理(2分) | 按照相关规范要求制定适合本机构年内医疗护理相关制度和服务规范，制定本机构可提供的失能医疗护理服务项目清单，并将失能医疗护理工作纳入机构绩效考核。 | 有长期照护的工作制度及延伸服务(0.5分)，有明确的医疗护理服务清单(0.2分)，机构定期对失能医疗护理工作进行考核(0.3分) | 现场查阅相关制度、服务规范、绩效考核指标和照护服务清单。抽查2份健康档案或服务记录。 |
| 2.5.2照护服务(6分) | 根据照护计划、服务清单等为失能、半失能老年人提供医疗护理服务，开展照护服务种类及服务内容如管道管理、管路护理、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。 | 机构对有需求的失能、半失能老年人制定医疗护理服务计划(1分)，签订知情同意书（包括老年人和监护人有关伦理、人文和与医务人员照护人员的配合）(1分)，提供失能医疗护理服务 (4分)。 | 现场查阅护理服务(治疗)记录数量、服务提供种类、服务内容规范性。 |
| 2.6安宁疗护(2分) | 2.6.1培训、宣传(1分) | 参加上级部门开展的安宁疗护相关培训，开展生命观宣传活动。 | 从事安宁疗护人员，每年至少参加一次区级以上安宁疗护中心或其他机构组织的培训(0.4分)，世界安宁疗护日开展生命观义诊宣传，通过公众号、服务号、宣传栏等方式进行生命观宣传(0.6分)。 | 现场查阅培训、活动记录资料。 |
| 2.6.2服务开展(1分) | 能开展症状控制、舒适照护、人文关怀、转诊服务 | 能根据居民需求提供生活评估、症状控制、舒适照护、人文关怀、转诊服务、治疗计划等(0.5分)，并按照相关服务规范要求签订知情同意书、评估表、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、心理咨询量表等记录(0.5分)。 | 现场查阅开展相关工作的记录。 |
| 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(6分) | 接受过老年健康服务的老年患者或家属的获得感、安全感和满意度。 | 现场对接受过服务的老年人进行满意度调查，内容包括门急诊、住院、体检、家庭病床、长期照护、安宁疗护等。(6分) | 现场调查。  |
| 3.2社会满意度(4分) | 3.2.1社会满意度(4分) | 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(镇)办事处、村(居)委会、辖区老年服务机构进行服务项目满意度调查。(4分) | 现场调查。 |

备注：2022年涉及的老年健康服务率均根据评审时间按工作进度计算得分，包括65岁及以上老年人城乡规范健康管理服务率、老年人中医药健康管理率、65岁及以上老年人医养结合服务率和65岁及以上失能老年人健康服务率。