附件

泰安市长期护理保险定点护理机构考核表

考核时间： 年 月 日

| 考核项目 | 序号 | 考核指标 | 考核标准 | 扣分 | 得分 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.基础管理（15分） | 1 | 是否公布长期护理保险投诉举报渠道，是否及时处理举报投诉问题。 | 未公布投诉举报渠道的扣1分；未及时处理举报投诉的每例扣2分。 |  |  |  |
| 2 | 长期护理保险管理制度建设和操作流程制定情况，具体包含考核、工资、培训、服务监管、投诉处理等制度。 | 制度不健全的扣1分，未建立操作流程的扣1分。 |  |  |
| 3 | 保密制度执行情况，是否泄露参保人员个人信息。 | 未执行保密制度，泄露参保人员个人隐私或个人信息的每例扣2分。 |  |  |
| 4 | 是否公布收费标准、费用结构等信息，相关内容如有变动是否及时更新。 | 未设置公示栏的扣1分；未公布收费标准、费用结构的扣1分；变动信息未及时更新的扣1分。 |  |  |
| 5 | 护理人员、床位配备情况；人员持证上岗情况 | 护理人员和床位数配备要适应长期护理保险重度失能人员管理的需要。随机检查护床比，每低于机构管理办法要求的，每次扣1分；护理人员未持有护理相关专业证书或培训证书，从事长期护理服务的，发现一例扣1分。 |  |  |
| 6 | 是否成立长期护理保险管理部门，是否配备管理人员。 | 未成立长期护理保险管理部门的扣1分，未配备管理人员的扣1分。 |  |  |
| 7 | 长期护理保险相关政策宣传情况，是否为群众提供长期护理保险咨询服务。 | 未进行政策宣传的扣1分；未提供咨询服务的扣1分。 |  |  |
| 8 | 是否积极参加医保部门组织的长期护理保险相关宣传和培训活动、按时报送相关数据调度信息 | 无故不参加相关活动的，每次扣1分；未按时报送相关数据调度信息的，每次扣1分。 |  |  |
| 2.服务质量（40分） | 9 | 从业人员配备情况，是否配备符合相应资质的医师、护士、康复士（师）、护理员等护理服务人员；是否与护理服务人员签订劳动合同或劳务协议，并对入职信息、服务记录、培训情况等实行档案管理。 | 资质或配比不符合要求的扣2分；人员信息发生变化未及时报备的扣1分；未签订劳动合同或劳务协议的扣1分；未进行档案管理的扣1分。 |  |  |  |
| 10 | 失能人员护理服务协议签订情况。 | 未按规定及时与失能人员签订护理服务协议的，每例扣2分，协议签订不完整的，每例扣1分。 |  |  |
| 11 | 加强护理服务质量管理，严格制定护理计划。 | 1.未制定护理计划的，发现一例扣2分；2.未按泰安市长期护理保险服务项目和标准制定护理计划的，发现一例扣1分；3、未按规定上传记录的，发现一例扣1分，未妥善保存护理计划的，发现一例扣1分；4.指派未纳入实名制管理的护理人员为失能人员提供护理服务的，发现一例扣1分。 |  |  |
| 12 | 按照长期护理保险服务项目和标准提供护理服务，严格执行护理计划。 | 1.未按计划提供服务的，发现一例扣2分； 2.未按时完成所有失能人员护理计划（选择上门护理的，未按照约定的服务项目和服务时间开展护理服务）的，发现一例扣2分；未按约定时间提供上门服务的，发现一例扣2分；未经失能人员或委托人同意，擅自增减服务项目的，发现一例扣2分；3.虚假打卡，未提供相关服务的，查实一例扣5分。 |  |  |
| 13 | 及时做好参保人员长期护理保险待遇纳入和终止工作。 | 1.对纳入保障范围的失能人员未及时进行待遇登记，影响参保人员享受护理待遇的，发现一例扣1分；2.失能人员护理方式、生存状态等情况发生变化，未向医保经办机构及时报备、未在系统内及时变更或终止待遇的，发现一例扣2分；3.参保人员享受长期护理保险待遇期间与医保住院重复享受、死亡后仍发放费用的，发现一例扣2分。 |  |  |
| 14 | “一人一档”制度落实情况，档案中是否包含长期护理保险待遇申请表、历次失能评估量表、护理服务协议、护理服务方案、住院病历、费用结算单等。 | 未按“一人一档”要求进行档案整理的，扣1分；无固定档案存放场地、不能提供档案查阅的扣1分；档案材料不完整的，扣1分。 |  |  |
| 15 | 护理安全情况。 | 协议有效期内发生一次护理事故并造成严重后果，且机构方承担主要责任的，扣5分；机构方承担次要责任的，扣2分。 |  |  |
| 3.费用结算（30分） | 16 | 费用结算情况。 | 1.按月按规定时限进行结算，未在规定时间内报送结算资料的，发现一次扣1分；报送委托经办机构结算资料不齐全的，发现一次扣1分；未在规定时间内与失能人员结清费用的，发现一例扣1分；2.机构与失能人员（或合法委托人）结算票据（或银行转账回单）要规范、完整，发现一例无结算票据（或银行转账回单）的，扣1分；3.未按我市长期护理保险政策规定，多收取个人自付费用的，发现一例扣1分。 |  |  |  |
| 17 | 失能人员自费项目收费情况。 | 1.长护失能人员收费标准与其他人员不一致的，发现一例扣1分；2.自费项目未经家属同意认可签字，私自收取相关费用的，发现一例扣1分；3.重复向参保人收取护理保险金已支付的项目费用的，发现一例扣1分。 |  |  |
| 18 | 待遇申报情况 | 参保人员不再符合待遇享受条件未及时申报的，发现一例扣1分；护理待遇满两年未及时申报的，发现一例扣1分。 |  |  |
| 19 | 是否向参保人员或其近亲属、监护人出具费用结算单、服务明细清单、有效票据等相关资料。 | 未出具费用结算单、服务明细清单等相关资料的发现一例扣2分。 |  |  |
| 20 | 是否如实录入、上传相关信息，并及时进行费用结算。 | 统筹外费用未如实录入并上传的每例扣1分；未按要求向医保信息平台传送相关信息或未及时进行费用结算的每例扣2分；为不符合待遇享受条件的参保人员结算费用的，发现一例扣5分。 |  |  |
| 4.信息系统（5分） | 21 | 长期护理保险信息系统使用情况 | 严格按照信息系统规定使用和操作，未按信息系统操作手册和业务规程办理业务的，发现一次扣1分。 |  |  |  |
| 22 | 长期护理保险信息系统权限及数据安全情况 | 严格执行用户管理权限，账号专人专用，确保数据安全，发现一次无权限人员应用系统的，扣1分；发现一次数据信息泄露的，扣1分。 |  |  |
| 23 | 服务场所视频监控系统安装情况。 | 未安装监控系统的扣1分；视频图像等信息未做到连续完整的扣1分；存储时间少于3个月的扣1分。 |  |  |
| 5.服务满意度（10分） | 24 | 服务满意度情况。 | 因机构原因参保人员不满意，引发投诉的，每例扣2分。 |  |  |  |
| 总分 （100分） |  | | |  |  |  |

备注：考核表总分100分，按照考核标准逐项扣分，单项总分扣完为止。