广东省政府质量奖评分要点（医疗机构）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价指标 | | 评价要点 | 评分分值 |
| 一级 | 二级 |
| 1 | 领导  150分 | 1.1团队建设 | 1. 如何进行组织架构设计和治理系统建设，包括质量管理机构或部门的设置与运行情况，以激发组织活力。 2. 如何对组织/团队的领导和组成成员的绩效进行评价，以使组织/团队为其决策和活动的影响承担责任。 3. 如何运用绩效评价结果改进自身运作的有效性，促进组织/团队发展。 | 50分 |
| 1.2文化理念 | 1. 如何强化患者需求导向，并坚守纯粹医者信念，尊重医学科学规律，遵守医学伦理道德，遵循临床诊疗技术规范，为患者提供安全、适宜、优质、高效的医疗卫生服务。 2. 如何弘扬崇高的职业精神，激发医务人员对工作极端负责、对技术精益求精的不竭动力，并以充满人文关怀的医疗服务赢得患者、社会的信任和尊重。 3. 如何打造尊重患者权利的医疗团队文化。 | 50分 |
| 1.3社会责任 | 1. 如何树立并恪守职业道德规范，认真遵守医疗质量管理相关法律法规、规范、标准和本机构医疗质量管理制度的规定，规范临床诊疗行为。 2. 如何进行公益支持，包括参加社会组织、发挥行业引领作用、组织义诊以及参加社区医疗等活动并营造重视质量、关注质量和享受质量的氛围。 | 50分 |
| 2 | 质量  300分 | 2.1质量管理 | 1. 如何运用云计算、大数据、物联网、区块链、第五代移动通信（5G）等新一代信息技术进行药学、药事、护理及门急诊等医疗服务质量管理，并建立规范诊疗行为的标准化管理机制。 2. 如何收集医疗质量信息并进行及时分析和反馈，以对医疗质量问题和医疗安全风险进行预警。 3. 如何在医疗流程中采用计算机网络进行患者就诊信息管理，包括开通远程网络诊疗系统。 | 60分 |
| 2.2质量安全 | 1. 如何提高医疗安全意识，履行质量安全责任并遵守医疗质量安全核心制度、应急预案和工作流程，加强医疗质量关键环节的安全与风险管理，做到合理检查、合理用药、合理治疗，落实患者安全目标。 2. 如何建立医疗质量(安全)不良事件报告制度，鼓励医疗机构和医务人员主动上报临床诊疗过程中的不良事件，促进信息共享，避免出现重大医疗事故或瞒报、漏报重大医疗过失事件的行为。 | 70分 |
| 2.3医防协同 | 1. 如何加强临床专科服务能力建设，促进专科协同发展。 2. 如何创新医防协同机制，包括建立人员通、信息通、资源通和监督监管相互制约的机制。 | 50分 |
| 2.4教育培训 | 1. 如何提高医务人员、专业技术人员整体素质，全面提升医疗质量，保障医疗安全。 2. 如何开展教育培训以提升医务工作者素质，包括开展质量技能培训、职业技术资格认定、质量技能教育和培训，以及医疗质量管理相关法律、法规、规章制度、技术规范、标准、诊疗常规及指南的培训和宣传教育，强化医务人员的责任担当。 3. 如何建立医务工作者的质量激励机制和质量考核制度，引导、鼓励和鞭策医务工作者积极参与组织的改进和创新。 | 65分 |
| 2.5持续改进 | 1. 如何针对存在的医疗、医患问题及时采取有效干预措施，并评估干预效果，促进医疗质量的持续改进。 2. 如何优化和改进患者就医流程和为患者提供的医疗服务。 3. 如何运用医疗质量管理工具开展医疗质量管理与自我评价，对诊疗流程的优化、现场管理中存在的问题及服务效率的提升与持续改进。 | 55分 |
| 3 | 创新  200分 | 3.1创新能力 | 1. 如何面向国家战略需求和医药卫生领域重大科学问题提升医疗科研团队的创新能力。 2. 如何加强以满足临床需求为导向的临床专科建设，以专科发展带动诊疗能力和水平提升。 3. 如何强化科研攻关对重大疫情和突发公共卫生事件应对的支撑作用。 | 80分 |
| 3.2服务创新 | 1. 如何推动医疗服务模式创新，包括针对具体医疗质量问题，创新质量管理工具和方法，以使各项活动更加有效。 2. 如何创新急诊急救服务模式，有效提升医疗急救服务能力。 3. 如何推广多学科诊疗模式，包括中医综合诊疗模式、多专业一体化诊疗模式、全链条服务模式等。 | 60分 |
| 3.3技术创新 | 1. 如何面向生命科学、生物医药科技前沿加强基础和临床研究，推动原创性疾病预防诊断治疗新技术、新产品、新方案和新策略等的产出。 2. 如何健全职务发明制度并推动科技成果转化，并把所获收益用于对作出重要贡献的人员奖励。 3. 如何建立自身核心技术或核心业务的技术体系，并有效保护自身的知识产权，包括海内外专利的申请和保护。 | 60分 |
| 4 | 品牌  150分 | 4.1医患关系 | 1. 如何遵循安全、有效、经济的合理用药原则，尊重患者对药品使用的知情权。 2. 如何建立医患沟通渠道（如回访制度）、信息收集及防控机制，做好医患沟通交流，增进理解与信任，为构建和谐医患关系营造良好社会氛围。 3. 如何建立和完善医疗纠纷预防和处理机制、患者投诉及快速协调解决机制，并完善投诉管理，防范、处理、预防或减少医疗纠纷的发生。 4. 如何建立有效的探视管理制度以保证患者良好的休息环境。 | 75分 |
| 4.2医务保护 | 1. 如何提高风险防范意识，建立完善相关风险制度，利用医疗责任保险、医疗意外保险等风险分担形式，保障医患双方合法权益。 2. 如何建立保护和关心爱护医务人员的长效机制和职工关爱帮扶机制，切实解决医务人员实际困难。 3. 如何改善医务人员工作环境和条件，维护医务人员合法权益，保护医务人员安全。 4. 如何建立医务人员职业荣誉保护制度，特别是名医大师荣誉的保护。 | 75分 |
| 5 | 效益  200分 | 5.1质量水平 | 1. 说明关键医疗质量控制指标的现实状况及发展趋势。 2. 说明患者安全情况，如住院患者跌倒发生率、近5年医疗器械消毒灭菌合格率及药物不良反应报告例数、抗菌药物使用合理率及合理处方百分率等。 3. 说明治疗质量状况，如手术冰冻与石蜡病理诊断符合率、恶性肿瘤手术前诊断与术后病理诊断符合率、患者放弃治疗自动出院率、住院手术例数、死亡例、住院危重抢救例数、死亡例数、急诊科危重抢救例数、死亡例数等。 | 50分 |
| 5.2创新价值 | 1. 说明在哪些医疗项目方面具有特色以及在创新成果、核心技术、科研方面获得的奖励情况。 2. 说明科研项目、科研水平、新技术的开发与应用及用于科研的经费使用与发展情况。 3. 说明参与国际、国家标准（技术标准）的制修订及科研成果（近五年）等情况，如国内论文数及被引用次数（以全国中文核心期刊和中国科技核心期刊发布信息为准）、承担与完成国家、省级科研课题数、获得国家、省级科研基金额度等。 | 50分 |
| 5.3运营绩效 | 1. 说明资源配置情况，如实际开放床位、重症医学科实际开放床位、急诊留观实际开放床位、员工总数、卫生技术人员数（其中：医师数、护理人员数、医技人数）等。 2. 说明工作效率，如出院患者平均住院日、平均每张床位工作日、床位使用率、床位周转次数、从其他医院转来的患者数量占医治患者总数量的比例等情况。 3. 说明工作负荷，如年门诊人次、健康体检人次、年急诊人次、留观人次、年住院患者入院、出院例数，出院患者实际占用总床日、年住院手术例数、年门诊手术例数、医生人均每日担负诊疗次数、平均每日门（急）诊人次、平均每日手术台次等情况。 4. 说明临床病例讨论和诊疗协议会次数及患者接受住院治疗的周期及患者平均治疗周期、危重病例、疑难病例的治愈比率在行业内的对比情况。 | 50分 |
| 5.4社会评价 | 1. 说明医疗主管部门对本组织/团队的评价情况和获得的荣誉。 2. 说明患者及相关方满意度测评及其结果应用情况。 3. 说明社会相关机构对本组织/团队的评价情况和获得的荣誉（包括国内外质量奖励或荣誉）。 | 50分 |
| 合计 | | | | 1000分 |

注：本文件所述医疗机构是指医院科室、专项医疗团队或社区医院（服务中心、站）。