

附件

浦东新区长期护理保险定点居家护理服务机构信用等级评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	具体内容	评分标准	有效使用期限	数据采集方式	得分
I. 协议管理	I. 1 内部管理	I. 1. 1 内部管理制度	未建立和落实长护险管理要求的服务管理制度，包括内部管理制度、质控制度、信息安全制度、档案管理制度和人员管理培训考核等各项制度；未备有相应的记录表单。	制度不完整，每查实一次，记-2分；制度完整但未有效执行，每查实一次，记-1分。本项至多记-4分。	12个自然月	日常检查	
		I. 1. 2 长护险业务培训	未制定长护险培训计划，每季度长护险培训少于1次。	每查实一次，记-1分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		I. 1. 3 护理人员信息库动态维护	未如实且及时更新维护本机构护理人员信息。	每查实一次，记-1分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		I. 1. 4 质量控制	未设立护理质量控制小组，有质控小组但无质控工作记录。	未设立护理质量控制小组，每查实一次，记-2分；有质控小组但无质控工作记录，每查实一次，记-1分。本项至多记-4分。	12个自然月		
		I. 1. 5 信息系统应急预案	未按照长护险信息安全管理要求制定应急预案，未定期组织演练。	无应急预案，每查实一次，记-2分；有应急预案未定期组织演练，每查实一次，记-1分。本项至多记-4分。	12个自然月		
		I. 1. 6 资料保管	未妥善保管财务账目、会计凭证、护理人员和服务对象档案、服务计划表、服务确认单和访护记录等资料。	资料不完整，每查实一次，记-2分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		I. 1. 7 按规定报告监管信息	未在规定时间内完成自查并向医保行政部门提交书面报告，未按要求及时报告整改结果。	每查实一次，记-2分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		I. 1. 8 按规定公开费用信息	未在显著位置向服务对象公开护理费用信息。	每查实一次，记-2分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		I. 1. 9 护理安全预案	未按风险预判制定安全预案，未组织培训演练。	无安全预案，每查实一次，记-2分；有安全预案未定期组织演练，每查实一次，记-1分。本项至多记-4分。	12个自然月		

附件

浦东新区长期护理保险定点居家护理服务机构信用等级评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	具体内容	评分标准	有效使用期限	数据采集方式	得分
I. 协议管理	I. 2履行协议	I. 1. 10配合检查	未积极配合医保行政部门进行监督检查，存在拒绝、阻碍检查等情形。	拒绝、阻碍检查，每发生一次，记-5分，本项至多记-10分。	12个自然月	日常检查	
		I. 1. 11资料提供	未能如实提供相关资料和信息，存在谎报、瞒报等情形。	存在谎报、瞒报的，每查实一次，记-5分，本项至多记-10分。	12个自然月		
	I. 3费用结算	I. 2. 1变更管理	拆分、合并或机构性质、机构地址、机构名称、机构法定代表人等重大信息发生变化时，未按协议规定及时变更。	每查实一次，记-2分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		I. 2. 2未按协议要求提供服务		查实记-20分。	12个自然月		
		I. 3. 1按照服务协议约定的服务费用收费，及时向参保人提供规范的收费票据及结算清单	未根据参保人员的长护险凭证、长护险服务项目、服务计划、服务确认报告等资料为参保人员结算服务费用，擅自向参保人员收取应由长护险基金支付的费用；未规范提供收费票据及长护险费用结算清单。	每查实一次，记-2分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		I. 3. 2结算时效	未在规定时间内申报长护险费用；申报材料与结算申请数据不一致、有缺项或不完整、不清晰。	未在规定时间内申报，每查实一次，记-1分；申报材料与结算数据不一致，每查实一次，记-2分。本项至多记-4分。	12个自然月		
小计							
II. 监督检查	II. 1系统操作	II. 1. 1未按要求进行长护险系统操作	未及时准确录入护理计划、护理内容、访护评价、服务确认单；护理机构服务对象转出、转入操作不规范。	未及时准确录入护理计划、护理内容、访护评价、服务确认单，每缺一项，记-1分；护理机构服务对象转出、转入操作不规范，每查实一次，记-2分。本项至多记-6分。	12个自然月	执法检查	
	II. 2服务范围	II. 2. 1护理机构提供的服务项目超出长护险规定的42项	居家护理服务人员应按照长护险规定的42项服务项目提供服务，不得进行家政服务。	每查实一例，记-1分，本项至多记-6分。	12个自然月		
		II. 2. 2为直系亲属服务（未备案）	护理员为其直系亲属提供服务，或特殊情况下为其直系亲属提供服务但护理机构未做好备案。	每查实一例，记-1分，本项至多记-6分。	12个自然月		
		II. 3. 1服务计划表要素不全、填写不规范	不完整填写计划制定日期、服务起止时间、姓名、年龄、地址、区、街镇、评估等级、联系人姓名、电话、实际选择项目、执行人、频次、计划制定人、服务对象或家属签字确认和日期（可签在空白处）等要素。	每查实一例，记-1分，本项至多记-6分。	12个自然月		

附件

浦东新区长期护理保险定点居家护理服务机构信用等级评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	具体内容	评分标准	有效使用期限	数据采集方式	得分
	II.3 服务计划	II.3.2 无资质人员制定服务计划	未由执业护士、中级及以上养老护理员或者具备2年以上工作经验的养老护理员（医疗照护）初步制定服务计划。如服务计划表制定人为初级护理员，不符合制定人资质等。	每查实一例，记-1分，本项至多记-6分。	12个自然月		
		II.3.3 服务计划不合理	护理服务计划不合理，未满足老人的合理护理需求。护理计划未根据季节的变化而进行调整；老人身体状况发生变化，护理计划未进行相应的调整。如护理计划制定不合理，2级老人每月沐浴31次等。	每查实一例，记-1分，本项至多记-6分。	12个自然月		
		II.3.4 服务计划与实际服务项目不一致	未根据评估报告，按照规定的支付时间，结合护理服务对象的实际，制定服务计划，再安排护理服务人员按照服务计划提供相一致的护理服务。护理员擅自换班及改变服务计划内容。服务对象提出更改服务内容，机构未根据相关流程，重新制订服务计划。	每查实一例，记-1分，本项至多记-6分。	12个自然月		

附件

浦东新区长期护理保险定点居家护理服务机构信用等级评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	具体内容	评分标准	有效使用期限	数据采集方式	得分
II. 监督检查	II. 4服务确认	II. 4. 1服务确认单未按日填报、每月汇总、记录不规范	服务对象在接受护理服务后，护理服务人员未如实填写服务确认单（按区医保中心统一格式），未由服务对象签字（或摁手印或由其家属签字）确认。居家服务机构未按每周一张服务确认单，未注明起止日期和天数。	每查实一例，记-1分，本项至多记-6分。	12个自然月	执法检查	
	II. 5服务时间	II. 5. 1服务确认单时间与APP签到签出时间、派工单时间不一致	护理员的派工单、服务确认单、APP签到签出的时间不一致。	每查实一例，记-1分，本项至多记-6分。	12个自然月		
	II. 6护理访护	II. 6. 1访护不真实、比例不达标、记录不规范	访护比例每月低于服务对象总数的30%（其中上门访护比例低于8%、视频抽查比例低于10%），每季度低于服务对象总数的100%（其中上门访护比例低于25%）；访护评价未记录护理服务人员服务态度、服务质量等项目，上门访护记录无服务对象或家属签字；视频抽查无截图资料；电话访护无专门记录本，形成《长期护理保险护理访护评价报告》，未录入信息系统。每月访护报告没有汇总没有分析。	每查实一例，记-1分，本项至多记-6分。	12个自然月		
	II. 7违规结算	II. 7. 1护理员将服务工作转包他人服务	取得ID代码的护理人员将服务工作转包他人并结算。	每查实一例，记-3分，本项至多记-12分。	12个自然月		
		II. 7. 2超评估有效期结算	未在老人在评估有效期满前申请重新评估，老人评估有效期满后仍结算长护险费用。定点护理机构未提醒机构正在服务的老人及时申请期末评估，未在老人的评估有效期满前的60日内书面通知老人申请期末评估。	每查实一例，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		
		II. 7. 3护理机构结算服务对象住院期间长护险费用	服务对象在医院住院期间结算长护险费用。	每查实一例，记-3分，本项至多记-12分。	12个自然月		
		II. 7. 4服务时长不满1小时	1次常规服务时间少于1个小时。	每查实一例，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		
	II. 7违规结算	II. 7. 5超等级结算	享受居家照护的2、3级服务对象每周结算超过3次；享受居家照护的4级服务对象每周结算超过5次；享受居家照护的5、6级服务对象每周结算超过7次。	每查实一例，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		
		II. 7. 6重复结算	对同一服务对象的同一次服务进行多次结算长护险费用。如重复上传服务确认信息，造成重复结算。	每查实一例，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		
		II. 7. 7机构擅自增加或减少服务对象每周服务频次	擅自增加或减少每周服务频次且机构未备案。	每查实一例，记-1分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		II. 7. 8护理员一天服务时间超过9小时		每查实一例，记-1分，本项至多记-4分。	12个自然月		

附件

浦东新区长期护理保险定点居家护理服务机构信用等级评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	具体内容	评分标准	有效使用期限	数据采集方式	得分
		II.7.9同一护理员在同一时间段在长护险和民政居家服务平台同时签到		每查实一例，记-3分，本项至多记-12分。	12个自然月		
		II.7.10护理员APP未签到，服务确认单有签字确认	APP上没有签到签出记录，服务确认单有服务确认签字并结算且无报备或情况说明。	每查实一例，记-1分，本项至多记-4分。	12个自然月		
II. 监督检查	II.8不良竞争	II.8.1减免自负部分费用	擅自减免服务对象自负部分费用或以任何形式返还服务对象自负部分费用。	每查实一例，记-1分，本项至多记-4分。	12个自然月	执法检查	
		II.8.2鼓动健康老人申请长护险		每查实一例，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		
		II.8.3护理机构存在搭赠商品等各类变相促销及恶性竞争行为	护理机构存在搭赠商品、减免费用等各类变相促销及恶性竞争行为。	每查实一例，记-1分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		II.8.4护理机构存在奖励护理员发展老人的行为		每查实一例，记-1分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		II.8.5违规代替服务对象申请长护险	服务对象申请长护险的代办人是监护人或村居干部以外的人员。机构工作人员或护理员不得代老人申请长护险。	每查实一例，记-1分，本项至多记-4分。	12个自然月		
		II.8.6违规接收服务对象	已经通过评估的老人，严禁其他机构在已选定服务机构未正式开展服务前将老人转走。	每查实一例，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		
	II.9双向选择	II.9.1超选定区域服务	居家服务机构新增服务对象不得超出与街镇双向选定的服务区域。	每查实一例，记-3分，本项至多记-12分。	12个自然月		
	II.10欺诈骗保	II.10.1护理员未上门服务，多计虚计服务	多计、虚计服务时长并结算护理服务费用。	每查实一例，记-5分，本项至多记-20分。	12个自然月		
		II.10.2护理员使用虚拟定位，虚构服务	护理员手机下载虚拟签到软件进行签到，实际未上门服务。	每查实一例，记-5分，本项至多记-20分。	12个自然月		
		II.10.3护理员串通、诱导参保人员虚构服务并私分费用	护理员只上门签到、签出，实际未开展服务。	每查实一例，记-5分，本项至多记-20分。	12个自然月		

附件

浦东新区长期护理保险定点居家护理服务机构信用等级评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	具体内容	评分标准	有效使用期限	数据采集方式	得分
		II.10.4发生欺诈骗保行为且情节严重或社会影响较大	①被市医保部门飞行检查发现2人次（含）以上虚假服务行为； ②每年被市、区医保部门检查发现4人次（含）以上虚假服务行为； ③发生欺诈骗保行为且受到司法追究的； ④其他情节严重，社会影响较大的行为。	一票否决。	12个自然月	医保行政部门统计	
	II.11投诉举报	II.11.1各类投诉工单	有投诉工单且经查实为机构责任。	每查实一例，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		

附件

浦东新区长期护理保险定点居家护理服务机构信用等级评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	具体内容	评分标准	有效使用期限	数据采集方式	得分
II. 监督检查	II. 12行政处理	II. 12.1未落实整改措施		每发生一次，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月	医保行政部门统计	
		II. 12.2未按要求及时退款		每发生一次，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		
		II. 12.3未按时领取各类通知书	“各类通知书”指《行政处理事先告知书》、《行政处罚事先告知书》、《行政处理决定书》、《行政处罚决定书》、《记分整改通知书》等文书。	每发生一次，记-1分，本项至多记-4分。	12个自然月		
	II. 13行政处罚	II. 13.1罚款		每罚款一次，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		
		II. 13.2未按要求及时缴纳罚款		每发生一次，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		
		II. 13.3通报批评		每通报一起，记-2分，本项至多记-8分。	12个自然月		
	小计						
III. 社会责任	III. 1信息化建设	III. 1.1信息化设施	配备符合本市长护险联网结算要求的计算机管理系统，保证医保网络与互联网物理隔离。并有相应的管理和操作人员。	私自连接互联网，记-5分；无人员配备，记-2分。本项至多记-10分。	12个自然月	机构上报，区医保局核定	
		III. 1.1信息化设施	建设长护险智能监管系统。	建设长护险智能监管系统并通过验收的，记10分；正常使用长护险智能监管系统的，记5分。本项至多记15分。	12个自然月		
		III. 1.1信息化设施	采取移动结算便利参保群众结算的。	开展移动结算的，记2分。本项至多记2分。	12个自然月		
	III. 2获奖情况	III. 2.1获得与长护险服务相关的医疗保障、民政、卫生健康部门的荣誉情况	机构主动配合区医疗保障、民政、卫生健康部门完成专项任务并获得表彰奖励的：获得国家级荣誉的，记10分；获得市级荣誉的，记5分；获得区级荣誉的，记3分。本项至多记15分。	12个自然月			
	III. 3社会评价	III. 3.1与机构长护险服务相关的报道（主流媒体）		正面报道：国家级媒体一次，记4分；市级媒体一次，记2分，区级媒体一次，记1分。本项至多记8分。	12个自然月		
III. 3.1与机构长护险服务相关的报道（主流媒体或舆情）			负面报道或舆情：每发生一次，记-3分。本项至多记-12分。	12个自然月			

附件

浦东新区长期护理保险定点居家护理服务机构信用等级评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	具体内容	评分标准	有效使用 期限	数据 采集 方式	得分
						小计	
总分值：						合计	