

连锁口腔机构沟通质量巡检评分表

评分：达标 2 分/部分达标 1 分/未达标 0 分

巡检人：

门店名称：

巡检日期： 年 月 日

序号	巡检项目	检查标准	达标 2 分/ 部分达标 1 分/ 未达标 0 分	问题说明		
1	病史采集	抽查 5 份病历，主诉、现病史、既往史、过敏史、用药史是否齐全				
2	影像学检查存档	抽查 5 份治疗档案，检查治疗前是否有对应的全景片/根尖片/CBCT 影像存档				
3	咨询记录留档	抽查 5 份档案，检查是否有咨询记录表，记录患者主诉、推荐项目、预算确认				
4	首诊响应时效	督导到店观察，患者到院后是否在 5 分钟内由接诊人员接待				
5	报价单规范	抽查 5 份报价单，是否逐项列明：项目名称、规格、单价、数量、总价及有效期				
6	诊断记录	抽查 5 份病历，检查是否有明确的口腔诊断及诊断依据（影像、检查所见）				
7	知情同意书签署	抽查 10 份知情同意书，患者本人签字及日期是否齐全；项目名称与实际治疗是否一致；不得代签				
8	风险条款逐项列明	抽查知情同意书，是否逐条列出相关并发症及不良反应，不得仅有「已告知风险」笼统表述				
9	种植手术单独告知	种植类项目检查是否有单独的手术知情同意书，记录植体品牌型号、手术风险及术后注意事项				
10	术前影像与签字匹配	检查知情同意书签署日期是否早于手术日期，术前影像日期是否早于签署日期				
11	多方案告知	抽查病历，当存在两种及以上可行治疗方案时，是否记录各方案差异及患者选择理由				
12	费用确认签字	抽查 10 份档案，治疗前是否有患者签字确认的费用清单，金额与收费记录一致				
13	收费明细	抽查 10 份收费记录，是否逐项列明收费项目，不得仅以「治疗费」「手术费」笼统打包				
14	价格公示	现场查看价目表是否在患者可见区域（前台、咨询室）公示，主要项目及参考价格是否齐全				
15	退费政策明示	检查是否有书面退费条款并在治疗前交付患者签字；抽查 3 份退费记录，流程是否与条款一致				
16	术前核查记录	抽查病历，检查是否有患者身份确认、治疗部位标记（涉及左右区分时）的安全核查记录				
17	使用材料追溯	抽查病历中使用的种植体、骨粉骨膜、根管锉等耗材，品牌、型号、批号是否完整记录				
18	术中方案变更	术中方案有调整时，检查是否有补充知情同意记录及患者签字，不得仅口头变更				
19	操作记录完整	抽查操作记录，是否包含操作日期、主刀医生、操作步骤摘要、术后状态描述				
20	术后注意事项交付	检查治疗后是否交付书面术后注意事项（用药、饮食、复诊时间、异常联络方式），留存患者签收记录				
21	首次回访时效	抽查术后患者 10 例，首次回访是否在 24 小时内完成，记录是否含时间戳和回访方式				
22	回访记录内容	抽查回访记录，是否包含恢复情况、异常症状、处理建议、下次回访时间，不得仅记录「恢复良好」				
23	复诊提醒	抽查复诊患者 10 例，是否在复诊前 1 天有提醒记录（电话/短信/微信），患者确认收到				
24	异常反馈闭环	抽查回访中发现异常反馈的案例，是否有处理记录（联系医生评估、安排提前复诊或紧急处理）				
25	长周期跟踪	抽查正畸或种植患者 10 例，是否有阶段性回访计划，每次复诊后是否更新回访记录				
26	客诉台账	查阅客诉台账，每笔投诉是否记录：投诉时间、投诉人、投诉内容、受理人、处理过程、处理结果				
27	响应与闭环时效	抽查当月 3 起客诉，首次响应是否在 24 小时内，处理闭环是否在 7 个工作日内完成				
28	客诉结案确认	抽查已结案客诉，是否有患者签字确认的处理结果记录及结案回访记录				
29	纠纷档案归档	如有医疗纠纷，是否有完整档案（沟通记录、协商方案、赔偿协议或法律文书），不得口头处理				
30	月度客诉分析	检查当月/当季是否有客诉原因汇总分析报告，标注高频问题类型并制定改进措施				
本次得分合计		实得 分 / 满分 60 分 得分率 % 合格线：得分率≥80%				
巡检结论		☐ 合格 ☐ 限期整改（ 日内复核） ☐ 不合格				
填表与评分说明						
1.评分标准：完全符合“检查标准”记 2 分（达标）；主要符合、存在轻微问题且已现场处置记 1 分（部分达标）；不符合或缺失记 0 分（未达标）。逐项在对应列打“√”。						
2.问题闭环：凡记 1 分或 0 分项，须在“问题说明/整改要求”列写明问题、责任人与整改时限，整改完成后由复核人签字确认，并保留整改前后影像记录。						