附件

改善就医感受提升患者体验评估指标

（试行）

|  |  |
| --- | --- |
| 维度 | 指标 |
| 诊前 | 1.门诊患者预约诊疗率 |
| 2.门诊号源下放比例▲ |
| 3.是否提供预就诊服务 |
| 4.门诊专家号源是否开展分类预约机制 |
| 5.择期手术患者术前等待时间 |
| 门诊 | 6.门诊患者预约到院后平均等待时间 |
| 7.门诊提供MDT服务的病种数▲ |
| 8.是否设置新型门诊（麻醉、疼痛、药学等）服务▲ |
| 9.是否开展“先诊疗、后付费” |
| 10.中医医院门诊患者使用中医非药物疗法比例 |
| 急诊急救 | 11.120呼叫反应时间 |
| 12.院前医疗急救3分钟出车率 |
| 13.是否设置急诊急救五大中心▲ |
| 14.重点病种传输比例和接受确认比例 |
| 15.急诊留观患者平均滞留时间 |
| 住院 | 16.日间手术占择期手术比例 |
| 17.临床路径入径率和出径率 |
| 18.中医医院以中医为主治疗的出院患者比例、住院患者使用中医非药物疗法比例 |
| 19.分娩镇痛率＃ |
| 20.是否建立“一站式”入出院服务中心 |
| 21.开展责任制整体护理的病区占比 |
| 22.出院患者当日结算率 |
| 诊后 | 23.下转患者人次数（门急诊、住院）▲ |
| 24.出院患者随访比例 |
| 25.提供延续性护理服务的病区占比 |
| 全程 | 26.是否提供“互联网+护理服务” |
| 27.是否提供加速康复外科服务▲ |
| 28.智慧医院建设分级 |
| 29.是否建成老年友善机构 |
| 30.是否建成残疾人友好机构 |
| 31.满意度评价（包括门诊患者满意度、住院患者满意度、医务人员满意度） |

**注：**1.标注▲的指标适用于三级医院和医联体的牵头医院；

 2.标注＃的指标适用于有产科的医疗机构。