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.择期手术患者术前等待时间 |
| **门诊** | 5.门诊患者预约到院后平均等待时间 |
| 6.门诊提供MDT服务的病种数▲ |
| 7.是否设置新型门诊（麻醉、疼痛、药学等）服务▲ |
| 8.是否开展“先诊疗、后付费” |
| **急诊急救** | 9.120呼叫反应时间 |
| 10.院前医疗急救3分钟出车率 |
| 11.是否设置急诊急救五大中心▲ |
| 12.急诊留观患者平均滞留时间 |
| **住院** | 13.日间手术占择期手术比例 |
| 14.临床路径入径率和出径率 |
| 15.中医医院以中医为主治疗的出院患者比例 |
| 16.分娩镇痛率**＃** |
| 17.是否建立“一站式”入出院服务中心 |
| 18.开展责任制整体护理的病区占比 |
| 19.出院患者当日结算率 |
| **诊后** | 20.下转患者人次数（门急诊、住院）▲ |
| 21.出院患者随访比例 |
| 22.提供延续性护理服务的病区占比 |
| **全程** | 23.是否提供“互联网+护理服务” |
| 24.是否提供加速康复外科服务▲ |
| 25.智慧医院建设分级 |
| 26.是否建成老年友善医疗机构 |
| 27.是否建成残疾人友好医疗机构 |

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。