附件1

**进一步改善医疗服务行动计划（2018—2020年）**

**考核指标（医疗机构）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 指标  序号 | 二级指标 | 分数 | 计算公式 | 指标属性 | 指标获得方式 |
| 预约诊疗制度 | 1 | 预约诊疗率 | 4 | 提供上个考核年度所有开诊日的预约诊疗率，三级医院预约诊疗率≥50%得满分、低于5%不得分，介于5%—50%按等比例得分；预约诊疗率=预约诊疗人次/总诊疗人次 | 定量 | 填报 |
| 2 | 住院患者分时预约检查率 | 1 | 提供上个考核年度所有开诊日的住院患者分时预约检查率，住院患者分时预约检查率达100%得满分，80%—100%得0.6分，低于80%不得分；住院患者分时预约检查率=住院患者分时预约检查人次/住院患者预约检查人次 | 定量 | 填报 |
| 3 | 门诊患者分时预约就诊率 | 1 | 提供上个考核年度所有开诊日的门诊患者分时预约就诊率，门诊患者分时预约就诊率达50%得满分，30%—50%得0.6分，低于30%不得分；门诊患者分时预约就诊率=门诊患者分时预约就诊人次/门诊患者预约就诊人次 | 定量 | 填报 |
| 4 | 门诊预约诊疗  时间间隔 | 2 | ≤0.5小时得满分，0.5—1小时得80%分，1—2小时得60%分，2小时以上不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 5 | 其他预约服务 | 2 | 提供各类预约服务（通过医联体内基层机构预约、预约本院住院床位、预约本院日间手术），3种形式得满分；2种得80%分，1种得60%分；未有不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 远程医疗制度 | 6 | 远程服务 | 8 | 为基层医疗机构或者患者提供远程服务（远程会诊、远程影像、远程超声、远程心电、远程病理、远程查房、远程监护、远程培训、远程健康监测、远程健康教育），每提供一项得1分，直至满分 | 定性 | 专家评审 |
| 临床路径管理  制度 | 7 | 临床路径完成率 | 4 | 三级医院上个考核年度出院病人临床路径完成率≥50%得满分，30%—50%得80%分，10%—30%得60%分，10%得40%分，低于10%按比例得分 | 定量 | 填报 |
| 8 | 临床路径管理  内容情况 | 4 | 在临床路径管理中提供连续服务（药学服务、检查检验服务），提供2项以上得满分，1项得60%分，未有提供不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 医务社工制度 | 9 | 医务社工配备  情况 | 3 | 设立医务社工岗位得60%分，设置专职得满分 | 定性 | 专家评审 |
| 10 | 志愿者服务时长 | 3 | 志愿者服务累计时长超过4000人次\*小时,可得满分，低于4000则按比例得分 | 定性 | 专家评审 |
| 多学科诊疗模式 | 11 | 多学科门诊开设情况 | 4 | 有制度有记录得满分，有制度无记录或有记录无制度得60%分，无制度无记录不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 12 | 多学科讨论及  联合查房 | 4 | 有制度有记录得满分，有制度无记录或有记录无制度得60%分，无制度无记录不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 急诊急救服务 | 13 | 急诊科固定的  急诊医师占在岗医师的比例 | 2 | 比例≥75%得满分，50%—75%得80%分，30%—50%得60%分，低于30%不得分，比例=急诊科固定医师数/急诊医师上岗总数 | 定量 | 填报 |
| 14 | 急诊科固定的  急诊护理人员占在岗护理人员的比例 | 2 | 比例≥75%得满分，50%—75%得60%分，低于50%不得分，比例=急诊科固定护士人员数/急诊护士上岗总数 | 定量 | 填报 |
| 15 | 急诊衔接情况 | 3 | 有制度且落实得满分，有制度未落实或有落实无制度得60%分，无制度无落实不得分；急诊衔接是指急诊与院前急救的医疗信息共享、医疗服务有效衔接 | 定性 | 专家评审 |
| 日间服务 | 16 | 日间手术开展率 | 3 | 提供上个考核年度的日间手术开展率，日间手术开展率≥10%得满分，5%—10%得1.6分，2%—5%得1.2分，低于2%不得分，日间手术开展率=日间手术量/（住院手术量+日间手术量） | 定量 | 填报 |
| 17 | 日间手术病种  范围 | 3 | 参照各省份日间手术病种库，60%以上符合得满分，40%—60%符合得60%分，20%—40%符合得20%分，低于20%不得分（病种库分母范围依据医院实际具有科室来定，病种库范围由各省份卫生健康行政部门制定） | 定性 | 专家评审 |
| 18 | 日间服务提供  情况 | 2 | 除提供日间手术外，还提供日间化疗、新生儿蓝光照射等服务，提供至少1项则得满分，不提供不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 智慧医院 | 19 | 信息技术预约  情况 | 2 | 有利用新信息技术（手机APP、微信、网站等）进行预约服务，2种及以上形式得满分；1种得60%分，未有不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 20 | 信息技术支付  情况 | 2 | 门诊：移动支付且一站式支付的得1分，仅移动支付或仅一站式支付得0.6分；非移动支付且非一站式支付不得分 住院：提供床旁结算服务加1分 | 定性 | 专家评审 |
| 21 | 信息技术提醒  情况 | 2 | 有利用新信息技术（手机APP、微信、网站等）进行提示服务，2种及以上形式得满分；1种得60%分，未有不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 22 | 自助查询服务 | 2 | 提供查询设备得基础分1.2分，在此基础上有打印加0.3分，有电话查询加0.3分，有网络查询加0.3分，有网络信息推送加0.3分，所加分不得超过指标总分2分 | 定性 | 专家评审 |
| 23 | 信息化建设情况 | 2 | 住院病人与门诊病人均有电子病历得1分，仅住院病人或门诊病人有电子病历得0.6分，住院和门诊病人均无电子病历不得分；在此基础上，电子病历应用分级达4级以上得1分，未达4级不得分（电子病历分级依据最新版国家电子病历系统功能应用水平评价方法及标准） | 定性 | 专家评审 |
| 24 | 大数据利用情况 | 1 | 有利用大数据信息技术开展以下服务（医疗质量控制、规范诊疗行为、评估合理用药、优化服务流程、调配医疗资源），有3项以上得满分，2项得80%分，1项得60%分，未有不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 25 | 智能技术及可穿戴设备使用情况 | 2 | 有智能导医分诊服务系统得1分，未有不得分；有开展其他智能服务（智能医学影像识别、患者生命体征集中监测、可穿戴设备远程监测/指导），有2项以上得1分，有1项得0.6分，未有不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 26 | 药房自动化设备配置情况 | 1 | 有配备药房自动化设备得满分，未配备不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 优质护理服务 | 27 | 优质护理开展率 | 3 | 三级医院优质护理开展率达100%得满分，80%—100%得80%分，60%—80%得60%分，低于60%不得分;优质护理开展率=优质护理开展病房数/病房总数 | 定量 | 填报 |
| 28 | 护理延伸服务 | 4 | 提供基层卫生机构护理服务延伸服务（老年护理、康复护理、安宁疗护、慢病管理的护理指导或培训进修），提供3种以上得满分，提供2种得80%分，提供1种得60%分，未有不得分（需提供相应的制度及记录） | 定性 | 专家评审 |
| 药学服务 | 29 | 合理用药指导（对患者） | 4 | 临床药师为门诊和住院患者提供个性化合理用药指导得3分，仅门诊或仅住院患者指导得1.8分，均未有不得分；在此基础上，临床药师为签约慢性病用药指导得1分，未有不得分（需提供相应的记录） | 定性 | 专家评审 |
| 30 | 合理用药指导（对基层卫生服务机构） | 4 | 有制度有记录得满分，有制度无记录或有记录无制度得60%分，无制度无记录不得分（包括对基层机构延伸处方审核、对基层机构医务人员合理性用药的指导） | 定性 | 专家评审 |
| 人文服务 | 31 | 患者心理疏导情况 | 2 | 有制度有执行得满分，有制度无执行或有执行无制度得60%分，无制度无执行不得分, 患者心理疏导是指针对住院病人，医院提供患者心理状态初筛，且根据需求提供心理指导 | 定性 | 专家评审 |
| 32 | 医务人员心理  疏导情况 | 2 | 有制度有执行得满分，有制度无执行或有执行无制度得60%分，无制度无执行不得分, 医务人员心理疏导是指针对医务人员医院根据需求提供心理指导或压力舒缓等服务 | 定性 | 专家评审 |
| 33 | 医务人员风貌 | 2 | 专家随机抽查医务人员，查到1个未携带胸卡/着装不整洁/言行不规范的扣0.3分，5个及以上该项不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 34 | 保护患者隐私  情况 | 2 | 有制度有遮挡得基础分1.2分，有制度无遮挡或有遮挡无制度得0.8分，无制度无遮挡不得分；在此基础上，不在住院患者床头卡写入院诊断得0.8分，写入院诊断不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 后勤服务 | 35 | 标识情况 | 2 | 就诊区域设置建筑平面图、科室分布图得2分，设置其中一种得1分，两种均未设置不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 36 | 卫生间卫生情况 | 2 | 卫生间清洁、无味、防滑得1.2分；满足清洁/无味/防滑任何两项得0.8分；满足清洁/无味/防滑任何一项得0.4分；检查当日评分0.8分，发现一处便池不能使用扣0.2分，扣完为止 | 定性 | 专家评审 |
| 37 | 门诊便民服务  情况 | 1 | 提供网络、阅读、餐饮等便民服务，提供3种及以上得满分，提供2种得80%分，提供1种得60%分，未有不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 38 | 住院便民服务  情况 | 1 | 为有需要的住院病人提供健康指导和治疗饮食等便民服务得满分，仅提供健康指导或治疗饮食得60%分，未有不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 39 | 医务人员后勤  保障服务情况 | 2 | 为医务人员提供以下服务（手术室休息间、病房值班室、餐饮、托幼、青年公寓等），提供3种以上得满分，提供2种得60%分，提供1种得30%分，未有不得分 | 定性 | 专家评审 |
| 合计 |  |  | 100 |  |  |  |