附件2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目支出绩效自评表** | | | | | | | | | | | | |
| （2024年度） | | | | | | | | | | | | |
| 项目名称 | | 市属医院患者满意度调查及人文医学工作 | | | | | | | | | | |
| 主管部门 | | 北京市医院管理中心 | | | | | 实施单位 | | 北京市医院管理中心本级 | | | |
| 项目资金 （万元） | |  | | 年初预算数 | 全年预算数 | | 全年执行数 | | 分值 | | 执行率 | 得分 |
| 年度资金总额 | | 80.093200 | 80.093200 | | 80.093200 | | 10 | | 100% | 10 |
| 其中：当年财政拨款 | | 80.093200 | 80.093200 | | 80.093200 | | — | | 100% | — |
| 上年结转资金 | | 0 | 0 | |  | | — | |  | — |
| 其他资金 | | 0 | 0 | |  | | — | |  | — |
| 年度总体目标 | 预期目标 | | | | | | 实际完成情况 | | | | | |
| 通过从患者服务体验的角度出发，对22家市属医院患者进行12次满意度调查，动态监测医院整体服务效果，为医院持续改进医疗服务质量、优化服务流程、提升管理水平、改善服务环境提供数据参考。通过组织人文科室建设、人文师资培训、患者就医体验提升培训等工作，提升医务人员医患沟通技能，强化医院人文管理和服务理念、提升医疗服务质量，以改善患者就医体验，提高市属医院管理水平。 | | | | | | 全年开展12次满意度调查，每季度出调查报告，每年出年度报告，监测医院服务效果。开展人文科室验收、人文师资培训，提升医务人员沟通技巧，改善患者就医体验。 | | | | | |
| 绩 效 指 标  （90分） | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | | | 年度  指标值 | 实际  完成值 | 分值 | | 得分 | 偏差原因分析及改进措施 | |
| 产出指标  40分 | 数量指标 | 完善市属医院患者满意度闭环管理系统 | | | 1 | 1 | 4 | | 4 |  | |
| 撰写患者满意度全年报告数量 | | | 1 | 1 | 4 | | 4 |  | |
| 患者满意度调查次数 | | | 12 | 12 | 4 | | 4 |  | |
| 人文医学培训次数 | | | 4 | 4 | 4 | | 4 |  | |
| 开展满意度调查医院数量 | | | 22 | 22 | 4 | | 4 |  | |
| 质量指标 | 人文专刊文章质量体现医务人员人文情怀 | | | 好 | 好 | 2 | | 2 |  | |
| 人文科室建设评价工作报告内容全面、合理，符合人文医学管理要求 | | | 好 | 好 | 2 | | 2 |  | |
| 市属医院患者满意度闭环管理系统符合管理需求 | | | 好 | 好 | 2 | | 2 |  | |
| 培训形式及内容的适用性满足培训对象需求 | | | 好 | 好 | 2 | | 2 |  | |
|  | 患者满意度调查评价报告内容全面、数据完整，符合使用要求 | | | 好 | 好 | 2 | | 2 |  | |
| 时效指标 | 完成人文专刊 | | | ≤12 | ≤12 | 2 | | 2 |  | |
| 人文专刊文章发布 | | | ≤12 | ≤12 | 2 | | 2 |  | |
| 完成市属医院医学人文培训 | | | ≤12 | ≤12 | 3 | | 3 |  | |
| 建立市属医院患者满意度闭环管理系统 | | | ≤12 | ≤12 | 3 | | 3 |  | |
| 成本指标10分 | 经济成本指标 | 项目预算控制数 | | | ≤72.4214万元 | ≤72.4214万元 | 10 | | 10 |  | |
| 效益指标  30分 | 生态效益  指标 | 患者满意度 | | | 持续改善 | 患者满意度提升 | 30 | | 30 |  | |
| 满意度  指标  10分 | 服务对象满意度指标 | 项目满意度 | | | ≥85 | 90 | 10 | | 10 |  | |
| 总分 | | | | | | | | 100 | | 100 |  | |