

项目支出绩效自评表
(2025 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	医疗护理处		
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	80.380000	80.380000	78.501000	10	97.66%	9.77
		其中:当年财政拨款	80.380000	80.380000	78.501000	—	97.66%	—
		上年结转资金				—		—
		其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	从患者服务体验的角度出发,对22家市属医院定期开展患者满意度调查,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。通过组织人文讲师培训、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。				按照项目既定安排,完成患者满意度调查、患者满意度闭环管理、人文巡讲团能力建设、人文专刊建设等各项工作任务。			
绩效 指 标 (90 分)	一级指标	二级指标	分值	得分	偏差原因分析及改进措施			
	产出指标 50分	数量指标	20	20				
		质量指标	20	20				
		时效指标	10	10				
	效益指标 30分	社会效益指标	30	30				
	满意度指 标10分	服务对象满意度指 标	10	10				
总分			100	99.77				