



浙江省医院门诊患者就医体验、医疗质量双提升考核指标

常态化上报数据

序号	分类名	指标名	定性/定量	公式	意义	来源
1	医疗质量	门诊患者预约诊疗率	定量	$\text{门诊患者预约诊疗率} = \frac{\text{预约诊疗人次数}}{\text{总诊疗人次数}} \times 100\%$	反映医疗机构开展预约诊疗的情况，体现门诊预约号源、预约诊疗情况。	改善就医感受提升患者体验评估指标（试行） 诊前相关指标1， 浙江省质控上报指标、“双提升”一期调研指标
2	医疗质量	特需门诊人次占比	定量	$\text{特需门诊人次占比} = \frac{\text{某类特别门诊人次数}}{\text{同期总门诊人次数}}$	体现特需门诊服务体量，反映医疗机构门诊医疗资源的分配情况。	浙江省质控上报指标、“双提升”一期调研指标



浙江省医院门诊患者就医体验、医疗质量双提升考核指标

常态化上报数据

序号	分类名	指标名	定性/定量	公式	意义	来源
3	医疗质量	门诊患者预约到院后平均等待时间	定量	$\text{门诊患者预约到院后平均等待时间} = \frac{\sum \{ \text{进入诊室诊疗的时钟时间} - \text{到达分诊台或通过信息系统 (自助机、APP等) 报到的时钟时间} \}}{\text{诊疗人次数}}$	反应预约患者门诊就诊效率。	改善就医感受提升患者体验评估指标（试行） 门诊相关指标5， 浙江省质控上报指标、“双提升”一期调研指标
4	医疗质量	门诊病历合格率	定量	$\text{门诊病历合格率} = \frac{\text{质控合格的门诊病历数}}{\text{同期质控的门诊病历数}} \times 100\%$	反映医疗机构医师门诊病历书写质量。	浙江省质控上报指标、“双提升”一期调研指标
5	医疗质量	门诊停诊率	定量	$\text{停诊率} = \frac{\text{停诊门诊单元数}}{\text{同期门诊单元数}} \times 100\%$	反映医疗机构对医师出诊的管理情况。	浙江省质控上报指标、“双提升”一期调研指标



浙江省医院门诊患者就医体验、医疗质量双提升考核指标

质控中心专家推选

序号	分类名	指标名	定性/定量	公式	意义	来源
6	流程服务	门诊提供MDT服务的病种数	定量	医院提供评估年度的相应佐证材料，包括但不限于：MDT门诊服务的病种目录。	反映医疗机构开展多学科团队联合门诊服务范围。多学科诊疗（Multi-disciplinary team, MDT）模式是指以患者为中心、以多学科专业人员为依托，为患者提供科学诊疗服务的模式，具体通过MDT病例讨论会形式开展。评估门诊提供MDT服务的肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等病种数量。	改善就医感受提升患者体验评估指标（试行）门诊相关指标6、“双提升”一期调研指标

（2022汇总版）》，按照四位亚目疾病编码进行统计。



浙江省医院门诊患者就医体验、医疗质量双提升考核指标

质控中心专家推选

序号	分类名	指标名	定性/定量	公式	意义	来源
7	医疗服务	是否设置新型门诊（麻醉、疼痛、药学等）服务	定性	医院提供评估年度的相应佐证材料，包括但不限于： 1.挂号系统截图； 2.新型门诊照片。	反映医疗机构对设置新型门诊（麻醉、疼痛、药学等）服务重视程度。 新型门诊包括麻醉门诊、疼痛门诊、药学门诊、健康管理等门诊。对每一门类是否开设进行单独统计。	改善就医感受提升患者体验评估指标（试行）门诊相关指标7、“双提升”一期调研指标



浙江省医院门诊患者就医体验、医疗质量双提升考核指标

国家委文件要求

序号	分类名	指标名	定性/ 定量	公式	意义	来源
8	流程服务	门诊号源下放比例	定量	$\text{门诊号源下放比例} = \frac{\text{放到下级医疗机构号源数量}}{\text{医院号源总数量}} \times 100\%$	反映医疗机构下放基层号源的供给情况。	改善就医感受提升患者体验评估指标（试行）诊前相关指标2