

# 医院绩效评价指标体系及评价考核

汇报人：文小库

2023-12-15

# 目录

- 引言
- 医院绩效评价指标体系
- 医院绩效评价考核方法
- 医院绩效评价考核实践案例
- 问题与挑战
- 建议与展望

01

引言

# 研究背景和意义



医院作为医疗卫生服务的重要场所，其运营绩效直接关系到人民群众的健康水平和生活质量。



随着医疗卫生体制改革的深入推进，医院绩效管理越来越受到重视，而绩效评价指标体系作为绩效管理的基础和核心，对于提高医院运营效率和服务质量具有重要意义。



当前，我国医院绩效评价工作仍存在一些问題，如指标体系不健全、评价方法不科学、评价结果运用不足等，需要进一步研究和探讨。

# 研究目的和方法

## 研究目的

本研究旨在构建科学、全面、可操作的医院绩效评价指标体系，为医院内部管理和政府监管提供参考和依据。

## 研究方法

本研究采用文献回顾、专家咨询、实证分析等方法，综合运用定性和定量研究手段，对医院绩效评价指标体系进行深入研究和探讨。



02

## 医院绩效评价指标体系



# 医疗质量指标

## 诊断准确率

反映医院医疗水平的重要指标，包括疾病诊断的正确性和及时性。



## 治疗有效率

衡量医院治疗效果的指标，包括治愈率和好转率。



## 并发症发生率

反映医疗过程中并发症的发生情况，是评价医疗质量的重要指标。

# 病人满意度指标



## 病人满意度调查

通过问卷调查等方式收集病人对医院服务、医疗技术、医疗环境等方面的评价。



## 投诉处理情况

反映医院对病人投诉的处理能力和态度，是评价医院服务质量和病人满意度的重要指标。





# 资源利用指标

## 医疗设备利用率

反映医院设备使用情况和资源利用效率，包括大型医疗设备和常规设备的利用情况。



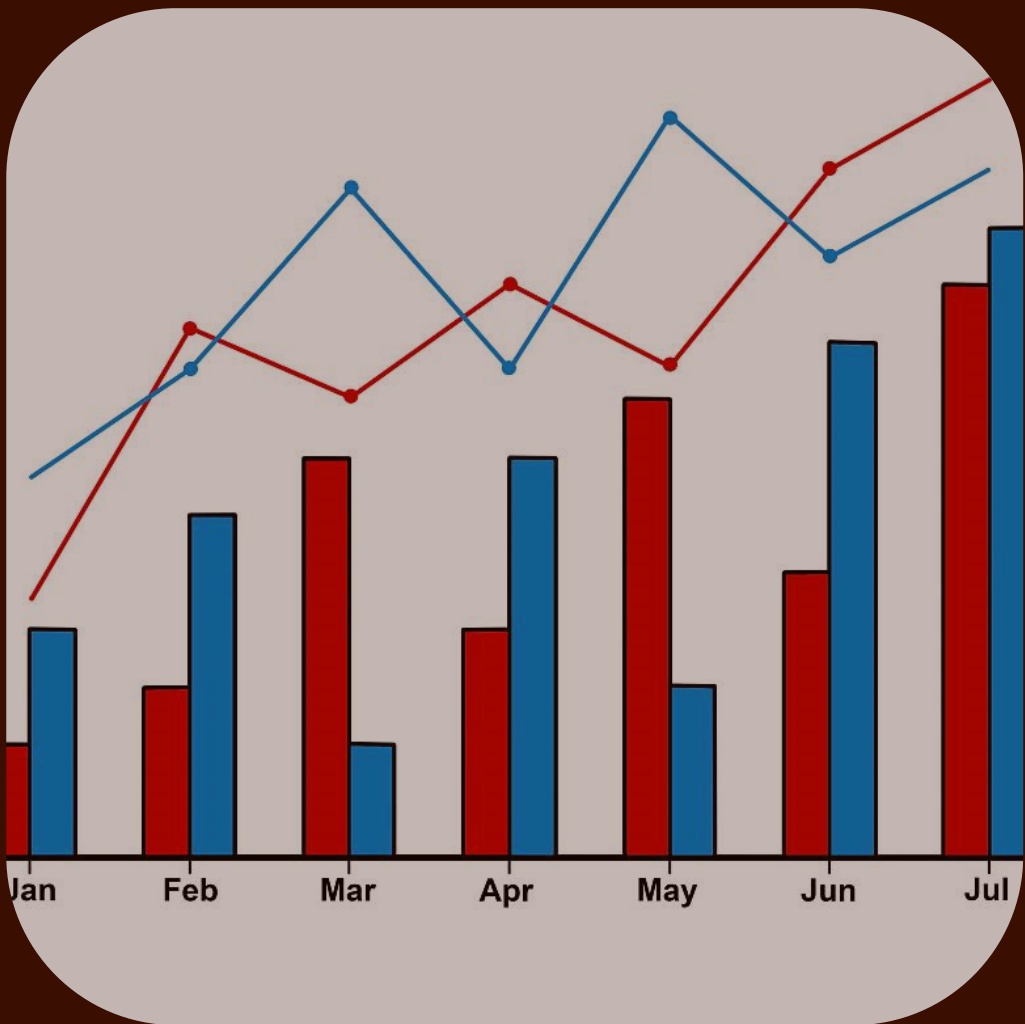
## 床位使用率

反映医院床位利用情况和资源利用效率，包括住院床位和门诊床位的使用情况。





# 经济效益指标



## 业务收入

反映医院业务规模和经济效益，包括门诊收入、住院收入和其他收入。

## 成本控制

反映医院对成本的控制能力和管理水平，包括药品成本、人力成本和其他成本的控制情况。

03

## 医院绩效评价考核方法

# 基于平衡计分卡的绩效评价考核



01

## 财务维度

包括收入、成本、利润等指标，评估医院的盈利能力。



02

## 客户维度

涉及患者满意度、投诉率等指标，反映医院的服务质量。



03

## 内部业务流程维度

包括医疗流程、工作效率等指标，评估医院的内部管理效果



04

## 学习与成长维度

涉及员工培训、科研成果等指标，反映医院的未来发展潜力

# 基于关键绩效指标的绩效评价考核



## 医疗质量指标

如并发症发生率、治愈率等，客观反映医疗水平。



## 服务质量指标

如患者满意度、投诉率等，体现医院服务水平。



## 管理效率指标

如人均门诊量、床位使用率等，反映医院管理效能。



## 学习与成长指标

如员工培训率、科研成果等，评估医院的持续发展能力。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/768104130022006052>