**市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目**

**部门评价报告**

根据市财政局《关于开展市本级部门整体和项目支出绩效评价工作的通知》（盐财绩（2021）2号）的有关要求，对2020年市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目进行部门绩效评价，现将评价结果报告如下：

一、基本情况

（一）项目概况

项目背景及内容：根据2016年6月13日市政府35号会办纪要表明，紫薇广场区域集聚了市行政中心以及总部经济、创投中心、金融城等一批功能性载体，对公共卫生服务提出了新要求。市委、市政府高度重视，对设立医疗卫生机构、更好地满足区域内人员的健康服务需求，提出明确要求。市各相关部门要积极支持，共同推进紫薇广场门诊部加快建设。紫薇广场门诊部内设内科、外科、儿科、康复科等4个临床科室和检验科、影像科、心电图室、B超室、药房、收费处、护理组等医技科室，安排医疗专业人员不超过18人，在市一院内部统筹调剂。安排服务类岗位不超过20人，由政府购买服务的方式解决。

紫薇广场综合门诊部自2018年8月8日正式营业，会议表明为保障紫薇广场门诊部的正常运行，由市财政安排专项资金对门诊部的人员经费和运营支出进行补助。

项目实施情况：我院高度重视紫薇广场综合门诊部工作，明确专人牵头负责门诊部日常工作，制定了工作职责和工作制度，定期开展督导，及时通报问题，落实解决措施，项目运行各项工作得到有效落实。

资金投入情况：2020年市医院紫薇广场门诊部运营补贴项目市级财政预算为403.4万元，实际拨付403.4万，包括人员经费323.4万元和运转经费80万元。最终资金拨付至盐城市第一人民医院并由其具体组织实施。

资金使用情况：2020年市医院紫薇广场门诊部运营补贴项目实际使用财政专项经费403.4万元，其中：人员经费补助323.4万元（内：18位专业技术人员支出300.6万元、5位后勤服务人员支出22.8万元）；运营补助支出80万元。

（二）绩效目标

1.项目总体目标：为盐城市行政中心以及总部经济、创投中心、金融城等一批功能性载体，以及周边居民提供连续、综合、适宜的基本公共卫生服务，更好地满足区域内人员的健康服务需求。

2.年度绩效目标：保障紫薇广场门诊部的正常运行，确保医疗质量、医疗服务，满足周边居民医疗服务需要。严格按照盐城市第一人民医院财务管理制度，保证资金使用规范，项目资金严格按照批准的使用计划和内容组织实施， 用于人员经费和日常运营支出，无超范围用于非本项目以外的其他支出。

二、评价情况

（一）评价目的

本次评价的市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目，专项用于市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目补助资金。因此，本次评价将于门诊部运营情况而开展，力求从绩效的角度发现该专项资金使用过程中取得的成绩和产生的问题，优化财政支出管理改革，为下一步实施绩效预算奠定基础。具体目标如下：

（1）通过评价，了解市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目的基本状况，对项目背景、项目意义、项目现状和项目内容做深入调研和分析；

（2）通过评价，了解市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目的产出和效果情况，及整体绩效状况；

（3）通过评价，从绩效的角度发现项目决策、实施和管理过程中存在的问题，寻求解决方案，为进一步深化市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目发展提供依据，以促进城市医疗环境质量的不断提高。

（二）项目特点分析

紫薇广场门诊部按正科级建制设置，负责人配备一正两副，内设内科、外科、儿科、康复科等4个临床科室和检验科、影像科、心电图室、B超室、药房、收费处、护理组等医技科室，全面地满足区域内人员的健康服务需求。紫薇广场门诊部运营补贴项目就诊时间等候时间相比于其他医院门诊等候时间更短，患者对医生的接诊服务时间、服务态度、服务质量都给予满意的评价。

**（三）评价思路方法**

绩效评价原则：

（1）科学规范原则。市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目绩效评价严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开原则。市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目绩效评价符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

（3）绩效相关原则。市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目绩效评价应当紧密围绕绩效目标进行，评价结果应当清晰反映财政支出和产出绩效的紧密对应关系。

（4）结果导向原则。关注资金使用的绩效目标和结果，将绩效管理贯穿于预算编制、执行、监督等绩效评价全过程，为财政预算和完善财政资金管理制度提供依据。

评价方法：本次评价运用综合评价法、询问查证法、因素分析法、问卷调查法等方法，坚持定量优先、定量与定性相结合的方式，始终遵循科学规范、公正公开、绩效相关、结果导向的基本原则。经过情况调研、指标设计、数据收集、现场核查、综合分析、撰写报告等工作步骤，对该项目的预算、审批、拨付等流程是否合规合法进行评价，并通过满意度调查评价该项目的服务质量、社会效益等。

评价标准：

1. 《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）。
2. 《关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（盐发〔2019〕14号）。
3. 《盐城市财政局关于开展市本级部门整体和项目支出绩效评价工作的通知》（盐绩财〔2021〕2号）。

**（四）评价工作情况**

根据《盐城市财政局关于开展市本级部门整体和项目支出绩效评价工作的通知》（盐绩财〔2021〕2号）、《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）及《关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（盐发〔2019〕14号）文件要求，按时间、按程序开展市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目绩效评价工作。

6月21日－6月24日进行满意度问卷抽样调查，对来门诊部就诊患者发放30份满意度调查，其中有效问卷27份，无效3份，有效问卷率约为90%.满意度调查汇总情况如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2020年市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目**  **满意度调查汇总表** | | |
| **问题** | **选项** | **百分比** |
| 您对门诊工作人员的服务态度及服务效率是否满意 | 满意 | 100.00% |
| 较满意 | 0.00% |
| 一般 | 0.00% |
| 不满意 | 0.00% |
| 您觉得有医务人员存在推诿现象吗 | 不推诿，认真负责 | 100.00% |
| 有推诿现象 | 0.00% |
| 严重推诿 | 0.00% |
| 您对科室人员的服务态度及服务效率是否满意 | 满意 | 100.00% |
| 较满意 | 0.00% |
| 一般 | 0.00% |
| 不满意 | 0.00% |
| 您对门诊的卫生清洁程度是否满意 | 满意 | 100% |
| 较满意 | 0.00% |
| 一般 | 0.00% |
| 不满意 | 0.00% |
| 您对医生倾听病情及解释病因的耐心程度和清楚程度是否满意 | 满意 | 100.00% |
| 较满意 | 0.00% |
| 一般 | 0.00% |
| 不满意 | 0.00% |
| 您对候诊时间是否满意 | 满意 | 100.00% |
| 较满意 | 0.00% |
| 一般 | 0.00% |
| 不满意 | 0.00% |
| 您是否愿意介绍其他病人来本院就诊 | 愿意 | 100.00% |
| 不愿意 | 0.00% |
| 您觉得本门诊的收费价位如何 | 太贵了 | 0.00% |
| 较贵 | 0.00% |
| 价位合适 | 100.00% |
| 较便宜 | 0.00% |
| 您选择愿意就医的原因是（可多选） | 他人介绍或别院转诊 | 20.00% |
| 医护人员服务态度好 | 60.00% |
| 就诊手续及流程便利 | 40.00% |
| 就医交通便利 | 60.00% |
| 医生专业水平高 | 100.00% |
| 以往就医习惯和经验 | 20.00% |
| 其他 | 0.00% |

被调查的就医患者中，对门诊工作人员的服务态度及服务效率满意度100%，对医务人员是否存在推诿现象满意度100%，对门诊的卫生清洁程度满意度100%，对医生倾听病情及解释病因的耐心程度满意度100%，对候诊时间满意度100%，是否愿意介绍其他病人就诊愿意度100%，对门诊的收费价位100%任务价位合适，在愿意选择就医的多项原因中：他人介绍或别院转诊20%，医护人员服务态度好60%，就诊手续及流程便利40%，就医交通便利60%，医生专业水平高100%，以往就医习惯和经验20%，其他占比0%。由此可见，患者对紫薇广场门诊部的工作人员服务态度、门诊清洁卫生程度以及医生专业水平等都非常认可。

**（五）绩效评价结论**

本次绩效评价根据财政部《项目支出绩效评价管理办法》、《盐城市财政局关于开展市本级部门整体和项目支出绩效评价工作的通知》、《关于全面实施预算绩效管理的实施意见》及相关规定，通过收集整理数据、分析汇总，对照评价指标进行打分。市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目专项资金投入产出绩效综合评价得分为97分，其中，决策15分，过程15分，产出40分，效果27分，综合绩效级别为“优秀”。

通过本次绩效评价反映该项目总体符合年初绩效目标设定，项目立项与运作过程较规范，通过项目的实施有助于完善城市服务功能，改善周边群众就医环境，较好地满足了周边居民群众医疗服务需要，群众满意度较高。

三、项目绩效

（一）项目决策

### 项目立项依据充分性。市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目根据2016年6月13日市政府35号会办纪要设立，立项依据充分，符合行业发展规划和政策要求。

绩效目标合理性和绩效指标明确性。项目年初绩效目标申报表设定较合理，预期产出效益和效果符合正常的业绩水平。绩效指标设定较明确，通过清晰、可衡量的指标值予以体现。

预算编制的科学性。2020年该项目实际支出403.4万元，与年初预算金额403.4万元一致，预算编制科学合理。

（二）项目过程

预算执行率反映或考核项目预算执行情况。市一院紫薇广场门诊部运营补贴项目2020年实际到位资金为403.4万元，2020年实际支出资金403.4万元，预算执行率100%，项目资金执行合理。

资金使用合规性反映项目资金的规范运行情况。项目资金实施过程中，紫薇广场综合门诊部严格按照相关的财经纪律和本院的财务管理制度执行，确保资金使用规范。

管理制度健全性反映财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。项目实施过程中严格按照盐城市第一人民医院的财务管理制度、货币资金管理制度、预算管理制度、支出管理制度、收入管理制度、固定资产管理制度等执行，确保项目实施规范。

（三）项目产出

门诊服务量用以反映2020年度全年门诊人次。根据数据统计，2020年实际门诊服务量为2008人次，完成了设定的绩效目标。

教育健康知识普及用以反映门诊健康知识宣传力度。门诊部为促进居民健康水平，2020年举办了两场健康教育知识讲座，并且有专家进行坐诊，吸引居民前来。逐步提高居民的自我保健意识和健康防护意识，对健康教育知识有更多地了解。

电子病历合格率用以反映项目中电子病历实施的规范。门诊部重视医疗文书质量，严格按照盐城市第一人民医院对文书的规范书写要求，在盐城市第一人民医院文书质量检查中，门诊部未有不合格情况，均能按照文书规范书写。

检验报告及时性用以反映项目的检验报告及时性。2020年度在就诊患者检查过程中，能及时将检验报告出具给患者，无患者因为等待时间过长而投诉等情况。

（四）项目效益

医疗废物处理达标率反映门诊部医疗废物处理的专业性。门诊部严格按照盐城市第一人民医院医疗废弃物规章制度的有关要求，切实做好医疗废物分类收集、暂存、交处置中心等环节工作，防止医疗废物流失、泄露、扩散，避免因医疗废物外流导致的不良事件发生。

促进医疗服务质量和水平提高反映项目的医疗服务质量是否提高。因门诊部医疗设施较为基本与简单，只能进行基础检查，稍深入检查无法为患者提供相应的医疗服务，使得患者就医不够全面，流失患者。

项目满意度反映服务对象对项目实施效果的满意程度。门诊部坚持以“以病人为中心”“热情、细致、微笑服务”的工作理念，做到了门诊工作满意度的100%，无一投诉事件。

四、存在问题及原因分析

就诊局限较大，患者流失较多。由于紫薇广场门诊部外科与儿科专业医疗仪器设施为按门诊部设立要求配置，不如更高级别医疗机构配置健全，无法为患者提供更加全面的就诊服务，加上附近可就诊的更高级别医疗机构较多，一定程度地影响了门诊的就诊患者量。

五、有关建议

加大门诊部宣传和医患沟通力度。针对就诊人群需求，依托市一院本院技术力量结合门诊部本身服务定位与特点，通过增加举行健康教育知识宣讲、与患者面对面沟通交流等活动频次，在增强门诊部宣传效果的同时，拉近周边居民与门诊之间的心理距离，将需要更深入检查与治疗的患者输送至市一院本院提供相应的医疗服务，从而为患者提供更全面、优质的医疗服务。

六、相关信息（附件：项目支出绩效评价指标体系）