

# 医院智慧管理分级评估标准体系(试行)

医院智慧管理是“三位一体”智慧医院建设的重要组成部分。为指导各地、各医院加强智慧医院建设的顶层设计,充分利用智慧管理工具,提升医院管理精细化、智能化水平,特制定医院智慧管理分级评估标准体系。

一、建立分级评估标准体系的目的

(一)明确医院智慧管理各级

别实现的功能,为医院加强智慧管理相关工作提供参照。

(二)指导各地、各医院评估医院智慧管理建设发展现状,建立医院智慧管理持续改进体系。

(三)完善“三位一体”智慧医院建设的顶层设计,使之成为提升医院现代化管理水平的有效工具。

二、评估对象

应用信息化、智能化手段开

展管理的医院。

三、评估分级

由于医院管理涉及面广、内容较多,本标准仅针对医院管理的核心内容,从智慧管理的功能和效果两个方面进行评估,评估结果分为0级至5级。分级原则如下。

(一)0级:无医院管理信息系统。手工处理医院管理过程中的各种信息,未使用信息系统。

(二)1级:开始运用信息化手段开展医院管理。使用信息系统处理医院管理的有关数据,所使用的软件为通用或专用软件,但不具备数据交换共享功能。

(三)2级:初步建立具备数据共享功能的医院管理信息系统。在管理部门内部建立信息处理系统,数据可以通过网络在部门内部各岗位之间共享并处理。

(四)3级:依托医院管理信息系统实现初级业务联动。管理部门之间可以通过网络传送数据,并采用任意方式(如界面集成、调用信息系统数据等)获得本部门之外所需的数据。本部门信息系统的数据库可供其他部门共享使用,信息系统能够依据基础字典库进行数据交换。

(五)4级:依托医院管理信息

系统实现中级业务联动。通过数据接口方式实现医院管理、医疗、护理、患者服务等主要管理系统(如会计、收费、医嘱等系统)数据交换。在管理流程中,信息系统实现至少1项业务数据的核对与关联检查功能。

(六)5级:初步建立医院智慧管理信息系统,实现高级业务联动与管理决策支持功能。各管理

部门能够利用院内的医疗、护理、患者服务、运营管理等系统,完成业务处理、数据核对、流程管理等医院精细化管理工作。建立医院智慧管理数据库,具备管理指标自动生成、管理信息集成展示、管理工作自动提示等管理决策支持功能。

(本版内容来自国家卫生健康委)

## 医院智慧管理分级评估项目

工作角色	业务项目	项目说明
医疗护理管理	医疗护理质控管理	院级、科室级医疗质量控制,各类医疗护理的数量与质量控制指标设定、统计报表、数据查询与展现处理。
	医疗准入管理	各种医疗准入内容管理,以及医务人员岗位职责和业务权限的管理。
	医院感染管理与控制	医院感染管理的相关工作。
	不良事件管理	各类不良事件报告管理,不良事件处理追踪与反馈。
	和谐医患关系	患者投诉、纠纷预警与处置等记录,职工、患者满意度调查。
人力资源规划	人力资源规划	部门、人力资源规划,招聘管理。
	人事管理	人事档案、职务与职称管理。
	人员考核与薪酬管理	薪酬、绩效、福利管理。
财务资产管理	医疗收入管理	医疗收费账务管理。
	财务会计	会计账务管理。
	预算管理	收入预算管理、支出预算管理、预算项目管理、预算审批和调剂、预算执行和分析等管理及应用。
设备设施管理	购置管理	设备论证、采购、合同、验收过程记录与管理。
	使用运维管理	设备保障与运行维护记录。
	质量管理	设备计量、质控管理。
	效益分析	设备投入产出与使用效益分析。
药品耗材管理	药品耗材遴选与购置	药品耗材遴选与购置过程管理。
	库存管理	物资验收、库存管理。
	消毒与循环物品管理	消毒供应物品、重复清洗物品的发放、回收、清洗、打包、消毒过程信息记录与处理。
	监测与使用评价	物品使用情况监测与管理。
运营管理	成本控制	各部门成本记录与管控措施及成效。
	绩效核算管理	结合医院预算管理和成本管理的情况,对比收入、成本进行运营分析管理。
	医疗服务分析评价	医疗服务数量、质量、类别的记录、分析、评价。
运行保障管理	后勤服务管理	餐饮、工程维修、物流运输、电梯服务、保洁管理。
	安全保卫管理	视频监控、停车、保安、门禁、消防、外协人员、应急预案与演练等管理。
	医疗废弃物管理	医院医疗废弃物收集、转运、消纳转出处理、监督与追踪、统计分析等。
	楼宇管控	建设项目管理、房屋使用分配与记录、设备设施监控、能耗与资源管理、成本计量与分配等。
教学科研管理	教学管理	院校、在职教育与训练、专业技能培训和考核等管理。
	科研管理	科研项目、科研经费、知识产权、伦理审查、学术会议等管理。
办公管理	协同办公管理	公文流转、行政审批流程、院内信息发布与公告、会议信息管理等。
	档案管理	决策记录(含三重一大)、审计记录及意见。
基础与安全	基础设施与网络安全管理	基础设施、安全管理、安全技术、安全监测。

## 医院智慧管理分级评估具体要求

工作角色	业务项目	评价类别	主要评价内容	级别
医疗护理管理	医疗护理质控管理要点:院级、科室级质量控制,各类医疗护理的数量与质量控制指标设定,相关统计报表生成、数据查询与展现处理等。	基本	采用手工方式收集门急诊、住院有关数据,手工绘制医疗护理质量管理报表。	0
		基本	(1)管理部门能够从门急诊、住院获取有关数据并录入信息系统;(2)管理部门能够用信息化手段汇总产生医疗护理运行报表及质量管理报表。	1
		基本	(1)管理部门能够在系统中设置各临床科室医疗护理的数量、质量指标要求;(2)能够查询门急诊、住院运行情况每日数据录入信息系统,并能够在管理部门内各岗位共享信息;(3)能够综合汇总产生医疗护理运行日报,各科室与全院医疗护理的数量、质量情况,并与设定的指标要求进行对比。	2
		基本	(1)能够通过网络从门急诊、住院的信息系统中获取运行数据;(2)能够依据收集的临床运行数据产生医疗护理运行管理和质量控制所需报表。	3
		基本	(1)能够通过网络从临床科室、检查治疗等医技科室、药品保障等辅助科室获取运行数据;(2)能够综合各部门获取的数据生成全面的医疗、护理情况日报;(3)能够设置医技、辅助科室运行指标;(4)能够生成各医技科室、辅助科室运行数量、质量指标结果,并与设定的指标要求进行对比;(5)有查询重要医疗数量、质量指标及每日情况的工具。	4
	基本	(1)能够直接从门急诊、住院、医技科室、辅助科室系统获得相关业务运行基础数据;(2)有全院统一的医务管理、护理管理综合数据展示环境;(3)已建立完善的医务管理、护理管理指标率,能针对全院、部门与科室等分别设立预期指标要求,可定期将指标结果与设定的指标要求进行对比;(4)有全面的医疗护理的数量、质量指标分析与对比查看工具;(5)能够提供多年数据纵向对比功能。	5	
	基本	采用手工方式记录与管理医务人员的岗位职责和业务权限。	0	
	基本	管理部门能够用信息化手段登记各自管理范围内医务人员的岗位职责和业务权限。	1	
	基本	(1)管理部门对于岗位职责和业务权限的审核、授权,停止有电子记录;(2)管理部门内部各岗位能够共享所管工作的授权电子记录,如处方权、特殊检查、手术与操作、专业护理等授权电子记录。	2	
	基本	(1)各主要类别(如特殊药品、特殊检查、手术与操作、护理操作等)的业务权限申请能够通过网络在信息系统中完成;(2)能够与相应管理部门共享处方权、手术操作、护理操作等业务权限的管理信息。	3	
医疗护理准入管理要点:手术、治疗、处方权(医疗权限)等的审核、授予、执行管控与记录。	基本	(1)各个专项业务权限的申请、审核、授权、暂停、终止、起止时间有记录;(2)能够将业务权限的授权记录传送给相应医疗、患者服务系统用于权限管控。	4	
	基本	(1)有统一管理医务人员岗位职责和业务权限的机制与工具;(2)能够将岗位职责和业务权限记录与运营管理、医疗、患者服务相关业务系统共享,并能用于相关管理控制;(3)医务人员能够在系统中申请、查询自己所需的岗位职责和业务权限。	5	
	基本	采用手工方式完成院内感染与传染病相关记录。	0	
	基本	管理部门能够使用信息化手段登记与记录院内感染与传染病的发生与上报数据。	1	
	基本	(1)管理部门能够利用信息系统管理院内感染与传染病个案详细记录;(2)能够生成个案记录登记表并进行数据上报;(3)管理部门各岗位能够共享信息系统中记录的数据。	2	

工作角色	业务项目	评价类别	主要评价内容	级别
医疗护理管理	医院感染管理与控制要点:医院感染检测记录,传染病上报与记录,消毒检测,细菌耐药检测。	基本	(1)院内有统一的医院感染管理字典库,其中涉及的疾病诊断编码规范,可对照、可映射;(2)能够从门急诊、住院的诊断数据中获取院内感染、传染病患者相关数据;(3)有自动识别传染病患者复诊的机制,避免重复上报;(4)能够从医嘱或处方中获取抗菌药物使用数据。	3
		基本	(1)能够对医院消毒供应品的消毒过程进行监测并记录;(2)能够对医院工作人员的感控培训进行记录,并可记录具体参与人员;(3)能够根据诊断、检验结果自动筛选出传染病并生成上报数据;(4)能够按诊断、检验结果识别并提示院内感染情况。	4
		基本	(1)能够统一管理院内感染、传染病上报数据;(2)有根据诊断、体征、抗菌药物等使用情况对院内感染进行判断与预警的机制;(3)有对重复使用的衣物、布品等的清洗消毒监测的电子记录;(4)能够对空气和环境进行监测记录;(5)能够对纳入重点防控的多重耐药菌的发现、治疗进行记录。	5
		基本	采用手工方式登记与记录院内发生的不良事件报告。	0
		基本	管理部门能够使用信息化手段记录不良事件报告。	1
	不良事件管理要点:各类不良事件报告管理,不良事件处理追踪与反馈。	基本	(1)临床发生的药物、器械、输血等不良事件报告能够通过信息系统记录,并通过网络传送给相应的管理部门;(2)能够通过信息系统与相关科室或管理部门共享不良事件处理的情况;(3)不良事件表单格式规范化、结构化,符合院内外管理部门上报要求。	3
		基本	(1)对于不良事件报告、处理、改进与预防方案有集中管理的记录,并能够通过网络传送给相关科室或管理部门;(2)能够对常见护理等不良事件发生的风险进行评估,如跌倒、压疮等。	4
		基本	(1)能够对不良事件报告进行通报与处理反馈;(2)有分析与控制不良事件的管理指标,能够从报告、处理记录中自动产生指标结果,并能生成直观的分析图表供管理部门使用;(3)系统对不良事件有分级处理功能,对高级别不良事件能及时提醒管理部门处理。	5
		基本	采用手工方式记录患者投诉与纠纷处理情况、满意度调查。	0
		基本	(1)管理部门能够使用信息化手段记录患者投诉;(2)管理部门能够使用信息化手段处理患者满意度调查数据。	1
和谐医患关系要点:患者投诉、纠纷预警与处置等记录,医患满意度调查。	基本	(1)管理部门能够通过信息系统记录患者反馈,并在部门内共享;(2)管理部门的信息系统能够对患者反馈、投诉、满意度调查的数据进行分类记录。	2	
	基本	(1)院内有信息化的患者满意度采集方式,如自助机、满意度打分器等,通过采集方式获得的患者反馈数据能够通过网络传送给相关管理部门进行分析处理;(2)医患纠纷、信访、患者反馈、满意度调查、投诉信息能够通过网络告知相关科室或管理部门进行处理或改进。	3	
	基本	(1)能够通过各个信息系统获得患者反馈与投诉、满意度调查等相关信息,并汇总产生管理所需报表;(2)能够对纠纷、信访、患者反馈或投诉信息进行结构化记录;(3)能够根据结构化记录内容进行自动分类并生成分析报告;(4)有电子化的高风险检查、治疗项目管控清单,并供相关临床科室查看。	4	
	基本	(1)有统一的医患沟通关怀系统,能够对医患纠纷、信访、患者反馈、满意度调查、投诉信息进行统一管理并集中浏览;(2)有与高风险问题清单内容相对应的预防与处置措施知识库;(3)能够对高风险检查、治疗项目管控清单在实施前进行规范化检查与问题提示,并反馈给执行的科室与医师;(4)能够通过移动设备采集患者的反馈、投诉、满意度调查等信息。	5	
	人力资源管理	人力资源规划要点:组织机构的设置与变更管理,人员的岗位管理、编制配置管理;人员招聘记录管理。	基本	采用手工方式完成人力资源规划与招聘管理。
基本			通过信息化手段对人力资源规划与招聘进行管理,形成电子记录。	1
基本			(1)人力资源部门能够在信息系统中记录组织机构、岗位设置及人员编制等信息;(2)人力资源部门信息系统中的数据能够在部门内各岗位共享。	2
基本			(1)院内各部门可以通过信息系统查询各自的编制编制情况以及现有人员信息;(2)各部门能够对招聘需求信息进行维护和管理;(3)能够对组织机构、岗位设置、人员编制的变化情况进行管理,并能够追溯查询规划情况;(4)系统能记录医院党委等对人力资源规划决策的结果。	3
基本			(1)能够通过系统获取在岗人员的临床工作、科研成果、教育情况等,并整合、分析和评估现有人员资源情况;(2)能够通过系统获取临床及其他管理部门的运行情况,如手术量、护理执行量、物资管理等,作为人员规划及招聘计划的参考。	4
基本		(1)能够对岗位、编制、人员信息进行自定义筛选条件及统计,并根据分析结果进行岗位编制相关决策支持;(2)能够根据工作量变化、预测期内退休人员,与补充人员情况等,进行整体人力资源需求预测,对于岗位缺编与超编情况进行智能提醒。	5	
基本		通过手工方式记录与管理人员的档案信息与变化情况。	0	
基本		人力资源部门通过信息化手段记录与管理员工的个人信息,针对人员档案、专业技术资格、合同、培训等信息的维护和管理,至少支持2项。	1	
基本		(1)人力资源部门能够通过信息系统为员工提供相关服务,如入职证明、工资证明等;(2)人员档案、专业技术资格、合同、培训等信息可在人力资源部门内部共享。	2	
基本		(1)能够为院内提供统一的人力资源管理基础字典;(2)院内其他部门能够通过系统查询人员档案信息,支持人员档案信息的历史变化查询,并有管控措施。	3	
基本	(1)能够实现全院人员信息的唯一标识,并与业务系统的账号关联;(2)人员信息能够与院内其他系统共享,如科研、教育、协同办公等;(3)能够共享其他系统中的相关信息,如人员的科研成果、教学信息、工作量情况等。	4		
基本	(1)院内人员能够在在线办理个人事务,如个人信息浏览、入职申请、证明打印等;(2)能够自动提醒人员事务管理,如职称晋升、专业资格考试、评审、合同到期等,并可通过系统公告、邮件、短信等方式向员工推送;(3)具有人员档案校验知识库,能够自动检测数据的逻辑错误,如:出生日期错误、工作经历覆盖冲突、所在部门与机构设置不符等。	5		
人员考核与薪酬管理要点:对职工薪酬管理、工作量与绩效考核管理、保险福利管理。	人员考核与薪酬管理要点:对职工薪酬管理、工作量与绩效考核管理、保险福利管理。	基本	采用手工方式完成人员考核与薪酬管理。	0
		基本	人力资源部门通过信息化手段对人员考核与薪酬进行管理,形成电子记录。	1
		基本	(1)人力资源部门能够通过信息系统管理薪酬及绩效考核信息;(2)人员工作量、绩效考核、薪酬标准等信息能够在人力资源部门内各岗位共享。	2
		基本	(1)能够自定义薪酬模板与工资科目,通过计算公式、等级表等方式,生成岗位工资、级别工资、工龄工资等各类常见的工资项目;(2)能够获取人员档案等信息,实现薪酬福利与人员岗位、级别、工龄等信息联动计算。	3
		基本	(1)院内人员能够通过信息系统查询自己的考核结果和薪酬信息;(2)科室能够通过信息系统进行绩效的二次分配;(3)能够进行科室绩效薪酬分配线上审批,审批后的薪酬结果能够与财务系统对接。	4
	基本	(1)能够进行多种类型的薪酬核算,如离职扣款、离职补偿、出国停薪、补发工资等;(2)能够进行人力成本核算与薪酬的测算,通过与院内其他系统对接获取核算基础数据。	5	
	基本	采用手工方式管理物价字典、收入分类、收入记账等内容。	0	
	基本	(1)财务部门能够通过信息化手段完成物价字典、收入分类、收入记账内容的管理;(2)财务部门能够通过信息化手段进行医疗收入的入账处理。	1	
	基本	(1)财务部门内部有统一的电子收入账务处理和会计科目字典;(2)医疗收入账目与分类情况数据能够在财务部门内各岗位共享。	2	
	基本	(1)物价字典更新能够及时与门急诊收费、住院收费等系统共享;(2)能够获取门急诊收费、住院收费等系统的结账记录。	3	
基本	(1)财务系统能够与门急诊收费、住院收费等系统的结账记录对接,收入明细可追溯到患者单次支付(医保单据)以及分类记录;(2)费用明细数据能够按规范会计科目汇总并与财务系统对接;(3)能够根据收入数据产生管理所需报表,如收入日报、月报、同比、环比分析;(4)能够实现收支渠道的统一对账,可通过统一的平台展示工具对医院收支账目进行智能展示。	4		
基本	(1)财务系统能够与门急诊收费、住院收费等系统的结账记录对接,收入明细可追溯到患者单次支付(医保单据)以及分类记录;(2)费用明细数据能够按规范会计科目汇总并与财务系统对接;(3)能够根据收入数据产生管理所需报表,如收入日报、月报、同比、环比分析;(4)能够实现收支渠道的统一对账,可通过统一的平台展示工具对医院收支账目进行智能展示。	5		

(未完待续)