

**3.4 积极拓展医院新的经济增长点** 在做好服务部队的同时,坚持因地制宜、因院而异,找准驻地的医疗服务空白点,瞄准特殊群体的需求点,选准技术发展的切入点,充分发挥军队医院的品牌效应,创新服务模式,拓展医疗项目,占领高端市场,开拓边缘市场,挖掘新兴市场,不断开辟新的增长途径,提高为社会服务效益。

**3.5 不断提升精细化信息化管理水平** 进一步强化医院综合绩效管理<sup>[4]</sup>,深化全程评价,注重阶段评估,从终末考评向环节考评拓展;深化全员评价,实行单元考核,从院级考评向科室、班组考评延伸,将考评结果与单位评先、个人奖惩挂钩,用考评规范管理,用管理促进建设。深化全成本核算<sup>[5]</sup>,健全全院科组三级核算体系,实行医护分开,核算到班组,细化到个人。实施医疗全周期全过程成本控制,节约人力和床位资源,减少设备闲置和药品损耗,提高床位周转率、设备使用率和医疗收益率。加速推进

数字化医院建设进程,有效整合各类医保信息系统,推行办公自动化、信息采集无线化、辅助诊疗智能化建设,构建运营高效、服务优质的现代化医院管理模式,提高科学决策水平和工作效率。

## 参考文献

- [1] 中共中央 国务院关于深化医药卫生体制改革的意见[S]//深化医药卫生体制改革问答. 北京:人民出版社,2009.
- [2] 医药卫生体制改革近期重点实施方案(2009-2011 年)[S]//深化医药卫生体制改革问答. 北京:人民出版社,2009.
- [3] 曹文献. 军队医院建设发展面临的问题与对策[J]. 解放军医院管理杂志,2009,16(3):201-203.
- [4] 曹文献. 军队医院综合绩效评价的实践与思考[J]. 解放军医院管理杂志,2007,14(6):401-402.
- [5] 王 标,王 颖. 深化医院全成本核算管理的做法[J]. 东南国防医药,2009,11(1):74-75.

(收稿日期:2009-04-25)

(本文编辑:孙军红)

# 对军区数字化医院建设标准的解读与思考

杨文宏,韩 雄

(南京军区联勤部卫生部信息中心,江苏南京 210016)

**[摘 要]** 数字化医院是现代医疗发展的趋势,是医院业务软件、数字化医疗设备、计算机网络平台所组成的三位一体的综合系统,有助于医院实现资源整合、流程优化,降低运行成本,提高服务质量、工作效率和管理水平。跨入 21 世纪后,国内外医院加快了数字化医院建设步伐,创建了一批数字化医院样板。某部为提高所属医院信息化建设层次和现代化管理水平,促进数字化医院建设规范、有序进行,开展了数字化医院建设标准的研究探索。

**[关键词]** 数字化医院;标准;解读

中图分类号: R289 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2009)03-0264-03

数字化医院是医院信息化发展的高级阶段,已经成为国内现代化医院建设的必然趋势。但由于国内外对数字化医院的研究还处于探索阶段,缺乏相应的规范与理论来指导实践,在建设中仍存在着不少问题<sup>[1]</sup>,也给卫生行政机关科学指导带来困难。南京军区卫生部为了提高医院信息化建设层次和现代化管理水平,促进数字化医院建设规范、有序进行,推进医院全面建设又好又快发展,于 2008 年初对数字化医院建设标准进行了研究探索,并于 2008 年制定了《南京军区数字化医院建设标准(试行)》(以下简称《试行标准》),开展了数字化医院建设实

践。

## 1 《试行标准》的主要内容

### 1.1 概述

1.1.1 《试行标准》是南京军区联勤部下发的,目的是把数字化医院建设纳入现代后勤之中,按照保障体制一体化、保障方式社会化、保障手段信息化、后勤管理科学化的总体要求,以打赢信息化条件下的局部战争为核心,能够应对多种安全威胁,完成多样化军事任务为牵引,全面建设数字化医院。

1.1.2 定义为《试行标准》是因为建设数字化医院

作者简介:杨文宏(1959-),男,江苏盐城人,大学,高级工程师,从事卫生信息化研究与管理。

是一项庞大而又复杂艰巨的系统工程,在我国医院现有条件下到底什么是数字化医院、如何建设数字化医院仍是一个需要迫切解决的问题。为解决这一问题,2009 年 3 月军区又在一定的区域内选择了基础和条件较好的 7 所医院进行数字化医院建设示范,进一步探索数字化医院建设内涵和经验。

1.1.3 《试行标准》由 1 个主件和 3 个附件组成,主件为《南京军区数字化医院建设标准》(以下简称“建设标准”),3 个附件分别是《“十一五”南京军区数字化医院建设检查考评办法》(以下简称“考评办法”),《“十一五”军区数字化医院建设检查考评标准》(以下简称“考评标准”),《南京军区“十一五”数字化医院建设检查验收申请表》(以下简称“检查申请表”)。

1.2 《建设标准》分为九章三十九条,为军区数字化医院早期建设指明了方向

1.2.1 总则 阐明了拟订《建设标准》的目的和意义,明确了军区数字化医院建设特色:以病人医疗为中心,以医院全岗、全程、全面应用信息技术为基础,以诊疗服务的无纸、无线和无胶片为基本特征,以管理信息化、作业网络化、医疗数字化为目标和手段,构建技术精湛、服务优质、运营高效的现代化医院管理与服务新模式;数字化医院建设是一个长期的、循序渐进的过程,始终处于动态发展之中。应以科学发展观为指导,以“保障打赢”为目标,贯彻“以病人为中心”服务理念,立足医院建设发展需要,需求牵引、应用为主,科学筹划、严密组织,稳妥实施、全面推进。避开了“狭义数字化医院”和“广义数字化”医院纷争<sup>[2-3]</sup>。

1.2.2 组织管理 建设数字化医院要实行“一把手”负责制,建立健全组织,明确建设发展总体规划和阶段实施计划,必须专门的经费保障,配备专业工程技术队伍。

1.2.3 硬件环境 机房布局规范,网络运行顺畅,设备配制先进,数据安全稳定,档案资料齐备。

1.2.4 软件推广应用 软件应用覆盖面广泛,各类人员、各项业务工作均应用信息系统,各业务系统均实现了集成运行,信息流、物资流和工作流协调、规范、高效。

1.2.5 操作技术水平 数字化医院建设目的在于应用,因此各类人员不仅操作要熟练,还应熟悉业务和信息流程,能够完成数据简要分析。

1.2.6 数据管理 信息处理要规范,监督指导要到位,维护更新要及时,数据信息要利用。

1.2.7 安全防护 制度要落实,运行要可靠,数据常备份。

1.2.8 应用效果 工作得到规范,群众方便满意,质量效益提高。

1.3 《考评办法》对评价内容、步骤和方法作了规范。

1.3.1 考评内容 检查考评采用千分制计分法,从组织管理、网络基础建设、临床信息系统、管理信息系统四个方面对数字化医院建设进行综合考评。此外,为鼓励单位开展信息系统研制,增设科研创新附加分值。

1.3.2 考评步骤 自查:各医院对照《考评标准》逐项进行自查测评,申报:自查得分 800 分以上的医院,填写《检查申请表》逐级上报至军区卫生部,申请数字化医院建设检查考评。考评:根据各单位申报情况,军区卫生部每年下半年对申报单位进行检查考评。

1.3.3 考评方法 军区卫生部组织医院管理、信息工程、病案统计等方面专家组成的检查考评组,主要采取听取汇报、调阅资料、现场查看测试、技能考核、讲评反馈等方法,依据《考评标准》对医院数字化建设情况进行综合考评,从 2009 年 6 月份开始受理数字化医院建设检查考评。

1.3.4 命名与表彰 军区卫生部根据考评情况,对综合得分 800 分以上的单位,确定为“南京军区‘十一五’数字化建设达标医院”,900 分以上的单位确定为“南京军区‘十一五’数字化建设达标先进医院”,并颁发相应的标牌。

1.4 《考评标准》对数字化医院建设的检查测评指标进行了标化。

1.4.1 考评项目 分一级指标 4 项,二级指标 38 项,三级指标 75 项;附加了科研创新项目指标 2 项。

1.4.2 考评内容与要求 对 75 个三级指标逐项进行定义,内容和要求简明清晰。

1.4.3 考评方法 针对不同的指标项目,提出了最佳考评方法。

1.4.4 考评标准 对三级指标检查结果得扣分进行了细化,便于医院自查和联勤分部、军区组织检查时统一标准。

1.5 《检查申请书》的填报 自查得分 800 分以上的医院,填写《检查申请表》逐级上报至军区联勤部卫生部,申请数字化医院建设检查考评。

## 2 《试行标准》的主要特点

2.1 时限性 医院数字化的内涵是随着管理思想、

信息手段、医疗技术的不断发展而发展的,数字化医院在不同时期有着不同的含意。因此,《试行标准》立足当前医院信息化建设现状,着眼于“十一五”期间推进医院信息化向更高、更深、更广地发展。

**2.2 导向性** 《试行标准》着力引导军区医院进一步提高医院信息化建设的认识,要以打赢信息化条件下的局部战争为核心,能够应对多种安全威胁,完成多样化军事任务为牵引;就是规划要高标准,建设要高速度,运行要高效率,使用要高效益。

**2.2.1 内容上的导向性** 从内容上牵引医院信息化从管理信息系统向临床信息系统发展,从为管理者服务向为临床诊疗护理服务发展,从病人信息收集向电子病历综合集成利用发展,从一般的信息管理保障向综合信息管理保障发展。

**2.2.2 要求上的导向性** 《考评标准》重点倾向于临床信息系统建设与应用,在基础性和安全性方面加大了比分,积极鼓励新技术和新项目的研究创新。

**2.2.3 方法上的导向性** 从过去的普查改为单位自评申请报告,有利于引导“要你做”变“我要做”的主观能动性;建立示范医院,兼顾区域间发展不平衡,不搞一刀切,有利于调动区域优势医院创建数字化医院积极性;考评结果分为达标医院与达标先进医院,有利于引导医院争创国内、军内领先的精品意识。

**2.3 先进性** 通过全面系统地建设数字化医院,进一步推进军区医院做好平时的卫勤保障工作,力争做到“示范医院”在所在区域先进,“达标医院”在军内先进,“达标先进医院”要在国内先进。

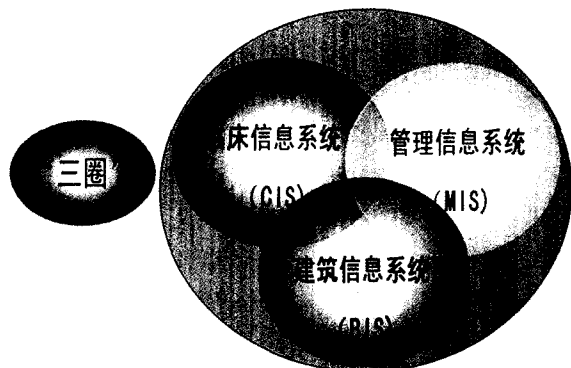
### 3 落实《标准》的几点思考

**3.1 数字化医院的概念** 医院是治病救人的场所,也是医、教、研的场所,因此数字化医院建设必须以病人医疗信息为中心,实现医院信息化全面建设。

**3.1.1 从发展看** 数字化医院是经过计算机管理、网络化管理、信息化管理、数字化管理、智能化管理发展而来,就是医院信息化建设阶段性形式。

**3.1.2 从形式看** 无纸、无胶片、无线网络,非常直观地描述了数字化医院建设的目标,也反映了节约、效益、效率的原则。

**3.1.3 从内容看** 管理信息系统(MIS)、临床信息系统(CIS)、建筑信息系统(BIS),各系统之间既有边界,又有联系。提示我们建设数字化医院须从建筑设计开始进行全面综合规划。



临床信息系统是以病人医疗信息为中心,以集成化电子病历为基础,实现门诊医生工作站、住院病人医嘱处理、护理信息管理、患者生命体征监护、手术室监控、临床实验室检查报告、医学影像诊断报告处理、功能检查信息管理、病理图片及报告、血库管理、营养配餐管理、临床用药咨询等内容,包括文本、图形、图像、视频、语音信息等多媒体信息,也是近期医院信息化建设之重点。

**3.2 数字化医院建设路径** 医院是病人诊疗的场所,临床路径<sup>[4]</sup>应以病人信息为核心。按照病人信息采集与处置顺序应是,先采集生理信息,再根据生理信息由医生给出诊疗信息,尔后才有费用结算、医疗保险、药品管理、医疗耗材等管理信息。临床信息由生理信息+诊疗信息,管理信息由诊疗信息+费用物资等信息组成,而我国医院信息化的建设路径却是由财务、物资等管理信息出发,到诊疗信息,再向前走延伸,这样的路径决定系统架构是没有尽头的,是主次倒置的。

**3.3 创立数字化医院的服务模式** 军队卫生系统在上世纪九十年代,用了两年多时间研制开发成功了“军字一号-医院信息系统”,在全军、武警二百多所医院推广使用,对我国医院管理信息化作出了重大贡献<sup>[5]</sup>;由于没有建立良性的维护服务机制,严重影响了系统发展后劲。纵观国内外各个行业的信息系统,医院信息系统应是企业级信息系统中最为复杂的,其覆盖面广,功能繁多,投入大,开发难度高,技术复杂,周期长,必须依靠能够良性发展的专业化服务环境,只有建立区域产业化专职队伍,长期服务保障于医院信息化建设,数字化医院建设与发展才有保证,才能建成医院管理者的放心工程。

### 参考文献

- [1] 崔力新,陈少云. 数字化医院建设的探索[J]. 中山大学学报论丛,2007,27(9):54.

- [2] 李书章,刘国详,等. 数字化医院建设思路与实践[J]. 解放军医院管理杂志,2004,11(2):100-102.
- [3] 王俊新,于波,等. 数字化医院现状研究与前景展望[J]. 《医学信息》,2005,18(5):437-439.
- [4] 方立珍 著. 临床路径/全新的临床服务模式[M]. 湖南科学技术出版社,2002. 7.

- [5] 傅征,任连仲 主编. 医院信息系统建设与应用[M]. 北京:人民军医出版社,2002. 8.

(收稿日期:2009-01-15)

(本文编辑:孙军红)

## 以人为本打造医疗诚信服务品牌

陈琳,杨宝林

(南京军区南京总医院医务部,江苏南京 210002)

**[摘要]** 诚信是为人之道,是做人的基本准则,是建设社会主义和谐社会的基础。文章从诚信服务的本质与内涵,实施“放心、顺心、舒心、动心”的“四心”服务工程、要有高水平的服务能力,要树立“大服务”意识等四个方面阐述了医疗服务机构践行以人为本理念,打造诚信服务品牌的重要性、必要性及其操作务实。

**[关键词]** 诚信;医疗服务;品牌

中图分类号: R127 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2009)03-0267-02

党的十七大明确提出了“坚持以人为本,树立全面、协调、可持续的发展观,促进经济社会和人的全面发展”。作为医疗卫生单位,在为广大人民群众的医疗保健服务过程的每一环节,如何体现以人为本的服务理念,打造诚信服务品牌,是医院管理者必须认真思考、系统回答和全面实践的课题。

### 1 深刻认识诚信服务的本质与内涵

诚,即真诚、诚实;信,即守承诺、讲信用。诚信的基本含义是守诺、践约、无欺。就个人而言,诚信是高尚的人格力量;就医院而言,诚信是责任、道义、准则、声誉、品牌和资源,是医院宝贵的无形资产和医院文化的外在表现。

讲诚信服务要站在更高的层次、用更宽的视野,来认识医疗服务的本质,把握服务的发展趋势。首先,当今世界是人类相互服务的世界,服务是人类文明与社会发展的产物。其次,服务的实质是商品交换的行为。商品交换的内涵是商品生产者的服务,商品交换的实质是服务的交换。可以说,为他人服务就是为自己服务。再者,服务是医院生存和发展的基础,医疗服务的行为不是无偿的,患者在诊疗过程中购买了医院的服务。没有服务,医院就没有存在的必要。因此,每一位医务人员、每一所医院为了实现自身的价值目标,必须努力增强服务意识,提高

服务能力。通过自觉遵守医疗法律、法规和合约承诺,提供人性化、个性化的服务,努力打造医院诚信服务品牌,以获得社会公众的信任和社会赞誉<sup>[1]</sup>。

### 2 精心实施“四心”服务工程

诚信服务品牌的影响力是医院差异化经营的关键因素。患者在就医时往往会选择其所信赖的医院和信任的医生,而患者对医院的认可,主要是通过对医院服务行为和服务结果的感受而产生。医院的诚信服务品牌则会成为患者选择医院的关键因素。医院要赢得患者,就必须明了患者的需求,坚持以人为本的服务理念,通过实施“放心、顺心、舒心、动心”工程,提供多层次的医疗服务,满足广大人民群众对医疗保健的需求。

**2.1 以医疗安全为核心,积极推进“放心”工程**  
“放心”就是要让患者感到医院治疗技术水平高,服务质量好,安全有保障,一旦选择了我院就有踏实感。我们在服务工作中要把解除患者的病痛作为服务的第一要旨。“放心”还要求我们增加服务的公开度、透明度,打消患者的一切不必要的顾虑。

**2.2 以运行流畅为核心,积极推进“顺心”工程**  
“顺心”就是要保证整个医疗服务流程顺畅,服务过程透明,服务细节规范。用完善的机制、严格的制度作为诚信服务体系的保障基础,优化服务流程,确保