

T/GDWJ

团 体 标 准

T/GDWJ 001—2020

公立医院信用评价标准

Credit evaluation standard of public hospitals

2020-06-12 发布

2020-06-12 实施

广东省卫生经济学会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
5 评价程序	2
6 评价等级	3
7 评价指标	3
附录 A（规范性附录） 公立医院信用评价指标	7
参考文献	10

前 言

本标准按GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由广东省卫生经济学会提出并归口。

本标准起草单位：广州中医药大学第一附属医院、广东省人民医院、南方医科大学南方医院、中山大学附属肿瘤医院、汕头大学医学院附属肿瘤医院、清远市人民医院、广州市越秀区儿童医院、广州市越秀区诗书街社区医院、广东省东莞市松山湖医院、广东省番禺区中心医院、广东省发改委、广东省社会责任研究院、广东省信用管理师协会、广州市标准化促进会、广州砺扬泰医疗管理有限公司、广州市华健信息技术咨询有限公司。

本标准主要起草人：黄少瑜、薛允莲、曹和平、黄晓萍、陈星伟、周少波、胡伟、邹俐爱、黎友焕、吴庆洲、杨伟、李丽敏、颜海青、李晓燕、黄永辉、许崇伟。

本标准首次发布。

公立医院信用评价标准

1 范围

本标准规定了公立医院信用评价的术语和定义、评价原则、评价程序、评价等级和评价指标。本标准适用于公立医院的信用评价。其他类型医院可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 22117—2018 信用基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117—2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公立医院 public hospitals

由政府举办的纳入财政预算管理并承担一定公益性任务的医院。

3.2

信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

注1: 承诺包括法律法规和强制性标准规定的、合同条款等契约约定的、社会合理期望等社会责任的内容。

注2: 在经济领域,信用的含义等同于交易信用,是指交易各方在信任基础上,不用立即付款或担保就可获得资金、物资或服务的能力。这种能力以在约定期限内履约为条件,并可以使用货币单位直接度量。

注3: 在社会领域,信用难以用货币度量。

[GB/T 22117—2018, 定义2.1]

3.3

信用评价 credit evaluation

根据规范的指标体系和科学的评估方法,以客观公正的立场,对评价对象的履约意识和履约能力进行评价、评估及信用等级划分。

3.4

公立医院信用评价 credit evaluation of public hospitals

第三方机构基于公立医院的利益相关者,在考虑公立医院信用影响因素的基础上,对公立医院在医疗及相关活动过程中的信用意愿、信用基础、信用能力、信用行为及信用事件等的综合监测和评审评价。

3.5

指标 index

衡量是否达到预期目标的参数、指数、规格和标准等，包括定量指标和定性指标。

3.6

定量指标 quantitative index

可以用数据表示的指标。

3.7

定性指标 qualitative index

不能用数据直接量化而需通过其他途径实现评估的指标。

3.8

指标体系 index system

由一系列相互独立又相互联系、相互补充的反映事物特征的指标所组成的有机统一整体，具有一定的结构性和层次性。

3.9

公立医院信用评价指标 credit evaluation index of public hospitals

为全面反映和衡量公立医院履行信用承诺、践行信用行为、评估信用状况而设置的指标。

3.10

公立医院信用评价指标体系 credit evaluation index system of public hospitals

为反映和衡量公立医院信用过程和结果而设置的指标体系，是由一系列信用评价指标所构成的具有一定层次性的有机整体。

4 评价原则

4.1 公开公平公正

应对所有参加评价的医院公开透明，公平对待，评价程序应客观公正。

4.2 自愿

医院以自愿为原则参加信用评价。

4.3 科学性

评价标准应客观科学反映医院的真实信用状况。

4.4 合理性

评价标准应结构清晰、层次分明，各项指标设置合理、有机配合。

4.5 可操作性

评价指标应具有实用性，评价数据应可获得。

5 评价程序

5.1 由评价机构发布评价通知书和评价方案。

5.2 评价对象自愿报名参加评价。

5.3 评价对象开展自评，组织并上报评价材料。

5.4 评价机构组织开展评价。

5.5 确定评价结果。

5.6 公布评价结果。

6 评价等级

评价结果满分为100分，评价等级分为5级：AAAA级，AAA级，AA级，A级，B级。如表 1 所示。

表1 评价等级

序号	等级	对应分数
1	AAAA 级	90 分 \leq G
2	AAA 级	80 分 \leq G<90 分
3	AA 级	70 分 \leq G<80 分
4	A 级	60 分 \leq G<70 分
5	B 级	G<60 分

注：G 为评价分数。

7 评价指标

7.1 总则

医院信用评价指标包括信用意愿、信用基础、信用能力、信用行为和信用事件5个一级指标、19个二级指标和60个三级指标。具体指标名称及说明见附录A。

7.2 信用意愿

信用意愿指医院对信用的认知和理解，主要体现为信用理念和信用价值观等信用思维方式，是医院在经营管理活动过程中，主观上是否愿意主动实施诚信行为的先决条件。包括：

- a) 信用理念指医院对信用的理解、看法、思想等思维活动的结果，即是对信用的认知和态度。承诺指医院对不同利相关者公开应承的事情，包括以规范性文件形式作出的管理规定、管理办法、管理制度，以及对外发布的通知、公告、承诺书等。
- b) 医院文化指在特定环境条件下，医院在提供医疗服务活动过程中所创造和总结的具有医院鲜明特色的精神财富和物质形态，包括医院愿景、文化观念、价值观念、诚信精神、道德观范、行为准则，其中价值观念和职工的使命感、归属感和责任感是医院文化的核心内涵，包括医院文化建设管理和医院文化环境信用氛围营造管理。
- c) 社会责任是一种职责和任务，指医院对社会应负的责任，要求医院承担高于医院自身目标的社会义务。

7.3 信用基础

信用基础指医院履行信用行为时所具备的物质条件和基础，具体表现为开展医疗服务的资质条件、人才技术条件、财务状况、资产规模、医院等级、经营效益情况等各种人、财、物实力基础，通常也称硬条件。信用基础是考量医院是否具备足够的资源条件以支撑其信用行为。包括：

- a) 医院资质指医院从事医疗服务活动所具备的条件、资格和能力等，包括场地、人员、设备、技术、管理等。
- b) 医院等级指国家卫生健康委根据医院规模、科研方向、人才技术力量、医疗硬件设备等对医院资质的评定，包括床位设置、建筑、人员配备、科室设置等四个方面的要求和指标。
- c) 医院资产负债率=负债总额 / 资产总额，反映医院偿债能力。
- d) 医疗市场竞争地位指医院在一定范围内的医疗服务目标市场中所占据的位置。

7.4 信用能力

信用能力指医院在医疗服务活动过程中处理、管理和解决信用问题的技能和能力，以及管控信用问题的一系列制度和工作机制。包括：

- a) 医院治理指医院的行为方式及通过某些途径用以调节医院管理行为的机制。运行机制指医院在有规律的医疗服务活动中，影响活动各因素的结构、功能及其相互关系，以及这些因素产生影响、发挥功能的作用过程和作用原理及其运行方式。
- b) 医疗核心制度指国家卫生健康委在《医疗质量管理办法》中提到的十八项管理制度，包括首诊负责制、三级查房制度、会诊制度、分级护理制度、值班和交接班制度、疑难病例讨论制度、急危重患者抢救制度、术前讨论制度、死亡病例讨论制度、查对制度、手术安全核查制度、手术分级管理制度、新技术和新项目准入制度、危急值报告制度、病历管理制度、抗菌药物分级管理制度、临床用血审核制度、信息安全管理度。
- c) 医学科研管理指针对医学方面的科学研究，具体指利用科研手段和装备，为认识医学客观事物的内在本质和运动规律而进行的调查研究、实验、试制等一系列活动，为创造发明新产品和新技术提供实践经验和理论依据而进行的管理活动。
- d) 医用物资管理指对开展医疗服务活动所必须的诊疗设备、药品和医用卫生材料等而进行的管理活动。

7.5 信用行为

信用行为指信用意愿、信用基础和信用能力三个信用因素的综合运用。医院的信用行为，具体表现在医院与不同利益相关者发生契约履约关系时，基于上述三个因素影响为主、其他影响因素为辅而采取的外在表现活动。包括：

- a) 医疗安全与质量管理指医院为了确保医疗安全与质量而采取的各种管理措施和手段。
- b) 服务管理指医院在开展医疗服务活动过程中，为了让服务对象获得便利、快捷、舒适、放松等价值感知而提供的各种辅助性服务活动措施。
- c) 控费管理指医院在开展医疗服务过程中，在确保医疗质量的前提下，严格执行国家医疗服务价格管理规定，并按照国家有关部门控制和降低病人医疗费用、减轻病人负担的要求，所采取的各项管理措施和手段。
- d) 信息沟通指医院在与不同的利益相关者的互动过程中，按照有关法律法规的要求，以及遵循常规的社会行为准则，将需要公开、上报、告知、提示的有关信息，客观真实完整及时公开、上报、告知和提示，是否存在故意隐瞒、弄虚作假、虚报信息的行为。

7.6 信用事件

信用事件指医院在处理与不同利益相关者关系时所产生的最终结果，这种最终的信用状况表现为正面结果和负面结果两种情况。包括：

- a) 荣誉称号指医院在开展医疗服务活动过程中，对人民群众卫生健康、医疗卫生技术进步、卫生事业发展等做出贡献、或产生重大、重要影响，被授予的各种荣誉或者称号。授予主体包括各级政府及政府部门、社会团体。
- b) 评价评审情况指由政府部门或社会团体组织的，根据已经确认的文件、标准、方法和程序等，对医院在技术能力、管理能力、规模等级、经营绩效等方面进行分析、判断，并得出的结论。
- c) 履约即履行约定，包括依约、守约、如约和践约。包括承担任务履约情况、拖欠供应商货款、拖欠相关部门费用、拖欠税款和拖欠员工薪酬等。

- d) 处罚裁定指医院违反国家法律法规的规定，或者违反双方约定而受到政府部门的处罚，或者社会仲裁机构的裁定。
- e) 其他信用事件指医院在处理与不同利益相关者关系时，所产生的其他结果。

GDW
信
全

附 录 A
(规范性附录)
公立医院信用评价指标

A.1 公立医院信用评价指标

公立医院信用评价指标见表A.1。

表A.1 公立医院信用评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标含义及计算
1. 信用意愿	1.1 信用理念及承诺	1.1.1 战略规划及医院章程等纲领性文件中融合信用理念	评价医院将信用理念融合于战略规划及医院章程等纲领性文件中的实际实施情况
		1.1.2 信用承诺制度建设及公开落实	评价医院信用承诺制度的建设及公开落实实施情况
		1.1.3 领导人信用理念思维及实施	评价领导人施政纲领及公开发言的信用理念灌输情况
		1.1.4 员工信用教育与培训情况	评价医院对员工信用教育与培训的计划及实施情况，以增强和提高员工的信用意识
	1.2 医院文化	1.2.1 医院文化环境信用氛围营造管理	评价医院文化环境中如何营造信用氛围，包括采取哪些措施和方法进行宣传医院的信用管理，以及宣传的频率幅度等
		1.2.2 医院文化建设管理	评价医院对文化建设的组织管理情况
	1.3 社会责任	1.3.1 承担公共卫生任务	评价医院对政府指令公共卫生任务的社会责任履行情况
		1.3.2 应对处理突发卫生事件	评价医院应对突发卫生事件的响应处理情况
		1.3.3 对外宣传客观真实	评价医院科普推广及医疗信息发布的客观真实性
	2. 信用基础	2.1 医院资质	2.1.1 医院执业许可
2.1.2 人员执业许可			评价医院内部医务及管理人员依法执业诚信
2.2 医院等级及资产负债率		2.2.1 医院等级级别	评价医院规模及医院等级状况
		2.2.2 近三年平均资产负债率	1、资产负债率=负债总额 / 资产总额×100% 2、近三年平均资产负债率=各年资产负债率之和 / 3
2.3 医疗市场竞争地位		2.3.1 DRG 能力指数全省排名情况	以医院所在地卫健部门公布的 DRG 能力排名情况

表 A.1 公立医院信用评价指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标含义及计算
3. 信用能力	3.1 医院治理及运行机制	3.1.1 现代医院管理制度建设实施	评价现代医院管理水平。即：建立较为完善的现代医院管理制度体系，内容涵盖医院管理各个方面领域
		3.1.2 医院决策执行监督机制运行机制	评价医院决策、执行、监督管理制度建设及运营机制
	3.2 医疗核心制度	3.2.1 医疗核心制度建设	评价医疗、护理、医技管理水平，体现在制度建设的规范性和完整性
		3.2.2 医疗核心制度执行	评价医疗核心制度贯彻执行情况
	3.3 医学科研管理	3.2.3 诚信诊疗行为约束机制	评价违背诚信诊疗行为的监督约束情况
		3.3.1 科研学术诚信制度	评价科研学术诚信的约束制度
		3.3.2 科研学术失信行为约束机制	评价科研学术诚信的监督约束性情况
	3.4 医用物资管理	3.4.1 医用物资采购和审批管理	评价医用物资全流程采购和申报审批情况
3.4.2 医用物资保管和使用管理		评价医用物资的管理，有无存在假冒伪劣产品、过期、变质产品等情况	
4. 信用行为	4.1 医疗安全与质量管理	4.1.1 中低风险患者死亡率	评价医疗技术水平和责任心
		4.1.2 合理诊疗	评价公立医院是否真正体现“有病真治、大病大治、小病小治、无病不治”的诊疗原则，评价诊疗行为的规范性、合理性，诊疗与病情的一致性，包括处方合格率等
		4.1.3 医疗纠纷和医疗事故调查处理	评价公立医院医疗纠纷、争议和医疗事故防范和调查处理的公平、公开和公正性
		4.1.4 不良事件上报	评价医疗、药品、医疗器械以及行政安全管理等不良事件上报率
		4.1.5 传染病管理	评价传染病门诊、住院管理情况；传染病是否按照规定全部上报
		4.1.6 院内急救救治	应急处置及急救绿色通道建设情况
		4.1.7 大型医用设备检查阳性率	大型医用设备检查阳性数/同期大型医用设备检查人次×100%
	4.2 服务管理	4.2.1 诊疗服务流程管理	评价“以病人为中心”的诊疗服务流程管理情况，包括预约管理、候诊管理、缴费退费管理、取药退药管理等。诊疗服务流程体现规范性、合理性、便利性
		4.2.2 医德医风建设	患者投诉记录及反应处理情况
		4.2.3 DRG 时间消耗指数	评价 DRG 时间消耗指数在全省排名情况
	4.3 控费管理	4.3.1 医保费用管理	医保目录外药品和耗材收入占比
		4.3.2 医保无违规情况	医保违规案例和违规金额
		4.3.3 DRG 费用消耗指数	评价 DRG 费用消耗指数在全省排名情况

表 A.1 公立医院信用评价指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标含义及计算
4. 信用行为	4.4 信息沟通	4.4.1 政务信息公开	符合政务公开制度的信息公开落实情况
		4.4.2 维护患者知情权	加强与患者交流沟通，患者必要的知情同意书签署比率
		4.4.3 维护职工知情权	职工必要的知情权是否得到保障
		4.4.4 数据信息报告	对外提供信息的真实性、完整性
5. 信用事件	5.1 荣誉称号	5.1.1 国家授予的荣誉	评价国家级授予的荣誉情况
		5.1.2 省授予的荣誉	评价省级授予的荣誉情况
		5.1.3 地市授予的荣誉	评价地市级授予的荣誉情况
		5.1.4 社会组织颁发的荣誉	评价地市级授予的荣誉情况
	5.2 评价评审情况	5.2.1 各种评价、评审评价排名情况	政府及学会协会等行业组织、第三方组织的各种评价、评审评价排名情况
		5.2.2 员工满意率（离职率）	按照公立医院绩效评价评价标准
		5.2.3 患者满意率	按照公立医院绩效评价评价标准
	5.3 履约情况	5.3.1 承担任务履约情况	承担政府指令性任务的履约情况
		5.3.2 拖欠供应商货款	是否诚信履约及拖欠供应商货款
		5.3.3 拖欠相关部门费用	是否按照有关规定缴纳各种行政事业性收费
		5.3.4 拖欠应交未依法缴交税款	是否存在拖欠税款
		5.3.5 拖欠员工薪酬	是否存在拖欠员工薪酬情况
	5.4 处罚裁定	5.4.1 法律处罚	评价司法处罚以法院判决书为依据
		5.4.2 行政处罚	评价行政处罚以行政管理部门的行政处罚书为依据
		5.4.3 社会仲裁及赔偿	评价社会仲裁及赔偿以仲裁机构的仲裁书为依据
	5.5 其他信用事件	5.5.1 环境污染造成社会影响	评价医院医疗行为对环境污染造成的不良社会影响事件
		5.5.2 医疗安全事件造成的社会影响	评价医院医疗安全事件造成的社会不良影响事件
5.5.3 伦理道德与行风建设等的社会负面影响		评价医院伦理道德与行风建设等对社会负面影响事件	
5.5.4 发生科研学术论文造假等不良社会影响		评价医院发生科研学术论文造假等不良社会影响事件	
5.5.5 其他重大社会不良影响		上述以外的其他重大社会不良影响事件	

参 考 文 献

- [1] 《医疗质量管理办法》 国家卫生和计划生育委员会令第10号
- [2] 《综合医院分级管理标准（实行草案）》 卫医字（89）第25号
- [3] 《医院会计制度》 财政部卫生部（财会【2010】27号）