

ICS 03.120.20

A 16

团 体 标 准

T/WEA XX-2024

智慧医院建设服务评价要求

Evaluation requirements for smart hospital construction services

(征求意见稿)

2024 年 XX 月 XX 日发布

2024 年 XX 月 XX 日实施

中国智慧工程研究会 发布

目次

前 言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	1
4 基本规定	3
5 评价指标	4
6 评价方法	5
7 评价等级	6

前 言

本文件主要依据 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定制定。

本文件由北京国节科技中心提出。

本文件由中国智慧工程研究会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

智慧医院建设服务评价要求

1 范围

本文件规定了智慧医院建设服务评价的基本规定、评价指标、评价方法和评价等级等。本文件适用于智慧医院建设服务评价。

- 智慧医院建设服务组织利用本文件建设自身能力，进行测量、分析、评价和改进。
- 智慧医院建设服务需求者利用本文件对服务组织的能力进行评价。
- 第三方机构依据本文件对智慧医院建设服务组织进行客观评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改）适用于本文件。

- GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 31458-2015 医院安全技术防范系统要求

3 术语和定义

3.1

智慧医院 Smart hospital

运用云计算、大数据、物联网、移动互联网和人工智能等技术，通过建立互联、物联、感知、智能的医疗服务环境，整合医疗资源，优化医疗服务流程，规范诊疗行为，提高诊疗效率，辅助临床决策和医院管理决策，实现患者就医便利化，医疗服务智能化，医院管理精细化的一种创新型医院。

3.2

医院信息平台 Hospital information platform

以患者电子病历的信息采集、存储和集中管理为基础，连接临床信息系统和管理信息系统的医疗信息共享和业务协作平台，是医院内不同业务系统之间实现统一集成、资源整合和高效运转的基础和载体。

4 基本规定

- 4.1 服务评价应按组织的企业实力、安全管理、智能管理、创新发展以及建设成效等确定。
- 4.2 评价指标选取应以服务功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性和技术先进

性为基础。

4.3 评价指标应包括定性指标和定量指标。应将定性指标赋值量化，以定量统计方法评价。

4.4 评价过程应遵循客观公正原则。

5 评价指标

服务评价指标权重应符合表 1 的规定，评价内容见附录 A。

表 1 服务评价指标权重

一级指标	指标分数	二级指标	指标分数	三级指标	指标分数
企业实力	20	资质荣誉	6	资质荣誉	4
				知识产权	2
		团队管理	12	组织架构	2
				体系建设	2
					1
				风险防控	2
		人力资源		2	
3					
设备配置	2	设备配置	2		
安全管理	17	环境安全	9	消防安全	2
					2
					2
				机房安全	1
				安全防范	1
				网络安全	1
		服务安全	5	应急预案	2
				安全演练	2
				管理机制	1
		数据安全	3	数据备份	1
				数据丢失	1
数据加密	1				
智能管理	28	设计管理	6	前期调研	2
				设计方案	4
		系统功能	6	信息互联互通	2
				在线诊疗	2
				电子病历	2
		项目建设	8	信息化建设	4
				智能化应用	4
		运营优化	6	医疗流程优化	2
				医疗质量控制	4
		验收	2	验收	2
创新发展	11	新技术应用	5	人工智能应用	2

				物联网应用	2		
				5G 技术应用	1		
		科研创新能力	2	科研成果转化	1		
				学术交流与合作	1		
		可持续发展能力	4	战略规划	2		
				资金投入	1		
				管理创新	1		
		建设成效	24	有效应用	4	患者自助服务使用率	2
						复诊预约率	2
				体验调查	6	客户满意度	2
投诉处理	2						
历史业绩	10			项目数量	5		
				累计业绩	5		
社会责任	4			社会责任	4		

6 评价方法

6.1 数据采集

评价数据采集可包括文件资料和记录查阅、项目人员询问、现场观察、档案调阅、项目抽样审查、用户及相关方访谈、问卷调查等。

6.2 评价结果计算

6.2.1 智慧医院建设服务质量得分应按下式计算：

$$SQI=(a_1 \times e_1+a_2 \times e_2+\dots+a_n \times e_n) \times E \dots \dots \dots (1)$$

式中：

SQI——智慧医院建设服务质量得分；

a_n ——指标赋值；

n ——第 n 个指标；

E ——体验否决系数；

e_n ——体验系数。

体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程发生较大事故或发现重大安全隐患时 $E=0$ ，否则 $E=1$ 。

6.2.2 计算参数判定应按下列规则执行：

a) a ——设定满分值100分，测定内容给出评分规则的，按评分规则给定分值；

b) n ——测定内容为指标数量；

c) E ——测定内容为“是”或“否”，判定为满分或零分；

d) e——体验系数e划分为下列预期:

- 1) 远低于预期: $0 \leq e \leq 0.2$;
- 2) 低于预期: $0.2 < e \leq 0.4$;
- 3) 符合预期: $0.4 < e \leq 0.6$;
- 4) 高于预期: $0.6 < e \leq 0.8$;
- 5) 远高于预期: $0.8 < e \leq 1.0$ 。

7 评价等级

评价等级应根据服务质量得分,按表 2 确定。

表 2 评价等级划分

评价等级	服务质量得分 SQI	等级含义
AAAAA	$SQI \geq 90$	提供卓越的智慧医院建设服务,具有丰富的项目实践经验。
AAAA	$80 \leq SQI < 90$	提供良好的智慧医院建设服务,具有一定的项目实践经验。
AAA	$70 \leq SQI < 80$	提供基本的智慧医院建设服务,项目实施经验较少。