

京医管运行〔2016〕1号

北京市医院管理局关于印发 2016 年 基础运行管理工作要点的通知

各市属医院：

为贯彻落实 2016 年北京市医院管理局工作会议精神，进一步提高市属医院基础运行工作规范化、精细化和专业化水平，发挥市属医院集团化优势，推进基础运行管理信息化建设，提升基础运行人才队伍能力素质，提升市属医院患者满意度，我们制订了《2016 年基础运行管理工作要点》，工作涉及安全保卫、后勤管理、患者满意度和文化建设等内容。现印发给你们，请各医院根据《工作要点》研究制定贯彻落实措施，确保各项工作有效落

实。

北京市医院管理局

2016 年 2 月 25 日

2016 年基础运行管理工作要点

2016 年是我国“十三五”规划和全面建成小康社会决胜阶段的开局之年。市医管局基础运行工作将进一步发挥集团化管理优势，继续坚持以医院安全运行管理为核心、以绩效考核评价和风险评估为抓手、以规范化管理为基础、以精细化管理为方向、以信息化建设为手段、以队伍建设为动力，扎实推进各项规范制度的落实，以强化患者满意度评价的闭环式管理为手段不断提高市属医院患者满意度，以医院文化建设评价和人文医学巡讲培训为抓手促进市属医院文化建设，全面提高市属医院基础运行工作专业化、规范化和精细化管理水平，稳步提升市属医院运行效率。

一、守住安全底线，切实做好市属医院安全管理工作

（一）扎实推进安防系统升级改造项目的实施。组建项目专家咨询团队和项目管理团队，按照财政预算批复进度，负责项目实施过程的方案预审、质量监督控制、项目实施协调等工作，加快提升市属医院安全保卫技防水平。

（二）完善构建全方位多层次的医院安全管理制度。以多层次安全检查为手段，以研究开发市属医院安全管理工作信息系统为支撑，以建立实时动态安全隐患台账及安全隐患全过程闭环式管理为基础，进一步完善市属医院安全管理工作机制和安全管理

工作体系。

（三）开展安全风险预警试评估。在制定安全风险预警评估指标体系的基础上，梳理风险评价指标和评分方法，对市属医院开展安全风险预警试评估，进一步完善安全风险预警评估指标和评价方法，建立市属医院安全风险管理预警评估体系。

（四）开展市属医院安全生产月系列活动。以“强化安全发展观念，提升全民安全素质”为主题，组织开展市属医院安全生产宣传、岗位比武练兵、知识和技能竞赛、基础运行先进典型表彰等活动。

（五）建立健全市属医院危险化学品安全管理制度。建立完善危险化学品安全管理责任体系，制定《市属医院危险化学品安全管理规范》，严格推进危险化学品管理方面医院职能处室的监管责任和业务科室（使用部门）的主体责任落实，规范危险化学品采购、申领、使用、储存、清退、销毁等环节的管理，提升医院危化品安全管理水平。

二、科学制定规范，推进基础运行工作专业化、规范化管理水平

（六）制定《市属医院基础运行管理岗位技术标准》。依托高校专家、市属医院基础运行专家委员会和专业技术工作组，按照专业分工编制基础运行管理岗位技术标准（包含岗位设置标

准、岗位职责、岗位规范等), 指导和规范市属医院基础运行管理一线工作人员的实际操作。

(七) 编制《市属医院基础运行突发事件应急预案》。进一步完善市属医院基础运行预案体系建设, 结合市属医院现状, 针对安全生产、安全管理、涉医扰序等重点环节建立预案标准, 明确职责及工作流程, 完善预案体系建设。

(八) 编制《市属医院基础运行物业服务规范》。联合全国卫生产业企业管理协会等专业机构, 依托专业技术工作组共同研究制定市属医院安保、保洁、绿化、洗涤、电梯等物业服务技术规范 and 考核标准, 提升市属医院物业服务管理水平。

(九) 编制《市属医院卫生间管理规范》。组织专家编制市属医院卫生间管理的标准规范, 从服务规范、设施配备、人性化关怀等方面推进医院卫生间管理标准化、规范化。

(十) 编制《市属医院食堂管理规范》。组织专家编制市属医院食堂管理的标准规范, 严格落实食品安全管理法律法规各项要求, 扎实做好食堂食品安全管理。

三、深挖管理潜力, 强化基础运行工作精细化管理能力

(十一) 拓展优化“一站式”后勤服务中心功能。从服务患者和医务人员的角度出发, 结合实际需求, 不断拓展优化“一站式”后勤服务中心的服务功能, 深化服务内涵, 深挖后勤服务大

数据的分析和应用，并对各市属医院“一站式”后勤服务中心的运行效果进行评估。

（十二）开展安全保卫和后勤管理工作绩效考核评价及日常评价。调整优化基础运行和安全管理绩效考核、日常评价指标及现场评价方式，继续对市属医院进行综合评价，提升精细化管理水平。

（十三）开展市属医院环境秩序综合整治。以完善卫生间功能、打击号贩子、健全导医标识、畅通消防和急救应急通道、美化院容院貌环境等工作为重点，提升市属医院院区环境秩序水平，以具备符合首都首善要求的干净整洁之环境、安全有序之秩序。

（十四）扎实推进市属医院节能减排工作。以节能考核指标为抓手，以节能指南为依据，完善市属医院节能减排工作机制、建立节能减排专家队伍、制定节能减排工作规划，着力推进市属医院能源监控系统建设、节能灯具、节水器具改造等项目实施。

四、发挥集团优势，完善市属医院基础运行工作机制

（十五）推动市属医院专业技术组与专家委员会的有效运转。构建集团化的专业咨询、应急联动和会商平台，开展专题调查研究、法律规章制度梳理、安全监督检查和管理评价以及项目评审与技术咨询、参与处置突发应急事件，为市属医院管理提供

决策支持和应急响应支持。

（十六）加强市属医院后勤社会化服务管理。在完善后勤社会化管理标准的基础上，发挥集团化管理的优势，建立健全社会化服务综合考评体系，建立后勤社会化服务机构的服务准入和退出机制、价格谈判机制和质量监管机制，全面提升工作质量与效率。

（十七）继续为市属医院购买公众责任险。对于医院在运营过程中发生的意外事故造成第三者的人身伤亡和财产损失予以适当补偿，进一步强化就诊患者权益保障，降低相应的意外事故风险。

五、提升医疗温度，不断提升市属医院以患者中心的服务意识

（十八）加强患者满意度评价工作管理。优化调整患者满意度调查方式，完善患者满意度信息化评价平台，增加患者满意度闭环式管理工作的考核，督促市属医院落实患者满意度闭环式管理，及时发现问题，及时整改反馈，改善服务缺陷，提升服务质量。

（十九）加强市属医院人文医学培训。按照“以点带面”的原则，通过试点逐步推进市属医院人文医学培训基地建设，年内建成 2 家培训基地，并开展相关制度建设及考核等工作。组织开

展市属医院人文医学巡讲工作，年内确保 22 家市属医院至少巡讲一次。完善医院本地师资培训模式及课程体系，建立并发布人文医学培训交流的手机 APP 平台和网站，推进人文医学培训体系本土化。

（二十）编写人文医学执业技能培训本土化教材。联合中国协和医科大学出版社、北京大学医学部人文医学院、北京医师协会等共同组织专家编写适合首都特点、体现市属医院文化的本土化教材和案例分析。

（二十一）开展市属医院文化建设综合试评价。在市属医院文化建设评价指标体系研究的基础上，修改完善评价指标体系和评价方法，在市属医院开展文化建设工作试评价并根据试评价结果继续完善评价指标体系和方法。

六、提升队伍素质，加强市属医院基础运行人才队伍建设

（二十二）开展市属医院基础运行队伍现状评估。结合前期调研成果，开展专题调研，按照相关标准评估分析市属医院基础运行队伍的现状及问题，推进重点岗位人员配置标准及职业发展规划的有效落实。

（二十三）开展基础运行工作交流。组织开展市属医院内部、市属医院与部属医院、市属医院与国内外医院等多层次的交流培训，组织基础运行交流沙龙，开阔基础运行工作人员视野，加强

沟通交流，提升管理能力。

（二十四）研究建立市医管局基础运行继续教育管理机制。结合市属医院基础运行队伍特点实际，探索针对安全保卫和后勤管理人员的继续教育新模式，研究以学分管理、任职资格等方式为核心的管理新机制。

七、强化信息手段，提高市属医院基础运行工作信息化和智能化程度

（二十五）推进市属医院“一站式”后勤服务管理信息系统互联互通。进一步扩充“一站式”信息系统功能，通过云平台构建市医管局后勤服务监管信息综合平台，为实现市属医院后勤服务的动态监测、大数据分析、量化考核等奠定基础。

（二十六）推进市属医院安全管理工作信息系统建设。以确保市属医院安全高效运转为目标，研究开发并部署实施市属医院安全管理工作信息系统，实现安全管理的动态台账管理及安全隐患的全过程闭环式管理。

（二十七）研究推进市属医院安全风险评估预警信息系统建设。深入开展医院安全风险预警体系研究，对基础运行工作中各种安全因数进行评估并量化赋值，并以此为基础研究推进安全风险评估预警信息系统建设进程。

（二十八）推进基于 BIM 的医院智能可视化系统试点研究。

进一步在试点医院深入研发基于 BIM 的医院智能可视化系统，完善功能，增强系统兼容度，提高可操作性，为市属医院人财物及事件的精准定位和精细化管理提供支撑。

(二十九)开展市属医院基础运行设备智能管控系统试点研发建设。紧紧围绕市属医院基础运行设备安全运行、高效运转目标，综合利用智能管控、楼宇自控、物联网、云计算等技术手段，研究开发市属医院基础运行设备智能管控系统，实现基础运行设备全生命周期管理、能源管控、设备智能运行等综合目标。

抄送：市卫生计生委

北京市医院管理局办公室

2016 年 2 月 25 日印发
