

东华网智助力广安门医院

建立以服务为中心的 IT 服务管理体系

客户介绍

中国中医科学院广安门医院（暨中国中医科学院第二临床医药研究所）建于1955年，隶属于中国中医科学院，是国家中医药管理局在京直属医院之一，是一所承担医疗、科研、教学任务，具有专科特色的“三级甲等中医医院”。

医院设有风湿病科、内分泌科、心血管科、肾内科、呼吸科、脾胃病科、外科、妇科、儿科、肛肠科、肿瘤科、眼科、骨科、皮肤性病科、泌尿男科、针灸科、耳鼻喉科、心理科、心身医学科、口腔科、手术麻醉科、急诊科、感染疾病科、肝炎门诊、肠道门诊和艾滋病门诊等临床科室26个；有药剂、放射、核医学、检验、超声、病理、功能检查、营养科等医技科室8个；有基础研究室（分子生物学研究室、免疫学研究室、中药药理研究室）3个，临床药学研究室及肿瘤、糖尿病、肛肠、眼科、皮肤、泌尿、骨科、艾滋病、护理、老中医经验继承等临床研究室11个，标准清洁级实验动物中心1个。目前开放病床649张，2009年床位使用率102.5%，年门诊量182万余人次，日平均门诊量7200余人次，是北京市首批医疗保险定点医院。

需求分析

广安门医院信息化建设经过几年努力，按照整体规划，分布实施的原则，初步实现了医疗收费信息和主要医疗过程信息处理的自动化，形成了以HIS、PACS、OA、LIS、财务管理、INTERNET等为核心的几乎覆盖全院各部门的信息化平台。

HIS系统完成了13个子系统，40个功能模块的建设，实现了医疗收费电算化，满足医疗保险和病人了解费用明细清单的要求，实现了药品库房、药局、病房药房的闭环式管理，在计算机上提供住院病人的病案与医嘱书写和处理功能，计算机系统中记录完整的住院病案信息并实现质量监控。

通过OA实现办公信息的自动传输及考勤管理、科室考核等部分办公业务。实现了全院范围的PACS，系统不仅完成了医院各种医疗设备的图象存储与传输，并

且实现了与医生工作站等临床系统的无缝连接。

但是随着IT系统运维高峰期的到来，广安门医院IT运维面临着如下问题：

- 1、人员处于游击状态，工作没有很好的规划，难以形成团队作战，工作效率不高；
- 2、工作太被动，终日忙于救火，响应速度不够及时；
- 3、工作地点分散，缺少远程运维手段；
- 4、IT设备管理粒度较粗，IT设备管理比较混乱，对IT设备故障时后知后觉。

解决方案

立足于广安门医院信息化发展方向和未来业务系统建设的实际需要，东华软件帮助广安门医院完成了如下工作：

1. IT运维体系的建设：东华软件采用创新的互动式的咨询理念和结构化的咨询方法帮助广安门医院完成IT运维体系总体规划、体系设计（优化组织架构、梳理管理流程、完善管理制度、构建绩效考核等）、技术实施方案设计和体系的落地。

2. 技术体系的搭建：完成了对IT基础架构的监控，通过对网络设备、主机、数据库（cache数据库）的监控，保障了业务系统的可靠性和连续性，为主动服务提供技术保障；通过实施服务台、事件管理、服务请求、CMDB、知识库、值班管理等流程，规范了运维过程，保证了服务质量，为领导决策提供有力的依据。

3. 无线运维的支持：结合医院运维地点分散的特点，东华软件通过对无线运维的支持帮助运维人员在移动终端（PAD、手机等）上完成对工单的处理和审批、知识库的查询和告警信息的定位等工作。

4. 运维门户的建设：通过运维门户的建设，完成信息中心业务系统的集成，帮助运维人员更好的使用系统完成工作，提高工作效率。



- 通过本次项目的咨询服务帮助广安门医院建立了以服务为中心的IT服务管理体系，持续性地改进IT服务质量，规范了广安门医院的IT服务管理流程；树立面向业务服务的的服务管理理念和建立科学的绩效考核指标；最终实现医务人员和患者满意度的有效提升。
- 经过监控平台和服务流程平台的实施实现了对问题管理、事件管理、服务请求、事故管理、变更管理、配置管理等操作维护动作的规范化、自动化的处理和IT基础架构的透明化，从技术和管理两个方面避免故障的发生，为医院医疗活动的展开提供了有力的技术支持。
- 创新的实现无线运维，突破空间限制，使得广安门医院的运维人员在医院的任何地方能够及时快速的完成运维工作。方便了运维人员的工作，提高了响应速度，为提升服务质量创造了有利的条件。