

# 探讨医院信息中心的管理职能及业务构架

广州中医药大学第一附属医院网络科 常奕 陈铁英

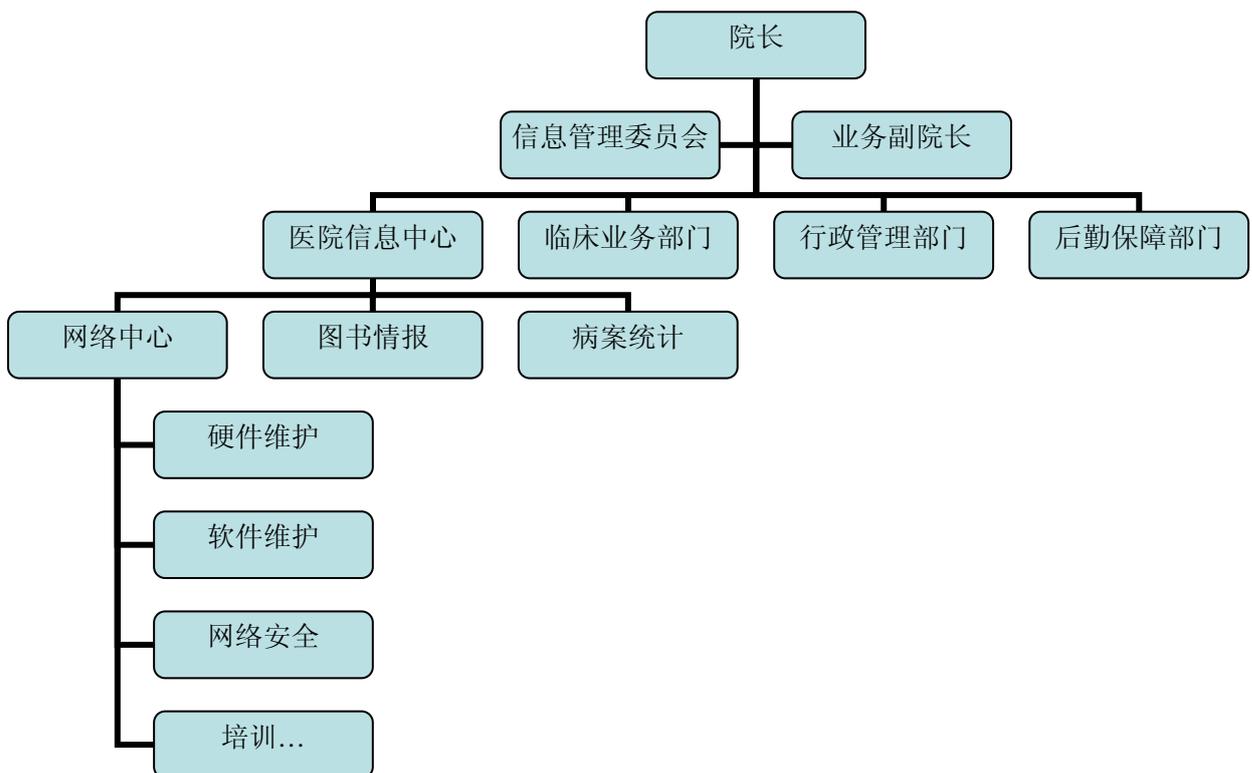
**摘要:**本文主要从医院信息中心网络(电脑)部门的角度,描述了医院信息的管理组织结构及医院信息中心的管理职能,分析医院信息中心的业务构架包括以下几个方面:硬件资源管理;网络安全管理;应用软件及项目管理;日常业务管理;供应商管理;文档及资产管理;人员及培训管理;科研课题管理等。

**关键词:** 医院信息中心 管理职能 业务架构

我国医院引进信息技术大约在上世纪八十年代,随着微机应用的普及,医院逐步成立了信息机构,目前二级以上的医院都成立了信息科,有些大型医院把信息科提升为信息中心,主要包括医院的网络(电脑)、统计、病案、图书等部门。其中计算机相关专业人员一般在5至15人,他们由计算机专业、医学信息专业、公卫管理、临床医学专业毕业。本文主要从医院信息中心网络(电脑)部门的角度,分析医院信息中心的管理职能及业务构架。

## 一、 医院信息中心的管理职能

医院信息中心是在主管信息的院长领导下执行其管理职能,主管信息的院领导一般为业务副院长,也有少数注重医院信息化建设的医院,是“一把手”工程,由院长直接领导,少数大型医院成立了医院信息管理委员会,由医务、护理、财务、药剂、设备、门诊办及信息部门等负责人组成,由主管信息的院领导主持工作,其组织结构图如下:



医院信息中心的任务包括：1、制定与医院发展相适应的信息和网络技术发展规划；2、参予信息产品的选型、组织实施，用户培训和指导应用；3 参予医院的机房设计、大楼的智能化设计及网络布局；4、维护医院服务器、网络设备和计算机终端等设备的正常运行及安全，根据医院应用需求，合理调整信息资源；5、收集整理和协调业务部门的需求和建议，维护医院应用系统的正常运行；6、保证信息系统数据的安全，确保数据的准确性，做好数据处理工作，为上级领导提供决策依据。

在信息中心网络（电脑）部可下设硬件维护、软件、网络安全、培训等科室，主要承担以下管理职能：①硬件资源的管理；②应用软件的管理；③网络安全的管理；④故障的管理；⑤供应商的管理；⑥应用需求的管理；⑦培训的管理；⑧技术资料的管理；⑨耗材的管理等。

随着医院信息系统建设的逐步完善和深入，信息中心的职能也在不断延伸。目前的主要职能是保障医院信息系统的正常运作。但由于医院业务复杂，管理流程不稳定和规范，医院信息系统产品的不成熟，医院领导和一线工作人员对信息中心的满意度不高，有必要将信息中心的业务进行分析和规范。

## 二、医院信息中心的业务架构分析

### 1、硬件资源管理

医院信息中心网络（电脑）部门承担了对医院机房及网络资源的管理工作，有的还包括了计算机终端设备的管理工作。服务器、机房的 UPS、存储设备、网络设备一般都属信息中心的固定资产，信息中心应时这些设备进行性能管理，动态监测其运行情况。管理内容这包括其供应商、基本配置、存放位置、上下联设备等。

### 2、网络安全管理

根据医院的网络设计及布局，应有一直观的网络布局架构图。医院各科室的网络布点及开放外网连接，应到信息中心申请，经领导批示、实施后将其网点纳入管理范畴。并通过对全院 IP 地址的管理进行网段划分，开放某些结点的外网连接功能。

### 3、应用软件及项目管理

医院信息系统的建设包括了数十个子系统，不可能一步到位，是一个长期逐步实施的过程，每一应用软件从调研、实施到验收都可看成一项目进行管理的，信息中心有项目负责人，软件供应商有项目经理共同实施管理。项目管理包括前期、中期和后期管理。前期管理应包括项目启动批文，调研内容，参予人员、招标过程等；项目中期管理是主要环节，内容包括项目计划、甲乙双方工作进度、项目阶段报告、项目问题及对策、项目验收等。项目后期管理是指对项目的验收后的管理，包括免费维护及有效偿服务期，主要是对项目进行质量跟踪和评价，包括项目的故障管理，出错管理，新增功能及需求管理，服务响应管理等。

### 4、日常业务管理

日常业务管理主要是面对报障信息和信息系统数据维护需求的处理。报障信息处理应包括故障记录人、故障记录分类、故障处理（处理人、原因分析及完成时间），若能由故障记录人通过电话指导或软件维护处理的故障，也可一站式处理完毕。对信息系统进行数据维护，要有相关科室的申请，数据维护人及操作记录，对重大故障应有故障处理及分析报告。

### 5、供应商管理

医院大量的网络设备和应用系统，使信息中心要面对信息系统的硬件、软件、系统维护及耗材等供应商，对供应商的管理主要包括供应商基本信息及合同付款依据及进度、随机技术资料、服务响应、用户评价、供应商主动服务及培训活动等方面。

### 6、文档及资产管理

信息中心的业务涉及到医院的各项工作，积累了大量的文档及资产，一般还要保管和发放信息网络设备备件和耗材。文档管理主要包括合同和信息系统建设相关的公文；资产管理包括固定资产和备件耗材。固定资产有机房设备、网络设备、终端设备及正版软件等，每一资产应有购进及规定使用年限，保管人。备件耗材管理应有购进物品、数量、保管人、科室领用人及时间，发放人等记录。

#### 7、人员及培训管理

由于信息中心人员的知识结构不一，信息技术日新月异，医院信息系统的逐步上马和升级，信息中心的专业人员和系统用户要进行知识更新及培训。包括对科内、院内及对外交流等方面，科内人员培训管理主要有人员进修、学术会议、公司培训、在职学位攻读等；院内培训管理主要对应用系统上马操作有员的培训及课时管理；对外交流含在外学术讲座和接待外单位业务交流。

#### 8、科研课题管理

为提高信息中心的学术地位和影响，有必要单独或联合申报不同等级的科研课题，科研课题管理和项目管理相类似，包括项目基本信息、项目计划、项目进度、经费开支、项目验收、项目成果等。

总之，医院信息中心网络（电脑）部门的管理职能繁多，怎样有效地发挥其管理职能，做到信息管理有条不紊，让数据说话，和谐地与医院各相关部门建设和维护好医院信息系统，是一个我们应该思考的问题，本文仅对医院信息中心的管理职能和业务架构进行分析，希望起到一抛砖引玉的作用。

作者简介：

常奕 广州中医药大学第一附属医院网络科 高级工程师  
Tel: 020-36591289 Email: gzzyfy@21cn.com