

### 医疗机构卓越绩效评价准则

Performance excellence criteria for healthcare organizations

2019-04-22 发布

2019-07-01 实施

---

上海市市场监督管理局 发布

目 次

前言 ..... I

引言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 评价要求 ..... 1

    4.1 领导 ..... 1

    4.2 战略 ..... 3

    4.3 服务对象与市场 ..... 4

    4.4 资源 ..... 5

    4.5 过程管理 ..... 6

    4.6 测量、分析与改进 ..... 7

    4.7 结果 ..... 8

5 评价方法 ..... 9

附录 A(规范性附录) 医疗机构卓越绩效评价准则评分条款分值表 ..... 11

附录 B(规范性附录) 医疗机构卓越绩效评价要素和评分方法 ..... 12

附录 C(规范性附录) 医疗机构卓越绩效评价——从组织概述开始 ..... 16

参考文献 ..... 18

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市市场监督管理局、上海市卫生健康委员会提出并组织实施。

本标准由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市质量和标准化研究院、上海质量管理科学研究院、复旦大学附属中山医院、上海交通大学医学院附属瑞金医院、上海交通大学医学院附属儿童医学中心、上海市胸科医院、上海市长宁区卫生和计划生育委员会、上海市浦东医院。

本标准主要起草人：吴宏、张丽虹、胡军、李明、赵列宾、余波、陈昕、雍刚、孙湛、陆勇、潘常青、戴昇、倪旦红、贾佳、那晶。

## 引 言

为鼓励和引导医疗机构追求卓越,提高运营绩效,促进医疗机构持续健康发展,依据《上海市政府质量奖管理办法》有关规定,特制定本标准。

本标准借鉴国内外卓越绩效评价准则的基本指导原则和要求,以 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》为基础,结合本市医疗机构的运营环境、管理实践和发展要求,本着“规范、适用、体现行业特点”的原则,为上海市政府质量奖对于医疗机构的评审提供了评价依据,也可作为医疗机构追求卓越和开展组织自我评价的准则。

GB/T 19580《卓越绩效评价准则》引言部分所提出的基本理念适用于本标准,是本标准各项要求制定的基础。

GB/Z 19579《卓越绩效评价准则实施指南》的对应部分内容,可作为医疗机构深入理解和具体应用本标准要求的技术性比照参考。

# 医疗机构卓越绩效评价准则

## 1 范围

本标准规定了医疗机构卓越绩效的评价要求和评价方法。

本标准适用于上海市政府质量奖对于医疗机构的评价,也可用于医疗机构卓越绩效管理和开展自我评价。

## 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 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

## 3 术语和定义

GB/T 19000 和 GB/T 19580 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**医疗服务 healthcare services**

由医疗机构提供的所有医学检查、诊断和治疗等专业性服务,也包括药事、结算和供餐等支持性服务。

### 3.2

**服务对象 hospital client**

接受各种医疗服务的患者和其他个体的统称,是服务领域通常意义上的“顾客”在医疗机构的替代称呼。

### 3.3

**相关方 stakeholder**

受到医疗机构的运营及其结果影响的所有群体,包括服务对象,医护人员及其他员工,设备、物资及运营服务的供方,合作伙伴,政府主管部门,投资者,社区等。

### 3.4

**绩效 performance**

医疗机构运营和管理的输出及其成效,包括财务和非财务方面的结果,并能够进行评价和比较。

## 4 评价要求

### 4.1 领导

#### 4.1.1 总则

本条用于评价机构高层领导的作用、组织治理及机构履行社会责任的情况。