

医院 IT 服务管理的 ISO 规范

穆 荔^①

摘 要 医院信息化建设的深入,使信息科面对业务部门不允许信息系统出故障的挑战;信息系统数量的增加,使信息科面对如何提高信息系统应用服务的可用性、可靠性和可维护性的问题。文章介绍广东省妇幼保健院信息科,以信息系统可用性和综合服务满意度为 ISO 质量目标,建立基于 ITIL 的 IT 服务管理流程,应用 ISO 管控手段,保证流程的有效实施,从而保证质量目标的实现。

关键词 IT 基础架构库, ISO, 服务管理

中图分类号 R197

文献标识码 A

文章编号 1001-5329(2006)04-0043-02

Hospital IT Serves Management Base on ISO Criterion/Mu Li//Chinese Hospital Management, 2006, 26(4): 43-44

Abstract IT department is up against the challenge that business department doesn't allowed the hospital information system conk out with deepening of information construction of the hospital. Information system of quantity, make in the face of how department improve usability, dependability, issue of maintainability, information system of application service information. This text introduces information subject of healthcare hospital for women & children of Guangdong Province, regard usability of information system and integrated service satisfaction as ISO quality goal, set up IT based on ITIL and serve the procedure of managing, use ISO to in charge of accusing of the means, guarantee the effective implementation of the procedure, realization of the goal to ensure the quality of products.

Key words ITIL, ISO, IT service management

Author's address Guangdong Women and Children Healthcare Hospital, Guangzhou, 510010, PRC

随着医院信息系统应用层面的扩大和深入,业务运作对 IT 系统的依赖越来越高,IT 系统的短暂故障就会影响业务的正常开展。面对业务部门不允许信息系统出故障的高要求,IT 管理者如何追求“永续运行”?面对复杂的系统,能否清晰地把握系统的可用性、可靠性和可维护性?如何做好预防工作,不再提心吊胆害怕故障的发生?信息科在着力医院信息化建设的同时,需要关注 IT 服务管理。我院信息科在医院开展 ISO 认证的过程中,把应用 ITIL (IT 基础架构库) 理念建立的几个医院 IT 服务管理流程,按照 ISO 规范进行管控运作,力求提高信息系统应用服务的可用性、可靠性和可维护性。

1 问题的提出

有学者指出,当信息系统的数量达到一定程度的时候,就会出现两个问题。一是如何管理、控制和维护这些系统,二是如何在资源有限的条件下协调这些系统以使它们“往一个方向使劲”^[1]。如果这两个问题没解决好,就会产生另外两个问题。一是 IT 部门成了“救火队员”,而且往往是吃力不讨好;二是业务部门“我选择,但我不快乐”,虽然医院对 IT 的投入不断,却不能很明显地感觉到信息系统带来的效益,还经常碰到这些系统出现各种问题,有时甚至会影响自己的工作。

经过十来年的信息化建设,在我院的局域网里建起了 HIS、CIS、LIS、OA 等信息系统。这些系统的应用不可否认地支持了业务发展和促进了管理改善。随着系统应用层面的扩大和深入,医院一方面试图利用信息系统对业务运营和管理质量提供更好的支持,而另一方面对信息系统本身的有效支持和维护却显得比较薄弱。服务器数量的增多,应用的增多,应用复杂度的增加,均使得日常维护等管理工作变得比过去更加严峻和复杂^[2]。因此,如何保证系统环境的安全性和可用性,提高响应时间,提升管理效率,便成为医院信息

部门在 IT 服务管理方面面临的挑战。

2 ITIL 对医院 IT 服务管理的指导意义

20 年前国外的一些政府单位和大型企业已开始着手探索应对上述问题的办法,在多年的实践基础上,总结出了相对完备的一套行之有效的体系架构。该架构已经被业界公认为事实上的国际标准^[3],这就是所谓的 ITIL (information technology infrastructure library),即 IT 基础架构库。在国外,该标准正在被 HP、IBM、CA、微软等企业广泛采用,付诸实施,同时在实践的基础上,形成了各自的 ITSM (information technology service management, IT 服务管理) 方法论及产品^[4]。

IT 服务管理利用一套全新的方法,对 IT 基础架构进行全面而集中的管理,并根据业务的实际需要,提供可计量成本的、可测量质量的 IT 服务,以确保业务的平稳和高效运营。我们理解 ITIL 对医院 IT 服务管理的作用可以形容为扮演着三个重要的角色^[1]:

第一,作为信息化过程中的“IT 后勤保障部长”。例如通过配置管理流程和配置管理数据库,将医院所有的 IT 资产置于全面的监督和控制之下,及时掌握和了解这些 IT 资产的状态、出现过的问题、可能会出现哪些问题和存在的价值,以及它们满足业务需要的情况。通过变更管理和发布管理,确保这些 IT 资产的变动是可控的和可靠的。通过执行一系列服务管理流程,保证了 IT 基础架构及时适应和满足业务的需要。

第二,作为医院信息科和业务科室之间的“客户经理”。IT 服务管理的实施,会使医院信息科变被动管理为主动管理。医院里应用信息系统的所有员工就是信息科面对的客户,信息科设立统一的服务台就是个虚拟的“客户经理”,能够及时有效地响应客户的服务请求,并根据服务请求的性质,利用一套合理的机制将其分配给一线、二线和三线支持进行处理,然后进行相应的变更、配置和发布。同时将处理客户请求过程中的重要信息和处理结果以及得到的经验教训存入各

①广东省妇幼保健院 广东 广州 510010

类知识库。这个过程是以提供服务的形式进行的,信息科就会关注客户的感受,根据客户的需求提供 IT 服务,同时收取相应的服务费。

第三,作为医院与第三方——IT 服务提供方之间的“仲裁员”。医院 IT 服务外包是一个发展趋势。当医院 IT 服务部分或全部外包时,需要有一套方法来指导其处理与第三方——IT 服务提供方之间的关系,从而有效管理外包的服务。将所外包的服务进行量化,然后双方签订服务级别协议(service level agreement)详细规定双方的责权利,约束双方的行为,协调双方的不一致之处。

3 ISO 对医院 IT 服务管理的指导意义

ISO 标准是经济发达国家企业科学管理经验的总结。医院 ISO 认证的目的是要使医院质量制度科学化、规范化、合理化,推动医务人员去追求最完美的服务质量,使病人受益。医院的管理行为、医疗行为受到标准化制度和规范操作程序的约束后,医院为病人提供的医疗环境、医疗质量、医疗安全等得到保证^[5]。

在我院进行 ISO9001:2000 质量管理体系的贯标与认证的实践中我们体会到:这套 ISO 体系的文件控制条目能帮助我们使那些按照 ITIL 方法学建立起来的管理流程制度化;ISO 内审的过程能起到监控这些制度落实的作用;而这套体系的测量、分析和改进的条目,则能对这些制度的执行效果做可操作的考评。这种有制度、有监控、有考评的 ISO 管理,就保证了 IT 服务管理流程的有效执行,从而促使服务的持续改进。

4 基于 ITIL 理念和 ISO 规范的 IT 服务管理流程的建立

4.1 适合院情的 IT 服务管理流程分析

ITIL 是由 10 个服务管理的流程构成。一次就能实施很多的流程是非常不现实的,将会直接导致混乱、员工不满和流程整合水平低下^[6]。那么 ITIL 的这 10 个流程,究竟哪个流程需要最先被实施?哪些流程在医院这个环境中是可行的?我们从紧迫性和可行性两个方面来分析如何建立适合院情的 IT 服务管理流程。

4.1.1 突发事件管理 信息科面临的最大挑战就是业务部门不允许信息系统出故障,信息科长面对的最大压力就是整天提心吊胆害怕故障的发生。显然这是最迫切要解决的问题。按照 ITIL 的突发事件管理方法建立突发事件管理流程,就能够有效地应对这个问题。

4.1.2 问题管理 信息科像个救火队,技术人员整天为那些琐碎的事务疲于奔命。按照 ITIL 的问题管理方法建立问题管理流程,就能够有效地变忙乱为有序,让技术人员从琐碎事务中解脱出来,有时间去研究和解决系统的问题。

4.1.3 配置管理 ITIL 的先行者提示我们,从配置管理着手实施 ITIL,从关键的业务开始建立配置管理系统。配置管理是 IT 基础架构的控制中心,也是有效实施突发事件管理和问题管理流程以及服务台有效发挥职能的基础。

4.1.4 变更管理和发布管理 变更管理和发布管理与配置管理、问题管理、以及突发事件管理是环环相扣的。突发事件发生 N 次就构成问题,对 IT 基础架构信息的准确把握是迅速解决突发事件和问题的保证,而对突发事件和问题的处理会发生配置的变更,这些变更如果没有在 IT 基础架构信息库中反映就会影响下一次突发事件和问题的处理,发布管理则使这些变更能让有关人员及时知晓。只有这几个环环相扣的流程通过管理形成良性循环,才能有效地改善 IT 服务。

4.1.5 服务台及其他流程 IT 服务台是用户与信息科的中心联络点,用户的 IT 问题通过 IT 服务台获取答案和帮助。但服务台的建立需要配备相应的人力,也需要问题知识库的支

持,还需要有一套合理的机制。信息科目前的情况不具备这些条件,但可以相对固定接电话的人员,同时通过问题管理流程记录问题的现象、处理过程、原因分析等数据,为建立知识库做准备。

ITIL 的服务级别管理、能力管理、可用性管理、IT 服务持续性管理、财务管理等流程可以作为 ITIL 实施的二期工程,有些理念可以穿插着考虑。事实上,如果前面几个流程能有效运作,IT 服务的能力管理和可用性管理都会有所体现。

4.2 遵循 ISO 规范,保证 ITIL 管理流程的有效实施

导入 ISO9001:2000 体系首先要求制定质量方针和质量目标。质量方针是长期有效的,是一个组织的理念;质量目标是每年都要改变的,非常具体。制定方针和目标迫使管理者必须明确自己的思路 and 目的。当然,不导入 ISO 也会有理念和目标。但 ISO 有三条与众不同的地方:第一,质量方针和质量目标所有员工必须都熟记于心;第二,质量目标必须分解到每个部门,甚至每个人;第三,质量方针和质量目标的制定和修改必须有理由,如果没有完成,必须分析并说明原因。这就使得理念和目标不是一句空话。

这种 ISO 的理念和目标与我们实施 ITIL,改善 IT 服务管理,保证信息系统的可用性、可靠性和可维护性是一致的。借鉴许多企业管理人员对 KPI(关键绩效指标)的制定不宜超过 5 个的经验,我院信息科只制定了两条我们认为最关键的质量目标:即信息系统可用性和综合服务满意度。前一条是应业务部门不允许信息系统有故障的挑战而考虑的;后一条是站在主动服务的角度考虑的。而这两条质量目标的达到就需要我们建立的 ITIL 流程的有效实施来保证。ISO 强调没有痕迹的管理是无效管理,管理必须留下记录。记录的控制至少有以下几大好处:一是避免漏洞,二是明确责任,三是便于分析。通过质量记录一览表的建立和考评,保证了 ITIL 管理流程的有效实施,也就保证了质量目标的实现。

5 讨论

应对业务部门不允许信息系统出故障的挑战,改善信息科救火队式的工作境况,使信息科清晰地把握系统的可用性、可靠性和可维护性,ITIL 是一方良药。结合院情按照 ITIL 方法论建立起来的 IT 服务管理流程,需要有一个机制保证它的有效实施,ISO 质量管理体系正是这样的一个机制。我们正在做这样的实践,根据迫切性和可行性,建立了突发事件管理、问题管理、配置管理、变更管理和发布管理等几个 IT 服务管理流程,把这些流程收入 ISO 的文件管控系统,成为必须执行的实际操作指导;根据 ISO 规则建立质量目标和质量记录一览表,质量记录一览表用于记录 ITIL 管理流程的实施过程,质量目标用于评价 ITIL 管理流程的实施效果。这样 ISO 和 ITIL 的结合应用,就会使医院的 IT 服务管理提高一个层次。

参 考 文 献

- 1 孙 强,左天祖,刘 伟.IT 服务管理与企业信息化 [EB/OL]. [2005-08-10]. <http://publish.it168.com/2005/0810/20050810006901.shtml>
 - 2 黎建明.ITIL 框架下商业银行的服务管理 [J]. 中国金融电脑, 2005, (8): 37
 - 3 孙 强,李长征.ITIL 专家是怎样练成的 [J]. 软件工程师, 2004, (4): 66-67
 - 4 艾 文.让 ITIL 落地[J]. 软件世界, 2005, (2): 80
 - 5 邵永春.医院管理年与 ISO 认证 [J]. 医药产业资讯, 2005, 2 (16): 113
 - 6 Malcolm Fry.ITIL 实施+戒[J]. 软件世界, 2005, (7): 61
- [收稿日期 2006-01-18] (编辑 李金澄)