需求说明

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 医院智慧服务信息化建设 |
| 用途及主要功能 | 1.根据国家卫健委发布《医院智慧服务分级评估标准体系》条款要求，以及南宁市卫健委高质重发展规划要求，我院需要达到智慧服务3级，针对相关要求所涉及的系统建设与改造。2.满足自治区卫健委要求进一步改善就医服务相关要求中涉及信息化改告的内容。3.根据医院“春风行动”计划，给患者提供一些列信息化便民措施。 |
| 建设内容及功能技术要求 | 1、物价查询（1）与HIS对接接口，提供单独入口与模块，实现实时物价信息查询，包括院内药品、卫材、手术、检查等；提供以“药品”与“非药品”进行页面展示；（2）提供操作提示，实现在页面上展示功能的“使用步骤”，辅助用户了解功能使用；（3）具备搜索及模糊搜索能力，可根据收费项目名称查询，如要查询“阿司匹林肠溶片”，可输入“阿司匹林”等；（4）具备查看收费项目详情，如收费名称、规格型号、单位、价格等信息。2、健康宣教（1）与南宁市第二人民医院的官网对接接口，以单独模块，提供健康科普信息展示；（2）实现健康科普文章列表展示；（3）实现点击具体问诊可跳转到微信公众号以展示文章内容。3、就医指南（1）提供周末问诊信息展示，具备管理后台富文本编辑功能；（2）提供门诊就诊须知信息展示，具备管理后台富文本编辑功能；（3）提供总院交通指南信息展示，具备管理后台富文本编辑功能；（4）提供在首页以banner图的方式展示停车指南信息，点击可直接跳转公众号停车指南文章；（5）提供各科室出诊时间信息，具备管理后台富文本编辑功能。4、我的处方（1）与HIS对接接口，提供独立模块，实现在线查看历史处方列表以及详情；（2）提供查看单个处方的用药指导；（3）提供在单独药品后展示药品说明书跳转按钮，点击跳转独立药品的药品说明书（该功能需要与院内合理用药系统对接，需要合理用药系统具备该能力才能实现）；5、智能问药（1）提供独立模块及入口，实现查看药品说明书及相关医学知识；（2）实现文字及语音输入药品名称，并查询相关药品信息；（3）实现点击药品，查看相关药品说明书，包括概述、适应症、用法用量、不良反应、禁忌及注意事项；（4）具备在查询药品信息同时推送相关医学文章，可点击阅读。6、药品邮寄（1）与HIS及快递系统做对接接口，提供独立入口及与门诊缴费、出院带药的混合模式，实现门诊及住院可邮寄药品的药品邮寄，支持药品邮寄到全国；（2）提供在独立入口查询药品邮寄的列表及详情，提供门诊缴费完成后进行邮寄药品业务；（3）提供用户可选择邮寄配送到家的取药方式；（4）用户在进行药品邮寄业务时提供展示药品邮寄知情通知书；（5）具备用户在未填写邮寄地址时提示用户填写邮寄地址；（6）实现系统自动下邮寄订单，订单进度即时推送，提供随时查询邮寄进度。（7）提供后台对订单进行统计；（8）管理后台具备一键打印快递单和批量打印快递单功能；（9）管理后台具备查看订单详情和查看物流信息功能；（10）管理后台提供根据邮寄状态进行搜索；7、当日出诊查询（1）与HIS对接接口，提供独立模块及入口，实现科室医生当日出诊情况查询；（2）具备搜索功能，可根据科室及医生关键字进行搜索；（3）提供医生异常状态展示，如“停诊”、“限诊”。8、检验检查注意事项（1）提供独立模块及入口，实现在线查看检验检查注意事项，具备管理后台富文本编辑功能。9、出院带药（1）与HIS对接接口，提供独立模块和独立入口，实现出院患者出院带药信息查询；（2）提供查看出院的药品清单及用药说明。10、满意度调查（1）与HIS对接接口，提供独立模块，实现用户在小程序上完成门诊及住院满意度调查；（2）提供用户完成门诊就诊后发送门诊满意度填写提醒通知；（3）按照医院规则，提供住院患者收到住院满意度填写的提醒；（4）具备用户在小程序上填写满意度内容并提交功能；（5）提供管理后台可进行门诊/住院满意度题目的编辑，其中包括：拖、拉、拽控件的方式快捷配置问卷题目等方式；（6）管理后台具备管理问卷功能，包括：发布问卷、停止问卷、快速复制问卷等功能；（7）管理后台具备配置不同的问卷类型，其中包括：门诊、住院；（8）管理后台具备查看问卷列表及详情功能，详情内容包括：问卷类型、问卷内容、提交人信息、提交时间等信息；（9）管理后台具备问卷高级搜索查询功能，如问卷类型、问卷状态、提交时间等；（10）管理后台具备问卷管理统计答卷数功能，可统计问卷提交的总人数；11、投诉建议（1）提供独立模块及独立入口，实现投诉与建议填写；（2）提供评价分类，包括建议、意见、投诉和表扬；（3）提供是否需要答复的选择，用户可以选择是或者否；（4）提供院区选择，可以现在已接入集团小程序的院区，如西院、五象医院、总院；（5）提供选择院区关联的科室；（6）提供评价内容填写，同时具备图片上传功能；（7）提供评价人员信息填写，包括患者姓名、诉求人姓名、患者身份证、就诊卡/住院号、与患者关系、手机号；（8）提供管理后台可查看投诉内容，并可填写处理意见，系统会根据用户选择是否需要答复来判断是否发送通知给到用户。12、调查问卷（1）提供独立模块和入口，实现管理员自定义表单形成有时限的调研问卷给到用户填写。（2）实现管理后台可进行调查问卷题目的编辑，其中包括：拖、拉、拽控件的方式快捷配置问卷题目等方式；（3）实现可以自定义调查问卷的有效期限，在期限内用户可以填写，到达期限后调查问卷不在用户侧展示，用户不允许填写；（4）具备限制一个用户只允许填写一次的配置项；（5）调查问卷配置完成，可以选择发布；发布之后，即可在用户侧展示；（6）实现在管理后台，可以查看问卷的填写详情，可以查看问卷具体的填写内容；（7）实现在管理后台可以查看某一个问卷的填写统计，如填写人数的统计，具体题目的选择次数及所占比例（仅限于选择题和单选题）。13、随访平台（接口对接）（1）与院方的随访平台对接接口，提供单独模块，以用户体系及随访通知业务接口的打通的方式，实现给用户精准发送随访消息通知；（2）提供用户查询接口，实现随访平台与智慧医院小程序的用户体系的打通，以达到针对用户的精准推送；（3）提供消息通知接口，实现随访平台可以发送相关业务通知，如复诊提醒、健康宣教、用药提醒等通知；（4）实现消息通知以微信模板消息的方式触达用户；（5）实现消息通知的接口，可以携带随访系统的跳转链接，具备跳转打开随访系统相关页面的功能。14、官网医疗板块建设（接口对接）（1）与南宁市第二人民医院官网对接接口，为官网提供电子健康卡、预约挂号功能及支付接口；（2）提供就诊卡查询、创建就诊卡接口；（3）提供科室查询接口；（4）提供科室排班数据接口；（5）提供号源接口；（6）提供锁号接口；（7）提供生成支付二维码接口；（8）提供支付回写接口；（9）提供挂号记录查询接口；（10）提供取消挂号接口；15、电子签章系统（1）实现电子病历、电子处方、电子检验报告可以以打印的格式查阅和PDF下载。16、社区居民公卫信息填报模块（1）实现居民扫码后填写问卷，供走访人员外出调研时使用，最后居民填写的信息可以在后台进行汇总、查看、导出。17、医技预约（1）与医技预约平台对接，提供独立模块与入口，实现用户预约医技检查时间；（2）提供用户查询接口，实现用户体系互通；（3）实现嵌入医技预约厂商的H5页面到智慧医院小程序；（4）具备跳转医技预约页面前可以先选择院区的功能。18、住院押金代缴（1）与HIS对接接口，实现独立模块与入口，提供住院押金可以代缴的功能；（2）具备切换院区的能力，实现在代缴之前先选择相应的院区；（3）实现填写姓名、身份证号查询代缴人代缴费信息；（4）实现为代缴人支付住院费用，具备自定义金额充值及设定好面额充值功能，如500、1000、2000；（5）实现代缴费记录查询。19、自助检验检查开单（1）与HIS对接接口，提供独立模块与入口，实现用户可以自助选择医院预设的检验、检查项目进行开单缴费；（2）具备切换院区的能力，实现可以切换不同院区提供的服务能力；（3）实现按照检验检查分类展示，也可以展示全部检验检查项目；（4）实现按照检查检查项目的关键字搜索项目；（5）实现可以选择多个项目，并具备可以查看已选项目的功能；（6）实现可以查看项目的说明，增加用户对于项目的了解；（7）实现单项及多项批量提交预约，具备弹出知情同意书的功能，用户点击同意并提交及取消，用户仅点击“同意并提交”才提交预约；（8）实现预约成功后，可跳转门诊缴费功能里进行缴费，完成业务全闭环。 |
| 与其他系统的集成要求 | 需要与HIS、合理用药系统、医院官网平台、智慧医院小程序、随访平台做对接，需按照新功能及系统的接口规范提供相应的接口及数据，承建商需包含各相关系统/平台的接口费用。 |
| 安全性与权限控制要求 | 1、系统需满足《网络安全等级保护条例》相关要求。2、配合医院每年的信息安全等级保护测评、公安局及卫健委年度安全检查、公安部护网行动，对上级和检测报告中指出涉及急诊系统存在的风险内容立即进行整改。3、承建单位需签订患者隐私数据保护协议。 |
| 实施及后续运维服务要求 | 一、项目实施要求根据项目工期的实际情况以及项目进度的要求，本项目在实施的过程中需要安排具有同类项目实施经验、系统业务、熟悉智慧服务系统建设的人员参与，以降低项目的实施风险，保证项目顺利如期完成。1、实施团队-项目经理需要具备高级信息系统项目管理师、PMP资格证书，需提供相应的证书证明，并提供其在本单位缴纳的社保证明材料（提供供应商为其购买的社保证明复印件）。2、实施团队-项目人员需具有高级系统架构师、中级软件设计师、中级系统集成项目管理工程师等资格证书，需提供相应的证书证明，并提供其在本单位缴纳的社保证明材料（提供供应商为其购买的社保证明复印件）。正式开始现场实施前开发组应检查所有必要的准备工作是否已经完成。联调完成并确认可在系统正常运行后，开始相关业务人员的培训；在培训开始之前需要由双方协商形成培训计划，明确培训环境、条件及方式、参加人员、课程课时等详细内容，由双方负责人邮件确认后生效，并分别开始着手准备，在既定时间内完成。培训顺利完成后将开始在试点部门试用，试运行阶段的主要工作是根据设计的功能模块，检查未完成、有错误及需改进和调整的模块清单，以便在正式上线前继续优化完善。系统上线运行稳定后，供应商提供持续的升级和维护服务；并将按照实际情况协同院方做好维护工作。在此期间任何一方提出的新功能需求均需在本方案的基础上延伸，并依照本方案所载程序分步骤进行。二、售后维护服务及要求1、维护期：软件部分质保1年（项目最终验收合格之日起计）。维护期内，供应商提供本项目免费售后服务、技术支持和数据服务，因政策性的改变需要增加功能的，且改造工作量在原系统功能的开发工作量10%以内的，须提供免费软件升级服务。2、服务方式及对象：在维护期内，应提供不少于3人的信息维护小组提供7×24小时响应服务，实时解决常见问题，系统宕机后4小时内恢复正常。具体服务内容如下：1、实时技术支持。在维护期内，应提供7×24小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，应为系统使用人员提供如何使用系统的咨询。2、故障响应。在维护期内，供应商在接到院方的故障报修要求时，1小时内做出明确响应和安排，在2小时内为院方提供维修服务，并做出故障诊断报告。3、热线服务。在维护期内，供应商应提供热线电话、传真、微信等途径，随时接受院方提出的各种技术问题，并在24小时内提出解决方案。4、定期跟踪。在维护期内，供应商应每年不少于2次对系统进行巡检服务，及时发现和排除潜在问题或故障隐患，保证系统的稳定运行。5、系统升级。在维护期内，供应商应提供软件版本升级服务，解决系统BUG。在维护期内，采纳用户建议以及业务需求调整所提出的功能开发等，工作量在10%范围内的应免费提供，超出的工作量双方友好协商。6、系统安装调试及技术培训。供应商协助进行安装前的准备工作。系统安装后，供应商安排工程师为用户至少提供为期一周的现场培训。免费维保期内按院方需求组织现场培训，培训要求如下：7、院方组织本项目的培训工作，供应商应安排经验丰富的培训人员，为系统使用人员提供系统配置、开发、安装、使用和维护等方面的培训。8、供应商应提供详细的培训方案和培训承诺。培训方案主要包括培训组织机构、培训内容、培训大纲、培训计划、培训对象等，并按照上述要求进行详细说明。9、供应商负责提供培训所需计划和资料、培训教材格式包括视频教材、用户操作手册、培训PPT，培训所使用的语言和教材必须是中文。10、培训的时间、内容、人员等具体内容在执行过程中由双方友好协商决定，每个系统培训期次不少于2次。11、维护期结束后，如院方要求继续签订维护合同的，系统技术维护费（每年）不超过合同金额的8%，最终由双方友好协商，确定本项目的后续维护方式及费用。 |

货物清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 数量 | 单位 |
| 1 | 物价查询 | 1 | 项 |
| 2 | 健康宣教 | 1 | 项 |
| 3 | 就医指南 | 1 | 项 |
| 4 | 处方查询（我的处方） | 1 | 项 |
| 5 | 智能问药 | 1 | 项 |
| 6 | 药品邮寄（门诊及住院） | 1 | 项 |
| 7 | 当日出诊查询 | 1 | 项 |
| 8 | 检验检查注意事项 | 1 | 项 |
| 9 | 出院带药 | 1 | 项 |
| 10 | 满意度调查（门诊及住院） | 1 | 项 |
| 11 | 投诉建议 | 1 | 项 |
| 12 | 调查问卷 | 1 | 项 |
| 13 | 随访平台（接口对接） | 1 | 项 |
| 14 | 官网医疗板块建设（接口对接） | 1 | 项 |
| 15 | 电子签章系统 | 1 | 项 |
| 16 | 社区居民公卫信息填报模块 | 1 | 项 |
| 17 | 医技预约 | 1 | 项 |
| 18 | 住院押金代缴 | 1 | 项 |
| 19 | 自助检验检查开单 | 1 | 项 |
| 20 | 相关各厂商接口费用 | 1 | 项 |