# 项目需求书

一、服务要求

1.服务概况

提供现有DRG综合管理系统（DRG绩效综合评价分析管理系统V2.0）基础日常维护及系统优化服务，并定期回访、提供运维记录等服务

2.服务清单

| 序号 | 模块名称 | 内容描述 |
| --- | --- | --- |
| 1 | DRG绩效分析 | 1.基本情况分析  1.1全院分析：  ①对医院的整体状况进行分析，包含DRGs组数、CMI、总权重、时间消耗指数、费用消耗指数、低风险组死亡率、入组率等，提供标杆医院选择，可查看本院与标杆医院比对情况，了解医院与标杆医院差距所在。  ②与医院病种分值库数据对接。  1.2科室分析  ①对各个科室，深入至各病区的整体情况进行分析，包含DRGs组数、CMI、总权重、时间消耗指数、费用消耗指数、低风险组死亡率、入组率等。  ②能对科室进行排名，查看各指标科室排名结果。  1.3医师分析  ①对全院的所有诊疗组、深入至各医师进行分析，包含DRGs组数、CMI、总权重、时间消耗指数、费用消耗指数、低风险组死亡率、入组率等。  1.4病种分析  ①对全院以及各个科室的常见病种、高危病种、费用较高和难度较高的病种进行分析（分析应覆盖所有入组病种），查看各病种的基本情况及费用情况，至少包括：权重、入组病例数、例均费用、平均住院日、药占比、耗占比、医疗服务收入占比、风险级别，并与同级同类医院数据进行对比。  ②超出全省同级同类医院水平或同比呈不良趋势走向的数据系统可自动提示并导出。  1.5学科宽度分析  ①对医院的分组到MDC组的病例数进行分析，展现具体分到每个DRGs组的病例数和未分到DRGs组的病例数。  ②可以统计学科缺失DRGs组，并显示缺失诊断及缺失手术信息；并指导医院针对缺失病种，手术展开对应的措施。  1.6绩效分析报告  ①能够一键导出本医院绩效数据，可以根据医院所提供的模板，进行自动填写数据，数据支持Word格式导出。  1.7全指标同比分析  ①全景展现本院，本科室，本病种的关键指标的同比分析，使用颜色进行区分。  2.病例权重分析  2.1疑难病例分析  ①基于病人明细个案，从疑难病例和常见疑难病例角度，分析本院危急重症救治能力，分析本院各科室、各医师之间的RW构成情况，评价各科室之间的医疗服务效率、质量、水平的差异。  2.2住院病人权重构成  ①分析本院住院病人权重构成，有利于评估我院优、劣势学科及治愈重难点疾病的医疗技术水平，深入至各科室、各医师收治的异地病人，可查看病人明细。  2.3异地病人权重构成  ①分析本院收治的异地病人权重构成，有利于评估我院优、劣势学科及治愈重难点疾病的医疗技术水平，深入至各科室、各医师收治的异地病人，可查看病人明细。  3.院内转科绩效分析统计  3.1转科数据分析  ①对本院所有科室的转科后详细信息，包括能力排名，总权重，CMI，费用消耗指数，时间消耗指数等等。  ②经过转科公式对每个患者进行精细化的分析，从而产生更精准的数据进行测算。  ③能够查看到患者的转科流程。  3.2转科医疗分析  ①对本院所有科室下每一种病种的具体权重，CMI等情况，分析出高难度手术，高危病种所在正确的科室。  3.3转科效率分析  ①对本医院各科室时间消耗指数，费用消耗指数等转科后数据对比分析。  ②显示本科室的前10个DRGs组的例均费用和平均住院日。  3.4转科耗材分析  ①对本医院的每个转科后本科室实际使用耗材信息等情况，公平的把本科室具体的费用进行展现，从而计算和标杆值的具体对比，准确展现科室的费用消耗指数，并且同比分析，定出具体目标进行精细化管理。  3.5转科药品分析  ①对本医院的每个转科后本科室实际使用药品信息等情况，公平的把本科室具体的费用进行展现，从而计算和标杆值的具体对比，准确展现科室的费用消耗指数，并且同比分析，定出具体目标进行精细化管理。  3.6转科检查分析  ①对本医院的每个转科后本科室实际使用检查信息等情况，公平的把本科室具体的费用进行展现，从而计算和标杆值的具体对比，准确展现科室的费用消耗指数，并且同比分析，定出具体目标进行精细化管理。  3.7转科费用分析  ①对本医院的每个转科后本科室实际使用所有花费信息等情况，公平的把本科室具体的费用进行展现，从而计算和标杆值的具体对比，准确展现科室的费用消耗指数，并且同比分析，定出具体目标进行精细化管理。  4.对比分析  4.1医院对比分析  ①提供我院与标杆医院之间基于DRGs分析的比对，深入至各明细指标，包含DRGs组数、CMI、总权重等指标，标杆医院数量可自由选择。  4.2科室对比分析  ①提供各科室之间对比分析效果，查看各科室的优劣势及各科室之间的差距，可任意选择2个或多个科室进行比对，有效促进资源的合理分配。  4.3医师对比分析  ①提供医师之间对比分析效果，查看各医师的优劣势及各医师之间的差距，可任意选择2个或多个医师进行比对，有效促进资源的合理分配。  5.费用分析  5.1费用总体走势  ①能够展现本医院的某一个DRGs组各个费用的总值和走势，展现本DRGs组的药品费用，检查费用，耗材费用，诊疗费用等基本费用。  5.2耗材费用组成  ①能够展现本医院的某个DRGs组的耗材费用值和排名情况，根据DRGs组查询例均耗材费用走势，总耗材费用走势，耗材费用占比。  5.3检查费用组成  ①能够展现本医院的某个DRGs组的检查费用值和排名情况，根据DRGs组查询例均检查费用走势，总检查费用走势检查费用占比进行分析。  5.4药品费用分析  ①对医院的某个DRGs组的药品费用值和排名情况，根据DRGs组查询例均药品费用走势，总药品费用走势药品费用占比进行分析。  5.5病种费用分析  ①对本医院各个年龄阶段,性别,诊断的例均费用等数据进行分析。  ②数据支持Excel格式导出。  5.6医保付费盈亏  ①对本医院整体盈余情况和本院的利益/亏损前10的DRGs组的费用数据分析。  ②对高倍率和低倍率病例分析。  6.辅助管理  6.1病人入组管理  ①能够展现本医院某一个科室患者分组信息。  6.2标杆管理  ①可以自定义选择需要对比的标杆医院数据，而且能够在系统中实现本医院和对标医院的数据的对比。  6.3未入组分析  ①可显示本院未入组的病例总数，选择未入组原因，具体显示每个患者的病例详情数据，以便采购人进行修改患者数据，已达到具体分入到DRGs组。  6.4实时分组  ①可以单个或者多个病例数据导入系统中，进行提前分组，提前了解分组情况。  ②能够自主导入省厅公布的本医院分组结果，用于绩效分析。  6.5智能手动入组  ①对不能入组的病例可以手动入相似组，便于绩效分析管理。  6.6诊断手术分组查询  ①可以根据病种或者手术预入组 |
| 2 | 病案首页质控 | 1.病案首页数据质量检测分析  1.1经过数据校验系统校验，发现各科室病案页数据存在的病案完整性、逻辑性、规范性等基础信息问题（如必须为数字、费用逻辑错误、数据完整性缺失等）；配合院方增加效验规则。  1.2能够通过校验数据汇总中的错误分类，发现医务人员在编码过程中疾病诊断和手术诊断编码问题。（如疾病主要诊断选择错误、疾病主要诊断和主要手术选择错误、疾病合并编码分离、疾病其他错误等）  1.3质检分析  ①病例问题概况分析：对常规问题的病例数，编码问题的病例数，展现每个科室的病例数；可以下钻进入该病例的病案首页信息，并且显示该病例的所有质控信息，入组信息，费用信息等情况；支持数据导出成xls或者xlsx文档。  ②病例得分：  对病例质控进行评分，从逻辑得分，规范性得分，完整性得分，病例平均得分；并展现对应的科室信息，支持数据导出成xls或者xlsx文档。  对病例扣分问题进行统计分析，例如手术与科室冲突、疾病与年龄冲突、疾病编码合并与分离、肿瘤部位与M冲突等问题进行统计，并且可以下钻到具体病案首页信息（提供软件界面截图说明）  ③编码指标分析：对每个科室的整体编码准确率等信息进行分析  1.4 DRG预分组：可对DRG进行预分组管理，通过设置各项指标的标准值进行预入组管理，提供查询病案入组情况、病案质量情况、病案未入组信息分析。  1.5病种分值分析：对本院所有高倍率病例（超过标准值的2.5倍）或者低倍率病例（低于标准值的0.4倍）进行统计分析，分析本院所有异常费用病例具体情况，及时实行费用控制；数据支持Excel格式导出。  1.6费用分析  ①手术费用分析：重点分析因填写错误而导致医保检查本院数据质量时导致的罚款的情况；展现有收付费而无手术操作的病例情况；数据支持Excel格式导出。  ②麻醉费用分析：重点分析因填写错误而导致医保检查本院数据质量时导致的罚款的情况；展现有收付费而无麻醉操作的病例情况；数据支持Excel格式导出。  1.7质控报告：自动生成院内病案质量控制报告，进行自动填写数据，数据支持Word格式导出。 |
| 3 | 公立医院绩效考核数据（部分） | 1.部分公立医院考核指标分析  ①重点手术  ②全院出院患者手术占比  ④手术并发症发生率  ⑤四级手术比例  ⑥I类切口手术部位感染率  ⑦出院次均费用增幅  ⑧出院次均药品费用增幅  ⑨重点疾病 |

3.服务周期

合同签订之日起一年。

4.服务内容

（1）为采购人提供的服务方式包括远程服务、电话服务和上门服务三种服务方式，7x24小时、2-4小时以内技术响应，远程和电话均不能解决时，供应商在48小时内到达现场进行技术支持服务。

（2）选派具有二年以上相关开发经验的技术人员负责维护工作。在维护期间，将为医院设立技术档案，用于记录系统维护记录。

（3）对医院所发生的Bug问题，由维护工程师进行处理，让医院可随时追踪问题的处理状态，避免同类问题的重复发生。

（4）系统运行环境检查，每季度对系统的运行环境进行检查，及时提出调优和故障预防建议。系统业务功能检查，保证单位业务能正常开展，需要对系统业务功能进行全面检查。

（5）运维开发团队后端支持，对于巡检人员在维护过程遇到不能解决的问题，巡检人员将通过电话、网络等各种实时通信方式，及时与运维开发团队进行沟通解决。

（6）在发现软件存在潜在缺陷情况下，免费提供补丁程序并提供免费安装及调试服务。提供产品更新通知服务，确保用户免费获得版本更新的升级软件产品。

（7）为保证软件修改后的稳定性，在软件做了较大变更后，必须经模拟测试环境通过后，才能发布给医院。

（8）建立沟通服务群（如微信或qq群），每天在沟通服务群进行解答或解决系统存在问题和需求。主动回访客户，定期对客户使用系统情况进行总结，通过对客户的满意度调查，可以获取客户对软件系统和维护服务的需求和评价，了解软件和服务在哪些方面亟待改进，从而采取针对性的改进措施。

三、商务要求：

1.报价方式：

（1）报价方式为整体项目包干价。

（2）报价中必须包括服务过程产生的但不限于人工、工具使用、各项税费及合同实施过程中的应预见和不可预见费用等完成合同规定责任和义务、达到合同目的的一切费用及企业利润。

（3）供应商必须自行考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。在合同执行过程中，采购人将不再另行支付与本项目相关的任何费用（非本项目要求的其他内容除外）。

2.项目验收要求

（1）验收标准：验收的主要依据包括本项目响应文件、合同等。

（2）总体验收：供应商须为验收提供必需的一切条件及相关费用，服务期届满后，当项目所有工作内容完成以后，由供应商提交验收申请，采购人组织验收小组，负责对项目进行全面验收。供应商必须提供本项目的相关文档和报告，并积极配合采购人进行完工验收工作，如果验收发现与详细业务需求不符或达不到规定的要求，采购人有权提出索赔。

（3）在采购人的监督下，服务过程中的各项工作和文档，须达到需求中服务要求的标准。

3.付款方式：

（1）合同签订后15日内以成交供应商开具的发票支付维护费用总额的50%。

（2）维护服务期结束，若考核评估结果合格及以上，在收到发票后15日内以成交供应商开具的发票支付合同总额的50％；若考核评估结果不合格，在收到发票后15日内以成交供应商开具的发票支付合同总额的40％。

（3）支付方式采用银行转账方式。

4.考核方式

每年进行一次项目评估，评估结果分优秀、良好、合格、不合格，考核不合格可要求更换技术人员或终止合作。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价项** | **明细项** | **评分内容** | **评分权重（上限）** | **最终评分** | **备注** |
| 1 | 质量水平评价（50分） | 安全合规 | 避免引起系统故障、部分功能失常等情况，不得违反实时政策要求、院内管理规定等。 | 10 分 |  |  |
| 2 | 与服务要求的一致性 | 按合同及采购方要求提供服务。 | 15 分 |  |  |
| 3 | 质量保证 | 提供的服务有效，即故障处理后不会反复出现，功能实现后不因供应商原因反复修改等。 | 25 分 |  |  |
| 4 | 响应能力评价（20分） | 服务及时性/工程进度把控能力 | 接到服务要求后及时相应，快速安排工作进行处理。 | 10 分 |  |  |
| 5 | 故障或应急检修完成的效率 | 及时完成故障处理及功能需求更新。 | 10 分 |  |  |
| 6 | 服务能力评价（15分） | 文档记录详实 | 在服务过程中准确记录时间、事件经过、处理方法及对接人员，以便事后进行查验。如资料未能按约定的时间提交，即扣2分。 | 5 分 |  |  |
| 7 | 沟通协调有效 | 在服务过程中积极进行沟通与协调，如遇科室投诉即扣2分（不重复扣分）。 | 5 分 |  | 有效投诉是经双方确认。 |
| 8 | 服务态度良好 | 在服务过程中态度友好，如遇科室投诉即扣2分（不重复扣分）。 | 5 分 |  | 有效投诉是经双方确认。 |
| 9 | 履约合作评价（15分） | 合同签订的即时性 | 及时跟进合同签订，提供发票及支付凭证等材料。 | 5 分 |  |  |
| 10 | 合同履约的全面性 | 合同内的各项工作要求均有效实现。 | 10 分 |  |  |
| 合计 | | | | 100分 |  |  |

考核平均分大于等于80分的，优；考核平均分小于80分且大于等于70分的，良；考核平均分小于70分且大于等于60分的，合格；考核平均分小于60分的，不合格。

5.其它要求

（1）供应商应当保证给采购人的本项目技术服务是供应商本项目软件产品最成熟、稳定的维护服务。

（2）供应商完成技术服务工作的形式：保障本项技术软件系统正常运行与使用。

（3）培训要求：至少提供2名受训人员进行维护和保养等的技术培训，供应商提供详细的培训计划、培训内容及列明培训时间、地点。因培训发生的所有费用应包含在报价总报价内。

6.保密条款

（1）供应商必须严格保守对因本合同项下的服务从采购人所获取的信息秘密，在未取得采购人书面同意的情况下，不得以任何形式向第三方披露。在依法必须披露的情况下，供应商应当立即通知采购人，除非按照法律规定或生效命令不得为之。

（2）保密义务不因合同履行完毕或解除而终止，除非保密信息已经对外披露或者公众所知。

四、响应文件需提供供应商资格材料、标的服务的方案、响应需求的承诺函以及相关参数的佐证材料。