**附件1 采购要求**

**一、项目概况**

1.四川省妇幼保健院拟引进第三方平台公司共建四川省妇幼保健的“互联网＋上门护理”服务平台：由第三方公司提供聚焦业务开展的技术平台和运营管理体系，我院则作为“互联网＋上门护理”提供服务的主体。

2.项目名称：四川省妇幼保健院“互联网+上门护理”项目

3.项目位置：成都市武侯区沙堰西二街290号

**二、技术和服务要求：**

**（一）项目需求**

1.需提供一项适用于四川省妇幼保健院的“互联网+上门护理”平台；需提供专人负责“互联网+上门护理”平台的运营。

2.所有项目按四川省妇幼保健院项目进行配置，应在合同签订后的3个月内完成四川省妇幼保健“互联网+上门护理”平台的建设。

3.系统运行中，发生故障，维护方必须在2小时内解决故障。

4.供应商将指派专人对我院的平台进行24小时跟踪服务。

**（二）功能清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能模块 | 主要功能 |
| 1 | PC端管理后台 | 首页展示平台服务总订单，科室服务订单等主要信息；展现护士位置实时监控，患者订单管理，风险告知书，安全中心，数据统计分析，护理项目配置，账单资产中心，账号设置等。 |
| 2 | 管理员业务端 | 审核，指派订单。 |
| 3 | 医护手机端 | 可以在手机端进行订单处理等。 |
| 4 | 用户端 | 患者可以在手机端在线下单，包含手机验证，身份证上传，商业保险，患者基本病情上传，患者评估及在线订单支付，在线评价护理服务。 |
| 5 | 微信公众号嵌入 | 软件可嵌入医院微信公众号，患者可以从宣传海报二维码或医院公众号进入平台选择服务。 |
| 6 | 客服中心端 | 服务回访、咨询管理。 |

**（三）技术参数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 功能模块 | 功能点 | 参数 |
| 1 | 总体要求 | | 提供患者端（微信小程序）、护士端（微信小程序）、管理端（PC WEB）三端系统，实现“线上申请、线下服务”。并通过互联网连接出院患者，可实现患者咨询、在线下单、审核派单、服务评价、工作量等功能 |
| 2 | PC端管理后台 | 账号  登陆 | 可通过账号密码登录系统，触发权限接口，判断登陆角色；校验账号，密码正确；登陆密码加密处理 |
| 3 | 忘记密码：校验绑定手机号，调起短信接口，发送验证码；校验密码格式是否正确，有错误机制及极端情况反应 |
| ▲4 | 大数据地图 | 接入第三方地图（包括但不限于腾讯地图、百度地图或高德地图等）接口，标记服务地址；可视化大数据面板设计 |
| ▲5 | 指挥地图 | 接口筛查订单状态，标记服务中护士；护士服务过程中，接收定位上报，实时跟踪护士所在位置 |
| ▲6 | 报警机制：标记护士报警事件，闪烁报警 |
| 7 | 护理项目 | 服务项目库维护，服务配置多元化，包括耗材，风险告知书，接单评估，服务评估，服务详情，护理记录等内容；项目状态维护，操作上架下架服务 |
| ▲8 | 护理耗材配置：支持二级机构维护耗材；患者端可查看耗材大类及价格。 |
| 9 | 订单记录 | 订单列表可查看详情，实时订单信息，流程，评估信息，服务总结；关键信息检索，可从时间，患者信息，订单信息等维度快速检索订单数据 |
| ▲10 | 护理过程中音频采集与上传至管理云平台 |
| 11 | 导出数据，支持导出订单数据，进行二次统计 |
| 12 | 评价管理，存储记录患者对服务的评价信息，从服务态度，服务质量，系统使用维度进行综合评价 |
| 13 | 安全中心 | 护士服务过程中，产生的历史报警数据存储记录至数据库；标记待处理的报警记录，对报警状态进行提醒；云端存储护士上传的服务过程录制视频或音频或图片。 |
| 14 | 用户管理 | 个案管理师数据云端存储，禁用，启用个案管理师账号，关键信息检索，可从时间，姓名，状态等维度快速检索数据；提交审核数据。 |
| 15 | 医疗黑名单 | 对产生纠纷或有潜在危险性的患者进行黑名单机制，管控黑名单患者预约服务。 |
| 16 | 资产中心 | 护士账户余额统计，余额明细记录；近一周流水数据，同时可快速调整查看流水 |
| 17 | 系统设置 | 在个人设置中，支持重置密码，对接第三方短信接口，校验手机号有效性；支持从个人，科室，医院三个层级做不同配置，医院专属ID二维码，数据库唯一渠道码配置 |
| 18 | 路费全局配置，项目中默认取其配置服务范围，配置最大服务范围，可按区域或公里维度配置 |
| 19 | 角色权限管理：创建管理角色，以页面粒度配置各管理角色的访问权限，从而分类管理不同层级的管理员；支持按护理项目或者组别区隔审单权限；支持编辑/删除，查看各角色下管理员账户数量 |
| 20 | 管理员业务端 | 首页  信息 | 综合查询：按查询需求提供订单名称，服务项目，患者姓名，费用，护士信息等情况 |
| 21 | 功能模块包含：首页，地图指挥中心，健康问卷，健康教育，护理项目，护理评估，订单管理，安全中心，数据分析，资产中心，组织架构，系统设置等 |
| 22 | 待办事宜展示包括：待处理订单，待处理报警 |
| 23 | 首页展示：展示平台服务总订单，待办业务以及医院服务订单 |
| 24 | 订单  管理 | 患者信息：具备服务对象身份认证，病历资料采集存储等功能。 |
| 25 | 订单处理：收到订单申请后由系统进行初评，初评通过方可进入下一流程，自动屏蔽黑名单患者。具备患者评估，审批，派单 |
| 26 | 订单审核：审核新订单，经过接单评估后，若订单不通过需填写取消原因，提交后取消订单，发起自动全额退款 |
| ▲27 | 派单机制：订单审核通过后，可直接指派指定护士，若不指派，则系统触发抢单机制 |
| ▲28 | 护士指派功能：能够指派协同护士或协同医生，同时合理完成路费核定 |
| 29 | 订单查询：查看上门服务订单的基本数据及详情，包括：订单详情，评估表，患者定位，订单流程，服务总结，出诊记录等 |
| 30 | 护患互动：完成线下服务后，患者根据服务态度，服务效果等进行星级评价，对护士可以进行星级排行 |
| 31 | 人员  管理 | 个案管理：对申请上门服务患者进行管理，可筛选调取患者信息，服务信息，护士评价情况等，对危险度较高或者不符合服务标准的患者可以加入黑名单。能展示患者既往申请及成功的项目及内容 |
| 32 | 护士管理：可添加，删除，编辑上门服务护士资料，展示护士个人简介 |
| 33 | 安全  管理 | 身份识别：平台与110管理系统对接，对接公安身份识别系统，通过身份证验证或人脸识别等人体特征识别技术对服务对象进行实名认证。避免严重失信人员或有犯罪记录人员 |
| ▲34 | 指挥中心：具备护士手机定位追踪功能，能在大屏控制中心地图实时显示护士位置，配置护士工作记录仪，实现服务行为的全程留痕可追溯。可设置紧急联系人，进行位置分享和延时预警：系统后台时刻关注每一单医护人员安全情况，全程可追溯；系统全程自动录音，支持护士上传服务视频和服务照片，同时支持护士人工进行一键报警。乙方需配备相应的指挥中心服务人员。 |
| ▲35 | 可设置紧急联系人，进行位置分享和延时预警 |
| ▲36 | 系统后台时刻关注每一单医护人员安全情况，全程可追溯；系统全程自动录音，支持护士上传服务视频和服务照片，同时支持护士人工进行一键报警 |
| 37 | 报警处理：收到报警信息能提醒管理人员第一时间处理。能够查看历史报警记录，对未完成报警进行管理 |
| 38 | 项目  管理 | 项目管理：对医院开展上门护理项目进行综合管理，医院能自主配置项目名称，简要描述，项目诊断，护理工具，费用设置，适宜人群，服务内容，服务说明项目图标，项目专项评估单，护理记录单，结局评估单，服务后宣教等 |
| 39 | 材料管理：对相关耗材进行管理，包括耗材价格及名称，单位设置等。支持对接医院线上便民商超，实现耗材管理 |
| 40 | 费用设置：可设置评估费，路费计价方式可按一口价和按里程，退款比例等 |
| 41 | 增值项目：可设置现场需要临时增加的服务相关项目 |
| 42 | 操作标准：可查看每个项目服务标准 |
| ★43 | 费用  管理 | 费用收取：互联网+护理服务全部费用能够通过平台收到医院财务账号 |
| 44 | 支持预约后取消订单流程，二次收费等 |
| 45 | 收费标准：支持框架搭建阶段不同项目收费标准核算以及交通费，护士收入等费用核算。能调整收费项目或收费标准，服务过程中对服务上门相关费用进行动态设置上门服务费、耗材费等 |
| 46 | 账单明细：详细查看账号总额及近一周收支情况，日账单和月账单，查看每笔账单服务类型，订单金额，支付时间，收费类型，入账时间等 |
| 47 | 权限  管理 | 个人信息：个人信息修改，角色授权及密码管理，保障信息安全 |
| 48 | 管理权限：分为个人管理，科室/专科小组管理和医院管理三个层级，设置不同管理权限，可新建，编辑具体信息，对执业护士资格认证进行审核 |
| 49 | 数据  管理 | 服务资料：服务过程中产生的病例数据资料需全程留痕，可查询，可追溯 |
| 50 | 订单分析：服务量，服务状态等订单详细数据等 |
| 54 | 医护手机端 | 订单  管理 | 显示待处理订单和已完成订单，可查看订单详情 |
| 51 | 处理分配的上门护理服务订单。包含未开始订单，进行中订单及完成订单。记录订单出发，开始服务，完成服务，护理总结，患者评价等，能实时定位跟踪。如患者临时取消订单，护士能在第一时间收到通知 |
| 52 | 个人  中心 | 个人信息：个人资料完善管理，账号设置等 |
| ▲53 | 安全设置：实时位置设置，一键报警等 |
| 54 | 接单/抢单 | 针对点名的护理预约，支持接单操作；针对随机指派的护理预约，支持抢单操作； |
| 55 | 转单/拒单 | 支持转单操作、拒单操作，可追溯转单交接记录、查看拒单理由； |
| 56 | 任务变更 | 支持调整护理服务开始时间，调整后将以新的开始时间进行消息提醒； |
| ▲57 | 服务距离查看 | 1.支持根据当前定位，查看距服务地址的距离； 2.同时支持切换出发地址查看距服务地址的距离； |
| ▲58 | 身份核验 | 在服务开始前，支持护理人员与服务对象双向身份识别，包括姓名核验、手机号核验、扫码核验三种核验方式； |
| ▲59 | 联系患者 | 支持通过拨打虚拟电话联系患者，双方真实号码通过虚拟中转不被泄露； |
| ▲60 | 服务时长监控 | 护士完成服务后，系统自动计算本次服务时长，如已超时，可向患者发起超时费支付提醒； |
| 61 | 用户端 | 身份认证 | 通过上传身份资料(人脸识别或上传身份证等),手机验证码等确认患者身份，保障护士安全 |
| 62 | 预约订单 | 包含手机验证，身份证验证，保险信息提示，患者基本病情上传，患者评估，服务项目选择等 |
| 63 | 知情同意 | 在线签署知情同意告知书，默认勾选 |
| 64 | 服务项目 | 图文列表查看医院可开展的护理服务项目，内容及价格，查看患者本人既往已完成的服务项目 |
| 65 | 订单管理 | 对已申请的订单进行管理，取消订单，跟踪订单进度，发起咨询 |
| 66 | 服务评价 | 服务结束后进行在线满意度评价，根据服务态度，服务效果等进行星级评价。同时可以反馈对平台或者订单的意见或建议。畅通“互联网+护理服务”投诉、评议渠道，接受社会监督 |
| 67 | 在线支付 | 患者可以在线支付费用，如取消订单可以原路退回费用，可以全额退或者根据百分比退费 |
| 68 | 支持对接医院线上便民商超，实现耗材护理包的在线支付 |
| 69 | 健康科普 | 患者可查看医院提供的相关健康宣教 |
| ▲70 | 最近服务展示 | 支持最近服务卡片展示，包含服务名称、服务状态、服务预约情况和便捷操作按钮； |
| 71 | 推荐护理专家 | 支持热门推荐护理专家展示，点击可查看全部护理人员及护理人员详情； |
| 72 | 推荐机构 | 支持热门推荐医院展示，点击可查看全部机构及机构详情； 按定位查看附近的护理机构以及具体距离； |
| ▲73 | 下单动态展示 | 首页滚动展示用户下单动态； |
| ▲74 | 超时服务费 | 如服务实际时长超出服务限定时长，支持支付服务超时费； |
| ▲75 | 再次预约 | 支持再次预约，服务项目、服务医护等预约信息不需要再次填写，方便快速预约操作； |
| ▲76 | 关注医护 | 支持手动关注医护，收藏为“我的医护”； |
| 77 | MDT远程协作 | 远程会诊首页 | 查看远程会诊首页，含全部会诊记录 |
| ▲78 | 会诊发起 | 支持填写、补充会诊申请单；支付不同机构医护间发起远程会诊；支持不同场景下发起远程会诊服务，如居家护理场景；支持选择指定会诊专家；按指定条件匹配会诊专家；提交即时、预约会诊申请；支持取消会诊； |
| ▲79 | 支付费用 | 支持微信在线支付会诊费用；支持生成付费二维码，由他人手机扫码支付费用； |
| 80 | 会诊评估 | 支持同意会诊、拒绝会诊操作，支持输入拒绝理由；支持调整会诊时间； |
| 81 | 视频会诊 | 支持创建诊间，在诊间进行图文、语音沟通；支持选择成员发起视频会诊；支持视频窗口缩小放大；视频进行中支持邀请成员；支持会诊意见填写 |
| 82 | 我的会诊 | 支持会诊评价；支持查看我的全部会诊； |
| 83 | 会诊管理 | 支持会诊团队维护，包括团队类型、性质、团队人员、团队会诊价格；支持会诊医护维护，包括医护介绍，是否接收会诊，会诊价格维护； |
| ▲84 | 会诊模板管理 | 会诊目的模板维护，应用到科室、机构；发起人评估模板维护，应用到科室、机构；  会诊意见模板维护，应用到科室、机构； |
| 85 | 会诊订单 | 全部会诊订单记录及订单详情查看； |
| 86 | 远程协作统计分析 | 支持按服务机构、按服务医护、按时间段统计远程协作订单数据；支持按服务机构、按时间段查看营收数据；支持按时间段查看开展远程协作的机构数、医护数、会诊项目数、服务患者数等；支持按机构查看远程协作完成数，依据会诊意见、咨询意见监管各服务机构的服务质量 |

**三、采购方式：**

院内竞争性磋商

**四、服务期限：**

3年

**五、服务费用：**

1.单项上门护理服务平台运营管理费（含上门护理人员的保险费）最高限价单项目：72元/项目、套餐项目：65元/项目,每季度根据工作情况据实结算。

2.供应商每季度向采购人递交请款资料及发票，采购人收到供应商递交的请款资料及发票60日内进行付款。