# 院感系统维保用户需求

1. 项目背景

做好院感防控工作是底线要求，是近几年国家新增一系列院感政策标准要求建设目标。近几年以来，院感防控工作形势严峻，国家以及各级卫生行政主管部门对医院感染防控工作越来越重视。国家颁布了诸多政策标准、规范、指南，这些标准和指南既对我们改进工作提供了指引，同时也是对现有工作的鞭策。正值我院院感系统维护服务到期之际，我科室希望院感软件厂家继续提供维护服务，且将原有系统功能升级的服务纳入维保服务中。

1. **维持NIS系统及EHES系统数据的稳定性。**

医疗过程中医疗信息不填或填写不规范、第三方业务系统数据变动等会导致医院原始数据变化，成为影响散发和暴发预警监测功能有效发挥的风险，需常年维护。

NIS系统常年运行之后，每年偶尔出现不稳定的状态和系统的BUG，需要提供持续不断的服务来保障系统的稳定运行。

1. **响应国家要求，提供NIS系统升级服务。**

做好感控工作是保障医疗质量和医疗安全的底线要求，是医疗机构开展诊疗及活动中必须履行的基本职责。为了进一步加强医疗质量安全管理，持续提升医疗质量安全管理科学化、精细化水平，构建优质高效的医疗质量管理与控制体系，我院积极响应国家对院感防控工作一系列新的要求和指示，需要院感软件厂家针对国家新标准提供原软件功能升级服务，维护期内，保障院内使用的系统版本为本年度升级版。

1. 建设内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 系统大类 | 子系统名称 | 数量 |
| 院感系统维护 | 院感系统 | 医院感染实时监控系统 | 1年 |
| 环境卫生学专家系统 | 1年 |

1. **技术需求及参数**

本项目包含NIS 系统及EHES系统一年维保。

* 1. **维保服务内容**
     1. **NIS系统**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **具体内容** |
| 1 | 现场服务 | 安排工程师进行现场服务，并提供以下服务内容： 1、调查医院各项工作目前业务流程以及存在问题，协助院感科利用系统开展各项院感监测工作并提出专业化改进建议； 2、明确医院目前信息化建设情况，结合院感监测工作提供信息化方面的建议； 3、完成数据准确性核查，确保系统稳定； 4、完成院感科专职人员培训，推进专职人员能通过系统高效开展工作； 5、完成临床专职人员培训，推进临床专职工作人员通过系统上报院感病例工作； 6、配合医院完成评审相关工作。 |
| 2 | 系统升级 | 安排工程师为医院进行系统升级，提供各项升级后的服务内容（不包含系统对接服务）：  1、优化系统现有功能，提高使用科室工作效率并提升系统使用稳定性； 2、提供契合于国家最新院感监测规范的原有功能模块升级，如：  2.1、配合《关于印 发“提高住院患者抗菌药物治疗前病原学送检率”专项行动指导意见的函》，开展医院感染诊断相关病原学送检率、联用使用重点药物前病原学送检率等;  2.2、针对《医院感染监测标准2023版》，推出新职业暴露，多耐药去重计算等多个新标准计算模块，更好的配合医院开展新标准下的现患调查、耐药检出率、ICU感染率等监测工作。  2.3、针对《国卫医研函〔2024〕75号-关于印发“夯实围术期感染防控，保障手术质量安全”（“感术”行动）专项行动实施方案的函》中‘感术’行动指标要求在系统上新增感术行动指标界面，系统备皮，清洁默认合格率100%。支持手工填写不合格例次。  2.4、针对《国家卫生健康委办公厅关于印发急诊医学等6个专业医疗质量控制指标（2024年版）通知（国卫办医政函〔2024〕150号）》，推出2024年监测模块，与原2015年监测模块并行。 |
| 3 | 技术支持 | 通过向日葵、VPN 等远程工具进行服务，保证院感科反馈的问题能够及时完成处理。在周末及节假日期间提供专人值班服务，保证周末及节假日为院感科提供各项服务 1、通过远程的方式为医院相关使用人员解答系统功能使用方面的问题; 2、通过远程的方式为院感科解答业务数据方面相关问题，为精准的数据质量提供保障 |
| 4 | 系统使用咨询 | 为使用科室提供咨询解答服务，保障院内日常监测工作的开展 1、通过远程的方式为院感科提供解读预警诊断策略服务; 2、通过远程的方式为院感科提供解读系统各统计界面报表统计逻辑服务; 3、通过远程的方式为医院相关使用人员提供系统各功能模块的功能讲解服务，保障使用人员对于系统功能的正常使用; 4、为院感科讲解各项院感监测业务，涵盖业务背景、监测难点、常见问题；基于各项业务的监测难点和常见问题，结合区域内监测方向和要求，提供专业化建议。 |
| 5 | 数据备份运行情况检查 | 定期巡查服务器系统备份机制，并出具专业化的数据备份巡检报告； |
| 6 | 数据恢复及系统迁移 | 提供系统数据恢复及系统迁移服务 1、根据医院目前实际拥有的备份文件内容，在医院存在需求的情况下，对数据内容还原恢复至特定时间点，有效保证数据的完整性； 2、根据医院的需求，对业务系统进行迁移部署，并完成系统调试工作，确保使用正常 |
| 7 | NIS 服务器宕机修复 | 当医院NIS 服务器出现宕机情况时，修复院感服务器并完成数据恢复及更新，确保服务器恢复正常； |
| 8 | 服务器远程年度巡检 | 每年定期对服务器运行环境进行巡检，巡检内容包括：服务器内存情况评估、硬盘情况评估、系统运行稳定性评估等，有效避免并解决： 1、服务器磁盘空间不足问题 2、服务器系统运行卡顿问题 3、服务器安全方面防护问题 |
| 9 | 数据上报 | 根据广东省数据上报要求，提供数据上报服务 1、协助医院完成NICC数据上报； 2、协助医院完成哨点医院数据上报； |
| 10 | 院感科新进人员 远程培训 | 为院感科讲解系统功能及应用，保障专职人员对系统熟练使用 1、院感系统使用流程的培训：  1.1、如何进行感染病例查询及上报；  1.2、结合系统讲解如何统计细菌、三管、手术、抗菌药物等相关指标；  1.3、根据工作需求提供相关监测建议作为参考，帮助院感科快速上手使用 2、讲解系统各功能模块操作使用，让院感科人员能够熟练操作系统各功能界面； 3、基于各项业务的监测难点和常见问题，结合区域内监测方向和要求，提供本区域内执行较好的监测方案作为参考，并结合医院情况给出整改建议，如：如何提高送检率；如何准确监测手术预防用药执行情况；如何更好监测多重耐药菌隔离执行情况等 |
| 11 | 培训信息科系统维护人员 | 安排人员对信息科的 NIS 系统维护人员远程进行系统基础操作培训 1.提供管理员权限和新建账号功能； 2.备份以及重启服务； 3.提供操作文档并按客户需求进行远程指导； 4.根据院感监测需求给到信息科相关整改建议 |
| 12 | 临床医生/护士定期培训 | 通过电话、腾讯会议、线上沟通等方式对临床医生/护士进行系统远程培训： 1.如何进行感染病例查询及上报； 2.如何使用功能模块进行环境监测、手卫生监测、职业防护上报等临床端界面功能； 3.临床端如何统计细菌、三管、手术、抗菌药物相关指标统计； |
| 13 | 院感监测管理方案 | 提供满足当前区域监测要求的优质院感监测工作开展方案，包括： 1、提供医院所在区域个性化的预警监测功能推荐； 2、提供满足区域监测要求的日常病例监测管理方案； 3、根据医院及区域情况，提供抗菌药物治疗前病原学送检工作的管理方案； 4、满足区域监测要求的落实多重耐药菌隔离防控措施的管理方案； 5、满足区域监测要求的I类切口手术部位感染的管理方案； 6、结合日常医院监测内容，提供对数据质量的提升方案； |
| 14 | 院感知识题库 | 向院感科提供感控相关模块的考核试题，以期提高相关人员院感监测知识水平，帮助院感科做好临床医护人员的培训工作，试题包括： 1、手卫生相关知识试题； 2、环境监测工作相关知识试题； 3、MDR 规范防控相关知识试题； 4、感染诊断标准相关知识试题； 5、医院感染相关知识试题； 6、三管相关感染预防控制措施知识试题; 7、手术部位医院感染预防与控制试题; 8、医务人员职业暴露知识; 9、消毒供应中心医院感染知识试题; 10、保洁人员医院感染培训试题; 11、院感医疗废物知识试题; 12、医院消毒隔离知识培训试题; 13、医院感染暴发知识试题。 |
| 15 | 协助评审/检查 | 配合院感科专职人员协助各项检查及评审工作，提供以下服务内容： 1、支持提供等级评审院感相关具体要求和标准； 2、支持提供等级医院评审院感相关条款解读；  3、支持提供各类院感评审相关的数据，并进行数据核查，确保数据的准确性、完整性； 4、支持提供各类评审院感相关报告资料的整理； 5、支持提供各类评审院感相关的应对检查方案； 6、根据评审结果，协助院感制定改进计划和措施； 7、定期回顾评审结果，评估改进措施的效果，不断优化和改进以符合评审/检查的标准和要求 提供对应的院感数据收集，包括但不限于（院感相关数据）：感染病例数据、消毒与隔离措施执行情况、抗菌药物使用情况、医务人员手卫生情况等。对数据进行整理、分类和分析，以发现存在的问题和薄弱环节，并提出对应的提出改进计划和措施. |
| 16 | 数据核查 | 根据医院已有业务系统的情况提供数据质量校准方案，为院感监测工作提供准确的数据基础，保障院感监测工作的有效开展，确保医院数据的一致性和准确性。 |

* + 1. **EHES系统维护期内服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **具体内容** |
| 1 | 个性化服务 | 杏林科技基于国内最新颁布的环境监测监测规章制度，协助解读并提供应用思路，服务内容包括：  安排专人提供最新的环境监测监测规章制度，并提供专业解读；  及时针对国家最新规范/医院需求的进行现有模块优化以及相应的标准维护。 |
| 2 | 现场服务 | 杏林科技承诺每年为医院安排一次现场服务，服务内容包括：  调研医院各项工作目前业务流程以及存在问题，给出修正建议；  开展体系化深度培训，协助院感科更好地利用系统开展工作。 |
| 3 | 院感科新进人员一对一专人培训 | 根据国家政策中对院感科岗位的扩编要求，杏林科技提供对院感科新进人员进行理论学习和操作培训，帮助新进人员快速上岗，服务内容包括：  讲解各项系统功能，确保院感科快速掌握；  讲解各项环境监测业务，涵盖业务背景、监测难点、常见问题；  面对监测难点和常见问题，结合区域内监测方向和要求，提供专业化改进方案。 |
| 4 | 临床感控医生/护士定期培训 | 根据国家政策中对临床各科室建立感控专职医生/护士的要求，杏林科技提供对临床感控医生/护士的针对性培训，为临床感染防护提供坚实保障，服务内容包括但不限于：  1、讲解各项系统功能，确保临床感控医生/护士快速掌握；  2、讲解临床各项环境监测业务，涵盖业务背景、监测难点、常见问题，并提供专业化解决方案，为临床医护人员的日常工作带来便捷。 |
| 5 | 信息科维护人员定期培训 | 杏林科技安排人员对信息科的杏林EHES系统维护人员进行培训，保证能够进行日常的运行维护、系统重启、新建用户、条码打印机调整等。 |
| 6 | 协助更新及优化年度计划 | 1、杏林科技承诺安排人员协助医院进行下一年度环境监测计划的制定及系统对应内容调整。  2、涉及到新增科室、账号的情况，进行系统对应内容调整并开展新进人员培训。 |
| 7 | 远程服务 | 杏林科技在医院信息科的配合下通过向日葵、VPN等远程工具进行服务，保证院感科反馈的问题能够第一时间完成处理。 |
| 8 | 数据安全质量保证 | 杏林科技安排工程师提供数据备份巡查服务：  每季度定期巡查服务器系统备份机制，确保正常运行；  基于医院要求制定个性化备份方案，确保数据安全。 |
| 9 | 系统使用咨询 | 我司安排专人回答医院专职人员各类咨询:  提供各类监测业务优质的监测方法；  解读各类监测业务相关数据；  3、讲解系统功能应用，高效开展各项监测业务。 |

1. **其他要求**
2. 工期：1年

NIS系统维保服务期限：2025.03.25-2026.03.24

EHES系统维保服务期限：2025.12.11-2026.12.10