**台州市肿瘤医院个案全程管理服务项目需求**

**项目基本信息：**

项目名称：个案全程管理服务项目

服务期限：1年

预算金额（元）：0

最高限价（元）：0

折扣率：\_\_\_\_%

采购需求：对我院所有纳入的门诊、住院患者及体检人群提供个案全程管理服务，并组建一支个案全程管理服务团队和医学团队，对具有管理价值的病种进行全面梳理，通过评估、计划、支持、协调、评价，设计专病个案全程管理服务路径，提供疾病跟踪、营养指导、运动康复指导、心理指导、健康宣教、用药指导、复诊提醒、效果评价追踪等个案全程管理服务，同时提供个案全程管理服务所需的软件。

**一、项目背景**

采购人为响应国家“健康中国”号召，拟构建一套以患者为中心的个案全程管理服务体系，为患者提供“线上+线下、院内+院外”的全方位、多层次、个性化的连续性医疗服务，开展以疾病跟踪、营养指导、运动康复指导、心理指导、健康宣教、用药指导、复诊提醒等主要工作内容的个案全程管理服务，最大限度地提升我院的医疗质量和患者满意度。

**二、项目建设目标**

以精益管理和个案管理理念指导服务流程设计，运用信息技术、移动互联网、物联网、人工智能等技术，与我院共创互联网+个案全程管理服务，优化就诊服务流程、创新服务供给、提高运营效率、提升就医体验，打造具有人文关怀的全程闭环服务体系，提升医院服务品质，促进学科建设，助力医院高质量发展。

**三、项目实施范围**

1.实施区域：台州市肿瘤医院及下属医共体医院。

2.实施人群：我院的门诊、住院、体检、医共体医院需双向转诊、合作单位需健康管理客户等具有个案全程管理价值的患者（客户）。

**四、项目建设需求**

1. **采购一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | **项目内涵** | **计价单位** | **价格（元）** | **备注** |
| 个案全程管理服务（短期管理） | 指符合医学指征的个案，由专业人员（医生、护士、个案管理师、健康管理师等）组成的个案全程管理团队，为患者提供短期的医疗照护和健康管理服务，其中包括疾病跟踪、护理指导、用药指导、复诊提醒等方面的服务。提高患者对疾病的认知，促进患者的依从性，提升患者的健康水平。 | 疗程 |  |  |
| 个案全程管理服务（标准管理） | 指符合医学指征的个案，由专业人员（医生、护士、个案管理师、健康管理师等）组成的个案全程管理团队，为患者提供疾病评估，并制定个性化的全程管理标准方案，其中包括疾病风险评估、用药、营养、运动、复诊等方面的指导和提醒。阶段性给出管理小结，医生参与点评与异常情况解答，从而促进患者的健康水平提升。 | 疗程 |  |  |
| 个案全程管理服务（短期强干预管理） | 指符合医学指征的个案，专业人员（医生、护士、个案管理师、健康管理师、营养师、运动康复师等）组成的多学科管理团队，根据专家医生预先确定的病种管理要求，对个案制定个性化可执行的强化干预方案（饮食强化干预和运动康复强化干预）、病情症状采集与干预指导、复诊管理、异常监测指标指导，短期促进个案对疾病、健康的认知，提高个案治疗的依从性，促进健康生活方式建立。 | 疗程 |  |  |
| 个案全程管理服务（标准强干预管理） | 指符合医学指征的个案，专业人员（医生、护士、个案管理师、健康管理师、营养师、运动康复师等）组成的多学科管理团队，根据专家医生预先确定的病种管理要求，对个案制定个性化强化干预方案，并每周进行跟踪调整：包括每周营养强化干预、每周运动强化干预、病情症状采集与干预指导、复诊管理强化干预、异常指标干预，短期促进患者对疾病、健康的认知，督促患者养成健康的生活习惯，预防并发症，提高患者治疗的依从性，促进健康生活方式建立。 | 疗程 |  |  |
| 个案全程管理服务（治疗性干预管理） | 指符合医学指征的个案，由专业人员（医生、护士、个案管理师、健康管理师、营养师、运动康复师、心理咨询师等）组成的多学科管理团队，管理期内对有需要通过治疗性生活方式进行治疗的个案/家庭进行综合性全程管理。每周一次收集患者报告的结果，阶段性地为患者建立动态档案、跟踪和监测相关数据指标，并结合人工智能技术为个案/家庭提供个性化的运动和营养方案，并监督、跟踪、指导个案/家庭对生活方式改进情况；督促患者养成健康的生活习惯，促进健康生活方式建立 。 | 疗程 |  |  |

注： 1.本项目不仅限于以上五种套餐，以实际需求为准。

2.收费单价为自主定价，最终收费单价以医院官网公示为准。

3.结算按实际服务套餐数量和套餐收费单价及折扣计算（服务套餐数量\*单价\*中标折扣）。

4.投标折扣不高于\_\_\_\_\_\_%，否则视作无效投标。

5.报价包含产品材料费用、运输费（含装卸费）、劳务费、税费、保险费等所有费用。

1. **患者个案全程管理服务相关技术要求**

构建个案全程管理服务含个案全程管理服务团队（线下运营团队），个案全程管理服务路径，提供个案全程管理服务平台供院方使用，有版本迭代时及时更新。

1. **投标方应配合个案全程管理服务项目组建个案全程管理服务团队**

由投标人提供一支专业的个案全程管理服务团队，根据个案信息提供个性化的干预方案，为个案提供个案全程管理服务，这个服务团队应包括医生、护士、个案管理师、健康管理师等，需在投标文件中提供拟为本项目提供服务的人员清单及资质证书情况（由于本项目涉及大量的患者数据，为尽可能保证团队的稳定性，所有本项目人员均须为投标人正式入职的员工，应在投标文件中提供相关人员的官方社保证明文件）。投标人应具有本项目可能涉及的各项企业资质要求，并在投标文件中对相应的设施设备、IT软件、人员资质、服务流程规范、管理体系规范及资质等进行详细地描述。

1. **服务承诺**

投标方应在投标文件中提供关于整体管理服务履约评价标准，提供线上线下工作人员的工作流程、不良事件报告及流程等相关内容。要求投标人在投标文件中详细描述个案全程管理服务的具体流程，包括服务团队中每个岗位的具体工作职责及分工界定。

1. **服务设计能力**

本个案全程管理服务平台的业务功能梳理中，有很大一块任务是要根据临床科室的个案管理要求进行具体的患者管理路径规范的梳理和知识库内容的编辑，要求投标人具有个案全程管理服务路径的梳理能力和业务积累，协助采购人对肿瘤相关疾病的个案全程管理服务工作内容和工作流程进行梳理，要求在投标文件中提供不少于10个已经有临床应用实践的个案全程管理路径具体内容以供核查，内容包括具体量表、QA、宣教等。

1. **专家团队**

要求投标人在投标文件中详细描述咨询服务内容，协助院方建立个案全程管理服务体系，确保个案全程管理有效运转。要求具有副高及以上职称的专家。

1. **安全保密要求**
2. 在个案管理过程中，严格按照确定标准内容进行患者个案全程管理，严禁夹带任何额外的内容，特别是软广告信息；
3. 线上团队外拨给个案的联系电话，均须显示为我方统一提供的电话号码（由我方统一提供电话物理线路）；投标方应在投标文件中对此技术实现方案进行详细描述；
4. 如果采用电话、微信等方式进行个案全程管理服务，均应保存原始记录备查（要求保存一年及以上）；
5. 投标方应与所有有可能接触到本项目相关工作内容的员工签署保密协议，防止信息泄密；定期进行保密知识培训，提升保密意识。
6. **个案全程管理服务团队人员配置要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目明细** | **说明** | **数量** | **单位** |
| 1 | 个案管理师 | 负责对符合收案标准的个案进行系统评估，建立个案管理档案，与个案共同讨论制定个案管理目标与计划，按照计划进行全程追踪管理；协调医疗团队，作为沟通桥梁，向个案提供最适合的医疗资源。要求至少具有医生执业资格证书、护士资格证书、健康管理师证书等之一。 |  | 人 |
| 2 | 健康管理师 | 基于个案管理服务标准路径，为个案提供全程的宣教、康复、指导和支持。监督多学科团队是否完成各阶段治疗计划及响应答复个案咨询；协助个案预约挂号，提醒其按时复诊及定期进行并发症筛查。要求具有医疗相关专业毕业的人员。 |  | 人 |

注：投标人须承诺按不少于上表要求的人数进行人员配置，否则作无效标处理。

1. **软硬件支撑要求**
2. 投标人应在投标文件中详细描述所需的硬件设备，要求采用市面上主流设备，服务器硬件设备由采购人另行组织采购。
3. 成交供应商负责与医院相关信息系统进行业务互联，HIS及其他信息系统对接相关费用由采购人承担。
4. 成交供应商提供的个案全程管理服务系统，在服务有效期内免费按照采购人的业务要求进行持续完善。
5. 采购人需在院方提供的特定场地搭建名为“个案全程健康管理中心”的办公室，设计方案由成交供应商提供参考，办公室内所需办公用品由采购人承担。
6. **其他**
7. 投标人派遣到采购方的从事劳务服务的相关人员须服从采购方的安排，协助采购人开展医院正常工作所需要的相关服务，工作热情，有责任心。
8. 投标人对符合缴纳五险的员工按政府规定社会保险缴费基数进行缴纳，所有工作人员的工资、社保、奖金、福利均由投标人承担。
9. 员工人身意外：在服务期内，投标人所有工作人员的事故由投标人自行全权负责（如投标人应对其员工投保人身意外险）。
10. 其他保险及费用：投标人应按政府各部门有关规定为全体工作人员缴纳所有相关的其他保险及相关费用。所有涉及的费用均由投标人承担，投标人应对此全权负责。
11. 投标人的所有工作人员必须为本单位的正式员工，并签订劳动合同。
12. 投标人须具有个案全程管理的软件产品研发支撑能力，具有“个案全程管理服务平台”软著，能够将个案管理服务按照临床要求持续完善。