**江油市人民医院**

**院感软件维护服务内容**

**售后服务内容**

售后服务包含两部分，一是软件运行情况维护、二是软件每月数据校验

**（一）软件运行情况维护**

 7\*24小时客服在线的方式，远程和工程师上门两种方式进行软件维护。

 一般问题（如软件操作、功能解答、上报问题）能够远程处理的应在6个小时内安排工程师远程进行处理。

 工程师上门服务，如果该问题需要工程师上门进行处理，应根据实施医院的具体情况（路程）安排工程师上门维护。应在2个工作日内到场解决问题。

**（二）软件数据校验**

每季度应根据实际情况会安排1-2次进行系统的维护、数据检查、院感科使用的情况交流以及软件功能改进意见的收集。具体安排如下

**1、 运行环境检查**

* + 检查院感和HIS、LIS、电子病例、PACS、接口运行是否正常，接口数据是否正确导入。
	+ 备份院感程序数据
	+ 服务器运行情况检查（服务器垃圾清理、内存清理、各个磁盘容量检查、CPU负荷检查等

**2、数据检查**

* + 检查院感科审核的病例是否正确
	+ 检查上报数据报卡是否都能正确上报数据
	+ 检查分析院感相关数据的后台服务是否正常运行，运行日志是否有错误等
	+ 检查导入的出院人数信息是否和医院HIS中的出院人数一致
	+ 检查病人的医嘱信息、手术信息、检验信息、电子病例、体温能否正常提取和显示
	+ 检查医嘱中抗菌药物使用医嘱是否正确
	+ 检查医嘱中介入操作部分是否正常
	+ 检查病人检验信息是否正确，检查病原体、药敏单是否正确
	+ 检验系统中的科室设置是否和本院HIS中一致（如不一致，HIS进行了调整，那么软件上也要做相应的调整）
	+ 检查系统中智能筛查版块是否正确预警（疑似院感病例的预警）
	+ 检查系统中职业暴露回访是否正确预警
	+ 检查系统中多重耐药菌是否正确预警

 **3、数据统计验证**

* + 检查按科室统计院感率是否正确
	+ 检查抗菌药物联合用药统计是否正确（符合医院其他系统统计的数据）
	+ 手术切口相关统计是否正确
	+ ICU相关统计是否正确
	+ 高危新生儿相关统计是否正确
	+ 其他常用报表数据正确性验证

**4、沟通交流**

指导院感科专职老师对软件的其他不熟悉的功能进行强化，和院感科沟通交流软件需要改进的项目，分享其他医院先进的管理经验给院感科。