

市立甲府病院 医療情報システム更新事業 仕様書別紙 ペナルティポイント表

事態のレベル	事態の説明	事態の例	ペナルティポイント
事態：①	サービス違反があったが軽微なものであり、患者や職員には影響がなかった場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドキュメント提出期限の遅延（1週間以内など）があった場合。</li> <li>・各作業タスクの遅延（1週間以内など）があった場合。</li> </ul> （事前に遅延の連絡があり、当院が合意した場合を除く）	2ポイント
事態：②	サービス違反があったが軽微なものであり、患者や職員に何らかの影響を与えた場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムレスポンスの一時的な低下があった場合。</li> <li>・システム機能・サービスの部分的な短時間の停止があった場合。</li> </ul>	5ポイント
事態：③	軽度のサービス違反があり、患者や職員に影響を与え、サービス復旧のための病院側追加業務が発生した場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム停止、連携不具合等のサービス違反によって、オーダ情報の実施有無の確認作業が発生した場合。</li> <li>・システム停止等によって紙伝票運用に切り替え際に、事後入力や文書スキャン業務が追加で発生した場合。</li> </ul>	10ポイント
事態：④	中程度のサービス違反があり、診療行為に影響を与え、サービス復旧のための病院側追加業務が多く発生し、かつ患者の利便性の低下が認められた場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム停止等のサービス違反によって、診療行為が一時中断・停止した場合。</li> <li>・システム停止等のサービス違反によって、検査実施不可等となり診療予定の変更を余儀なくされ、患者の利便性を低下させた場合。</li> <li>・システム停止等のサービス違反によって、保険請求（患者窓口会計）が不可能となり、患者に対して後日の会計依頼や、納付書送付対応を行う必要があった場合。</li> </ul>	20ポイント
事態：⑤	重度のサービス違反があり、診療行為に多大な影響を与え、サービス復旧のための病院側追加業務が多く発生し、かつ患者の利便性の低下が認められ、サービス継続に対して信頼を損なった場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム停止等のサービス違反が発生した際の初期対応の遅延や、発生後のリカバリ対応不足などにより、システム復旧の遅れや事後入力などの職員負荷が発生した場合。</li> <li>・サービス提供に関する不適切な情報提供や重要事項の未報告が起因となり、システム稼働の信憑性の低下、サービス品質の低下が発生した場合。</li> <li>・当院からの改善要望や改善指摘事項を受けながらも、それらを軽視した行動をとり、患者や職員に何らかの不利益をもたらした場合。</li> <li>・サービス違反をした際、改善計画を策定しながらも、同様のサービス違反を繰り返し、改善の兆しが見られない場合。</li> </ul>	50ポイント
事態：⑥	重度のサービス違反、法令・条例違反があり、診療行為に著しい影響を与え、影響が長期にわたり継続し、サービス復旧のための病院側追加業務が多く発生し、かつ患者の利便性の低下が認められ、サービス継続に対して信頼を大きく損なった場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の故意的な虚偽の情報提供により、当院に何らかの不利益をもたらした場合。</li> <li>・サービス内容によって法令・条例等の遵守が担保されている業務等に関し、事業者の法令・条例違反により、当院に何らかの不利益をもたらした場合。</li> <li>・事業者の真により発生した個人情報の漏洩、守秘義務違反等により、当院に何らかの不利益をもたらした場合。</li> </ul>	100ポイント