医患投放和问卷调查调研需求

一、需求

本项目结合智慧医院建设要求，实现医患投诉的全流程管理，以信息化手段实现微信公众号，二维码扫码，医院自助机等自主反馈问题渠道，针对12320等上级平台下发的投诉能自动识别复制，全流程线上管理,系统支持问题登记、受理、转办、办理、办结审查、回复等全流程线上闭环管理，超时未办提醒,系统支持投诉件超时未办预警提醒功能。并将结果反馈给患者，数据量化报表分析,系统内置表格、图形等多样式统计报表,支持多维护数据分析。建立长效：落实举一反三。

问卷调查可基于医院微信公众号、二维码扫码、自助机、互联网医院APP等终端实现门诊和住院患者满意度数据采集,系统支持有效问卷数量、各科室报表、月度季度横向趋势分析等满意度统计报表。

二、功能模块清单：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **应用端** | **分类** | **接入应用** |
| 居民端 | 满意度调查 | APP、公众号、小程序 |
| 投诉管理 | APP、公众号、小程序 |
| 医护移动端 | 满意度调查 | APP、企微、钉钉 |
| 投诉管理 | APP、企微、钉钉 |
| 管理端 | 表单管理 | WEB |
| 随访设置 | WEB |
| 满意度随访 | WEB |
| 科室内评 | WEB |
| 投诉管理 | WEB |

其中：满意度调查的使用者一般为患者或家属及医护人员，针对门诊和住院患者推送问卷消息，患者可查看并填写满意度调查问卷。也可以通过“扫一扫”功能主要发起调查与投诉。

管理端通过WEB方式实现统计，分析，功能设置与流转，实现满意度调查的闭环管理。

三、保修与其他

1、人员配置要求：

投标人应成立专门的项目实施团队，项目经理需要有三级医院类似信息化项目五年以上实施经验，有很强的沟通协调能力，涉及在用系统对接等必须提供切实可行不影响医院正常业务的实施方案，且直至系统平稳运行，项目经理原则上不予更换。项目实施期间，在场工程师参照甲方工作时间执行，并参与甲方安排的值班制度。

2、接口开放要求：必须为第三方软件提供各类相关平台接口、开发规范、源代码、数据字典，特别应为采购人定制二次开发的功能模块提供接口规范、源代码、相关技术文档等，不能受任何用户数限制。所有源代码经采购人按照投标人提供的相关技术文档重新进行编译后能够正常使用的，视为提供了源代码；否则，将视为没有提供。需承诺免费深度开放系统接口（即所有系统接口均提供接口规范、源代码、技术文档），以方便系统后期扩容和与其它系统无条件对接，投标人需要提供承诺函。

3、项目软件为3年免费维保期。免费维护保养服务期间，出现故障30分钟内响应、一般故障8小时内解决维修问题，重大事故不超过24小时。维修要更换模块等配件的，不超过24小时。维修完成后，确保故障解决。维保期后的维保价格≤6%。