**患者反馈闭环跟踪系统需求**

# 项目名称

项目名称：患者反馈闭环跟踪系统

# 项目内容

项目功能模块如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 系统名称 | 功能模块 |
| 1 | 患者反馈移动端 | [配置详见3.1患者反馈移动端需求](#_3.1、I期临床试验病区管理需求) |
| 2 | 闭环跟踪管理 | [配置详见3.2闭环跟踪管理需求](#_3.2、日间肿瘤病区管理需求) |
| 3 | 后台管理 | [配置详见3.3后台管理需求](#_3.3、OPO供体管理需求) |

# 详细功能描述

## 3.1、患者反馈移动端需求

为患者提供方便快捷的反馈渠道，针对我院就医的各个流程环节提供填写满意度、反馈问题、提出建议的有效途径。患者可通过微信小程序、扫码等形式进行移动端反馈，系统提供满意度、投诉、建议等功能模块。具体实现内容如下：

1、支持患者在移动端反馈就诊评价，反馈时支持关联患者在医院门诊、住院就诊信息，支持关联就医流程的不同环节，便于后续回溯相应的服务场景和人员。

2、支持针对不同场景设计界面布局，提供患者满意度调查、投诉、建议等功能。

3、支持由患者上传图像、文件等证明材料，针对投诉和建议，支持患者填写详细描述。

4、支持对接医院内部署的蓝牙信标，获取患者反馈时的定位信息。

5、支持当患者选择了满意度较差的评价时，自动嵌入投诉与建议的模块，提供给患者及时反馈。

6、支持患者随时查阅已提交投诉、建议的处理情况。

7、支持患者接收相关处理通知和反馈结果。

## 3.2、闭环跟踪管理需求

在闭环管理跟踪模块中，患者在移动端反馈的信息自动进入管理后台，管理后台可实现从投诉的接收、登记、处理、归档、查询，及统计分析等一系列流程的管理行为，完成信息闭环流转至相关职能部门进行跟进和处理。具体实现内容如下：

1、支持满意度数据分析，针对不满意的题目支持导出相关就诊信息、问题节点和对应医疗工作人员。

2、支持患者反馈问题的整改、跟踪全流程闭环。

3、支持自定义处理流程，实现反馈的情况流程至合适的部门和处置人员。

4、支持对接医院OA系统，实现人事数据、待办工作项同步。

5、支持对接院电子病历系统，实现就诊信息、电子病历信息、就医流程信息互联互通。

6、提供肿瘤日间病区预约查询界面功能，由执行科室根据预约日期查询患者，以及打印患者标签和医嘱。

7、支持在线预览患者反馈移动端上传信息。

8、支持多样化的数据分析工具，支持导出Excel格式的数据。

9、提供监控大屏功能，通过图表实时掌握医院的投诉点和问题点。

10、支持医护人员通过移动端登录和处理。

## 3.3、后台管理需求

1、支持医院对信息系统进行安全扫描和三级等保要求，全力配合整改。

2、支持多种形式的身份鉴权，支持对接我院单点登录系统。

3、登录密码支持强制使用复杂密码。

4、支持对界面权限、操作权限和数据权限的维护，不具备权限的人员无法登录系统后台查阅和处理数据。

5、支持对授权数据导出的功能。

6、后台支持对接医院人事系统、电子病历系统、OA系统、闭环系统，实现数据互联互通。

7、支持对患者反馈移动端的自定义内容设置，包括满意度问题、投诉内容和建议选项。

8、支持维护患者操作指引。

# 项目工期

1. 自合同签订日起，须在5个工作日内对《用户需求说明书》进行补充、确认或提出意见。
2. 对《用户需求说明书》提出意见后，院方组织进行用户需求调研，根据调研情况提供业务调研记录、现况分析、功能设计及说明，双方共同整理并在10个工作日内确认《需求规格说明书》。
3. 须在《需求规格说明书》确认后的3个月内完成实施导入和保证系统正常工作。
4. 完成系统本地化部署和实施，并根据院方提出的新需求完成修改后，系统运行3个月以上无软件故障出现，则向院方申请验收。
5. 满足医院对智慧服务3级评审的功能整改要求。

# 实施服务要求

在项目实施前，结合院方项目需求，需向医院提交设计方案进行安全评审，保证安全技术措施同步规划，系统建设根据信息系统安全等级保护要求进行建设。

软件需通过院方信息部门组织的信息系统安全等级定级要求，项目承建商需依据国家最新等级保护标准完成系统功能建设；上线前软件需通过院方信息部门组织的安全测评、漏洞扫描、渗透测试等安全检查，项目承建商根据检测结果对安全漏洞进行整改。

项目承建商需根据院方的详细需求，提交项目系统的安装、调试及培训实施方案，方案得到院方确认后实施，保证系统按时、正常地投入运行。

项目承建商应为院方进行培训，包括使用培训和维护培训。承建商应提出详细的培训计划，提供培训教材。技术培训的内容必须覆盖产品的安装、日常操作和管理维护，以及基本的故障诊断与排错。包括数据库与开发技术培训、系统维护培训、高级用户培训、用户培训，并保证培训效果。

验收由承建商给出具体的验收计划、测试的内容和方法，经院方审核通过后，方可进行验收测试。

# 后续维护服务

软件免费维护期从合同标的验收合格之日算起，期限为24个月。在免费维护期内，承建商提供技术支持和指导，以及软件的局部改进完善以及故障情况下的现场问题解决。

在免费维护期结束前，须由承建商和院方进行一次全面检查，任何缺陷必须由承建商负责修复，在修复之后，承建商应将缺陷原因、修复内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给院方，形成项目总结报告。

软件超过免费维护期的，双方另行协商签订维护合同，服务方报价不超过合同软件部分金额的8%。

# 合同款支付方式

(一)合同签订后，在收到承建商开具相应金额正式发票后，支付合同总金额的30%。

(二)系统验收通过后，在收到承建商开具相应金额正式发票以及《售后服务履约承诺函》后，支付合同总金额的70%。