第三方满意度调查用户需求书

**一、总则**

为全面、客观地了解患者的真实感受，查找医护工作中的不足之处，进一步提升医疗服务质量，拟委托第三方机构开展患者满意度调查工作。

本次招标的项目名称：患者满意度第三方调查机构采购项目。

服务年限：签订合同后一年内。

本项目投标报价包括：标的的劳务费、一切税费等相关的全部费用。

采购人有权在签订合同时对项目方案作适当修改调整。

除报价人在报价文件中明确以外，成交人不得再以任何方式转包或分包本项目。

**付款方式：**双方签订合同生效后【5】个工作日内，甲方收到乙方开具的合同总价款的【45%】的正规发票后【60】个工作日内向乙方支付合同总价款的【45%】作为合同的预付款。乙方完成本项目相关工作，经甲方验收合格后【3】个工作日内，乙方向甲方提供对应发票合同总价款的【55%】的正规发票，甲方在收到乙方发票【60】个工作日内向乙方支付合同总价款的55%。

★本项目最高限价30万（元）

**二、项目服务要求**

**1. 第三方调查机构的派遣人员要求：**

调查人员有医疗调查背景，经过专业培训，懂粤语和普通话。

1. **调查方式：**

采用现场、网上和电话调查的方式对出院病人及其家属进行满意度调查；以微信等网上方式或当面发放问卷的方式对门诊病人及其家属进行满意度调查。

1. **调查内容：**

3.1.门诊病人对医院的满意度调查内容主要包括：就医环境、就医流程、就医结果、医护人员服务态度等方面。

3.2.出院病人满意度调查内容主要包括：就医环境、就医流程、就医结果、医护人员服务态度、病人出院以后的康复指导、随访、复诊服务等方面。

3.3.按照国家卫生健康委医院满意度调查最新要求，全年常态开展门诊患者、住院患者满意度调查。

1. **调查样本量：**

4.1. 门诊患者样本量：调查范围要包括门诊所有诊疗中心或诊区，每个诊疗中心或诊区被调查患者数均要达到其门诊量的5‰，门诊诊疗中心或诊区主要包括：急诊科、内外科诊区、妇科门诊、产科门诊、中医馆、消化内镜中心、皮肤科门诊（烧伤整形美容外科门诊）、儿科门诊、口腔门诊、康复医学科门诊、耳鼻咽喉头颈外科、血透室、眼科门诊、健康体检中心、预防保健科、高压氧治疗中心等诊区。门诊诊疗中心（或诊区）及调查样本量一览表见附件1。

4.2. 出院患者样本量：要求出院患者调查人数的30%。（要求样本量绝对值大于30人次，如某科室出院人数少于30人次 ，则全部调查）。员工每年调查样本量不低于在职员工数的80%。

4.3.出院患者样本量提供：医院每月提供一月前新出院患者，由第三方调查机构按名单进行满意度调查，并记录在案。

4.4. 按照国家卫生健康委医院满意度调查最新要求，每季度完成三级清洗后门诊患者、住院患者调查问卷量分别达到400份-500份。

1. **IT系统部分：**

做到人机调查的延伸，确保调查数据的真实性和科学性。第三方调查团队在IT系统的帮助下，做到：

5.1. 电话调查实现全程电话录音；

5.2. 现场调查需要实现调查过程拍照或录像；

5.3 短信调查需要实现短信回复的内容导入系统后自动匹配调查者信息；

5.4. 三种调查方式需要实现自动随机根据医院科室就诊量的占比进行调查（就诊量多的科室调查多，就诊量少的科室调查少，根据设定的占比调查，确保公平性）；

5.5. 医技科室需要按照占比在患者就诊的医技科室里面选择评价占比最少的两个医技科室进行评价（系统自动判断）；

5.6. 不同科室可以设定不同的调查问卷；

5.7. 问卷可以设定不同类型（医生、护士、环境等），得分自动归集到对应类型；

5.8. 三种调查方式返回的建议需要实现分类及归部门；

5.9. 回评的分数需要实现按照月度、季度、年度动态查询；

5.10.回评的分数需要根据不同的维度进行统计呈现（医生、护士、环境、服务态度等）；

5.11.调查分数需要适应医院最终考勤表生成绩效分数；

5.12.绩效分数可以按照不同科室的不同计分规则进行生成；

5.13.三种调查方式需要实现无纸化；

5.14.系统开发团队需要有快速根据医院调查规则或者计分规则改变而升级系统；

5.15.需要配备服务器存储系统代码和调查数据；

5.16.系统可以实现自动筛选6个月内已评价过的患者。

**备注：就医服务IT系统演示要求**

1）演示时间：不得超过10分钟。

2）演示设备：电脑等设备由投标人自带（所有与演示有关的设备投标人应自行准备，采购人或代理机构不另外负责）。

3）演示内容：关于通过多媒体形式（如PPT)介绍系统的主要功能及讲解原理和方案，演示以前后代码和系统截图为主和菜单交互为主。（投标人演示的内容不得与本项目的用户需求书的内容无关）

**三、保密要求**

1.对医院提供给的所有数据及其文字资料，未经医院同意，不得提供给任何第三单位或个人。

2.医院对调查结果拥有所有权。

3.不得以任何直接或间接的方式向任何除双方之外的任何第三方提供、泄露、披露项目相关资料和调查结果的部分或全部内容。

4.在开展本次项目约定事项的过程不得对外公布患者医疗信息。

附件1：门诊诊疗中心或诊区一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 门诊综合大楼 | 四楼 | 口腔科门诊 | 康复医学科门诊 |
| 三楼 | 妇科门诊 | 产科门诊 |
| 中医馆 | 孕妇学校 |
| 中药房 | 皮肤科门诊（烧伤整形美容外科门诊） |
| 二楼 | 消化内镜中心 | 儿科门诊 |
| 超声科 | 电生理科 |
| 一楼 | 内科诊区： | |
| 肾内科门诊 心血管内科门诊 呼吸与危重医学科门诊 | |
| 内分泌门诊 消化内科门诊 肠道门诊 | |
| 心理（精神）科门诊 肿瘤内科门诊 老年医学科门诊 | |
| 神经内科门诊 骨质疏松治疗室 骨密度、感觉阈值检查室 | |
| 呼吸门诊综合治疗室（雾化室、肺功能室） 导管门诊 | |
| 外科诊区： | |
| 骨科门诊 普通外科门诊 神经外科门诊 泌尿外科门诊 | |
| 医技楼 | 五楼 | 检验科、病理科 | |
| 四楼 | 检验科 |  |
| 三楼 | 耳鼻咽喉头颈外科 | 血透室 |
| 眼科门诊 |
| 二楼 | 健康体检中心 |  |
| 预防保健科 |
| 一楼 | 放射科 | 介入室 骨密度监测室 |
| 急诊科 | |
| 5号楼 | 一楼 | 高压氧治疗中心 | 供应室 |

附件2：临床医疗科室一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 临床医技部门 | 序号 | 临床医技部门 |
| 1 | 心血管内科 | 18 | 眼科 |
| 2 | 肾内科 | 19 | 中医科 |
| 3 | 呼吸与危重症医学科 | 20 | 康复医学科 |
| 4 | 内分泌+肿瘤+血液内科 | 21 | 口腔科 |
| 5 | 消化内科 | 22 | 重症医学科 |
| 6 | 神经内科+老年医学科 | 23 | 急诊科+门诊部 |
| 7 | 神经外科 | 24 | 健康体检中心 |
| 8 | 泌尿外科 | 25 | 预防保健科 |
| 9 | 普外一科 | 26 | 手术麻醉科 |
| 10 | 普外二科 | 27 | 医学影像科 |
| 11 | 烧伤整形美容科+皮肤科 | 28 | 超声科 |
| 12 | 骨一科 | 29 | 检验科 |
| 13 | 骨二科 | 30 | 病理科 |
| 14 | 儿科 | 31 | 电生理科 |
| 15 | 妇科 | 32 | 供应室 |
| 16 | 产科 |  |  |
| 17 | 耳鼻咽喉头颈外科 |  |  |