附件1：  **用户需求书**

**总则**

1、成交供应商必须按国家、行业的标准及采购文件的要求对本项目提供相应的货物及服务。

2、《用户需求书》中凡有“★”标识的内容条款(如有)被视为实质性响应项目、指标；响应供应商必须对此做出回答并完全满足这些要求不可以出现任何负偏离，如果出现负偏离将被视为无效响应。凡有“▲”的内容（如有）为重点评审项目，供应商必须对该标识项目按照要求进行真实应答描述。

3、本项目由成交供应商负责采购文件对成交供应商要求的一切事宜及责任。响应报价中不得包含采购文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减；若响应报价有缺漏项的，缺漏项部分的价格视为已包含在响应报价中，成交后不作任何调整，采购人将不再支付任何费用。

4、本项目不允许提交备选方案，不允许联合体响应、转包或分包。

**一、项目概况**

1.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。

2.采购人有权在签订合同时对项目方案作适当修改调整。

**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。

**2.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。

**3.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。

**4.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10‰，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。**（提供《响应承诺书》，格式见附件5）**

4.2. ★出院患者样本量：要求出院患者调查人数的100%。员工每年调查样本量不低于在职员工数的80%。**（提供《响应承诺书》，格式见附件5）**

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。**（提供《响应承诺书》，格式见附件5）**

**5.分析报告：**

5.1. 每月、每季度、每年反馈全院及各科室满意度调查情况，并按照医院要求提供月度、季度、年度分析报表。

**6.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：

6.1. 电话调查实现全程电话录音；

6.2. 现场调查需要实现调查过程拍照或录像；

6.3. 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；

6.4. 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）；

6.5. 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）；

6.6. 不同科室可以设定不同的调查问卷；

6.7. 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；

6.8. 三种调查方式返回的建议需要实现分类及归部门；

6.9. 回评的分数需要实现按照月度、季度、年度动态查询；

6.10.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）；

6.11.调查分数需要适应医院最终考勤表生成绩效分数；

6.12.绩效分数可以按照不同科室的不同计分规则进行生成；

6.13.三种调查方式需要实现无纸化；

6.14.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；

6.15.需要配备服务器存储系统代码和调查数据；

6.16.系统可以实现自动筛选6个月内已评价过的患者。

**三、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：电脑等设备由供应商自带（所有与演示有关的设备供应商应自行准备，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。（供应商演示的内容不得与本项目的用户需求书的内容无关）

**四、商务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **合同履行期限** | 合同生效后一年内。 |
| **合同履行地点** | 采购人指定地点。 |
| **响应有效期** | 从提交响应文件的截止之日起90日历天。 |
| **付款方式** | 1.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【30%】的正规发票后【60】个工作日内向乙方支付合同总价款的【30%】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【70%】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70%。  2.因采购人使用的是财政资金，按政府审批流程支付，若审批延迟则相应货款到账延迟，且不视为采购人违约。 |
| **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。 |
| **履约保证金** | 不收取。 |
| **报价说明** | 本项目报价包含：采购项目的劳务费、一切税费等履行合同相关的全部费用。 |

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 | 康复医学科日间住院 + 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 | 22 | 中医科+中医科日间病房 |
| 2 | 肾内科 | 23 | 康复医学科+康复医学科日间病房 |
| 3 | 呼吸与危重症医学科 | 24 | 重症医学科 |
| 4 | 内分泌+肿瘤+血液内科 | 25 | 急诊科+门诊部 |
| 5 | 消化内科 | 26 | 健康体检中心 |
| 6 | 神经内科+老年医学科 | 27 | 预防保健科 |
| 7 | 神经外科 | 28 | 手术麻醉科 |
| 8 | 泌尿外科 | 29 | 疼痛医学科 |
| 9 | 普外一科 | 30 | 营养科 |
| 10 | 普外二科 | 31 | 发热门诊 |
| 11 | 烧伤整形美容科+皮肤科 | 32 | 高压氧治疗室 |
| 12 | 骨一科 | 33 | 医学影像科 |
| 13 | 骨二科 | 34 | 核医学科 |
| 14 | 儿科 | 35 | 超声科 |
| 15 | 妇科 | 36 | 检验科 |
| 16 | 产科 | 37 | 病理科 |
| 17 | 耳鼻咽喉头颈外科 | 38 | 电生理科 |
| 18 | 眼科 | 39 | 消毒供应室 |
| 19 | 口腔科 | 40 | 中药房 |
| 20 | 急诊科 | 41 | 西药房 |
| 21 | 名老中医工作室 | 42 | 收费组 |