患者满意度调查平台系统参数

1. **软件部分**

| **名称** | | | **功能 要 求** |
| --- | --- | --- | --- |
| **基础要求** | | | 1. 系统架构：要求系统使用B/S设计结构，方便系统维护和升级。 2. 用户体验：界面应美观大方，简洁明了、层次清晰，方便工作人员操作。 3. 实现对全院患者满意度数据的收集与规范管理，形成满意度管理数据库。 4. ▲系统管理能根据每个账号所承担的工作进行角色划分，通过角色划分进行权限分配，权限分配能精确到页面内某一个功能点（如导出权限、修改权限、删除权限等）有独立的查看病人数据控制权限，可自由组合账号权限。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） |
| **综合随访**  **管理平台**  **综合随访**  **管理平台** | **患者档案** | | 1. 支持独立的数据接口小程序，可实时、定时接收HIS、EMR等系统的数据。 2. 支持对患者的健康档案管理，包括:患者基本信息资料、离院医嘱、患者处方、患者电子病历信息等。 3. 支持在既定的患者档案内自定义补充档案内容。 4. 支持在档案信息内对患者所用药品进行快速检索。 5. 支持手动导入患者档案。 6. ▲支持患者历次检验信息数据对比。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） 7. 支持将患者历次门诊、住院信息以时间轴的方式进行排列并在同一界面展示，便于随访工作人员了解患者既往史。 8. ▲支持一键式短信推送检查内容到患者手机端。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） 9. ▲可在同一个页面上，展示患者基本信息、病历信息、药品项目信息、历次随访信息、健康知识库、随访方案， 并可完成随访信息、问卷信息、投诉、表扬、预约的登记录入，也可以直接发送短信。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） |
| **一级随访**  **护理随访** | | 1. 支持健康宣教/康复指导（支持多种疾病健康知识库针对不同的诊断自动匹配）。 2. 支持科室满意度调查。 3. 支持按照科室名称、患者姓名、联系电话、出入院时间、入院次数、用药名称、患者评价、患者生日、患者住址等多条件筛选患者。 4. 支持门诊、住院患者自定义模板随访。 5. 支持随访任务设定及提醒功能。 6. 支持离院患者随访，包括康复指导、定期复诊提醒等。 7. 支持自定义随访字段设置。 |
| **二级随访**  **集中随访** | | 1. 支持多处快捷进入患者随访操作界面。 2. 支持陌生来电的分类及统计。 3. 支持手动导入、导出患者随访信息。 4. ▲支持首页用不同颜色字体、数字来显示患者信息，可快速识别患者随访状态。如：浅色字体为已随访，深色字体为未随访。支持数字显示随访次数。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） 5. 可按照科室名称、患者姓名、联系电话、出入院时间、入院次数、用药名称、患者评价、患者生日、患者住址等多条件检索。 6. 支持预先短信通知被随访人，及随访中、随访后的短信快捷发送。 7. 支持对患者随访后的标签分类管理，标签可自定义，并可按标签关键字进行检索。 8. ▲支持自定义设置随访方案及随访快捷字段、可一键式快捷录入随访内容。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） 9. 支持随访记录的自定义设置及统计。如：电话无人接听、电话错误、电话失效、拒绝调查等类别。 10. 支持自定义随访小结及统计。如本次随访达成：复诊提醒、用药提醒、医嘱跟进、康复指导等。 11. 支持快捷设置下次随访时间及下次预计随访内容提醒。 12. 支持随访问卷自定义设置，问卷内容可以根据医院要求自定义设置， 13. 支持随访问卷绑定到各个科室，可自定义设置随访级数权限。 14. 支持电话满意度调查问卷自定义设置及调查问卷答项分值自定义匹配。 15. 支持对随访记录痕迹进行追踪，可按照患者姓名、调查问卷、随访人、录音时长、呼出、呼入等多种条件检索出随访记录。 16. ▲支持光标悬浮显示及多页面操作设计，简化操作步骤。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） 17. 支持监督临床随访情况，自定义抽查比例，形成详细的抽查结果数据分析。 18. ▲支持将随访内容一键分享给他人，并可提醒他人跟进，可统计跟进结果等。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） 19. 支持开展覆盖全院患者（包含门诊、出院、体检、社康中心）随访及满意度调查。 20. 支持开展对外咨询记录与统计。 21. 支持门诊患者、健康体检人员抽查式随访，自定义随访规则。 22. 可提供多级的投诉表扬管理，支持录音、图像文件上传。 |
| **随访提醒及**  **任务管理** | | 1. 支持根据随访情况分组， 受访者分为“今日随访”、“已过期随访”、“方案随访”。 2. 支持按随访类型、时间、科室自定义制定随访任务（查看已分配随访任务、修改分配随访任务），“我的任务情况”（“剩余门诊随访”“剩余住院随访”“我的跟进”）。 3. ▲支持个性化制定随访任务开始、结束时间。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） 4. 支持将不同的科室分配给不同的随访工作人员。 5. 支持指定随访人、随访目标人数设定。 |
| **呼叫**  **中心** | **电话录音** | 1. 支持自动录音功能，对所有的来电和去电的通话进行录音并长期保存，可随时从系统调取回放。 2. 支持USB语音盒。 |
| **来电弹屏** | 1. 支持来电自动弹出患者健康档案资料，包括：基本信息、历次业务记录等，当去电回访或来电咨询时，系统会自动弹出患者相关资料使工作人员可以快捷高效地做出解答。 |
| **智能拨号** | 1. 可一键式鼠标自动拨号。 |
| **短信**  **平台** | **节日祝福类** | 1. 支持自定义各类节日祝福短信。 2. 支持短信定时发送。 3. 可自定义设置信息模板。 4. 可自动判断信息字数，提高短信使用率。 5. 可自动过滤、筛选不合法文字。 6. 可自动判断接收手机号码，过滤不合格号码。 |
| **通知类** | 1. 可按科室、姓名、医生、疾病、主治医生、百分比、未发送天数、门诊时间、出院/入院时间、孕周、怀孕天数、分娩时间、项目药品、初诊、当天生日、短信未发送、等各类条件发送短信。 2. 支持复查通知的发送。 3. 支持科普、讲座通知等各类信息的发送。 |
| **随访**  **方案** | **方案管理** | 1. 可按照患者就诊类型、年龄、性别、疾病名称、ICD10码、使用药品自动匹配随访方案内容。 2. 支持将满意度调查嵌入在随访方案内。 3. 可按照科室、医生、护士不同工作需求个性化编辑方案内容。 4. 可自动提醒随访工作人员需要进行方案随访的内容。 5. 支持根据患者病情变化个性化修改随访方案。 |
| **患者**  **反馈** | **投诉表扬意见建议** | 1. 支持投诉、表扬登记受理、核实跟进、阅示处理反馈。 2. 支持投诉、表扬汇总统计。 3. ▲支持一键式短信提醒被投诉人、被表扬人上级领导或指定人员。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） 4. 支持投诉、表扬证据上传。如：照片、录音、视频上传。 5. 支持投诉汇总月、季度、年度对比。 6. 可按照年、月或科室汇总统计意见建议。 |
| **统计**  **分析** | **数据挖掘** | 1. 支持各种报表统计，包括随访业务统计（随访统计、多类型统计、工作量统计等报表）。 2. 支持根据随访级别自动统计一、二、三级随访报表。 3. 可自定义产生月、季、年度随访综合分析报告。支持按医院要求个性化调整报表。 4. ▲支持自由组合科室随访率或满意度报表，可将组合后的报表一键生成饼状图或折线图直观展示数据变化。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） 5. 可对全院的实访人数、失访人数和回访率等信息进行查询。 6. 支持对全院或某科室出院患者满意度调查数据结果统计。 7. 支持对意见建议等反馈信息按医护质量、环境卫生、收费管理等信息分类别导出。 8. 支持按照时间，科室，医生统计表扬、投诉汇总及明细。 9. 支持按照短信模版自动统计分析满意度调查数据。 10. 支持数据统计的多报表融合。 11. ▲支持随访工作报告封面自定义logo上传、随访工作报告预览、导出、一键打印。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） |
| **系统管理** | | 1. 支持菜单名称自定义设定。 2. 支持对全院用户进行管理、权限可灵活分配，权限可精确到导出、打印、删除等具体功能点。 3. 支持对用户操作日志记录进行查询。 4. 支持对系统内字典表的管理。 5. ▲支持根据用户使用习惯个性化设定随访内容字段。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） 6. 支持对推送记录进行管理、自定义字段模板、自定义病种。 7. 随访管理及满意度管理的做到界面分类。 8. ▲支持自定义设置禁止随访时间。（提供软件截图证明并加盖供应商公章） |

1. **配套硬件部分**

|  |  |
| --- | --- |
| **名称** | **参数要求** |
| **USB**  **语音盒** | 1. 与软件兼容，以USB方式连接，可即插即用。 2. 支持双制式来电显示（FSK和DTMF）自动兼容，来电号码准确率达99.9％以上。 3. 来电、去电自动弹屏功能，可以完整记录所有呼入、呼出、未接电话号码。 4. 支持通信录、电话记录管理和查询功能，并可以转换成EXCEL表格。 5. 支持自动增益录音功能，确保通话双方录音音质清晰响亮。 6. 支持数字化录音，支持64KBPS 和8KBPS 压缩格式。 7. 电话接口支持高阻连接方式。 8. 支持软件测量电话线路电压功能，可以适应任何电话线路。 9. 支持软件自动拨打电话簿和呼叫记录中的电话号码。 10. 支持Active X控件开发接口，方便二次开发。 11. 支持中文简体、中文繁体以及英文等语言版本软件。 |