服务范围、服务要求及服务标准

一、项目要求及技术需求			
项号	服务名称	数量	服务说明及要求
1	梧州市卫生健康委员会第三方患者满意度测评服务	1项	**一、项目概况** 梧州市卫生健康委员会委托第三方服务机构对市工人医院、市人民医院等二十三个医疗机构门诊患者、住院患者、在职员工进行患者体验及满意度测评服务。 **二、服务需求** （一）为全市二十三个市辖医院提供测评1次 1.测评对象：梧州市工人医院、梧州市人民医院、梧州市红十字会医院、梧州市中医医院、梧州市妇幼保健院、梧州市中西医结合医院、梧州市第二人民医院、梧州市第三人民医院、梧州市皮肤病防治院、梧州市福利医院、藤县人民医院、藤县中医院、藤县第二人民医院、藤县第三人民医院、岑溪市人民医院、岑溪市中医医院、岑溪市第三人民医院、苍梧县人民医院、苍梧县中医医院、蒙山县人民医院、蒙山县中医医院、蒙山县第二人民医院、梧州市龙圩区第二人民医院、共二十三个医疗机构门诊患者、住院患者、在职员工。 2.样本量要求： 通过科学的抽样方式进行样本量核算，抽取的样本数量要具有统计学意义，总体样本量原则上患者（门诊及住院患者）不低于10000人，职工不低于在职职工30%的量,且必须覆盖到被测评医疗机构门诊、住院的各个科室，抽取的对象现场填写纸质问卷。 3.测评内容： 患者测评要能够反映广西区/梧州市各测评医院的服务流程环节、诊疗质量、护理质量、患者安全、服务效果、辅技支持、后勤保障、就诊环境、医德医风等多方面品质状况，员工测评要能准确反映医务人员的日常管理、工作环境、福利待遇、发展前景、职业认同等方面品质状况。（提供门诊患者、住院患者、在职员工测评量表）

			4、测评工具：门诊患者、住院患者、在职员工测评采用独立第三方问卷采集方式(现场填写纸质问卷)，应当利用信息化手段实施采集，具有独立的测评终端和采集软件系统，数据采集为保证真实客观应具有录音、拍照、人脸识别、GPS 定位等功能，调查采集全部数据均应具备可溯源性，随时备查。（提供测评工具演示或证明材料） 5、指标设计 指标和测评问卷设计科学合理，满足国家满意度调查相关要求。 6、信息安全：调查数据采集完毕后，应具有安全完善的信息传输系统和路径，确保数据链全封闭流动，杜绝人为对数据进行修改的可能性，具有信息安全技术保障。 7、数据校验审核要求：应具备完备的测评数据真实性及准确性校验管理流程和组织体系，有效确保医院调查数据的信息科学客观、真实有效，并在调查结束后出具数据校验报告，并通过全过程影像资料,音频资料佐证数据校验报告的真实性。 8、出具书面测评报告 测评结束后，由成交供应商聘请的医患体验专家团队对测评样本数据进行分析审核以及重点提炼出优先改进的要点，形成书面测评报告（包括电子版及纸质版）给采购人，并组织医患体验专家分别到市卫生健康委及 3 家三级医院进行测评结果解读培训会。 （二）搭建采购人专属数据展示平台 1、展示平台能实现项目管理、数据分析、成果展示等功能。 2. 能够提供对调查结果的清楚直观的图表展示，包括但不限于控制图、趋势图、柱形图、折线图、条形图、散点图、饼图、雷达图、矩阵图等 3、所有参与医院在同一个平台上进行展示对比。在平台可随时调阅各个医疗机构的单独的综合分析、历史对比、持续改进和科室评估分析，方便针对不同的医疗机构下达整改建议和要求同时能单独对各个医疗机构进行整改效果追踪，提供每家医院的优

			先改进的要点，为医院提出科学的品质提升优先改进选择建议。 4、能查看各医院排名对比。 5、能实现平台权限控制，根据采购人需求设置各类等级账户的不同使用及查看权限。 6、数据展示平台界面美观、布局合理、数据展示直观、数据分类科学，数据展示平台操作简单，运行快速。 7、系统软件与采购人的系统、设备相匹配，具有技术先进性、可行性、安全性、稳定性、可靠性和易用性。
二、商务要求			
服务成果交付形式	第一部分为书面测评报告【纸质版一式三份，电子版（word+PDF 格式）各一份】，第二部分为梧州市卫生健康委数据展示平台。		
验收方式	服务成果交付后采购人从各医院抽调人员，组成 3 人以上单数的验收小组按《梧州市卫生健康委员会第三方患者满意度测评服务项目》要求进行验收。		
售后服务要求	数据展示平台如发生问题，首先采用电话技术支持及远端遥控支持。提供 7×24 小时电话热线支持，应在接到报修或维护的通知后立即响应，若因成交供应商责任造成数据展示平台故障，承诺在 2 小时内响应，6 小时内恢复。		