# 附件

# 医疗护理员系统需求参数

|  |  |
| --- | --- |
| 系统名称 | 技术参数内容 |
| 医疗护理员培训与规范管理信息平台服务 | **一、产品技术要求**  医疗护理员培训与规范管理信息平台服务包括规范管理信息平台、患者预约小程序、医务人员护理员小程序、服务监督移动端APP、医疗护理员教培系统的使用、云空间、流量和运维服务。  **▲1.技术要求**  （1）web端采用多层架构的B/S结构，支持PC端、移动端或微信小程序的应用。  （2）SAAS云服务部署。  （3）供应商应确保平台功能性、性能效率、信息安全性均无缺陷，且通过上线安全检测。  **▲2.接口要求**  供应商应采取有效措施确保平台与第三方陪护公司的相关管理系统（供货商提供标准接口给第三方陪护公司进行对接）、医疗护理员培训子系统（供货商提供对接服务）进行对接，实现获取医疗护理员个人档案、患者对护理员的服务评价、医疗机构对护理员的质量评价和护理员相关信息等内容。  **3.规范管理信息平台功能要求**  **▲3.1数据大屏**  3.1.1.统计陪护数据  （1）包括但不限于统计医疗护理员进行中订单数、今日新增订单数、各科室的医疗护理员进行中订单数、各科室的医疗护理员今日新增订单数。  （2）支持下钻查看陪护订单数据和筛选的功能。  （3）支持展示各科室的医疗护理员进行中订单数、各科室的医疗护理员今日新增订单数。  3.1.2.统计患者服务数据  （1）包含但不限于统计满意度总体评价、累计预约人次、累计结算人次、今日预约数、今日结算数。  （2）支持下钻查看患者服务流程图及文字说明的功能。  （3）支持预约通知显示。  3.1.3.统计服务过程监管数据  （1）包括但不限于统计服务质量评价完成情况动态信息、质量评价累计数、质量评价达成率、医疗机构满意度累计数、医疗机构满意度。  （2）支持下钻查看近12个月全院医疗护理员服务质量达成率、满意度（服务对象满意度、医疗机构满意度）的功能。  （3）支持展示服务质量评价完成提醒和评价结果。  3.1.4.统计星级管理数据  （1）包括但不限于统计机构数、医疗护理员总数、本月新增医疗护理员人数、医疗护理员男女人数、各星级护理员人数及占比，以及动态展示环状占比图。  （2）支持下钻查看订单数据、星级管理数据的功能。  （3）支持下钻查看机构医疗护理员总数、各机构医疗护理员人数、持证情况、排行榜（照护经验、服务对象满意度、质量评定）数据的功能。  （4）支持下钻动态展示，并查看各机构近12个月医疗护理员培训时长、服务对象满意度、服务质量平均值、投诉统计数据的功能。  （5）支持下钻查看所有医疗护理员星级和晋升进度和人员档案信息的功能。  3.1.5.统计培训管理数据  （1）包括但不限于统计课程总数、累计培训人次、今日登录数、累计学习时长、人均学习时长、学习动态和时间。  （2）支持下钻查看教培系统大屏功能，包括但不限于培训学习总人数、今日课程统计、课程学习人数、热门课程等功能。  **▲3.2.预约管理**  （1）支持获取患者在小程序上预约的订单信息。  （2）支持按科室进行预约订单管理的功能，并对订单详情、状态等进行查看的功能。  （3）支持对预约状态、医疗护理员姓名筛选的功能。  （4）支持提供第三方陪护公司对接预约信息接口功能。  **▲3.3.备案管理**  （1）支持合同备案管理功能。  （2）支持查看各科室的合同备案情况功能。  （3）支持线下备案功能，通过图片的方式上传备案材料（如合同或协议、服务同意书、承诺书等）。  （4）支持查看上传的备案材料功能。  （5）支持线上签订合同或协议功能。  （6）支持提供第三方陪护公司对接合同或协议、相关数据接口功能。  **3.4.陪护管理**  （1）支持陪护信息管理功能。  （2）支持按照科室查看订单的陪护信息功能。  （3）支持对医疗护理员服务过程质控检查、满意度调查功能。  （4）支持对陪护服务订单的结算。  （5）支持通过订单状态、订单类型、医疗护理员姓名进行筛选功能。  **▲3.5.人员档案**  （1）支持提供第三方陪护公司对接医疗护理员个人档案信息接口功能，包括医疗护理员录入基本信息、所属机构、身份证号、健康情况、持证情况、获得感谢信和锦旗情况、服务记录（时长）、满意度调查、星级、质量评价、培训情况、在岗状态、护理的患者等信息，形成一人一档案。  （2）支持对接医疗护理员教培子系统，实时更新和查看课程的完成情况、考试情况、执证情况、培训时长等。  （3）支持证书到期预警功能。  （4）支持通过医疗护理员姓名、所属公司、医疗护理员状态（在职、离职、待岗、上岗、无证或缺证）、健康证状态（有效、即将过期、已过期、无有效期）、缺失信息（身份证、性别、手机号、籍贯、星级）进行查询和筛选出缺失的医护护理员的功能。  （5）支持可自定义显示护理员现有证书的统计显示的功能，将证书设置为“开启统计”即在人员档案管理页显示每位护理员是否存在该证书，同时开启“有时间期限”可统计每位护理员的证书有效时间是否即将过期或已经过期，以及具体过期时间或即将过期时间的相关提示的功能。  （6）支持手动同步第三方陪护公司数据的功能。  （7）支持手动同步医疗护理员证书的功能。  （8）支持手动同步护理员状态的功能。  （9）支持手动同步教培系统数据的功能。  （10）支持人工核审医疗护理员星级晋升的功能。  **▲3.6.星级标准**  （1）支持提供一星级至五星级标准。  （2）支持医疗护理员按照星级进行划分，并对每个星级的医疗护理员分级标准中的各KPI考核项以及各不同星级标准下的指标考核值进行详细设置的功能。  **▲3.7.星级管理**  （1）支持医疗护理员的星级情况进行分级动态信息提示的功能，包含培训考核、质量检查、满意度调查、服务时长、持证变化等各类信息。  （2）支持医疗护理员的星级调整的功能。  （3）支持“一张图”展示所有医疗护理员的星级晋升进度的功能。  （4）支持星级晋升提醒的功能。  **▲3.8.投诉管理**  （1）支持对订单投诉事件进行管理的功能。  （2）支持投诉时间、投诉类型、投诉内容、处理状态、处理结果、处理意见、所属订单的查看的功能。  （3）支持拍照上传图片的功能。  **▲3.9.结算功能**  （1）支持在系统填写结算清单，以及推送给第三方陪护公司，由第三方陪护公司填写完成后再返回系统两种操作方式的功能。  （2）支持对接第三方陪护公司的结算数据在系统上进行结算详情展示的功能。  （3）支持按照每个医疗护理员服务的内容进行自定义填写收费明细，并对收费内容进行新增、修改、删除操作的功能。  （4）支持结算记录查看的功能。  （5）支持结算清单打印的功能。  **▲3.10.陪护服务记录**  （1）支持对医疗护理员陪护服务进行管理的功能。  （2）支持对服务明细进行自定义管理的功能，并对服务明细的内容进行新增、修改、删除操作的功能。  （3）支持对服务内容进行搜索的功能。  （4）支持医疗护理员小程序陪护记录关联订单，在订单详情查看陪护记录清单的功能，且陪护记录清单的内容包括但不限于日期、时间、服务内容、备注、图片、视频。  （5）支持医疗护理员小程序陪护记录关联医疗护理员个人档案，在医疗护理员个人档案中可以查看陪护记录清单的功能，且陪护记录清单的内容包括但不限于日期、时间、服务内容、备注、图片、视频。  （6）支持患者小程序关联订单中陪护记录的功能。  **▲3.11.分析报表**  （1）支持对医疗护理员服务质量达成率、医疗护理员服务满意度、医疗护理员投诉事件、筛选、PDCA报表导出功能。  （2）支持医疗护理员服务质量考核、服务对象对医疗护理员满意度、医疗机构对医疗护理员满意度、服务对象对医疗护理员评价、评价人数统计、问题频次题目统计功能。  **▲3.12排班管理**  （1）支持班种、班种组合、班组、医疗护理员分组自定义管理的功能。  （2）支持班种名称、排序、颜色标准自定义的功能。  （3）支持班种组合顺序自定义的功能。  （4）支持按科室进行各种班组组合进行排班的功能。  （5）支持科室班组内的人员进行自定义排序的功能。  （6）支持班组按设定组合进行轮循的功能。  （7）支持医疗护理员的预排班以及实际上岗换班修改的功能。  （8）支持按月进行医疗护理员预排班表和实际上岗排班表的导出功能。  （9）支持按月统计各科室医疗护理员上班时长并导出的功能。  **3.13.小程序管理**  支持对医疗护理员小程序端、患者小程序端的首页轮播图和首页新闻资讯进行管理。  **▲3.14系统管理**  （1）支持对陪护公司、证书、护理级别、收费标准、调查表、用户、用户角色、楼栋、床号、部门、人员、租户、租户角色、租户用户等进行管理。  （2）支持字典管理，包括服务类型、订单状态、合同状态、合同模板、护理员状态等。  （3）支持登录日志、业务日志查看功能。  **▲4.患者预约小程序功能要求**  **4.1.首页**  （1）支持通过手机定位或选择医院的方式进入医疗护理员预约功能。  （2）支持患者填写陪护预约指引，按照服务类别标准进行自动判定患者需要选择的服务类别。  （3）支持线上确定医疗护理员服务等级后，显示医疗护理员服务内容、价格、医疗护理员信息、星级、服务人次数、考核培训情况、既往服务的质量和满意度、持证证书等信息功能。  （4）支持线上选择星级医疗护理员进行预约功能。  （5）支持第三方陪护公司对接订单接口，接收订单信息。  （6）支持医院发布新闻、资讯等功能。  （7）支持轮播图展示图片功能，点击图片后可跳转至发布的新闻或资讯的功能。  **4.2.服务**  （1）支持患者查看个人预约记录、医疗护理记录功能。  （2）支持对线上签订合同或线下签订功能进行选择。  （3）支持线上投诉功能，包括但不限于服务质量、服务价格、态度等内容。  （4）支持申请结算功能。  （5）支持查看结算明细的功能  （6）支持患者对医疗护理员的满意度调查。  （7）支持关联平台订单中的陪护记录，可以在手机端对陪护记录进行查看的功能。 （8）支持当医疗护理员缺失必要证书时，系统自动对该医疗护理员信息进行屏蔽设置，在患者选择星级医疗护理员页面中不显示该医疗护理员信息的功能。 **▲5.医疗护理员小程序功能要求**  **5.1培训学习**  （1）支持跳转登录教培系统进行培训考试的功能。  （2）支持学习课程显示培训进度、自动计算培训时长的功能。  （3）支持培训过程暂存，退出后下次继续培训不中断的功能。  （4）支持观看视频时禁止播放器进度拖拽的功能。  （5）支持视频学习过程中在视频的播放的某个时间点进行考试，考试完成后继续进行该视频学习的功能。  （6）支持在线考试的功能。  （7）支持在线查看证书的功能。  （8）支持医院发布新闻、资讯等功能。  （9）支持轮播图展示图片功能，点击图片后可跳转至发布的新闻或资讯的功能。  **5.2服务**  （1）支持查看历史陪护记录、患者信息、订单状态、评价记录的功能。  （2）支持通过手机端对服务中的一个或多个订单的服务内容进行新增操作的功能。  （3）支持自定义添加陪护服务日期、时间、内容的功能。  （4）支持按照服务时间顺序进行排序的功能。  （5）支持在线拍照、在线拍视频并上传的功能。  （6）支持在线上传图片、视频的功能。  （7）支持查看进行中的订单历史服务记录的功能。  （8）支持订单结束后系统自动关闭查看服务记录的功能。  （9）支持与平台进行订单关联的功能。  （10）支持医疗护理员服务人次、陪护时长、培训学时、质量考核达成率、服务对象满意度、医疗机构满意度达成率统计的功能。  （11）支持个人信息编辑的功能。  （12）支持切换所属医院，跳转教培系统的功能。  （13）支持显示教培登录账号、密码的功能。  **▲6.服务监督移动端APP功能要求**  **6.1.服务** （1）支持按照科室进行管理的功能。（2）支持“一张图”展示各科室情况的功能。（3）支持对全院各科室陪护情况进行逐一查看的功能，包括陪护人数、护理员纳入率、订单数量、服务患者数量、服务时长等。（4）支持查看订单详情、患者档案、陪护记录、医疗护理员或陪护人员信息等功能。（5）支持医务人员对医疗护理员进行满意度评价和现场质控检查及反馈的功能。 **6.2.合同** （1）支持合同备案管理的功能。（2）支持查看各科室的合同备案情况的功能。（3）支持线下备案的功能，通过拍照或图片的方式，上传备案材料（如合同或协议、服务同意书、承诺书等）。（4）支持查看上传的备案材料的功能。（5）支持线上签订合同或协议的功能。（6）支持提供第三方陪护公司对接合同或协议、相关数据接口的功能。（7）支持通过订单状态（待生效、已生效、已作废）、护理员姓名、合同签订类型（线上签约、线下签约）进行筛选的功能。 **▲7.医疗护理员教培子系统技术服务**  医疗护理员教培子系统通过互联网云平台提供医疗护理员在线学习医疗护理员方法、标准服务，提供培训、考试功能，不断提升医疗护理员的服务能力。  **7.1.服务内容**  服务内容包括医疗护理员教培子系统租用服务（包含云存储空间、流量）、系统运维保障服务。服务年限：3年。  **7.2.系统管理PC端功能要求**  **7.2.1.课程管理**  （1）支持线上课程创建与发布、课程设置、多章节设置、课件资源、学习任务设置，学习积分设置的功能。  （2）支持上传的课程内容格式图文、视频、音频、flash、文档、PPT的功能。  （3）支持考试、作业、练习、下载资料、课程评价的功能。  **7.2.2.培训管理**  （1）支持培训过程暂存，退出后下次继续培训不中断的功能。  （2）支持自由式学习方式、解锁式学习方式的功能。  （3）支持观看视频时禁止播放器进度拖拽的功能。  （4）支持视频学习过程中在视频的播放的某个时间点进行考试，考试完成后继续进行该视频学习的功能。  （5）支持考试与课件的关联操作，课程学习后可进行考试。  （6）支持线下课程打卡签到的功能。  **7.2.3.考试管理**  （1）支持试卷创建、编辑、导入、删除、更新操作的功能。  （2）支持题库的添加、编辑、导入、删除、更新等操作的功能。  （3）支持考试设置（名称、时间、对象、次数限制等）的功能。  **7.2.4.数据接口要求**  （1）支持提供培训课程数据、培训项目数据、证书记录数据、学习数据、线上考试数据、课程任务数据、人员信息数据的接口。  （2）支持培训考核情况关联规范管理信息平台星级评定的功能。  **▲二、产品实施和运维服务要求**  1.供应商免费提供标准接口，第三方陪护公司免费负责对接平台。  2.供应商提供免费培训服务直至采购人的操作人员能够熟练操作。  3.自验收之日起提供3年免费运维服务。 |