**无锡市第二人民医院互联网+护理服务项目**

# 项目技术要求和有关说明

投标人须提供满足以下要求的技术服务和项目要求，不得有负偏离。

## 系统主要功能要求

互联网+护理服务主要功能需包括：首诊评估、线上申请、线下护理、废弃物处置等。

1）首诊评估：在“互联网+护理服务”前对申请者进行首诊评估，对其疾病情况、健康需求等情况进行综合评估。经评估认为可以提供“互联网+护理服务”的，可派出具备相应资质和技术能力的护士提供相关服务。

2）线上申请：居民根据评估结果，通过本项目建设的“互联网+护理服务”系统，申请临床护理、康复护理、专项护理等方面的护理服务。

3）线下护理：护理部专职人员派单，逐步过渡到护理专业组组长派单，后服务护士接单。服务过程中产生的数据资料需全程留痕，可查询、可追溯，满足监管需求。

4）废弃物处置：护士在完成护理服务行为后，按照医疗废物处置流程，完成护理污物的处置，并在系统中记录。

5）互联网护理服务系统需与江苏省互联网护理监管系统对接，实现所有业务数据实时上传至监管系统中。

## 详细参数（技术）要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务角色 | 一级功能 | 二级功能 | 详细说明 |
| 1 | PC端运营（机构） | 主页 |  | 展示可视化运营统计报表、可视化服务地图相关数据。 |
| 服务对象管理 | 服务对象档案 | 维护及查看服务对象基本信息；可批量导入服务对象。 |
| 机构管理 | 基本配置 | 实现机构基本信息维护，机构配置信息维护，机构服务范围设置功能。 |
| 费用配置 | 按照实际支付规则实现各类费用配置，如交通费，紧急上门费，推荐费等；实现自定义收费项目设置。 |
| 知情告知书 | 自定义配置购买服务项目和咨询项目的用户知情告知书。 |
| 签约协议 | 配置服务人员注册时的签约协议。 |
| banner管理 | 配置在客户小程序端首页展示的banner基本信息，点击banner可跳转到关联地址，支持播放开始日期和结束日期。 |
| 人事管理 | 员工管理 | 1.实现员工基本信息维护，员工资质文件维护,员工服务项目、咨询项目、服务范围设置功能。2.实现护士资质审核：对通过线上自主申请提供服务的护士进行资质审核。3.能够联合护联体单位开展互联网+护理服务，包括人员纳入、就近派单选择、项目选择、收入划分等。 |
| 团队管理 | 支持团队管理、人员分组、工单指派。 |
| 服务运营 | 工单追踪 | 1.服务跟踪：记录所有工单信息的列表，显示预约服务时间，工单状态，服务人员，服务对象等信息2.全流程服务记录：提供工单日志，显示服务时间节点，可在地图上查看服务人员服务开始与结束时位置、评估记录、知情告知书、保单信息、记录患者预约时提供的申请信息，如手术时间、是否清醒、伤口照片、医嘱照片等，记录护理记录信息，包括护理照片、患者签字、患者语音等，展现用户评价3.服务变更操作：可对不同状态工单进行预约、改派、中止等操作。4.数据处理：可进行数据导出操作，便于进行后续运营统计分析。 |
| 订单管理 | 1.订单详情查询：可分类查看订单详情，分类包括待支付、进行中、退款待审核、已退款、当月订单。2.订单处理：运营人员可帮助已购买多次服务的用户进行后续服务预约操作、对预约后的操作可进行中止，改派，退款等操作。3.订单导出：可进行订单导出，以订单为单位进行运营统计操作。4.实时监控：实时查看服务人员位置以及当前服务状态。 |
| 推荐管理 | 1.数据查询：查看服务人员每个月推荐的首次服务完成的患者数量，可生成推荐费记录到其薪酬账户上；2.数据导出：可进行推荐信息导出，方便运营统计操作。 |
| 排班 | 配置、查看每个服务人员的排班信息，如遇服务人员休息，在被派单时进行提醒，可进行批量排班处理。 |
| 黑名单管理 | 1.对于行为恶劣的患者或护士，输入姓名、拉黑级别、原因将此类人拉入到黑名单中2.支持设置服务对象，服务人员被拉入黑名单的级别及管理规则 |
| 评价管理 | 实现服务人员和患者的互评，查看机构内评价排行榜，点击详情可查看每个评价信息。 |
| 财务管理 | 结算记录 | 支持结算周期自动统计结算周期内订单，系统自动同步平台财务结算状态，支持导出结算记录并进行对账。 |
| 薪酬管理 | 1.薪酬统计：系统根据服务人员完成的工单数量以及服务项目的员工结算价格自动统计服务人员当月收入。2.员工奖惩：基本薪酬外，服务人员有突出表现或者发生违规行为时，可以对员工进行奖惩，直接计入薪酬。3.薪资对账：服务人员APP中钱包中的收入记录与系统同步，服务人员可实时参看收入并进行对账，财务人员打款后，自动结算薪资。 |
| 运营报表 | 用户统计 | 1.对访问及下单用户量进行统计，根据日期查看新增访问用户数量、访问用户数量，下单用户数量用户转化率等。2.各统计维度可分别进行报表导出。 |
| 服务对象统计 | 1.利用准确的大数据指定具有针对性的销售和运营方案2.各统计维度可分别进行报表导出。 |
| 服务人员统计 | 1.支持可视化页面查看人员分布及人力分布情况，帮助管理者合理调配人力资源2.各统计维度可分别进行报表导出。 |
| 订单统计 | 1.支持生成各维度统计报表。2.各统计维度可分别进行报表导出。 |
| 工单统计 | 1.通过对工单数据分析，进行运营状况统计2.各统计维度可分别进行报表导出。 |
| 配置管理 | 服务项目 | 1.支持服务项目新增及基础信息配置，服务模式设置，服务区域配置，服务项目其他信息配置 |
| 岗位职级管理 | 1.录入岗位名称，岗位职级，职级薪酬，岗位描述，建立机构自己的岗位职级2.根据岗位配置，可限定相关岗位职称的护士提供的服务项目 |
| 工作时间设置 | 配置日常工作时间和节假日休息时间、可预约时间间隔、同一时间服务能力。医院可设置服务项目购买时间段。 |
| 评估量表 | 配置评估量表名称、类型、每个评估选项的内容及对应的分数，根据得分展示不同的结果。 |
| 评价设置 | 配置对服务人员和服务对象评价的满意维度、标签及对应分数、每段分值对应的等级，更改规则后可重置分数。 |
| 在线咨询 | 1.配置咨询项目的基本信息，根据咨询类型分为图文咨询和语音咨询；2.图文咨询：配置科室名称、自动结束时间、项目描述、项目须知；3.语音咨询：配置科室名称、语音时长、语音剩余XX分钟提醒、项目描述、项目须知；4.对咨询项目进行价格设置，可配置不同岗位职级不同的购买价格和结算价格，也可自定义每个人的购买价格和结算价格。 |
| 物资(耗材）管理 | 固定资产 | 固定资产：存档记录企业或机构的固定资产，支持后期管理维护 |
| 物资查询 | 物资查询：查询当前仓库的物资剩余情况，支持新增物资与设置物资售价 |
| 物资入库 | 物资入库: 将物资入库到不同的仓库，支持后期管理维护 |
| 物资出库 | 物资出库: 物资出库记录，支持后期管理维护 |
| 盘点管理 | 盘点管理: 物资盘点对账，支持查看当前仓库物资剩余情况 |
| 库存日志 | 记录每次出入库后物资的剩余情况 |
| 仓库配置 | 仓库配置:可建立仓库，编辑仓库信息，支持多个仓库名称、位置及管理员等信息的管理 |
| 评估管理 | 评估列表 | 新建、查看机构内服务对象的评估完成时间、是否符合上门护理要求、评估状态、评估有效期等评估信息 |
| 营销管理 | 优惠券管理 | 1.配置优惠券名称、适用项目、库存、每人限领、有效期、使用说明、发放日期等信息；2.自定义优惠券类型及优惠规则3.设置优惠券投放类型：系统发放，手动领取。 |
| 活动促销 | 配置活动促销折扣比例、最大购买次数、员工结算比例、影响费用项目、参与服务项目等信息。 |
| 节假日加价 | 配置加价名称、起始时间、加价比例、员工结算比例、影响费用项目、参与服务项目等信息。 |
| 2 | 客户微信小程序端 | 登陆 | 实名认证 | 小程序与公安实名认证系统绑定，患者提供手机号、姓名、身份证号以完成实名认证 |
| 首页 | banner | 显示机构配置的banner图片，点击可跳转关联地址 |
| 热门服务 | 显示热门服务及服务分类信息 |
| 服务种类 | 可根据服务种类查看各种类下提供的服务项目 |
| 定位 | 自动获取用户当前的定位信息，根据地理位置展示可提供的服务项目 |
| 服务项目详情 | 介绍服务项目的详情、须知、价格、相关耗材信息 |
| 服务项目购买 | 患者填写服务地址、预约服务时间、相关申请信息并确认查看知情告知书后可进行服务购买；可禁止患者预约时间选择在深夜。 |
| 线上咨询 | 展示开展咨询项目的机构名称、项目名称、服务人员 |
| 常用服务 | 根据用户经常购买及浏览的服务项目进行展示 |
| 客服咨询 | 显示预设的问题及答案，用户也可呼叫人工进行线上咨询 |
| 订单 | 列表 | 列表分为全部、待支付、待服务、待评价和退款，切换到不同的标签下查看对应的信息。 |
| 订单 | 用户购买服务项目或咨询项目的凭证，可查看订单详情、服务单详情，有待支付、进行中、退款中、已退款、已完成等状态。 |
| 订单详情 | 显示订单详情 |
| 服务单 | 用户申请预约的服务凭证，可查看服务单详情，有待接单、未出门、未开始、进行中、已完成、已中止、待评估等状态。 |
| 服务单详情 | 服务单详情包括服务对象、服务单信息、服务项目、服务申请信息、备注、服务单跟踪、服务耗材、签字确认、服务评价等信息。 |
| 服务预约 | 对于有剩余次数的订单进行预约。 |
| 我的 | 基本信息 | 微信昵称、电话、备注等信息 |
| 服务地址 | 所有历史服务地址信息，可进行选择以展示不同服务区域内的服务项目，可设置默认地址 |
| 我的评估 | 查看已有服务对象的评估信息 |
| 我的咨询 | 查看图文咨询和语音咨询的咨询项目及详情 |
| 优惠券 | 查看已领取优惠券的信息 |
| 意见反馈 | 对遇到的问题及意见进行填写，反馈给平台 |
| 消息 | 短信推送 | 对预约后的订单状态更改进行短信提醒，包括已预约、已接单、已出门、已完成等。 |
| 3 | 护士手机APP端 | 工作 | 抢/接单 | 支持服务人员对订单进行抢单或者接受管理人员派发的订单 |
| 查询 | 支持特定时间内的工单查询，如按星期数进行查询。 |
| 服务单详情 | 服务单详情包括服务对象、服务单信息、服务项目、服务申请信息、备注、服务单跟踪、服务耗材、签字确认、服务评价等信息。 |
| 一键报警 | 护士可在APP上进行一键报警操作，及时拨打110、120与运营电话 |
| 出门 | 对于已抢工单，在出门服务时可点击出门按钮，系统自动获取护士点击出门至点击开始之间的路程信息。点击出门按钮，保险自动生效，直到完成服务后两小时。 |
| 服务开始 | 护士到达患者处，点击开始按钮，开始服务。若所处位置与患者下单地址不同，则弹出警告。 |
| 评估 | 护士对需要进行评估的患者进行二次评估，具体评估量表可根据服务项目进行配置。 |
| 服务完成 | 护士在完成服务后，可填写使用耗材，生成耗材订单供患者支付，可填写服务记录信息，使医疗服务留痕。在护士手机APP端确认完成服务。 |
| 医疗废物处置 | 订单完成页面，可点击“垃圾投放”按钮，投放医疗废弃物，同时自动记录投放地点和内容 |
| 咨询项目 | 支持服务人员对咨询项目查看、回复信息 |
| 管理 | 报表 | 1.用户统计2.服务对象统计3.服务人员统计4.订单统计1）对订单量、服务项目购买数量等信息进行统计，可以日期、地理位置、服务项目种类、是否退款为条件进行分别统计。2）各统计维度可分别进行报表导出。5.工单统计 |
| 团队 | 1.工单管理：1）可视化展示机构工单量2）可按日期查看团队内每个人的待服务、已完成、异常工单情况2.护士排班：查看团队内每月排班情况 |
| 评估 | 查看、新建服务人员评估服务对象的信息 |
| 报警 | 查看、处理服务开始地址与患者地址相差1公里、超出服务计划完成时间未提交服务记录信息这两类工单 |
| 审批 | 审批护士注册、服务项目变更的信息，可查看申请时间、申请人、所属科室、岗位职称等信息 |
| 派单 | 查看、处理需由管理者派单的工单，显示患者姓名、年龄、预约服务时间，服务地址等信息 |
| 超时 | 查看、处理超时无人接单的加急工单 |
| 变更 | 变更工单的服务地址、服务时间、服务人员、中止工单的状态 |
| 查询 | 查询待接单、未出门、未开始、进行中、已完成、已中止、待评估状态的工单，筛选标签、服务对象、服务对象联系电话、服务单号、服务人员 |
| 客服 | 设置客服在线、离线状态，回答患者通过小程序咨询的问题，可发送文字、图片及快捷回复短语 |
| 我的 | 个人信息 | 查看服务人员个人的基本信息 |
| 服务区域 | 查看可服务的区域范围 |
| 服务项目 | 查看服务人员可服务的服务项目 |
| 咨询项目 | 查看服务人员可服务的咨询项目 |
| 排班表 | 查看服务人员的排班表 |
| 银行卡号 | 查看服务人员绑定的银行卡号信息，用户可以自主更新维护 |
| 我的评估 | 查看、新建服务人员评估服务对象的信息 |
| 我的二维码 | 查看服务人员的推荐码，供用户扫描 |
| 钱包 | 查看服务人员服务收入情况 |
| 设置 | 可设置系统的账号密码、消息提醒相关设置 |
| 意见反馈 | 对遇到的问题及意见进行填写，反馈给平台 |
| 关于 | 查看系统的版本和开发信息 |
| 保险 | 查看保单 | 护士可查看每次上门护理所对应的保险保单 |
| 消息 | 推送 | 对护士的系统操作进行短信提醒 |
| 登陆 | 注册 | 护士可通过APP选择自身执业机构，上传资质信息，审核通过后可作为“互联网+护理服务”服务人员。 |