

"به نام خدا"

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

مرکز آموزشی درمانی ابن سینا

در خواست برای ارائه پیشنهاد (RFP)

پروژه طراحی نرم افزار رضایتمندی الکترونیک از ارباب رجوع

(بیمار؛ همراهان)

تاریخ تنظیم:

۱۳۹۹/۰۱/۱۴

مهلت ارسال پیشنهاد:

۱۳۹۹/۰/۳۰

تهیه کننده:

بیمارستان ابن سینا

فهرست مطالب

- بخش اول - اطلاعات اداری و اجرایی ۳
- بخش دوم - اطلاعات فنی ۵
- بخش سوم - اطلاعات مدیریتی ۱۲
- بخش چهارم - اطلاعات قیمت ۱۴

بخش اول- اطلاعات اداری و اجرایی

مقدمه:

هر سازمانی در راستای ارتقای مستمر کیفیت و بهبود فرآیندها جهت تکریم ارباب رجوع و صیانت از حقوق شهروندی و جلب رضایت ارباب رجوع مکلف به اندازه گیری متغیر های تاثیرگذار در فرآیندهای اصلی سازمان می باشد که رضایتمندی ارباب رجوع یکی از این متغیر های تاثیر گذار می باشد. بدین منظور راه اندازی سامانه ای الکترونیک جهت اندازه گیری متغیر های رضایتمندی ارباب رجوع و تحلیل نتایج می تواند در ایجاد تحولات بنیادین در سازمان و ارتقای خدمت رسانی به بیماران و خانواده هایشان و رعایت حقوق گیرندگان خدمت نقش به سزایی را ایفا کند.

لذا این مرکز جهت مکانیزه نمودن امر رضایتمندی از ارباب رجوع اقدام به تهیه RFP نموده که هم دربرگیرنده وضعیت موجود و هم شرح نیازهای مربوطه می باشد.

شرایط شرکت در مناقصه :

۱- تولید و پشتیبانی نرم افزار سفارش مشتری

۲- مشاوره و نظارت بر اجرای طرحهای انفورماتیکی

۳- شبکه داده ها

۴- دارا بودن رتبه بندی در شورای انفورماتیک و همچنین مجوز شورای صنفی در انتخاب شرکت قابل توجه است.

نحوه ارسال پیشنهادها:

پیشنهادها باید توسط نرم افزار ورد در قطع A4 تهیه شود و شرکت کنندگان در این مناقصه محدود با فراخوانی شرکتی صورت می گیرد پیشنهادات خود را در قالب استاندارد نماتن بایستی عرض گردد ضمنا پیشنهادها بایستی تا تاریخ ۹۹/۰۱/۳۰ به این بیمارستان ارسال گردد.

نحوه ارزیابی پیشنهادها:

پیشنهادهای ارسالی ظرف مدت دوهفته توسط کمیته مربوطه موردبررسی قرارگرفته و در صورت لزوم برای ارائه توضیحات بیشتر، از بعضی شرکت ها دعوت بعمل خواهد آمد .سوابق علمی و اجرایی شرکت مجری، راهکارهای پیشنهادی برای اجرای پروژه، برنامه زمانبندی اجرا و قیمت پیشنهادی مورد ارزیابی و مقایسه قرار خواهد گرفت.

بخش دهم- اطلاعات فنی

نیازمندی های نرم افزار نظر سنجی

مقدمه:

باتوجه به اینکه درهرسازمانی اصل بررضایت مندی ارباب رجوع ورعایت اصل حقوق شهروندی است لذا یکی از مواردی که سبب بهینه نمودن کیفیت خدمت رسانی به ارباب رجوع می گردد درک ودریافت رضایت مندی وی ازخدمت ارائه شده توسط بیمارستان می باشد ودریافت این مهم نه تنها آرامش روحی وروانی ارباب رجوع تاثیر گذار است بلسکه سبب میشود تا بیمارستان درتصمیم گیریها وبرنامه ریزیهای خودآنرا لحاظ نموده بدین سبب بیمارستان برآن شد تا رضایتمندی رابصورت مکانیزه انجام دهد که دراین صورت رضایتمندی ازطریق سامانه بیمارستان انجام شده که ضمن حذف کاغذ از سیستم وتحلیل ها ودرصدگیریهای دقیقی که توسط نرم افزار انجام می گیرد باعث دستیابی سریع ودقیق به نظرات افراد شده که این خود باعث شده تا درکیفیت مطلوب وبهینه خدمت رسانی توسط بیمارستان ورضایت مندی افراد ازاین خدمات تاثیر بسزایی داشته باشد.

- انجام نظر سنجی الکترونیک از ارباب رجوع
- تحلیل نتایج به صورت دقیق و مقایسه ای
- مشخص شدن نقاط قوت و ضعف سازمان
- تقویت نقاط قوت و اصلاح نقاط ضعف بر اساس نظر سنجی ها
- استفاده از پیشنهادات سازنده ارباب رجوع در جهت بهبود کیفیت خدمات
- افزایش رضایتمندی ارباب رجوع از طریق احترام ، اعتماد و ارزش گذاری متقابل
- بهبود تعاملات بین سازمان و گیرندگان خدمت
- بستر نرم افزاری جهت بار گذاری پرسش نامه ها
- تجزیه و تحلیل بخش به بخش ، واحد به واحد، محور به محور به صورت میانگین و میانگین کلی
- ارائه گزارشات در فواصل زمانی ماهانه، سه ماهه و سالانه

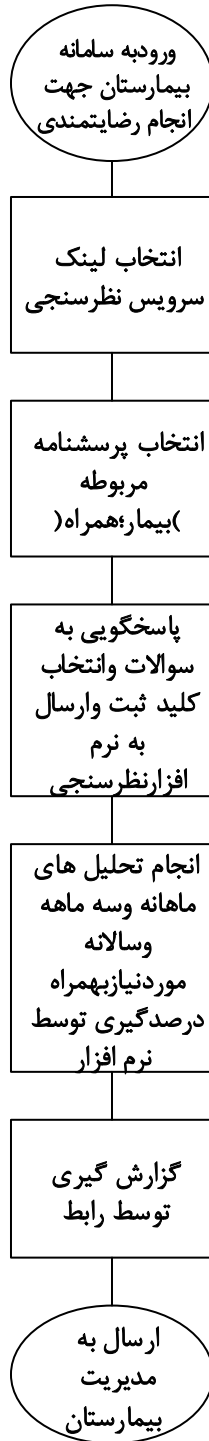
- دسترسی ارباب رجوع از طریق سایت مرکز به نرم افزار جهت تکمیل پرسش نامه ها
- دسترسی مدیران تعیین شده از سوی سازمان به نرم افزار برای ایجاد تغییرات و گزارش گیری

لازم به ذکر است که در حال حاضر انجام نظر سنجی از ارباب رجوع در این مرکز به صورت شفاهی صورت می پذیرد و ورود اطلاعات و تحلیل اطلاعات نیز به صورت دستی انجام می شود .

۱- فرآیند انجام کار

بامراجعه رابط مربوطه به فردموردنظرواخذ اجازه ازوی جهت انجام رضایتمندی پرسشنامه مربوطه ازسامانه بیمارستان انتخاب شده وسوالات ازوی پرسیده می شود وجوابها توسط رابط درسامانه ثبت می گردد که دراینصورت داده هابه نرم افزارواردشده وتحلیل های آماری لازم ازجمله : مقایسه ومیانگین ودرصدگیری وترسیم نمودار ونهایتا" گزارش گیری بصورت مقایسه ای بخشها وواحدها انجام گرفته واین گزارش به مدیریت ارسال می گردد.

این فرآیند به شرح ذیل می باشد:



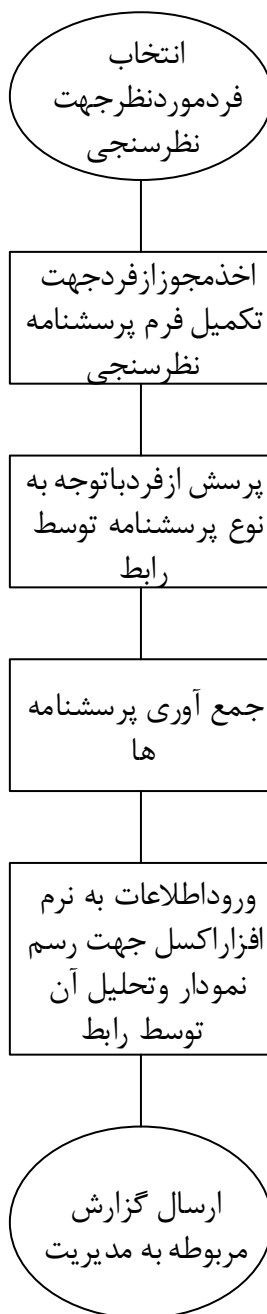
گزارشگیری و داشبورد اطلاعاتی

- سامانه نیازمند یک سیستم گزارشگیری آماری قوی دارای امکان تهیه گزارشات آماری تحلیلی و مقایسه ای به تفکیک ماه بخش و سوال و حیطه می باشد که در تمامی گزارشات امکان دریافت خروجی به فرمت اکسل مورد نیاز است.

هوشمندی:

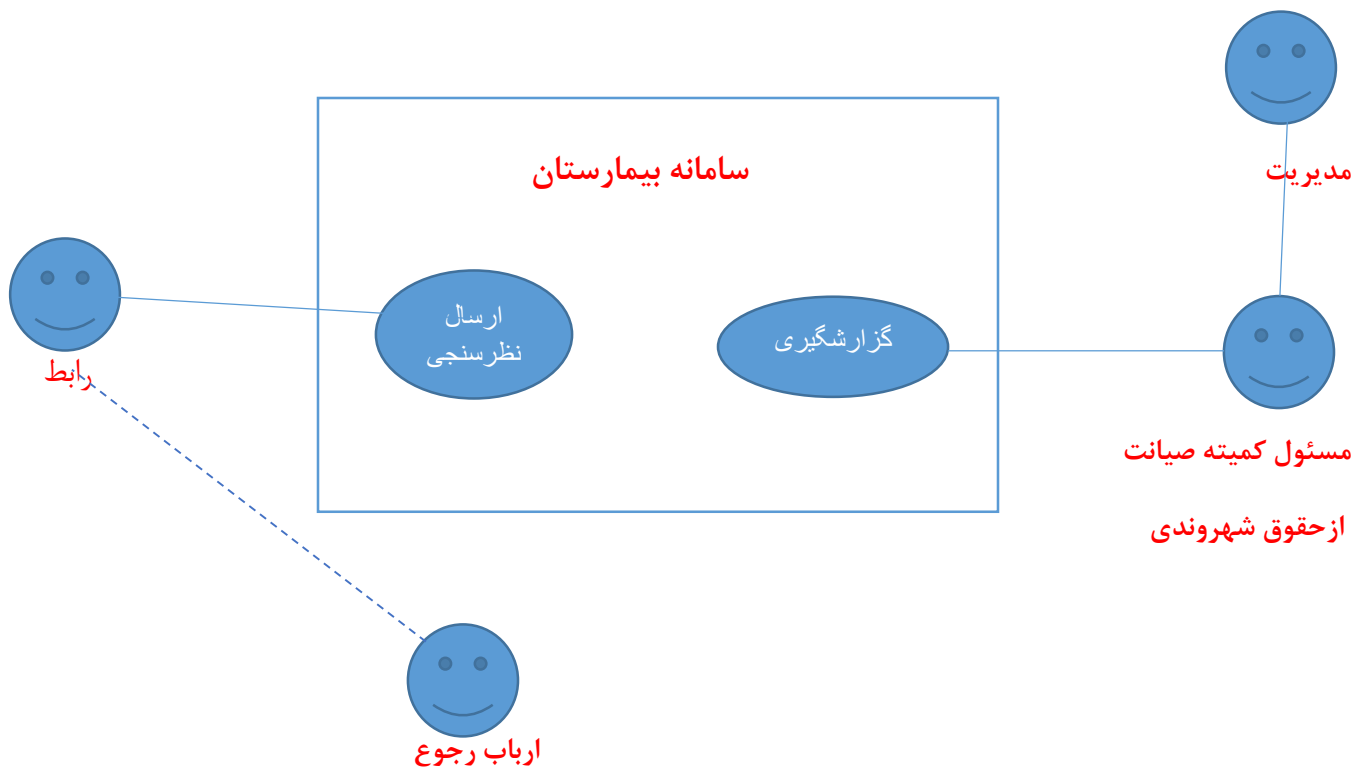
در صورت نیاز امکان ارسال پیامک در موعدمقرر برای مسئول مربوطه در نرم افزار ایجاد شود.

روند نظر سنجی:



کاربران سامانه

- مدیران و مسئولان مربوطه
- دبیر کمیته مربوطه
- مسئولان بخش ها و منشی بخش ها



راهبری سامانه

مدیریت سامانه در سطح مدیریت ارشد در اختیار مسئول کمیته صیانت از حقوق شهروندی قرار می گیرد و سایر واحد های استفاده کننده از نرم افزار دارای دسترسی های محدود تکمیل پرسش نامه ها خواهند بود.

اطلاعات پایه

یک سری از اطلاعات پایه سیستم در اختیار مدیر سیستم می باشد و از جمله مهمترین قسمت های اطلاعات پایه تعریف چارت سازمانی واحد های زیر مجموعه می باشد که گزارشگیری سیستم بر اساس آن تقسیم بندی خواهد شد.

سیستم می بایست به گونه ای طراحی گردد که کلیه تنظیمات سیستم و شرایط مختلف و همچنین اطلاعات موجود در طبقه بندی ها همگی از طریق بخش اطلاعات پایه به صورت دینامیک قابل تغییر باشد و حداقل وابستگی به تولید کنندگان نرم افزار جهت راهبری روزانه آن مورد نیاز باشد.

مکانیزم ثبت رضایتمندی

اطلاعات نظر سنجی ممکن است توسط ارباب رجوع به صورت آنلاین و یا توسط رابط صیانت از حقوق شهروندی ثبت گردد.

در هنگام ثبت رضایتمندی پس از انتخاب واحد مربوطه امکان انتخاب انواع دسته بندی سوالات رضایت سنجی به صورت یک ویزارد مرحله به مرحله موجود است. در این روش نهایت تلاش برای راهنمایی فرد ثبت کننده رضایت سنجی در انتخاب زیر مجموعه انجام می گردد. همچنین در هر مرحله امکان دسترسی به یک سری سوالات متداول جهت راهنمایی و تذکر برخی قوانین و راهنمایی های فنی موجود است.

مشخصات فنی

باتوجه به اهمیت صیانت و حفظ اطلاعات تمامی اقدامات اجرایی بایستی منطبق برسیاستهای فنی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات به شرح ذیل باشد :

سیستم عامل و سرور:

ویندوز سرور ۲۰۱۲ به بالا

پلتفرم توسعه:

محیط توسعه VISUAL STUDIO 2015

Microsoft Netframework 4.5

بانک اطلاعاتی:

Microsoft SQL server2014-SP1 مستقر بر سرور ویژه بانک های اطلاعاتی

بستر گزارشگیری براساس ASP. NET REPORTS ویابراساس SQL SERVER TEPORTING

معماری سامانه:

سیستم لاگ برداری براساس یکی از استانداردهای متن باز

سیستم های اطلاع رسانی:

- وب سایت بیمارستان

بستر امنیتی:

- آمارورود و خروج و آی پی کاربر
- امکان تغییر رمز جهت مدیرسیستم

بخش سوم- اطلاعات مدیریتی

ضروری است مجری پیشنهاد مدیریتی خود را بر مبنای این درخواست تنظیم نموده و به کارفرما تحویل نماید .
پیشنهاد مدیریتی نشان دهنده آمادگی پیشنهاد دهنده برای اجرا و مدیریت صحیح پروژه خواهد بود .تنظیم قالب پیشنهاد
مدیریتی بر طبق استاندارد نمان خواهد بود .پیشنهاد های ارائه شده باید شامل موارد ذیل باشد:

طرح مدیریت پروژه بر مبنای استاندارد نمان

زمانبندی پروژه

روش طراحی توسعه و پیاده روی

چگونگی استقرار تیم پروژه

چگونگی تحویل و نصب و راه اندازی

روش آزمون پذیرش

چگونگی آموزش

چگونگی پشتیبانی

برنامه تضمین کیفیت پروژه شامل سازمان، روشها و ابزارهای لازم

گزارش پیشرفت پروژه که کارگزار در حین اجرای پروژه به کارفرما ارائه خواهد نمود شامل

محتوا، قالب و برنامه زمانی ارائه آنها

استانداردهای مرجع

سیاست و ضوابط پیشنهاد دهنده برای استفاده از پیمانکاران فرعی

تحلیل مخاطرات پروژه

فهرست وظایف و فعالیت هایی که عوامل کارفرما باید در طول اجرای پروژه انجام دهند.

برنامه ریزی پروژه، ساختار تفکیکی کار:

فعالیت های مهم سیستم به تفکیک شرح داده شود

زمانبندی تفصیلی:

زمانبندی تفصیلی پروژه حداقل شامل اطلاعات زیرباشد:

- ۱- ارایه RFP به دانشگاه
- ۲- مشخص نمودن شرکت توسط دانشگاه به بیمارستان
- ۳- تحویل پروژه به بیمارستان توسط شرکت
- ۴- مدت تست و آزمایش توسط بیمارستان و بررسی نقایص آن
- ۵- تایید توسط بیمارستان

بخش چهارم - اطلاعات قیمت

در ارائه قیمت ریز فعالیتها باید ذکر و براساس جدول استاندارد قیمت کاری هزینه پروژه بدون محاسبه هزینه های سربار محاسبه و ذکر گردد. لازم به ذکر است که در صورت تایید مدیریت فناوری از نسخ این نرم افزار در واحدهای دیگر استفاده شود.

تذکره ۱: کلیه کسورات قانونی بر عهده مجری می باشد.

تذکره ۲: گارانتی نرم افزار برای سال اول رایگان و در ادامه پیشنهاد هزینه گارانتی برای هر ماه قید شود.