**北京大学人民医院**

**语音服务器采购项目**

**（SOW）**

## 1.背景介绍

医疗纠纷是各级医院都会发生，且处理起来也是颇为棘手的事情。在实际工作中，部分医疗纠纷往往是因为医院没有及时并妥善处理群众的医疗投诉而使矛盾激化引发的，并由此加剧了医患双方对立情绪。医院消极地对待医疗投诉往往使矛盾的处理变得困难，最终发展成为医疗纠纷，处理成本也随之增加。个别患方甚至还采取过激行为，如聚众闹事，破坏医院公共设施，殴打医护人员等。

医疗投诉往往是医疗纠纷的引发因素，处理不好就可转化为纠纷，使事情变得复杂，处理起来也显得困难。而积极对待，反而可以产生积极的社会效益，通过加强医院投诉管理，主动收集投诉，积极处理各种医疗投诉，可以把投诉变成一剂良药，从投诉中受启发，找原因，作分析，引发思考，并不断改进，从而使之成为提高医疗服务质量的动力。一种通过集中采集，分析，处理大数据信息，汇总各方面的患者反馈信息的信息化方式可以帮助医院避免医患双方敌对情绪的产生以及矛盾的进一步激化。

## 2.系统设计目的

医院要积极处理投诉，不仅是思想和态度上要有充分的认识和体现，一些设施、设备也需要跟上，即完善投诉渠道。

完善投诉渠道就是要有专门的部门专职专人来处理群众投诉，并在医院显眼的地方摆放落地触摸屏投诉一体机，让群众知道怎么投诉，投诉程序，投向哪里，并且有方便群众投诉的方法。多方位、多渠道的开通民情上达的功能，并做到一天24 小时投诉渠道都畅通无阻。完善投诉渠道的重要意义就是第一时间掌握群众的意见，将可能产生负面影响投诉事件限制在医院内部，掌握矛盾发展的主动权，防止可能存在的不良影响扩散至外部，也为医院主动处理投诉赢得了时间。

采用电子信息系统辅助医院决策部门进行患者投诉渠道的建立和投诉意见的收集是一项行之有效的措施，通过信息化来完善投诉渠道是可以被医院及广大患者接受的一种方式，可以轻松处理大数据的采集，分类，去除无效投诉，将患者的有效投诉/表扬信息准确的反映给院方相应负责人。本公司在深入了解了医院需求后，拟开发一套帮助医院解决完善投诉渠道问题的管理信息系统，其中包含投诉记录、投诉处理、统计汇总三大项功能。

## 3.系统介绍

中心服务器作为唯一的服务中心，将担负数据库存储数据以及提供投诉网站的Internet信息服务工作。语音及短信平台服务器临时存储来自电话及短信的患者投诉信息，并定时同步至中心服务器，一台高性能的工控机服务器（因为要安装第三方语音卡所以对于服务器的大小有要求，只有工控机可以满足空间要求）能够帮助医院轻松应对患者每天的大量投诉、表扬信息的收集，筛查，汇总处理。服务器CPU至少为I7，内存至少为4G，通过固态硬盘与机械硬盘相结合的方式快速存储处理信息。

## 4. 项目实施范围

项目实施范围为北京大学人民医院。

## 5.技术支持

提供每周7天/每天24小时不间断的热线服务和技术支持，解答院方在系统使用过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法；出现系统故障紧急情况时，公司提供应急方案给院方，确保不影响院方的正常工作业务。

（4）重大技术问题处理

对重大的技术问题，公司技术支持部门应协调组织技术专家小组进行会诊，以确保系统的正常运行。