

医院回访中心工作总结精选8篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://www.xiaorob.com/fanwen/zongjie/7347.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

飞速范文网小编为大家整理了医院回访中心工作总结(精选8篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!飞速范文网为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

医院回访中心工作总结(精选8篇)由飞速范文网整理。

第1篇：医院回访中心工作总结及体会

医院回访中心工作总结及体会

【关键词】回访中心 电话回访 软件回访

随着医院竞争的日趋激烈，人们选择医院就医，就像购买商品一样，不仅要求产品质量有保证，更要求有完善的售后服务。医护人员对患者的认识也正在慢慢地发生转变，对患者由传统的“被动服务”转变为进行“主动服务”。对于现代化医疗服务行业来说，在医疗质量保证的前提下，竞争成败的关键就是服务体验，只有将各个服务环节做好，才会有利于医院的发展壮大。我司于2022年9月成立回访中心以来，将过去分散到各个部门的功能整合为一体，做实做好“随访回访”工作。中心先后利用云上医生系统的短信回访、坐席电话回访、医生电话回访等功能，开展了针对出院患者的回访工作，取得了令人满意的效果，现将电话回访在工作中的应用及体会报告如下。

1对象与方法

1.1对象

面向全院出院患者，主要对象是内、外、妇科或慢性病患者。

1.2回访内容

1.2.1健康问题评估

包括病情反馈，是否正确用药，日常生活习惯，疾病对生活的影响，心理及情绪反应，健康知识的认知水平等。 1.2.2健康行为指导

根据回访对象存在的健康问题，有针对性地进行相关指导，包括病情解释、饮食指导、活动和休息指导、门诊复查或随访指导等。1.2.3心理支持

良好的情绪状态和心理适应能促使患者恢复健康，有助于生活质量的提高。在疾病的不同发展时期，患者的心理活动有不同的特点，出院恢复期的患者可能会因为病程过长、不能工作、加重了家人负担等而表现出焦虑、自责、情绪低落。回访护士应从对方的叙述中分析其心理问题，给予恰当的指导，帮助患者调整好心态，以积极的态度面对疾病和生活。

1.3方法

运用西安云沃网络科技旗下的云上医生回访系统，先进行分散式的医生回访(一级随访)，之后由回访中心进行集中式的坐席回访(二级回访)，最后由相关业务领导进行抽查回访(三级回访)。回访的时间一般选择在患者出院3~7天内进行，因为出院1周之内患者病情最不稳定，对于患者的家庭自护能力还缺乏足够的经验，急需医护人员的专业指导。特殊患者根据情况适当增加回访次数。

1.3.1建立规范的出院患者回访登记本，内容包括科室名称、序号、患者姓名、性别、年龄、住院号、病情诊断、出院时间、回访时间、电话号码等，均作详细记录。

1.3.2选择经验丰富、专科知识扎实、沟通技巧和表达能力强的护师或主管护师负责电话回访工作。在规定的时间内到病案室调取出院病人资料，科主任负责监督回访质量。

1.3.3选择恰当的时间与患者进行电话沟通联系，询问患者的愈后情况，用药效果，征求患者对医疗护理工作的满意度，同时给患者进行健康指导，并给患者及家属留下科室电话号码，以便病人有问题咨询或反馈时可直接与我们联系，并做好回访记录。对存在的问题及时与相关科室沟通联系，提出整改措施，并上报质控办，与科室当月考核挂钩。

1.3.4把患者电话号码录入短信平台，利用短信平台对患者进行应时性健康教育和温馨提示。如产后定期复检，宝宝预防接种以及疾病预防知识等。

2结果与分析

从2022年9月至2022年9月出院患者共27615人次，回访患者19793人次，未回访7822人次，回访率71.67%。造成回访率低的原因有以下几方面：

(1)未登记电话号码：个别科室医生不询问病人联系方式，另有少数病人无电话联系方式。

(2)电话无人接听或关机、停机：电话回访过程中，由于我们在白天回访，家中出现无人接听或病人因特殊情况关机或因欠费停机等情况。

(3)电话号码错误或空号：部分病人出于某种原因不愿意告诉医护人员电话号码，但碍于情面，有时留任意号码或医生护士在病人告知号码时粗心大意错写在病历上，造成号码错误和空号。

(4)拒绝回访：通过了解，分三种情况，一种是病人觉得疾病已恢复，认为回访没有必要;另一种是病人正在忙于别的事务，认为回访对其产生了干扰;还有一种是回访中最常见的，是因为治疗效果不好，病人对医院存有偏见，因而拒绝回访。

(5)电话回访的缺陷：不能直接面对患者和直接观察患者的反应，有的患者在电话中表达不太清楚，也有的老年患者听力差，语言沟通欠缺，从而影响交流及健康教育的效果。3工作体会

通过电话回访使患者在出院后，能得到医护人员的关心、帮助，将医院的关爱和健康教育延伸到患者的家庭中，能在医院与患者、医院与社会之间架起了联系的桥梁，充分体现了以患者为中心的现代服务理念，也为医院赢得了声誉，赢得了病源。

3.1回访护士素质要求

3.1.1回访护士必须从患者的叙述中迅速发现患者的健康问题所在，并能给予正确的解答和指导，所以，要求护士必须具备医疗保健知识和专业技能知识，以便给病人正确的指导。

3.2.2有娴熟的沟通交流技巧和良好的语言表达能力，回访的目的是使患者得到正确的健康行为指导，对疾病的恢复和身心健康起一定帮助，良好的沟通才能达到这一目的。

3.2电话回访注意事项

3.2.1注意问话方式，一些患者对自己的愈后情况非常关心，如果工作人员开口便询问患者与其疾病无关的内容，势必会引起患者的不满，因此，当电话接通时，首先要弄清楚接听人员的身份。如果是患者本人，应试探性地询问她对自己疾病的了解程度，确知其了解疾病后，可用安慰鼓励性语言，以增强其战胜疾病的信心，对于某些恶性肿瘤的病人，不可随意告知病情，以免加重心理负担，加速病情恶化。

3.2.2语气要亲切、易懂、动听，态度要诚恳和蔼，有耐心，护士在交流中切忌以教育者的姿态盛气凌人，不顾对方身心状况，草草了事。在交流开始前应先征求对方意见，询问是否方便，得到对方许可后方可进行。

3.2.3掌握原则，注意自我保护。在回访中，护士切忌说一些大包大揽不负责任的话，结束谈话时要注意礼节，如果遇到自己不能解答的专业技术强的问题，应坦率说明，并在请教过他人后及时告知对方。

3.2.4当得知出院后的病人正常死亡时，言语语气要注意分寸，应理解家属悲痛的心情，表示你的同情和遗憾，并告之如有什么需要我们帮助的地方，请与我们联系。

3.2.5帮助病人了解复诊流程并及时解答患者询问。通过回访，了解了病人的真实需求，贴近了他们的生活，对于他们的提问一一作了解答，指导他们在恢复期应注意的事项，引导他们提高自我保健意识。通过与患者的交谈，切实感受到卫生系统行风建设的成果在社会上得到了肯定，社会各界对我们工作的支持、理解。加强医患沟通，了解患者需求，征求病人对医疗护理服务的意见和建议，改进工作流程。对出院患者的病情变化、预后、注意事项等进行指导，体现了医院人性化关怀。

第2篇：医院回访工作总结

回访工作总结

为构建和谐社会，促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好的了解患者对医院各方面的意见。

1-3月第一季度出院病人回访工作如下：共回访4399个；

1、回访对象：

9、

10、

11、12月份出院病人，回访科室有：产科、儿科、妇科、肝胆外科、感染性疾病科、骨科、急诊医学科、口腔科、老年医学科、泌尿外科、神经精神内科、肾脏免疫风湿科、消化内科、中医科、普通外科、胸心神经外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、重症医学科、心血管呼吸内科共20个科室。

2、回访内容：回访病人出院后康复情况，进行健康指导，例如：指导病人康复锻炼、生活起居、饮食规律、用药指导、自我保健，听取病人及家属对医院和医务人员的建议和意见，提醒病人按时复诊等。每月月底到病房做了满意度调查，共24个科室，做回访医疗服务满意度调查，征询病人对住院期间环境卫生、护士、医生及行政人员的满意度和对本院的建议和意见。

3、回访结果：(1)、有145个号码错误和空号，回访失败；

(2)、有193位患者，出院后转入其他医院进行治疗；有416位患者出院后再次入院治疗；

(2)、每个科室都有停机、关机、无应答等号码无法接通；(3)、进行回访时有的病人觉得没必要回访，有的忙于事物，有的听力差，有的语言沟通有障碍(例如：少数民族语言)。还有最常见的，认为效果不好，病人对医院存在偏见，从而遭到拒绝；

(4)、接通电话后有少部分的认为是诈骗电话，直接挂机；(5)、有部分认为效果不明显，住院出院效果一样。(如：泌尿外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、老年医学科等。)

4.建议意见提出：护士说话难听；医生说话不耐烦；住院病房热水供水不足；在对病人治疗过程中，希望医生和护士完善对病人医治情况的交接工作；保护和尊重患者隐私权；联系不到主治医生等。

通过回访将影响医院不良因素降到最低，确保了医院服务质量持续改进；通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或表示歉意，力争得到病人的理解，也无形中将流失的病人重新争取回到医院；通过回访使病人在出院后，能够得到医护人员的关心、帮助，将我们医院的关爱直接的深入到患者的家庭从而能让医院和患者建立联系的桥梁。充分体现了患者为中心的服务理念，也为医院赢得了声誉和病源。

第3篇：医院回访工作总结

年度回访工作总结

我院历来重视病人回访工作，特别是“三好一满意”活动开展以来，我院把病人回访工作作为服务好的一项重要内容，通过增加人力物力投入，坚持每月回访、二次回访，每月对回访工作进行总结讲评，回访工作开展扎实有效，取得了较好效果。

一、回访的主要内容

- 1、建立规范的回访记录本，内容包括：患者姓名、病情诊断、住址及电话、出院时间、回访时间、出院后治疗用药及病人现状，康复指导意见，患者及家属意见。
- 2、健康问题评估，包括病情反馈，是否正确用药，日常生活习惯，疾病对生活的影响等。
- 3、行为指导，根据回访对象存在的健康问题，有针对性的进行指导，病情解释，饮食指导，活动和休息指导等。
- 4、心里支持，良好的情绪状态和愉快的心情会为患者出院后的康复又恨的的促进，有助于生活质量的提高和对生活的信心和勇气，给患者一鼓励、以积极的态度面对病情面对生活。

二、工作方法

- 1、根据医院各科室每月出院病人的信息随机抽查，利用晚上病人和(或)家属在家的时间进行电话沟通，并向他们发放调查表。
- 2、医院开设投诉电话，设立投诉箱，发放调查表。
- 3、医院对于工作人员不能回答的专业技术强的问题，请专家指导后，再通过电话进行解答。
- 4、医院要求工作人员实事求是做好每项工作，对病人或家属提出的问题、医院存在的不足如实汇报，使医患关系更加融洽。

三、本年度回访人数及回访率分析

- 1、1—12月份全院出院总人数为19565人次，实际回访18412人次，院回访率达94.1%。通过医院100%回访和10%抽访的双重回访制度，病人满意度达到99.5以上。
- 2、医院回访率达不到百分百的原因主要有：(1) 登记电话号码错误或者故意留错电话号码。
(2)电话空号错误号或停机，部分患者因某种原因不愿或故意不告诉医院真是的电话号码，但碍于情面就告诉医生一个错误的号码或联系方式。
(3)部分病人因病种医院避免回访：如对妇产科流产患者，牵涉到病人的隐私不做回访。

四、回访工作的几点体会

通过回访能使患者出院后得到医护人员的关心与问候，将医院的关心和帮助延伸到患者的家庭中，能在医院与患者、医院与社会之间架起一座沟通桥梁，充分体现了“以病人为中心”的服务理念，也为医院赢得了声誉。

为了更好地做好回访工作，在日后工作中还应注意以下几点：

- 1、要有过硬的医疗健康知识和专业技能知识，有娴熟的沟通能力、交流技巧和语言表达能力，
- 2、回访的目的是使患者能够得到正确的健康行为指导，对病人的康复和身心健康起到一定的帮

助，良好的沟通才能达到这一目的。

3、重病人要坚持多次回访，指导其病后康复训练。

4、回访人员要加强自身修养，对部分病人要保持耐心，认真做好解释工作。

二〇一二年十二月四日

第4篇：医院患者回访中心的工作职责

医院患者回访中心的工作职责

1、向社会公布回访电话及本院网址，接受就诊咨询、健康咨询、开展患者电话回访。

2、对出院患者进行回访。

3、深入各个临床和医技科室以及其他相关部门，收集各种医疗技术与服务信息，熟悉各科室的功能和所开展的医疗技术项目，熟悉各科专家的专长、出诊时间，掌握各科常见病的分诊和防治知识，了解常做的检验报告的数值和临床意义，与各科室做好沟通、密切配合，为患者提供更优质的咨询和回访服务。

4、认真记录患者及家属反馈的信息，详细填写每一位患者的回访记录，内容要真实详细，同时做好患者的咨询登记工作，定期统计。

5、对回访出的问题，视情况按一定的程序交办相关科室，进行调查处理，对意见和建议按一定程序交办有关科室。

6、定期对患者回访情况进行整理汇报，梳理本月患者提出的意见和建议、表扬批评和统计回访率、科室满意率等，以院务会等方式进行通报，同时反馈给相关科室作为绩效，评先评优等奖惩依据。

7、对于患者的投诉，应及时按规定程序交办有关科室，医院根据患者的控诉和不满问题及时进行调查核实，并在7天内给予患者回复。

8、加强对临床科室回访工作的指导，加强与医院回访工作领导小组办公室的沟通与联系，及时总结经验，为领导小组决策提供科学依据。

9、负责对医院参与回访工作的人员有关回访知识和技巧的培训。

第5篇：医院电话回访工作总结

工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查。下面是小编为您准备的“医院电话回访工作总结”3篇，欢迎参考，希望能对您有所帮助。医院电话回访工作总结一

为构建和谐社会，促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好的了解患者对医院各方面的意见。

1——3月第一季度出院病人回访工作如下：共回访4399个；

1、回访对象：9、10、11、12月份出院病人，回访科室有：产科、儿科、妇科、肝胆外科、感染性疾病科、骨科、急诊医学科、口腔科、老年医学科、泌尿外科、神经精神内科、肾脏免疫风湿科、消化内科、中医科、普通外科、胸心神经外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、重症医学科、心血管呼吸内科共20个科室。

2、回访内容：回访病人出院后康复情况，进行健康指导，例如：指导病人康复锻炼、生活起居、饮食规律、用药指导、自我保健，听取病人及家属对医院和医务人员的建议和意见，提醒病人按时复诊等。每月月底到病房做了满意度调查，共24个科室，做回访医疗服务满意度调查，征询病人对住院期间环境卫生、护士、医生及行政人员的满意度和对本院的建议和意见。

3、回访结果：

(1)有145个号码错误和空号，回访失败；

(2)有193位患者，出院后转入其他医院进行治疗；有416位患者出院后再次入院治疗；

(2)每个科室都有停机、关机、无应答等号码无法接通；

(3)进行回访时有的病人觉得没必要回访，有的忙于事物，有的听力差，有的语言沟通有障碍(例如：少数民族语言)。还有最常见的，认为效果不好，病人对医院存在偏见，从而遭到拒绝；

(4)接通电话后有少部分的认为是诈骗电话，直接挂机；

(5)有部分认为效果不明显，住院出院效果一样。(如：泌尿外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、老年医学科等。)

4、建议意见提出：护士说话难听；医生说话不耐烦；住院病房热水供水不足；在对病人治疗过程中，希望医生和护士完善对病人医治情况的交接工作；保护和尊重患者隐私权；联系不到主治医生等。

通过回访将影响医院不良因素降到最低，确保了医院服务质量持续改进；通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或表示歉意，力争得到病人的理解，也无形中将流失的病人重新争取回到医院；通过回访使病人在出院后，能够得到医护人员的关心、帮助，将我们医院的关爱直接的深入到患者的家庭从而能让医院和患者建立联系的桥梁。充分体现了患者为中心的服务理念，也为医院赢得了声誉和病源。

医院电话回访工作总结二

20XX年2月共收到病员回访信息表875份，其中无信息、错误信息、有信息未接共151份，实际回访724份，总回访率83%，回访率最低的科室是骨科，最高的科室是心血管、神经内科。在2月的回访病员及家属中，有713份对我院医护人员的工作表示满意，有9份病员及家属对我院医护人员的工作评价一般。有2份病员及家属对我院医护人员的工作评价不满意，总满意度为98%，说明我院广大医护人员的辛勤付出仍然得到了广大病员及家属的认可和赞扬。

总体上医生的工作态度好于护士工作态度，从回访不满意的反馈中了解到存在下列缺陷：

一、对疾病的诊治缺乏规范的方案，要求静养的病人又要求到院外做检查，不能手术治疗、又不建议转院。

二、临床实习护士穿刺技术差。

三、B区收费室工作人员服务态度差、不了解情况、又不解释、专横、机械、工作方法简单、不耐心、不热情。

四、医生每天诊视病人的次数较少、无法与医生沟通交流病情。

五、存在医疗费用过高。

六、医院环境差(如厕所太脏)。

七、医疗质量存在疗效不佳、出院后又转至县中医院、市级医院治疗。

八、逐日清单显示，记了辅助检查化验费，但实际情况又未做该检查，属于乱计费。

九、自费药品、自费检查比例过大，涉及报销的比例少、个人承担比例大。

十、吸氧、雾化治疗，医嘱调整后未及时于病人沟通、解释其原因，引发误会和医疗告知信息缺乏。

十一、个别医护人员对病人呼叫应答不及时、巡视少、解释不耐心。

十二、病人较多、加床较多的科室：护理人员较少、与实际工作需求不相适应、建议适当增加护理人员。

十三、回访表填写中、误将病员性别填错的现象时有发生。

2月回访情况显示，绝大多数病员与家属对我院的诊疗工作、服务工作是满意的，同时也反映出在我们的工作中，特别是服务工作中还有持续改进的地方，综合以上十三条工作服务缺陷分析，集中体现在“认真”或“负责”二字不落实，都不涉及、违背诊疗、检查原则或常规、规程，主要存在于医疗服务方面的缺陷、不热情、不耐心、不细心、不认真、告知解释不及时、沟通不全面、不持续，关键点是我们的医务人员未与患者进行换位思考，对待工作、对待病员。以致医患误会、误区多，造成医院良好形象降低、满意度下降。

所以，我们广大医务人员及职工，在工作中必须不断修炼好服务行业中，最基本的五种技能：“看、听、说、笑、动”。以适应和改进我们的服务工作。质量永远要第一、服务永远要超前。

医院电话回访工作总结三

一、职责

- 1、电访中客户反应服务问题或对产品，服务的希望，或不满等的相关信息能相应的记录下来，例如客户反应维修金额价格太高，或是在服务方面客户所提的不满意的问题时，及时的反馈给相关部门。
- 2、客户对公司的希望或不满及时登记在回访资料里，避免出现遗忘。
- 3、及时反馈客户抱怨，及时的跟进和回访。
- 4、能及时核实车主的相关信息，电话、在日后的开展工作避免出现不必要的工作环节。
- 5、做好客服的工作，需要与销售部、售后服务部互相紧密的沟通是很重要的。
- 6、对上海大众产品、性能、价格，维修的费用、相关的维修常识等不是非常系统的了解。在日常工作中无论是客户了解咨询有关销售的信息、售后服务、产品在使用中所发现的常见问题都未能能及时为客户提供信息服务。

二、日常工作

- 1、销售回访：针对销售成交客户进行回访，收集客户服务感受，及时记录并反馈。
- 2、维修保养的回访：针对客户来店保养维修的内容进行回访。如果客户在维修保养后发现一些问题或所维修的项目没有得到彻底的解决，记录下客户所提的问题，了解情况后邀请客户来店检查及时为客户解决问题。
- 3、客户的投诉处理：遇到客户投诉处理，第一时间及时反馈，详细了解情况，及时为客户解决问题，向客户表示因为我们服务不周带来的不便表示道歉，争取客户的谅解。处理完一及时与客户联系，了解客户是否能真正满意。表示能得到他的原谅我们非常感激，并欢迎他的下次光临。以后用更好的服务弥补我们给客户带来的麻烦。客户购车成交后，维修保养后，在节假日发出祝福短信，真诚感谢客户的购车，并关心车辆最近的使用状况，让客户了解到我们及时周到的服务。
- 4、三个月内对购车的用户进行首保的提醒工作。确保保客户接受到首保，并在客户未来店进行及时的回访跟踪。避免客户因为耽误首保时间。
- 5、针对半年以上未来店的客户通过电访询问原因。如果因上次的维修保养工作影响到客户的来店，详细了解客户的抱怨情况，及时向客户解释。(如果遇到通过电话客户不能理解的，应及时登门拜访、道歉，并及时把抱怨的内容进行针对性的处理。争取化解客户的不满)
- 6、用户满意度的总结：通过电访向客户了解我们的服务质量，客户对我们服务存在的意见、看法。通过调查真实的反应我们所存在的问题，相应的改善，提高我们的服务质量。针对客户的意见及处理过程做成案例分析，提出店内改善方案，争取下次不会出现类似的情况。
- 7、总结：每月对我们工作进行总结。包含：客户回访总结报告、客户意见投诉处理总结、客户对店内的期望及意见汇总。通过这些工作更好的服务客户，争取最大的满意度。

第6篇：医院电话回访工作总结

医院电话回访工作总结

总结是对自身社会实践进行回顾的产物，它以自身工作实践为材料，采用的是第一人称写法，其中的成绩、做法、经验、教训等，都有自指性的特征。

篇1：医院电话回访工作总结

我院自20xx年年5月开展出院患者电话回访以来，共回访患者23200人次，其中健康指导15623人次，提供健康咨询14320人次，指导复查4380人次，解决患者疑难问题510人次，化解患者意见32次。对回访过程中患者反馈的意见和建议均在回访登记本上做详细的记录，并认真梳理，综合分析后，及时反馈给有关部门、科室或个人，对医务人员起到了监督作用。

1具体做法

1.1电话回访的形式和主要内容:医院成立“回访中心”，选派具有20多年临床工作经验的护士专职承担该工作。通过院内微机中心直接获取患者的资料，专职随机抽取前三天出院患者的10%，通过电话调查了解患者对治疗、护理及后勤工作的意见及建议。同时解答患者提出的相关问题，并将回访信息详细填写在专用的登记本上，于每月、每季度、每半年、每一年进行总结，及时上报有关部门，采取相应措施。通话内容包括四个方面：跟踪患者的愈后情况，掌握患者的动态信息，及时给予关心和帮助。征求患者及家属对医疗、护理及后勤服务的意见及建议。了解患者满意的医生、护士。通话结束，向患者对医院工作的支持表示感谢。

1.2电话回访应注意的事项

1.2.1语言亲切，态度诚恳，注意语音语调，必要时融入笑容。遇到不懂得地方语言的患者或家属时，要用标准的普通话交流，要温文尔雅，让对方感受到你的诚意。

1.2.2正确把握医疗、护理安全尺度，电话回访的目的是给患者带去医院的问候，跟踪患者的康复情况，了解满意度，不是远程医疗。回答患者医疗问题时需要谨慎，不能简单的判断和随意指导，更不能在电话中给患者确诊。

1.2.3回访时应遵循一定的规则，电话接通前要详细了解患者的基本信息，包括患者的姓名、性别、年龄、出院时间、出院诊断以及疾病的转归等，使回访有的放矢。电话接通后，首先问对方一声“好”，然后自报家门，再确定对方身份，并说明致电的目的，取得对方合作。根据不同疾病询问患者的康复情况，给予适当的健康指导。患者提出的问题能回答的马上给予答复，如术后如何进行功能锻炼、婴儿喂养过程中的种种情况、专家坐诊时间等。不能马上回答的问题咨询专家后再给予答复。若电话号码错误，接听电话者与患者素不相识，做好解释工作的同时，要礼貌的说一声“对不起,打扰你了”，然后将电话慢慢放下。当得知患者

已经死亡时，要特别注意语言、语气及说话的分寸。应理解患者家属悲痛的心情。

表示你的同情和遗憾，并告知如有需要我们帮助的地方，请与我们联系。切忌一听到患者死亡，认为没有必要再征求意见，立刻挂断电话，这样容易使患者家属产生不满意和疑虑，发生事端[1]。当个别患者对医疗、护理工作不满意而宣泄，甚至脏话出口时，回访人员切忌同样恶语相向，应耐心倾听，因为认真倾听对方的诉说是对患者和家属极大地尊重，并且倾听可以最大程度的缓解冲突[2]。在倾听的同时，寻找机会给予引导和解释，最终取得患者的理解。有寻求帮助的

患者，要做到尽力帮助，如做不到，要同患者解释清楚，不能随便承诺，否则容易失信于人，影响医院声誉。对出院患者进行满意度调查，了解患者住院过程中有没有遇到不愉快的事情，并征求患者意见及建议，将调查结果准确记录。通话结束，对患者或家属的配合表示感谢，等对方挂机后再放下电话，以示对对方的尊重。

2结果

20xx年回访患者4280例，满意4112人，满意率96.07%;点名表扬医务人员423人次，表扬护理单元132次，其中星级病房72次，占54.54%;不满意168人，占3.93%;其中医疗不满意110人，护理不满意68人。

3讨论

3.1医疗问题分析及对策。

3.1.1费用高:从收集归类的意见可以看出，医疗费用高占据医疗问题的第一位。分析其原因：检查、用药超出了医保目录范围，致费用不报销或报销比例低。 社会保险、医疗保险等保险制度尚不够完善，许多费用及贵重药品需要个人自费。 过度用药使药品比例增高，患者负担加重。

采取的对策： 掌握社会保险、医疗保险及新农合的各项政策及规定，争取目录内用药和检查，提高费用报销比例。 建议进一步完善各种医疗保险制度，尽量扩大目录用药范围，使参保人员得到更多的实惠。 诊疗过程中，不过度检查和用药，控制药品比例，降低医疗费用。医生虽然不能左右各种费用的价格，但可以通过合理检查、合理用药、降低住院天数等措施来为患者省钱。比如用低价药能达到效果的，就不用高价药，不做与疾病无关的检查等等，立足为患者提供质优价廉的治疗方案和服务，从而满足患者少花钱，看好病的愿望。 医院管理者加大监督检查力度，定期和不定期抽查出院病历检查合理用药情况，特别是抗生素的合理应用，做到奖惩分明。对医务人员进行职业道德教育，提高职业道德修养，树立一切为患者着想，全心全意为患者排忧解难的道德观念。

3.1.2医患沟通欠缺:从表1可以看出，排在2，3，4位的问题反映出医患沟通欠缺。分析原因： 医患双方对服务内涵及期望值认识不同。对于患者而言，随着法律知识的普及，自我保护意识不断增强，使患者树立了“ 患者优先，患者至上 ” 的观念。因此，患者对医疗质量的要求也越来越高。对于医护人员来讲，个别人员的素质和观念尚未跟上时代的发展，仍将患者放在一个“ 求医 ” 的位置，认为患者是来求“ 我 ” 的，就要看“ 我 ” 的脸色，受“ 我 ” 的支配，当患者询问病情时表现出不耐烦。 在患者不知情的情况下医生做的决定患者不理解、不接受。比如，不征求患者意见开药，主要表现在出院带药方面。如果医生跟患者讲明病情，出院后仍要坚持服药治疗，多数患者会愉快的接受。 对治疗效果不满意，主要表现在患者病情反反复复，不能治愈，医生又不解释原因，家属便认为医生的技术水平差。主要原因还是医生与患者沟通不够，没有及时的向患者及家属反馈病情的动态信息，使患者对自己的病情没有足够的了解;其次，受现阶段医疗水平的限制，疾病的不可预知性和患者的个体差异等因素影响，尽管医生尽心尽力诊治每一个患者，仍有一定比例的患者达不到理想的治疗效果。

采取的对策：掌握沟通技巧，提高沟通能力，改善医患关系。做为临床医生，不仅要有高超的技术，高尚的医德，更要具备沟通能力。世界医学教育联合会“ 福田宣言 ” 指出：“ 所有医师必须学会交流和处理人际关系的技能。缺少共鸣应该看做与技术不够一样，是无能力的表现。 ” 通过

沟通和交流，增加患者的医学常识，让患者对疾病有足够的认识，并认识到医生和患者的目标是一致的，都希望患者早日康复，但医生不是神，不可能包治百病，从而取得患者理解。如果患者得了不治之症，心理承受能力又差，要实行保护性医疗制度，可以向家属介绍病情，取得家属配合，使患者得到更多的心理支持。

3.2 护理问题分析及对策。

3.2.1 静脉穿刺技术不高。从表2可以看出，排在第一位的是静脉穿刺技术不高，主要反映在小儿科和年轻护士。婴幼儿的血管穿刺难度比较大，对护士的穿刺技术要求非常高，虽然部分患儿家属对此比较理解，但为了减少患儿痛苦，还是要求尽快提高穿刺水平。近几年随着医院规模的不断扩大，我院新招聘护士越来越多。由于护生在实习阶段不具备独立执业资格，实践操作机会减少，一旦真正走上工作岗位独立值班时，其穿刺技术往往不过硬，遇事慌乱，使患者产生不信任感。

对策： 定期开展业务讲座、每月进行技术比武、开展情景剧再现等活动进行静脉穿刺专项训练，成绩纳入“满意在医院三创活动文明科室”分数，与奖金挂钩，提高护理人员静脉穿刺水平；新招聘护士三年内不在小儿科定岗。从事小儿科工作的护理人员，要具备一定的工作经验和技术水平，要有耐心和爱心。参加工作三年内的护士，上述条件尚不具备，因此不能在小儿科定岗。 年轻护士不到新生儿科、儿科等科室轮转。

3.2.2 服务态度差。分析原因： 护理工作量大，人员配备不足。在多数科室加床的情况下，工作量增加了，而护理人员相对不足，护士尽最大努力完成患者日常的治疗、护理工作，而忽视了与患者之间的感情交流，甚至个别护理人员对患者态度冷漠、说话生硬。 护士是患者入院后接触最多的工作人员，其言行给患者印象深刻，稍有不慎便会引起患者的不满。 据研究发现，当内部员工满意度提高1%时，员工对顾客承诺就提高了0.5%，顾客的满意度就增长0.22%[3]。由此可见，单位内部员工对工作的满意度与顾客对服务满意度之间呈正相关。

服务质量的优劣很大程度上左右着患者的就医愿望和满意程度。医院管理者在改善服务态度方面，采取了许多举措： 在全院开展星级病房评选活动。按照星级标准，被评为星级病房的科室挂流动红旗，提高福利待遇，配备优秀的医护人员。星级病房的开展，全面提升了医疗、护理质量，改善了服务态度，并带动全院医护人员改变了以往患者“被动求医”的

思想观念，充分认识到医患相互依存的重要性。从电话回访结果可以看出，星级病房的满意度高于普通病房。 提高招聘人员的福利待遇，调动内部员工的积极性，提高员工的满意度。 护理管理者，一是从源头上解决问题，提请院领导考虑按编制标准配置护理人员，充实临床护理力量；二是加强护理人员的职业道德培训，提高护理人员主动服务意识，全面提升护理质量。

3.2.3 收费问题。 费用清单上的收费项目患者看不懂而造成误会。 担任记账任务的护士对记账工作不够熟练，在一些问题上难以准确把握。 由于新型农村合作医疗、社会保险、医疗保险过程中发生的部分费用需要个人自付，使得患者更加关注费用问题，有时不免心存疑虑，甚至认为护士记账有误。解决上述问题的途径，一是加强护士培训，提高护理人员的收费业务水平，特别是年轻护士，要主动学习收费方面的知识，选派工作经验丰富的护士亲自带教收费工作；二是要求护理人员严格收费标准，规范收费，防止分解收费；三是分发清单时及时回答患者的疑问并耐心解释，对存在的问题及时解决。四是实行贵重药品及自费药品知情同意制度，并签订知情同意书，让患者明明白白消费。

3.2.4细节管理不够。从分析可以看出，医疗、护理共同存在的问题还有“不能随叫随到”，“主动交流意识差”，“责任心不强”，“不定时查房”等细节性的问题。说明医院在细节性管理方面有待进一步提高。虽然医院在细节管理方面做了大量的工作，但由于人们生活水平的提高和法律意识的普及，对医疗、护理的要求也越来越高，并且随着医学模式的转变，医护人员面对的不仅仅是“病”，而是受疾病折磨的“人”。一个有感情有理想的人，因饱受疾病困扰而感情脆弱，心理承受能力差，比正常人更需要关心和支持。因此，切不可轻视那些细枝末节，常常是那些看似不起眼的方面为医院赢得口碑，树立形象。细节决定成败，态度决定一切。所以，无微不至的关怀，体贴周到的服务是每个医务工作者应该做到的。

电话回访最初的目的是为了了解患者及家属对医院工作的满意度，通过出院患者背靠背的提意见，说出在医院不敢说的真实感受，及时改进工作中的不足。但经过多年的实践，其意义和作用已远远超过当初的设想，患者在家中也能感受到医院的真诚服务，关心他们的康复情况，询问他们的建议和要求，提供健康咨询，帮助解决一些疑难问题，此举无形中将医院的医疗、护理服务延伸到了院外。同时医院对患者提出的好人好事予以肯定和表扬，极大地鼓舞了医务人员的工作热情和积极性。对于患者提出的意见和建议，医院各部门相互沟通，协调解决，又利于医院的建设和发展。现在的电话回访工作已成为联系医院和患者之间的爱心桥梁和纽带，也是医院行风建设的另一有效的监督窗口，不但增加了医院的影响力和公信力。

篇2：医院电话回访工作总结

医院之间的竞争日趋激烈，人们选择医院就医，就像买商品一样，不仅要求产品质量有保证，又要求有完善的售后服务。对现代医院来说，在医疗质量保证的前提下，竞争成败的关键就是服务。我院已深刻认识到这一点，努力在“跟踪服务”上做好文章，做足文章。通过电话回访，使病人出院后也能感受到我院“一切以病人为中心”的人文关怀和充满人情味的“跟踪服务”，让病人出院后能“背靠背”提意见，解除了病人的顾虑，说出了在医院不敢说的话，而随访到病人的意见和建议，往往包含着他们对改进医院服务的期望和需求，为进一步加强医院行风作风建设，构建和谐社会，促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好地了解患者对医院各方面工作的意见，我院制定并实施了《出院指导及病人回访制度》。自开展工作以来，目前已取得初步成效。

通过出院指导，使得病人对自己所患疾病有了更深的认识。通过电话随访了解到出院病人在日常生活及工作中，能坚持对自己病情有益的生活习惯，尽量避免使病情恶化的情况发生。对于慢性疾病的病人，能坚持院外继续服药及治疗，使疾病得到很好的控制。

通过回访，将医院的服务延伸到病人出院之后，听取了广大病员

群众的意见与建议，获取了指导医院发展、改善医院服务的第一手信息;通过回访，给病人送去他们急需的康复指导，让病人感受到医院的关心，提升了病员群众对我院的认知、认可度;通过回访，将得到的信息进行分类、归纳、总结，针对一些具备共性的问题及时制定相应措施进行整改，将影响医院发展的不良因素降到最低，确保了医院

服务质量持续改进;通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或

表示歉意，力争得到病人的理解，从而获得了病人对医院的忠诚度，无形之中将流失的病人重新争取回了医院。另一方面，我们针对这些问题及时向相关科室、个人进行反馈、批评，杜绝了同类事件的再次发生。随访内容重点围绕以下4方面：

- 1、跟踪病人服药及愈合情况，及时掌握信息;
- 2、根据病情做好健康宣教及告知复诊时间;
- 3、征求病人及家属对医院的医疗、护理、医技、后勤工作以及医院环境的意见、建议;

4、通话结束，向病人对医院工作上的支持表示感谢，并送上祝福的话语。

2022年我们共回访11240人/次，收到多份患者反馈信息。通过患者反馈信息，发现病人对医院反映最多和较为集中的焦点为服务态度问题，主要表现在以下方面。

- 1、医务人员沟通不够或沟通不当。一些病人反映，病情反反复复，不能治愈，医生又不耐烦解释原因。
- 2、细节上缺少技巧。如讲话欠婉转，未注意病人的感受，容易引起病人和家属的误解。
- 3、出院指导中，使用了过多的医用术语，患者看不懂，造成院外治疗困难;以及患者打电话到科室，主管医生下班了没在科室，其他医生对患者情况又不了解。这就造成了患者需要了解的信息不能及时的传达给患者。
- 4、大部分科室出院随访未落实。

针对以上存在的问题，制定相应整改措施：

- 1、出院指导中包括对患者及其家属口头交待与书面指导，尽量少使用医用术语，用通俗易懂的语句来表达。
- 2、除了把科室电话留给患者外，主管医生、护士应把自己的私人联系方式(比如手机)告知患者。这样才能更好的为病人提供服务，真正把《出院指导及病人回访制度》落到实处。
- 3、科室应对出院患者进行100%回访，及时、准确、完整记录患者出院随访记录本。同时科室应积极进行自查，不断改进该项工作。
- 4、定期开展出院随访情况的日常监管，将发现的问题及时反馈给临床科室。鼓励出院随访工作落实好的科室继续保持，加强对随访工作落实较差科室的督导检查。
- 5.调查中涉及的有关医院建设方面的问题应及时反应给相关部门负责人，建议其积极整改。

篇3：医院电话回访工作总结

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合XX年工作实际，将XX年的工作总结如下：

一.规范咨询工作：

(一)拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

(二)规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%;到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的

1.专业知识的学习：

- a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识
- b、每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定
- c、每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥

2.定期召开咨询记录讲评会议

- a.定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量
- b.咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价
- c.个人对自己的咨询记录进行分析
- d.每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题

3.完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

- a.对于当时预约病人，发送预约号;未就诊的病人，发送咨询的电话号码
- b.第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销
- c.如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪
- d.每天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

二.做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a.本院广告信息收集、广告监播;

b.外院的营销手段收集;

c.咨询电话信息收集

d.初诊信息收集

e.专档管理，保密原则

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确;

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议;

三.建立客户服务档案：

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档a.每天收集一次，确保数据及时录入;

b、就诊后病人资料---患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

a、制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量;

b、有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主

对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

四.网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍;十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

1.qq咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间

2.预约回访问题

1)通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2)将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

3.咨询人员的专业性及积极性的问题：

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建立

在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下(如导诊，检验，b超，x光及临床各科室)，客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

[医院电话回访工作总结]

第7篇：医院电话回访总结

医院电话回访总结

篇1：2022年1-6月医院出院病人回访情况总结

2022年上半年出院病人回访工作总结 随着医随着医疗改革制度的不断深入，医疗质量管理也成为医院发展的重中之重，而出院病人的回访工作则是衡量医院医疗质量管理水平的一个重要指标。

为进一步加强医院行风作风建设，构建和谐社会，促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好地了解患者对医院各方面工作的意见，我院规定每科室将其回访情况每月上报，将得到的信息进行分类、归纳、总结，针对一些具备共性的问题及时制定相应措施进行整改，将影响医院发展的不良因素降到最低，确保了医院服务质量持续改进;通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或表示歉意，力争得到病人的理解，从而获得了病人对医院的忠诚度，无形之中将流失的病人重新争取回了医院。另一方面，我们针对这些问题及时向相关科室、个人进行反馈、批评，杜绝了同类事件的再次发生。

自2009年我院开展回访工作以来，住院病人人数逐渐增多，而回访率亦逐年上升，经过2022年、2022年回访工作的持续改进，随着临床科室对回访工作的重视及努力，在2022年上半年取得了显著成效，全院评价回访率达92.26%，各个科室均有不同程度的进步，抽查患者大部分表示曾接受回访，并对回访工作表示满意。

现将2022年1-6月回访情况反馈如下: 2022年上半年出院病人回访情况反馈表(附2022年全年)

注：具体科室出院病人回访情况见附表。

由上表可知：除2022年6月外，出院病人回访率均达到91%以上，较上年稳固上升。从附表中可知眼科、乳腺甲状腺烧伤科、泌尿外科、中医康复科、外科(望华病区)回访到位，较好的完成了病人出院的回访工作;儿一科、神经外科、儿二科、老年病科、肝胆外科、胸心血管外科的回访工作在上年的基础上取得了长足的进步，恢复了均保持在97.0%以上;但耳鼻喉科、传染科、皮肤科仍需改进，回访率最低的只有68.47%;精神病区属特殊情况，选择性回访。

全院大部分回访方式为电话回访，内分泌科、消化内科、肾脏血液内科、妇科、传染科虽回访率不是最高，但5个科室均根据患者实际情况选择了信件回访，回访内容主要为患者的愈后情况、复诊的时间、患者及家属对医疗、护理及后勤服务的意见及建议等。

经过4年来回访工作的持续改进，我院电话回访的重点突出，

内容逐渐完善，主要涵盖以下几个内容：1.跟踪患者的愈后情况，掌握患者的动态信息，及时给予关心和帮助;2.根据患者的病情告知患者复诊的时间和重要性;3.征求患者及家属对医疗、护理及后勤服务的意见及建议;4.了解患者满意的医生、护士;5.通话结束，向患者对医院工作的支持表示感谢。投诉室1-6月随机抽查933人，有896人，回访率高达96.03%，病人及其家属对我们的回访工作非常欢迎也表示很感激，我们

听到最多的一句话是“谢谢你们，没想到出院了医院还那么关心我们”。我们体会到了这项工作带给病人的不仅仅是一句问候，更多的是将医院良好的社会形象树立在了病人心中。

2022年上半年出院病人的回访工作确实取得了一定的成绩，但仍存在不少问题。由上图可看出虽然2022年上半年全院平均回访率均在90%以上，但是5月、6月回访率出现走低趋势，通过回访患者及我院临床科室反馈情况，结合我院实际，将回访工作存在问题归结如下：1.无法联系患者：病人信息录入不完整，工作单位、地址、联

系电话错误，导致无法联系到患者本人、家属，无法完成回访工作;

2.患者拒绝回访：部分患者认为疾病康复，无需回访，而部分患者认为医务人员态度过于冷淡，敷衍了事，拒绝回访，还有极少数患者觉得治疗效果不佳，对医院存在偏见，拒绝回访;3.临床科室工作繁忙，仅仅针对重点患者有选择性的进行回访;4.未及时回访：部分科室观察周期较长或临床医师对回访工作不够重视，未及时回访。

针对存在的问题，首先从临床科室抓起，完善住院病人相关资料填写，其次要让回访深入临床工作中，提高医务人员思想觉悟，最后还要提高医患沟通的技巧，这样工作起来才能事半功倍。

做为临床医生，不仅要有高超的技术，高尚的医德，更要具备沟通能力。世界医学教育联合会“福田宣言”指出：“所有医师必须学会交流和处理人际关系的技能。缺少共鸣应该看做与技术不够一样，是无能力的表现。”通过沟通和交流，增加患者的医学常识，让患者对疾病有足够的认识，并认识到医生和患者的目标是一致的，都希望患者早日康复，但医生不是神，不可能包治百病，从而取得患者理解。如果患者得了不治之症，心理承受能力又差，要实行保护性医疗制度，可以向家属介绍病情，取得家属配合，使患者得到更多的心理支持。

在未来下半年里，全院应继续努力，把出院病人回访工作落到实处，通过出院指导，使得病人对自己所患疾病有了更深的认识。通过电话随访了解到出院病人在日常生活及工作中，能坚持对自己病情有益的生活习惯，尽量避免使病情恶化的情况发生。对于慢性疾病的病人，能坚持院外继续服药及治疗，使疾病得到很好的控制。通过回访， 篇2：出院患者回访总结

对出院患者电话回访的做法与效果分析

我院自2022年年5月开展出院患者电话回访以来，共回访患者23200人次，其中健康指导15623人次，提供健康咨询14320人次，指导复查4380人次，解决患者疑难问题510人次，化解患者意见32次。对回访过程中患者反馈的意见和建议均在回访登记本上做详细的记录，并认真梳理，综合分析后，及时反馈给有关部门、科室或个人，对医务人员起到了监督作用。

1具体做法

1.1电话回访的形式和主要内容:医院成立“回访中心”，选派具有20多年临床工作经验的护士专职承担该工作。通过院内微机中心直接获取患者的资料，专职随机抽取前三天出院患者的10%，通过电话调查了解患者对治疗、护理及后勤工作的意见及建议。同时解答患者提出的相关问题，并将回访信息详细填写在专用的登记本上，于每月、每季度、每半年、每一年进行总结，及时上报有关部门，采取相应措施。通话内容包括四个方面：跟踪患者的愈后情况，掌握患者的动态信息，及时给予关心和帮助。征求患者及家属对医疗、护理及后勤服务的意见及建议。了解患者满意的医生、护士。通话结束，向患者对医院工作的支持表示感谢。

1.2电话回访应注意的事项

1.2.1语言亲切，态度诚恳，注意语音语调，必要时融入笑容。遇到不懂得地方语言的患者或家属时，要用标准的普通话交流，要温文尔雅，让对方感受到你的诚意。

1.2.2正确把握医疗、护理安全尺度，电话回访的目的是给患者带去医院的问候，跟踪患者的康复情况，了解满意度，不是远程医疗。回答患者医疗问题时需要谨慎，不能简单的判断和随意指导，更不能在电话中给患者确诊。

1.2.3回访时应遵循一定的规则，电话接通前要详细了解患者的基本信息，包括患者的姓名、性别、年龄、出院时间、出院诊断以及疾病的转归等，使回访有的放矢。电话接通后，首先问对方一声“好”，然后自报家门，再确定对方身份，并说明致电的目的，取得对方合作。根据不同疾病询问患者的康复情况，给予适当的健康指导。患者提出的问题能回答的马上给予答复，如术后如何进行功能锻炼、婴儿喂养过程中的种种情况、专家坐诊时间等。不能马上回答的问题咨询专家后再给予答复。若电话号码错误，接听电话者与患者素不相识，做好解释工作的同时，要礼貌的说一声“对不起,打扰你了”，然后将电话慢慢放下。当得知患者

已经死亡时，要特别注意语言、语气及说话的分寸。应理解患者家属悲痛的心情。

表示你的同情和遗憾，并告知如有需要我们帮助的地方，请与我们联系。切忌一听到患者死亡，认为没有必要再征求意见，立刻挂断电话，这样容易使患者家属产生不满意和疑虑，发生事端[1]。当个别患者对医疗、护理工作不满意而宣泄，甚至脏话出口时，回访人员切忌同样恶语相向，应耐心倾听，因为认真倾听对方的诉说是对患者和家属极大地尊重，并且倾听可以最大程度的缓解冲突[2]。在倾听的同时，寻找机会给予引导和解释，最终取得患者的理解。有寻求帮助的患者，要做到尽力帮助，如做不到，要同患者解释清楚，不能随便承诺，否则容易失信于人，影响医院声誉。对出院患者进行满意度调查，了解患者住院过程中有没有遇到不愉快的事情，并征求患者意见及建议，将调查结果准确记录。通话结束，对患者或家属的配合表示感谢，等对方挂机后再放下电话，以示对对方的尊重。

2结果

2009年回访患者4280例，满意4112人，满意率96.07%;点名表扬医务人员423人次，表扬护理单元132次，其中星级病房72次，占54.54%;不满意168人，占3.93%;其中医疗不满意110人，护理不满意68人。

3讨论

3.1医疗问题分析及对策。

3.1.1费用高:从收集归类的意见可以看出，医疗费用高占据医疗问题的第一位。分析其原因：检查、用药超出了医保目录范围，致费用不报销或报销比例低。 社会保险、医疗保险等保险制度尚不够完善，许多费用及贵重药品需要个人自费。 过度用药使药品比例增高，患者负担加重。

采取的对策： 掌握社会保险、医疗保险及新农合的各项政策及规定，争取目录内用药和检查，提高费用报销比例。 建议进一步完善各种医疗保险制度，尽量扩大目录用药范围，使参保人员得到更多的实惠。 诊疗过程中，不过度检查和用药，控制药品比例，降低医疗费用。医生虽然不能左右各种费用的价格，但可以通过合理检查、合理用药、降低住院天数等措施来为患者省钱。比如用低价药能达到效果的，就不用高价药，不做与疾病无关的检查等等，立足为患者提供优质价廉的治疗方案和服务，从而满足患者少花钱，看好病的愿望。 医院管理者加大监督检查力度，定期和不定期抽查出院病历检查合理用药情况，特别是抗生素的合理应用，做到奖惩分明。对医务人员进行职业道德教育，提高职业道德修养，树立一切为患者着想，全心全意为患者排忧解难的道德观念。

3.1.2医患沟通欠缺:从表1可以看出，排在2，3，4位的问题反映出医患沟通欠缺。分析原因： 医患双方对服务内涵及期望值认识不同。对于患者而言，随着法律知识的普及，自我保护意识不断增强，使患者树立了“患者优先，患者至上”的观念。因此，患者对医疗质量的要求也越来越高。对于医护人员来讲，个别人员的素质和观念尚未跟上时代的发展，仍将患者放在一个“求医”的位置，认为患者是来求“我”的，就要看“我”的脸色，受“我”的支配，当患者询问病情时表现出不耐烦。 在患者不知情的情况下医生做的决定患者不理解、不接受。比如，不征求患者意见开药，主要表现在出院带药方面。如果医生跟患者讲明病情，出院后仍要坚持服药治疗，多数患者会愉快的接受。 对治疗效果不满意，主要表现在患者病情反反复复，不能治愈，医生又不解释原因，家属便认为医生的技术水平差。主要原因还是医生与患者沟通不够，没有及时的向患者及家属反馈病情的动态信息，使患者对自己的病情没有足够的了解;其次，受现阶段医疗水平的限制，疾病的不可预知性和患者的个体差异等因素影响，尽管医生尽心尽

力诊治每一个患者，仍有一定比例的患者达不到理想的治疗效果。

采取的对策：掌握沟通技巧，提高沟通能力，改善医患关系。做为临床医生，不仅要有高超的技术，高尚的医德，更要具备沟通能力。世界医学教育联合会“福田宣言”指出：“所有医师必须学会交流和处理人际关系的技能。缺少共鸣应该看做与技术不够一样，是无能力的表现。”通过沟通和交流，增加患者的医学常识，让患者对疾病有足够的认识，并认识到医生和患者的目标是一致的，都希望患者早日康复，但医生不是神，不可能包治百病，从而取得患者理解。如果患者得了不治之症，心理承受能力又差，要实行保护性医疗制度，可以向家属介绍病情，取得家属配合，使患者得到更多的心理支持。

3.2护理问题分析及对策。

3.2.1静脉穿刺技术不高。从表2可以看出，排在第一位的是静脉穿刺技术不高，主要反映在小儿科和年轻护士。婴幼儿的血管穿刺难度比较大，对护士的穿刺技术要求非常高，虽然部分患儿家属对此比较理解，但为了减少患儿痛苦，还是要求尽快提高穿刺水平。近几年随着医院规模的不断扩大，我院新招聘护士越来越多。由于护生在实习阶段不具备独立执业资格，实践操作机会减少，一旦真正走上工作岗位独立值班时，其穿刺技术往往不过硬，遇事慌乱，使患者产生不信任感。

对策： 定期开展业务讲座、每月进行技术比武、开展情景剧再现等活动进行静脉穿刺专项训练，成绩纳入“满意在医院三创活动文明科室”分数，与奖金挂钩，提高护理人员静脉穿刺水平；新招聘护士三年内不在小儿科定岗。从事小儿科工作的护理人员，要具备一定的工作经验和技术水平，要有耐心和爱心。参加工作三年内的护士，上述条件尚不具备，因此不能在小儿科定岗。 年轻护士不到新生儿科、儿科等科室轮转。

3.2.2服务态度差。分析原因： 护理工作量大，人员配备不足。在多数科室加床的情况下，工作量增加了，而护理人员相对不足，护士尽最大努力完成患者日常的治疗、护理工作，而忽视了与患者之间的感情交流，甚至个别护理人员对患者态度冷漠、说话生硬。 护士是患者入院后接触最多的工作人员，其言行给患者印象深刻，稍有不慎便会引起患者的不满。 据研究发现，当内部员工满意度提高1%时，员工对顾客承诺就提高了0.5%，顾客的满意度就增长0.22%[3]。由此可见，单位内部员工对工作的满意度与顾客对服务满意度之间呈正相关

[4]。

服务质量的优劣很大程度上左右着患者的就医愿望和满意程度。医院管理者在改善服务态度方面，采取了许多举措： 在全院开展星级病房评选活动。按照星级标准，被评为星级病房的科室挂流动红旗，提高福利待遇，配备优秀的医护人员。星级病房的开展，全面提升了医疗、护理质量，改善了服务态度，并带动全院医护人员改变了以往患者“被动求医”的思想观念，充分认识到医患相互依存的重要性。从电话回访结果可以看出，星级病房的满意度高于普通病房。 提高招聘人员的福利待遇，调动内部员工的积极性，提高员工的满意度。 护理管理者，一是从源头上解决问题，提请院领导考虑按编制标准配置护理人员，充实临床护理力量;二是加强护理人员的职业道德培训，提高护理人员主动服务意识，全面提升护理质量。

3.2.3收费问题。 费用清单上的收费项目患者看不懂而造成误会。 担任记账任务的护士对记账工作不够熟练，在一些问题上难以准确把握。 由于新型农村合作医疗、社会保险、医疗保险过程中发生的部分费用需要个人自付，使得患者更加关注费用问题，有时不免心存疑虑，甚至认为护士记账有误。解决上述问题的途径，一是加强护士培训，提高护理人员的收费业务水平，特别是年轻护士，要主动学习收费方面的知识，选派工作经验丰富的护士亲自带教收费工作;二是要求护理人员严格收费标准，规范收费，防止分解收费;三是分发清单时及时回答患者的疑问并耐心解释，对存在的问题及时解决。四是实行贵重药品及自费药品知情同意制度，并签订知情同意书，让患者明明白白消费。

3.2.4细节管理不够。从分析可以看出，医疗、护理共同存在的问题还有“不能随叫随到”，“主动交流意识差”，“责任心不强”，“不定时查房”等细节性的问题。说明医院在细节性管理方面有待进一步提高。虽然医院在细节管理方面做了大量的工作，但由于人们生活水平的提高和法律意识的普及，对医疗、护理的要求也越来越高，并且随着医学模式的转变，医护人员面对的不

仅仅是“病”，而是受疾病折磨的“人”。一个有感情有理想的人，因饱受疾病困扰而感情脆弱，心理承受能力差，比正常人更需要关心和支持。因此，切不可轻视那些细枝末节，常常是那些看似不起眼的方面为医院赢得口碑，树立形象。细节决定成败，态度决定一切。所以，无微不至的关怀，体贴周到的服务是每个医务工作者应该做到的。

电话回访最初的目的是为了了解患者及家属对医院工作的满意度，通过出院患者背靠背的提意见，说出在医院不敢说的真实感受，及时改进工作中的不足。但经过多年的实践，其意义和作用已远远超过当初的设想，患者在家中也能感受到医院的真诚服务，关心他们的康复情况，询问他们的建议和要求，提供健康咨询，帮助解决一些疑难问题，此举无形中将医院的医疗、护理服务延伸到了院外。同时医院对患者提出的好人好事予以肯定和表扬，极大地鼓舞了医务人员的工作热情和积极性。对于患者提出的意见和建议，医院各部门相互沟通，协调解决，又利于医院的建设和发展。现在的电话回访工作已成为联系医院和患者之间的爱心桥梁和纽带，也是医院行风建设的另一有效的监督窗口，不但增加了医院的影响力和

篇3：医院回访工作总结

回访工作总结

为构建和谐社会，促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好的了解患者对医院各方面的意见。

1-3月第一季度出院病人回访工作如下：共回访4399个；

1、回访对象：

9、
10、
11、12月份出院病人，回访科室有：产科、儿科、妇科、肝胆外科、感染性疾病科、骨科、急诊医学科、口腔科、老年医学科、泌尿外科、神经精神内科、肾脏免疫风湿科、消化内科、中医科、普通外科、胸心神经外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、重症医学科、心血管呼吸内科共20个科室。

2、回访内容：回访病人出院后康复情况，进行健康指导，例如：指导病人康复锻炼、生活起居、饮食规律、用药指导、自我保健，听取病人及家属对医院和医务人员的建议和意见，提醒病人按时复诊等。每月月底到病房做了满意度调查，共24个科室，做回访医疗服务满意度调查，征询病人对住院期间环境卫生、护士、医生及行政人员的满意度和对本院的建议和意见。

3、回访结果: (1)、有145个号码错误和空号，回访失败;
(2)、有193位患者，出院后转入其他医院进行治疗;有416位患者出院后再次入院治疗;

(2)、每个科室都有停机、关机、无应答等号码无法接通;

(3)、进行回访时有的病人觉得没必要回访，有的忙于事物，有的听力差，有的语言沟通有障碍(例如：少数民族语言)。还有最常见的，认为效果不好，病人对医院存在偏见，从而遭到拒绝;

(4)、接通电话后有少部分的认为是诈骗电话，直接挂机;

(5)、有部分认为效果不明显，住院出院效果一样。(如：泌尿外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、老年医学科等。)

4.建议意见提出：护士说话难听;医生说话不耐烦;住院病房热水供水不足;在对病人治疗过程中，希望医生和护士完善对病人医治情况的交接工作;保护和尊重患者隐私权;联系不到主治医生等。

通过回访将影响医院不良因素降到最低，确保了医院服务质量持续改进;通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或表示歉意，力争得到病人的理解，也无形中将流失的病人重新争取回到医院;通过回访使病人在出院后，能够得到医护人员的关心、帮助，将我们医院的关爱直接的深入到患者的家庭从而能让医院和患者建立联系的桥梁。充分体现了患者为中心的服务理念，也为医院赢得了声誉和病源。

第8篇：医院电话回访总结

医院电话回访总结范文

医院电话回访可以促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好的了解患者对医院各方面的意见。接下来小编为大家推荐的是医院电话回访总结，希望对大家有所帮助，欢迎阅读。

【医院电话回访总结范文一】

为加强与我院各岗位医生的沟通，了解他们思想、生活和学习情况，我们对本科、专科各岗位医生进行电话回访，更好的了解了我院员工思想动态和员工入职前折现出的一些问题。

一、调查总结

此次确定电话回访人数140人(本科人数76人，专科人数64人)。其中回访人数112人，无法回访人数28人，回访率80%，其中明确意向的99人、不来12人、辞退1人(因年龄过大)、停机13人、空号13人、未接来电2人。共流失人员40人，人员损失比率为28.5%，非可抗拒因素占20%，实际人员损失比率为8%。从通过电话回访效果来看，缩短了我院和员工的距离，加强了与员工的情感沟通。在回访中，受访员工表示感到我院对员工的关心及人性化的管理模式，表示对参加工作的期待，并表示以后的工作中和大家一起努力把医院做好、做强、做大。

二、情况分析

在此次电话回访112人中，确定不来的有12人(应届生为5人，占流失总数的42%)，通过交流影响其主要原因主要是：

- 1、应届生待业时间长，在毕业和正式入职时间有4个月的时间差距，这造成就业的真空阶段，应届生在此阶段因为家庭的压力及更好的工作机遇，而选择先就业。
- 2、原有单位不放人，原有单位为留住相关稀有人才，会选择不办理手续，不给于档案，让人员走不了，动不了的状态。
- 3、原单位为留住人员而相关采取措施，原单位通过提高待遇，提高级别来留住那些确定来我院工作的骨干成员，而造成他们思想的动摇或则改变想法。如一些确定来我院工作的科主任、骨干

成员出现了思想上的动摇

4、家庭原因，在确定未来的人员中，有1位是因为照顾小孩、夫妻两地分居的原因，而放弃来我院工作。

5、对进入风险的担忧，这是指有固定工作，但未正式入职的人员，这类人员通过分析主要为对工作环境和能否医院对业务技能发展的需要的担忧。

从无法回访情况来看：

1、出现了拒绝回访：在回访的过程中有连续几天都未接回访电话，此类人员属于国内知名大学，通过可能性分析为此类人员应是已有工作，应这类岗位归为缺岗人员。

2、空号和停机：部分人员处于某种原因，在选择在预留的号码填写不存在的号码，将这部分人员归为想寻求更好的工作，但又怕留存真实信息给现工作可能带来的负面影响，对于这部分人员，我们可以选择将这部分人员继续跟踪，将其作为我们的人才储备，供医院岗位欠缺进行挖取。

三、改进措施

通过此次回访情况的分析，提出如下几个改进建议：

1、人力资源部继续和我院为未正式入职员工沟通交流，促使他们思想稳定性，强化对我院的认同感，防止人员再次流失。

2、尽快解决编制问题，促进未到岗公立医院人员合法、合理的到我院入职，解决员工的后顾之忧。

3、对于特殊人员，如科主任、科室负责人，我们可以进一步提升待遇或增加其他福利待遇，促使特殊人才的尽快入职。

4、尽快做好部分员工配偶安置、子女安置，防止因为家庭因素影响员工不能入岗，而出现人员的流失。

5、对于原单位不放人，卡档案的情况，可以派专人与原单位沟通交流，还可以通过劳动部门的沟通，促使我院员工正常离职，按时入职。

最后通过此次电话回访，使为未入职的员工感受到医院对他们的情感，为院方和员工架好情感桥梁，体现了我院人性化、科学化的管理理念，为医院赢得声誉，更赢得人心。

【医院电话回访总结范文二】

1-3月第一季度出院病人回访工作如下：共回访4399个；

1、回访对象：

9、

10、

11、12月份出院病人，回访科室有：产科、儿科、妇科、肝胆外科、感染性疾病科、骨科、急诊医学科、口腔科、老年医学科、泌尿外科、神经精神内科、肾脏免疫风湿科、消化内科、中医科、普通外科、胸心神经外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、重症医学科、心血管呼吸内科共20个科室。

2、回访内容：回访病人出院后康复情况，进行健康指导，例如：指导病人康复锻炼、生活起居、饮食规律、用药指导、自我保健，听取病人及家属对医院和医务人员的建议和意见，提醒病人按时复诊等。每月月底到病房做了满意度调查，共24个科室，做回访医疗服务满意度调查，征询病人对住院期间环境卫生、护士、医生及行政人员的满意度和对本院的建议和意见。

3、回访结果:

(1)、有145个号码错误和空号，回访失败;

(2)、有193位患者，出院后转入其他医院进行治疗;有416位患者出院后再次入院治疗;

(2)、每个科室都有停机、关机、无应答等号码无法接通;

(3)、进行回访时有的病人觉得没必要回访，有的忙于事物，有的听力差，有的语言沟通有障碍(例如：少数民族语言)。还有最常见的，认为效果不好，病人对医院存在偏见，从而遭到拒绝;

(4)、接通电话后有少部分的认为是诈骗电话，直接挂机;

(5)、有部分认为效果不明显，住院出院效果一样。(如：泌尿外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、老年医学科等。)

4.建议意见提出：护士说话难听;医生说话不耐烦;住院病房热水供水不足;在对病人治疗过程中，希望医生和护士完善对病人医治情况的交接工作;保护和尊重患者隐私权;联系不到主治医生等。

通过回访将影响医院不良因素降到最低，确保了医院服务质量持续改进;通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或表示歉意，力争得到病人的理解，也无形中将流失的病人重新争取回到医院;通过回访使病人在出院后，能够得到医护人员的关心、帮助，将我们医院的关爱直接的深入到患者的家庭从而能让医院和患者建立联系的桥梁。充分体现了患者为中心的服务理念，也为医院赢得了声誉和病源。

银行采购工作总结（精选7篇）

公共卫生工作总结（精选8篇）

社区工作总结背景图片（精选5篇）

幼儿卫生保健学教学工作总结（精选4篇）

地产公司区域财务总监工作总结（精选6篇）

更多 工作总结 请访问 <https://www.xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发