

行风通报

第 14 期

黑龙江省医院

2021 年 7 月 6 日

行风考核 (13)

2021 年 6 月份出院患者电话回访

掌医满意度问卷情况通报

按照医院统一部署,行风办每月开展出院患者电话回访并收集掌医公众号中患者填写的满意度问卷工作。6月份的掌医公众号共搜集了165份问卷,其中涉及到住院患者、门诊患者提出的意见建议67条,投诉8条,表扬3条。共计拨打回访电话120个,询问了患者在住院期间的就医感受,对住院环境,医疗、护理服务质量、工作人员服务态度、后勤保障及是否有工作人员收受“红包”、财物等涉及行业作风的相关问题。经过认真梳理,电话回访和掌医问卷的综合满意度为97%,涉及问题和投诉意见以患者原文表述的形式反馈至各责任科室并予以行风处罚。现将电话回访和掌医问卷中提出表扬的科室及个人通报如下:

香坊院区患者或家属在电话中提出表扬的科室及个人

老年心血管内科:王际鹏医生,医术高,敬业、有奉献精神,急病人之所急,给予患者亲人般的关怀,非常感谢这样富有责任心、的好医生。

心血管内二科:郑秀峰医生,态度好,有责任心,时刻为患者着想,非常感谢。

神经外一科:马博文医生,工作兢兢业业,从患者的角度考虑问题,切实为患者解决困难。

神经外三科:孙宇强医生,服务热情、关心患者,给予患者亲人般的照顾,非常感谢。

全科医疗科:魏成群医生,关心患者,体贴细致,工作认真负责,从患者角度考虑问题,让人倍感温暖。

烧伤科:刘振宝医生,态度亲切、工作责任心强,医术水平

高，医德高尚。

呼吸内科：崔翰文医生，医术高超，对患者有耐心、有爱心。

普外一科：秦传子医生，态度好，医术高超，病情恢复的特别好。

普外三科：赵景泉医生，对病人认真负责，医德医风好，对待患者像亲人一样，不厌其烦，有问必答。

消化内一科：秦玉晶医生，医术好、关心患者，对病人认真负责，言语亲切，非常感谢这位好医生。

内分泌科：赵凌斐医生，对患者有爱心，有耐心，是一名让患者放心的好医生。

皮肤病院：因为早上没吃饭的原因，有些低血糖，皮肤科的护士们看到了，赶紧拿来了糖，并给予细致照顾，虽然不知道护士们的名字，但从他们身上能够深切的感受到救死扶伤的深刻内涵。感谢这些白衣天使。（掌医问卷中患者原文表述）

科 室	被表扬医生及护士姓名	加 分
老年心血管内科	王际鹏	0.5
心血管内二科	郑秀峰	0.5
神经外一科	马博文	0.5
神经外三科	孙宇强	0.5
全科医疗科	魏成群	0.5
烧 伤 科	刘振宝	0.5
呼 吸 内 科	崔翰文	0.5
普 外 一 科	秦传子	0.5
普 外 三 科	赵景泉	0.5
消化内一科	秦玉晶	0.5
内 分 泌 科	赵凌斐	0.5
皮 肤 病 院	全体护士	0.5

南岗院区患者或家属提出表扬的科室及个人

周围血管外科：李佳乐医生，对病人认真负责，态度特别好，时刻关心患者病情变化，是当代的好医生。

消化内一科：穆丽雅医生，态度好、医术好，对患者热情周到，工作认真负责。

消化内二科：姜子晔医生，待人亲切，关心患者，尽职尽责。

呼吸内科：谢涵、赵娜医生，医术好、技术好，服务态度好，工作认真负责，耐心、细致的为患者讲解病情，非常感谢。

内分泌科：孙雅南医生，工作认真负责，态度特别好。

离休诊室：非常感谢老干部门诊石卉医生，父亲高龄脾气急躁，听力差，每次来看病，石医生都会耐心、细致的叮嘱清楚，让患者听得明白，仁心仁术，医技全面，是一位好医生。（掌医问卷中患者原文表述）

皮 肤 科：刘冰梅医生，工作认真负责，细心耐心。（掌医问卷中患者原文表述）

科 室	被表扬医生及护士姓名	加 分
周围血管外科	李佳乐	0.5
消化内一科	穆丽雅	0.5
消化内二科	姜子晔	0.5
呼 吸 内 科	谢 涵 赵 娜	1.0
内 分 泌 科	孙雅南	0.5
离 休 诊 室	石 卉	0.5
皮 肤 科	刘冰梅	0.5

编辑：马蕊 刘志斌