

行风通报

第 16 期

黑龙江省医院

2021 年 8 月 2 日

行风考核 (15)

2021 年 7 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。7月份的掌医公众号共搜集了 154 份问卷,其中涉及到住院患者、门诊患者提出的意见建议 52 条,投诉 10 条,表扬 4 条。共计拨打回访电话 121 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 96%,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

整形颌面外科:范希明医生,医术高超,态度好,每次查房时都会与我母亲进行聊家常、讲讲笑话,疏导患者的紧张情绪,手术很成功,恢复特别好。

老年神经内科:薛炬君医生,态度好,医术好,每天查房时都会面带微笑,详细询问病情并根据病情及时调整治疗方案,治疗效果特别好,非常满意。

中西医结合

康复医疗中心:丰健宇医生,对患者有爱心,有耐心,是一名让患者放心的好医生。

神经外三科:孙宇强医生,用高超的医术和积极向上的正能量感染病区的每一位患者和家属,特别感谢。

神经内一科:卢冲医生,关心患者,医术好、态度好,非常感谢。

全科医疗科：高展主任、祝鸿雁医生，医术好，关心患者，体贴细致，医德医风好，从患者角度考虑问题，帮助患者解决实际困难。

内分泌科：卞丙凤医生，态度亲切、和蔼，给予患者亲人般的关怀，经过一周的治疗病情恢复的很好，出院后还经常拨打电话询问病情恢复状态及注意事项，并指导下一步如何调整用药，非常感谢这样医术高超，有责任心的的好医生。

呼吸内科：孙博文医生，医术高超，对患者有耐心、有爱心，亲如家人。

骨外三科：崔巍医生，在患者治疗过程中用亲切的话语安慰患者并叮嘱注意事项，减轻患者心理压力，关心患者的病情变化情况，术后恢复的特别好。

骨外四科：黄志医生，工作认真、敬业，我5月份在骨四科住了8天，因下楼时摔伤，导致髌骨多处骨裂，手术非常成功，出院时黄志医生把手机号和微信号都留给了我，并通过微信实时指导我做一些恢复性的动作及注意事项，现在恢复的特别好，医者仁心，黄志医生诠释了当代好医生的本色。

皮肤病院：马国章医生，态度好，医术高超，病情恢复的特别好。

耳鼻喉科：蒋杏丽医生，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、态度好，言语亲切，关心患者，对病人认真负责。

感染内科：朱鹏飞医生，态度亲切、工作责任心强，医术水平高，医德高尚。

肾脏内科：刘丽颖医生，工作认真、敬业，早来晚走，对待患者态度好，热情、诚肯，能耐心解答患者疑问，并对治疗、保健给予细致专业的建议，刘医生热心的服务态度、崇高的医德，深受广大患者喜欢和尊重。（掌医问卷中患者原文表述）

老年心血管内科：王际鹏医生，医术好，敬业、有奉献精神，急病人之所急，给予患者亲人般的关怀，非常感谢这样富有正能量的好医生。（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
整形颌面外科	范希明	0.5
老年神经内科	薛炬君	0.5
中西医结合 康复医疗中心	丰健宇	0.5
神经外三科	孙宇强	0.5
神经内一科	卢 冲	0.5
全科医疗科	高 展 祝鸿雁	0.5
内 分 泌 科	卞丙凤	0.5
呼 吸 内 科	孙博文	0.5

骨外三科	崔巍	0.5
骨外四科	黄志	0.5
皮肤病院	马国章	0.5
耳鼻喉科	蒋杏丽	0.5
消化内一科	秦玉晶	0.5
感染内科	朱鹏飞	0.5
肾脏内科	刘颖	0.5
老年心血管内科	王际鹏	0.5

南岗院区患者或家属提出表扬的科室及个人

心血管内一科：马天娇医生，态度好、医术好，对患者热情周到，工作认真负责。

神经内一科：李军医生，技术精湛，时刻关心患者病情，有问必答。

消化内一科：唐秀芬、苏加强医生，对病人认真负责，态度特别好，时刻关心患者病情变化，非常感谢。

消化内二科：毕中秋医生，态度好，言语亲切，关心患者，尽职尽责。

全科医疗科：张维亮医生，工作认真严谨，服务态度好，有耐心、有爱心。

消化彩超：消化彩超的工作人员认真负责，对患者提出的疑问，不厌其烦的一遍遍的讲解，直到患者听懂，非常感谢这些优秀的白衣天使。（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
心血管内一科	马天娇	0.5
神经内一科	李 军	0.5
消化内一科	唐秀芬 苏加强	1.0
消化内二科	毕中秋	0.5
全科医疗科	张维亮	0.5
消 化 彩 超	苏 波	0.5

编辑：马蕊 刘志斌