

# 行风通报

第 23 期

黑龙江省医院

2021 年 9 月 30 日

行风考核 (22)

2021 年 9 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。9 月份的掌医公众号共搜集了 172 份问卷,其中涉及到住院患者、门诊患者提出的意见建议 57 条,投诉 8 条,表扬 4 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**

**消化内一科:**邱文亮医生医术精湛,医德高尚,邱医生总是耐心地与患者进行沟通,详细讲解病情及治疗方案,给予患者心理疏导,减轻患者心理压力,由衷地对邱医生及全体医生精湛的医术感到钦佩。

**消化内二科:**张继晔医生对患者的治疗过程给予了极大的耐心和热情,为我们提供了精心、优质的医疗服务,非常感谢。

**眼科医院:**杨震雷医生医术精湛,眼科手术做的很好,术后恢复不错,杨医生态度和蔼可亲,让患者们如沐春风。

**感染科:**樊微微、赵宏伟医生对待患者态度非常好,医术精湛,非常有耐心和爱心。

**神经外二科:**王泽洋医生医德高尚,医风端正,根据病情及时调整治疗方案,非常满意。

**产科：**对周莉莉主任爱岗敬业的精神致以深深的感谢和崇高的敬意！分娩的过程是一个女人一生中最刻骨铭心的时刻，这时贴心的关怀是产妇顺利分娩的信心和动力，周主任正是这样一名具有爱心、细心、业务精良，守护新生命的“天使”。

**妇科：**杨丽娜医生工作尽职尽责，让患者深深感受到了贵院“病人至上”的服务准则，优质的服务让患者有温暖的感觉，倍感欣慰。

**老年心血管内科：**许超蕊医生全心全意为病人服务精神突出，医术好，总是耐心的给老年患者详细讲解疾病的知识和用药方法。

**神经内一科：**刘永丹医生对医术精益求精，对病人胜似亲人，不愧为白衣天使，表示衷心的感谢。

**呼吸内科：**孙博文医生以“病人为中心”的人性化服务理念，负责的敬业精神，不辞劳苦的工作作风深得病患们的信任。

**骨一科：**李加龙医生以精湛的医术为我解除病痛，现在在中医科做调理和康复。李医生医德高尚，用辛勤的汗水换来病人的安康。

**肿瘤科：**肿瘤科的王莉彦主任和边伟鑫医生一切为患者着想，为了更好的给我治疗和复查，苦口婆心的与我沟通，检查的非常全面。武护士长和护士们对我这个老患者尤为关照。非常感谢他们！（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
消化内一科	邱文亮	0.5
消化内二科	张继晔	0.5
眼科医院	杨震雷	0.5
感染科	樊微微 赵宏伟	0.5
神经外二科	王泽洋	0.5
产科	周莉莉	0.5
妇科	杨丽娜	0.5
老年心血管内科	许超蕊	0.5
神经内一科	刘永丹	0.5
呼吸内科	孙博文	0.5
骨一科	李加龙	0.5
肿瘤科	王莉彦 边伟鑫	0.5

### 南岗院区患者或家属提出表扬的科室及个人

**消化三科：**对孙晓梅主任的敬业精神、良好的医德和精湛的医术表示由衷的敬意和感激。孙主任平易近人，态度和蔼，耐心解答我提出的各种问题，分析患者病情，精心制定治疗方案。点点滴滴，感人心怀。

**消化二科：**李强医生医术高超，难得的一位好医生。消化二科护士长及全体护士给患者们进行健康宣教效果很好，服务态度也非常满意。

**心内二科：**杨静医生医术高，工作细致，在治疗过程中，给患者留下了深刻的记忆和感受，科室医护的服务让患者们感受到了关爱和奉献。

**泌尿外科：**梁凯医生医疗技术高，廉洁行医，认真负责，通过他精湛的医术使我病情得以康复，由衷的感谢。

**内分泌科：**徐明艳医生用双手呵护病人，用心灵呵护生命，用大爱诠释奉献，我及家人由衷的感谢徐医生。

**呼吸内科：**徐英医生不愧是白衣天使，她对待工作认真负责，为病人及家属排忧解难，给病患似亲人般的关爱。

**皮肤病院：**对护士梅艳提出表扬，她对走廊不佩戴口罩的老患者和陪护耐心劝阻，态度认真。护理患者时很负责，为了防止患者点滴结束出现回血，夜班几次进入病房查看，不依赖家属；表扬护士曲春雨、刘一婷、许兵兵，她们对患者总是面带微笑，护理患者时动作神速，雷厉风行，你们是贵院的骄傲和楷模！（掌医问卷中患者原文表述）

**中医科诊室：**我是市离休患者的家属，在此感谢王玉慧医生，感谢他对病患的精心治疗，他勤勤恳恳的工作态度让我们敬佩。尤为感动的是，虽与王医生相识二十多年，没有给他送过一分钱的礼，但他对我们这些离休老人一如既往的热情、耐心、负责，一切从患者的需要出发，每每遇到问题都尽全力帮助我们解决，深得患者的信任。（掌医问卷中患者原文表述）

**泌尿外科诊治中心：**李启东医生医术精湛，他待患者如亲人一般，由于我护理病患年纪比较大，他对我特别关照，这次治病让我们遇到这位医德高尚的医生真是幸运，同时我们也感谢省医院培养了这样的好医生。（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
消化三科	孙晓梅	0.5
消化二科	李强	0.5
心内二科	杨静	0.5
泌尿外科	梁凯	0.5
内分泌科	徐明艳	0.5
呼吸内科	徐英	0.5
皮肤病院	梅艳 曲春雨 刘一婷 许兵兵	0.5
中医科诊室	王玉慧	0.5
泌尿外科诊治中心	李启东	0.5

编辑：张 丹 廉丽娜