

最新回访产妇工作总结报告(汇总7篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

回访产妇工作总结报告篇一

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。

- 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；
- 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。

20xx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。

回访产妇工作总结报告篇二

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；

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。

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。

(1) 有145个号码错误和空号，回访失败；

(2) 每个科室都有停机、关机、无应答等号码无法接通；

(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。）

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。

回访产妇工作总结报告篇三

8月之前的回访都只是根据话术给客户打电话，让客户打满分，目的性很强，经过满意度培训了解了回访的真正目的，也转变了回访的方式方法，从8月份使用了客户满意度管控系统以后，回访变得系统化了，通过老师的培训，使用了问卷，我觉得回访变得简单，但是规范了。

售后部分

售后确切的说是从7月才开始回访的，之前的都不正规，也不及时有效。

这些数据都不是很准确，都是我从售后系统导出信息后，重复的之类的删减之后，误差挺大，但是关于我的回访工作，我每个月的后访成功率基本就是这样，单位用车偶尔打一些，之前事故车和索赔我也没有重视，个人维修保养用户基本可以做到每个都打。

我对回访的认识及对自己工作的总结 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，并欢迎他的下次关临。以后用更好的服务弥补我们给客户带来的麻烦。

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。

12. 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。

回访常见客户意见

销售部分

新车干净程度不满意，车洗的不干净。

惠民补贴，贷款程序慢，等待时间过长。

装具预约时间较晚。

销售顾问不能很好的履行对客户的承诺。

售后部分

觉得维修等待时间过长，希望能快一点；

为技术问题不能及时解决。

配件时间问题引起客户投诉。

客户车辆问题维修解决不彻底，技术能力差。

心得

这一年来，我自己成长了太多，都不知从何说起，得到了很多，学到了很多，下一年只希望能尽自己的力量，做的更好，配合和支持自己的团队做好工作，每天进行回访，听得多了，就期望的多了，就希望公司能有新的起步，尤其是希望售后能有更大的进步，一步步走向完善。

今天特意注意到了自己的说话语速问题，认真听自己所说的每一句话自己能感觉到有时说话会不清楚，还有就是语速快了让客户觉得自己好像是在背诵似地没有感觉，跟客户联系就是联系和客户之间的感情首先让客户喜欢自己、信任自己这样客户有问题了才能给我们打电话让我们帮助解决。

《客户回访的工作总结》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

回访产妇工作总结报告篇四

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) 每个科室都有停机、关机、无应答等号码无法接通；

(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。

回访产妇工作总结报告篇五

为进一步加强医患沟通，延伸医疗服务，开展对出院患者“电话回访”服务。这种做法既简便易行，又行之有效，大大增加医患双方的互动性，缩短护患间的距离，增加病人对医护人员的信任，提高医院的经济效益和社会效益，现将具体操作如下。

1、方法：

(1) 随访办设立电话回访小组，由专门人员负责，严格建立回访档案。

(2) 回访对象主要为治愈、好转、转院病人；死亡、自动出院病人不包括在内。

(3) 随访办每月将所有的《住院患者回访调查表》记录收集、整理，并进行医疗服务、住院环境的满意度跟踪调查。

2、回访护士素质要求：

(1) 回访人必须持有执业资格证，做到热情、礼貌、不与病人发生争执。

(2) 回访人要具有丰富的临床经验和扎实的专科知识，而且还要具备娴熟的沟通交流技巧和良好的语言表达能力，同时高度的责任心和奉献精神更是必不可少。

3、回访时间选择：

回访时间定于患者出院后一个月内，主要询问病人是否已经康复，并针对回家治疗过程中出现的问题给予他们所需咨询电话的帮助，征求患者住院期间对我院的医疗服务和住院环境等有何意见或建议。针对患者及家属提出的宝贵意见及时

反馈给临床科室，以便他们工作的改进。

回访产妇工作总结报告篇六

【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2015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

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，对于患者的家庭自我保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

（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。

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，语言语气要注意分寸，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。

回访产妇工作总结报告篇七

在过去的一年中，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

对客户满意度的一个调查也主要是在客户回访中做到的，在一年的时间里，通过对一些客户的回访，来收集客户的意见，并将这些意见整理和总结，反映给公司，这样的话就能够进一步地提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。所以我在每次回访的时候都会保护好客户的隐私，尽量谈一些客户喜欢的，这样就能够收集到更多的意见，而这些意见对于我们公司来说是宝贵的。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影

响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

一文到这里就全部结束了，本文围绕的中心是“零抱怨无投诉”，可以参考这个思路。