

# 2023年案件回访工作总结 年度回访工作总结(精选8篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 案件回访工作总结篇一

- 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。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。

## 案件回访工作总结篇二

大墅镇辖17个行政村，13679个人口。20xx年村级组织换届选举产生村党支部书记17名，村委会主任16名，“两委”委员(不含书记、主任)72名，村“两委”年龄结构进一步合理，村级班子战斗力进一步得到提升，干实事，谋发展的信心和决心得到进一步体现，通过一年的运转，农村各项社会事业和经济发展取得了一定的成绩。

为全面了解掌握去年换届以来村级组织和村干部履职情况，进一步总结经验，查找问题，研究对策措施，构建中心突出，分工明确，运转高效的村“两委”班子，巩固党在农村的执政基础，推进新农村建设进程。自3月初起，大墅镇党委组织4个“回访”问效工作组对17个村级班子，105名村干部工作运行情况进行全面回访考察，共召开座谈会17场，发放评议表558份，走访普通农户113户，听取群众意见建议52条。通过评议，村级班子中，群众满意的14个，占总数的82.4%，基本满意3个，占总数的17.6%；村干部中，评议称职的87人，占总数的82.9%，基本称职17人，占总数的16.2%，不称职1人。“干实事的多了，说空话的少了；沟通多了，矛盾少了；村干部往镇里跑的多了，老百姓直接找镇里的少了。”大墅镇村级组织“回访”问效活动开展以来形成了“三多三少”的和谐氛围。

### 二、主要做法及特点

(一)突出重点。一是建立组织，加强领导。为确保“回访”问效工作扎实有效地开展，镇党委成立了以党委书记任组长，班子成员为组员的村级组织回访领导小组，下设大墅、儒洪、上坊、西园四个回访工作组，同时制订下发了《关于开展村级组织回访的通知》(大委[20xx]10号，明确了工作方案和

各项回访问效工作纪律、考察范围和目标任务。二是宣传发动，广泛动员。在“回访”问效前，镇党委专门召开镇村干部动员大会，进一步加强认识，统一思想，在全镇范围内形成“回访”问效的良好氛围，并对工作进行了认真部署。三是明确回访重点。突出围绕“六访六看”来开展“回访”问效工作。即访村级组织运转情况，特别是村党支部书记与村委会主任工作配合情况，看是否团结；访工作开展情况，特别是村级组织20xx年度的工作任务完成情况和村主要干部竞职承诺兑现情况，看是否务实干事；访财务民主情况，特别是村级财务管理规定贯彻落实情况，看是否清正廉洁；访基层民主情况，特别是贯彻村规民约情况，看是否阳光民主；访政策落实情况，特别是涉农惠农政策执行情况和困难群众帮扶情况，看是否亲民为民；访群众反映情况，特别是普通党员群众对村级组织和村干部的看法意见，看群众是否满意。四是设置“绿色通道”。为方便群众反映意见建议，镇党委专门设立“回访”问效工作热线电话，同时在镇村设置了意见箱，收集民情民意。

(二)严格考评。采取“听、谈、评、馈”四步工作法逐步深入对村级班子和村干部工作运行情况进行严格考评。一是召开联村干部、村“两委”成员、党员、村民代表会议，听取村党支部书记和村委会主任对村工作开展情况汇报；二是走村入户与村民代表、普通党员、困难群众交谈，听取村民对班子及成员的整体反映，深入了解换届以来村干部工作开展情况、思想状况等；三是对村级班子和村干部进行综合评议，实事求是地做出客观公正的评价，突出班子成员工作能力、廉洁自律、是否办实事以及群众是否满意等内容；四是就村级班子及其成员工作情况，存在的问题与不足，群众反映较为集中的意见建议向村两委班子进行反馈，提出工作要求，同时将评定结果向群众公示，接收监督。

(三)结果运用。“回访”问效工作结束以后，镇党委对“回访”问效情况进行了集中分析整理，对群众提出的意见建议逐一认识、逐一整改、逐一落实。一是责任再落实。将此

次“回访”问效结果作为村两委班子年终考核的一项重要依据。对回访中发现问题较多，群众意见较大的村干部，按照干部管理权限进行教育诫勉；对工作进度一般，班子作用发挥不明显，积极发挥联片领导、联村干部作用，帮助指导开展工作。二是制度再完善。针对群众反映较为集中的村非生产经营性支出较多、村招投标不规范等问题，镇党委制定完善了《村级财务管理制度》、《小额公共资源交易管理办法》等，对村干部的行为起到了约束作用，巩固和扩大问效成果。三是工作再推进。在回访过程中，各村按要求，注意对照竞职承诺，查看兑现情况，将群众提出需要迫切解决的实事调整列入20xx年工作计划，进一步明确了20xx年村两委工作思路和重点目标，同时推广村干部“实事承诺制”，把重点工作分解落实到村“两委”干部，实行奖惩制度。

### 三、存在的问题与下步对策

一是个别村村级班子主动发展意识不强，发展定位不明确，产业优势不明显，等项目等扶持现象较为突出。

二是少部分村“两委”干部未能充分履职或履职较少。

三是个别村“两委”主要干部不和谐，班子凝聚力不够。四是少数村未能推行“一事一议”制度或推行力度不够，村民代表参与村级事务管理较少。

## 案件回访工作总结篇三

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，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。

## 案件回访工作总结篇四

20xx年下半年所存问题及20xx年改进计划：

所需配件要与厂家现订迫使维修延期，这就导致有时候我们的维修工不能及时的赶过去维修，所以很难确定具体是哪天才能给客户解决；而有时客户返回来的工具设备需要返厂维修，维修时间过长，因此引起了客户的不满情绪，对公司的形象产生负面影响，而这就需要我们不断的与客户、维修工、厂家、前台服务顾问之间沟通协调，最大限度的降低客户的不满情绪，这样才能为别人提供更好的服务，维护公司的利益。

现场技术维修服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应

该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于客户使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。作为售后人员我们应该善于沟通交流，强于协助协调。

因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂钩，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着我站的形象，所以我们必为企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

保持好一个良好的心态是每一个售后人员所必备的。无论客户的态度好坏，我们都应该坚持以良好的工作态度，真诚的沟通方式为客户服务。最大限度的保护客户的利益，是提高我们的核心竞争力的一个重要组成部分，从而树立公司形象，促使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。

业务流程现状目前的正常工作均按照各项业务流程的标准进行。存在的不足有维修中的交车流程和服务接待流程以及派工工作流程。交车流程中出现简化交车步骤的情况，比如操作讲解；服务接待流程中出现接待不及时的现象；派工工作流程中，接待员不了解车间可利用工作时间，致使交车时间的拖延造成客户不满。

上半在忠诚客户维系上有所不足，会员客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维持一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从



日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本提高效率。

总结这半年的工作，尽管有了一定的进步，但在一些方面还存在不足，这有待于在今后的工作中加以改进。

在新的一年里，我将与各位同事一起共同努力奋斗，努力提高各种工作技能，把工作做得更好，为公司的发展尽一份力。

## 案件回访工作总结篇五

【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2015年9月至2017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。

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。

## 案件回访工作总结篇六

在领导的关怀下，在相关部门的协助支持下，通过全体职工的辛勤工作，较好的完成工作任务。

洗浴的工作直接和师生员工及家属面对面接触，服务工作的优劣影响到社会效益和经济效益。因此要求全体员工要牢固树立“顾客至上，服务第一”的工作理念，说话要和声细语，不要大声大气，一句简单的问候，周到的服务，会让顾客感到对他们的尊重。不要存在是顾客求我们，而是要想到正是有这些顾客我们中心才能生存和发展，通过我们良好的服务，让顾客有“宾至如归”的感受。

1、今年对使用多年的淋浴水箱进行了维修，对原来使用的脚踏板沟槽粘砖维修。对排风扇、桑拿炉、淋浴头进行了全面的维护保养。

2、原来的更衣箱、更衣凳由于使用年久，损坏严重，既有碍观瞻，也存在安全隐患。但由于资金短缺，一直维修将就使用。今年更新了部分更衣箱，制作了更衣凳，待条件允许，再制作部分更衣箱。

3、加强卫生工作。注重浴池的环境卫生，除做好日常的卫生保洁外，每周一上午集中清扫一次，不留死角，保证室内通风良好，没有异味。

4、严格执行进门刷卡制度。任何人洗浴都要进行刷卡，不准徇私情免费洗浴，确保经济收入。

1、强化服务，做好工作。

2、由于现在使用的淋浴水箱容积小，洗浴高峰时有断水现象。拟在明年制做一个10吨的不锈钢水箱，约5万元。

## 案件回访工作总结篇七

按照我们对患者回访工作的要求，也是为响应国家加强医患沟通号召的新举措，特别针对咨询部对患者的回访工作作了明确分工。这是体现我们医院人文关怀，收集患者意见建议，进一步提高服务水平，构建和谐医患关系为主要任务。咨询部的回访工作明确了服务宗旨，结合公司各中心医院的实际情况，咨询部现制定了与患者回访相关的规范：

加强与患者沟通，了解患者对医院的整体评价，促进部分患者到院消费，增加医院的效益。

电话□qq□手机短信、信函等形式。

每天上午10点至12点，下午3点至5点，各两小时，晚上8点左右，节假日不进行回访。

礼貌用语；语言要亲切；语气柔和；合适的语调；端正的姿态；保持良好的心情和微笑。

集中在了解患者的病情转归、后续治疗、康复锻炼和心理状态等情况，进行日常生活中必要的指导和用药帮助；了解患者对医院的医护人员的医院环境、医疗收费、服务态度、服务质量、技术水平、检查用药及医院管理等方面的满意程度；同时征求患者对医院的建议和改进措施等。

1、针对各类回访对象患者进行回访，负责将回访结果认真进行整理、记录，并建立相应的回访笔记，必要时随时和临床医院进行沟通再反馈。

2、回访时一定按照回访的流程与患者进行沟通，不得对患者提出的问题解答不耐烦、冷语相对。

3、为患者提供专业的回访服务，同时树立了回访营销意识，将医院服务品牌建设、特有的资源进行正面宣传和推广，促进患者再次到院就诊。

4、每周、每月总结整理一次回访后情况，列出每周、每月回访的患者总数、回访率，回访再预约情况、病人意见建议和需求等。

1、语气优雅，谈吐清晰，不带方言。语速不过快，语速也不过慢。

2、态度温和，对于患者给予的任何问题进行详细的'解答。

3、对于极端的患者表现，做到不慌乱，不紧张，心态平和。

4、提前根据患者的病情资料进行分析一切可能出现的情况。

5、对每位患者，每次咨询的情况指定详细且清晰的表格。

6、回访后了解到患者特殊的情况如（对疾病的压力过大或需要医生来回访解决的问题）一定要及时向医生反馈沟通，让医生做到对患者目前的了解或再进一步沟通。

1、商务通后台留信息：通过电话或qq回访，解答患者疑问，促进患者预约到院就诊。

2、商务通上直接留电话：直接电话回访，了解患者实际病情，促进患者预约到院就诊。

3、咨询未预约患者：通过电话或qq或短信的形式进行回访，了解患者的病情情况，定期跟踪回访，促进患者预约到院就诊。

4、预约未到院：询问患者未到诊原因，了解患者的病情情况，解答患者的疑问，促进患者再预约到院就诊。

5、到院未消费：以关心问候为目的，了解患者对医院的评价，宣传医院的口碑及权威，促进患者再次到院就诊。

6、已到院已消费患者（后期回访对象）：以关心问候为目的，了解患者的病情情况，对医院各环节服务的满意程度，交代患者定期来院复诊，体现医院的人文关怀。

还有很多，今天我就简单分享2/3的内容，大家都明白如今医疗行业针对网络咨询也好，电话咨询也好，都有很严格的制度，另外，需要特别提醒的是：年轻的咨询员常常因为太紧张，往往在接到电话后便急忙的说了一大堆，为避免此类情况发生，可先做深呼吸，稳定情绪后再说。要了解更多关于、医院网络咨询，医院咨询培训等相关内容，可以给我留言，



有空可以一起交流，共同进步。

## 案件回访工作总结篇八

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。

- 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，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。

- 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。

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实的电话号码，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。

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：

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。