

2023年回访教育工作情况报告(大全6篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

回访教育工作情况报告篇一

【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，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。

回访教育工作情况报告篇二

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米兰兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责

任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对

困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

回访教育工作情况报告篇三

一、领导高度重视，加大信访工作力度

二、健全机构，完善基层信访组织，提高信访工作队伍整体素质

三、建立健全信访工作制度，促进了信访工作逐渐走上制度化、规范化轨道

我办坚持“分级负责、归口办理”和“谁主管、谁负责、谁分管、水协调”的原则，结合我办实际制定了《领导接待日制度》和《领导接待日接待工作安排表》，建立健全了《来访人员群众须知》，《信访工人员职责》等信访工作各项制度，切实把信访工作目标落到实处，使我办的信访工作基本做到了有规可依，推动了信访工作的开展，增强了工作可操作性，提高了信访工作整体水平。自年初以来，我办先后深入基层了解群众关心的热点、难点问题，派查、摸底，提前介入，超前处理，做社会调研31次，走访群众158人次，召集各类协调会6次，形成领导高度重视、信访办具体负责，各方密切配合的有效机制。

四、加大“重复上访的专项治理”工作力度，强化对信访案件的督办工作

我办始终把遏止集体访与重复访作为信访工作的重点来抓，对全办重复上访案件进行了全面排查摸底，在具体实施过程中，严格按照“分级负责、归口办理”和“属地管理”的原则，有效缓解各种矛盾，把重复上访的群众稳定在当地，稳定在基层，把问题解决在当地，解决在基层。通过采取及时

预防，提前介入，变被动受访为主动下访，变行政政治访为依法治访，变单一治访为综合治访等有效措施，严格把握政策界限，保持政策和工作的统一性、连续性、防止诱发新的矛盾和问题；对专项治理工作进行统筹安排，周密部署，积极深入探索建立和完善上访问题的经常性工作机制，确保专项治理工作的顺利进行，使重复上访事件得到了有效的遏止，避免了事态的进一步扩大和不良影响的发生。

五、做好今后信访工作的措施及办法

继续落实信访工作领导责任制和责任追究制，努力形成领导重视信访工作的新局面，要继续坚持党政领导一把手亲自抓、负总责的领导责任制，定期向区委主管领导汇报信访工作，指导基层信访工作的开展，研究解决群众反映的人点难点问题的有效途径。健全各级信访工作领导小组，巩固各部门各单位各负其责、齐抓共管的信访工作格局，认真落实责任追究制度。

2、贯彻条例，依法行政

要进一步加大《信访条例》的贯彻实施力度，加强对专项信访干部的法制教育，不断强化法制观念和依法办事意识，切实提高依法行政和依法处理信访问题的综合素质和业务水平，依法应到和规范群众的信访行为，教育和疏导其依法逐级有序信访，积极引导通过司法途径和法律程序解决。

3、要完备调处预案。

坚持“谁主管，谁负责”“分级负责、归口办理”和“属地管理”的信访工作原则，做到发现有重大信访苗头和突发性事件征兆时，要及时报告，启动调出预案，果断处理。把涉讼信访问题向司法渠道分流，形成人民群众有求必应、有应必为、有为必著的“呼有所应、困有所帮”的良好局面。

回访教育工作情况报告篇四

为了落实卫生部关于开展“住院患者回访”活动的通知，结合工作实际，按照医院要求回访患者。根据要求我院制定了详细的回访方案及各类统计报表。宣传部按任务要求及医院回访工作流程完成 名患者回访工作。

一、回访目的：

本回访工作是加强与住院患者保持经常性联系，提高服务质量，缩短服务时间，有效提高社会基础性工作。回访工作也有利于坚定患者对医院信任度。管理中心每个服务于电话回访的工作人员，都要加强对患者回访重要性的认识，根据我院提出的要求，全力配合医院做好回访工作。

二、总方案步骤及完成时间：

1、电话回访阶段

3月2日—3月20日

2、结果分析

三、存在的问题：

1、针对无反馈信息：

2、针对不同意见回访的：

a□本人住院属于个人隐私，不希望被打扰；

四、意见及建议：

通过各种联系方式对患者进行回访工作，其中我们发现

110000014979的志愿者家人情况类似，根据库容量概率计算，建议召开专家顾问组会议，对今后的科研课题进行深刻剖析及更为有针对性的开展。此次回访工作暴露了我们在前期工作开展中存在的一些问题和弊端，为今后的工作开展提供了更为有效和切实的思路。希望在今后的宣传工作中加大力度，做到宁缺毋滥，志愿者在报名时要充分得到家人的理解和支持，尤其今后的入库志愿者如进行高分入库就更需要一支稳定的、长期有效的志愿者团队作为支持，这样才能为患者更好的提供服务和帮助。希望今后大家在今后各项工作的开展中大力献言献策、开拓思路，为北京分库能成为全国第一，世界一流的骨髓库而共同努力。

回访教育工作情况报告篇五

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。

回访教育工作情况报告篇六

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。