

简报

河北大学附属医院
第一期
2026 年 3 月 20 日

2026 年第一季度职业道德 (医德医风) 情况通报

一、收到锦旗、表扬信情况 (2025 年 12 月-2026 年 2 月)

科 室	姓 名	收到锦 旗/面	收到表扬 信/封
门诊部 (诊区)	张文学		1
			1 (市级)
门诊部 (换药室)	刘敏娣	2	1 (市级)
门诊部 (采血中心)	全体人员		1
门诊部 (热疗中心)	马慧娜		1
	陈萌、王艳改		1
	全体人员		1
患者综合服务中心	蔡倩倩		1 (市级)
医疗保险办公室	韩 奕	1	
	刘占江		1
	刘占江、魏春茗		1 (市级)
	杨 璞		1
后勤服务中心	林子琪		1
肾病内科	刘秋菊及全体医护人员	1	
肾病内科一病区	武俏颖、李建东及全体医护人员	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
肾病内科一病区	许杨及全体医护人员		1
肾病内科二病区	高燕、郭莉、樊星及全体医护人员	1	
	高燕、李建东、李晨晨	1	
	高燕、李哲、樊星及全体医护人员	1	
	樊星及全体护士	1	
消化内科专业一	安博然	1	
	孟杰及全体医护人员	1	
	陆 芳		1（市级）
	李珠韵	1	
内镜诊治中心（本部）	全体医护人员		2
	王阳阳及全体医护人员		1
消化内科专业二	田 媛		1（市级）
	田媛及全体医护人员	1	
	全体医护人员	1	
内分泌内科	张耀、许凯月及全体医生		1
	赵亚敏、沈茜、段月昆、李美娜、顾玉洁、蔺志敏及护士		1
风湿免疫内科	孙彩霞、任俏及全体医护人员	1	
神经内科一病区	张 泽		1
	陈雪、石丹丹、裴建平		1
	闫幸妹、冯元元、陈思思、张泽		1
	邸卫英、蔡耘、史福平、高媛、陈思思、赵盼娣	1	
	邸卫英、高媛		1（市级）
	邸卫英、蔡耘、刘娜、刘婷、周倩文		1
	全体医护人员	1	
	高媛、陈思思、邢思琦及全体医护人员		1
神经内科二病区	凌丽、胡亚东、高亚伟、安莉及全体医护人员		1
神经内科三病区	王玲娜	2	
	张洁及全体医护人员		1
	李晓芳、田文艳、赵慧新、王玲娜、赵书慧、刘婵婵、刘欢及全体医护人员		1
神经内科四病区	王楚涵、李海萍		1
	姜晔、李斯博、邵佳敏、王立静、杨娇及全体医护人员		1
	姜晔、邵佳敏、王威娜、马伟涵及全体医护人员		1
	王威娜		1（市级）
	李海萍		1
	李江同、李海萍及全体医护人员		1

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
神经内科四病区	全体医护人员	1	
	马伟涵		1
神经内科监护病房	金鑫、王惠凌、马苗苗及全体医护人员	1	
	全体医护人员	1	
	康增军		1（市级）
	金鑫、王惠凌、李伟彬、刘海燕、曹琳琳、李会静及全体医护人员		1
	王惠凌、曹琳琳		1（市级）
呼吸与危重症医学科 一病区	冯欣、宋子艳、贾芳、贾伟华、赵磊		1（市级）
	李峥、张美及全体医护人员	1	
	李峥、刘丽君、王越、李艳玲及全体医护人员		1
	李艳玲、师帅男、韩笑、赵紫玉		1
	赵学琴、田芹		1
	马泽坤	1	
呼吸与危重症医学科 二病区	全体医护人员		1 1（市级）
	贾艳辉、赵彩云、龙凤、陈博、崔跃华、王美珍、王钰、刘园园、李依纯、毛彤园、张雪婷、田春歌及全体医护人员		1
	王敏及全体医护人员		1
呼吸与危重症医学科 三病区	王岫峥、袁伟、赵磊及全体医护人员		1
	全体医护人员	1	1 1（市级）
	袁伟、郭妮、栾幸、叶心怡		1
	袁伟、叶心怡、栾幸、陈娇		2
	袁伟、郭妮、叶心怡、陈娇		2
	袁伟、杨丹丹、郭妮		1
	赵 磊	1	
呼吸与危重症医学科 监护室	冯欣、王海洋、栾九松、齐小慧、王梦丽及全体医护人员	1	
	李翔云	1	
	邸沂遥及全体医护人员	1	
血液内科	全体医护人员	1	
	赵雪莲、赵思琪及全体护士		1
	张江勃	1	
	王 琳		1
全科医学科	赵文爽、王识琪	1	
	张 婧		1
	李丹阳	1	
	庞 新	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
全科医学科	金九美	1	
	崔闪闪	1	
	张婧、崔闪闪	1	1
老年医学科/ 特需病房	谭莉莉、赵林亚		1（市级）
	谭莉莉、于倩及全体医护人员		1
	肖 暖	1	
	方 超		1
	谭莉莉		1
	谭莉莉及全体医护人员	1	
	肖暖、赵晴、苏红及全体医护人员		1
	方超、刘颖及全体医护人员		1
	全体医护人员		1
中西医结合科二病区	李轶璠	1	1
	张 谭		1
	李轶璠、秦微、张岚		1（市级）
心血管内科一病区	陈春红、张芳、冯翠娜及全体医护人员	1	
	陈春红	2	
	陈春红及全体医护人员	1	
	全体医护人员	2	
	张靖及全体医护人员	1	
	张靖、冯翠娜及全体医护人员	1	
心血管内科二病区	孙 鹏		1（市级）
	孙鹏及全体医护人员		1
	徐占稳、孙鹏	1	
	王国强及全体医护人员	1	
心血管内科三病区	张兰芳、王占启、孟小敏及全体医护人员	1	
	张兰芳、张卫锋、陈静、唐晓颖、郑畅、杨静、赵东星、杜彩云、曹月婷、丁家琛及全体医护人员		1
	马雯雯		1
	张卫锋	1	
心血管内科四病区	李靖、蔡红云、张宁及全体医护人员		1（市级）
	李靖、蔡红云、王鲁奇、李昊宸及全体医护人员	1	
	李靖、王鲁奇及全体医护人员	1	
	贾沁洁、董世杰及全体医护人员		1
	刘利华		1
	李靖及全体医护人员	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
结核科三病区	贾米山、王辉	1	
	韩娜、王辉及全体医护人员	1	
	刘亚涛及全体医护人员	1	
结核科四病区	刁丽丽	1	
	杨静、李蕊、周珊珊、祁迎、马仕敬及全体医护人员		1
	田彦卿、王丽媛、武丽	1	
	周珊及全体护士	1	
	王丽媛、李瑞、闫红、朱思伟、马仕敬、杨静、黄永霞、张玲、王凡及全体医护人员		1
结核科五病区	全体医护人员		4
	毕丽鑫及全体医护人员	1	
	毕丽鑫、王涛及全体医护人员		1
	毕丽鑫、王涛及护士		1
	路亚田		1
心脏外科、胸外科 病区	李永辉及全体医护人员	2	1
	李永辉、李婷婷、王瑞尧、张成龙、李博择及全体医护人员		1
	李永辉		1（市级）
	孙振卿及全体医护人员	1	
	郭强、张铎、宋春涛及全体医护人员	1	
心脏外科、胸外科 监护室	韩 喆	1	
	韩喆、高峰及全体医护人员	1	
	罗子娟及全体医护人员	1	
胸外科二病区	官强、姜洪涛、郗海玲、李策及护士	2	
	李鹤飞		1（市级）
	李鹤飞、董少永、刘翠芳		1（市级）
神经外科一病区	全体医护人员	1	
	单小松及全体医护人员	1	
	单小松、杨贺及全体护士	1	
	高 帅	1	
神经外科二病区	郑克彬	1	
	楚雅菲、杜瑶、李孟叶	1	
	丁亚楠、彭震	1	
	丁亚楠、彭震、杨宇、耿明月、杜瑶、宗泽平、鲁瑶、孙肖萌、楚雅菲及全体医护人员		1
	郑克彬、谢海鹏及全体医护人员	2	
	赵慧平、张欢		1（省级）
	郑克彬、刘海鹏、王岩、李孟叶	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
神经外科三病区	闫奕佳		1
	张学浩	1	
	王赫、张利剑、李瑶、张纯、高静、金晶及全体医护人员		1
神经外科监护室	袁 宇	1	
	单小松、王兆琦及全体医护人员	1	
	谭 冬	1	
	谭冬及全体医护人员	1	
	乔晓霞	1	
	全体护士	1	
	耿连婷及全体医护人员	1	
脊柱外科 (骨外科一病区)	孙少松	1	
	王晓冬	1	
	郑文奎	1	
	高文山、郭召及全体医护人员	1	
	高文山、郭召、张雄及全体医护人员	1	
	任 宝	1	
	全体医护人员	1	
关节外科 (骨外科二病区)	陈涛平、高文山及全体医护人员	1	
	陈涛平	3	
	张新荣	1	
	王 齐	1	
	杨 欢		4
	杨欢及护士		1
	杨欢及全体医护人员		1
	杨欢、石宏伟		1
	高文山	1	
	王素敏、左亚红及全体医护人员		1
	王欢、王琳及护士	1	
创伤骨科 (骨外科三病区)	刘晓峰及全体医护人员	1	
	武士科	1	
	刘晓峰、蒋亮、张家铭	1	
	任海妹及全体护士	1	
	全体护士	1	
	江源涛及全体医护人员	1	
	江源涛	1	
	张家铭、庞若琳		1 (市级)
综合骨科 (骨外科四病区)	赵宝辉、温莎曼		1 (市级)
	高文山	1	1
	赵宝辉、刘伟及全体医护人员	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
泌尿外科一病区	安丰、周彬及全体医护人员	1	
	索勇、纪小虎、周彬及护士		1（市级）
	郭敬茹		1（市级）
	纪小虎及全体医护人员		1
	索 勇		1
泌尿外科二病区	李 昱		1
	李昱、李锴、杨伟东及全体医护人员	1	
	全体医护人员		1
	张 伟	1	
	张伟及全体医护人员	1	
	张伟、刘祎博、秦策、杨天雄	1	
	张伟、刘祎博、宋海龙及全体医护人员		1
	刘祎博	1	
	刘祎博及全体医护人员	1	
	索 勇		1（市级）
	高 超	1	
	赵春利	1	
	杨永安、李锴、杨伟东	1	
	郭明宇		1（市级）
	马涛、宋士超、秦策、李康佳		1（市级）
泌尿外科三病区	王文涛、张金玉及全体护士		1（市级）
	许茗畅、张红薇		1
	吴亚茹		2（市级）
	张伟、李月		1（市级）
	李 月		1（市级）
	杨文增、张金玉、王文涛、沈丹		1（市级）
普通外科	张雪佳、张宁、杨敬超		1
	张雪佳		1
	孙谦及护士	2	
	张晓周、刘领云及全体医护人员	1	
	谢天皓、胡光、牛征、赵凡		1（市级）
综合外科	郑向奎	1	
	刘雅涵及全体医护人员	1	
	刘立涛、刘雅涵及全体医护人员	2	
	康明、崔勇、白雪峰及全体医护人员	1	
	苏凡凡、赵青		1
肝胆外科一病区	杨季红、赵继森、王元	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
肝胆外科一病区	全体护士	1	
	全体医护人员		1
	于国栋及全体医护人员		1
	梁志波	1	1
	张锐、周元龙、刘萌及全体医护人员		1（市级）
肝胆外科二病区	张全及全体医生	1	
	马芳及全体护士	1	
	全体护士	1	
	张全、李琮、马芳及全体医护人员	1	
	张全、高博、李琮、刘岩		1
	高峰、卢昊、董娜及全体医护人员		1
	谭雨莎、王坤		2
	全体医护人员		3
	么亚美及护士		1
	张全、刘渤、李琮、王江斌、张洪安、吴剑飞、谭雨莎、陈首任、马路畅、康然、刘岩、师媛媛		1（市级）
	高峰及全体医护人员	1	
	张全、李琮	1	
	张全、高博、李琮及全体护士		1（市级）
	魏丹		1（市级）
	高峰、卢昊、马芳及全体医护人员		1（市级）
	赵佳星		1（市级）
胃肠外科一病区	李日恒、刘小锐、豆建、燕瑞	1	
	刘岩、师媛媛		1（市级）
	陈渊、李刚、楚欢及全体医护人员		1
	陈渊、李娜、孙瑶及全体医护人员		1
	全体医护人员	1	
	李 刚		1
胃肠外科二病区	史建伟及全体医护人员	1	
	贾雄杰		1（市级）
	贾雄杰及全体医护人员	1	
	贾雄杰、朱德华及全体医护人员	1	
	问明、郭剑	1	
	贾雄杰、马笑伟、朱德华及全体医护人员	1	
头颈外科	李小龙、谷晓伟及全体医护人员	1	
	郝 智	1	
	蒋志斌	2	
	程亚坤	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
乳腺外科一病区	林晓萌	1	
	林晓萌及全体医护人员	1	
乳腺外科二病区	陈鹊汀、王超、边颖及全体医护人员	1	1
	陈鹊汀、王超及全体医护人员	1	
	陈鹊汀、王超	1	
	王 超	3	1
	王超及全体医护人员		1
	杨张朔	1	
	杨张硕、邢丽丽		1
	胡茜、边颖、邢丽丽		1
	胡茜、边颖		1
	边颖及护士	1	
	杨张朔、边颖、邢丽丽		1
	张 秀	1	
	赵彬宇		1（市级）
	刘文文		1
	位亚利	1	
	于洋、位亚利		1（市级）
	于 洋	1	
	王晓春及全体医护人员		1
	孙理理及全体医护人员	1	
	边颖、赵彬宇、李薇、张慧颖、齐萌萌、邢丽、余静亚、肖敏华		1（市级）
肿瘤内科一病区	杨阳、肖娜及全体医护人员		1
	杨 华		1
	杨华及全体医护人员	1	
	杨华、任莉莉、李晓丽、杨阳、刘佳雯、张倩、李娜、杨琳、宋艳茹、张宇、李旭超、杨芳、李芳、王陆、李静及全体医护人员		1
	杨华、任莉莉、李晓丽		1
	张倩、杨芳		1
	全体医护人员	1	
	李晓丽	1	
肿瘤内科二病区	任冠颖、李卫奇、曹木兰、芦希、李佳怡		1（市级）
	宋子正、胡玲及全体医护人员		1
	王坤杰及全体医护人员	1	
	任冠颖	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
肿瘤内科三病区	王志宇及全体医护人员	1	
	石 岩	1	
	魏亚宁	1	
肿瘤内科四病区	商琰红、房国涛、吴梦迪及全体医护人员	1	
	李小芳、王莹莹及全体医护人员	1	
	李小芳	1	
	王莹莹	1	
	王莹莹及全体医护人员		1
	全体医护人员	3	1
	张 芳	1	1（市级）
	贾会敏		1
	刘妍宏		1
	刘微微	1	
	贾会敏及全体医护人员		1
	房国涛		1
肿瘤内科五病区	贾友超及全体医生	1	
	贾友超及全体医护人员	1	
放射治疗科一病区	史鸿云	1	
	边建良	1	
	滕菲、李黎	1	
放射治疗科二病区	孙文帆、郝彤影、王安琪		1
	张静、李楠、王雅杰、刘安琪、郝彤影、管江薇、马晴晴		1
	董石磊	1	
	李京云	1	
	李京云、董石磊、彭羽、田媛、孙文帆、王霜霜、郭蓓、管江薇、郝彤影、张弛、王安琪、马一鸿、刘安琪、杨继攀、苑柳贺 李怡恬		1
	孙文帆、郝彤影、张静、马晴晴		1
妇科一病区	刘 金	5	
	刘金及全体医护人员	1	
	郅林林		1（市级）
	苏媛媛、郅林林及全体医护人员		1
	苏媛媛及全体医护人员	1	
妇科二病区	李雅钗		2（市级）
	王伟明		1（市级）
	王伟明及全体医护人员	1	
	李雅钗、郭菲童、邓元美及护士	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
妇科二病区	解 丹		1（市级）
	解丹及全体医护人员	1	
	陈 轩		1
妇科三病区	马幼菊	1	1（市级）
	石军荣、王贝及全体医护人员	1	
	石军荣、白莎莎及全体医护人员	1	
	全体医护人员	1	1（市级）
	蔡智慧	1	
	蔡智慧、王贝及全体医护人员	1	
	蔡智慧及全体医护人员	1	
	刘春晖	1	
	李雅钗、王贝及全体医护人员	1	
妇科（门诊手术室）	全体医护人员		1（市级）
产科一病区	武红利及全体医护人员	1	
	武红利及全体医生	1	
	武红利及全体护士		1（市级）
	赵亚欣、李成		1
	安燕、王敬、焦莎莎、赵亚欣、张欢、王昕		1
	焦莎莎、赵亚欣及全体医护人员		1
	焦莎莎、李成、宋秀梅、卢娜娜		1
	焦莎莎及全体医护人员	1	
	赵亚欣、高莹		1
	赵亚欣、赵丹		1（市级）
	赵亚欣、王昕		1
	赵亚欣、薛青、焦莎莎、李雪冰及全体医护人员		1
	赵亚欣、卢娜娜、焦莎莎、公苓苓		1
	韩洁冰		1（市级）
	王蓓、王艳		1
	王 艳		2
	王艳及全体医护人员		1
	王艳、刘静及全体医护人员		1
	安 燕	2	
	卢娜娜、薛青、赵亚欣、高莹、焦莎莎		1
	焦敬茹、赵雅堃及全体医护人员		1
	张金枝、焦莎莎、宋秀梅、薛青、卢娜娜		1
	刘众毅、安燕	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
产科一病区	全体医护人员	1	
	全体护士	1	
	李传烨、宋秀梅、张欢、薛青		1
	赵 丹		1
产科二病区	王玉香、崔洁		1（市级）
	刘 伟	1	
	黄煜湘及全体医护人员	1	1
	全体医护人员		1
	黄煜湘、崔洁及全体医护人员		1（市级）
	王芳及全体医护人员	1	
	全体医护人员	1	1
	冯宝珊		1（市级）
	李文平及全体医护人员	1	
	刘伟、李瑞、康文丽、李文平、郑贤、王璐璐及全体医护人员	1	
生殖医学科	薛会灵		1
	全体医护人员	1	
儿科一病区	柏金秀、苏丹丹、魏继红、李昉、谢雪兰、张佳妹、崔红颖、湛要五、杨华、王二兰、王雪萌、赵璞、王阳、赵利利及全体医护人员		1
儿科（新生儿）	全体医护人员	2	
麻醉科	路璐及全体医护人员	1	
	全体医护人员	2	
	王莉、于哲浩及全体医护人员	1	
麻醉科（北院区）	李雪霏、张灿、谭阳	1	
	李雪霏、赵晨迪、王可、张江周		2（市级）
疼痛医学科	郝明珠		1（市级）
口腔科	李沐净、邢博焱		1（市级）
	李沐净	1	
	张大伟		1（市级）
眼 科	陈光及全体医护人员	1	
	陈光、吕亚静	1	
耳咽喉科	田从哲、肖二彬、梁景卫、陈小平、宋旭华及全体医护人员	1	
	全体医护人员	1	
	冉 程	1	
	梁景卫、陈小平及全体医护人员	1	
	陈小平及全体医护人员	1	
	陈小平及全体护士	1	

科 室	姓 名	收到锦旗/面	收到表扬信/封
皮肤科	王会英		1（市级）
康复医学科	刘瑾、陈璐、闫亚楠、马羽丰、李佩雯		1（市级）
重症医学科一病区	崔娜、张鑫及全体医护人员	1	
	全体医护人员	2	
	马 欣	1	
	崔娜、王海生及全体医护人员	1	
	张鑫、吕晓佳及全体医护人员	1	
	王 硕	1	
	孙 涛	1	
	邵腾皓	1	
	孙涛及全体医护人员	1	
	于占彪及全体医护人员	1	
	于占彪、吕晓维、郝孟然及全体医护人员	1	
	张红伟	2	
	张 楠	1	
	霍森及全体医护人员		1
重症医学科二病区	孙媛媛及全体医生	1	
	全体护士	1	
	田煜坤及全体医护人员	1	
	李宁、孙媛媛、王阔、张媛媛及全体医护人员	1	
急诊医学科	瞿海龙、杨伟红、曹国辉、王盼、马建华、陈国想、刘志强、杨硕、田鼎群、庞兴然、陈奕彤、李冲、陈健、张莉、田爽		1（市级）
	杨伟红、李建奇及全体医护人员	1	
	陈 健	1	
急诊医学科 （监护室）	瞿海龙、曹国辉、陈国想、马建华、刘志强、王盼、夏艳敏及全体医护人员	1	
	梁璐、刘鹏、杨伟红、瞿海龙、周莱及全体医护人员	1	
	冉红强、王哲、张婉婷		1（省级）
放射科 （CT-MRI 诊断科）	张 宇		1（省级）
超声诊断科	刘丽霞、张婕	1	
药学部	董 浩		1（市级）

二、回访中心工作汇总表扬人员名单（2025 年 12 月-2026 年 2 月）

12 月								
科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数
重症医学科 一病区	张鑫	1	妇科三病区	王贝	3	呼吸与危重症 医学科一病区	田玉静	1
	吕晓唯	1		段亚南	1		王敏	1
重症医学科 二病区	李宁	1		申丹丹	1		张美	1
	孙媛媛	1	肝胆外科 一病区	武菲菲	1	呼吸与危重症 医学科二病区	陈博	1
	张媛媛	1		刘渤	1		崔跃华	1
	杨宝军	1		于国栋	1	呼吸与危重症 医学科三病区	赵磊	1
产科一病区	武红利	1	肝胆外科 二病区	高峰	2		杨丹丹	1
	刘众毅	1		陈治	2	呼吸与危重症 医学科监护室	齐小慧	1
	王艳	2		张洪安	2	结核科三病区	韩娜	1
	薛青	1		李琮	2		冯丽	1
	王蓓	1		张全	1		王静	1
产科二病区	王昕	1		卢昊	1		杨宁	1
儿科	石瑄	1		段文都	1	结核科四病区	武丽	2
	王博玉	1		么亚美	2		郑志清	1
	苏丹丹	1		张素稳	2		王丽媛	1
耳鼻咽喉科	田从哲	3		王坤	1		田彦卿	1
	冉程	1		马芳	1		朱思伟	1
	陈小平	2		董娜	1		李蕊	1
放射治疗科 一病区	孙晓静	1		师媛媛	1	介入血管外科	赵峰	1
	张欣悦	1	感染性疾病科	刘岩	1		李志强	1
	张新	1		谭雨莎	1		贾连春	1
	李延红	1		杨洁	1		孙猛	1
放射治疗科 三病区	冉玉格	1	脊柱外科 （骨外科 一病区）	郭召	2		刘景峰	1
风湿免疫内科	任俏	2		张雄	2		李梅	1
妇科一病区	刘金	4		高文山	1		白江涛	1
	齐亚舟	2		韩晔	1		滕杰	1
	何海鹏	1	关节外科 （骨外科 二病区）	焦建宝	1		李朦	2
	苏媛媛	1		陈涛平	1		赵鑫甜	1
	杨媛媛	1		杨欢	2	老年病医学科 /特需病房	赵林亚	2
妇科二病区	王伟明	1		王琳	1		肖暖	1
	解丹	1	综合骨科 （骨外科 四病区）	张新荣	1		赵红梅	1
	习瑶	1		赵宝辉	1		方超	1
	李佳	1		王一凡	1		苏红	1
妇科三病区	石军荣	2		温莎曼	1	泌尿外科一病区	于洋	1
	李雅钗	1		田野	1		孙云飞	1

12月								
科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数
泌尿外科 一病区	赵清	1	乳腺外科 二病区	王红	2	神经外科 二病区	耿明月	1
泌尿外科 二病区	刘祎博	4		李培培	1		杨宇	1
	张伟	3		赵彬宇	1	肾病内科二病区	高燕	2
	马涛	1		邢丽	1		郭莉	1
	赵春利	1	神经内科 一病区	陈雪	3		李哲	1
	李锴	1		史福平	2	生殖医学科	薛会灵	1
	李宇琪	1		周倩文	2		刘曼	1
	秦策	1		刘婷	1		魏俊秀	1
	高超	1		张泽	1		马超	1
	杨伟东	1		王杏微	1	疼痛医学科	姚军	2
	李昱	1	神经内科 二病区	刘彤彤	3		李玲芝	1
泌尿外科 三病区	林向阳	2		朱莎莎	1		刘苏	1
	刘欣	2		安迪	1		郝明珠	1
	杨文增	1		武晓丹	1		侯明珠	2
	古德强	1		朱昱璇	1	头颈外科	郝智	2
	郭明宇	1		史颖	1		谷晓伟	2
	王文涛	1		付爱超	1		王嘉华	1
内分泌内科	乔丽丽	1		安莉	1		朱薨	1
	段月昆	1		王凯	1		李小龙	1
皮肤科	楚瑞琦	1	神经内科 三病区	王玲娜	2		张永刚	1
	张胜逆	1		田文艳	1		曾凡佳	1
普通外科	靳小石	1	神经内科 四病区	王楚涵	1		周晓旭	1
全科医学科	庞新	1	神经外科 一病区	孙硕	3	综合外科	白雪峰	1
	刘金玉	1		单小松	2		肖美娜	1
	崔闪闪	1		赵瑜	1		郑向奎	2
乳腺外科 一病区	韩倩倩	2		杨贺	1		刘立涛	1
	刘辉	1		贾晨光	1	胃肠外科 一病区	李杰	1
乳腺外科 二病区	王超	10	神经外科 二病区	孙振武	1		李娜	2
	陈鹊汀	6		张响琴	2		陈渊	1
	张英	3		高静	1		陈培宇	1
	刘力	2		彭震	3	胃肠外科 二病区	彭鑫宇	1
	胡金霖	1	神经外科 二病区	郑克彬	1		陈渊	1
	张秀	1		丁亚楠	1		李萍	1
	杨张朔	1		白泽通	1	肾病内科 二病区	高燕	2
	胡茜	1		谢海鹏	1		郭莉	1
	李绿竹	1		楚雅菲	3		李哲	1
	边颖	4		李孟叶	1	消化专业一	李昕	2
	张茜	3					赵梦晴	1

12月								
科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数
心血管内科 一病区	张靖	2	心血管内科 四病区	董世杰	3	血液内科	王静	1
	王艳飞	2		苑智慧	2	眼科	彭新明	1
	张芳	1		李昊宸	2		赵越	1
	陈春红	1		李靖	1		梁鹏程	1
	陈彦霞	1		蔡红云	1	整形外科	朱晓琳	1
	朱烨然	1	心血管内科 监护室	解俊敏	1	肿瘤内科二病区	宋瑾	1
	冯翠娜	2		安东	1	肿瘤内科三病区	王志宇	2
	胥磊	2		袁野	1		魏亚宁	2
	刘晓荣	1		赵淑君	1		苏慎勇	1
	王静哲	1	胸外科二病区	廖海江	2		郭治贵	1
心血管内科 二病区	李亚芹	2		张旭光	2		李文文	1
	赵兴洲	1		李鹤飞	1			
	王国强	1		李贲	1			
	潘柳	1		周斌	1			
心血管内科 三病区	王占启	1		郗海玲	1			
	张卫锋	1		陈静	1			
	张晶	1		刘翠芳	1			
	赵文萍	1		王寒	1			
	张兰芳	1		常晓晓	1			

1月								
科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数
重症医学科 一病区	丁晓旭	1	放射治疗科 一病区	李延红	1	妇科一病区	秘佳瑞	1
	邵腾皓	1		刘一平	1		李佳	1
产科一病区	王艳	1	放射治疗科 二病区	李杨	1		杨媛媛	2
	宋秀梅	1		王静宇	1		郗林林	1
产科二病区	黄煜湘	2		彭羽	1		王清	1
	李瑞	1	放射治疗科 三病区	李楠	1	妇科二病区	余欣	1
	邢杰杰	1		史鸿云	1		解丹	3
	刘伟	1		王芳	1		刘璐	3
儿科	张佳妹	1		王雪峰	1		李号号	2
	陈向红	2	风湿免疫内科	刘宽	1	妇科三病区	王伟明	1
耳鼻咽喉科	肖二彬	2		李然	1		梁义娟	1
	田从哲	1	妇科一病区	刘金	5		王改静	2
	安波	1		齐亚舟	4		王海颖	1
	陈小平	1		李瑞雪	2		李雅钗	1
	刘小会	1		李筱彤	2	肝胆外科一病区	于国栋	2
放射治疗科 一病区	王玥	1		李倩雯	1		刘珂良	1

1月								
科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数
肝胆外科 一病区	霍朝霞	1	结核科三病区	王琳	1	皮肤科	楚瑞琦	1
脊柱外科 (骨外科 一病区)	王晓冬	3		杨宁	1		康嘉奇	1
	李聪杰	2	结核科五病区	田彦卿	1		李朦	1
	韩晔	1		郎伟明	1	普通外科	靳小石	1
	郑文奎	1		毕丽鑫	1	全科医学科	庞新	1
	冯港	1		王培	1		金九美	1
	牛亚楠	1		赵峰	1		刘金玉	1
关节外科 (骨外科 二病区)	陈涛平	2	介入血管外科	王海松	1	乳腺外科 二病区	王超	6
	侯煜	2		王娇	1		陈鹊汀	4
	薛金伟	1	口腔科	庄志征	1		李绿竹	3
	史威	1		李卜月	1		韩晓旭	2
	石红伟	1	老年医学科 /特需病房	肖暖	1		胡茜	2
	张新荣	1		陈茵茵	1		王晓春	1
创伤外科 (骨外科 三病区)	刘晓峰	2	泌尿外科 一病区	苏红	1		边颖	2
	姜源涛	2		杨帆	1		张茜	1
	祖思源	1		于洋	1	神经内科 一病区	邸卫英	1
	李威	1		周彬	1		蔡耘	1
	张家铭	1	泌尿外科 二病区	刘祎博	3		赵盼娣	1
	任海妹	2		张伟	2		刘婷	1
	曹婧	1		秦策	2		王海庆	1
	王子腾	1		安丰	1		史福平	1
呼吸与危重症 医学科一病区	谷萱	1		杨伟东	1		陈雪	1
	王梦丽	1		李锴	1		陈思思	1
呼吸与危重症 医学科二病区	潘坤	1	泌尿外科 三病区	高超	1	神经内科 二病区	李会敏	2
	贾伟华	1		宋龙海	1		凌丽	1
	王爽	1		郎燕	1		刘晨曦	1
呼吸与危重症 医学科三病区	王岫峥	1		郭明宇	2		刘彤彤	1
	刘凡平	1		王文涛	1	神经内科 三病区	李颖	1
	赵磊	1		宋士超	1		曹巍	2
	袁伟	2		刘欣	1		夏艳敏	1
急诊医学科 监护室	张红强	1	内分沁内科	吴亚茹	1	神经内科 四病区	崔欣	1
	刘芳	1		沈丹	1		姜晔	1
	张蓓	1		李晶晶	1		王楚涵	1
	马洁	1		张婧宜	1		李达	1
	陈冕	1		乔丽丽	3		邵佳敏	1
结核科三病区	王辉	2		陈艳荣	1		王立静	2
	韩娜	1		王佳丽	1		杨娇	2
	车琮璐	1					王威娜	1

1月								
科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数
神经内科 四病区	王丹	1	胃肠外科 二病区	孙俊杰	1	心血管内科 四病区	李靖	1
神经外科 一病区	李春晖	1		牙学强	1		董世杰	1
	耿连婷	1		郭剑	1		蔡红云	1
	孙硕	1		孟杰	2		张莉婕	1
	赵瑜	1	周国建	2	乔泽华	1		
神经外科 三病区	高帅	1	消化内科专业一	李殊韵	2	心血管内科 监护室	解俊敏	1
神经外科 监护病房	王兆琦	1		张佳庆	2		刘胜辉	1
肾病内科 二病区	李建东	1		陆芳	1	胸外科一病区	郭强	1
	李晨晨	1		尹玲	2		宋春涛	1
生殖医学科	薛会灵	1	消化内科专业二	田自力	1		李皓然	1
	刘曼	1	心血管内科 一病区	陈春红	2	李鹤飞	2	
	闫金玉	1		张靖	2	张旭光	2	
疼痛医学科	姚军	3		张岭楠	2	李贵	1	
	刘苏	1		张芳	1	范媛媛	1	
头颈外科	蒋志斌	2		刘晓荣	1	李凤	1	
	郝智	1		王艳飞	1	王鑫	1	
	刘威	1		冯翠娜	1	陈静	1	
	李小龙	1	心血管内科 二病区	赵兴洲	2	眼科	彭新明	1
	陈小丽	1		崔红根	1	中西医结合科 一病区	张金辉	1
	吕佳	1		马竞	1		张丽妍	1
	周晓旭	1		王乾一	1		李宣泽	1
	王爽	1	王占启	2	齐根旺		1	
李玥	1	吴艳民	2	刘一	1			
综合外科	刘雅涵	2	心血管内科 三病区	张卫锋	2	中西医结合科 二病区	李轶璠	1
	郑向奎	1		张晶	1	肿瘤内科一病区	杨阳	1
	李杰	1		王喆	1		程雪娜	1
	刘伟华	1		孟小敏	2	肿瘤内科二病区	宋子正	1
	苏凡凡	1		赵东星	1		郭畅	1
胃肠外科 一病区	李日恒	1	肿瘤内科 五病区	韩贵良	2	肿瘤内科四病区	李卫奇	1
	陈渊	1		田畅	2		袁月荣	1
				贾友超	1		贾会敏	1
				焦婷	1	麻醉科	柴向荣	1
				韩强	1	超声诊断科	郝冬梅	1
				杨晓妹	1			

2月								
科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数
重症医学科 一病区	张红伟	1	妇科三病区	蔡智慧	2	介入血管外科	周龙	2
	郝孟然	1		李雅钗	1		赵峰	1
产科一病区	武红利	3		王贝	3		李梅	1
	焦敬茹	1	张全	1	王海松		1	
	安燕	1	高峰	1	口腔科	刘兰	1	
	王蓓	2	卢昊	1	老年医学科 /特需病房	方超	1	
	赵丹	1	李琮	1	泌尿外科	周彬	1	
产科二病区	黄煜湘	1	崔勇	1	一病区	穆银静	1	
	邢杰杰	1	李文静	1	泌尿外科 二病区	秦策	3	
	崔洁	2	么亚美	1		刘祎博	2	
	杨冲	2	肝胆外科 一病区	刘珂良		1	宋士超	2
	郝美娜	1	脊柱外科 (骨外科一病 区)	高文山		3	张伟	1
	李鸿洁	1		郭召		2	马涛	1
	刘懿萱	1		张雄		2	宋龙海	2
	王亚丹	1		郑文奎		1	李康佳	1
	儿科	赵璞		1		牛亚楠	1	古德强
耳鼻咽喉科	梁景卫	3	关节外科（骨外 科二病区）	侯煜		2	泌尿外科 三病区	吴亚茹
	冉程	2	创伤外科（骨外 科三病区）	冯浩	1	沈丹	1	
	田从哲	1		李盼祥	1	内分泌内科	张耀	1
	肖二彬	1		姜源涛	1		刘旭颖	1
	耿猛	1		张家铭	1	普通外科	靳小石	4
	陈小平	1		薛东杰	2		王强	2
	田依霖	1		许静	1		谢天皓	1
放射治疗科 二病区	杨会彬	2		张一鹤	1		马巍	1
	王静宇	2		王子腾	1		孙谦	1
	彭羽	1	呼吸与危重症 医学科一病区	李峥	1		肖艳楚	1
妇科一病区	张驰	1	呼吸与危重症 医学科二病区	张皓	1	全科医学科	刘金玉	2
	刘金	3	急诊医学科 监护室	袁伟	1		庞新	1
	苏媛媛	3		张红强	1		赵文爽	1
	何海鹏	1		王燕菲	1		代晓莉	1
	张宇晴	1		苏延	1		金九美	1
	杨媛媛	3	结核科四病区	祁迎	1		崔闪闪	1
	张欣然	1	结核科五病区	毕丽鑫	1		闫雪兰	1
			王涛	1				

2月									
科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数	
妇科二病区	解丹	3	康复医学科	胡茜莹	1	乳腺外科 一病区	刘力	2	
	王伟明	1		马羽丰	1		韩晓旭	2	
	刘璐	1	妇科二病区	陈轩	1		胡金霖	1	
	韩亚莉	1					边颖	2	
乳腺外科 一病区	崔乃鹏	1	神经外科 二病区	彭震	1	心血管内科 一病区	陈春红	3	
	林晓萌	1		李孟叶	3		张靖	2	
乳腺外科 二病区	陈鹊汀	4		疼痛医学科	杜瑶		1	张芳	2
	王超	4			张雪莹		1	贾辛未	1
	位亚利	3			耿明月		1	张岭楠	1
	于洋	3			楚雅菲		1	安东	1
	胡茜	3	疼痛医学科		姚军		1	张继伟	1
	杨张朔	2			李玲芝		1	冯翠娜	1
	刘文文	2		李前进	1	李亚芹	1		
	王晓春	1		王民	1	孙学江	1		
	孙琨琨	1	头颈外科	郝智	2	心血管内科 二病区	徐占稳	1	
	边颖	3		蒋志斌	2		崔红根	1	
	刘萌萌	1		刘威	1		心血管内科 三病区	张卫锋	1
	李微	1		王嘉华	1			董新新	1
	张惠颖	1		曾凡佳	1	心血管内科 四病区	李靖	2	
	余静亚	1		孙茜	1		王鲁奇	1	
	邢丽	1	张爱民	1	蔡红云		1		
神经内科 一病区	陈雪	4	胃肠外科 一病区	陈渊	1	心血管内科 监护室	王同念	1	
	蔡耘	1		豆建	1	胸外科一病区	李永辉	1	
	史福平	1		刘小锐	1		郭强	1	
	王海庆	1		胡漫辉	1		李浩然	1	
	高媛	1		李丽	1		宋春涛	1	
	裴建平	1	胃肠外科 二病区	郭剑	1	胸外科二病区	张旭光	2	
	王杏微	1		唐美玉	1		李鹤飞	1	
神经内科 四病区	王楚涵	2		李威	1		周斌	1	
	姜晔	1	消化内科 专业一	宋佳旗	1		郅海玲	1	
	邵佳敏	1		李殊韵	1		张标	1	
	王立静	1		陈大雷	1		董少永	1	
	卢佳贞	1		朱佳丽	1		刘翠芳	2	
	王丹	1		尹玲	1		王坤	1	
神经内科 监护室	李伟彬	1			王丽		1		范媛媛
	王惠凌	1	消化内科 专业二	田媛	4	眼科	彭新明	1	

2月								
科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数	科 室	姓 名	次数
神经外科 一病区	单小松	2	消化内科 专业二	孙赛毅	2	眼科	邢晓晓	1
	张帅	2		张鹏	1	中西医结合科 一病区	赵永辰	1
	张响琴	1		齐娟	1		张丽妍	1
神经外科 监护室	袁宇	1	肿瘤内科 一病区	杨阳	1	肿瘤内科一病区	宋艳茹	2
	王汉宾	1		任莉莉	1	肿瘤内科二病区	胡玲	2
	王强	1		闫晴宇	1		刘清云	1
肿瘤内科 三病区	洪丹	2	肿瘤内科 五病区	贾友超	1	综合骨科 (骨外科四病区)	刘伟	1
							高雅	1
							藏英洁	1

三、回访反馈——态度、意见类（2025 年 12 月-2026 年 2 月）

2025 年 12 月					
序号	科室	姓名	随访记录	类别	总支
1	产科一病区 诊疗组	孙**	个别护士态度差。	态度	四
2	放疗一病区 二组诊疗组	李**	希望医生解释病情能让家属听明白。	沟通	八
3	肝胆外科四 组诊疗组	蔺**	个别医生服务太差，尤其是小医生。	态度	九
4	康复医学病 房诊疗组	冯**	主管医生和病人沟通少。	沟通	四
5	普通外科一 组诊疗组	刘**	个别夜班值班的护士服务态度差，说话生硬。没有隔帘，感觉非常不方便。	态度	三
6	神内二病区 二组诊疗组	郝**	不知道是不是病人病情较轻，给人感觉不重视病人，总体感受不好。	态度	二
7	神内二病区 二组诊疗组	刘**	个别护士服务态度差。	态度	二
8	神外一区一 组诊疗组	贾**	个别医生态度差。	态度	三
9	肾脏内科一 病区诊疗组	商**	大多数护士态度差。	态度	二
10	消化内科专 业二诊疗组	张*	医患沟通欠缺。	沟通	二
11	心内二病区 一组诊疗组	税**	希望加强医患沟通。	沟通	二

2025 年 12 月					
序号	科室	姓名	随访记录	类别	总支
12	中西医二病区诊疗组	岳*	主治医生说话太恶劣。	态度	二
13	麻醉科（胃肠外科一组）	秦**	手术间的工作人员服务态度差，说话生硬。患者手术完，清醒之后，嗓子不舒服，就哭了，也没有大喊大叫。有位工作人员就质问患者：哭什么哭？情绪激动什么？哭就不疼了？语气极为生硬，想投诉这位工作人员。	态度	三
14	CT 室（心内四病区）	王**	患者去本部做增强 CT 的时候因为听不太明白，动作做不好，工作人员说话有点不耐烦，希望医务人员和病人沟通的时候多些耐心指导。	态度	五
2026 年 1 月					
序号	科室	姓名	随访记录	类别	总支
1	放疗一病区一组	马**	希望医生能注重一下患者的隐私，查房的时候交代病情都是在病房内公开说，其他患者和家属都听着，感觉没有什么隐私。	服务	八
2	妇科二病区三组	甄**	个别护士服务态度差，护士（高高的、有点儿胖）抽血时，让患者老公端着托盘，还用斥责的语气说：“你就不知道站起来呀？”还有护理导尿管的时候，个别护士的动作特别粗鲁，让患者感觉极其不舒服，态度还特别恶劣。	态度	四
3	妇科二病区三组	史**	出院后出现问题，没有科室联系方式。	服务	四
4	肝胆外科二病区	赵**	护士着急催着患者出院，结果去结账，住院处说，护理站还没有转过去，就又返回科室，护士操作之后，患者就去结账，结果住院处说，医生那儿还有什么没有转过来，就又返回科室，来回跑，对此不太满意。	服务	九
5	肝胆外科一病区	郭**	患者出院一周来医院拔管，去病房，让到门诊；患者就去门诊，医生开了 CT，等结果出来都下午了。下午门诊医生换了人，让患者去找上午医生。患者就去病房，医生不在（去做手术或阅卷）。患者又到门诊找医生，说了半天好话只给换了一下药。患者身体还很虚弱，来来回回跑了好几趟，感觉看病太难了。	服务	九
6	骨科一病区一组	谢**	医患沟通欠缺。	沟通	三
7	骨科二病区四组	王**	患者 1.8 日来病区换药，有个实习男学生？（可能姓李）戴眼镜、中等身材，态度非常恶劣，问家属换药位置，家属说要不找个熟悉点的医生操作，他说：你来…，还说让家属随便投诉，反正他还没资格证。	态度	三
8	呼吸病房	贾**	个别护士小姐姐态度不好。	态度	二
9	呼吸病房	李**	1、希望住院期间的检查结果医生可以告知病人。2、医生和病人或家属沟通时尽量使用通俗语言。	沟通	二
10	呼吸二病区	吕**	个别医生态度不好。	态度	二

2026 年 1 月					
序号	科室	姓名	随访记录	类别	总支
11	结核科四病区	刘**	个别的医生和护士态度差。	态度	八
12	普通外科二组	崔**	希望医患沟通多一些。	沟通	三
13	普通外科三组	刘**	1. 在门诊就诊时，医生说这个手术比较简单，住院后医生交待的感觉很复杂。2. 住院期间的检查医生都没有提前告知检查的必要性，是查什么内容，检查完后也没有跟患者告知检查结果有没有问题，感觉稀里糊涂的让做了检查，不知道为什么做，也不知道结果。	服务	三
14	普通外科四组	张**	个别医护态度不好。	态度	三
15	全科医学科病房	苏**	一位年轻的女大夫态度不好。	态度	八
16	神内三病区二组	马**	个别护士服务态度差。	态度	二
17	神外三区一组	王**	实习护士态度不好。	态度	三
18	头颈外科一组	杨**	个别医生服务态度差。1 月 12 号晚上患者入睡后，隔壁房间突然有人敲墙，患者惊醒后，上半身发麻，心跳加速，家属去找医生，一位又高又壮的女医生来了以后，以为是找她协调与隔壁房间问题，把患者训斥了一顿。患者找医生是因为身体不适，医生不是关心病人情况，而是指责患者，对此很气愤。	态度	九
19	胃肠外科一病区	曹**	个别医生服务态度差，说话不好听。	态度	九
20	胃肠外科一病区	闫*	个别医生服务态度差。	态度	九
21	胃肠外科一病区	翟**	出院交代的太少了，也没有说注意事项，尤其是造瘘口的问题。也没有给出院记录，也没有说伤口换药的事情。	沟通	九
22	胃肠外科一病区	鲍**	做完手术后无人告知注意事项，出院的时候也没人说出院以后注意事项，早上医生查房没说要出院，后来护士打电话告知可以出院，病人什么也不清楚就让出院了，拆线什么的都没说。过了几天患者过来拆线，让患者去换药室拆线，病人对医生什么都不告知不满意。	沟通	九
23	心内一病区二组	刘**	对主管医生不满意，只在出院当天看见了主管医生。出院时医生没有开任何口服药让病人带走，出院后第二天家属给医生打电话询问可以吃点什么药，医生说因为有的检查没做，没法告知要吃什么药。	沟通	二
24	心内一病区二组	赵**	个别护士服务态度差。	态度	二
25	心内一病区一组	佟**	对医护人员服务态度不满意。	态度	二

2026 年 1 月					
序号	科室	姓名	随访记录	类别	总支
26	心内二病区一组	苑**	个别医生态度不好。有时候找医生，如果主管医生不在的话，其他有的医生爱答不理的。	态度	二
27	心内三病区	王**	医患沟通少。	沟通	二
28	营养科（神内4）	张*	病房餐车的工作人员态度差。	态度	五
29	CT-MRI（全科医学）	魏**	北院核磁室一名男工作人员态度差。病人做检查的时候，因为身体非常不好，拿着本人的退伍军人证件，问工作人员能不能先做检查，工作人员说证件用不了，对此不满意。他在我院其他地方工作人员都说可以用。	态度	五
2026 年 2 月					
序号	科室	姓名	随访记录	类别	总支
1	妇科一病区二组	李*	早上有穿护士服、戴护士帽的工作人员过来收拾床铺，一进来什么都没说，就掀被子整理。病人前一天刚做了手术，监护仪还在，也没有穿衣服，非常尴尬，哪怕提前告知一下或者让家属整理都行。一进来什么都不说就掀被子整理，心里很别扭。	服务	四
2	肝胆外科一病区四组	庞**	家属建议出院时，医生应当把诊断证明等相关资料，都准备好。	服务	九
3	肝胆外科一病区六组	匿名	王*医生非常不耐烦。	态度	九
4	骨科三病区四组	解**	个别护士态度不好。	态度	三
5	泌外一病区六组	刘**	个别护士服务态度差。	态度	三
6	泌外三病区三组	温**	医生态度不好。	态度	三
7	神外重症	王**	出院那天（1月27日）把患者药等物品拿出来的那个工作人员服务态度极其恶劣，家属对此人非常不满意。	态度	三
8	肾脏内科二病区	商**	没有交待出院后的注意事项；治疗效果不满意，住院的时候有好转，出院后几天又复发。	服务	二
9	消化内科专业一	郭**	患者在病房做心电图，可能是一位实习医生，鼓捣了半天也不明白，叫了好几次人过来帮忙，感觉把患者当成实验品了，对此不太满意。	服务	二
10	神内一病区二组	陈**	个别护士（带眼镜、个不高、男护士）服务态度太差。	态度	二
11	神内三病区二组	王**	主管医生服务态度不好，患者也不太信任医生的技术。	态度	二
12	心内一病区二组	刘**	对医生的治疗和态度不满意。	态度	二

2026 年 2 月					
序号	科室	姓名	随访记录	类别	总支
13	心内一病区一组	张*	个别医生（戴眼镜的小伙子）服务态度不好，感觉非常傲慢。	态度	二
14	心内二病区一组	张**	与医生沟通不顺畅，总是追着医生问病情。	沟通	二
10	神内一病区二组	陈**	个别护士（带眼镜、个不高、男护士）服务态度太差。	态度	二
15	心内二病区一组	林**	做造影的时候工作人员态度非常差，一点人文关怀也没有，老人在里边待了 2 个小时，两个胳膊都穿刺且未成功，也没有给老人穿刺点压好，当时都能感觉到血流出来，胳膊那热热的。	态度	二
16	心内二病区一组	杨**	主管医生服务态度差，对于患者家属询问的问题有时候不回答。治疗效果不好。	态度	二
17	心内二病区一组	韩**	患者出现病情变化，不能与医生及时沟通，患者头疼等到第二天查房才能见到医生。问护士还有没有液，什么都不知道，总是说看一看，等一等。	沟通	二
18	心内二病区一组	康**	个别医生说话太噎人。	态度	二
19	心内三病区	张**	个别医生说话不好听，个别护士服务态度差。	态度	二
20	心内重症	程**	建议与家属沟通积极一些。	沟通	二
21	肿瘤内科三区	陆**	个别值班医生态度差。	态度	八

各党总支改进服务措施：

（一）二总支

1. 强化沟通培训，提升沟通能力

定期组织科室医护人员开展医患沟通技巧专项培训，要求诊疗中做到“主动沟通、清晰说明、耐心倾听”。关键环节需主动向患者及家属说明核心信息，确保沟通到位。

2. 加强思想教育，树立服务意识

开展医德医风及服务理念教育活动，强调医疗服务的人文属性，引导医护人员换位思考，尊重、理解患者，杜绝生硬服务、敷衍沟通等行为。

3. 完善监督机制，强化考核管理

建立多渠道服务监督体系，通过患者满意度问卷调查、意见本、现场巡查等方式，及时收集患者对沟通及服务态度的反馈意见，将医患沟通质量、服务态度纳入医护人员日常绩效考核、评优评先指标，对患者投诉核实的服务态度问题，予以相应批评教育及绩效扣罚；对服务优质、沟通到位的人员予以表彰奖励，形成正向激励。

4. 优化工作流程，缓解工作压力

合理调配医护人力，根据门诊量、住院患者数动态调整排班，避免因工作超负荷导致的沟通不充分、服务态度不佳问题。

5. 建立反馈整改闭环，及时解决问题

对患者反馈的沟通及服务态度问题，安排专人负责登记、核实，第一时间与患者沟通致歉并解决问题；对共性问题梳理汇总，形成“问题收集—核实处理—整改落实—效果回访”的闭环管理。

（二）三总支

针对回访问题，第三党总支组织召开主任和护士长会议，有针对性的进行谈心谈话，引起科室的重视，避免类似情况的发生。对提出姓名或者人员较确定者，总支书记和支部书记直接与其谈话沟通，了解其工作态度，加强教育引导，通过对回访意见的处理，清楚认识到态度和沟通对医院影响的严重性，提高思想认识和主动服务的意识，提升患者满意度。具体措施如下：

- 1、利用晨会加强学习教育，学习沟通警示案例，提升服务意识和责任心。
- 2、医护人员注意沟通技巧、沟通方式和说话语气、音量，遇到问题耐心解答患者及家属疑问，让患者感受到安慰与关心。
- 3、在科室树立学习榜样，建立奖励机制，对收到市长热线表扬、表扬信、锦旗等人员，给予绩效奖励，营造比学赶帮超的氛围。

（三）四总支

1. 强化服务意识培训

(1) 定期开展护理服务礼仪、沟通技巧、医患沟通规范专项培训，普及文明用语、禁语，提升护士共情能力与服务主动性。

(2) 开展服务标杆学习、优秀护士经验分享，树立正面典型，营造主动服务、微笑服务、耐心服务的科室氛围。

2. 规范服务行为标准

(1) 严格落实首问负责制，患者咨询、求助须第一时间回应，不推诿、不拖延、不冷漠。

(2) 执行护理服务流程标准化，从入院接待、操作告知、出院指导全流程做到耐心解释、态度温和、有问必答。

(3) 严禁工作期间玩手机、闲聊、带情绪上岗，杜绝敷衍、不耐烦、言语过激等行为。

3. 健全监督考核机制

(1) 建立“日常巡查+患者满意度+匿名投诉”三位一体监督体系，护士长每日督查服务状态，医院定期暗访抽查。

(2) 将服务态度、患者评价等指标纳入护士绩效考核、职称晋升、评优评先核心指标，落实奖惩。

(3) 公示投诉电话、意见箱，畅通患者反馈渠道，主动接受监督。

4. 人文关怀与心理疏导

(1) 关注护士工作压力与情绪状态，定期开展心理疏导、减压活动，避免因职业倦怠引发服务态度问题。

(2) 优化护理排班与人力配置，减少超负荷工作，从源头降低因疲劳导致的服务下降。

5. 开展教育和培训

(1) 科室开展集体头脑风暴，梳理可能影响患者就医体验的工作流程或环节并进行整改。

(2) 学习沟通的技巧，进行医护患角色互换，模拟特殊情景下沟通的体验，提高沟通水准。

(3) 开展全员医德医风行风建设的培训和学习。

(四) 五总支

第五党总支对 2025 年 12 月至 2026 年 2 月汇总的回访存在的问题进行了梳理和讨论。主要有 3 个不满意，其中 2 个是对检查过程中的工作人员耐心不够和回答不满意，1 个是反映食堂送餐人员的回答不满意。科室积极了解事情经过，在交班会上进行了案例分享和学习教育，进一步改进工作流程和沟通态度，提升患者满意度。

(五) 八总支

第八党总支 2025 年 12 月至 2026 年 2 月共收到回访中心反馈意见 4 条，经梳理，2 个涉及服务态度，1 个涉及沟通，1 个涉及隐私问题。针对以上问题改进措施如下：

1. 各支部加强学习，晨会培训沟通技巧，每季度开展一次医患沟通警示教育会，通报院内及行业内服务态度差引发的医患矛盾案例，组织科室人员开展讨论，深刻认识服务态度对医疗安全、医院形象的重要性，增强责任意识和服务意识。

2. 规范值班流程，明确服务标准

(1) 明确值班医生在接诊、问诊、解答咨询、告知病情、处理投诉等环节的具体服务要求，避免使用专业术语敷衍，遇到患者情绪激动时，先安抚情绪再处理问题等，让服务行为有章可循。

(2) 优化值班医生排班制度，合理搭配人员，避免因值班人员不足、工

作超负荷导致的态度问题；建立值班医生支援机制，当单班次接诊量过大时，由科室安排备班人员及时支援，减轻值班医生工作压力。

(3) 合理安排班次，弹性排班，保证上班人员充足。

3. 根据患者不同情况，查房交代病情时尽量寻找合适时间及地点，保护患者病情隐私。

(六) 九总支

1. 开展医患沟通技巧学习：强调使用礼貌用语，杜绝生硬态度，做到倡导换位思考，做到主动询问、耐心解答，关注患者情绪与需求，设立意见反馈渠道，及时响应患者诉求，构建和谐医患关系。

2. 强化服务意识：开展专题警示教育。

3. 规范告知流程：推行“口头+书面”双告知，对造瘘口等特殊护理安排专人示范，并告知后续随访步骤。

4. 优化出院管理：明确医生查房时告知出院安排，护士核对确认后再办理手续，杜绝信息偏差。

5. 营造正向氛围：邀请先进典型分享服务心得，开展“服务之星”评选，营造比学赶帮超氛围。

6. 加强行风建设：定期开展行风培训，畅通反馈渠道，及时响应患者诉求。