



您当前的位置是: 首页 >> 资料库 >> 2005期 >> 第12期

## 引入服务人员五项修炼提高护理服务质量的尝试

宋海燕 杨桂芹

(中山大学附属东华医院 广东东莞)



资料库



阅读全文  
READ THE FULL TEXT

浏览次数 241069

2007年		
第1期	第2期	第3期
第4期		
2006年		
第1期	第2期	第3期
第4期	第5期	第6期
第7期	第8期	第9期
第10期	第11期	第12期
2005年		
第1期	第2期	第3期
第4期	第5期	第6期
第7期	第8期	第9期
第10期	第11期	第12期
2004年		
第1期	第2期	第3期
第4期	第5期	第6期
第7期	第8期	第9期
第10期	第11期	第12期
2003年		
第1期	第2期	第3期
第4期	第5期	第6期

[摘要] 目的增强服务意识, 重建“白衣天使”崇高形象, 为病人提供优质的护理服务, 使护理人员的发展与医院的发展有机地统一起来。方法引入《服务人员五项修炼》“看、听、笑、说、动”音像培训VCD, 并结合护理人员在护理服务中存在的典型案例进行了全院护理人员为期3个月的培训, 采取情景演练、案例分析及理论讲座相结合的方法。培训结束后进行考核。结果提高了护士综合服务素质, 护士服务礼仪质控由培训前的91.00分上升到培训后97.10分; 增强了护士服务意识, 提高住院病人满意率, 病人对护士的满意度由培训前的96.70分上升到培训后的98.99分; 病人对护士的投诉由培训前一个季度84宗下降到培训后一个季度34宗。结论引入服务人员五项修炼体现了以“病人为中心”的护理服务文化, 提高护士素质与医院在社会的美誉度。

[关键词] 服务人员五项修炼 服务素质 服务质量 护理管理

[中国分类号] [文献标识码] [文章编号]

()

[Key words]

【关闭窗口】

2002年		
第1期	第2期	第3期
第4期	第5期	第6期
2001年		
第1期	第2期	第3期
第4期	第5期	第6期
2000年		
第1期	第2期	第3期
第4期	第5期	第6期

COPYRIGHT © 护理学报 地址：广州市广州大道北1838号 技术支持：网天科技

您是第 **298157** 位访客