



您当前的位置是: 首页 >> 资料库 >> 2006期 >> 第6期

充分利用“护理之星”评选信息持续改进服务质量

童奥 袁群 孙孝芹 乔爱珍 董淑华 赵娜

(北京100036 中国人民解放军空军总医院护理部 中国人民解放军空军总医院内分泌科 中国人民解放军空军总医院内分泌科 北京 中国人民解放军空军总医院血液科 北京)



资料库

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

浏览次数 242354



[摘要] 每个月由病人投票评选病区的“护理之星,”通过分析选票得到的信息是:(1)护士下病房的时间少于实习护士;(2)大部分护士的名字不被病人所知;(3)低年资护士评上“护理之星”的难度更大;(4)每次评选完毕后护士们有个懈怠期;(5)病人参与评选的意识不断增强等。将此信息及时反馈给护士们,引导和要求大家在工作中不断调整服务细节,人人争当“护理之星,”从而密切了护患关系,病人的满意度由91%上升至98%~99%,使得评选活动达到了预期的目的。

[关键词] 评选 护理之星 信息 服务质量

[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 **303653** 位访客