

优质护服务对提高眼科护理满意度的影响

付凌颖

松桃苗族自治县人民医院 贵州 铜仁 554300

【摘要】目的：探索优质眼科护理服务的实施模式和满意度。方法：对2009年和2010年对80例眼科患者的护理满意度进行问卷调查分析，比较他们的满意度。结果：在眼科实施高质量的护理服务后，护理人员的职业形象和服务行为得到了规范，护理质量和患者满意度得到了显著提高。结论：眼科护士必须树立人性化的服务理念，与患者建立相互理解和信任的关系，消除患者的焦虑情绪，积极配合治疗护理，使患者早日康复。

【关键词】优质护理；提高；眼科护理；满意度

由于眼保健的复杂性和琐碎性，要求护理人员具有一定的护理概念并采取适当的护理对策，以解决特殊的眼科护理问题并为患者提供服务全面满意的护理服务，满足患者不同需求。本文对2009年和2010年患者对眼部护理的满意度进行了调查，并分析了在眼部护理中高质量护理服务的不足，从而为改善我们的护理管理体系和增加护理质量提供了保证。眼部护理问题和对策详述如下。

1 眼科护理存在的问题

近年来，随着医疗模式的转变和高科技技术的应用，眼科护理得到了迅速发展，并提出了新的护理标准。我们对2009年的80名眼保健患者的满意度进行了调查，发现目前眼保健面临的主要问题如下：

(1) 缺乏实践能力：眼保健是一门相对较新的学科，在中国护理专业学校很多，因此，护理专业人才是有限的，即使护理专业的学生具有专业的护理能力和基础知识，在实践中也需要长期的临床实践和对该专业的实践积累。

(2) 过多的工作量。由于眼科疾病通常不需要长期住院，因此平均住院时间不会超过6天，导致患者相对频繁的出入院，增加了护士的工作量。此外，这种眼科专业护理有着繁琐且重复的程序，并使护理人员感到工作疲惫。

(3) 缺乏紧急治疗能力：由于眼科疾病患者常伴有高血压或糖尿病等全身性疾病，因此护理人员常常会对病情突然变化感到惊讶，从而给患者带来不良后果。

(4) 医患之间的紧张关系：眼科疾病对日常生活的影响和对患者的心理影响非常明显，这就是为什么患者会有强烈的心理反应，如烦躁、恐慌和悲观情绪，对护理人员和患者之间的沟通造成严重的阻碍。

2 眼科护理管理的原则与对策

眼科护理主要原则和对策是必须保持人才分配的合理性，根据月度和季度评估的结果，将各组平均分配。要求经验丰富且训练有素的护士带领缺乏实践技能或知识的护士

来提高护理人员的综合和专业素质。完善护理方案：这主要体现在人员需求上。记录入学和出院情况。护士长将在每个星期一总结本周可能的出院情况，以便合理地安排员工人数。同时，护士必须接受并照顾本周收治的患者。护士长可以根据本周的实际入学情况安排护理人员。在门诊眼科就诊高峰期，要根据实际特点和需求进行人员结构调整，由于眼科护理工作的复杂性和琐碎性，需要护理人员具有整体观念，并采取相应的护理对策，以解决眼科护理中的特殊问题。为患者提供全面而令人满意的护理服务，以满足不同人群的健康需求，从而显著提高眼科患者的治疗效果和满意度。

2.1 方法

对于150名患者，未实施任何质量护理服务组，另外将150名患者分为质量护理服务组。为尚未实施高质量护理服务组的患者提供常规治疗，除了为实施高质量护理服务组的患者提供常规治疗外，还实施以下服务优质护理服务。

2.2 一对一的术前任务

手术前一天，专职护士负责宣教工作，讲解手术当天的整个工作流程，每次手术的目的；介绍手术过程，大概的要用时间，手术过程是否痛苦以及如何与患者进行良好的沟通；讲解术前护理问题，术中如何配合以及术后注意事项等；使患者、家人更好地了解整个手术过程，并更好地与医务人员合作。

2.3 外科医师和护士的术前探访

手术的前一天，外科医生和外科护士拜访了要进行手术的患者，详细了解了患者的病情，以友好而轻松的语言与患者交谈，消除了对病人的紧张和恐惧，并耐心地告知病人。尽管在操作过程中可能会有风险，但是它将大大确保操作的安全性；特别是对于儿童和老人，他们将积极开展心理调解工作。

2.4 术中支持

患者进入手术室后经常会感到紧张和恐惧。这时，护士将与患者进行积极的沟通，转移他们的注意力，消除他们的紧张和恐惧；护理人员应密切观察生命体征的变化，并注

心电图监测。保持静脉输液畅通，并尽快观察患者的肢体语言；护士应遵守自己的语言，密切观察各种生理参数，及早分析，判断和发现病情变化，并报告处理过程，以免造成不良后果。

2.5 术后护理

专职护士负责加强对术后注意事项的解释，使患者有明确的目的并积极配合，尤其是对于有特殊术后要求的患者，例如卧床休息以确保良好的手术效果。由于患者在一段时间进行眼部手术后无法清晰地看到各个患者，因此不熟悉他们所处的环境。特别是在开展了高质量的护理服务示范项目活动之后，因此，负责任的护士必须耐心且认真地护理病患，使患者可以快速适应新环境，同时为不方便移动的患者提供日常护理，例如进食、倒水、帮助日常清洗等，照顾患者的日常生活，并做好术后护理

3 眼科护理管理满意度调查分析

在 2009 年和 2010 年，随机选择 80 名门诊病人和住院病人来完成满意度调查。手术后恢复过程的风险，可能的并发症和注意事项赢得了患者及其家人的信任，他们尽了最大的努力。足以使患者相信医务人员可以给他第二次生命。

营养支持：手术前一周进行适当的准备，以纠正水和

电解质的不平衡，补充维生素 B₁₂，输注白蛋白和新鲜血浆以改善凝血机制并纠正低蛋白血症。对于饮食不佳的患者，应使用长链氨基酸和脂肪乳剂。检测检测和控制血糖。

呼吸道的准备：有吸烟史，最好戒烟超过 2 周，教患者进行胸呼吸练习，训练患者有效的咳嗽和咳痰，并帮助预防术后肺部感染腹部切口痉挛和呼吸困难现象。

4 结束语

随着医疗护理模式的变化和患者意识形态的多样化，这给眼科护理工作带来了新的标准和新的挑战。因此，眼科护理人员必须不断更新和完善。该护理系统可以满足不同人群的健康需求，以实现最大的患者满意度。结合眼科的实际情况，可行的方案和实施方案可以达到预期的目标。眼科很繁琐。护理措施必须精确，细致。因此，为眼科医生提供全面的培训很重要。根据实践，眼部护理存在以下问题：（1）技术缺乏：要进行精确的操作，对护理人员的要求很高，但目前缺乏合格的护理人员。（2）紧张的医患关系：患者一直对医护人员不信任，眼疾引起的焦虑使患者更加紧张，这使得实施高质量的护理服务成为一个问题。总之，在临床护理中，护理人员应实施高质量的患者护理服务，以确保患者可以在住院期间安全度过治疗期，减轻患者痛苦。

【参考文献】

- [1] 张银萍. 指导眼科年轻护士开展健康教育方法探讨. 临床心身疾病杂志, 2005,11 (4):371.
- [2] 徐刚薇. 健康教育在眼科护理中的实践与体会. 新疆中医药, 2002,20(2):46.
- [3] 肖萍. 健康教育与眼科护理. 锦州医学院学报, 2002,23(6):42.