

眼科护理中的优质服务策略分析

赵雪莉 通讯作者：李常玉* 林 萃 张 薇

重庆医科大学附属璧山医院（重庆市璧山区人民医院） 402760

摘 要：开展眼科护理工作时具有一定的复杂性，因此要求医护人员有着完整护理工作流程，采用更高效率地护理服务对策，处理眼科护理当中所存在的问题。从多角度为眼科患者提供服务，使其心理方面得到满足，与此同时，患者在治疗过程中的舒适度和满意度也会得到提升，这样在加大患者治疗依从性的阶段中，还能提升眼科疾病治疗效果。

关键词：眼科护理；以人为本；优质服务；治疗效果

Analysis of Quality Service Strategies in Eye Care

Xueli Zhao, Corresponding author: Changyu Li*, Cui Lin, Wei Zhang

Bishan Hospital of Chongqing (Bishan hospital of Chongqing medical university) 402760

Abstract: Eye care work is carried out with a certain complexity, so it requires medical staff to have a complete nursing workflow, adopt more efficient nursing service countermeasures, to deal with the problems existing in eye care. Provide services for ophthalmic patients from multiple perspectives, so that their psychological aspects can be satisfied. At the same time, the comfort and satisfaction of patients in the treatment process will also be improved, so that the treatment effect of ophthalmic diseases in the stage of increasing the treatment compliance of patients can also be improved.

Keywords: eye care; people-oriented; quality service; treatment effect

对眼科患者进行护理工作时，需要对这些人员进行优质护理，而这项护理模式是将以人为本原则作为根本内容，要求实施护理工作从患者个性化需求方面入手。对眼科病人进行护理过程中通常都是以疾病护理工作为主，开展护理工作过程中更加注重患者临床体征方面的变化情况，同时还要对患者生命体征进行监督控制等，而开展这项工作时，常常会将患者心理和饮食等各项因素忽略掉。护理人员进行操作时，这些人员没有通过专业培训，缺少相关综合素质，对患者提出的问题无法耐心处理和解决，没有办法第一时间解决患者提出的合理需求，这些问题的发生会造成医生护士人员跟患者之间频繁发生纠纷。再加上患有眼科疾病的人数非常多，部分病人不仅患有眼部疾病，而且还会伴随一些其他疾病，对这些人员开展护理工作难度会很大，所以需要从细节方面着手开展优质服务，进一步推动眼科工作发展。因此以下专门从对眼科患者的护理工作方面着手，对这

项护理当中的优质服务措施进行全面解析和探究。

1 眼科疾病患者护理工作特征

眼科护理作为一项专业性非常高的系统项目，现阶段我国眼科护理专业人员很少，再加上眼部疾病治疗的时间很短，通常在半个月左右，因此护理人员直接接触的患者数量越来越多，导致这些人员的工作量越来越繁忙。从眼科患者特征方面着手，部分患有眼科疾病的人员经常会伴随其他比较严重的疾病对这些患者进行护理期间，其病情也可能突然发生改变，由于护理人员对专业知识运用实际方面有所欠缺，所以并不能第一时间对疾病变化情况进行应对和处理，有可能会造成患者病情越来越严重。其次，通过对眼科疾病临床症状方面可以看出，患有眼科疾病的人员视力通常都会下降或者出现模糊情况，还有的眼科患者症状非常严重，这些人员会存在短时间或者长期失明情况，这种情况下患有眼科疾病的患者内心压力很大，同样会影响到其家属情绪，家属会存在紧张或者悲伤情绪，这些人员情绪不稳定会加大护士的工作量。实际开展眼科护理工作时，对眼科疾病相关特征进行全面解析，眼科护理中运用优质护理服务，有利于患者及时接受治疗和快速恢复，使医生和患

作者简介：通讯作者：李常玉，（1990年12月），女，汉族，重庆市璧山区，本科，主管护师，研究方向：优质护理。

者之间保持良好关系。

2 眼科疾病患者护理遇到的问题

2.1 缺少实践能力，未落实相关工作

眼科护理作为一门新的学科，如今在我国并没有形成专业化的研究体系，跟其相关的教育学院和机构不够，所以在世界开展这项工作缺少足够的专业人才。虽然有一些护理专业人员已经掌握相关护理理论，其自身还具备护理相关知识，然而这些人员在实际开展护理工作时，由于缺乏丰富的工作经验，常常会在操作中存在失误。护士在实际进行工作时尽管能意识到发展过程中的驱动力，但理论知识又是不可缺少的一项内容，这些都是不可缺少的要素，因此要求积累更多实践经验促进工作人员综合素养的提高。

2.2 护理工作负荷大

对于患有眼科疾病的患者而言，通常情况下并不需要长时间住在医院，这些眼科患者在医院居住的时间不能比规定的时间长，所以对这些眼科病人进行护理过程中需要加大其流动性和出院概率，这样就会将护理人员的工作量提高。此外，因为眼科开展专业性护理的内容很单一，并且这项护理工作具有复杂性，护士轻易会对自身工作产生疲倦。所以对眼科患者开展护理工作时，护理人员的工作负荷量越来越严重，很容易造成其出现疲劳感，逐渐失去对这项工作的兴趣和积极性。

2.3 缺少紧急救援处理能力

部分患有眼科疾病的患者经常会伴随高血压以及糖尿病等其他疾病类型，因此对护士而言，这些人员并没有掌握全身性疾病的紧急抢救措施，在应对突发情况时，一般都会惊慌失措，造成严重事故发生，甚至还会产生法律纠纷问题，所以护士在开展工作时，务必要将自身专业技能以及素养提高，使护士在参与紧急救援过程中要具备相关能力，确保这些人员在参与应急突发情况时始终保持冷静。

2.4 缺少责任心和工作经验

护理人员要有着强烈的使命感和责任意识，而部分工作人员在开展护理工作时有所失职，比如未根据医生嘱咐时间对患有眼科疾病的患者滴眼药水，同时在进行这项操作时也没有根据相关标准开展清理工作，从而造成上药失误问题发生；对眼科患者进行护理过程中并没有第一时间向患者及其家属阐述药物使用需要注意的问题和有可能产生的副作用；对患者进行治疗过程中，患者会提出相关问题，护理人员并没有对其提出的问题及时正确解答，甚至有的护理人员缺少足够耐心等。对于年龄非常轻的护理人员而言，因为这些人员资质浅，缺少相关临床经验，不能全面掌握相关专业知识和护理知识，在处理问题方面经验不够，因此常常会发生

治理对策没有落实到位或者不够及时的情况。另外一方面，对教育知识进行宣传没有落实到位，再加上很多护士对相关理论知识并未全面掌握，无法对患者开展健康教育，对患者进行手术前、手术后的引导工作只是停留在表面或者过于简单化。

3 方法

对患有眼科疾病的人员开展常规治疗，实际开展治疗过程中，部分人员进行的常规护理，这种护理方法则是对眼科患者进行简单检查、测量患者血压或者嘱咐患者根据医嘱及时滴眼药水等，对患者基本生活开展护理工作。以常规护理为基础开展优质护理，其具体操作有以下内容。第一，对眼科患者环境开展护理工作，有效改善患者住院环境，始终维持病房湿温度，使患者能够感觉到舒适，缓解其不良情绪；第二，给予饮食方面护理。手术之后，主要是对患者饮食方面提高重视，使其能够多食用一些含有蛋白质和维生素的流食，多吃蔬菜水果，合理地安排饮食，保持营养均衡；第三，针对患者的并发症开展教育。眼科患者经过手术之后，患者眼部切口地方发生开裂或者有出血现象等，或是要及时嘱咐患者不能进行头部剧烈运动，例如使劲摇晃头部或打喷嚏，保护好头部，开展手术时还要严格落实无菌操作，以免出现感染情况；第四，给予心理方面护理。因为眼科患者的视力不断降低，无法看清事物，再加上对治疗方案并不了解，感觉很陌生，患者心理压力会越来越大，出现不同程度的焦虑不安，因此需要给予其心理护理，向患者阐述相关疾病原因以及治疗方案等各项内容，将其治疗信心提高。

4 眼科护理中运用优质护理服务措施

4.1 不断优化完善护理服务理念

对患有眼科的人员开展实际护理前，需要医生和护士将患者作为核心进行护理相关知识教育，使这些人员能够对优质护理服务进行全面掌握。构建更健全的岗位职责和有关要求，同时对护理人员的专业技能和护理流程等各项知识也提出严格要求，将所有护士的实际护理情况登记在案。

4.2 遵循以人为本原则，提供优质护理服务

前期对眼科患者进行护理工作过于看重基本护理，而这种基本护理仅仅是跟医疗护理相关要求符合，但是并没有以患者为核心开展这项护理。一些眼科患者在进行治疗时常会伴随严重的心理负担，比如害怕眼睛接受治疗也无法恢复健康，对自身正常生活造成不利影响，因此要求护理人员对这些患者进行护理过程中要关注其心理变化状态，对其心理开展疏导工作，并且对眼病相关知识和质量方案进行普及，使其能够消除恐惧心理，树立信心。其次还要对患者引起给予一定干预，确保其饮食清淡，多吃一些有利于视力恢复的食物。一些眼科

患者进行了眼部手术，不仅要对其进行基础护理，还要在术后对其详细阐述护理工作，避免出现感染或者并发症。出院之后还要第一时间对患者进行回访，使其根据医生嘱咐，按时服用药物，告知家属正确的护理方式，如果有的患者出现病情反复或者其他并发症，要快速跟医院进行联系复查，开展更全方面且细致的护理工作，遵循以人为本原则，将眼科患者护理质量提高。

4.3 健全护理调度

对护理工作调度进行优化，不断将护理人员的数量增加。护士对眼科患者开展护理工作时，患者在住院时，护士可以从前期工作经验中进行总结，全面分析住院日期，此外，这些人员在出院住院中扮演着重要角色。而护士长在这个阶段中可以通过以周作为单位对即将出院的患者进行整理，有效对护理人员进行分配，对于流动人员而言，这些人员就可以结合医院具体情况以及护士长的实际分配，将自身工作效率提高，同时还要对值班人员进行安排。

4.4 加强护理人员综合素养

为了有效对眼科疾病患者提供优质服务，先要将护理人员综合素养水平提高，定期对这些人员开展培训，委派其外出学习，同时还要组织内部培训，让经验丰富护士向经验欠缺的人员传授相关经验。与此同时，还要加大这些人员的责任感，使其能够意识到开展护理工作对患者病情恢复和构建和谐关系的重要性。通过采用奖惩制度，对表现非常优异的人员给予一定奖励，针对经常收到患者投诉和工作中发生重大失误的人员给予惩罚。制定更科学的奖惩激励政策，能够更好将工作人员的护理质量提高，加强这些人员在工作中的责任心。

4.5 加大管理

对眼科患者开展优质护理服务过程中，采用制定分层管理制度，有效了解各个人员工作责任，使其能够有序进行护理。对于分层管理制度而言，其标准则是根据护士工作能力、业务水平和工作经验等各项因素进行区分。根据医院护士的数量，将这些人员分成各个小组，每个小组内的不同人员所负责的岗位也不一样，比如临床护理人员、责任护理人员等，福建跟健全的工作流程和时间表，每个人员有专门负责的患者，了解各个岗位职责要求和工作标准，确保护理团队开展工作具有稳定性，提高整个效果。

5 结论

社会的快速发展和进步，使人们开始意识到健康的重要性，而且人们开始对护理服务质量提出严格要求。这除了是护士工作本质要求以外，同样是以患者为核心的护理理念。眼科作为一种比较特殊的科室，患有眼科的患者因为没有办法看清楚事物就会出现不同程度恐慌情

绪。对这些人员进行治疗时需要采取优质护理干预，提高患者依从性的过程中，还能有效改善其治理预后情况。

对眼科疾病患者开展常规护理以外，还要对这些患者精神和情感等各方面开展护理工作，为其开展优质护理，提供更加舒适的居住环境和专业化的护理工作。通过运用优质护理能够缓解患者病程。眼科作为一种经常出现的疾病，主要是通过外科进行治疗。如今很多人员对眼科相关疾病并不是很了解，容易存在悲观或者其他负面情绪，甚至有的患者会出现抗拒治疗。如今社会医学模式的不断发展，患者心理和身体健康逐渐获得更多关注，眼科患者自身对护理意识在发生改变，为其提供高质量的护理服务。特别是眼科疾病患者，其心理素质 and 依从性都非常差，对整个治疗和护理质量造成影响。最关键的就是要对其护理工作中所出现的差异性和质量提高关注。眼科疾病患者在接受治疗之后，为了加快其恢复速度，要求运用围手术期的护理工作措施，通过运用这种质量高且效率高的护理对策，提高眼科患者治理最终效果和生活质量。

对患有眼科疾病的患者进行护理工作时，通过运用优质化的护理服务模式，有效改善这些人员的护理质量，提高患者满意度。从实际实施当中可以了解到开展优质服务护理工作，能够更好将眼科患者的护理质量提高，护士能够主动热情投入到工作中，提高患者满意度，进一步推动眼科医疗水平的提高，这是一种值得大量推广的现代化医疗护理方案。

总之，眼科疾病很特殊，眼睛作为人体中非常脆弱的一部分，对患有眼科疾病的人员开始治疗时要开采用优质化的护理服务。所以从以上探究当中可以了解到，对这些患者开展护理工作时需要给予其心理、健康教育等相关内容的优质护理，这样在改善其不安焦虑情绪的过程中，还能提高其满意度。

参考文献：

- [1]荣雪.微信平台支持下O2O教学模式对眼科护理带教中的应用价值[J].中国新通信, 2020, 22(18): 199-200.
- [2]曾月玲, 陈晓希, 张丽.探讨人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用价值[J].特别健康, 2020(14): 163.
- [3]温友红.优化护理流程在眼科门诊护理中的效果分析[J].现代医药卫生, 2020, 36(3): 444-446.
- [4]陈妙燕, 韦梅, 赖洁珊.针对性优质护理在慢性胃溃疡患者中的应用[J].齐鲁护理杂志, 2020, 26(13): 66-69.
- [5]赵静, 张莹, 李平.优质护理服务对提高眼科护理满意度的作用研究[J].中国农村卫生, 2020, 12(6): 65.