

优质护理服务模式在眼科门诊分诊中的心得体会

李敬

山东省眼科医院 山东济南 250000

摘要：目的：研究我院门诊分诊应用优质护理服务的心得体会。方法 随机选取我院门诊就诊的患者 126 例，统计分析优质护理的应用效果。结果 观察组护理满意度高于对照组，负面情绪低于对照组。结论 将优质护理模式应用到眼科门诊分诊中，有效降低患者的负面情绪，提升患者的护理满意度，干预效果显著，值得推广。

关键词：优质护理；门诊；心得体会

眼睛可以给我们提供美好的视觉体验，是帮助我们感知外界光线的重要器官，如果眼睛出现问题，会给患者带来各种各样的困扰和负面情绪，在影响患者生活质量的同时，还对患者治疗造成不利影响。基于此，在我院门诊分诊中进行优质护理干预具有重要意义。我院门诊随机选取了 126 例患者给予不同的护理模式干预，对比研究优质护理应用到眼科中的具体优势，现将应用心得体会报告如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

从就诊时间范围在 2020 年 2 月至 2021 年 3 月前来我院就诊的患者中随机选取 126 例作为本次护理体会的研究对象，为了体现优质护理的应用效果，将 126 例患者均分为对照组和观察组进行不同护理模式的对比研究，以此来获取更深的心得体会。患者基本资料如下：对照组共计患者 63 例，男患和女患分别为 33 例和 30 例，年龄从 12 岁至 81 岁不等，均龄为 (39.78 ± 3.65) 岁；观察组患者 63 例，32 例男性患者和 31 例女性患者，最大患者 80 岁，最小患者则为 11 岁，患者均龄是 (38.89 ± 3.59) 岁。患者性别及年龄等基本资料差异较小，P 值大于 0.05，可以比较对比。

1.2 方法

对照组患者采用的是我院门诊常规的基础护理模式，指导患者眼药的正确使用方法。为患者宣讲眼科基本知识，将饮食禁忌告知患者等。

观察组患者应用优质护理模式干预，护理内容可从以下方面体现：①做好开诊前的各项准备工作，护理人员需要对不同仪器进行检查以保证其运转的正常性，保证诊室的环境整洁。同时，护理人员应在工作全过程始终贯彻优质护理理念，秉承以人为本、真诚服务的工作态度为患者制定优质护理服务方案；②待患者取号后为其提供视力眼压基本检查，如果患者不会取号，护理人员需要为其进行针对性指导，尤其是老年患者、伤残及幼儿等。为患者做视力眼压基本检查需按先后顺序进行，不断优化筛查流程，鼓励患者预约就诊，尽量减少患者门诊等待及登记时间；③合理设置绿色通道，如果患者属于急诊，应秉承以人为本的优质护理理念为其开通绿色就诊通道，绿色通道的设置还要视患者的实际年龄而定。坚持首问负责机制，护理人员需全面掌握和把控患者的实际需求，并为其提供必要的帮助和正确指导，如果是行动不便的患者可租用轮椅，将优质护理中的便民服务落实到位；④门诊的诊室护士应加强诊室巡视，实行一医一患一诊室来全力保护患者的隐私，如果患者是危急病重婴儿或者早产儿，需要优先处理或做好合理的安排等，护理人员还要做好护理宣教的工作，对患者进行眼科知识的讲解和宣传，指导患者进行眼药水的正确使用，将用药后的正常反应等详细告知患者；⑤将门诊的高峰就诊段合理安排并定期开展科室研讨会，

成立专门的科室质控小组，由经验丰富、专业水平较高的人员担任，实行每周小检、每月大检，并将检查结果公布在科室工作群里，以此来强化护理人员的工作意识、质量意识等，进而调动护理人员的服务积极性，不断提升其专业护理水平。

1.3 指标观察

对比两组患者的负面情绪评分和护理满意度。其中，负面情绪评分越高表示患者焦虑、抑郁越严重。

1.4 统计分析

SPSS21.0 统计患者数据并分析处理，负面情绪评分应用 $(\bar{x} \pm s)$ 来表示，% 表示护理满意度，t 和 χ^2 检验计数资料，P 值小于 0.05 说明数据对比有统计意义。

2 结果

2.1 评估两组患者的负面情绪

所有患者在护理干预前，负面情绪差异较小；不同护理模式干预后，观察组患者的负面情绪有了明显改善，观察组焦虑评分为 39.08 ± 3.37 ，抑郁评分为 40.56 ± 2.79 ，而对照组焦虑、抑郁评分分别为 46.12 ± 3.37 、 49.61 ± 3.07 ，数据对比差异明显 $P < 0.05$ ，统计有意义。

2.2 比较两组患者不同护理模式干预后的护理满意度

从表 1 可以看出，对照组护理满意度为 77.78%，观察组为 96.83%，前者明显低于后者，组间差异明显，统计有意义。

表 1 不同护理模式干预后的护理满意度对比表 (n, %)

组别	例数	护理满意	护理一般满意	护理不满意	总护理满意度
对照组	63	39	10	14	49 (77.78)
观察组	63	50	11	2	61 (96.83)
p					<0.05

3 结论

从我院本次研究可以得出，对门诊患者实施优质护理模式后，不仅提升患者的就诊依从性和护理满意度，使患者的负面情绪得到有效改善，还加快患者眼睛康复速度。从统计数据显示，观察组护理满意度高于对照组，且负面情绪与对照组相比，有显著改善，组间对比差异较大 $P < 0.05$ ，具备统计意义。

综上所述，将优质护理模式应用到眼科门诊分诊中，可以有效降低患者的负面情绪，提升患者对科室护理的满意度，干预效果显著，值得推广。

参考文献

- [1] 潘怡霞. 急诊科实施优质护理服务的体会 [J]. 智慧健康, 2016, 2 (003): 48-50.
- [2] 李莉. 以患者为中心的优质护理服务在门诊分诊和输液室护理中的效果评价 [J]. 中国基层医药, 2013, 20 (009): 1423-1424.
- [3] 陶金凤. 探讨优质护理服务模式在眼科门诊分诊台中的实践效果 [J]. 糖尿病天地·教育 (上旬), 2019, 016 (009): 199.