

优质护理服务对提高眼科护理满意度的影响研究

刘霞

准格尔旗人民医院 内蒙古自治区鄂尔多斯 010400

摘要：目的：分析优质护理服务对提高眼科护理满意度的影响效果。方法：选取2020年6月～2021年6月我院眼科患者48例作为研究对象，根据随机数字表法将其分为对照组与实验组，各24例。比较两组患者对医护人员的满意度。结果：实验组的护理满意度明显优于对照组，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论：优质护理服务在临床护理中具有十分重要的影响，它能使患者对护士具有较高的满意度。

关键词：优质护理服务；眼科；护理满意度

Study on the Effect of high quality nursing service on improving the satisfaction of ophthalmic care

Xia Liu

Jungar qi People's Hospital Ordos 010400, Inner Mongolia Autonomous Region

Abstract: Objective: To analyze the effect of high quality nursing service on improving ophthalmic nursing satisfaction. Methods: A total of 48 ophthalmic patients in our hospital from June 2020 to June 2021 were selected as the research objects. According to the random number table method, they were divided into the control group and the experimental group, with 24 cases in each group. The patients' satisfaction with medical staff was compared between the two groups. Results: The nursing satisfaction of the experimental group was significantly better than that of the control group ($P < 0.05$). Conclusion: High-quality nursing service plays a very important role in clinical nursing, and it can make patients have higher satisfaction with nurses.

Keywords: high quality nursing service; Ophthalmology; Nursing satisfaction

引言：

眼睛是身体最重要的感知器官，视力一旦受损，患者的心理安全得不到保证，患者容易出现焦躁等负面情绪，这对医患关系和患者的康复非常不利，所以眼科患者在治疗中的护理工作非常的复杂，以往常规的护理方式以不能有效解决问题，因此，为了提高患者的护理满意度，降低医患纠纷发生的可能性，本文以优质护理服务为目的，选取我院48例眼科患者对优质护理服务对满意度的影响进行了分析研究，现表述如下：

1. 资料与方法

1.1 一般资料

选取2020年6月～2021年6月我院眼科患者48例作为研究对象，根据随机数字表法将其分为对照组与实验组，各24例。其中，对照组男14例，女10例，年龄45～69岁，平均年龄（ 52 ± 1.4 ）岁；实验组男15例，

女9例，年龄45～72岁，平均年龄（ 53 ± 1.6 ）岁。两组患者的年龄、性别、病情等一般资料比较，差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ）^[1]。

1.2 方法

对照组患者实施常规护理，其内容为安排患者进行相关检查、用药护理以及饮食指导等。实验组使用优质护理，其主要内容为：（1）健康知识宣教：护理人员使用通俗易懂的语言告知其眼科疾病发病机制以及相关症状，说明眼部出现短暂性失明以及视物模糊，是正常现象，让患者不必担心，可经过相应的治疗措施后即可康复，将可能出现的并发症预防方法传授予患者，并讲解发病相关症状，嘱咐其若发生并发症及时告知护理人员。（2）心理护理：护理人员与患者建立良好的沟通交流并对其心理状态进行评估，为患者进行针对性心理疏导，并做好病患家属思想工作，说服家属安排人员对患

者进行陪护。(3) 饮食指导：对患者进行饮食指导告知其多摄入含有高蛋白质、高维生素、清淡的食物，杜绝进食辛辣类食物并禁止酗酒，注意饮食营养搭配均衡。(4) 运动指导：护理人员告知患者不可进行剧烈运动以及用力张闭眼，并嘱咐其注意保暖避免感冒而导致的剧烈咳嗽。(6) 用药护理：在为患者上眼部上药时，护理人员应保持其动作轻缓。(7) 手部清洗：护理人员在接触不同患者时应该严格按照七步洗手法进行手部清洗，预防交叉感染。(8) 无菌操作规范：为患者进行时，遵守无菌操作流程。(9) 病房消毒：对病房进行定期消毒。(10) 生活护理：护理人员应主动照顾患者日常生活，如穿衣、脱衣、洗发、搀扶等^[2]。

1.3 疗效判定标准

运用问卷调查的方法对护理满意度实施全面了解，护理满意度将会被划分成很好、一般、较差三个等级，总分为100分，90 ~ 100分为很好，70 ~ 80分为一般，60 ~ 70分为较差^[3]。

1.4 统计学方法

采用SPSS 13.0统计学软件对数据进行处理，采用t检验，以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2. 结果

通过实验可知，实验组的护理满意度优于对照组，差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表1。

表1 两组护理满意度的对比[n (%)]

组别	n	很好	一般	差	满意度
实验组	24	21 (87.50)	2 (9.33)	1 (3.17)	23 (95.83)
对照组	24	13 (54.17)	6 (25.00)	5 (20.83)	19 (79.17)
t	-	10.462	11.487	12.572	14.592
P	-	<0.006	<0.006	<0.006	<0.006

3. 讨论

3.1 眼科护理工作的特点

眼科护理具有更强的专业性，但现在我国眼科护理的专业人才比较匮乏。同时由于眼部疾病的治疗时间较短，一般在13—15天左右，所以护理人员所接触的病人数量更多，这也使得护理人员的工作量变得比较繁重。就患者特点来说，很多眼科疾病的患者常常伴发着其他较为严重的疾病，在护理过程中患者的病情也可能会忽然发生变化，有些护理人员无法对疾病的变化进行及时的应对和处理，很可能会导致患者病情恶化^[4]。从眼科疾病的临床症状上看，眼科疾病的患者的视力往往会出现下降或模糊，甚至比较严重的患者会出现短暂或长期的失明。这样一来往往会给患者的内心造成很大的压力，

患者家属也可能会悲伤甚至过度紧张，这也给护理人员的工作增加了很大的难度。通过对眼科疾病特点的分析，可以看出在眼科护理中需要提高更优质的护理服务，才能帮助患者更好地进行治疗和恢复，也更有利于构建和谐医患关系。

3.2 目前眼科护理过程中存在的问题

第一，缺乏制度管理，标准流程。首先，目前眼科管理制度不够完善、各项工作流程不规范，导致个别的护理人员工作中存在着懈怠的行为，没有认真履行职责，治疗护理工作中态度怠慢，忽视对患者的服务需求，导致患者满意度低。第二，护理人员专科能力有待提高^[5]。其次，护理人员专科工作能力有待提高，当前很多的眼科缺乏具有高素质的护理人才。由于眼科部位的特殊性，使得眼科的护理人员必须具备专科护理经验及扎实专科理论、娴熟的操作技能才能满足患者的服务需求。但是由于缺乏一定的培训机制，导致目前很多的护理人员缺乏机会提升自己。在眼科护理过程中需要护理人员能够“稳”“准”“轻”地开展护理工作。然而在我国一部分医院的诊疗过程中出现护理人员动作不熟练、操作不科学、形式不规范等现象，造成护理工作的大量问题，引发众多诊疗事故，加剧我国医患关系的紧张因素。例如，一部分护理人员在点滴眼药水中，受力较重，造成患者诊疗中的痛苦，也难以达到应有的诊疗效果。护理人员在球结膜下注射的时候缺少必要耐心，力求降低护理实践，为自己省时、省事，反而不利于患者康复。并且护理人员在日常康复指导中也缺少内容，在点滴眼药水、清洗眼睛等环节中缺少必要指导，影响患者康复进程。

3.3 提升优质护理服务在眼科护理满意度的策略

3.3.1 以患者为中心，提供更全面的护理服务

以往的眼科护理中往往只重视基本的护理，这种护理虽然符合医疗护理的基本要求，但是却并没有真正以患者为中心。对于眼科疾病的患者来说，很多患者都会有很大的心理压力，他们担心自己的眼睛无法治愈从而影响正常生活，因此在护理中还应该注意患者心情的变化，对患者进行心理疏导，向患者普及疾病的相关知识和治疗方法，帮患者消除恐惧的心理，树立治疗信心。同时也需要对患者的饮食进行干预，保证饮食清淡，多吃有助于视力恢复的食物。对于进行眼部手术的患者，除了基本护理外，还应该在治疗后对换药进行更详细的护理，减少感染和并发症的发生^[6]。患者出院后还应对患者进行电话回访或走访，嘱托患者按时服药，告知患

者家属正确的护理方法，对于病情出现反复或发生其他并发症的患者，应尽快让患者到医院复查。通过更全面细致的护理方式，践行以患者为中心的以人为本护理理念，有效提升护理质量。

3.3.2 提高护理人员的业务素质

要在眼科护理中为患者提供更优质的服务，首先需要提高护理人员的业务素质。科室可以定期为护理人员提供外出学习和培训的机会，也可以组织内部培训，由经验比较丰富的护理人员向工作经验欠缺的护理人员传授相关经验。同时还应该加强护理人员的责任心，让护理人员意识到护理工作对患者病情的恢复和建立和谐医患关系的重要性。也可以利用合理的奖惩制度，对表现比较突出的护理人员进行奖励，也对一些经常遭到患者投诉和工作中出现重大失误的护理人员进行一定的处罚，通过合理的奖惩激励护理人员不断提升护理质量，强化护理人员在工作中的责任心。同时，当患者眼部状况发生变化的时候，护士应采取个性化的护理方案，对护理方案实时调整，使病人的出院时间被提前，患者的痛苦程度逐步降低，在较短的时间内，病人便能具有良好的身体状况。

因此，良好的护理模式便显得尤为重要，医院在运用优质护理服务的基础上，便能使医院中的就诊人数逐渐增多，促进医院的积极发展。护士在逐步实施优质护理流程的时候，患者与护士将会具有良好的相处氛围，达到融洽的相处模式。此外，优质护理注重对患者进行全面性的护理，护士应实时关注病人的心情变化情况，在此基础上，个性化的优质护理服务流程便显得十分重

要，将使患者的心情十分放松，具有主动与他人沟通的行为^[7]。最终，护理过程中病人将会具有较强的依从性，尽快达到健康的生活模式，具有良好的心态。本研究结果表明，采用优质护理的实验组护理满意度明显优于常规护理的对照组。

4. 结束语

对眼科内患者采取优质护理，可帮助患者尽早康复，可让其对护理服务感到满意，能够有效减轻患者痛苦，在临床上取得满意效果，值得进一步推广使用。

参考文献：

- [1]李海霞，张丽敏.优质护理服务对提高眼科护理满意度的影响分析[J].中国继续医学教育, 2021, 12 (18): 111-112.
- [2]罗丽霞.优质护理服务对提高眼科护理满意度的影响分析[J].世界临床医学, 2020, 09 (11): 122-123.
- [3]覃登念.优质护理服务对提高眼科护理满意度的影响分析[J].大家健康旬刊, 2021, 11 (12): 660-670.
- [4]何娜，李小雪.优质护理服务在眼科病房工作中的实践与人文价值[J].西部医学, 2021, 25 (9): 1410-1411
- [5]张建林，杨沛芝.优质护理服务示范工程对提高慢性肾脏病住院患者满意度的作用[J].解放军护理杂志, 2020, 29 (7): 65-67
- [6]高丹丹，李军，许春娟，等.护理人员对优质护理满意度调查及可持续发展研究[J].中国医院, 2021, 15, 19 (12): 55-58
- [7]冯晓霞.优质护理服务在眼科病房的应用效果[J].国际护理学杂志, 2020, 33 (21): 210-212.