

优质护理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】探索优质眼科护理服务的实施模式和满意度。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。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。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,详细了解患者的病情后,用友好而轻松的语言与患者交谈,消除病人的紧张和恐惧,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,并注意心电图监测。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:(1)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,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。(2)对于饮食不佳的患者,应使用长链氨基酸和脂肪乳剂。

【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 [J]. 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 [J]. 新疆中医药, 2002,20(2):46.
- [3] 肖萍. 健康教育与眼科护理 [J]. 锦州医学院学报, 2002,23(6):42.

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。