

# 优质护理服务对提高眼科护理满意度的影响研究

胡晶晶\* 郝晶 李海娜 卢珊珊

天津医科大学总医院 天津 300000

**摘要:**目的: 研究优质护理服务对眼科护理满意度的影响。方法: 以我院眼科的60例患者(选自2018年2月~2019年2月)作为研究对象, 并以随机数表法将其分为甲组和乙组, 每组各30例患者。甲组患者给予优质护理, 乙组患者为对照, 采用常规护理, 护理结束后, 收集数据, 对比两组患者的护理满意度的不同。结果: 甲组患者的护理满意度明显优于乙组, 组间对比差异明显 $P < 0.05$ , 存在统计学意义。结论: 优质护理服务在眼科中的应用, 患者的护理满意度得到显著提天津医科大学总医院高, 促进了医患和谐, 有利于患者的恢复, 在临床上具有很高的推广价值。

**关键词:** 优质护理服务; 眼科; 护理满意度

DOI: <https://doi.org/10.37155/2717-5650-0205-6>

## 引言

眼科护理的工作本身细节内容就比较多, 而且此项工作内容本身比较复杂, 因此, 对于护理人员的意识和观念提出的要求就会比较高, 并且需要以此为基础去采取相应的对策, 重点解决眼科护理过程中存在的特殊性问题, 并且为患者提供更加优质的护理服务, 最后来满足不同人群的眼部健康需求。那么对此我院也针对2018年2月~2019年2月60例眼科患者病例资料进行了回顾性分析, 明确优质护理服务的作用, 现将结果报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

以我院眼科60例患者(选自2018年2月~2019年2月)作为研究对象, 并以随机数表法将其分为甲组和乙组, 各30例患者, 甲组女17例, 男13例, 年龄22~62岁, 其中老年白内障12例、急性闭角型青光眼12例、囊内摘除6例。乙组患者女性14例, 男16例, 年龄23~63岁, 其中老年白内障13例、急性闭角型青光眼12例、囊内摘除7例。根据软件分析, 两组患者的一般资料对比,  $P > 0.05$ , 无明显差异, 存在可比性, 不存在统计学意义<sup>[1]</sup>。

### 1.2 方法

(1) 乙组患者采取常规护理; 主要包括日常血糖血压检测, 以及术前术后用药指导, 创面消毒预防感染护理, 密切观察患者状态等。

(2) 在乙组常规护理的基础上甲组患者采取优质护理服务; ① 环境护理, 对患者的病房进行相关改造, 方便患者日常生活操作, 比如围墙扶手等, 有利于患者行走活动。② 饮食护理; 患者术后要保证营养的均衡, 与患者的家属沟通, 条件允许的情况下, 患者可以多吃水果蔬菜<sup>[2]</sup>。但是在手术完成后, 禁生冷辛辣等刺激性的食物, 因为会影响伤口愈合, 可食用维生素蛋白质较丰富的流食。③ 并发症护理; 患者术后, 一旦出现出血、伤口开裂、晶体移位, 等并发症, 积极给予处理, 并告知患者保持头部平稳, 切不可过力睁闭眼睛, 摇头及打喷嚏咳嗽等。同时为了预防感染的情况发生, 不可对眼部进行揉搓, 若出现感染的情况, 护理人员严格依照相关操作流程, 对患者进行相对应的消炎处理, 根据医嘱, 对患者使用抗生素消炎治疗<sup>[3]</sup>。④ 心理护理; 因眼部患病, 患者就有一定的心理恐惧, 同时治疗的过程中, 视力受到严重影响, 安全感降低, 再对家庭经济压力的担心, 环境的陌生, 患者容易产生焦虑不安等不良情绪, 这对患者的恢复, 医患关系非常不利, 所以, 从患者入院接受治疗开始, 就患者的病情, 进行积极沟通, 例如讲解病情, 对治疗的预期、成功病例等均进行详细的讲解, 引导患者说出顾虑, 耐心解答, 使患者树立信心, 相信医生的治疗, 这对患者的预后效果有着积极的影响, 同时与患者家属进行有效的沟通, 表明亲人的关心也是患者恢复的良药。⑤ 其他; 在患者出院后, 对用药和日常护理等注意事项与患者和家属进行说明, 以保证患者有一个良好的恢复条件, 叮嘱患者及家属, 出现异常情况, 立即复诊。

\*通讯作者: 胡晶晶, 1988年7月, 汉, 女, 安徽, 天津医科大学总医院, 主管护师, 本科。研究方向:眼科护理。

### 1.3 观察指标

比较两组患者的护理满意度,具体评估参考对象包括对护理工作的整体满意度、护理技术操作满意度、服务态度满意度与健康教育满意度等<sup>[4]</sup>。

### 1.4 统计学方法

使用SPSS 19.00统计学软件对本次研究的数据结果进行分析,计数资料以百分比表示,使用 $\chi^2$ 进行检验,当 $P < 0.05$ 时证明数据结果具有统计学意义<sup>[5]</sup>。

## 2 结果

两组患者的护理满意度的比较通过两组患者的护理满意度对比可以看出,经过优质护理服务的甲组的患者的护理满意度为93.3%,经过常规护理的乙组的护理满意度为80%,甲组明显高于乙组,且 $P < 0.05$ ,存在统计学意义,见表1。

表1 两组患者的护理满意度比较 (%)

组别	满意	很满意	不满意	总满意度
甲组 (n = 30)	12	16	2	93.3%
乙组 (n = 30)	16	8	6	80%
$\chi$ 值				12.724
$P$ 值				< 0.05

## 3 讨论

近几年来医学模式快速发展以及新技术的应用,让眼科护理工作要求变得愈发显著,那么眼部护理工作作为一项系统流程,本身具有繁琐的程序,需要结合眼科实际情况来开展切实可行的实施方案和计划,方可达到预期的目标。那么护理人员必须具有高度负责的态度与较高的综合素质<sup>[6]</sup>。因为现今在临床护理工作逐步开展的过程中,眼科护理方法已经发生显著的变化,但是因为眼科护理在我国的推进还并不成熟,并且眼部护理过程中依然存在诸多的问题,比如部分护理人员的护理技术水平不达标,对护理工作缺乏正确的认识理念,另外,在护理工作量逐步加大的情况下,眼部疾病患者的护理时间都较短,医院中的人流量较大,从而会使医护人员的工作量逐步加大,导致工作过程中也会存在疏漏的现象。最后致使医患关系间会出现矛盾,医闹现象出现的频率逐步增大,护士与患者具有不良的相处氛围。

因此,良好的护理质量便显得尤为重要。所以,为了提升护理质量,医院需要在运用优质护理服务的基础上,需要护士逐步提高自身的护理水平,改善自身的服务质量,使医院中的医护人员具有良好的分配模式,减少护理人员工作中的负担,使眼科护理工作发生质的变化。这样医院中的就诊人数逐渐增多,也就可以促进医院的积极发展。另外,当患者眼部的状况发生变化的时候,护士应积极采取个性化的护理方案,对护理方案进行实时调整,使病人出院时间可以提前,患者痛苦程度逐步降低,在较短的时间内,病人便能具有良好的身体状况。而且,为了改善护患之间的关系,改善患者的心理状态与生理状态,就需要明确与患者沟通的重要性,开展患者需求前提下的优质护理<sup>[7]</sup>。因为随着医疗水平的进步,优质护理服务已经渐渐进入人们的视野,它主要是在以往护理的基础上,以患者为中心,对其进行相关护理,并在临床其他领域得到了广泛应用,也取得了良好的应用效果,为了验证优质护理服务在眼科中对患者护理满意度的影响如何,本文选取我院眼科的60例患者对优质护理服务进行了满意度研究,结果可见,采用优质化护理服务的甲组患者的护理满意度为93.3%,采用常规护理的乙组的护理满意度为80%,甲组高于乙组,且经软件分析 $P < 0.05$ ,差异明显,存在统计学意义。最后,并通过人性化护理管理的理念,结合患者的合理需求为其提供了更加优质的护理服务,减少护患沟通间的障碍,也让护理工作变得更加有章可循。

综上所述,优质护理服务在临床护理中具有十分重要的影响,它能够使患者对护士具有较高的满意度,这样到本院中就诊的人数逐渐增多,医院的声誉度也会显著提高。

### 参考文献:

- [1]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,2019,25(9):1410-1411
- [2]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

- [3]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,2020,19(12):55-58
- [4]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,2019,12(18):111-112.
- [5]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,2019,09(11):122-123.
- [6]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,2020,11(12):660-670.
- [7]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(03):444-446.