

浅谈眼科优质护理服务

蔡锐君

中山大学中山眼科中心海南眼科医院（海南省眼科医院）海南省眼科学重点实验室 海南 海口 570311

摘要：在医疗领域，眼科作为精细且关键的医学分支，对于患者的生活质量有着深远影响。随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益提升，眼科护理服务也面临着更高的标准和要求。眼科优质护理服务，不仅是对患者眼部疾病的精准治疗，更是对患者身心健康的全面关怀。它要求护理人员具备丰富的专业知识、高超的护理技能以及深厚的同理心，为患者提供细致入微、温暖贴心的服务。在此，我们致力于探讨和推动眼科优质护理服务的理念与实践，通过提升护理人员的专业素养，优化护理流程，创新护理模式，为患者带来更加安全、舒适、高效的医疗体验。

关键词：眼科；优质护理；服务

引言：在医疗领域，眼科作为一个精细而关键的领域，对于患者来说，其护理服务的质量直接关系到治疗效果和康复速度。眼科优质护理服务，不仅仅是一种医疗技术的体现，更是一种人文关怀的体现，它承载着对患者视觉健康的重视和关爱。

1 眼科优质护理服务的意义

1.1 提升治疗效果，加速康复

眼科疾病往往涉及视力、视野等关键功能，稍有疏忽都可能给患者带来不可逆的损害。而优质的护理服务，从患者入院开始，就为其提供了全方位的照顾和关怀。从病情评估、治疗方案的制定，到治疗过程中的细致护理，再到出院后的康复指导，每一个环节都充满了专业与关怀。细致入微的护理，能够确保治疗方案的有效执行，减少并发症的发生，从而提升治疗效果，加速患者的康复。

1.2 改善患者就医体验，增强满意度

在医疗领域，患者满意度是衡量医疗服务质量的重要标准之一。而眼科优质护理服务，正是从患者的角度出发，致力于改善患者的就医体验^[1]。从患者踏入医院开始，护理人员就会以亲切的笑容、热情的服务迎接他们，为他们提供舒适的就诊环境。在就诊过程中，护理人员会耐心解答患者的疑问，详细解释病情和治疗方案，让患者感受到尊重和关爱。人性化的服务，能够让患者感受到家一般的温暖，从而增强其对医疗服务的满意度。

1.3 促进医患和谐，减少医疗纠纷

医患关系是医疗服务中的重要组成部分。当前医疗信息充满了专业性和复杂性，医患之间往往存在着沟通障碍和误解。眼科优质护理服务，正是通过加强与患者的沟通和交流，促进医患之间的理解和信任，从而减少

了医疗纠纷的发生。

在眼科优质护理服务中，护理人员会主动与患者沟通，了解其需求和期望。他们会耐心解答患者的疑问，详细解释病情和治疗方案，让患者了解自己的病情和治疗过程。而且，护理人员还会关注患者的心理变化，及时给予其心理支持和安慰。这种关注和沟通，能够让患者感受到护理人员的关心和爱护，从而减少了医患之间的误解和矛盾。

1.4 提升医院品牌形象，增强竞争力

在医疗市场竞争日益激烈的今天，医院要想在竞争中脱颖而出，就必须注重提升服务质量。而眼科优质护理服务作为医院服务的重要组成部分之一，其质量的高低直接影响着医院的品牌形象和竞争力。优质的眼科护理服务能够提升医院的品牌形象。当患者对医院的护理服务感到满意时，他们会将这种满意感传递给身边的亲朋好友，从而为医院赢得更多的口碑和赞誉。良好的口碑和赞誉，能够让更多的患者选择到医院就医，从而增加医院的知名度和美誉度。

2 眼科优质护理服务内容

2.1 基础护理服务

基础护理服务是眼科门诊的基石，它涵盖了患者从挂号到离院的全过程。首先从患者的视力检查入手，无论是远视、近视还是散光，都会利用先进的设备进行精准的检测，确保患者能够清晰地了解自己的视力状况^[2]。会定期为患者进行眼病筛查，如白内障、青光眼、眼底病变等常见眼科疾病的筛查，以及早发现早治疗。眼部卫生同样是我们关注的重点。我们深知眼部是极其敏感的部位，因此会定期为患者清洁和消毒眼部，避免感染的发生。对于需要使用眼药水、眼药膏的患者，我们会根据患者的病情，指导他们正确使用这些药物，确保药

物能够发挥最大的疗效。

2.2 眼部手术护理

对于接受眼部手术的患者，护理人员起着至关重要的作用。在手术前，护理人员会与患者进行深入且充分的沟通。详细地向患者介绍手术的具体过程，明确告知可能存在的风险以及需要特别注意的事项，以此来有效减轻患者的紧张情绪。在手术进行过程中，护理人员会时刻密切监测患者的生命体征，如心率、血压等，确保手术能够安全、顺利地进行。手术后，护理人员会持续密切关注患者的恢复情况，为其提供必要的康复指导，包括用药、休息等方面，同时给予心理支持，让患者保持积极的心态，以帮助他们尽快恢复健康，重新拥有良好的视力。

2.3 翼状胬肉：眼部健康的潜在威胁

翼状胬肉，是眼部健康的潜在威胁。它就像一个不请自来的“访客”，悄悄地在眼角处生长。起初可能只是一点小小的隆起，但随着时间的推移，它可能会逐渐增大，甚至遮挡视线。这不仅影响美观，更会对视力造成严重影响。许多患者在发现翼状胬肉后，往往会感到焦虑和不安，担心它会进一步恶化。因此，对于翼状胬肉，我们需要提高警惕，及时发现并采取有效的治疗措施。

2.4 角膜溃疡与角膜炎：视力守护的挑战

角膜是眼睛最外层的透明组织，它的健康对于良好的视力至关重要。然而，由于各种原因，如感染、外伤、过敏等，角膜很容易受到损伤，从而引发溃疡和炎症。患者会出现眼睛疼痛、红肿、流泪、视力下降等症状，严重影响生活质量。治疗角膜溃疡和角膜炎需要及时准确地诊断病因，并给予针对性的治疗，否则可能会导致严重的后果，甚至失明。

2.5 泪囊炎与泪小管断裂：眼部困扰的多样呈现

泪囊炎与泪小管断裂则呈现出眼部困扰的多样形态。泪囊炎会导致眼睛经常流泪、分泌物增多，给患者带来不适。而泪小管断裂则往往是由于外伤引起，会影响泪液的正常排出，不仅影响眼部外观，还可能引发感染等问题。对于这些疾病，需要专业的眼科医生进行精细的诊断和治疗，以恢复眼部的正常功能。

2.6 个性化护理服务

相比以上基础护理服务，眼科护理离不开个性化的护理服务。应根据患者的具体情况和需求，制定个性化的护理方案。比如对于老年患者，需更加注重他们的安全和舒适度；对于儿童患者，会用更加生动、有趣的方式与他们交流；最后，对于有特殊需求的患者，会尽量满足他们的需求，确保他们能够得到最贴心的护理服务。

3 眼科优质护理服务现状

3.1 护理人员专业技能和知识的更新速度不够快

随着医学技术的不断进步和眼科领域的快速发展，新的治疗方法和护理技术不断涌现。部分护理人员由于工作压力大、学习时间有限等原因，无法及时了解和掌握这些新技术和新方法。这种现象导致护理人员在护理服务过程中，可能无法为患者提供最新、最有效的护理措施，影响了患者的治疗效果和就医体验。

3.2 护理人员与患者沟通不畅

在眼科护理服务中，与患者保持良好的沟通是非常重要的。在实际工作中，护理人员与患者之间的沟通往往存许多障碍^[3]。要么由于语言表达能力不够强、缺乏沟通技巧，要么是由于患者本身对疾病的了解不足，导致双方无法有效沟通。

3.3 护理服务的连续性不够

在眼科护理服务中由于各种原因，如人员变动、工作交接不清等，导致护理服务出现断裂或重复的情况。这不仅浪费了医疗资源，还可能影响患者的治疗效果和就医体验。

3.4 护理服务的个性化程度不足

在眼科护理服务中，每位患者的情况都是独特的，需要根据患者的具体情况制定个性化的护理方案。当前的护理服务过于模式化，缺乏针对性和个性化。使得护理服务无法满足患者的实际需求，影响患者的就医体验和治疗效果。

4 眼科优质护理服务措施

4.1 加强护理人员专业技能和知识的培训

在加强护理人员专业技能和知识方面，应用了以下切实有效的措施。首先，定期举办眼科领域的培训课程，邀请业内专家前来授课，确保护理人员能够及时掌握最新的医学进展和护理技术。课程应涵盖新的治疗方法和护理技术，还包括眼病预防与筛查等内容，全面提升护理人员的专业素养^[4]。其次，为了方便护理人员的自主学习，提供了丰富的在线学习资源，如电子书籍、学术论文和专业网站等。以上资源不仅方便护理人员随时访问，还为他们提供了便捷的学习途径，帮助他们不断提升自己的知识和技能。

4.2 提升护理人员与患者沟通能力

第一，组织沟通技巧培训课程，帮助护理人员掌握倾听、表达、引导等有效的沟通技巧，使得护理人员更加懂得如何与患者建立信任关系，理解他们的需求，并提供更具针对性的护理服务。第二，鼓励护理人员在日常工作中主动与患者交流，了解他们的病情、需求和疑

虑。通过及时解答患者的问题，护理人员能够增强患者的信任感和满意度。第三，建立了患者反馈机制，鼓励患者对护理服务进行评价和反馈。定期收集患者的反馈意见，了解护理服务中存在的问题和不足，并及时采取措施加以改进，以不断提升乎护理服务质量。

4.3 优化护理服务流程和提高连续性

第一，医疗机构应制定详细的护理工作流程和标准操作程序，确保每位护理人员都能够按照规定的流程和标准进行操作。从而有助于减少工作断裂和重复的情况，提高护理服务的连续性和高效性。第二，医疗机构应加强内部沟通和协作，确保信息的及时传递和共享。例如，建立定期的会议制度，让不同科室的护理人员能够共同讨论和解决问题；建立信息共享平台，方便护理人员随时查看患者的病历和检查结果等。第三，积极引入信息化管理系统，如电子病历、护理记录等，可以提高护理服务的信息化水平。系统化管理的应用可以使护理人员可以更加便捷地获取患者信息、记录护理过程、追踪治疗效果等，提高护理服务的连续性和高效性。

4.4 提高护理服务的个性化程度

在患者入院时，护理人员应对其进行全面的评估，了解患者的病情、需求、心理状况等。根据评估结果，护理人员可以制定个性化的护理方案，为患者提供更加贴心、有针对性的护理服务。因不同患者有不同需求，护理人员可提供多样化的护理服务。例如，为老年患者提供舒适的就诊环境、为儿童患者提供趣味性的互动游戏等。针对性的服务可以满足不同患者的需求，提高他们的就医体验和满意度。在眼科护理服务中，我们不仅要关注患者的生理需求，还要关注他们的心理需求。例如，为焦虑的患者提供心理支持和安慰、为孤独的患者提供陪伴和关心等。这些措施可以帮助患者缓解负面情绪，提高他们的心理健康水平。

4.5 强化患者健康教育与出院指导

强化患者健康教育与出院指导需从以下几个方面入手：（1）需制定一套系统的健康教育计划。在患者入院时，护理人员向患者详细介绍眼科疾病的相关知识，包括病因、治疗方法、注意事项等^[5]。根据患者的具体情况，制定个性化的健康教育方案，确保患者能够充分理解并掌

握相关知识。（2）在患者住院期间，应定期组织健康教育讲座和互动活动，旨在帮助患者更好地了解眼科疾病的治疗和护理知识，提高他们的自我护理能力。鼓励患者之间互相交流经验，分享康复心得，营造积极向上的治疗氛围。（3）在患者出院时，应提供详细的出院指导，包括：患者介绍出院后的注意事项、用药方法、复查时间等，确保患者能够在家中正确地进行自我护理。

4.6 关注患者安全与环境舒适度

在关注患者安全与环境舒适度方面应采取的措施有：（1）严格遵守感染控制的标准操作程序，包括定期的手卫生培训，使用个人防护装备，以及正确消毒和处理医疗器械，从而最大限度地减少交叉感染的风险。定期检查和更新设备，确保所有用于诊治的器械都处于良好的工作状态，以避免任何可能由于设备故障造成的患者伤害。（2）为了提高环境的舒适度，眼科诊所和医院设计上都采用了舒适的装潢风格，提供了良好的照明和通风，以及适宜的温度控制，创造了一个放松和欢迎的环境。

结语

综上所述，眼科优质护理服务在提升治疗效果、改善患者就医体验、促进医患和谐以及提升医院品牌形象等方面都具有重要的意义。因此，我们应该高度重视眼科优质护理服务的建设和发展，为患者提供更加优质、高效、人性化的医疗服务。

参考文献

- [1]乔婷婷.优质护理应用在准分子飞秒激光手术患者的效果观察及心理状态分析[J].心理月刊,2021,16(04):53-54.
- [2]刘丹.医护一体化护理模式在小儿斜视围手术期的应用效果[J].河南医学研究,2021,30(06):1131-1133.
- [3]黄晴,单凤梅,李洁,等.慢性泪囊炎相关角膜溃疡的临床特征及治疗转归[J].中华实验眼科杂志,2024,42(5):442-447.
- [4]谢杨慈慈,耿玉倩,刘映.神经营养性角膜炎诊治的研究进展[J].国际眼科杂志,2024,24(1):67-71.
- [5]谢德淑,史明艳,阳文凤,刘忠华.慢性泪囊炎术后复发原因的分析及处理[J].当代医药论丛,2024,22(5):29-31.