

# 优质护理服务视角下眼科人文关怀的实施路径探讨

刘田甜

中国人民解放军联勤保障部队第九六〇医院眼科 山东 济南 250031

**【摘要】**：伴随社会进步，眼科护理服务从常规治疗模式向重视患者全面体验的优质护理模式转变。人文关怀是优质护理服务核心，对改善患者就诊体验、增强治疗信任感与满意度极为关键。本研究从眼科护理实际需求出发，探讨如何在优质护理服务框架内有效开展人文关怀，剖析了眼科护理主要问题，提出强化沟通、重视心理疏导、提升护理人员人文素养等关键因素，以及培养人文关怀意识、构建信任关系、制定个性化护理方案等实施路径。执行人文关怀可改善患者就诊体验、缓解焦虑、提高依从性和治疗效果。本文强调了人文关怀重要性，并提出护理人员培训与组织管理改进建议，为提升眼科护理服务质量提供理论与指导。

**【关键词】**：优质护理服务；眼科护理；人文关怀；患者体验；护理人员培训

DOI:10.12417/2705-098X.26.09.029

## 引言

医学模式发展使护理服务从以疾病为中心转向重视患者身心需求的优质护理。眼科作为精细操作和心理配合要求高的专科，患者不仅面临生理功能障碍威胁，还常伴有焦虑、恐惧等负面情绪。近年来，我国眼科门诊量、手术量持续增长，在人文关怀理念普及背景下，将人文关怀融入临床护理可增进医患信任、减轻病患压力、提升医疗体验。然而，当前眼科护理实践中仍存在沟通不畅、心理支持不足、服务标准化不够等问题，阻碍服务质量提升。国内外学者虽尝试通过科学培训、改善组织管理等方法提高护理人员人文素养并取得一定效果，但尚未有针对眼科专业具体需求的系统执行路径研究。本研究旨在融合优质护理服务理念，剖析眼科护理现存问题，探索实用人文关怀执行路径，提供理论依据与实践方案。

## 1 科护理的现状与挑战

### 1.1 眼科护理的基本概述

眼科护理为当代医疗护理体系的关键组成部分，首要针对眼科患者给予完整、优质的护理服务。其核心目标是借助合理、标准的护理措施，保证患者视力健康，推动眼科疾病的治疗与康复。伴随医疗水平的持续提升和人们健康需求的多元化，眼科护理慢慢自常规的疾病诊治模式扩展到注重患者全部身心健康的综合服务过程。于这一环境下，人文关怀理念在眼科护理中获得愈来愈多的注重，护理服务不只包含对患者眼部疾病的精确诊治，亦包含心理疏导、情绪支持等多方面的内容。同时眼科护理仍要面对患者年长化、护理服务需求增加等实际挑战，这针对护理质量和 service 模式的改进带来了更严格的要求。

### 1.2 当前眼科护理中存在的主要问题

当前眼科护理存在多方面问题。患者数量持续增加，使护理资源相对不足，护理人员难以给予每位患者充分关注与照顾。部分护理人员人文关怀意识淡薄，交流时缺乏耐心与细心，易加剧医患关系紧张。同时，对患者个体护理需求重视不够，未充分考虑其内心感受与身体状况差异，影响护理效果。在护

理操作中，对帮助患者调节情绪、提供心理支持关注不足，无法满足患者心理需求，不利于缓解其情绪。此外，护理流程部分细节缺乏明确标准，降低了患者满意度。这些问题均对眼科护理服务质量的提升构成了明显阻碍。

### 1.3 眼科护理服务转型的需求与趋势

眼科护理服务变革的需要来自患者对于护理体验提出更严格的要求还有医疗行业发展的需要提高服务质量。趋势表现为护理方式由疾病主导转变成以患者为主，突出针对性服务和心理慰藉，注重护理人员专业能力和人文关怀能力的加强，努力打造更加优良的护理服务系统来全面提高患者的满意程度和治疗效果。

## 2 优质护理服务的内涵与实施路径

### 2.1 优质护理服务的概念与核心要素

优质护理服务是以患者需求为核心、以患者为中心的现代化护理模式，旨在通过全面细致且个性化的护理，提升患者的整体感受与满意度。它不仅注重基础护理质量，更强调在护理过程中融入人文关怀、心理安慰及有效沟通，以满足患者身心多方面的需求。其核心要素包括：秉持患者需求至上的服务理念，持续提升护理专业能力，构建和谐医患关系，完善并持续改进护理操作流程。将人文关怀融入日常护理，能增强患者信任与配合度，营造舒适安心的就医环境，进而推动护理服务质量全面提升，为现代护理服务的转型发展及医疗服务水平的高质量提升提供重要依据与坚实支撑。

### 2.2 优质护理服务在眼科护理中的应用

优质护理服务在眼科护理中的应用首要表现在全方位达成患者需求的多个层面实践。借助改进护理流程，提高服务效率，减少患者等候时间的不适，重视患者心理和情绪状态，增进心理疏导，舒缓其就诊紧张。运用优质护理理念，突出个性化服务，融合每位患者的实际状况，拟定符合需求的护理计划。借助加强护理人员的职业技能与人文关怀意识，优化患者与医护人员之间的交流关系，建立信赖基础，提高患者满意感与顺

从度。优质护理服务另外重视环境改进,为患者营造舒适、惬意的医治环境,在诊疗过程中展现人文关怀,为眼科护理水平的提高筑牢基础。

### 2.3 优质护理服务对患者体验的影响

优质护理服务通过重视患者的生理、心理和社会需求,可以明显提升患者的整体就诊体验。其突出的持续性、针对性与专门化护理模式,协助患者体会到更为周到细致的服务,因此提高治疗的舒适度与满意度。通过优质护理服务,患者的焦虑情绪能够减轻,与护理人员的信任关系也逐渐加深。科学的护理管理和交流,推动患者依从性,并在进一步降低医疗纠纷的提高整体护理效果。

## 3 眼科人文关怀的内涵与意义

### 3.1 眼科护理中的人文关怀定义

人文关怀于眼科护理里的定义为在护理服务里重视患者生理、心理、社会以及文化诸方面需求的实现,反映对于患者个人尊严和价值的珍视。于眼科护理里,人文关怀规定护理人员不只重视患者的身体健康,而且必须详尽理解患者的情感状态、心理需求和生活背景,借助周到细腻的关怀增进患者的身心舒适。眼科患者由于视力问题经常伴有焦虑、恐惧诸情绪,运用人文关怀能够借助情感支持和心理疏导以减轻患者的不安情绪,提高其治疗的信任感和配合度。人文关怀的重点是围绕患者,突出个性化的护理方案设计,体现护理服务里的温暖与关切,进而彻底改善患者的就诊体验和满意度。

### 3.2 人文关怀对患者心理与治疗的影响

人文关怀于眼科护理内对于患者的心理和治疗发挥关键作用,有利于减轻患者于眼科治疗期间的焦虑、恐惧诸如消极情绪,借助创造温馨、体贴的环境,提高患者的心理安全感。优秀的人文关怀可以加强患者对于医护人员的信赖感,令其更为协作治疗,进而增进依从性与治疗效果。依据患者情感需求的人文关怀可以在医患交流内构建更加和谐的关系,更深入推动患者的康复进程和总体满意度。经由周到细致的关怀,患者的心理状态获取正面优化,他们的康复体验和医疗结果都获得明显提高。

### 3.3 人文关怀在提升患者依从性中的作用

人文关怀借助重视患者心理需求和情感体验,有利于提高患者对治疗的信任感,因此加强其依从性。借助构建融洽的护患关系,护理人员可以高效减轻患者的焦虑与恐惧,令其更为协作治疗与护理方案。个性化的沟通与细心的关怀能激励患者主动加入治疗过程,逐渐培养自我管理的意识,因此提高护理效果并推动疾病康复,体现以患者为中心的护理服务理念的重要价值。

## 4 眼科人文关怀的实施路径

### 4.1 护理人员人文素养的提升

提高护理人员的人文素养成为推行眼科人文关怀的关键基础,对整体护理质量产生直观作用。护理人员的人文素养表现在对于患者情感、心理和社会需求的敏感察觉,并且于护理过程中表现出的同理心和尊重。提高护理人员的人文素养,能够借助强化有关培训与教育达成,涵盖安排医学伦理、心理学和沟通技巧等等课程,让护理人员拥有更加完整的人文知识与实践能力。应当重视平常工作中的人文理念融入,激励护理人员于现实护理内主动践行,用情感关怀拉近医患之中的心理距离。护理管理者必须创造支持性环境,建立适当的考核机制,保证人文关怀理念的执行和实施。通过多方面培育护理人员的人文素养,能推动眼科护理服务更为契合患者需求,进一步提高患者的就诊体验和满意度。

### 4.2 加强患者与护理人员的沟通与信任

在眼科护理领域,重视患者与护理人员之间的交流和信赖关系,是推行人文关怀理念的关键方法之一。顺畅的交流能帮助护理人员全面掌握患者的个人需求、内心情绪以及各种情感方面的困扰,制定出更加贴合患者实际情况的护理计划。通过表达尊重和耐心地倾听患者的想法,护理人员可以有效缓解患者内心的不安情绪,增强患者在诊疗过程中被关注和关怀的感觉。建立良好的信赖关系有助于提升患者对护理工作的认可程度和配合度。护理人员的专业能力和真挚的情感表达在信赖关系的建立中起着至关重要的作用,特别是在患者治疗时间较长或者出现视力问题的情况下,交流中的人文关怀理念能够帮助患者更好地调整情绪,最终改善整体护理的效果。

### 4.3 个性化护理方案的设计与实施

个性化护理方案的设计与实施应当依据患者的全面评估作为前提,依照个体需求制定护理计划,融合心理支持与生理护理,为患者给予精准化、贴心化服务,提高护理效果和患者满意度。

## 5 对眼科护理服务质量提升的启示

### 5.1 护理人员培训与管理优化

提升护理人员培训与管理水平对提高眼科护理服务质量至关重要。夯实专业技能、增强关怀意识是改善服务的基本要求,可通过理论结合实践的培训课程,助护理人员掌握应对各类护理情况的能力。同时,重视提升其人文素养,助其体会患者心理,让服务更贴心专业。管理方面,制定合理绩效评估机制,将人文关怀能力纳入考核,激励团队进步。此外,优化岗位分工与团队协作,合理调配人力,提高服务效率。完善培训管理机制,才能打造高质量眼科护理服务体系,满足患者多样化健康需求。

## 5.2 改进组织管理与支持系统

改进组织管理和支撑系统能够明显提高眼科护理服务的质量水平。建立一套有条理并且完备的管理制度，可以在制度上保证人文关怀的具体落实，确保护理工作能够正常开展。通过优化工作流程设计，可以明显减少患者的等待时长，同时提高整体服务效率。创建多部门合作机制，加强眼科护理团队跟管理部门之间的交流互动，可以促进各种资源的合理分配，防止出现不必要的资源浪费现象。建立完善的信息技术支持系统，为护理人员提供准确完整的患者信息和医疗记录数据，便于制定出针对每位患者的具体护理方案。构建完善的员工支持体系，通过开展心理关怀活动以及人文技能培训工作，帮助缓解护理人员的工作压力，提高他们的职业满足感，为最终实现护理服务的人性化目标提供强有力的组织保障基础。

## 参考文献:

- [1] 杨杨孔杏芳.人文关怀在消化内科优质护理服务中的应用探讨[J].中国药理学通报,2021,37(11):I0008-I0008.
- [2] 黄翠霞.人文关怀护理对急诊科创建优质护理服务的效果观察[J].医药界,2021,(15):0102-0102.
- [3] 轩书静.人文关怀在消化内科优质护理服务中的应用[J].中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生,2022,(08):0185-0187.
- [4] 沈慧.人文关怀在消化内科优质护理服务中的应用及探讨[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2023,(08):0162-0164.
- [5] 廖文彬,伍斯桃,林盼,骆艳敏,郝建秀.人文关怀在ICU优质护理服务中的应用[J].中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生,2022,(10):0242-0244.
- [6] 夏艳,王雯晶,桑莉莉.人文关怀用于老干部优质护理服务中的效果探讨[J].养生保健指南,2021,(31):124-124.
- [7] 骆丹.人文关怀在眼科优质护理工作中的应用效果观察[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2021,(08).
- [8] 茹鑫锐.眼科护理中实施优质护理服务的研究[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022,(08):0087-0090.
- [9] 佟晶王明丽.护理人员人文关怀能力的影响因素[J].吉林医药学院学报,2022,43(03):187-189.
- [10] 刘淑丽.人文关怀护理对急诊科创建优质护理服务效果观察研究[J].中国科技期刊数据库医药,2022,(03):0095-0098.

## 5.3 未来眼科护理服务的发展方向

未来眼科护理服务应该更加强调信息技术的结合和运用，借助智能化护理系统提高服务效率。完善患者体验为中心，建立个性化、主动式服务模式。强化跨学科协作，促进护理流程规范化，打造更加合理、全面的护理体系，达成全方位、持续性的优质护理服务。

## 6 结语

优质护理服务视角下，眼科人文关怀的实施对于提升患者就诊体验、增强治疗信任感与满意度至关重要。通过剖析眼科护理现状与挑战，明确人文关怀的内涵与意义，研究出包括提升护理人员人文素养、加强沟通信任、设计个性化护理方案等实施路径。同时，提出优化培训管理、改进组织支持系统等启示。未来，眼科护理服务应继续强化人文关怀，结合信息技术，打造个性化、主动式服务模式，推动护理服务向更高质量发展。