

环节质量控制护理模式在体检中心护理中的应用方法及效果探讨

饶浴湘

云南省滇南中心医院（红河州第一人民医院） 云南 蒙自 661100

【摘要】目的：分析与研究环节质量控制护理模式在体检中心护理中的应用方法及效果。**方法：**选择2018.10~2020.10月我院接受健康体检的860例体检者，将其随机分为两组，对照组（ $n=430$ ）和观察组（ $n=430$ ）。在健康体检阶段，对照组采用常规护理干预，观察组采用环节质量控制护理模式。将两组不良事件发生情况、体检情况、护理质量评分及护理满意度进行对比。**结果：**观察组不良事件发生率显著低于对照组（ $P < 0.05$ ）。观察组体检时间、等待报告时间均短于对照组，漏检率低于对照组（ $P < 0.05$ ）。观察组护理质量各项评分均高于对照组（ $P < 0.05$ ）。观察组护理满意度明显高于对照组（ $P < 0.05$ ）。**结论：**环节质量控制护理模式在体检中心护理中具有极高的应用价值，有助于提高体检效率，改善护理质量，提高患者满意度，值得推广应用。

【关键词】体检中心；护理；环节质量控制护理模式；应用效果

近年来，随着社会经济水平不断提高，人们的生活水平显著提高，健康意识明显增强，身体健康问题得到了广泛关注，因此对健康体检的需求也在不断提高，因此越来越多的人能够定期接受健康体检。部分疾病在早期发病阶段的症状具有一定的隐匿性，确诊时多进展至中晚期，而健康体检能够及时发现病情，帮助体检者早期接受治疗，避免病情恶化^[1]。健康体检的主要目的便是检查身体各项功能，及时发现异常情况，全面了解体检者健康状况，为疾病防治、诊断提供重要依据。目前体检中心已成为医院的重要组成部分，医院体检中心对于及时发现患者疾病具有重要作用，有助于进行健康管理，为人们的健康提供保障。但是，体检中心的主要工作内容为项目检查，缺乏对护理工作的重视，体检者受到环境等因素影响，极易产生生理或心理层面的不适感，甚至导致纠纷问题^[2]。因此，加强对

体检中心的护理质量管理十分必要。环境质量控制是目前常用的一种护理质量管理模式，能够全面监控质量产生过程，对护理阶段存在的问题进行总结，通过持续改进不断优化护理方案，通过严格的控制有效提高护理服务质量^[3]。该方法多用于手术室、专科病房等护理管理中，而关于体检中心的研究较少。基于此，本研究对环节质量控制护理模式在体检中心护理中的应用效果进行分析，详细内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择2018.10~2020.10月我院接受健康体检的860例体检者，将其随机分为两组，对照组（ $n=430$ ）和观察组（ $n=430$ ）。两组基线资料无显著差异（ $P > 0.05$ ），如表1所示。

表1 两组基线资料对比

组别	例数	性别（男/女）	年龄（ $\bar{x} \pm s$ ，岁）	文化程度		
				小学及以下	初中及高中	大专及以上
观察组	430	232/198	40.27 ± 5.09	142	186	102
对照组	430	235/195	40.92 ± 5.42	145	190	95
t/χ^2		0.027	0.815		0.722	
P		> 0.05	> 0.05		> 0.05	

纳入标准：（1）均在我院体检中心完成健康体检；（2）知晓研究内容，自愿参与；（3）精神、认知正常。排除标准：（1）合并传染性病症；（2）合并重要器官严重损伤；（3）具有严重精神、意识障碍，难以有效沟通；（4）凝血功能障碍。

1.2 方法

对照组：体检阶段采用常规护理措施。待体检者到达体检中心后，护理人员及时接待，进行健康教育，告知其体检流程，为其发放项目记录表，引导体检者有序排队，依次完成各项项目的体检，检查时护理人员告知其相关注意事项，指导其配合完成各项检查项目。

观察组：采用环节质量控制护理模式。实施前，构建专门的护理小组，由体检中心医师、主管护师、护理人员构成。组内成员加强对质量控制模式的学习，结合目前体检中心流程明确各环节的护理标准，体检中心医师与主管护师共同制定护理方案及目标，为组内成员分配质量监督任务，发放质控标准检查表，实施过程中，护理人员负责对体检中心护理工作各环节的管控。具体实施：（1）检查前干预措施。体检中心导检台护理人员应全面了解各科室的实时体检情况，引导体检者在登记处填写相关信息，护理人员可以结合体检者的检查项目，采取错峰检查方法，避免体检者等候过长时间，进一步优化体检流程，针对存在晕血、低血糖等风险的体检者，应采取针对性预防措施，在表格中重点记录相关信息，加以重视。体检中心护理人员应充分结合人流量安排流动导检，对室内温湿度等参数进行合理调控，接待时，护理人员应保持热情、耐心的态度，充分满足体检者的护理需求，注意行为规范、语言得体，提醒体检者注意人身财产安全。针对不了解各科室位置的体检者，应通过指引单为其详细介绍体检中心各科室分布情况；针对行动不便的体检者，应为其提供轮椅。体检中心在显眼位置设置指引标识，针对一些危险区域、设施，应张贴显眼的标识，监控设施应处于持续、正常的运行状态，为体检者营造安全、便捷的体检环境。在体检者等候过程中，可以为其发放健康手册，加强健康教育，引导其浏览，

或者通过大屏幕播放健康知识科普视频。（2）检查中干预措施。建立培训机制，对全部参与体检中心护理工作的护理人员进行专业培训，具体包括理论知识和实践操作技能，通过考核后方可上岗，体检中心定期组织理论学习及技能训练等活动，不断提高护理人员的专业能力。每日定时检查室内设备情况，用具是否齐全，做好消毒工作；检查前，护理人员应加强与体检者的沟通，了解其护理需求，对其进行健康教育，告知其体检项目、流程等，使其认识到各项操作的必要性，得到体检者的信任和理解，检查时尊重体检者个人意愿及隐私。如果发生纠纷问题，护士长及管理人员应及时了解情况，安抚体检者情绪，待其情绪稳定后进行详细解释，避免纠纷严重化。（3）检查后干预措施。待体检者完成项目检查后，检查前要求禁食禁饮的体检者可安排其前往体检中心餐厅进食，及时补充水分；体检报告出具后，多数体检者对其中的内容存在疑问，应安排专人耐心、详细解答体检者的疑问，为其提供针对性指导，提高其自我护理水平；如果检查疾病，应告知其疾病相关知识，建议其及时就医接受治疗，提供协助。另外，应建立相应的反馈机制，及时改进相关方案。小组成员定期检查护理工作情况，详细记录相关问题，通过组织会议探讨解决对策，督促各环节负责人及时改进相关工作，全面收集后期反馈意见。

1.3 观察指标

（1）将两组不良事件发生情况进行记录，统计发生率，常见不良事件包括物品遗失、晕血、低血糖及采血出血等。（2）体检情况。具体包括体检时间、等候报告时间及漏诊率。（3）通过自制量表评估两组护理质量，主要内容包括护理结构、护理过程、护理结果，分数与护理质量呈正相关关系。（4）采用本院自制调查问卷评估两组满意度，包括满意、一般满意和不满意。

1.4 统计学处理

使用SPSS 22.0对本次研究收集数据进行处理和分析。使用（ $\bar{x} \pm s$ ）表示计量资料，使用 t 进行检验，使用%表示计数资料，使用 χ^2 进行检验。

$P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组不良事件发生情况对比

观察组不良事件发生率显著低于对照组 ($P < 0.05$)。如表 2 所示。

表 2 两组不良事件发生率对比 [n (%)]

组别	例数	遗失物品	晕血	低血糖	采血出血	发生率
观察组	430	5 (1.16)	3 (0.70)	3 (0.70)	4 (0.93)	15 (3.49)
对照组	430	12 (2.79)	10 (2.33)	9 (2.09)	10 (2.33)	41 (9.53)
χ^2						12.912
P						< 0.05

2.2 两组体检情况对比

观察组体检时间、等待报告时间均短于对照组，漏检率低于对照组 (P

< 0.05)。如表 3 所示。

2.3 两组护理质量评分对比

观察组护理质量各项评分均高于对照组 ($P < 0.05$)。如表 4 所示。

2.4 两组护理满意度对比

观察组护理满意度明显高于对照组 ($P < 0.05$)。如表 5 所示。

3 讨论

医院体检中心的职能与其他科室部门存在明显差异，护理工作内容也与其他科室的护理工作存在明显不同。体检中心的日人流量较大，且不同项目检查所需时间各不相同，可能存在部分科室人满为患、排队等候时间较长等情况，因此检查效率低下^[4]。同时，因为人流量较大，因此人员管控困难，极易导致秩序混乱，伴随一定的风险隐患。另外，因为体检中心的检查项目繁多，科室分布位置不同，体检者对环境较为陌生，如果没有进行专业引导，极易导致体检者浪费大量时间候检，导致其满意度下降。因此，加强对体检中心的护理质量管理十分必要，有助于提高体检效率及护理质量^[5]。

表 3 两组体检情况对比

组别	例数	体检时间 $\bar{x} \pm s$, min)	等待报告时间 $\bar{x} \pm s$, min)	漏检率 [n (%)]
观察组	430	30.05 ± 10.71	10.57 ± 4.43	4 (0.93)
对照组	430	48.03 ± 12.25	17.82 ± 6.52	19 (4.42)
t/χ^2		22.598	19.072	10.051
P		< 0.50	< 0.05	< 0.05

表 4 两组护理质量评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	护理结构	护理过程	护理结构	总分
观察组	430	35.57 ± 3.42	67.80 ± 2.42	32.55 ± 4.17	135.97 ± 18.35
对照组	430	27.92 ± 5.53	59.08 ± 6.15	26.81 ± 7.29	114.20 ± 22.07
t		24.397	27.360	14.173	15.728
P		< 0.50	< 0.05	< 0.50	< 0.05

表 5 两组护理满意度对比 [n (%)]

组别	例数	满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	430	318 (73.95)	106 (24.65)	6 (1.40)	424 (98.60)
对照组	430	172 (40.00)	231 (53.72)	27 (6.28)	403 (93.72)
χ^2					13.897
P					< 0.05

过往，体检中心的护理工作以常规护理干预为主，内容单一，主要通过导检台为体检者提供指引服务，并无其他护理服务内容，同时对医护人员的专业能力无规范化要求，伴随一定的风险隐患；体检者进入体检中心后，多伴随程度不一的不良情绪，如焦虑、紧张、恐惧等，对其检查依从性造成影响，而常规护理缺乏对患者心理因素的考虑，护理方案的制定不具备人性化特点。环境质量控制是目前常用的一种新型护理质量管理模式，该模式将整体护理工作划分为多个环节，针对不同环节制定明确的管理目标，通过检查及时发现存在的问题，督促护理人员进行改进，进而提高护理水平，符合现代医疗护理服务理念^[6]。

本研究显示，观察组不良事件发生率显著低于对照组 ($P < 0.05$)，观察组体检时间、等待报告时间均短于对照组，漏检率低于对照组 ($P < 0.05$)，观察组护理质量各项评分均高于对照组 ($P < 0.05$)，且观察组护理满意度明显高于对照组 ($P < 0.05$)。说明采用环节质量控制护理模式效果确切。实施该模式的过程中，通过加大对护理人员的管理、培训力度，有助于提高其专业能力，保证体检效率及体检者的安全。导致医患纠纷发生的主要因素为医护人员专业能力不足、缺乏与患者的沟通、人文关怀缺失、患者个人素质及认知水平等。环节质量控制护理模式树立“以患者为中心”的护理原则，能够从体检者角度出发，检查前积极、诸多为体检者提供优质护理服务，充分了解其护理需求；检查过程中，护理人员积极与体检者焦虑沟通，对其进行健康教育，告知其相关注意事项，时期认识到检查项目及相关操作的必要性，得到体检者的理解和信任，有助于构建和谐的患者关系，避免发生纠纷问题^[7]。完成体检后，护理人员持续关注体检者情况，通过健康教育等方式缓解体检者等待检查报告时间存在的焦虑、紧张情绪，待出具检查报告后，详细解答体检者存在的疑惑，为

其提供指导。质量控制小组全面监督护理各环节工作情况，及时发现不足，持续改进，不断提高护理服务质量^[8]。

综上所述，环节质量控制护理模式在体检中心护理中具有极高的应用价值，有助于提高体检效率，改善护理质量，提高患者满意度。

参考文献：

- [1] 焦春颜,王昕虹,王昂昂,等.基于程序的和谐化护理对体检中心护理质量和满意度的影响[J].河北医药,2021,43(22):3516-3518,3520.
- [2] 吕丹.程序化和谐护理措施对体检中心护理工作质量的影响[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2021,21(2):333-334.
- [3] 曾佳.基于卓越服务理念护理对体检中心护理质量及体检者满意率的影响[J].当代护士(下旬刊),2021,28(7):181-183.
- [4] 吴颖.以问题为导向的管理模式对提升体检中心护理质量的效果[J].国际护理学杂志,2020,39(14):2529-2531.
- [5] 邓西平.健康体检中心护理工作中加强护理质量管理的价值及对漏诊率的影响[J].临床医药实践,2020,29(3):223-225.
- [6] 何云美.护理质量管理在健康体检中心护理工作中的应用效果观察[J].中国卫生产业,2020,17(1):101-102,105.
- [7] 孙云雪.健康体检中心护理工作中护理质量管理的实施及意义探究[J].应用临床护理学电子杂志,2020,5(20):149,198.
- [8] 孙莉娜,李艳芬,李舟梅,等."6A"护理管理模式在提高医院体检中心体检效率和护理质量中的应用[J].齐鲁护理杂志,2019,25(9):124-126.

作者简介：饶浴湘，女，（1988年5月），籍贯：云南凤庆，科室：健康管理中心，学历：本科，职称：主管护师，主研方向：健康管理中心护理。