

以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响分析

张 婵, 廖慧芳, 黎 萍, 卢小丽

中国人民解放军联勤保障部队第九二三医院 广西南宁

【摘要】目的 探究在体检中心实施以问题为导向的管理模式对护理质量改善的效果。**方法** 选取在本院体检者 100 例为研究对象, 随机数字表法分成两组, 对照组开展常规护理措施, 观察组采用以问题为导向的管理模式, 对比两组护理效果。**结果** 观察组对护理管理满意度、管理质量较高, 与对照组相比, $P < 0.05$; 观察组不良事件发生情况更低, $P < 0.05$ 。**结论** 以问题为导向的管理模式能有效提升体检中心的护理质量, 通过识别和解决实际问题中的问题, 优化护理流程, 提高患者满意度, 降低护理差错率, 提升护理服务的整体效率。该管理模式值得在体检中心护理服务中推广应用。

【关键词】 问题导向管理模式; 体检中心; 护理质量; 患者满意度

【收稿日期】 2025 年 4 月 15 日

【出刊日期】 2025 年 5 月 16 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20250230

Analysis of the impact of problem-oriented management model on the nursing quality of physical examination centers

Chan Zhang, Huifang Liao, Ping Li, Xiaoli Lu

923rd Hospital of the Joint Logistics Support Force of the Chinese People's Liberation Army, Nanning, Guangxi

【Abstract】Objective To explore the effect of implementing the problem-oriented management mode in the physical examination center on the improvement of nursing quality. **Methods** 100 patients in the hospital were selected as the research objects, the random number table method was divided into two groups, the control group carried out routine nursing measures, and the observation group adopted the problem-oriented management mode to compare the nursing effect of the two groups. **Results** The observation group had high satisfaction with nursing management and management quality, $P < 0.05$ compared with the control group; the observation group had lower adverse events, $P < 0.05$. **Conclusion** The problem-oriented management mode can effectively improve the nursing quality of the physical examination center. By identifying and solving the problems in the practical work, we can optimize the nursing process, improve patient satisfaction, reduce the nursing error rate, and improve the overall efficiency of nursing service. This management mode is worth promoting and applying in the nursing service of the physical examination center.

【Keywords】 Problem-oriented management mode; Physical examination center; Nursing quality; Patient satisfaction

随着医疗行业的快速发展, 体检中心作为健康管理的重要环节, 其服务质量直接关系到公众的健康水平和医疗机构的声誉^[1]。近年来, 以问题为导向的管理模式逐渐被引入医疗领域, 其核心理念是通过识别和解决具体问题来提升整体管理效能。在体检中心护理工作中, 不仅能够优化护理流程, 还能显著提高护理质量, 从而为患者提供更加安全、高效和人性化的服务。体检中心护理工作具有高度的专业性和复杂性, 涉及多个环节和部门的协同合作^[2]。传统的管理模式理想度较低, 还可能导致患者满意度下降, 甚至引发医疗纠纷^[3]。本文旨在探讨以问题为导向的管理模式对体检中心

护理质量的影响, 为体检中心护理工作的优化提供理论支持和实践指导。现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

将在本院体检者中纳入 100 例, 以随机表法的方式, 分成两组 (50 例), 观察组: 男性 28 例、女性 22 例, 年龄: 22-64 岁, 均值: 43.15 ± 6.79 岁; 对照组: 男性 26 例、女性 24 例, 年龄: 25-61 岁, 均值: 43.08 ± 6.22 岁评估预留基本信息, $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组给予常规护理, 需确保体检环境整洁、安

全, 提供舒适的候检区域。观察组则开展以问题为导向的管理模式。(1) 建立管理小组, 明确体检中心的核心问题, 如服务质量、效率或患者满意度。小组由经验丰富的护士长领导, 成员包括各科室护士代表, 确保全面覆盖。定期召开会议, 分析问题, 制定改进措施, 并跟踪实施效果。(2) 问题分析, 通过与体检中心护士的对话, 收集了关于护理工作的第一手资料, 并据此总结了护理管理中需要改进的地方。并且, 通过有组织的访谈收集体检中心历史上的护理问题, 并了解体检者个人情况和他们对护理服务的具体需求。对体检者最关心的护理问题进行全面评估, 查阅相关文献, 集中讨论分析这些问题, 结合护理管理经验、临床管理中发现的不足以及体检者的特点, 共同制定出有针对性的护理管理策略。(3) 优化护士管理, 建立问题反馈机制, 鼓励护士在日常工作中主动发现并上报问题, 确保问题能够及时得到关注和解决。针对常见问题, 制定标准化操作流程和应急预案, 提升护士的应对能力和工作效率。同时, 定期组织问题分析会议, 通过案例分析、经验分享等方式, 提升护士的专业素养和问题解决能力。此外, 引入绩效考核机制, 将问题解决能力纳入考核指标, 激励护士积极参与管理改进, 加强护士的培训与教育, 提升其综合素质, 确保其能够更好地应对体检中心的各种挑战。(4) 完善体检环境, 加强体检区域的清洁与消毒, 定期进行环境维护, 以预防交叉感染。优化体检流程, 减少等待时间, 提升体检效率。同时, 提供舒适的候检区域, 配备必要的休息设施和阅读材料, 以缓解体检人员的紧张情绪。注重隐私保护, 确保体检信息的保密性, 增强体检人员的信任感。(5) 优化体检服务, ①接待服务, 体检人员应保持专业、亲切的态度, 主动问候体检者, 提供清晰的指引和流程说明。设立明确的接待区域, 确保体检者能够快速找到服务台, 减少等待时间。提供个性化的咨询服务, 根据体检者的需求和健康状况, 推荐合适的体检套餐。最后, 利用数字化工具, 如自助登记系统或移动应用, 简化登记流程, 提高效率。②候检服务, 提供充足的座椅和阅

读材料, 减少等待焦虑。实施预约制度, 合理分配体检时间, 避免拥挤。设置清晰的指示标识和电子显示屏, 实时更新体检进度, 方便体检人员了解等待时间。培训工作人员提供友好、专业的引导服务, 及时解答疑问, 提升整体服务体验。③检查服务, 在体检前, 工作人员会核对体检者的基础资料和预定的检查项目, 深入了解他们的健康状况, 并告知体检者需要注意的事项和配合检查的关键点。在检查过程中, 确保操作流程快速、精确且熟练。检查完成后, 工作人员会询问体检者是否有不适感, 并提醒他们相关的注意事项以及何时可以领取体检报告。(6) 总结优化, 定期评估护理人员的专业技能和服务质量, 通过反馈机制及时发现问题并改进。优化工作流程, 确保体检环节高效衔接, 减少等待时间, 提升客户体验, 加强团队沟通与协作, 定期组织培训, 提升整体服务水平。

1.3 观察指标

(1) 护理管理满意度: 采用问卷调查的方式进行评估, 分为非常满意 (≥ 85 分)、满意 (84-70 分) 以及不满意 (≤ 60 分), 总满意率=非常满意率+满意率。

(2) 护理质量评分: 由体检者对护理人员的工作质量情况打分, 包括健康教育、沟通能力、主动服务、护理礼仪、人文关怀, 单项 100 分, 分数越高越好。

(3) 不良事件发生率: 统计护理期间, 是否出现风险事件、护患纠纷、体检漏检、护理差错, 并统计发生次数。

1.4 统计学方法

以 SPSS25.0 软件统计数据, $P < 0.05$ 有差异性。

2 结果

2.1 护理管理满意度对比

观察组满意度更高, 相比对照组, $P < 0.05$, 详见表 1。

2.2 护理管理质量

观察组管理评分较高, $P < 0.05$, 见表 2。

2.3 不良事件发生率

观察组不良事件发生情况, $P < 0.05$, 如表 3。

表 1 比较两组护理管理工作满意度 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	50	45 (90.00)	4 (8.00)	1 (2.00)	49 (98.00)
对照组	50	34 (68.00)	9 (18.00)	7 (14.00)	43 (86.00)
χ^2 值					4.891
P 值					0.026

表 2 两组护理管理质量对比 (分)

组别	例数	健康教育	沟通能力	主动服务	护理礼仪	人文关怀
观察组	50	96.55±1.05	94.37±1.49	93.22±1.26	96.78±1.03	94.68±1.44
对照组	50	90.04±1.57	89.76±1.82	86.44±1.35	90.39±1.68	81.47±1.25
t 值		24.371	13.858	25.961	22.929	48.985
P 值		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

表 3 对比两组不良事件发生情况 (n, %)

组别	例数	风险事件	护患纠纷	体检漏检	护理差错	总发生率
观察组	50	1	0	0	1	2 (4.00)
对照组	50	2	3	2	2	9 (18.00)
χ ² 值						5.005
P 值						0.025

3 讨论

体检中心是专门提供健康检查服务的医疗机构，旨在通过系统的医学检查评估个体健康状况，预防疾病，早期发现潜在健康问题^[4-5]。通过定期体检，可以及时发现健康隐患，采取有效措施，提高生活质量，延长健康寿命^[6]。体检中心在促进公众健康、预防疾病方面发挥着重要作用，是现代医疗体系中不可或缺的一部分。

随着生活水平的提升，人们对体检服务的要求越来越高，不仅希望体检过程快速，还要求体检安全、环境舒适以及服务周到^[7]。护理服务能够为体检者提供专业的健康指导，帮助他们更好地理解体检结果，从而采取适当的健康管理措施。然而，常规护理也存在一些不足，如缺乏个性化服务，难以满足不同体检者的特殊需求。此外，护理人员的专业水平和经验也会影响服务质量^[8]。因此，体检中心在开展护理服务时，应注重提升护理人员的专业素养，同时结合个性化服务，以弥补常规护理的不足，全面提升体检服务的质量和效果。

问题导向管理模式，强调通过识别、分析和解决具体问题来提升组织效能。在体检中心护理管理中，具有显著优势，该方式能够精准定位护理流程中的薄弱环节，如患者等待时间过长或信息传递不畅，从而有针对性地优化资源配置。其次，通过持续的问题反馈和改进机制，促进护理质量的动态提升，确保服务标准化和高效化。本次研究结果显示，观察组护理质量满意度比较高，该模式通过系统性地识别和解决护理过程中存在的问题，确保服务流程的优化和高效。它强调持续的质量改进，通过定期的反馈和评估，及时调整护理策略，以满足患者不断变化的需求。在护理期间，鼓励护理人

员主动参与和创新思维，提升其专业技能和服务意识，从而提供更加个性化和高质量的护理服务。这种模式还增强了患者与护理团队之间的沟通和信任，使患者感受到更多的关怀和尊重，进而提升整体满意度。

另外，观察组实施以问题为导向的管理模式，能够显著提高护理人员的护理管理质量。该模式通过识别和分析护理过程中存在的具体问题，促使护理人员深入理解问题的根源，从而制定针对性的解决方案。在管理期间，强调持续改进和反馈机制，护理人员在实践中不断优化护理流程，提升专业技能和服务水平。此外，这种管理模式鼓励团队协作和知识共享，增强护理人员的责任感和主动性，进而提高整体护理质量。最后，通过定期评估和监控，确保护理措施的有效性和可持续性，最终实现护理管理质量的全面提升。

实施以问题为导向的管理模式在体检中心护理质量中，能够有效降低护理人员在护理期间出现的不良事件，主要原因如下：该模式强调问题的及时发现与解决。通过系统化的监控和反馈机制，护理人员能够在问题出现时迅速识别并采取纠正措施，从而防止问题扩大化，减少风险事件的发生。其次，以问题为导向的管理模式促进了护理流程的优化。通过对护理过程中出现的问题进行深入分析，可以发现流程中的不足之处，进而进行改进。这种持续的流程优化不仅提高了护理效率，也减少了护理差错和体检漏检的可能性。此外，该模式还加强了护患沟通。通过鼓励患者反馈和参与护理过程，护理人员能够更好地理解患者需求，及时调整护理策略，从而减少护患纠纷的发生。最后，以问题为导向的管理模式还注重护理人员的培训和教育。通过定期的培训和案例分析，护理人员能够不断提升自

身的专业技能和问题解决能力, 从而在护理过程中更加自信和高效, 进一步降低不良事件的发生率。

综上所述, 以问题为导向的管理模式显著提升了体检中心的护理质量, 可行。

参考文献

- [1] 王文林.以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响分析[J].中国卫生产业,2020,17(24):139-141.
- [2] 徐云芳,孙建华.问题导向管理模式对体检中心体检效率及护理质量的影响研究[J].当代护士(上旬刊),2023,30(3):158-161.
- [3] 郝妍.以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2023(7):133-135.
- [4] 石喜华,肖少梅,郭冬,童金荣,谢梦.基于问题导向管理模式对体检中心体检效率和护理质量的影响[J].中西医结合护理(中英文),2020,6(12):170-172.
- [5] 薛爱云.基于问题导向管理模式干预对体检中心体检效率及护理质量的影响研究[J].中华养生保健,2021,39(5):150-152.
- [6] 鄢鸿,杨明月.基于问题导向的护理管理对体检中心护理质量改进效果的影响[J].当代护士(上旬刊),2021,28(6):109-111.
- [7] 刘霞,庞雁霞,钟小倩.以问题为导向的管理模式在健康管理中心中的应用[J].齐鲁护理杂志,2023,29(11):82-84.
- [8] 张秀梅,吴伟宏,杨宝珠.以问题为导向的护理管理模式在体检工作中的应用效果[J].中国卫生产业,2022,19(8):14-17.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS