

全面质量控制理论在健康体检护理质量管理中的应用效果分析

陈艳, 陈琳*

海军军医大学第一附属医院健康管理中心 上海

【摘要】目的 分析在健康体检护理质量管理中基于全面质量控制理论对工作进行优化的效果。**方法** 在全面质量控制管理模式运用前(2023年1至12月)与运用后(2024年1至12月)入院进行健康体检的受检者中,分别选取80例并纳入对照组和观察组。统计两组受检者的候诊时间消耗、体检总时间消耗情况,基于舒适状况量表(GCQ)评估受检者的体检舒适度,统计护理工作漏洞出现情况以及体检相关不良事件发生情况。**结果** 观察组的候诊时间消耗、体检总时间消耗相较于对照组均更短,GCQ评分相较于对照组更高,护理工作漏洞出现率以及体检相关不良事件发生率与对照组相比更低,并且各项评估指标在组间对比分析中均显示出统计学差异($P < 0.05$)。**结论** 在健康体检护理质量管理中基于全面质量控制理论对工作进行优化后的效果显著,能够缩短受检者候诊以及体检的时间消耗,提高体检护理工作效率;能够提高受检者体检舒适度,减少护理工作漏洞出现,降低体检相关不良事件风险,提高体检护理工作质量。

【关键词】 全面质量控制理论; 健康体检; 护理质量管理; 工作漏洞; 不良事件

【收稿日期】 2026年1月12日

【出刊日期】 2026年2月16日

【DOI】 10.12208/j.cn.20260060

Analysis of the application effect of total quality control theory in health checkup nursing quality management

Yan Chen, Lin Chen*

Health Management Center, First Affiliated Hospital of Naval Medical University, Shanghai

【Abstract】Objective To analyze the effect of optimizing work based on Total Quality Control Theory in health checkup nursing quality management. **Methods** Eighty patients admitted for health checkups before (January to December 2023) and after (January to December 2024) of the implementation of the Total Quality Control management model were selected and included in the control group and observation group, respectively. The waiting time and total examination time of the two groups were statistically analyzed. The comfort level of the examinees during the examination was assessed based on the General Quality Questionnaire (GCQ). The occurrence of nursing loopholes and adverse events related to the examination were also statistically analyzed. **Results** The observation group had shorter waiting time and total examination time compared to the control group, higher GCQ scores, and lower rates of nursing errors and adverse events related to health checkups. All assessment indicators showed statistically significant differences between the groups ($P < 0.05$). **Conclusion** Optimizing the work based on Total Quality Control (TQC) theory in health checkup nursing quality management has significant effects. It can shorten the waiting time and examination time for examinees, improve the efficiency of health checkup nursing work, enhance examinee comfort, reduce nursing errors, lower the risk of adverse events related to health checkups, and improve the quality of health checkup nursing work.

【Keywords】 Total Quality Control (TQC); Health checkup; Nursing quality management; Errors; Adverse events

在现代生活方式改变、工作压力增大的背景下,亚健康问题日益凸显,同时随着人们对自我健康状况越来越重视,健康体检的需求随之增加^[1]。在该趋势下,健康体检的工作压力随之增大,将面对更多的挑战。为

了提高体检护理工作质量,加强护理质量管理尤为重要,常规管理模式下的体检护理工作已经不能满足当下社会对其工作质量的需求,需要对管理模式进行优化、改进^[2-3]。全面质量控制管理模式强调全流程管理

*通讯作者: 陈琳

优化、全员参与、优化资源配置以及质量持续改进,以综合性措施提升整体工作质量^[4]。本研究将分析在健康体检护理质量管理中基于全面质量控制理论对工作进行优化的效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

在全面质量控制管理模式运用前(2023年1至12月)与运用后(2024年1至12月)入院进行健康体检的受检者中,分别选取80例并纳入对照组和观察组。对照组:男43例,女37例;年龄文化程度:小学及以下22例,初中25例,高中及以上33例;体检项目类别:常规体检21例,职业病体检8例,专病体检12例,妇科体检13例,男科体检12例,中老年专项体检14例。观察组:男41例,女39例;年龄文化程度:小学及以下24例,初中26例,高中及以上30例;体检项目类别:常规体检23例,职业病体检7例,专病体检15例,妇科体检12例,男科体检10例,中老年专项体检13例。两组受检者的上述资料数据在组间比较中未显示统计学差异($P>0.05$),可进行后续对比分析。

1.2 方法

(1)制定全流程标准化管控机制:①体检前:构建线上与线下的同步预约机制,护理人员根据受检者预约的体检事件,提前1~3天与受检者沟通,对体检项目和时间进行确认,告知受检者相关注意事项(比如需要空腹、需要憋尿、药物禁忌等)。加强个体化宣教,常规宣教内容(比如体检流程以及注意事项等)以短信方式告知或者通过医院公众号推送;特殊宣教内容(比如针对糖尿病受检者体检前的用药调整、哺乳期乳腺超声检查前排空乳汁等)由护理人员进行一对一宣教。对体检路线进行合理规划,设置清晰、醒目的引导标识,避免秩序混乱。②体检中:构建标准化操作执行体系,要求护理人员的每一项操作都符合质控规范。设置导检护士岗位,及时与各检验、检查科室沟通,掌握检查进度,对受检者人流量进行动态调整、分流,避免人流拥堵。加强对各检查科室护理人员进行应急处理能力培训,掌握风险识别能力、突发事件标准化处理流程。质控人员对体检现场进行实时巡查,通过观察、提问、查阅护理记录等多种方式进行监管,针对不规范操作进行现场纠正,并做好相关记录作为后续培训的依据。③体检后:构建体检结果反馈机制以及满意度调查机制,护理人员对指标异常的受检者进行跟踪随访并指导其进行复诊;同时护理人员收集受检者对体检护理服务的

评价结果,为后续护理工作质量改进提供依据。

(2)明确全员质控责任:①加强培训:针对管理层人员的培训内容主要包括全面质量控制理论的应用、质量控制体系的构建、实施效果的评估;针对一线护理人员的培训内容主要包括体检护理操作规范、应急处理流程、仪器维护与管理。并通过开展全面质量控制相关案例分享会、张贴相关宣传标语和宣传海报,强化全员的全面质量控制意识。②构建分级责任机制:护理管理者作为全面质量控制的主导人员,负责制定相关目标、护理工作标准与规范,监管一线护士执行情况,反思体检护理不良事件、推动体检护理工作整改。一线护士作为执行主体,负责严格执行体检护理工作标准规范,并主动识别、上报风险隐患。将操作规范情况、风险隐患上报情况、工作整改落实情况纳入各护理人员的绩效考核。

(3)优化体检护理资源配置:针对人员管控,实行科学定岗,并以能力分层进行岗位适配;针对设备管控,构建生命周期质控体系,以此为依据对设备进行维护;针对耗材管控,严格监管采购质量,按照规范进行储存,建立可追溯台账;针对环境管控,根据功能进行合理布局,加强环境清洁消毒规范,完善便民设施,优化受检者体验感。

(4)基于循环机制持续改进工作质量:定期(每季度)对体检护理工作质量现状进行分析,识别工作中存在的问题,对问题的相关原因进行具体分析,进而制定针对性的整改策略。组织全员参与培训并落实整改策略。定期抽查体检护理工作质量,评估整改策略的实施效果。对有效的整改策略进行总结,并纳入标准化制度。在下一个循环机制中识别、解决新的体检护理问题,实现体检护理质量的持续性提升。

1.3 观察指标

(1)统计两组受检者的候诊时间消耗、体检总时间消耗情况。

(2)基于舒适状况量表(GCQ)评估受检者的体检舒适度,量表总分30~120分,分值的升高表示舒适度的升高。

(3)统计护理工作漏洞出现情况,包括项目遗漏、报告发送延迟、技术操作失误、医嘱执行错误等。

(4)体检相关不良事件发生情况,包括低血糖、晕针、跌倒、操作性损伤、过敏反应等。

1.4 统计学方法

采用SPSS 26.0软件分析,计量资料用均数±标准差($\bar{x}\pm s$)表示,采用 t 检验;计数资料用[n(%)]表

示, 采用 χ^2 检验。当 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组受检者时间消耗情况的对比分析

观察组的候诊时间消耗、体检总时间消耗相较于对照组均更短, 且该两项指标在组间对比分析中均显示出统计学差异 ($P < 0.05$), 见表 1。

2.2 两组受检者舒适度评估结果的对比分析

观察组的 GCQ 评分相较于对照组更高, 且该项评分在组间对比分析中均显示出统计学差异 ($P < 0.05$),

见表 2。

2.3 两组护理工作漏洞出现率的对比分析

观察组的护理工作漏洞出现率与对照组相比更低, 并且组间对比分析中显示出统计学差异 ($P < 0.05$), 见表 3。

2.4 两组体检相关不良事件发生率的对比分析

观察组的体检相关不良事件发生率与对照组相比更低, 并且组间对比分析中显示出统计学差异 ($P < 0.05$), 见表 4。

表 1 两组受检者时间消耗情况的对比分析 ($\bar{x} \pm s$, min)

组别	候诊时间消耗	体检总时间消耗
观察组 ($n=80$)	4.42 ± 1.35	108.57 ± 15.45
对照组 ($n=80$)	7.88 ± 2.49	137.68 ± 23.05
t 值	10.926	9.383
P 值	0.001	0.001

表 2 两组受检者舒适度评估结果的对比分析 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	GCQ 评分
观察组 ($n=80$)	90.37 ± 7.75
对照组 ($n=80$)	84.26 ± 6.42
t 值	5.430
P 值	0.001

表 3 两组护理工作漏洞出现率的对比分析 [n (%)]

组别	项目遗漏	报告发送延迟	技术操作失误	医嘱执行错误	出现率
观察组 ($n=80$)	1 (1.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.25)
对照组 ($n=80$)	3 (3.75)	2 (2.50)	4 (5.00)	1 (1.25)	8 (10.00)
χ^2 值	—	—	—	—	7.211
P 值	—	—	—	—	0.007

表 4 两组体检相关不良事件发生率的对比分析 [n (%)]

组别	低血糖	晕针	跌倒	操作性损伤	过敏反应	发生率
观察组 ($n=80$)	1 (1.25)	1 (1.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (2.50)
对照组 ($n=80$)	3 (3.75)	2 (2.50)	2 (2.50)	3 (3.75)	1 (1.25)	11 (13.75)
χ^2 值	—	—	—	—	—	8.477
P 值	—	—	—	—	—	0.004

3 讨论

随着人们对亚健康问题的关注度升高, 体检意识增强, 健康体检已经成为常见的生活医疗行为。医疗机构对健康体检护理质量管理也逐渐重视, 护理质量直接影响到体检效率, 并且影响受检者对于健康体检的体验感以及后续复诊的就医意愿^[5-6]。因此, 随着健康

体检者的增多, 优化管理模式、提升体检护理工作质量是必然趋势。

观察组的候诊时间消耗、体检总时间消耗相较于对照组均更短, 且该两项指标在组间对比分析中均显示出统计学差异 ($P < 0.05$)。表明全面质量控制理论管理模式能有效提高健康体检护理工作效率。分析其

原因: 通过制定全流程标准化管控机制, 对体检前、中、后三个环节的流程进行标准化管理, 针对体检前环节强化预约、注意事项告知以及体检路线规划, 针对体检中环节设置导检护士进行人流量调整, 能够提高体检效率, 缩短等候时间。观察组的 GCQ 评分相较于对照组更高, 且该项评分在组间对比分析中均显示出统计学差异 ($P < 0.05$)。表明全面质量控制理论管理模式可提高受检者的体检舒适度。分析其原因: 体检前重视与受检者沟通, 注重对体检项目注意事项的告知, 避免受检者因疏忽注意事项不得已取消体检或者更改体检时间的情况, 进而帮助受检者避免体检计划改变引起的麻烦。体检中各环节等候时间缩短, 体检后的跟踪随访让受检者感受到被重视, 能够让受检者有较好的体检体验感^[7-8]。因此, 受检者的体检舒适度明显提升。观察组的护理工作漏洞出现率以及体检相关不良事件发生率与对照组相比均更低, 并且组间对比分析中显示出统计学差异 ($P < 0.05$)。表明全面质量控制理论管理模式能够减少护理工作漏洞, 降低体检相关不良事件的风险, 提升体检护理工作质量。分析其原因: 在全面质量控制管理模式中, 对全员质控责任进行明确划分, 通过培训提升全员的质控相关能力, 并构建分级责任机制, 严格落实质控责任, 促进全员参与到全面质量控制中, 推动体检护理质量的提升, 减少工作漏洞和体检相关不良事件的发生^[9-10]。通过优化体检护理资源配置, 从人员、设备、耗材、环境多个方面着手, 以满足全面质量控制管理对体检护理工作提出的要求, 进一步提升体检护理质量。基于循证机制持续识别体检护理工作的问题, 并针对性整改, 不断提高护理质量。

综上所述, 在健康体检护理质量管理中基于全面质量控制理论对工作进行优化后的效果显著, 能够缩短受检者候诊以及体检的时间消耗, 提高体检护理工作效率; 能够提高受检者体检舒适度, 减少护理工作漏洞出现, 降低体检相关不良事件风险, 提高体检护理工作质量。

参考文献

- [1] 张芹. 层级管理模式对体检中心护理管理质量、服务质量及体检效率的影响[J]. 国际护理学杂志, 2022, 41(7): 1160-1163.
- [2] 朱娜. 全面质量控制理论在健康体检护理质量管理中的应用效果分析[J]. 智慧健康, 2024, 10(4): 217-220.
- [3] 刘杰, 张晗, 王郑芳. PDCA 循环法在健康体检报告质量控制与持续改进中的应用[J]. 中国卫生标准管理, 2024, 15(20): 57-61.
- [4] 项海军, 苏丹, 洪海鸥. 全面质量管理在体检中心外联质量控制中的应用[J]. 健康体检与管理, 2023, 4(2): 184-185, 196.
- [5] 张蕾. 程序化和谐护理模式对中老年健康体检人群体检效率、体检舒适度及护理质量的影响[J]. 国际护理学杂志, 2024, 43(11): 2083-2087.
- [6] 高萍. 基于问题导向管理模式对体检中心护理质量、护理不良事件的影响[J]. 国际护理学杂志, 2023, 42(12): 2113-2117.
- [7] 郭鑫, 王瑶, 石莹, 等. 健康体检中应用强化护理质量管理体系的临床价值及对减少错漏诊的影响[J]. 河北医药, 2022, 44(15): 2392-2394.
- [8] 王天娇, 戴燕飞. 环节质量控制护理模式在体检中心护理中的应用效果[J]. 中国社区医师, 2025, 41(22): 88-90.
- [9] 林君卉, 刘静. 全面质量控制理论对健康体检护理管理质量及满意度的影响分析[J]. 智慧健康, 2025, 11(24): 142-144, 148.
- [10] 赵云, 丁舫. 健康体检护理中应用持续质量改进管理方案的效果[J]. 国际护理学杂志, 2024, 43(24): 4557-4560.

版权声明: ©2026 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