

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

朱小园

(鹰潭一八四医院 健康管理医学科)

【摘要】目的基于问题导向管理模式对体检中心的护理影响。方法选取2024年3月-2025年3月我院体检中心收治104例的体检者，分为两组，对照组为常规管理，而研究组为基于问题导向的管理模式。结果研究组护理质量更高 ($P < 0.05$)；研究组不良事件频率更低 ($P < 0.05$)；研究组满意度更高 ($P < 0.05$)。结论基于问题导向的管理模式对体检中心的护理效果理想，能够明显加强护理质量，控制护理不良事件发生，并提高最终满意度，应该推广。

【关键词】基于问题导向；管理模式；体检中心；护理质量；护理不良事件；满意度

Impact of Problem-Based Management Model on Nursing Quality and Adverse Nursing Events in Physical Examination Centers

Zhu Xiaoyuan

(Department of Health Management Medicine, Yingtan 184 Hospital)

[Abstract] Objective: To investigate the nursing impact of a problem-based management model in physical examination centers. Methods: A total of 104 examinees admitted to our hospital's physical examination center from March 2024 to March 2025 were selected and divided into two groups. The control group received conventional management, while the study group adopted a problem-based management model. Results: The study group demonstrated higher nursing quality ($P < 0.05$), lower frequency of adverse events ($P < 0.05$), and higher satisfaction ($P < 0.05$). Conclusion: The problem-based management model yields ideal nursing outcomes in physical examination centers, significantly enhancing nursing quality, reducing adverse events, and improving satisfaction, thus warranting promotion.

[Key words] Problem-based; Management model; Physical examination center; Nursing quality; Adverse nursing events; Satisfaction

体检在临床上指的是根据受检者来检查对应的身体指标，从而发现健康隐患，并给后续的疾病治疗和预防来提供科学依据，并确保最终的自我健康。体检中心属于临床开展疾病筛查和诊断的核心科室，伴随大众生活习惯和健康意识的不断改变，使得该科室的人流量也逐渐增高，就会持续提高护理人员的工作和护理难度，并进一步影响体检者的整体体检效率，提高不良事件的出现几率^[1]。研究指出，护理质量会直接影响最终的体检效率和医院效益，也和不良事件的出现有着非常密切的关系，所以就需要在体检期间配合积极的管理内容，来有效加强整体的护理质量，并控制不良事件的出现，帮助体检效率有效提高。而基于问题导向下的管理模式，就能够迅速掌握体检者的具体身心健康情况，并激励其主动学习，来掌握体检必要的技能和知识^[2-3]。因此我院对体检中心开展管理期间，配合该模式予以干预，分析具体效果，现予以报道。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2024年3月-2025年3月我院体检中心收治104例的体检者，分为两组，对照组52例，男28例，女24例；平均(45.45 ± 4.15)岁；研究组52例，男27例，女25例；平均(45.65 ± 4.35)岁，两组资料具有足够可比性 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组：常规管理，首先给体检者发放对应的指导手册，说明具体的体检项目、配合内容和注意事项，然后指导其按照流程进行对应体检，在此过程中，护理人员要根据具体标准来进行具体的护理指导，并在后续及时通知其领取自己的体检报告。

研究组：基于问题导向的管理模式，(1)组建小组：选择自身能力较高且经验丰富的护理人员组成小组，统一开展

体检中心知识的统一学习,并对管理技巧予以系统培训,等到培训完成后开展考核,在确认考核通过后才能开展后续的管理服务,来确保最终的护理质量。(2)分析问题:①管理制度较为落后,无法提前预防各种不良事件。②工作人员自身能力参差不齐,使得比较复杂的体检工作无法顺利完成。③环境较差,使得工作情绪比较低迷。④项目混乱,从而就会明显提高交叉感染的整体机率。(3)具体管理内容为:①小组成员定期对目前的管理制度予以统一分析,从而发现不足的地方,然后分析具体的原因,从而制定针对性的解决办法,然后纳入到具体的规章制度里面,并给后续的体检工作来提供科学参考。其次,开展岗位责任制,来把对应工作予以专人负责,保证体检工作能够顺利进行。除此之外,建立完善的奖惩制度,按时总结管理情况,从而发现不良的管理事件,然后积极溯源,并对具体的责任人进行处罚,从而加强医护人员整体重视度以及自我责任感,确保护理质量,还要对表现优异的人员予以合适奖励,从而进一步调动整体的积极性。②管理层领导要按时聘请院外的专家来对护理人员开展统一培训,从而共同学习体检常见的知识,并掌握新型的仪器使用,然后开展抽考,从而进一步加强工作人员的自身能力,并确保护理质量。③要确保每天都对体检中心进

行清洁,从而保证足够干净温馨的体检环境,还能够确保医护人员的身心足够舒畅,用一个更加乐观的态度去处理工作。④小组成员要准确规划具体的布局,从而给体检者提供足够宽广的空间,去保证整体舒适性。其次,还要给其开展健康宣教,使其能够尽快适应体检环境,并放松自己的身心状态,从而主动配合后续的体检工作。除此之外,要合理制定具体的体检时间,并使住院病患在特定的时间下体检,防止交叉感染出现,确保医患安全。

1.3观察指标

比较两组护理质量。

比较两组不良事件频率。

比较两组满意度。

1.4统计学方法

数据使 SPSS22.0 去分析,计数用 X^2 (%) 来检验,而计量用 t 去检测,若 $P < 0.05$,则代表差异显著。

2 结果

研究组护理质量更高 ($P < 0.05$),见表1。

表1 护理质量对比(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	例数	受检时间 (min)	受检质量 (分)	体检效率 (分)	健康宣教 (分)
对照组	52	55.82 ± 8.45	70.63 ± 7.49	72.86 ± 8.54	70.32 ± 9.56
研究组	52	36.25 ± 7.36	90.34 ± 8.12	90.38 ± 9.12	90.89 ± 8.97
T	/	15.231	18.654	17.346	16.475
P	/	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

研究组不良事件频率更低 ($P < 0.05$),见表2。

表2 不良事件例数对比(例, %)

组别	例数	护理差错	护理纠纷	护理投诉	发生率
对照组	52	3	2	2	7 (13.5)
研究组	52	1	0	1	2 (4.8)
X^2	/				8.391
P	/				< 0.05

研究组满意度更高 ($P < 0.05$),见表3。

表3 护理满意度对比(例, %)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	护理满意度
对照组	52	19	23	10	80.8%
研究组	52	29	21	2	96.2%
X^2	/				4.985
P	/				< 0.05

3 讨论

体检中心属于体检者对自身健康状况开展专项检查的核心场所,基本都会配备足够的人力及设备,来对其身体状况予以综合评估,并迅速明确判断受检者的一些健康隐患及相关病症^[4]。总体来说,体检对于疾病的尽早筛查和诊疗有着非常关键的意义,又加上体检项目非常多样、人群流动性较大、且负荷更重等特殊的科室特点,所以整体的护理质量就会非常影响受检者的整体依从性和最终效果,提高不良事件的出现几率,并影响医院口碑^[5-6]。伴随我国大众生活水平的不断提高,使得大众对于目前的体检效率、环境、安全性以及护理质量都有了更高的要求,所以为了满足其具体的护理需求,就需要提高对医院体检中心足够的护理管理,并加强工作人员自身的职业素养和专业技能,从而逐渐提高最终

的护理质量^[7-8]。

常规管理的对应措施虽然有一定的管理效果,可局限性较大,就会导致最终效果比较一般。基于问题导向的管理模式作为非常新型的一种理想管理理念,根据组建小组来统一学习具体的知识,并开展技巧培训,可以有效提高成员的专业素质,确保最终的护理质量^[9-10]。表1中, 研究组护理质量更高 ($P < 0.05$), 明确该模式可以显著加强其护理质量水平。因为该模式会详细分析目前体检中心的一些常见问题, 从而制定针对性的管理计划, 并持续提高管理效果, 来确保整体的服务质量, 养成一个良好的护患关系^[11]。其次, 该模式还可以锻炼工作人员的整体沟通和应急处理技巧, 使其能够更加方便的和受检者进行沟通, 并积极处理突发事件, 来提高其信任感。又加上持续对环境进行整体管理以及积极的安全防护制度, 也能够给受检者提供一个舒适温馨的环境, 确保整体的舒适性, 防止风险因素的出现, 来提高最终的护

理质量^[12-13]。

研究组不良事件频率更低 ($P < 0.05$); 研究组满意度更高 ($P < 0.05$), 也能证实该管理能减少相关不良事件的出现, 改善护患关系。因为该模式的核心特点就是能对过去护理质量予以详细核查, 来发现不良的护理事件, 并把问题当作导向, 来优化后续的护理计划, 从而确保最终的护理质量。伴随护理细节以及完整度持续优化的基础上, 就能够进一步确保不良事件的出现, 并有效提高受检者的整体依从性, 使其能够主动和护理人员进行沟通交流。除此之外, 该模式还可以显著提高护理人员的综合素质, 保证工作能够有序开展, 来加强体检者的整体效率, 并进一步控制不良事件的出现, 从而提高最终的临床满意度^[14-15]。

综上所述, 基于问题导向的管理模式对体检中心的护理效果理想, 能够明显加强护理质量, 控制护理不良事件发生, 并提高最终满意度, 应该推广。

参考文献:

- [1]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, 15 (12): 2113-2117.
- [2]Yilmaz D A, Yldz, G ü zel Nur, Ifti B, et al.Examination of the Relationship Between Physical Activity, Perceived Stress and Sleep Quality of Nursing Students: A Cross-Sectional and Correlational Study[J].Journal of Sport for All & Recreation / Herkes İçin Spor ve Rekreasyon, 2024, 6 (1): 106-108.
- [3]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: 下旬刊, 2023, 30 (3): 158-161.
- [4]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].国际护理学杂志, 2023, 43 (25): 82-84.
- [5]Dong W, Wang J, Cui D, et al.Analysis of the Current Situation and Influencing Factors of Physical Activity Among the Elderly in the Community[J].Journal of Clinical and Nursing Research, 2024, 8 (6): 345-350.
- [6]张冬梅.以问题为导向的管理模式在体检中心的应用[J].中国城乡企业卫生, 2023, 38 (11): 52-55.
- [7]雷林.以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响[J].国际护理学杂志, 2023, 21 (3): 44-46.
- [8]Ghahramanian A, Bagheriyeh F, Aghajari P, et al.The intention to leave among academics in Iran: an examination of their work-life quality and satisfaction[J].BMC Nursing, 2024, 23 (1): 720-722.
- [9]赵云.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].中国保健营养, 2023, 33 (18): 172-174.
- [10]Ding L B D.An examination of the usefulness of a quantitative appraisal method in nursing human resource management in primary hospital operating rooms: An example of integrated collaborative scheduling[J].Medicine, 2024, 103 (19): 36-38.
- [11]赵桂芬,陈云云,蔡梦娇,等.以问题为导向联合 PDCA 循环的健康管理模式在体检中心的应用[J].健康体检与管理, 2023, 4 (4): 389-391.
- [12]马骁,高学成.贯彻落实医疗质量控制中心管理规定推动健康体检与管理高质量发展[J].健康体检与管理, 2023, 4 (2): 101-102.
- [13]Makhija H, Schneid S D, Kalinowski A, et al.Evaluating the Quality of Multiple-Choice Test Questions in the Postlicensure Environment[J].Journal of Continuing Education in Nursing, 2024, 55 (10): 801-803.
- [14]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.
- [15]路艳青,邓一坤.以问题为导向的护理管理对体检护理质量及体检效率的影响[J].中国保健营养, 2023, 33 (19): 139-141.