

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

戴婷婷

合肥市第二人民医院（安徽医科大学附属合肥医院）体检中心 安徽合肥

【摘要】目的 探讨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。**方法** 本次研究对象选取选取 90 例于 2022 年 1 月-2023 年 1 月我院进行健康体检的体检者，采用数字随机分配原则分两组，对照组采用常规护理，观察组采用强化护理质量管理体系。对比两组护理质量评分、漏诊率、投诉率。**结果** 观察组护理质量显著高于对照组 ($P<0.05$)；观察组漏诊率 2.22% (1/45)、投诉率 6.67% (3/45) 显著低于对照组漏诊率 15.56% (7/45)，投诉率 22.22% (10/45)，漏诊率对比 ($\chi^2=11.966$, $p=0.001$)，投诉率对比 ($\chi^2=9.074$, $p=0.004$)。**结论** 在健康体检中，通过利用强化护理质量管理体系能够显著提高护理质量评分，降低漏诊率、投诉率，值得在临床上推广应用。

【关键词】 健康体检；强化护理质量体系；临床价值；减少漏诊

【收稿日期】 2023 年 5 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 7 月 10 日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000338

The clinical value of applying a strengthened nursing quality management system in health examinations and its impact on reducing misdiagnosis and missed diagnosis

Tingting Dai

Hefei Second People's Hospital (Hefei Hospital Affiliated to Anhui Medical University) Physical Examination Center,
Hefei, Anhui

【Abstract】Objective To explore the clinical value of applying a strengthened nursing quality management system in health examinations and its impact on reducing misdiagnosis and missed diagnosis. **Method** In this study, 90 individuals who underwent physical examinations in our hospital from January 2022 to January 2023 were selected and randomly divided into two groups using the principle of numerical random allocation. The control group received routine nursing care, while the observation group received a strengthened nursing quality management system. Compare the nursing quality scores, missed diagnosis rates, and complaint rates between the two groups. **Result** The nursing quality of the observation group was significantly higher than that of the control group ($P<0.05$); The missed diagnosis rate of the observation group was 2.22% (1/45), and the complaint rate was 6.67% (3/45), which was significantly lower than the control group's missed diagnosis rate of 15.56% (7/45), and the complaint rate was 22.22% (10/45). The comparison of missed diagnosis rates ($\chi^2=11.966$, $p=0.001$), comparison of complaint rates ($\chi^2=9.074$, $p=0.004$). **Conclusion** In health examinations, the use of a strengthened nursing quality management system can significantly improve nursing quality scores, reduce missed diagnosis rates and complaint rates, and is worth promoting and applying in clinical practice.

【Key words】 Health examination; Strengthening the nursing quality system; Clinical value; Reduce missed diagnosis

前言

近些年，由于人们的生活水平不断提升，健康问题成为社会各界关注的重点问题，每年进行体检的人数也在不断增加^[1]。因此，对健康体检提出了更高的要求、标准。在健康体检阶段中，护理人员需要体检者详细解释并说明相关流程以及项目，提供高质量的护理服务，确保体检活动能过更加高质量、高效率完成，基于此，护理质量管理

的强化至关重要^[2]。本次研究深入分析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，报道如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究对象共选取 90 例于 2022 年 1 月-2023 年 1 月我院进行健康体检的体检者，采用数字随机分配原则分

为对照组 (n=45) 和观察组 (n=45)。对照组: 男 28 例, 女 17 例。年龄: 23~70 岁, 中位值 (46.52±2.34) 岁; 观察组: 男 27 例, 女 18 例。年龄: 25~71 岁, 中位值 (48.37±2.97)。两组一般资料同质化, 具有可比性 (P>0.05)。

1.2 方法

1.2.1 对照组

采用常规护理: 护理人员需要了解并掌握体检者的基础治疗、疾病时等方面, 并以电脑开展相应的检查, 在具体、体检阶段中需要体检者进行科学、合理的指导, 耐心回答体检者所提出的疑问。

1.2.2 观察组

采用强化护理质量管理体系, 具体内容包括: (1) 规范化组织结构管理。需要将体检者的实际需求作为向导, 同时根据体检市场的发展需求, 以价值分析为前提, 做出合理的体检工作计划。建立健康体检中心扁平化的组织架构, 尽量减少中间管理层, 减少管理成本, 强化管理层的管理能力, 实现基层与管理层的有效沟通。科室成立小组, 由科主任担任小组组长, 全面负责科室的质量管理与指导其他质量工作开展。成立体检组, 负责监督工作人员体格检查是否规范、体检结果录入是否准确、重大阳性结果是否及时上报、是否经上级医师校对并确认等。成立总检组, 负责核对是否正确书写总检报告、上交的条件资料是否完整、体格检查记录情况、影像学与实验室检查报告、主检结论是否正确等。(2) 规范化岗位管理。健康体检中心的岗位管理主要是根据体检者的需求, 安排相应的专业人员对体检者进行服务, 同时需解决员工工作能力、绩效等矛盾问题。在任职资格管理方面, 应对员工的专业技能、理论知识掌握情况、服务意识、工作能力等进行考核, 重视其在日常工作中的表现, 制定合理、规范的年终考核标准, 并做好监督。在岗位价值分析方面, 设置岗位时应考虑到该岗位能够给健康体检中心带来的效益及其对健康体检中心发展作出的贡献; 通过对各个岗位的工作量、工作技术要求等评估该岗位的综合系数, 将所得的综合系数作为该岗位待遇的标准之一。(3) 规范化体检流程管理。体检的流程主要包括检查流程、服务流程, 与一般的医疗活动相比, 各项流程的规范在体检质量管理中占据重要的位置。健康体检作为新型的一种医疗服务模式, 其服务流程可能难以顺应体检者的需求, 仍需要不断探索、调整, 根据体检流程中容易出现的问题采取针对性管理措施。可根据功能对体检区域进行划分, 实行百分制预约, 错峰排队。体检前应对体检者的姓名、性别、生活习惯、过敏史

等进行调查, 体检时认真负责, 根据体检者的病史与身体现状判断其是否符合受检条件, 体检后积极对体检者的饮食、运动指导。对每日接收的体检人数进行统计, 根据体检摸底人数, 为每天接收的体检人数制定一个上线, 同时制定体检时间安排表。根据体检内容的不同, 增加专用采血间并配备 3 名护士, 外科检查则增加心电图检查项目, 增加 2 名心电医生, 在体检人数较多时, 可引导部分体检者到专用检查室进行检查。加强对体检工作人员的思想教育与培训, 做好问诊工作, 按照体检者的需求引导其填写健康资料, 同时对体检者的健康状况进行初步评估, 为其提供跟踪服务、专科就诊服务等。(4) 规范化规章制度管理。严格执行卫生部《健康体检机构暂行规定》的相关法规制度, 制定质量环节控制标准, 严把从业人员准入关, 持证上岗; 严把仪器设备质量关, 科学论证。建立健全信息管理制度, 仔细核对体检者的资料, 保证受检者的信息真实准确, 在没有经得受检者同意的情况下不可泄露其体检信息, 对于私自泄露受检者个人体检信息的工作人员, 应明确其惩罚制度, 并落实相应处罚。严查私自出售药品行为, 要求健康体检中心工作人员不得以盈利为目的, 误导体检者进行多次体检, 或者向其出售相关药物。(5) 规范化体检项目管理。不断完善体检项目, 并且对目标人群进行全面宣传。随着人们年龄的增长, 在以往的常规体检中已难以做到早发现, 需要补充针对性的、深度的体检项目, 针对不同人群、不同需求, 制定个性化的体检套餐。

1.3 观察指标

(1) 对比两组质量评分情况, 包括体检操作水平、服务指导能力、服务态度以及主动服务。

(2) 对比两组漏诊率、投诉率。

1.4 统计学分析

统计方法“%”, 检验方式“ χ^2 ”, 指标为护理满意度, 统计学分析由 SPSS20.00 统计学软件完成, 计量资料“ $\bar{x}\pm s$ ”, 检验方式“t”, 指标为护理质量评分, 统计学差异性标准“ $p<0.05$ ”。

2 结果

2.1 两组护理质量评分对比

观察组护理质量显著高于对照组 (P<0.05), 见表 1。

2.2 两组漏诊率、投诉率对比

观察组漏诊率 2.22% (1/45)、投诉率 6.67% (3/45) 显著低于对照组漏诊率 15.56% (7/45), 投诉率 22.22% (10/45), 漏诊率对比 ($\chi^2=11.966$, $p=0.001$), 投诉率对比 ($\chi^2=9.074$, $p=0.004$)。

3 讨论

随着社会的不断发展,大家对体检的环境要求也越来越高。传统的护理形式不能满足当前法医的要求^[3]。为了促进医疗机构服务理念的改变,减少医疗纠纷的发生,提高医疗标准,提供体检工作质量控制措施极为必要^[4]。健康体检工作质量的高低与是否建立规范化的组织结构和部门有关,而健康体检中心组织结构优化的原则在于以体检者的实际需求为中心^[5]。在健康体检工作中,容易出现体检项目缺失、不全等问题,主要是因为我国健康风险评估、健康危险因素干预等管理问题不够成熟,使目标人群忽略这些项目的必要性^[6]。通常情况下,比较容易对规章制度形成一个错误的认知,即规章制度条款越多、处罚条例越多越好^[7]。但如果规章制度没有从接受管理者与被管理双方的利益出发,泛滥使用,

会适得其反,不仅不能解决问题,还可能会降低管理效果^[8]。健康体检作为新型的一种医疗服务模式,其服务流程可能难以顺应体检者的需求,仍需要不断探索、调整,根据体检流程中容易出现的问题采取针对性管理措施^[9-10]。

基于此,健康体检中心加强护理质量管理具有重要意义,本次研究中,观察组护理质量评分显著高于对照组,漏诊率、投诉率显著低于对照组,说明通过在健康体检中采用强化护理质量管理体系能够显著提高护理质量评分,降低漏诊率、投诉率。

综上所述,通过利用强化护理质量管理体系提高在健康体检中的护理质量评分,减少漏诊、投诉等不良事件问题,值得在临床中推广应用。

表1 两组护理质量评分对比 ($\bar{x}\pm s$, 分)

组别	体检操作水平	服务指导能力	服务态度	主动服务
对照组 (n=45)	17.34±0.41	18.34±1.15	18.62±1.94	17.76±1.75
观察组 (n=45)	21.35±1.38	22.37±1.48	21.63±0.87	21.39±1.11
t	18.685	14.424	9.497	11.750
P	0.000	0.000	0.000	0.000

参考文献

- [1] 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.
- [2] 苏川川,于燕华,杜鹃.层级管理模式在护理管理中的应用分析[J].临床研究,2023,31(06):184-186.
- [3] 龙瑶,魏瑶玲,叶群,张晨晨,郑琳琳,卢春风,冯志仙.质量功能展开在护理质量管理中的应用进展[J].中国医疗管理科学,2023,13(03):92-95.
- [4] 孙超,宋葵,王颖,胡慧秀.北京市东城区22所医疗机构护理质量管理现状及护士需求调查[J].中国护理管理,2023,23(05):759-765.
- [5] 董玲玲,吴洁.常态化疫情防控下“6S”管理模式在体检中心护理管理工作中的应用[J].江苏卫生事业管理,2023,34(04):501-504.
- [6] 李杰.PDCA循环法在手术室护理质量管理中的运用效果分析[J].航空航天医学杂志,2023,34(04):489-492.

- [7] 王丹心,李慧妍,谭绍英,张翔,李领.基于信息化的护理质量管理平台的应用及效果评价[J].海南医学,2023,34(05):716-719.
- [8] 吴翠平,熊海燕,钟琼,黄文龙,庞倩,房佩虹.全面质量管理理念在护理质量管理中的价值分析[J].微量元素与健康研究,2023,40(02):94-95.
- [9] 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(03):158-161.
- [10] 郭鑫,王瑶,石莹,张丽.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.

版权声明: ©2023 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。

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



OPEN ACCESS