

体检中心护理服务质量管理探讨

祝松梅

海军第九七一医院崂山医疗区 山东 青岛 266102

摘要：本文围绕体检中心护理服务质量管理核心内容展开研究，结合体检中心公共健康服务的工作属性，梳理当前护理服务质量管理的运行现状。分析现阶段护理管理工作中存在的人员配置、服务流程、质控体系、培训考核及服务监管等方面的问题，针对性提出标准化、规范化的质量管理优化策略。旨在完善体检中心护理质控运行模式，规范护理服务行为，提升整体护理服务水平，适配大众健康体检的服务需求，推动体检中心护理工作长效稳定发展。

关键词：体检中心；护理服务；质量管理；优化策略

引言

健康体检是公共卫生服务体系的重要组成部分，是群众开展健康筛查、疾病预防的关键途径。护理服务作为体检中心核心服务内容，服务质量直接影响体检工作效率与群众体检体验，关系健康筛查结果的落地质量。当前国内体检行业规模化发展，群众健康需求持续升级，传统护理管理模式逐步显现适配性不足的问题。基于体检中心护理工作的特殊性，开展护理服务质量管理研究，梳理管理短板、优化管理模式，对提升体检服务规范性、保障体检服务质量具有重要现实意义。

1 体检中心护理服务质量管理概述

体检中心护理服务区别于临床科室护理工作，无诊疗救治工作内容，核心围绕健康体检全流程开展辅助服务、流程引导、操作配合、健康告知等基础工作。护理服务质量管理是依托内部管理机制，对体检前、体检中、体检后全流程护理工作进行统筹管控、规范约束与动态调整的管理体系，是体检中心整体运营管理的核心模块^[1]。体检中心服务面向社会各类群体，服务人群基数大、人员流动性强、服务场景碎片化，对护理工作的标准化、统一性、高效性具备更高要求。护理质量管理的核心目标，是统一各项护理操作标准、规范服务流程、规避服务漏洞、减少工作失误，保障体检各环节有序推进。日常管理工作覆盖护理人员岗位分配、服务流程落地、操作标准执行、工作质量核查、人员能力管控等多个维度。完整的质量管理体系，能够实现护理工作全过程管控，规避人为操作偏差、流程疏漏等问题，保障体检服务的稳定性与规范性。现阶段体检行业竞争加剧，公共健康服务标准持续提升，护理服务质量已成为衡量体检中心服务能力的核心指标，强化质量管理是体检中心常态化运营、可持续发展的必要举措。同时体检者需求呈现多元化特征，不同年龄、身体基础与健康诉求的

群众，对护理接待、采血采样、报告解读配套指引等服务的期待存在明显差异，单纯依靠零散的工作要求难以适配各类服务场景。落实常态化护理质量管控，可定期梳理服务过程里出现的沟通矛盾、操作瑕疵，结合一线护理人员实际工作反馈优化细则，缩小不同护士间服务水平的差距。扎实的质量管理还能拉近体检机构与群众的距离，降低投诉纠纷发生率，树立可靠的健康服务口碑，也能倒逼护理人员主动夯实专业基础，全方位夯实体检中心综合服务根基。

2 体检中心护理服务质量管理现状

2.1 护理人员配置与岗位管理现状

当前国内各类体检中心在护理人力统筹与岗位管控方面普遍存在诸多短板，如体检高峰期人员缺口较大，在岗人员工作负荷大幅增加，平峰期人员资源存在闲置情况，人员调配灵活性不足。护理人员岗位划分相对笼统，多采用统一轮岗模式，未根据体检科室、服务环节进行专项岗位分工，岗位专业性针对性较弱。部分体检中心护理人员入职门槛偏低，人员学历、专业资质、从业年限存在较大差异，人员整体专业层次参差不齐。岗位管理模式较为固化，岗位职责界定模糊，部分工作环节存在多人负责或无人管控的情况，工作衔接存在漏洞^[2]。人员定岗、轮岗、调岗机制缺乏标准化制度支撑，岗位工作内容未实现细化量化，人员工作考核无明确岗位依据，导致岗位工作落实不到位，整体岗位管理规范性不足，影响护理服务整体质量。

2.2 护理服务流程管理现状

目前体检中心已形成基础的体检服务流程，涵盖体检登记、项目引导、标本采集、体检辅助、报告解读告知等基础环节，但全流程标准化管控力度不足。各护理环节流程衔接缺乏统一标准，不同护理人员的服务操作步骤、服务节奏存在差异，整体服务统一性不足。体检前信息核

对、体检中操作配合、体检后信息整理等关键环节,未设置专项流程核查节点,容易出现信息核对疏漏、操作流程简化等问题。针对特殊体检人群的专项服务流程不完善,未结合不同年龄段、不同身体状况人群调整服务流程,流程适配性不足。流程更新迭代滞后于体检项目升级速度,新增体检项目对应的护理服务流程未及时完善,导致新项目护理服务缺乏规范指引。同时,流程执行监督力度不足,多数流程依靠护理人员自主落实,无常态化流程核查机制,流程落地效果参差不齐。

2.3 护理质量培训与考核管理现状

体检中心护理人员培训工作多采用集中统一培训模式,培训内容以基础护理操作、常规服务规范为主,内容更新速度较慢,未结合体检行业发展、新型体检服务需求优化培训内容。培训形式单一,以理论讲解为主,缺乏实操演练、岗位针对性培训,培训实效性较弱。培训未结合不同层级护理人员的能力差异制定分层培训方案,新人、在岗资深护理人员培训内容无区分,无法适配不同人员的能力提升需求^[3]。考核管理体系不完善,考核内容侧重基础操作结果,忽视服务流程规范性、服务细节落实、岗位工作完成度等核心内容。考核周期固定,多以年度、季度考核为主,缺乏日常动态考核,无法及时发现人员工作问题。考核结果与岗位调整、能力提升、工作激励的联动性不足,考核约束作用无法充分发挥,难以推动护理人员主动提升服务质量。

3 体检中心护理服务质量管理优化策略

3.1 优化护理人员配置与岗位管理制度

结合体检中心客流量波动大、护理人员流动频繁的运营特点,需搭建贴合科室实际的动态人员配置与岗位管理体系,从人员调度、岗位分工、人员管控、监督整改多维度优化管理模式。依托月度、季度体检客流统计数据,精准区分业务高峰期与平峰期的岗位用人需求,灵活调配在岗护理人员。在体检人数集中的高峰期增设辅助护理岗位,分流基础工作压力;平峰期合理整合岗位、优化人员排布,有效解决人力缺口与人力资源闲置浪费的双重问题。摒弃传统粗放式轮岗模式,细化各岗位专项分工,针对体检登记、静脉采血、全程导检、体检辅助、报告整理归档等核心工作模块,独立设置专属岗位。同时制定标准化岗位清单,量化各岗位工作内容、服务标准与职责边界,清晰界定工作范围,从根源杜绝工作推诿、流程漏项、服务缺位等问题。严格落实护理人员准入制度,统一入职资质考核标准,全面梳理在岗员工的专业能力、临床经验、实操水平等核心信息,完成人员层级划分,实现按能定岗、人岗适配。

3.2 构建标准化护理服务流程体系

为全面规范体检护理服务、统一服务标准、规避服务漏洞,体检中心围绕体检完整服务链条,搭建全覆盖、规范化、可落地的护理服务流程体系。全面梳理体检前、体检中、体检后各个服务环节的工作细则,结合临床服务实际制定统一的护理服务流程规范,彻底统一全体护理人员的操作标准与服务模式,有效缩小人员个体服务差异,保障整体服务质量均衡稳定。针对体检信息登记、人员身份核对、体检项目引导、标本采集、仪器辅助检查、健康须知告知、体检报告交接等核心关键环节,细化固定操作步骤,明确各岗位服务要求、操作规范及岗位职责,让各项护理工作有章可循^[4]。同时在各流程衔接关键节点增设专项核查工作,建立双人核对、闭环式核查工作机制,重点对体检人员基本信息、体检项目、标本信息等核心内容开展二次核验,从源头杜绝信息录入错误、流程执行疏漏等问题,保障体检服务精准无误。立足不同人群体检需求差异,专门针对老年人、慢性病患者、特殊体质人群制定专属适配护理服务流程,优化特殊人群体检引导、操作配合、风险排查、全程陪护等服务内容,精准规避特殊人群体检风险,提升服务的针对性与适配性。结合体检业务发展动态,根据新增体检项目、新型服务模式,定期修订更新护理流程规范,及时补充对应操作流程与服务要求。

3.3 完善分层化护理培训体系建设

为精准适配体检中心护理岗位特性,破解护理人员能力参差不齐、培训内容同质化、培训效果落地难等问题,我中心立足岗位实操需求与人员成长规律,全力搭建科学化、分层化、常态化的护理专项培训体系,彻底改变传统统一化培训的弊端,精准赋能各层级护理人员专业成长。结合护理人员从业年限、实操能力、岗位履职经验,将参训人员划分为新入职护理人员、在岗普通护理人员、资深护理人员三个层级,量身定制差异化、阶梯式培训内容,实现因人施教、精准提质。针对新入职护理人员,聚焦岗位适配核心需求,重点开展基础护理技能、体检全流程服务规范、岗位工作职责、礼仪服务标准及基础操作安全规范等内容培训。采用岗前集中授课+一对一老带新结对实操的模式,全程跟进指导新人日常接诊、体检配合、客户沟通等基础工作,帮助新人快速熟悉岗位流程、夯实基础能力,缩短岗位适应周期,保障基础服务标准化落地。对于在岗普通护理人员,培训侧重服务细节打磨、体检高频问题处置、各类专项体检项目配套护理配合、客户异议处理等实操内容,针对性补齐日常服务短板,优化服务细节,全面提

升常规体检护理服务的规范性与专业性。针对资深护理人员,聚焦综合能力提升与骨干培养,重点开展岗位日常管理、体检流程优化、疑难突发问题处置、新人带教方法、质量把控等内容培训,强化其统筹管理、问题攻坚和传帮带能力^[5]。中心彻底摒弃单一的理论灌输授课模式,丰富多元化培训载体,常态化开展现场实操演练、岗位情景模拟、工作问题复盘总结、行业同业交流等实战化培训,让培训内容贴合实际工作、贴合岗位需求,全方位提升体检中心整体护理服务质量与专业水平。

3.4 搭建常态化护理质量监管管控体系

成立专项护理质量管理监督小组,明确小组人员职责,专职负责体检中心护理服务全流程质量监督、问题排查、整改跟进等工作。制定常态化监督巡查制度,划分日常巡查、专项督查、全面检查三类监督模式,日常巡查每日开展,重点排查一线服务岗位的流程执行、操作规范、服务衔接等基础问题;专项督查针对采血、体检辅助、信息核对等关键风险岗位定期开展;全面检查每月覆盖所有护理岗位与服务环节。建立标准化问题登记台账,对巡查发现的服务漏洞、操作不规范、流程落地不到位等问题进行详细记录,明确问题责任人、问题整改时限。推行闭环整改机制,针对排查出的质量问题,督促责任人限期整改,整改完成后开展复核验收,未达标问题持续跟进整改,杜绝同类问题反复出现。畅通内部反馈渠道,鼓励护理人员主动上报工作难点、流程漏洞、管理问题,结合一线工作反馈优化管理方案。同时,定期汇总质量监督数据,分析阶段性护理质量整体情况,梳理高频问题,针对性优化管理制度、服务流程与培训内容,形成监督、整改、优化的闭环管理模式,

持续夯实护理服务质量管理成效。

结语

体检中心护理服务质量管理是保障公共健康体检服务有序开展、提升体检服务品质的核心工作,适配现阶段群众健康服务升级的核心需求。本文梳理体检中心护理管理在人员配置、流程运行、培训考核、质量监督等方面的现存问题,提出针对性的优化管理策略。通过完善岗位管理制度、标准化服务流程、分层培训体系与常态化监督体系,可有效补齐护理管理短板,规范护理服务行为。持续优化护理质量管理模式,能够稳定提升体检中心护理服务规范性与专业性,为群众提供高质量、标准化的健康体检护理服务,助力体检中心长效良性发展。

参考文献

- [1]徐辉.探讨路径化护理服务对健康管理中心体检效果及满意度的影响[J].中国医药指南,2023,21(24):171-173.
- [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]蓝盈盈.区域监督模式对健康管理中心体检护理服务质量的影响[J].中国科技期刊数据库医药,2023(4):125-128.
- [4]吕琳,吴晓荣,王琳子,张敏,周娟.护理风险管理在健康体检护理服务中实施作用探讨[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2023(4):111-114.
- [5]钟小倩,孙春华,李珊珊.健康体检中心体检人员护理满意度影响因素及护理管理对策[J].齐鲁护理杂志,2023,29(16):96-98.