

体检中心护士长在护理质量管理中的角色与实践路径研究

王丹丹 王玉玲

宁波镇海第二医院 浙江 宁波 315200

摘要: 在“健康中国2030”战略推进与全民健康意识提升下,健康体检作为疾病预防和健康管理的重要环节,其服务质量与安全备受关注。护理质量是体检中心核心竞争力关键,护士长作为基层护理管理核心力量,扮演着战略性角色。本文系统探讨体检中心护士长在护理质量管理中的多重角色定位,并构建科学、可行、高效的实践路径。先分析体检行业发展态势及护理质量管理挑战,再剖析护士长作为领导者、协调者等五大核心角色内涵。接着从制度建设、流程优化等六个维度阐述实践路径。研究表明,明确护士长角色、优化实践路径、强化人员赋能,对提升体检中心护理质量管理水平、保障受检者安全、实现高质量发展至关重要。

关键词: 体检中心; 护士长; 护理质量管理; 角色定位; 实践路径

引言

新时代,我国医疗卫生事业向“以人民健康为中心”转型,健康体检成现代人维护健康的“必修课”。体检行业蓬勃发展,但面临服务质量不一、竞争激烈、安全风险等挑战。在此背景下,如何提升护理服务质量成为体检中心发展的核心。护理工作贯穿体检全流程,关乎受检者体验、安全及健康评估准确性。护士长是护理单元的直接管理者,其理念、素养等决定护理质量。但体检中心护理工作有流程化、节奏快、接触人群广等特点,对护士长角色认知和管理实践提出更高要求。目前,学界对临床科室护士长研究丰富,对体检中心护士长角色与实践的研究却不足。本文试图填补空白,通过理论结合实践,梳理体检中心护士长在护理质量管理中的核心角色,构建普适、可操作的实践路径,为提升体检行业整体护理质量提供参考指导。

1 体检中心护理质量管理的现状与挑战

要精准定位护士长的角色,首先需明晰其所处的环境与面临的任务。

1.1 行业发展的新态势

一是需求多元化与个性化:受检者不再满足于基础套餐,对基因检测、肿瘤早筛、深度慢病管理等高端、定制化服务的需求激增。这要求护理服务必须从标准化向精准化、个性化转变。二是技术驱动与智能化:人工智能、大数据、物联网等技术在体检领域的应用日益广泛,如智能导检、AI影像辅助诊断、电子健康档案等。护士需要快速适应并掌握新技术,护士长则需具备相应的信息素养来引领团队。三是服务体验至上:在激烈的

市场竞争中,优质的客户体验成为核心竞争力。受检者对服务的便捷性、舒适度、隐私保护以及人文关怀提出了更高要求。

1.2 护理质量管理面临的核心挑战

(1) 流程衔接不畅,效率与体验失衡:体检流程涉及多个环节和部门,任何一个节点的延误或失误都会影响整体效率和客户满意度。如何在保证高效率的同时,兼顾人性化服务,是巨大挑战。(2) 质量标准执行不一,存在安全隐患:护理操作如静脉采血、注射、心电图检查等虽为基础操作,但若执行不规范,极易引发感染、晕针、标本错误等不良事件。部分机构存在重业务、轻质控的倾向,导致标准落实不到位。(3) 人员流动性大,专业能力参差:体检中心工作强度大、重复性强,对年轻护士的职业吸引力有限,导致人员流动性较高。新入职护士培训周期短,专业能力和应急处理能力有待提升。(4) 风险预警与应急机制薄弱:体检人群涵盖各年龄段,隐匿性疾病多,突发心脑血管意外、过敏反应等风险客观存在。部分机构应急预案不完善,医护人员应急演练不足,处置能力有待加强^[1]。(5) 数据价值挖掘不足:海量的体检数据是宝贵的健康资源,但多数机构仅停留在报告出具层面,未能有效利用数据进行质量回溯、风险预测和健康干预,护理工作的价值未被充分彰显。这些挑战共同构成了体检中心护理质量管理的复杂图景,也为护士长的角色发挥提供了广阔的空间和严峻的考验。

2 体检中心护士长在护理质量管理中的核心角色定位

面对上述挑战,护士长绝非简单的“工头”或“传

声筒”，而是集多重身份于一体的复合型管理者。其核心角色可概括为以下五个方面：

2.1 战略执行者与团队领导者

护士长是医院或集团护理质量战略在体检中心落地的“最后一公里”负责人。她/他需要深刻理解上级的质量目标（如零缺陷、客户满意度98%以上等），并将其转化为本部门清晰、可衡量、可执行的具体计划和行动方案。同时，作为团队的灵魂人物，护士长需通过自身的专业威信、人格魅力和有效的激励手段，凝聚团队共识，营造积极向上、追求卓越的工作氛围，激发每一位护士的主人翁精神和质量意识。

2.2 跨部门协同的枢纽与沟通协调者

体检是一个典型的多学科协作过程。护士长需要与前台客服、放射科、超声科、检验科、内科、外科乃至后勤保障等多个部门保持高频、高效的沟通。她/他要确保信息流、人流、物流的顺畅衔接，及时解决流程堵点，化解部门间的摩擦。例如，当检验科反馈某批次采血管标签模糊时，护士长需迅速追溯问题源头，协调信息科、耗材供应商及本部门采血护士，形成闭环解决方案，防止同类问题再次发生。

2.3 专业技能的传承者与人才培养者

在技术快速迭代的时代，持续学习是护理团队保持竞争力的唯一途径。护士长是团队最重要的内部培训师。她/他不仅要定期组织基础操作规范、院感防控、急救技能等常规培训，更要敏锐捕捉行业新动态、新技术，并将其融入培训内容^[2]。通过案例教学、情景模拟、岗位带教等多种形式，帮助护士尤其是新员工快速成长，构建一支知识结构合理、技术过硬、应变能力强的专业队伍。

2.4 质量标准的守护者与过程监督者

这是护士长最核心的职能之一。她/他必须是各项护理规章制度、操作规程和质量标准的坚定捍卫者。通过日常巡查、专项检查、随机抽查等方式，对护理服务的全过程进行动态监控。重点关注高风险环节（如身份识别、标本采集与运送、危急值报告、隐私保护等），运用PDCA（计划-实施-检查-处理）循环、根本原因分析（RCA）等质量管理工具，对发现的问题进行深入剖析，推动持续改进。这种监督不是为了“找茬”，而是为了建立一种“第一次就把事情做对”的质量文化。

2.5 服务创新的倡导者与流程优化者

优秀的护士长不应满足于维持现状，而应具备强烈的创新意识。她/他要善于从受检者的抱怨、护士的反馈和日常运营数据中发现问题，并主动思考优化方案。例

如，针对老年人排队等候时间长的问题，可以设计“银发通道”或推行分时段精准预约；针对儿童采血恐惧，可以引入“游戏化”安抚技巧或设立温馨采血室。通过微创新、小改革，不断打磨服务细节，提升客户体验和运营效率。

3 体检中心护士长护理质量管理的实践路径构建

明确了角色定位后，关键在于如何将角色转化为具体的、可操作的管理实践。本文提出以下六条相互关联、协同作用的实践路径。

3.1 路径一：夯实制度根基，构建标准化管理体系

任何卓越的质量管理都离不开坚实的制度根基。

（1）完善制度体系：护士长应牵头或深度参与制定、修订覆盖体检全流程的护理工作制度、岗位职责、技术操作规范和应急预案。制度内容要具体、明确、可量化，避免模糊不清。（2）推行SOP（标准作业程序）：将复杂的护理工作分解为一个标准步骤，形成图文并茂的SOP手册。例如，《静脉采血SOP》应详细规定从核对信息、选择血管、消毒方法、进针角度到按压止血的每一个动作要领和注意事项。（3）建立质量指标库：设定关键绩效指标（KPIs），如身份识别正确率、标本合格率、客户满意度、不良事件发生率、平均等候时间等，并进行常态化监测与公示，让质量管理有据可依。

3.2 路径二：聚焦客户旅程，优化全流程服务体验

提升服务质量的核心在于真正站在客户的角度思考问题。（1）绘制客户旅程地图：护士长应带领团队，以受检者视角，详细描绘从线上预约到离店后的完整旅程，识别每一个触点上的痛点和机会点。（2）实施精益管理：运用精益思想，消除流程中的浪费（如等待、多余动作、返工）。例如，通过优化导检路线、设置智能叫号系统、推行移动终端信息录入等方式，缩短无效等候时间。（3）强化人文关怀：将“以客户为中心”的理念融入每一个服务细节。培训护士使用共情语言，关注特殊人群（老人、孕妇、残障人士）的需求，提供超出预期的温暖服务，将冰冷的流程注入人文温度。

3.3 路径三：赋能护理团队，打造学习型组织

人才是质量最根本的载体，护士长必须将赋能团队、打造学习型组织作为一项长期战略。（1）构建分层培训体系：针对不同年资、不同岗位的护士，设计差异化的培训内容。新员工侧重基础技能和规范，骨干护士侧重管理能力和专科知识，全员则需定期复训急救和院感知识。（2）搭建知识分享平台：利用晨会、周会、线上社群等形式，鼓励护士分享成功经验、疑难案例和学习心得，促进隐性知识的显性化和共享。（3）建立正向

激励机制：将质量表现与绩效考核、评优晋升挂钩。设立“服务之星”、“质量标兵”等奖项，公开表彰优秀个人和团队，营造“比学赶帮超”的良性竞争氛围。

3.4 路径四：筑牢安全防线，健全风险管理机制

安全是护理质量不可逾越的底线。护士长必须时刻绷紧安全这根弦，将风险防控置于管理的优先位置。

(1) 常态化风险排查：定期组织团队进行安全隐患排查，重点关注生物安全（锐器伤、标本泄露）、信息安全（隐私泄露）、消防安全、设备安全等方面。(2) 强化应急能力建设：制定详尽的各类应急预案（如猝死、过敏性休克、火灾等），并确保每一名护士都熟悉流程。定期组织无脚本的应急演练，检验预案的有效性和团队的协同作战能力^[3]。(3) 推行非惩罚性不良事件上报制度：鼓励护士主动上报差错和隐患，重点在于分析系统原因而非追究个人责任，从而从根源上预防类似事件的再次发生。

3.5 路径五：拥抱数字技术，驱动智慧质量管理

在数字化浪潮席卷各行各业的今天，护士长必须主动拥抱技术变革，将其作为提升质量管理效能的强大引擎。(1) 善用LIS/HIS/PACS系统：确保护士熟练掌握信息系统操作，利用系统自动校验功能（如条码扫描核对身份）减少人为错误。(2) 探索数据驱动决策：护士长应学会从运营数据中洞察问题。例如，通过分析某时段客户投诉集中点，可以精准定位服务短板；通过追踪某项操作的不良事件趋势，可以评估培训效果。(3) 引入智能化工具：积极尝试引入AI导诊机器人、智能语音随访系统、可穿戴设备监测等新技术，解放护士的简单重复劳动，使其能将更多精力投入到高价值的健康咨询和人文关怀中。

3.6 路径六：培育质量文化，营造卓越服务氛围

制度和流程是硬约束，而文化则是软实力，是质量管理的最高境界。(1) 以身作则，率先垂范：护士长

自身必须是质量标准的模范执行者，其言行举止直接影响团队的价值取向。(2) 持续宣贯质量理念：通过多种形式（如海报、标语、故事分享）反复强调质量的重要性，让“质量就是生命线”的观念深入人心^[4]。(3) 建立开放沟通的文化：鼓励团队成员就质量问题畅所欲言，提出改进建议。护士长要善于倾听，及时回应，让每一位护士都感受到自己是质量改进的参与者和贡献者。

4 结语

综上所述，体检中心护士长身兼领导者、协调者等多重不可替代角色，工作成效关乎受检者安全体验，影响体检中心品牌声誉与可持续发展。本文提出的“制度-流程-人员-风险-信息-文化”六维度实践路径，为护士长提供了系统、全面且可操作的管理框架。展望未来，随着“健康中国”战略推进与健康管理理念普及，护士长角色内涵将拓展升华，需向专业健康管理师转型，利用体检数据提供个性化健康建议，深化数据智能应用，挖掘健康信息价值以提供决策支持。其视野要超越体检中心，构建多方联动的整合式健康服务体系，提供全生命周期健康管理。时代赋予护士长机遇与责任，唯有更新知识、淬炼智慧、坚守初心，才能在守护民众健康中书写卓越篇章。

参考文献

- [1] 蒋晓燕. 护士多元化角色定位管理在健康体检中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29(19): 251-252.
- [2] 李玥, 关华, 邹小翠, 等. 基于胜任力的体检中心健康管理专科护士核心能力评价指标体系的构建[J]. 护理研究, 2023, 37(20): 3632-3640.
- [3] 吴瑾, 张新玉, 王烁, 等. 基于岗位分析与工时测定的医院健康体检(管理)中心护士人力资源配置研究[J]. 中国医院, 2024, 28(06): 101-104.
- [4] 罗霞, 刘玉萍, 帅平, 等. 体检护士能力绩效考核方案的构建[J]. 护理学报, 2024, 31(05): 30-34.