

## 体检流程中各环节的质量控制对提升体检报告质量的影响

陈世芬, 石美龙, 董泽虹, 廖玲婷\*

河池市人民医院 广西河池

**【摘要】目的** 探讨体检流程中各环节的质量控制对提升体检报告质量的影响。**方法** 选取我院于2021年接收的245份体检报告, 设定为对照组。另选取我院于2022年已开展环节质量控制接收的278份体检报告, 设定为观察组。对两组的体检报告质量进行对比分析。**结果** 观察组在采用环节质量控制后, 其体检报告错误率、体检情况、客户体检满意度均优于对照组, 差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。**结论** 在体检流程中采取环节质量控制, 可减少体检报告错误率, 优化体检情况, 提升体检满意度, 可在体检中心进行推广。

**【关键词】** 体检流程; 环节质量控制; 体检报告质量

**【收稿日期】** 2023年3月15日 **【出刊日期】** 2023年5月10日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000133

### The impact of quality control in each link of the physical examination process on improving the quality of the physical examination report

Shifen Chen, Meilong Shi, Zehong Dong, Lingting Liao\*

Hechi People's Hospital Guangxi Hechi

**【Abstract】Objective** To explore the impact of quality control in each link of the physical examination process on improving the quality of the physical examination report. **Methods** 245 physical examination reports received by our hospital in 2021 were selected as control group. In addition, 278 physical examination reports received by our hospital for link quality control in 2022 were selected as the observation group. The quality of physical examination reports of the two groups was compared and analyzed. **Results** After the link quality control was adopted, the error rate of the physical examination report, the physical examination situation and the customer satisfaction of the observation group were better than those of the control group, and the difference was statistically significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The link quality control in the physical examination process can reduce the error rate of the physical examination report, optimize the physical examination situation, and improve the physical examination satisfaction, which can be promoted in the physical examination center.

**【Key words】** Physical examination process; Link quality control; Quality of physical examination report

随着社会发展和人们生活水平的提升, 卫生体检活动报道已成为传递卫生科学知识的重要渠道, 它不仅反应了卫生体检组织和医务人员的管理水平、专业技能和职业素养, 更是公民对身心健康的重视日益提高<sup>[1]</sup>。它是一种重要的卫生管理工具, 可以帮助我们解决医疗纠纷和纠纷<sup>[2]</sup>。基于此, 本文研究了体检流程中各环节的质量控制对提升体检报告质量的影响, 具体如下:

#### 1 对象和方法

##### 1.1 对象

选取我院于2021年接收的245份体检报告, 设定为对照组。另选取我院于2022年已开展环节质量控制接收的278份体检报告, 设定为观察组。两组一般资料差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。

##### 1.2 方法

对照组采用常规质量控制, 观察组采用环节质量控制, 主要包括:

###### 1.2.1 环节质控

(1) 体检报表的传递流程: 各环节密切协调, 互相监控, 建立有效的传递体系, 以确保报表的准确性和可靠性。输入→内容检查→初始报告检查→最终报告

\* 通讯作者: 廖玲婷

检查→打印→热粘接→检查→上架。(2)统一的质量控制标准:①以下情况为不合格报告:主次、无序;类似项目未合并;基本信息不完整;问卷内容不完整;结论未按专业质量控制要求撰写;初级和普通检查医生未签字;存在打印错误。结论太长、不清楚、不专业;建议太过简单。②以下情况被列为丙级报告:重大阳性问题的报告未放首位;遗漏健康检查结果和建议,如检查、成像和彩色多普勒超声结果;检查结果和遗漏项目汇总;定性错误:男性有乳房等妇科项目;前列腺和其他男性项目出现在女性身上;经过器官切除后,图像描述与实际存在较大差异;身高、体重、血压等数据与实际存在较大出入;非同类合并的结果与意见存在较大偏差。(3)在体检报告上架前,质量控制人员将对其进行严格的抽查,抽查率达到 $\geq 3\%$ 以上,并及时发现第一责任人,对其进行必要的修正。如果出现任何争议,质量控制团队将会进行深入的讨论,以确保报告的准确性和可靠性。和评论,并分配责任。(4)结果反馈:抽样结果将被记录在质量控制信息汇总表中,部门质量安全员将在每月末及时汇总所有相关数据,以便更好地管理质量控制工作。量控制结果并反馈给部门。

### 1.2.2 加强科间的协作与沟通

为了提升影像体检报告的准确性和可靠性,影像科的医生会根据相关规定撰写诊断报告,特别是肺结节的诊断报告,要求详细描述病变的特征和程度。循"大小、形状和周围组织之间的关系",并根据病变的严重程度进行分类。为了避免恐慌,应该制定分级报告,并且要清楚地记录动态观察时间。根据经验,专家应该将肺结节分为高危和低危两类,并给出相应的诊断方案。对于性质不明的结节,应该明确进一步检查的项目、观察时间以及咨询的部门。根据专家指南,体检建议应该提供明确的诊断和健康管理建议,以便更好地管理肺结节。超声医生应当撰写准确的报告,并使用统一的术语来表达异常结论,建立分类代码表,以便更好地进行分类。为了保证检测结果的准确度和可信度,在引入新的检测试剂或设备时,应尽快更新和维护相关项目中的系统,并且要及时沟通,以便及时发现体检数据或输入错误,并尽快采用补救措施,以保证检测结果的可信度和准确度。

### 1.3 观察指标

对两组体检报告错误率进行对比,包括医技科室

错误、数据录入错误、主检医师不合格报告、报告打印热合问题、整理错误;对两组体检情况对比,包括体检数据批取的时间、获得体检报告的时间、对重要异常结果干预和管理的评价;分别统计分析两组150名体检客户的满意度,采用我院自制调查表进行评估,包括非常满意、满意、一般满意、不满意,满意度=(非常满意+满意+一般满意)/总例数 $\times 100\%$ 。

### 1.4 统计学分析

使用SPSS22.0软件分析,使用“ $\bar{x}\pm s$ ”表示计量资料,组间比较结果采用t检验;使用“n,%”表示计数资料,组间比较结果采用 $\chi^2$ 检验。 $P < 0.05$ 为有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组体检报告错误率对比

观察组体检报告错误率明显低于对照组,差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。如表1:

### 2.2 两组体检情况对比

观察组体检情况明显优于对照组,差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。如表2:

### 2.3 两组体检满意度对比

观察组150名体检客户中,非常满意45例、满意54例、一般满意39例、不满意12例,满意度为138(92.00%);对照组150名体检客户中,非常满意41例、满意50例、一般满意35例、不满意24例,满意度为126(84.00%)。观察组体检满意度明显高于对照组,差异具有统计学意义( $\chi^2=4.546$ ,  $P=0.033$ )。

## 3 讨论

体检报告是一种以科学客观的方式生成的文件,它能够全面反映受试者的健康状况,为医疗机构提供有效的诊断、治疗和预防信息,以及考生的真实健康状况,从而为考生提供更加准确的参考依据<sup>[3]</sup>。体检报告质量控制是体检过程中不可或缺的一部分,它贯穿于整个体检过程。任意一个环节质量出现问题均会对体检报告造成影响。构建一个有效的质量控制体系,可以确保体检报告的准确性,并减少差错的发生<sup>[4]</sup>。

在本研究中,通过在体检流程中采用环节质量管理,观察组体检报告错误率、体检情况、客户体检满意度均优于对照组,差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。说明其可有效减少体检报告错误率,优化体检情况,提升体检满意度。这是因为环节质量控制是一种系统化方法,侧重于标准化和端到端的业务流程,旨在持

续改进组织的业务绩效<sup>[5-6]</sup>。其核心是以流程为导向、以客户满意度为导向的流程管理,可以帮助不断提高体检质量,最大程度避免出错,细化质量控制<sup>[7-8]</sup>。通过将责任和权力分配给每个人,采用有效的方法、步骤和协同努力,达成制定决策总体目标,不但能够提升健康体检管理中心的效率,还能够提升健康体检服

务质量,从而带来更多的社会价值员工观念的改变。在管理中融入以人为本的理念,是值得其他体检中心学习的健康管理的一次深入实践<sup>[9-10]</sup>。

综上所述,在体检流程中采用环节质量管理,能有效减少体检报告错误率,优化体检情况,提升体检满意度。有较高使用价值,值得推广。

表1 两组体检报告错误率对比 (n, %)

组别	观察组 (n=278)	对照组 (n=245)	$\chi^2$	P
医技科室错误	7 (2.52)	15 (6.12)	4.199	0.040
数据录入错误	2 (7.19)	8 (3.27)	4.501	0.034
主检医师不合格报告	5 (1.89)	12 (4.99)	3.978	0.046
报告打印热合问题	6 (2.16)	14 (5.71)	4.478	0.034
整理错误	5 (1.89)	13 (5.31)	4.821	0.028

表2 两组体检情况对比 ( $\bar{x}\pm s$ )

组别	例数	体检数据批取的时间 (d)	获得体检报告的时间 (d)	对重要异常结果干预和管理的评价 (%)
观察组	278	2.21±0.51	3.96±0.74	91.54±3.21
对照组	245	2.63±0.56	6.55±0.52	81.16±3.57
t	-	8.976	45.728	35.011
P	-	0.001	0.001	0.001

### 参考文献

- [1] 马会民,白萍萍,张文姜,等.健康体检主检报告书写质量提升的控制措施及效果评价[J].河南医学研究,2021,30(20):3770-3771.
- [2] 蒋田华,焦秀萍,於晓平,等.PDCA模式结合质控量表在体检报告质量控制中的应用[J].黑龙江医药科学,2020,43(04):46-48.
- [3] 陈思,李艳,姚莉,等.基于FOCUS-PDCA程序的质控指标监测在体检报告管理中的应用研究[J].现代医药卫生,2022,38(14):2359-2362,2367.
- [4] 张曼,唐秀明,卢少芳.精细化护理管理对缩短体检科体检报告出具时间的效果观察[J].临床医药实践,2022,31(5):381-384.
- [5] 程思,林霞,林幼清,等.健康管理中心组建体检质量控制小组对其护理质量及工作满意度的影响分析[J].中外女性健康研究,2022(22):155-156,188.
- [6] 张继翔,杨晓巍,王小然,等.强化健康体检报告质量控制的措施及效果评价[J].现代医院管理,2019,17(04):29-32.
- [7] 杨令云,王淑珍.全程动态管理模式在主检报告质量控制中的应用[J].中华健康管理学杂志,2019,13(3):240-242.
- [8] 王梅.全面质量控制理论对健康体检护理质量管理中的影响[J].医学食疗与健康,2022,20(17):195-198.
- [9] 马会民,白萍萍,李永丽,等.健康体检报告质量改善的效果分析[J].健康体检与管理,2021,2(2):160-163.
- [10] 陈思,李艳,姚莉,等.基于FOCUS-PDCA程序的质控指标监测在体检报告管理中的应用研究[J].现代医药卫生,2022,38(14):2359-2362+2367.

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