

医院体检中心实施6A护理管理模式对体检效率和护理质量的影响分析

金江琳

东阳市妇幼保健院

DOI:10.32629/carnc.v3i10.18798

[摘要] 目的：分析医院体检中心实施6A护理管理模式对体检效率和护理质量的影响。方法：本次研究对象为200例体检人员，均抽取自本院2024年1月—2025年1月。利用随机数字表法分为常规组和实验组，每组100例。其中常规组给予常规护理管理，实验组则采取6A护理管理模式。对比两组体检效率和护理质量。结果：与常规组比较，实验组体检总耗时显短($P<0.05$)，护理质量显高($P<0.05$)。结论：6A护理管理模式能有效缩短体检时间、提升护理质量，值得在医院体检中心推广应用。

[关键词] 6A护理管理模式；体检中心；体检效率；护理质量
中图分类号：R47 文献标识码：A

Analysis of the Impact of Implementing the 6A Nursing Management Model in Hospital Physical Examination Centers on Physical Examination Efficiency and Nursing Quality

Jianglin Jin

Dongyang Maternal and Child Health Hospital

Abstract: Objective: To analyze the impact of implementing the 6A nursing management model in hospital physical examination centers on the efficiency of physical examinations and the quality of nursing care. Method: The subjects of this study were 200 physical examination personnel, all of whom were selected from our hospital from January 2024 to January 2025. Divide into a control group and an experimental group using a random number table method, with 100 cases in each group. The conventional group received routine nursing management, while the experimental group adopted a 6A nursing management model. Compare the efficiency of physical examinations and nursing quality between two groups. Result: Compared with the conventional group, the experimental group had significantly shorter total physical examination time ($P<0.05$) and higher nursing quality ($P<0.05$). Conclusion: The 6A nursing management model can effectively shorten the physical examination time and improve the quality of nursing, and is worth promoting and applying in hospital physical examination centers.

Keywords: 6A nursing management mode; medical examination center; Medical examination efficiency; quality of nursing care

引言

伴随人们健康意识的持续提升，定期体检成为预防疾病及维护健康的主要手段，医院体检中心的服务需求也随之增加^[1]。体检中心是医院面向健康人群的主要窗口，其服务效率、护理质量可关系到医院的整体形象及体检人员的就医体验。目前常规护理管理常以流程化操作为主，无法对体检人员个体需求予以精准关注，多发生体检流程混乱、等待时间过长及健康指导不全面等问题，进而对体检效率及护理服务质量产生较大影响^[2]。6A护理管理模式为基于以患者为中心的服务理念，综合护理管理的核心要素建立新型护理模式，经体检预约（Appointment）、登记安排（Arrangement）、

体检护理（Acceptance）、结果汇总（Aggregation）、分析评估（Assessment）及报告送达（Allocation）6个维度形成管理体系，以实现护理服务的精准化、个性化及全程化^[3]。为此，本研究分析6A护理管理模式在体检中心的应用价值，结果详见下文。

1 资料与方法

1.1 基础资料

本次研究对象为200例体检人员，均抽取自本院2024年1月—2025年1月。利用随机数字表法分为常规组和实验组，每组100例。常规组男56例，女44例；年龄22-65岁，平均 (43.52 ± 10.26) 岁；文化程度：小学及以下12例，初

Clinical Application Research of Nursing Care

中 25 例，高中及中专 33 例，大专及以上 30 例。实验组男 53 例，女 47 例；年龄 21-66 岁，平均 (44.18±10.53) 岁；文化程度：小学及以下 10 例，初中 23 例，高中及中专 35 例，大专及以上 32 例。两组基础资料比较差异无统计学意义 ($P>0.05$)，具有可比性。纳入标准：(1) 自愿参与本次体检并签署知情同意书；(2) 无严重心、肝、肾等重要脏器功能障碍；(3) 意识清晰，可正常沟通交流；(4) 体检项目完整，无中途退出者。排除标准：(1) 有精神疾病或认知功能障碍者；(2) 行动不便且无家属陪同者；(3) 拒绝参与研究者；(4) 体检过程中出现突发疾病需紧急救治者。

1.2 方法

1.2.1 常规组

此组行常规护理管理，体检前经电话、短信通知体检人员体检时间、地点、注意事项；体检中心设置咨询台，解答体检人员疑问及给予体检流程讲解。体检中护理人员在各检查区域引导体检人员有序排队，协助体检医生基础检查操作；且及时告知体检人员下一项检查项目及地点。体检后整理体检报告，通知体检人员领取报告；对报告中异常指标予以简单解释，告知后续就医建议。

1.2.2 实验组

本组使用 6A 护理管理模式，方法如下：

(1) 体检预约 (Appointment)：构建多渠道预约平台，囊括医院官方 APP、微信公众号、电话预约及现场预约，为体检者提供 24 小时预约服务。护理人员根据体检人员需求及体检中心资源配置，对体检时间进行合理安排，以免高峰拥堵。对于老年体检人员，或者不熟悉智能操作的群体，提供专人协助预约服务。预约成功后，以短信、APP 推送等方式发送体检提醒，内容如体检时间、地点、交通路线、饮食及空腹要求、需携带证件等，且预留护理人员咨询电话，便于体检人员随时沟通。

(2) 登记安排 (Arrangement)：体检人员抵达体检中心后，设立专属登记窗口，开通绿色通道，缩短排队等待时间。护理人员核对体检人员身份信息及预约项目后，发放体检指引单，确定各检查项目的先后顺序，及所在楼层及科室位置，且按照体检人员年龄、身体状况优化流程，如老年人体检人员优先安排无创检查，行动不便者给予轮椅服务。同时，采取智能分诊系统实时更新各检查区域排队情况，动态调整体检顺序，防止体检人员往返奔波。

(3) 体检护理 (Acceptance)：各检查区域配备专职护理人员，负责全程引导及护理服务。体检前护理人员详细告知体检者检查项目的目的、操作流程和注意事项，以对体检人员紧张情绪予以缓解；对于抽血、超声等需配合的检查，

指导体检人员正确体位和呼吸方式，提升检查准确性。体检期间密切关注体检人员身体状况，若产生头晕、心慌等不适症状者，需及时采取平卧休息，补充糖分等。此外，护理人员强化与体检医生的沟通协作，及时反馈体检人员需求，保证检查工作能够顺利开展。

(4) 结果汇总 (Aggregation)：构建电子化体检数据管理系统，各检查科室实时上传检查结果，护理人员负责核对数据完整性及准确性，防止漏项及错项。异常指标标记分类，按系统预设模板初步整理报告框架，保证报告数据规范、条理清晰。汇总中数据异常或者缺失时，及时联系检查科室进行核实，于 24 小时内完成数据补正，确保体检报告的时效性及可靠性。

(5) 分析评估 (Assessment)：建立专业护理评估团队，联合临床医生对体检报告进行综合分析。正常体检结果者，总结健康状况，给予个性化健康维护建议；异常指标者，为其详细解读指标含义、可能病因及潜在健康风险，防止引起不必要的恐慌。此外，按照体检人员年龄、性别及生活习惯等因素，制定针对性干预方案，例如高血压高危人群的血压监测计划、糖尿病前期人群的饮食控制方案等。

(6) 报告送达 (Allocation)：采取多元化报告送达方式，如电子报告 (APP、微信公众号推送)、纸质报告 (现场领取、邮寄)，以满足体检人员的不同需求。电子报告生成后及时发送提醒，纸质报告邮寄者告知物流信息。老年体检人员或者对报告理解较为困难者，提供专人讲解服务，以一对一沟通解答疑问。此外，建立报告追踪机制，记录体检人员报告领取及反馈情况，对未及及时领取报告者予以二次提醒，确保每位体检人员都能及时获取体检结果及健康指导。

1.3 观察指标

1.3.1 体检效率

记录两组体检人员从登记完成至全部检查项目结束的总耗时，耗时越短表明体检效率越高。

1.3.2 护理质量

采取自制护理质量评分量表予以评价，量表内容囊括服务态度、流程指引、健康指导、应急处理、沟通协调 5 个维度，每个维度 20 分，总分 100 分。由体检人员在体检结束后填写，得分越高表明护理质量越好。

1.4 统计学方法

采取 SPSS 22.0 统计学软件进行数据处理，计量资料以 ($\bar{x}\pm s$) 表示，采用 t 检验；计数资料以 [n (%)] 表示，采用 χ^2 检验。以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组体检效率对比分析

表 1 显示，与常规组比较，实验组体检总耗时显短 (P

<0.05)。

表1 两组体检效率对比分析 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	体检总耗时 (min)
实验组	100	92.35 ± 15.62
常规组	100	128.76 ± 20.34
t	-	12.356
P	-	0.001

2.2 两组护理质量评分比较

表2显示,与常规组比较,实验组护理质量显高(P<0.05)。

表2 两组护理质量评分比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	护理质量 (分)
实验组	100	95.68 ± 3.25
常规组	100	82.43 ± 4.67
t	-	19.872
P	-	0.001

3 讨论

体检中心的服务效率及护理质量是衡量医院服务水平的重要指标,常规护理管理下,体检服务多以流程为导向,对体检人员个体需求的关注不足,造成流程衔接不畅、等待时间过长及健康指导碎片化等问题,严重影响体检的体验,且限制体检中心的服务效能的提升^[4]。6A护理管理模式基于以体检人员为中心的经营理念,经6个关键环节,构建精准化、个性化、全程化的护理服务体系,为体检服务质量升级提供新的解决方案^[5]。

体检效率核心痛点为流程拥堵、资源配置不合理,常规护理管理中先到先得的排队模式容易造成高峰时段某一检查区域的扎堆,而其他区域资源闲置。6A护理管理模式经体检预约与登记安排两个环节的协同发力,从源头优化体检流程。多渠道预约平台打破时间与空间限制,让体检人员能够根据自身情况灵活选择体检时间,且便于体检中心提前预判人流高峰,合理调配医护人员、检查设备等资源,防止集中拥堵^[6]。登记环节的绿色通道与智能分诊系统,可达成体检人员的快速分流,综合年龄、身体状况的个性化流程优化,减少无效等待和往返奔波,缩短体检总耗时^[7]。本研究结果显示,实验组体检总耗时短于常规组,充分证明6A护理管理模式能有效提升流程衔接效率。6A护理管理模式经全流程的精细化服务,能实现护理质量的全方位提升。在体检护理环节,护理人员提供基础的引导及协助,注重情感关怀,经详细的检查前告知、情绪安抚,缓解体检人员的紧张焦虑情绪,体现人文护理的温度。健康指导为体检服务的延伸价值,常规护理管理中多为笼统的注意事项告知,缺少针对性及实用性^[8]。6A护理管理模式经分析评估环节的专业团队研

判,为体检人员提供个性化的健康指导方案。针对健康人群的维护建议、高危人群的干预计划、异常指标者的病因解读,形成了一人一策的健康管理体系,让健康指导从泛化走向精准^[9]。应急处理与沟通协调能力为护理质量的重要体现,6A护理管理模式中,护理人员经专项培训,能够快速响应体检人员突发不适的应急能力,且通过高效的沟通机制,实现与体检人员、体检医生之间的顺畅对接。不管是体检过程中的问题反馈,还是体检后的报告解读,护理人员都能及时回应、有效解决,增强体检人员的信任感^[10]。本次研究结果显示,与常规组比较,实验组护理质量显高(P<0.05)。证实6A护理管理能够提升护理质量。

综上所述,6A护理管理模式能有效缩短体检时间、提升护理质量,值得在医院体检中心推广应用。

【参考文献】

- [1]詹丽娜,叶贞,李燕华,等.“6A”护理管理模式在综合性医院体检中心的应用效果探讨[J].中国卫生产业,2021,18(22):71-74.
- [2]康杰,孙丽艳,曹森,等.“6A”护理管理模式在甲状腺结节超声造影检查中的应用[J].实用临床医学,2021,22(3):74-77.
- [3]杨惠麟.医院体检中心实施“6A”护理管理模式对体检效率和护理质量的影响[J].智慧健康,2020,6(32):149-150.
- [4]胡文娟.“6A”护理管理模式对老年体检者的应用效果分析[J].中国老年保健医学,2020,18(1):135-136+138.
- [5]安澜.健康体检中心护理质量持续改进的探讨[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(85):320-321.
- [6]孙莉娜,李艳芬,李卉梅,等.“6A”护理管理模式在提高医院体检中心体检效率和护理质量中的应用[J].齐鲁护理杂志,2019,25(9):124-126.
- [7]李洁,梁丽,缪素霞.“6A”护理管理模式在本院体检中心的应用[J].心理月刊,2019,14(7):76.
- [8]葛加玲,韩娟.“6A”护理管理模式在内镜中心的应用效果研究[J].护理实践与研究,2018,15(23):115-117.
- [9]肖晓琴,姚春,陈尚茹,等.基于6A护理管理模式的优质护理服务在体检中心的应用[J].临床医学工程,2018,25(10):1383-1384.
- [10]蒋晓燕.“6A”护理管理对提高体检中心护理质量与体检者满意度的效果[J].中医药管理杂志,2018,26(19):190-192.

作者简介:

金江琳(1998.02-),女,汉族,浙江东阳人,本科,护师,研究方向为体检中心护理。