

# 新形势下提升住院病案归档率的几点思考

方丽珠 张昊 杨义

(中国人民解放军 96602 部队医院, 云南 昆明 650000)

**摘要:** 在工作中, 只有发挥主观能动性, 对奖惩机制和监管机制进行完善, 对归档流程进行健全, 并加强对信息化的系统应用, 才能够让归档率得到提升。对病案实施分析, 找到归档率很低的临床科室, 并实施优化管理的措施。把优化管理之前的结果与优化管理之后的结果进行分析, 并找出其中的归档率方面的差异。为了解决归档的滞后的问题, 本文对住院病案为例, 对归档率进行研究, 分析了提升管理质量的方案, 提出了提升归档率的策略, 为同行工作人员提供参考。

**关键词:** 住院病案 归档率 提升策略

中图分类号: G272

文献标识码: A

文章编号: 1003-9082 (2023) 01-0034-03

## 引言

对于疾病的诊疗过程实施记录, 是病案的主要内容。在写完病历以后, 科室会把它进行归档, 并交给病案室。在此基础上进行整理与编码, 实施输机等操作。如果归档不够及时, 那么会给众多的工作造成不良影响。无论是查阅与借阅的工作, 还是鉴定与编码的工作, 以及统计与考核的工作, 都会受到一些困扰。鉴于此, 加强对归档的重视, 将保障医院的正常工作秩序, 提升评审的等级, 降低医疗风险。

### 一、归档情况分析

在2022年3月份之前, 我院的病案归档率处于很低的状态, 并且成为医院工作中的一个难点。对相关数据实施分析, 对归档不够及时的原因进行剖析, 并制定个性化的优化措施, 从而收获十分明显的收效。根据信息示踪的监测系统, 对我院的归档数据进行收集, 并保障数据真实与客观。针对2022年1月—3月的病案, 找到其中归档率很低的临床科室, 并在采取优化措施以后, 选择2022年4月—6月的归档数据, 做出相应的比较。三日内的归档份数除以出院病案的总数, 就可以得出三日的归档率。而七日内的归档份数与出院的病案总数相除, 就能够得到七天的归档率。对于归档的当天来说, 以及对于出院的当天来说, 通常只计其一。比如说, 在2022年2月1日出院, 那么三个工作日之内是2月4日之前, 那么七个工作日之内就是2月8日之前。根据评审的有关标准和细则, 医院要保持相关病案可获得性。出院的病案归档率3日 $\geq$ 90%, 则可以评为B级别。七日的归档率 $\geq$ 90%, 则评为C级别。结合B级别的标准来制定计划, 最终的目标是7日之内的归档率要达到 $\geq$ 90%的状态。同时, 当3日之内的归档率 $<$ 70%的时候, 那么就需

要对科室进行扣除月绩效的惩戒。如果超过七日再归档, 那么将要对责任人进行扣除绩效的处罚。利用Excel表格, 对归档率很低的科室进行数据整理与编辑, 分析三日之内的归档数据, 对七日之内的数据进行分析, 从而做出统计图表, 完成统计分析的目标。从更全面的角度, 对质量管理的方法进行分析, 对影响归档率的因素进行分析, 从而了解归档不及时的因素, 制定行之有效的管理办法<sup>[1]</sup>。

### 二、优化管理前后对比

结合质量优化的方法, 从六个方面来分析原因, 并实施个性化的政策。在实施优化策略的同时, 还需要加强对结果的评估, 并及时地反馈相关问题。在全面使用优化策略的前提下, 把归档的流程进行固化, 从而让归档率得到提升。从工作人员的方面分析, 要考虑人的出错率, 考虑责任心和积极性; 从机器的方面考虑, 要考虑设备故障或者材料缺失等问题; 从物料方面考虑, 需要认识到设备配备不够完善的情况; 从法治方面考虑, 需要认识到工作方法 with 制度建设等方面的问题; 从环境方面考虑, 则需要认识到干扰性以及执行刚性; 从监测方面考虑, 则需要认识到统计数据的精度与稳定性。在2022年的第一季度 (1月份至三月份), 在实施优化管理之前, 三日的归档率达到了59.18%, 七日的归档率则达到了87.37%, 并达到了C级别的评审。在实施优化管理的办法以后, 在2022年的第二季度 (4月份至6月份), 三日之内归档率是94.3%, 七日之内的归档率达到99.34%, 并满足B级别的评审要求。

### 三、提升归档率的策略

在工作中, 应用全面的质量管理方法, 可以让归档率获得提升。其中, 重视对工作人员的管理, 加强法律法规的建设, 是非常关键的两个环节。只有当工作人员操作的精

确率提升,那么才不会干扰到其他的工作环节,才能够获得更好的工作质量。同时,为了让工作人员的工作更加规范,医院方面就需要利用规章制度对工作人员进行约束,从而让归档率得到提升<sup>[2]</sup>。

### 1. 沟通与培训

从过往的经历来看,当科室的人员重视性不足时,那么就会在一定程度上导致归档率的较低。特别是签字与审核不够及时的时候,以及监督工作有所欠缺的时候,这些情况都会导致归档不够及时的情况。还有,部分存在重技术轻书写的情况,这也是一个重要的影响因素。作为医护人员,如果无法意识到病历书写的重要性,那么势必会造成一系列不可预估的后果。虽然医护人员的工作非常繁忙,但是病历书写也是一项重要的任务。只有把病人的病历编辑好,才能够为后续的一切工作奠定基础。如果把书写病历当成一个重大的负担,那么则有可能导致出现一些拖延的情况。另外,当医护人员之间缺乏沟通,或者打印病历的地方不够固定,这些因素也会导致归档工作出现困难。除此以外,对于病案回收的工作人员来说,当他们的工作积极性较低的时候,也能够造成归档率方面的影响。在督促和反馈方面,如果这些工作没有做到位,通常会导致病案出现延迟归档的一些情况<sup>[3]</sup>。

要想解决这方面的问题,就需要从更多的方面进行优化。一方面,在沟通上,要通过耐心细致的沟通,让医护人员认识到归档率的价值。把当前工作的现状分析给医护人员,并把病人的数量各种信息下发到信息平台,从而让医护人员了解具体的情况。对实际的工作量进行分析,并引导他们自己找寻原因,从而优化归档的情况。还有,定期组织培训与学习,促使他们了解相应的法律法规,进一步强化归档的价值。特别是在优质服务方面,以及在医疗安全方面,还有在法律管理方面,都需要进行强化培训。在实际的工作中,可以给予工作人员一个月的缓冲期,并在八月份正式开始考核。与此同时,对绩效工资的制度进行完善,从而为后续工作打好基础。在日常工作中,针对工作人员的综合价值,针对他们的成长规划,为他们提供相应的学习机会。在对他们实施培训的过程中,除了专业知识和业务方面的培训,还需要加强对他们责任心的培养,促使他们不断地提高工作的效率。

### 2. 加强制度管理

归档的流程不够合理,是工作中遇到的一个重要的问题。当清单被打印出来以后,病案的回收人员则需要每隔天的下午之前,去往病区进行手工归档的工作。在各个临

床的地点,由于分散的时间存在冲突,或者回收的时间存在冲突,后者一些检验的送达时间不够准时等等,这种种的因素都会造成归档工作存在滞后性。还有,在制度管理方面,尚且存在不到位的情况。在执行相关的政策的时候,在执行一些规章制度与法规的时候,存在不够严格的情况,这也是工作当中遇到的一个重要问题。特别是在扣款的制度方面,没有严格执行相关的制度,从而无法起到惩戒的作用。在新形势下,管理需求与实际的奖惩制度不够匹配,也会导致激励作用不足,无法形成相应的效果。另外,对于医院当中的信息系统来说,尚且存在很多需要完善的地方,这也是工作中面临的一个巨大的挑战和困难。在各个专业之间,没有实现数据共享,也无法实现相关的对接,从而导致报告打印缺乏时效性,或者病历与模板出现分离的情况。除此以外,还有网速慢的问题,以及系统需要维护的问题,这些也是不容忽视的因素。

为了解决这些困难,就需要执行相关的优化措施。一方面,要对归档的流程进行优化。结合医院的实际情况,实施“责任承包”的有关制度,这样可以把责任落实到个人,从而提高大家的重视性。把临床科室进行分组,每个小组安排固定的人数进行“承包”。在具体的工作中,对归档率进行统计,对病案实施归档,对病案实施整理与质控,以及做好督促与追踪的工作。在这种一条龙的服务中,工作将会变得更加系统性,也会变得更加具有时效性。再者,在病案的回收方面,把以前的每天上午回收,逐渐改成每天的下午回收,从而获得更好的工作效果。还有,原来使用手工签收,而现在则可以使用扫描枪,或者使用首页二维码。在收费的时候,在病历的首页位置,设置条形码,从而对条形码进行扫描,以便于存入系统。在扫描完成以后,就可以和医生的工作站对接,从而在工作站中以弹窗的形式来现实需要归档的信息。这样的设计可以起到很好的提醒作用,从而督促医生能够尽快地完成归档工作。这种设计可以提高工作的效率,也可以保持归档的及时性,从而达到预期的工作效果。另外,对奖惩制度进行完善,对监管的制度进行健全,也是相当重要的一个措施。如果归档及时,那么就要按照规定给予奖励。如果出现拖延的情况,那么就要按照相关规定进行惩戒。在奖励的标准方面,如果能达到三日之内归档,那么就可以奖励每份10元。当全科的归档率小于70%的时候,则需要取消相关的奖励,并实施扣除当月绩效的惩戒。如果超过7个工作日还没有完成归档,那么就需要对责任人进行处罚,并对绩效进行扣除处理。在良好的制度下,常态化的管理才成为可

能,工作的效率才会提升,管理的效果也会得到优化<sup>[4]</sup>。

### 3. 优化电子管理系统

在过去开展催收与归档的工作时,通常都是由人工操作来完成的,并且需要很多的工作人员进行核对。这种工作方法非常消耗时间,而且效率也非常低下。要想彻底地解决这方面的问题,就需要积极引入电子管理的系统。病案的系统数据,还有护理站的日报数据,这些数据要确保能够同步,并保障每份病历都具备一个条形码。在条形码的辅助下,使用扫描枪进行扫描,从而一步一步地完成归档管理。对于未归档的病案,还可以设计查询模块。在检索时,可以任意地选择检索条件。例如,出院的时间,还有科室的名称,以及归档的时间等等,这些都可以设计成检索条件,以便于极大地提升工作效率,增加工作的精确性。另外,在每个科室还要制定一个专门的负责人,从而让归档的工作落到实处。在法律法规的前提下,结合医院的实际管理需求,重新制定与本院情况相符合的管理制度,从而加强对工作的监管。在系统当中,定期对归档率实施统计,从而把它们全部纳入到考评的系统。针对临床的医师,还需要定期开展培训工作,让他们不断地提高工作的熟练程度,以及加强对工作重要性的认识,强化自身的责任意识。特别是那些刚刚进入工作岗位的医生,更需要加强技能培训,让他们夯实书写病历的基础,从而为后续工作奠定扎实的基础。其中,可以充分利用早接班的时间,向每一位医护人员来传达信息,促使他们养成良好的习惯,夯实基本功。

### 4. 强化工作交流

在临床医生和病案科之间,要强化工作交流。其中,利用短信沟通,以及电话提醒等等,这些都是常见的交流手段。借助归档管理的系统,定期发送催收的通知。对科室进行标注,对住院号进行详细的记录,以及对主管医生等相关的资料进行整理与记录。还有,根据反馈单的内容,制定出科学的整改方案。另外,大部分患者没有固定的出院计划,很多都是临时提出的,这就造成了上级医生无法按时完成病历的首页;有的时候,医生填好了病案的

首页,但因为种种原因,填写得不够详细,比如诊断、病理、损伤原因、医院感染、药物过敏等,导致相关医师、主任、副主任无法及时签署病历,无法按时完成,影响病案及时回归病案室。还有一点需要关注,科室里的病人很多,尤其是外科系统的医生,他们的工作都很繁重,根本没有时间去写病历。这些因素也是影响归档率的重要原因。有些病历是因护士没有按时完成,或因护士疏忽,未将完整的病历提交到相应的医生手中,致使部分病历滞留在科室。很多都是由于护士的工作量太大,工作太多,人手太少。鉴于此,建立健全的病案监测机制,建立了病案质控小组,由主任、护士长带队,负责病案的质控工作,做好出院病案出科前的把关,把问题控制在科内,保证医疗质量和安全;同时,按照每位医师的工作负荷,及时完成病案的书写和回收,给予奖励。通过医疗、质控科、护理部对各临床科室的病案进行定期复查,提高医疗记录的质量。将病案超期归档作为最终质量控制的指标,病案室每个月都会汇总病案,以通知的方式向科室汇报,同时定期通报各科医生超期病案的情况。

### 结语

总而言之,只有对归档的流程进行科学管理,对信息系统进行健全,积极地使用电子化的信息系统,才能够切实地提高工作的效率,才能够让归档的质量提升,让工作的效果增强。同时,强化法律法规的建设,促使医护人员养成良好的病历书写习惯,这也是一个非常有效的举措。

### 参考文献

- [1]田娇妮,王晶晶.提升住院病案归档率对策研究[J].山西医药杂志,2021,50(16):2470-2472.
- [2]陈秀杏,陈淡芬,李利.提升病案及时归档率的管理措施与方法探讨[J].医学理论与实践,2019,32(20):3397-3399.
- [3]苏滔凤,陈雪瑛.住院病案归档滞后的原因及改进措施探讨[J].中国病案,2017,18(10):4-5+54.
- [4]杨梅.住院病案归档现状分析与持续改进[J].中国病案,2014,15(03):5-7.