

观察精细化管理在病案室管理中的应用价值

王雅洁

太原市妇幼保健院 山西 太原 030000

【摘要】目的: 讨论评估病案管理工作中执行精细化管理模式的临床效果及意义。方法: 于2022年3月-2022年9月间纳入281例患者组成对照组, 执行常规管理, 2022年10月-2023年3月间纳入的281例患者组成试验组, 执行精细化管理模式, 比较分析组间管理成效。结果: 试验组医患纠纷发生率, 及病案错漏、病案损坏、病案丢失等不良事件总发生率均低于对照组, 满意度评价高于对照组 ($P < 0.05$), 有统计学差异。结论: 和常规病案管理模式相比, 精细化管理模式更具合理性、全面性、细致性优势, 用于病案管理工作中时, 能够减少医患纠纷发生率, 提高病案管理效果, 是患者满意度较高的管理方案。

【关键词】: 不良事件; 病案管理; 满意度; 常规管理; 精细化管理

The Application Value of Observing Refined Management in Medical Record Room Management

Yajie Wang

Taiyuan Maternal and Child Health Hospital, Shanxi Taiyuan 030000

Abstract: Objective: To discuss and evaluate the clinical effectiveness and significance of implementing a refined management model in medical record management. **Methods:** From March 2022 to September 2022, 281 patients were included in the control group for routine management. From October 2022 to March 2023, 281 patients were included in an experimental group for refined management, and the effectiveness of inter group management was compared and analyzed. **Result:** The incidence of doctor-patient disputes and the total incidence of adverse events such as medical record errors, damages, and losses in the experimental group were lower than those in the control group, and the satisfaction evaluation was higher than that in the control group ($P < 0.05$), with statistical differences. **Conclusion:** Compared with the conventional medical record management model, the refined management model has more advantages in rationality, comprehensiveness, and meticulousness. When used in medical record management work, it can reduce the incidence of doctor-patient disputes, improve the effectiveness of medical record management, and is a management plan with high patient satisfaction.

Keywords: Adverse events; Medical record management; Satisfaction; Routine management; Refined management

鉴定伤残、报销医疗保险时需要患者的病案资料, 此外, 解决医患纠纷事件时, 查阅病案资料可以帮助患者或者医护人员维护自身权益^[1]。近些年来, 医学科技水平飞速提升, 病案的作用逐渐增多, 常规管理已经不适用于现代医疗服务事业, 医疗体制随着我国综合实力的提升得到优化, 医疗事业飞速发展情况下, 常规病案管理方面的工作出现弊端, 致使医疗运行经济负担加重, 同时也加重了患者家庭压力^[2]。精细化管理模式是近几年医疗工作中常用方案, 既往常用此方案对临床护理工作进行管理, 从而促进了护理管理工作质量及成效, 且在此管理方案运用之后, 患者对医疗服务水平的评价很高^[3]。鉴于此, 本院在2022年3月-2023年3月间抽取562例患者为对象, 讨论评价精细化管理模式在医疗病案管理工作中的意义及影响。以下是本次研究的详细内容:

1 资料与方法

1.1 一般资料

试验组研究对象: 281例选自2022.3-2022.9的患者, 包括176例男患者、105例女患者; 年龄区间26岁至67岁, 均值(39.46 ± 8.27)岁; 病程区间3个月至18个月, 均值

(6.78 ± 2.45)个月。对照组研究对象: 281例选自2022.10-2023.3的患者, 包括177例男患者、104例女患者; 年龄区间27岁至69岁, 均值(39.57 ± 8.18)岁; 病程区间3个月至20个月, 均值(6.91 ± 2.32)个月。两组患者的病案管理者为同组, 总计10名, 包括6名男、4名女, 年龄区间26岁至45岁, 均值(33.42 ± 2.98)岁; 工龄区间3年至15年, 均值(9.37 ± 2.14)年。两组临床基本资料比较 ($P > 0.05$), 无统计学差异, 有比较性。

1.2 方法

对照组、试验组分别采用常规管理与精细化管理。

常规管理: 主治医生分析患者具体情况, 以此为根据, 编辑患者病案信息, 以病案科室体制及规章制度整理病案信息, 并完成收纳病案、存档病案、传递病案等措施。

精细化管理: 完成精细化管理制度的制定, 组织培训活动, 督促病案管理者参与培训, 按期考核其管理措施落实情况, 并监督其工作状态。(1) 收集患者有效证件, 根据其上信息核对病案资料, 同时核实已经完成分类的疾病信息, 包括其代码等内容, 以确保病案管理工作准确性。(2) 根据整理-收纳-存档-传递等不同环节对管理者进行职责划分, 并将主要工作职责明确到个人, 告知管理者落实一

项工作后签名确认,并记录相应时间节点,以提高管理者的责任感与使命感。(3)病案资料的回收工作安排专人负责,并督促工作人员检查病案资料是否完整,以确保病案资料回收完整,规避病案丢失、损坏、错漏等不良事件。(4)病案借阅过程中,需患者出示有效证件,以确保管理者精准、快速找到相应病案资料。(5)分析统计管理过程中出现的难题,并对难题产生的原因进行分析,而后根据实际情况对管理方案进行改进与完善。

1.3 观察指标

(1)比较两组管理成效:以医患纠纷及不良事件发生率为评价标准,发生率越低,管理成效越优秀,医患纠纷发生率=发生总数/总病例数 $\times 100\%$;不良事件包括病案错漏、病案丢失、病案损坏,总发生率=病案错漏发生率+病案丢失发生率+病案损坏发生率。

表 1 组间管理成效比较 (n%)

组别	例数	病案错漏	病案丢失	病案损坏	不良事件总发生率	医患纠纷发生率
对比组	281	3 (1.06)	5 (1.78)	1 (0.36)	9 (3.20)	6 (2.14)
试验组	281	1 (0.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.36)	0 (0.00)
X^2	-	-	-	-	6.5159	6.0647
P	-	-	-	-	0.0106	0.0137

2.2 组间患者满意度比较

对比组病案书写评分、病案备份评分、病案管理评分、

(2)比较两组患者满意度:应用问卷调查方法在患者中展开满意度调研评价,问卷调查内容即病案书写、病案备份、病案管理、管理效果,各项满意度评价分值范围即 0-100 分,分值越高,满意度越高。

1.4 统计学分析

研究数据统计与分析方法是 SPSS21.0,计量资料与正态分布相符,描述方法是 ($\bar{x} \pm s$),验证方法是 t;计数资料描述方法是 (n%),验证方法是 X^2 ; $P < 0.05$ 是差异有统计学研究意义的评定条件。

2 结果

2.1 组间管理成效比较

对比组医患纠纷发生率、不良事件总发生率高于试验组 ($P < 0.05$),有统计学差异。详情见下表 1:

管理效果评分低于试验组 ($P < 0.05$),有统计学差异。

详情见下表 2:

表 2 组间患者满意度比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	病案书写	病案备份	病案管理	管理效果
对比组	281	89.42 $\pm$ 5.37	90.25 $\pm$ 4.81	91.18 $\pm$ 5.98	89.79 $\pm$ 6.12
试验组	281	91.26 $\pm$ 6.84	92.16 $\pm$ 5.98	92.89 $\pm$ 5.67	93.45 $\pm$ 5.82
t	-	3.5468	4.1719	3.4937	7.2645
P	-	0.0004	0.0000	0.0005	0.0000

3 讨论

患者诊疗方案、用药信息、病情、个人资料等是病案中的重要内容,在医疗工作中占据重要地位,因此,病案管理属于医院管理中的重要组成部分^[4]。重视病案管理工作,提高管理效果,便于医护人员随时翻阅患者病案资料,在患者想要了解自身相关资料时,能够及时为患者提供准确病案资料^[5]。

常规病案管理缺乏细致性特点,仅是简单存放病案资料,在患者或者医护人员调取病案资料时很难准确、快速的查找病案资料,易造成临床治疗时机延误后果,最终导致医患纠纷发生可能性提升。精细化管理模式即对常规管理流程进行优化,同时将各环节工作内容明确到个人,有助于提高管理者责任心与使命感,运用精细化管理完成病案管理工作时,利于减少病案损坏等不良事件发生可能性,这对于降低医患纠纷、提高患者管理满意度有促进作用^[6-8]。研究显示,试验组不良事件发生率、医患纠纷发生率、患者管理满意度评分等均高于对比组 ($P < 0.05$),有统计学差异。提示精细化管理模式的临床意义重大,对原因展开调查分析发现,病案管理工作中落实该管理方案之后,病案回收工作有专人负责,整理、收纳等流程有专门的管理者完成,极大程度上提高了管理效果,此外,精细化管理模式运用之前,会对管理者进行培训,从而提升了管理者专业水平,这对于促进管理成效有积极影响^[9-10]。

综上,对患者的病案资料进行管理时,以精细化管理方案完成病案管理工作,可以促进管理效果,改善医患关系,是可以提高患者满意度的优质管理措施。此次研究的时间较短,纳入的样本量为患者,且样本量不足,是研究延展性、科学性未达到理想水平的主要原因,建议后续研究中将时间延长,增加样本量的同时,也考虑工作人员角度,以保障研究的科学性达到理想状态。

参考文献:

- [1] 乔晖. 数字化管理与精细化管理对病案管理的效果对比研究 [J]. 中国保健营养, 2021,31(10):296-297.
- [2] 徐梦,刘思宁,张瑞,等. 精细化管理和常规管理在病案室管理中的应用对比观察 [J]. 中国卫生产业, 2020,17(15):44-45,48.
- [3] 袁健赞. 精细化管理模式在病案室病案管理中的应用价值 [J]. 医疗装备, 2019,32(5):35-36.
- [4] 涂玉霞. 精细化管理在病案室管理中的应用效果探讨 [J]. 基层医学论坛, 2019,23(3):404-405.
- [5] 李俊英,孙树翠. 精细化管理在病案室病案管理中的应用效果分析 [J]. 中国保健营养, 2022,32(2):28-30.
- [6] 王才方,付文霞,牛司超. 精细化管理模式对病案质量控制及医疗纠纷的影响 [J]. 中国卫生产业, 2022,19(19):94-97,102.

[7] 柳菲菲,殷春梅,安婧婧,等.精细化管理在病案室病案管理中的融合应用效果分析[J].中国保健营养,2020,30(17):387.

[8] 陈苏.精细化质量控制模式在医院病案管理工作中的应用效果[J].中国卫生产业,2021,18(8):75-77.

[9] 王薇.浅议精细化病案管理在医院病案管理质量提升中的作用[J].中国卫生产业,2020,17(28):67-69.

[10] 谢春苗.精细化质量控制模式在医院病案管理工作中的应用价值分析[J].四川解剖学杂志,2020,28(2):139-140.