

# 强化病案室人性化服务质量管理措施的分析

许 慧

泰州市人民医院 江苏泰州 225300

**摘 要:** 病案室是医院的重要组成部分,是提高医院服务水平的主要内容,随着我国医疗卫生水平的不断提高,人们对医院的综合性服务质量的要求也越来越高,同时也对缓解护患关系产生了重要影响,是构建和谐社会的基本前提条件。基于此,强化病案室人性化服务质量是当前所以医院面对的新课题,也是病案相关工作者的迫切追求,本文针对相关具体管理措施提出以下几点建议,现做出如下阐述。

**关键词:** 病案室; 人性化; 服务质量; 管理措施; 基本内容

受各种因素的影响导致医院病案室存在服务质量差、服务意识差等问题,这就直接导致了医患矛盾的增加,影响了患者的就医体验,一方面不利于在社会中树立良好的形象,对医院的远期发展、经济效益和社会效益产生消极影响,另一方面与构建和谐社会的总要求相悖,影响了医院的可持续发展。基于以上内容,医院相关部门要综合分析影响病案室服务质量的因素,建立健全病案室管理体系,转变传统的服务理念和服务手段,深入贯彻落实人性化服务理念,从患者的根本利益出发,完善病案室人性化服务质量管理措施,为患者提供舒适、安全、和谐的就医环境,实现医院的可持续发展,促进社会和谐。

## 一、人性化服务基本内容

人性化服务坚持以人为本的服务宗旨,以提供优质服务为目标,为患者提供相应的病案管理服务,良好的服务质量是病案室相关工作人员所追求的目标,同时也是实现医院可持续发展的基本前提。人性化服务在病案室中的应用追求的是各个工作环节的统一性和连贯性,包括病案信息管理、病案登记与录入、开发与利用等等,除了为患者提供优质服务外还致力于调节病案室工作人员之间的关系,营造和谐、团结合作和友爱的工作环境,进一步提高工作质量,激发工作人员工作积极性,此外还有助于培养工作人员的职业素养和专业素养,创建一支素质高、业务能力强的病案室工作人员队伍,从而保证病案室工作的专业性与合理性。此外,人性化服务在病案室中的应用还有助于拓宽服务范围,丰富服务方式,促进服务内容的多样性和深度性,致力于满足社会对医院服务质量的需求,调动积极因素,完善人性化服务质量管理措施,建立健全相关监督管理体系,缓和医患矛盾,促进医院和谐发展<sup>[1]</sup>。

## 二、现阶段我国医院病案室质量管理存在的问题

### (一) 服务意识不强

现阶段大部分群众反映医院部分工作人员服务态度恶劣,而病案室也不例外,由于病案室工作人员长期处于高强度工作压力中,长此以往就会缺乏工作热情,在工作过程中产生的疲劳情绪使得工作人员在服务患者过程中难以保持微笑,从而出现淡漠的服务态度。而部分病案室工作人员本身就不具备良好的服务群众的意识,从主观上影响了服务质量的提升。此外病案室还会出现病案书写质量不合格的问题,部分病案内容缺乏真实性与客观性,导致部分信息不完整、不准确,为以后相关工作带来了消极影响,尤其是在处理医患纠纷时,信息有误的病案就不能作为有效证据,还影响了医院的社会形象。

### (二) 归档管理中存在的问题

病案归档管理是病案室管理的主要内容,与病案室服务质量的高低密切相关,病案从送交到进入流通之前还有层层环节,最终为患者提供复印服务,但受工作人员专业素养和其他因素的影响往往会出现各种问题,包括病例积压现象和病例归档管理不严格等问题。其中病例积压是由于临床诊治人数过多,而病案室相关工作人员较少,强大的工作量导致病例来不及整理和归档,导致患者等待的时间过长,降低服务质量,而科室送交病例不及时也是影响服务质量的主要原因,再加上缺乏完整的监控体系,是导致医患矛盾升级的又一重要原因<sup>[2]</sup>。

## 三、强化病案室人性化服务质量管理措施的分析

完善的质量管理体系是保证病案室人性化服务质量的基本前提,对此医院领导以及相关部门要综合分析出现各种服务质量的根本原因,并从患者的根本利益出现,制定可行性较高的病案室人性化服务质量管理措施,调

动一切积极因素,提高病案室服务质量,缓解医患矛盾,促进医院和社会的和谐发展,基于此本文主要从以下几个方面对强化病案室人性化服务质量管理措施进行了深入分析。

### (一) 更新服务观念

良好的服务意识是提高病案室人性化服务质量的基本前提,随着城镇职工医保、新农合等医疗保险制度的不断完善,医院病案室的服务范围不断扩大,成为了医院对外服务的主要窗口,同时各种病案信息被用来作为相关工作的主要依据,例如社会保险、职工保险、上级医院会诊结和公安检察院等方面。面对服务范围的不断扩大,相关工作人员也要紧跟时代的发展潮流,及时改变传统的服务理念,注重病案资料信息内容的完整性和真实性,摒弃“重管轻用”的落后管理观念,致力于提高自身专业素养,医院可以针对国家新出台的医疗保险制度等内容对相关工作人员进行培训,提高服务意识和业务能力,激发工作积极性,用更积极的态度去处理每一项工作任务。此外,医院领导和相关工作人员要树立科学发展观,加大病案信息资源的开发,从多个角度出发对病案进行管理。最后,病案室相关工作人员要树立“以人为本”的服务理念,在工作过程中要将患者的根本利益作为根本点和出发点,而医院在开展内部管理时也应该遵循人性化管理原则,深入了解病案室工作人员的根本需求,制定科学的员工评价机制,激发员工工作热情,以最佳状态为每一位患者服务,同时医院在管理过程中要一直围绕中着培养人和激励人的基本原则,尊重员工的个性化差异。

### (二) 提高病案利用率

病案的各个流程的管理都是为后续病案应用工作打基础,病案利用工作往往决定了人性化服务质量的高低,因此应该将被动服务转化主动服务,对此相关工作人员要深入临床,深入调研和分析临床所需要的编研资料,掌握科研动向,根据临床的实际需求及时提供真实有效、完整客观的病案资料。其次,还可以将各项信息进行汇

总并建立官网专题数据库,借助互联网的传播作用提高数据的应用率,为医疗卫生事业的发展提供科学的依据。此外在提供病案服务时,针对不同的需求群体需要掌握不同的沟通技巧,例如公检法系统,致力于为其提供符合合理需求的优质服务,避免由于沟通无效所产生的各种纠纷<sup>[3]</sup>。

### (三) 加强规范化管理

人性化服务在病案室中的应用受管理制度不规范的影响导致各种问题的出现,因此要想提高人性化服务质量就要建立健全规范化管理体系,在各个工作环节渗透和谐发展的理念,促进病案管理建设的健康平稳发展。为此,病案室及相关部门要建立电子病案管理体系,包括病案信息的接收、归档、保存和复印等,减少人为操作引发的失误,此外还要健全员工责任制度,实施管理员责任制,实现责任到人,明确每个工作岗位的职责,每一项工作内容做到有迹可循、有据可依,加强对工作人员的管理,实行年底考核制度,做到每个病案室工作人员都各司其职,增强工作责任感和医院人员的使命感,构建完整的工作机制,激发员工工作积极性。

## 四、结束语

综上所述,人性化服务在医院病案室中的应用一方面为患者提供了更优质的医疗服务环境,树立良好的社会形象,促进医院的可持续发展与和谐社会的进步,另一方面提高了相关工作人员的专业素养,为进一步提高人性化服务质量,需要加强规范化管理,提高病案利用率,更新服务观念,健全服务机制。

### 参考文献:

- [1]陈灵峰,周林玉,杨飞.新形势下病案复印存在的问题与对策[J].中医药管理杂志,2019,27(2):211-213.
- [2]谢文茹.提高病案管理质量切实服务广大患者[J].办公室业务,2019, No.317(12):53-68.
- [3]李红燕.病案利用中应实施人性化服务[J].2021(2012-2):32-32.