

# 精细化质量控制模式在医院病案管理工作中的应用

陈宁钰

如皋市中医院 江苏 南通 226500

**【摘要】**目的：探究在医院病案管理工作中应用精细化质量控制模式的作用。方法：我院自2022年1月开始于医院病案管理工作中开展精细化质量控制模式，选取2021年7月~2021年12月期间的200例病案资料作为参照组，另选取2022年1月~2022年6月期间的200例病案资料作为实验组。比较两组考核结果、病案不良事件发生情况及患者满意程度。结果：实验组考核结果中制度考核（ $95.33 \pm 5.67$  vs  $85.46 \pm 6.03$ ）分、理论考核（ $93.04 \pm 4.89$  vs  $85.81 \pm 5.32$ ）分、实践考核（ $92.87 \pm 5.01$  vs  $85.92 \pm 4.67$ ）分及绩效考核（ $91.93 \pm 4.82$  vs  $85.02 \pm 3.15$ ）分评分均高于参照组（ $P < 0.05$ ）；实验组不良事件发生情况（2.00 vs 8.50）%少于参照组，组间对比差异成立（ $P < 0.05$ ）；实验组患者满意程度（98.50 vs 95.00）%高于参照组，组间对比差异成立（ $P < 0.05$ ）。结论：精细化质量控制模式对提高医院病案管理工作质量较好的应用效果，考核结果提高，不良事件发生情况减少，患者满意程度改善。具有重要临床应用价值，建议进一步推广及应用。

**【关键词】**：精细化质量控制模式；医院病案管理工作；考核结果；病案不良事件发生情况；患者满意程度

## Application of refined quality control mode in hospital medical record management

Ningyu Chen

Rugao Hospital of Traditional Chinese Medicine Jiangsu Nantong 226500

**Abstract:** Objective: To explore the role of applying the refined quality control model in hospital medical record management. Methods: Since January 2022, our hospital has carried out a refined quality control model in the management of hospital medical records. We selected 200 medical records from July 2021 to December 2021 as the reference group, and 200 medical records from January 2022 to June 2022 as the experimental group. The assessment results, adverse events of medical records and patients' satisfaction were compared between the two groups. Results: The scores of system assessment ( $95.33 \pm 5.67$  vs  $85.46 \pm 6.03$ ), theoretical assessment ( $93.04 \pm 4.89$  vs  $85.81 \pm 5.32$ ), practical assessment ( $92.87 \pm 5.01$  vs  $85.92 \pm 4.67$ ) and performance assessment ( $91.93 \pm 4.82$  vs  $85.02 \pm 3.15$ ) in the experimental group were higher than those in the control group ( $P < 0.05$ ); The incidence of adverse events in the experimental group (2.00 vs 8.50)% was lower than that in the control group, and the difference between the two groups was established ( $P < 0.05$ ); The degree of satisfaction of patients in the experimental group (98.50 vs 95.00)% was higher than that in the control group, and the difference between the two groups was established ( $P < 0.05$ ). Conclusion: The refined quality control mode has a good application effect on improving the quality of hospital medical record management, improving the assessment results, reducing the occurrence of adverse events, and improving the satisfaction of patients. It has important clinical application value, and further promotion and application are recommended.

**Keywords:** Refined quality control mode; Hospital medical record management; Assessment results; Occurrence of adverse events in medical records; Patient satisfaction

病案科在医院中属于重要的科室。虽然不直接参与临床治疗与护理，但却是保障护理工作的重要部门<sup>[1]</sup>。每一所医疗机构均需要建立病案管理科室，主要职能包括病案的分类、编号、整理、存储及查阅等，对维护医疗后勤保障，校对患者实际护理工作等相关内容具有重要的作用。我国人口基数庞大，各医疗机构每日接诊人数繁多，病案管理需要将每位患者的诊疗信息一一记录及保存<sup>[2]</sup>。但是常规病案管理模式缺乏科学性，病案资料存在遗失等情况。而且负责病案管理的工作人员缺乏专业管理技术，可能会激化医患矛盾。而精细化质量控制是新型管理理念。能够根据现实中的实际情况对找到存在的问题，并从细化入手，对每个环节进行梳理，全面保证管理质量，革新管理体系<sup>[3]</sup>。有研究显示精细化质量控制模式在临床各科室中均有较高的应用价值。有鉴于此，本文特研究在医院病案管理

工作中应用精细化质量控制模式的作用。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

我院自2022年1月开始于医院病案管理工作中开展精细化质量控制模式，选取2021年7月~2021年12月期间的200例病案资料作为参照组，另选取2022年1月~2022年6月期间的200例病案资料作为实验组。我院从事病案管理工作的人员共计6名。男女比例为1:1，年龄26~50岁，年龄均值为（ $37.51 \pm 8.33$ ）岁。文化程度：硕士学历1名、本科学历3名，专科学历2名。全部管理人员均在研究期间全程参与研究，无病休、离休。实验组中心内科病历资料81例。消化内科57例、外科31例、骨科19例、其他12例。参照组中心内科病历资料78例。

消化内科 59 例、外科 33 例、骨科 17 例、其他 13 例。比较两组一般资料无统计学意义 ( $P>0.05$ )。

## 1.2 方法

参照组行常规病案质量控制模式：病案室工作人员在医生完成病历后，对病历进行登记、审核、整理及装订等相关工作。并根据医院的相关规定，完成教学、科研等相关内容，注意对病案定期进行修护及清理。

实验组行精细化质量控制模式：（1）人员技能培训：定期进行培训指导，强化病案室工作人员的业务能力、操作能力及工作责任心。在培训过程中，对病案室工作人员提出的相关问题及意见进行回复，对病案室工作人员存在的错误理念进行纠正。鼓励病案室工作人员进行自学，促进病案室工作人员的个人知识储备。定期给予病案室工作人员进修机会，使其能够学习到更加科学的病案室管理工作经验。更好的应用于日常病案室管理工作。（2）完善病案室管理体系：根据医院内的病案管理规定完善病历档案的一系列管理体系。完善交接的相关手续，并强化病案室的制度建设。做到病历资料完整、病历分类准确、病历装订齐全、病历查询快速。病案室工作人员还应该严格遵守病历档案的保密条例。执行档案借阅工作时注意有据可依，要求借阅手续齐全，详细登记，并注意借阅人与责任人的签字，要求借阅人不得对病历资料进行复印与泄漏。病案室工作人员还应该定期对病历进行检查，不能私自泄漏或销毁病历资料内容，每次检查完成后详细填写检查记录单。（3）完善网络设备管理：在患者死亡或出院后由网络系统自动提醒医生完成患者的病历并上交到病历档案科室。病案室工作人员将病历及时归档。加强完善与引进相关网络信息设备，包括打印机、传真机、扫描仪等。并将病历档案自动归档到电子档，完善档案数字化信息。（4）健全责任管理制度：确认病案室负责人及相关档案管理人员的主要责任。对病历进行详细评分，实现病历的统一管理。由负责人进行检查与清点，如在清点过程中存在病历丢失或病历损毁等情况应对相关责任人进行追责，根据相关惩处要求进行惩处。（5）病历安全管理：根据实际情况做好病历存放室内的通风及消毒。调整室内温湿度。定期进行除湿与杀菌，避免病历发霉。严格要求除病案室工作人员外任何人不得进行病历存放室。将病历存放室的钥匙由专人妥善保管，做好库房的防盗工作，并在下班后确认门窗的关闭。

## 1.3 观察指标

本次研究比较两组考核结果、病案不良事件发生情况及患者满意程度。

### 1.3.1 考核结果观察指标

本次研究中对病案室工作人员工作内容进行考核。考核内容包括制度考核、理论考核、实践考核及绩效考核。每项考核

均为百分制，分数越高考核成绩越好。

### 1.3.2 病案不良事件发生情况观察指标

本次研究中发生的病案不良事件包括档案丢失、档案损坏及医疗纠纷。

### 1.3.3 患者满意程度观察指标

本次研究通过发放满意程度调查问卷对患者满意程度进行评估。问卷满分为 10 分，分为满意（9~10 分）、较满意（6~8 分）以及一般（0~5 分）。患者满意率=（满意+较满意）/例数  $\times 100\%$ 。

## 1.4 统计学分析

采用 SPSS26.0 软件对患者的临床数据进行分析。计数资料以百分率（%）表示，行  $\chi^2$  检验，计量资料以平均值  $\pm$  标准差 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示，行 t 检验， $P<0.05$  时，组间对比差异成立。

## 2 结果

### 2.1 两组考核结果对比

实验组考核结果中制度考核、理论考核、实践考核及绩效考核评分均高于参照组 ( $P<0.05$ )，见表 1 所示。

表 1 两组考核结果对比表 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	制度考核	理论考核	实践考核	绩效考核
实验组	6	95.33 $\pm$ 5.67	93.04 $\pm$ 4.89	92.87 $\pm$ 5.01	91.93 $\pm$ 4.82
参照组	6	85.46 $\pm$ 6.03	85.81 $\pm$ 5.32	85.92 $\pm$ 4.67	85.02 $\pm$ 3.15
t	-	2.921	2.451	2.486	2.940
P	-	0.015	0.034	0.032	0.015

### 2.2 两组病案不良事件发生情况对比

实验组不良事件率为 2.00%，参照组不良事件率为 8.50%。实验组不良事件发生情况少于参照组，组间对比差异成立 ( $P<0.05$ )，见表 2 所示。

表 2 两组病案不良事件发生情况对比表 [n (%)]

组别	例数	档案丢失	档案损坏	医疗纠纷	不良事件率
实验组	200	1 (0.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	4 (2.00)
参照组	200	4 (2.00)	10 (5.00)	3 (1.50)	17 (8.50)
$\chi^2$	-	-	-	-	8.494
P	-	-	-	-	0.004

### 2.3 两组患者满意程度对比

实验组患者满意率为 98.50%，参照组患者满意率为 95.00%，实验组患者满意程度高于参照组，组间对比差异成立 ( $P<0.05$ )，见表 3 所示。

表3 两组患者满意程度对比表[n (%) ]

组别	例数	满意	较满意	一般	患者满意率
实验组	200	135 (67.50)	62 (31.00)	3 (1.50)	197 (98.50)
参照组	200	105 (52.50)	85 (42.50)	10 (5.00)	190 (95.00)
$\chi^2$	-	-	-	-	3.896
P	-	-	-	-	0.048

### 3 讨论

医院内科室众多,急诊、心内及外科等科室患者病情危急,病情变化莫测,进展速度极快,需要临床医师根据患者的实际情况尽快完成病历书写。病案不仅对患者的诊疗内容进行记录,也是患者复诊、报销及发生医疗纠纷等情况的重要凭证。我国医疗机构病历管理工作仍处于初级阶段,医院的工作中心更多的放在提高护理工作水平中<sup>[4]</sup>。随着近年来医院体系的不断改革,对于病案管理工作也在不断重视。更好的提高病案管理工作质量改善医疗基础保障。但是我国病案管理工作处于一个刚起步的阶段,如何提高病案管理工作质量是当前的重要研究目标。有鉴于此。本文特研究在医院病案管理工作中应用精细化质量控制模式的作用。

本次研究数据显示,实验组考核结果中制度考核、理论考核、实践考核及绩效考核评分均高于参照组( $P<0.05$ );实验组不良事件率为2.00%,实验组不良事件率为8.50%。实验组

不良事件发生情况少于参照组,组间对比差异成立( $P<0.05$ );实验组患者满意率为98.50%,参照组患者满意率为95.00%,实验组患者满意程度高于参照组,组间对比差异成立( $P<0.05$ )。病案管理工作量庞大,不仅要完成日常的病案记录及管理工作,还要负责完成审核、复印以及借阅等工作内容。病案管理工作人员的工作压力较大。而且,当前多数病案管理工作人员的工作技能及工作素质不足,导致病案管理工作出现遗漏。当前医院病案管理工作要求工作人员需要有丰富的知识储备,过硬的操作技能以及较强的抗压能力。本次研究中,对病案管理工作人员进行全面的技能培训,提高工作人员自身的工作素质,强化工作人员的专业技能。而不断完善管理制度能够让病案管理工作人员工作过程中做到有据可依。并杜绝走后门等威胁病案管理安全的时间发生。而随着网络信息技术的不断发展,已经在病案管理工作中广泛应用,不仅能够一定程度上减少病案管理工作人员的工作压力,还能够减少纸质病案对于资源的浪费<sup>[5]</sup>。并且纸质版案例容易存在差错,而且效率不足。管理人员可以在纸质案例上随意涂改,导致纸质案例的安全性以及可信度不足。而通过不断完善网络信息设备后,可以促进病案管理工作质量的不断提高,快速有效的减少管理人员的工作压力,改善工作效率。

综上所述,精细化质量控制模式对提高医院病案管理工作质量较好的应用效果,考核结果提高,不良事件发生情况减少,患者满意程度改善。具有重要临床应用价值,建议进一步推广及应用。

### 参考文献:

- [1] 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.
- [2] 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.
- [3] 孙艳丽.精细化质量控制模式在医院病案管理工作中的应用[J].中国临床药理学与治疗学,2022,27(8):封3.
- [4] 向莉,傅丽.某精神专科医院550份住院病案首页质量缺陷影响因素与措施[J].护理实践与研究,2020,17(9):132-134.
- [5] 翁志雄,余志金,林燕峰,等.2017年-2018年某三甲综合医院病案归档措施实施前后的效果分析[J].中国病案,2020,21(3):1-3.