

# 浅议PDCA在档案管理中的运用

郭秋桂

资阳市人民医院

**摘要:** 医院档案是医院管理中的重要资源,反映了医院的医疗水平和管理水平;它也是医院历史的真实记录,具有重要的历史和文化价值。这些档案资料为医院的决策和管理将提供有力的支持,其重要性不言而喻。随着医院的快速发展,档案资料逐年增多。如何规范和高效利用这些档案资源是摆在医院档案室工作人员面前的重要课题,本案例以PDCA循环理论为指导,探索如何借助其特性逐步规范和改进医院档案管理工作的。

**关键词:** PDCA; 档案管理; 循环理论

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.11.162

## 一、档案管理概述

医院档案涉及的部门广,除了行政办公室、党办外还包括医务部、科教科、后勤保障部、人事、财务等多个部门。这些部门每年产生的档案资料较多,包含有文书档案、人事档案、科技档案、会计档案、基建档案、设备档案、病历档案等,内容繁杂且信息保密度高。随着医院在运行过程中产生大量的纸质文件和电子文件信息,需要档案管理部门对其进行规范化、信息化加以归档管理,为了医院的后续再利用提供便利,将PDCA运用于档案管理很好地解决了这一难题。

## 二、PDCA在医院档案管理中的应用价值

PDCA循环法是由美国一管理学家休哈特提出的一种标准化、程序化、科学化的最基本管理法,由戴明采纳、宣传获得普及,所以又被称之为戴明循环。它是质量管理中的重要理论,通过P(计划)、D(实施)、C(检查)、A(处理)四阶段管理路径,有效提高工作质量。此四个步骤,每一次循环都可视为一个管理过程,而在每一个过程当中都可能会出现一定的问题,管理者可籍此发现企业或组织在管理过程当中不足之处,进而针对性的改进。

将PDCA运用到档案管理中去,利用它不断发现问题、分析问题与解决问题的特性,能及时发现医院档案管理过程中出现的问题,然后检查、改进和总结,从而达到改进档案管理的质量,满足医护人员、院内行政人员及患者对档案的需求,进一步提高管理水平和满意度。并且PDCA循环是一个不断重复的过程,能够在医院长久的发展过程中,使档案管理工作不断完善和提高。

## 三、医院档案管理现状分析及策略

(一)当前医院档案管理工作存在如下问题:

(1)档案制度方面。

档案管理工作并不会直接给医院带来经济利益,且

不会对其正常运转产生直接的影响,因此,医院领导对相关工作存在不重视的情况,实际投入对比其他部门较少。目前,大部分医院将档案相关工作划分给了行政办公室,在管理机制上的地位弱势,存在有不遵守规章制度等情况。

(2)档案设施不完善。

由于高层的不重视,大部分医院并不会投入过多的人力物力在档案管理工作方面,从而导致硬件条件无法满足实际需求的情况,比如无专用档案室、档案室阴潮或狭小、未配置通风防潮相关设备等,存在一定的安全隐患。

(3)档案人员专业素质参差不齐。

无论是医院的专职档案员还是其他部门的兼职档案员,医院的档案管理工作多由其他办公室人员兼职,或者是调岗人员负责,由此导致了诸多问题,例如专业知识的缺乏、责任心低、年龄过大等。暴露出档案在收集、整理、归档一系列的问题,如出现“应归不归”“归档时间不准确”等现象。

(4)创新意识不足。

因为医院从业人员专业知识的缺乏,或存在得过且过的心理,医院档案工作的创新意识不强。目前,许多医院的档案管理工作仍处于单纯的收集与保存阶段,工作人员主要扮演者“保管员”的角色,对于珍贵的档案资源未进行有效的利用开发,未对其进行系统的分析甄别,进而导致了医院相关的科研、教学、领导层决策等活动未能得到有效的支持和推动。同时,由于管理手段传统老旧,未能实现信息化管理,导致了信息检索的效率低下。

(5)档案资料来源繁杂。

医院在运行过程中产生了大量的文字、图片、影像和记录,涵盖了医疗、科研、教学、管理、基建、设备

等多方面。其资料是对医院整个历史进程的真实记录，它的管理也是一个系统、长期的工作。其中涉及的部门除了行政办公室、党办、人力资源部外还涉及医疗、科教、后勤保障部、人事、财务等十几个部门。种类多，管理要求不一，加大了档案管理部门管理的难度。

## （二）医院档案管理的研究策略

### （1）树立正确的管理思想

正确的管理思想，才能带给医院档案管理工作更好的发展。在实际工作中，医院管理层要建立现代化的管控制度，引导档案工作相关人员及医院其他人员意识到档案管理工作的重要性，有利于更好的健全档案管理制度。其中，技术或发展相关部门要引进现代化科学技术，将其融入档案管理中，充分利用现代先进计算机技术和其他先进技术，科学地提高工作相关专业程度和科研要求，以达到预期的管理目标。同时，转变员工对于档案管理的一般看法，以参观，会议要求，实例讲解等手段，使员工更清晰认识到档案管理工作及其实际工作状态。

### （2）增加对档案管理的投入

增加对档案管理工作的资金、设备、人才的投入，正所谓，软实力充足了，硬实力才能更好的提高。加大对档案管理的相关投入后，可以改善档案管理工作软实力和硬实力，即档案管理工作的环境和工作条件，还有档案管理人员的素质提升。

### （3）增设对档案管理人员专业培训和教育

正如前文的现状分析，医院档案管理部门的工作质量特别是管理人员的质量，直接影响到医院管理水平的提升。高素质高水平的档案管理人员可以利用先进的科学技术对档案资料分析并利用，会促进医院档案管理工作的持续和快速发展。因此，对专业档案管理人员的专业培训，继续教育等教育培训目的，可采取实地考察，进修学习等方式，都可以提高档案管理人员的专业知识及技能。同时，也应同时培养档案管理人员对于思想政治方面的积累，使其拥有优秀的职业道德素养，在工作中以良好的习惯来转变先前消极的工作思想，提升思维能力，进一步提升自身档案服务能力和服务水平。

### （4）积极迎接信息化社会给档案管理带来的机遇和挑战

档案信息化是基于全球信息化大发展的前提下，产生新的信息手段和信息处理技术，可对档案资料进行整合、分析和管理。但同时，信息化也是一把双刃剑，送来机遇同时也要迎接挑战。对于档案管理人员，要勇于

抓住机遇，利用机遇，充分利用信息化对档案进行新型管理、新型归档、新型服务等，同时也要直面挑战，利用其改变现有的窘境。医院档案管理信息化是跟随着全球信息化的，必然会造成新的医院整体竞争力的历史，利用好信息化这个双面优势，会促使档案管理更快地向规范化、标准化发展。

## 四、PDCA 循环在医院档案管理中的应用

PDCA循环作为全面质量管理体系运转的基本方向，实际运用需要做到以下三点：一是四个阶段一个也不能少。二是每一次的 PDCA 循环都并非单纯的重复运转，而是一个类似螺旋上升的循环。每次循环都解决一些问题，未解决的问题将进入下一次循环。三是大环套小环，在循环的某一阶段，也会有关于计划、执行、检查等的小循环。

## 五、PDCA循环过程

### （一）Plan（计划）

档案管理的起始阶段。首先将医院档案管理存在的问题以及解决的办法制定在该年度计划里，明确该年度档案管理的目标、范围、时间、资源等方面的内容，并确定档案管理的流程和标准。其次是建立强有力的从院级主管领导到下面各部门兼职档案人员的档案管理组织体系，并择优选配各科室专兼职档案人员，如有人员变动应及时进行调整。召开年度档案管理领导小组会议，邀请主管档案的院级领导参加，汇报上年度完成的重点、亮点工作，以及即将开展的工作，共同研究讨论在档案管理中遇到的问题并寻求领导的支持，争取最大限度的政策支持。因档案资源保密性的特点还需要对档案管理的风险进行评估，并制定相应的应对措施。

### （二）Do（执行）

针对医院档案管理出现的问题制定了以下改进措施：

（1）建立和健全各项档案管理制度并在明显位置上墙。

因医院档案资料的繁杂而保密性强，牵涉部门众多，建立符合医院实际情况的档案管理制度势在必行，也是档案规范化、信息化的一个要求。

医院不仅要建立档案收集、归档制度、档案利用、保管制度，而且还要制定保管期限、归档范围、档案鉴定等一系列制度，并将这些制度和规定纳入医院岗位制和考核办法。依据建立起来的一系列档案规章制度来管理和考核档案工作，这样保证了有制度可依，依照制度办事，避开了人情，促进了档案管理的规范化。

### (2) 要加强专兼职档案人员的业务素质。

医院档案管理的水平的高低在于档案管理人员能力的高下。优秀的档案管理人员可以通过提高档案管理效率和保障信息安全,为医院创造一个良好的内部环境。为医院的科研和医疗创新提供有力的支持,进一步增强医院的竞争实力。同时还可以通过对医院档案的深入研究和挖掘,为医院的医疗决策提供数据支持。他们可以通过档案分析,发现医疗服务中存在的问题和不足,为改进和优化医疗服务质量提供有益的建议。

所以加强和培养医院档案专兼职人员的业务素质势在必行。医院要重视对档案管理人员的培养。要将专兼职档案人员的培养纳入医院人才培养计划,要给予资金的支持。送出去参加各种形式的档案专业知识的业务培训。重视对档案管理人员进行信息技术知识的培训,采用让信息科的老师开展新时代下信息技术知识的培训,提高档案管理的信息化水平。定时在院内开展兼职档案人员的专业素养培训,并现场到各科室检查督导,提高归档资料的质量和数量,做到“应归尽归”。

(3) 医院划拨专项资金,按照档案室“八防”要求建立综合档案室。加大硬件设施的投入,逐步配备计算机、照相机、摄像机、打印机、扫描机、防磁柜等硬件设备,安装电子管理系统实现档案室档案管理的信息化、高效化。

### (4) 解决档案管理的创新意识。

档案室管理的资料除了满足院内外查找的需求外,可以将医院档案资料宣传和教育的功能发挥出来。医院在建设和开展业务的过程中产生的全部资料包括大量图片、音像资料、感人事迹等,可以挖掘和筛选结合医院的历史沿革承办形式丰富的主题展览。这样既加强了员工对医院的认同感和归属感,也加大了对医院的宣传力度。为医院精神文明建设、医院文化建设的传承、创新和发展发挥了重要的作用。

### (三) Check (检查)

经过一段时间的运行后,需要对档案管理的效果进行评估和检查。具体来说,需要根据制定出的年度计划和督导机制来检查效果,检查档案管理的流程是否规范,制度是否得到执行、移交的档案是否完整。如果未能改变前状,就从计划中找找原因是拟定的计划过高、不切实际,还是自身原因没有达成,在检查的过程中,需要采用科学的方法和工具,如数据分析、风险评估等,确保检查结果的客观性和准确性。对照每个职能科室和各阶段任务完成情况在沟通反馈后并提出建议,为

下一阶段的工作做出规划。

### (四) Action (处理)

处理阶段也是持续改进阶段,可穿插执行和检查阶段,也就是“大循环套小循环”。

(1) 提高档案管理人员的从业素质,加强培训学习,提供资金和机会外出参加专业培训,积极参与本地区档案局开展的业务培训。

(2) 要逐步实现档案的信息化管理。医院要投入相应的建设经费,配置工作需要的设备,建立数字档案库,提高档案利用率。

(3) 定期召开档案工作会,各部门群策群力,对实施各阶段的问题和变化,进行集中研判,并提出解决方案。

综上所述,PDCA循环作为一种经典的管理工具循环运用到档案管理中来,从最大程度寻求院领导支持、建立健全各项档案制度、加强院内专兼职人员的业务素质、加大档案管理的硬软件设施、提高档案运用的创新方式等方面着力,切实提高医院档案管理的水平和能力。

### 参考文献

[1] 陈晓茹. 分析PDCA循环在医院科技档案管理中的应用[J]. 卷宗, 2021(6): 50.

[2] 郭向. 医院文书档案管理中PDCA循环的应用[J]. 卷宗, 2021, 11(5): 35.

[3] 王欢. PDCA循环管理在推动医院档案规范管理中的应用效果探究[J]. 卷宗, 2021(1): 35.

[4] 高淑琴. 档案管理价值及创新研究[J]. 办公室业务, 2021, (15): 97-98.

[5] 任海燕. 医院人事档案管理工作实践[J]. 人力资源, 2020, (24): 28-29.

[6] 王娟娟. 创建“五星团支部”规范公立医院共青团档案管理[J]. 中国卫生标准管理, 2020, 11(20): 27-29.

[7] 曾雪兰. 档案管理人员的素质新要求及培养途径[J]. 医药产业资讯, 2006, (15): 114-115.

[8] 翁振群. 浅谈如何加强医院科研档案管理工作[J]. 中国医疗前沿, 2008, (22): 36+38.

作者简介: 郭秋桂(1974.8), 女, 民族: 汉, 籍贯(省市): 江西省吉安市, 学历: 本科, 研究方向: 档案管理; 单位: 资阳市人民医院, 单位省市: 四川资阳。