

医院档案服务利用探究

文/张云

摘要：档案的服务利用是档案工作的根本目的。本文从医院档案服务利用的价值出发，剖析目前在服务利用过程中存在的问题，探讨提升医院档案服务利用效果的途径。

关键词：医院档案；服务利用；价值；途径

档案服务利用是档案部门通过一定的方式与方法，提供档案和档案信息，为利用者服务的业务工作。主要包括开设阅览室、档案外借、制发档案复制本、提供咨询服务、印发档案目录、编写档案参考资料等方式。医院档案作为记录医院发展和建设，反映医院各项活动的信息资源，涵盖医疗、科研、日常管理、建设发展、行政工作等各方面内容。充分利用好医院档案、开发档案服务、发挥档案价值，对医院的改革发展发挥着关键作用。

一、医院档案服务利用工作的意义

档案的服务利用对整个档案工作具有检验和带动作用。医院档案资源的服务利用，主要是挖掘具有价值的信息资源，并按照一定规则分类归档，从而为医院决策提供有效数据信息支持。提升医院档案服务利用水平是医院和社会发展的实际需要，具有以下价值。

（一）管理决策价值

医院档案是医院进行决策和管理的信息基础与重要载体。对医院档案的存储、保管以及开发利用是衡量医院服务质量、管理水平、经济运行和工作效率等的重要依据。通过强化档案信息资源的分析和开发利用，有助于工作计划的制定、检查、评估与监督的开展，进而使医院管理决策工作更加系统、科学。

（二）科研教学价值

相对其他档案，医院档案具有较高的专属性和专业性。如病例档案，完整记录了病人历次的检查、治疗、康复和出院的全过程，为医生诊断、专家会诊等提供了宝贵的参考资料和研究依据，是循证医学和疾病临床路径研究中最重要参考资料。同时病例档案在处理医患关系方面具有积极作用，可供医务人员学习借鉴既往医疗事故，形成风险规避意识。此外，病历档案为司法部门、公安部门在技术鉴定时提供法律支持。

医院承担着医护人员的教学和培训、实习带教与指导等工作，在这一过程中产生的信息资源形成了大量的教学档案。教学档案是临床教学研究与实践经验的总结和真实记录，对教学方法的改善、教学计划的制定等具有参考价值。

（三）社会历史价值

作为一项公益性、福利性的事业，医院关乎着广大人民群众的健康，因此医院档案也具备社会共享性的特点。随着档案管理理念的进步和民众档案意识的提升，医院档案服务利用的对象更加社会化，如居民健康档案、电子病历等。医院档案还为流行疾病的

监测控制、卫生知识宣传、居民医疗保险等工作提供了信息支持，为促进和改善民生，提高居民健康水平做出了积极贡献。医院档案是医院成立、发展和壮大真实记录，体现了医院各个历史条件背景下的发展状况。医院档案全面地将发展历程记录下来，成为我国医疗事业的重要信息支撑。通过对医院历史档案的研究，人们能够更为清晰地把握医院发展的脉络，提高人民健康水平，为我国卫生事业发展提供参考依据。

二、医院档案服务利用存在的问题

（一）主动服务意识不足

档案服务利用分为被动服务与主动服务。被动服务是利用者查找档案、提出需求，档案管理员尽量满足这种需求的方式，包括接待阅览、复制档案等。主动服务则是档案管理员通过各种形式和途径主动向外宣传报道馆藏内容，了解需要，将档案送至临床、行政等部门为其服务的方式。被动服务是档案管理的基础，主动服务是实现档案价值的重要途径。不根据客观需要，积极主动开展利用，档案的基础工作则失去存在的意义。

（二）信息安全面临挑战

在档案利用和服务开发的环境下，医院档案面临的信息安全威胁尤为突出。一是对于实体档案，如医院未建立规范的档案调阅制度，缺乏调阅审批程序，借阅人借阅未经授权或未获相应授权的档案，导致重要或保密的档案信息泄露的风险。电子档案则存在因档案系统受到内部或外部的非法访问，造成医院信息外泄或失真。二是医院档案利用与服务需要多平台、多部门参与，如软件开发就需要通过招标的形式完成，档案流通环节的增多也使系统面临的风险随之增加。

（三）管理能力欠缺

新时期的新技术和管理理念给医院档案的利用与服务提供了新的思路，但也给档案管理部门的管理能力和服务能力提出了更高要求。医院档案管理部门只有不断提高管理和服务水平，适应新服务和新环境的变化，才能推动医院档案利用与服务有序发展。此外，缺乏完善的档案开发流程，随着医院档案收集与管理工作的标准化和规范化，档案服务利用也应遵循完善的流程，包括市场调研、用户需求分析、项目可行性分析、项目实施、项目验收等。

三、医院档案服务利用的途径

（一）拓展归档范围，丰富档案信息资源

要做好档案服务利用首先必须注重拓展归档范

围,与归档文件有联系的或有保存价值的文件做到“应归尽归”。不仅要对医院的行政人事类、基建党务类、教学研究类、会计档案类的档案进行归档,还要对医院的设备档案、声像档案、实物档案进行归档。第二,档案管理员要树立跟踪服务理念,确保项目完成时间较长的科研课题和基建档案资源中各项内容的完整性,提升档案利用价值。这就要求档案管理工作要与医院相关科室工作同步,优化档案收集流程,在质量上提升档案信息的内涵,从而夯实档案服务的基础。

(二) 熟悉档案,了解需求

档案的服务利用旨在解决档案供需矛盾,所以档案管理员只有在熟悉档案的内容和成分,了解客观需要的基础上才能有效做好利用工作。要熟悉档案收存,结合收集、整理、鉴定、保管、统计,尤其是编制检索工具等工作,熟悉档案的具体内容及存放点。了解需要则是对利用工作的预测,必须努力学习,熟悉党和国家的方针政策、医院的发展规划及各部门的工作重点,才能有针对性做好服务利用工作。

(三) 正确处理利用与保密的关系,完善信息安全防护

档案的服务利用从根本上说,与档案的保密是一致的。保密只是相对将档案的使用限制在一定范围内,但这种限制也是随着形势的发展和地点、条件的变化而不断变化,保密的最终目的还是使档案更好地发挥其价值。在医院实际工作中,如果对档案保密范围宽窄、期限长短等问题处理不当,就会导致利用与保密之间产生矛盾。因此,参与医院档案服务利用的各个主体应联合制定严格的信息安全管理制度,统一执行,明确责任划分。依据档案法律法规要求,将保密与利用有机结合,并加以综合分析:凡在医院公开范围内的档案信息,均应积极大胆提供利用;凡在一定范围内限制利用的档案信息,则应严格保密。

(四) 以服务为中心,加快档案信息化建设

在传统的医院档案工作中,档案资料的保存与查找方法使得档案资料的利用效率相对较低。由于纸质档案资料的保存方法与手工的检索模式使得档案调阅、利用费时费力,因而加快信息化建设步伐、实现信息化管理就成为医院档案信息资源整合、利用的最有效手段。档案信息化是医院档案事业发展的必然趋势,积极利用现代信息技术,科学配置档案信息资源,才能大力提升档案服务能力。从医院管理层面而言,必须积极转变理念,加大档案信息化建设的投入力度,为档案管理部门配备现代化的信息化硬件设备、软件系统,以便更加快捷、高效整合各部门的档案信息资源,真正实现信息资源共享,使得档案整合、检索、调阅更具目的性。

四、结语

医院档案的服务利用在管理决策、科研教学、社会历史方面发挥的价值不容低估。在当前医院改革发展的新形势下,为提升档案服务利用的效果,需要丰富档案信息资源,熟悉档案,了解需求,完善信息安全防护,加快档案信息化建设,使档案资源能充分服务于医院的各项工作,为医院未来发展提供强有力的支持。

参考文献:

- [1]叶安骏.论医院档案资源的开发利用[J].兰台内外,2019(26):61-62.
- [2]张景华.新时期医院档案利用与服务价值[J].兰台内外,2019(5):69-70.
- [3]余林夕.我国档案服务研究文献综述:基于人大复印报刊资料转载的视角[J].办公自动化,2018(23):54-57.
- [4]孙彦廷.浅析医院档案信息的科学利用[J].中国新通信,2016(18):163.

(作者单位:昆明市妇幼保健院)

(上接第45页)

品德、个人修养、行为规范等精神层面的内容,最大化地发现每个学生的闪光点,促使每个学生都能发挥自己的优势与长处,主动改变自身的坏习惯,遵循相关的管理规范准则,从而成为更好的自己。第二,教师在对学生进行奖励时,不仅要采取精神层面的激励,更要将奖励落到实物上。例如,教师可以用班费购买文具、奖状等物品,奖励那些表现优良的学生,为班级中的其他学生树立一个良好的榜样,进一步激发他们参与管理工作的积极性与主动性。对于那些表现较差的学生,教师先要耐心教育和指导,在此基础上给予他们一定的惩罚,遵循以“教育为主,批评为辅”的原则。

四、结语

相较于刚性管理的理念,柔性管理的理念更为适合高职学校的学生管理工作。高职教师必须深刻认识到运用柔性管理的重要性,积极在课堂上熟练运用这种灵活的管理模式。高职学校的学生大多处于青春期,学生的思想较为活跃,刚性管理策略可能会压制学生的思想,使得学生的自我管理能力的有所缺失。而柔性管理策略更为符合我国高职学校目前的需求。在柔性管理策略的影响下,学生可以拥有一定程度的自由空间,也可以加强、锻炼自我管理能力的。

(作者单位:四川城市职业学院)