

经济师视角下医院病案管理人员的激励策略

周梦宇

郸城县人民医院，河南省周口市，477150；

摘要：随着医疗行业的快速发展，病案管理在医院运营中的重要性日渐凸显。病案不仅是医疗服务的记录，更是医疗保险理赔、医疗纠纷处理的重要依据。然而，当前医院病案管理人员普遍存在工作积极性不高、职业发展受限等问题。本文基于经济师视角，分析了医院病案管理人员的工作现状，探讨了激励策略的重要性，并提出了几项切实可行的策略，以期可以提升病案管理人员的工作效率和积极性，为医院的可持续发展提供有力支持。

关键词：经济师视角；医院病案管理人员；激励策略

DOI：10.69979/3029-2700.24.3.007

引言

病案管理作为医院管理的重要组成部分，直接关系到医疗服务的质量和效率。然而，在实际工作中，病案管理人员往往被忽视，其工作积极性和职业发展受到限制。这不仅影响了病案管理的质量，也制约了医院的整体发展。因此，从经济师的角度出发，探讨如何激励医院病案管理人员，提升其工作效率和积极性，具有重要的现实意义。

1 医院病案管理人员的工作现状

医院病案管理人员的工作现状在当前医疗体系中表现出一些明显的局限性。病案管理工作复杂且繁琐，不仅涉及大量的医疗数据录入、整理和保存，还要确保数据的准确性和保密性，这使得工作人员的工作量长期居高不下。然而，尽管这项工作对于医院的运营和管理至关重要，许多医院对病案管理的重视程度依然不足，导致病案管理人员的角色未能得到应有的认可。其工作往往被认为是辅助性、低技术含量的，这不仅使得员工的成就感降低，也导致其职业发展受到限制。

同时，薪酬和福利待遇的滞后进一步加剧了病案管理人员的职业倦怠感。与医院其他岗位相比，病案管理人员的薪酬水平明显偏低，工作绩效和薪资之间缺乏有效的关联机制，员工对其工作价值的感知逐渐削弱[1]。此外，医院内部缺乏专门针对病案管理人员的职业发展计划和培训机制，使得其在岗位上难以获得技能的提升和职业的进阶，长此以往，工作积极性与创新能力逐步下降。这一现状不仅影响了病案管理的工作质量，也在一定程度上限制了医院整体管理效率的提升。

2 经济师视角下激励医院病案管理人员的重要性

激励医院病案管理人员在当前医疗环境中具有重要的战略意义。病案管理不仅是医院信息系统的核心组成部分，也是医疗质量控制的重要依据。管理人员的工作效率直接关系到医院运营的精细化程度和患者安全的保障。通过激励措施提升病案管理人员的工作积极性，不仅可以显著提高病案的处理效率，还能增强数据的准确性和完整性，从而减少因数据错误导致的医疗纠纷和保险理赔问题。对于医院而言，这种质量的提升意味着更强的运营保障和对外的信任度提高。与此同时，激励机制能够促进病案管理人员的专业成长与创新能力。现代医疗系统的复杂性日益增加，病案管理不仅限于传统的记录与存档，还涉及数据分析、信息整合等技术性工作。通过合理的激励政策，可以鼓励管理人员不断提升自身的专业技能，适应医疗信息化和大数据发展的需求。这不仅有助于提升个人的职业竞争力，也为医院在信息化浪潮中保持技术优势提供了持续的动力支持[2]。另外，从团队管理的角度来看，激励措施可以增强病案管理人员的归属感和工作满意度，降低员工流失率，保持团队的稳定性。病案管理岗位的稳定性对于医院的信息管理和长远发展至关重要，因为经验丰富的管理人员能够更好地理解和应对复杂的病案数据处理流程。通过建立完善的激励机制，不仅可以留住人才，还能培养员工的忠诚度和责任感，进而推动医院整体运营效率的持续提升。

3 经济师视角下激励医院病案管理人员的激励

策略

3.1 薪酬与绩效挂钩

从经济学角度来看,建立科学合理的薪酬体系是激励病案管理人员的关键。这一体系应当充分考虑边际产出和激励效应,将薪酬与绩效紧密结合。具体而言,可以设计一套多维度的绩效评估指标,包括病案完整性、数据准确性、处理效率、创新贡献等方面。这些指标应当量化并赋予不同权重,以全面反映病案管理人员的工作表现。在薪酬结构上,可以采用“基本工资+绩效工资+奖金”的模式。基本工资保证员工的基本生活需求,绩效工资则与上述评估指标直接挂钩。例如,可以根据病案完整性和准确性的评分,按比例计算绩效工资;对于处理效率,可以设置阶梯式奖励,超过一定数量的病案处理量将获得额外奖励。另外,对于在工作中提出创新方案或改进流程的员工,可以设立专项奖金,鼓励持续创新。再有,为了保证薪酬体系的公平性和透明度,医院可以建立一个病案管理绩效评估委员会,由医院管理层、病案管理部门负责人以及相关专家组成。该委员会定期审核评估标准,确保其与医院发展目标和行业标准保持一致。同时,应当建立申诉机制,允许员工对评估结果提出异议,并由委员会进行复核[3]。除了病案管理人员,病案编码员也在医疗信息系统中扮演了关键角色,其准确的编码工作直接影响到医院的医疗质量评估和医保结算。因此,医院在设计薪酬与绩效挂钩机制时,应将病案编码员的工作量和准确性作为绩效评估的重要维度。例如,可以根据每位编码员每月编码的病案数量及其准确率设立相应的绩效标准,编码量超出或错误率低于标准的员工可获得额外奖金。此外,编码工作中涉及复杂案例的员工,因其专业技术要求较高,也应给予相应的特殊奖励。通过这种有针对性的绩效评估体系,不仅能激励病案编码员更加细致和高效地完成工作,还能提升医院整体病案管理的质量与效率。

3.2 职业发展与培训机会

从人力资本投资的角度来看,为病案管理人员提供丰富的职业发展机会和全面的培训体系不仅能提升员工的专业技能,还能增强其对医院的忠诚度,降低员工流失率。为实现这一目标,医院可以制定一套系统的职业发展规划和培训计划。医院先要建立病案管理人员的职业发展通道。这个通道应包括多个层次,如初级病案

管理员、中级病案管理师、高级病案管理师等。每个层次都有明确的晋升标准,包括工作年限、专业技能要求、绩效表现等。同时,可以设置管理和技术两条并行的发展路径,让员工根据自身特点和兴趣选择发展方向。在培训方面,医院可以建立多层次、多形式的培训体系。对于新入职的病案管理人员,可以安排入职培训,内容包括医院文化、工作流程、基本技能等。对于在职员工,则可以根据其职级和发展需求,提供针对性的培训课程。这些课程可以涵盖医学知识更新、信息技术应用、数据分析方法、医疗政策法规等多个方面。另外,为了提高培训的实效性,医院可以采用多样化的培训方式。除了传统的课堂授课,还可以组织案例研讨、模拟演练、实地考察等形式的培训。此外,医院还可以建立“导师制”,由资深的病案管理人员担任新人的导师,提供一对一的指导。这不仅能够加速新人的成长,也能增强团队的凝聚力。再有,病案编码员作为病案管理团队中的核心成员,其专业技能需要不断更新,特别是在医保政策和疾病分类标准频繁变化的情况下。医院应当为编码员提供更为丰富的职业发展机会,例如定期组织 ICD 编码培训和医疗法规的学习班,以确保他们掌握最新的编码规则和政策要求。同时,在职业发展通道中,病案编码员可以通过考取高级编码师等专业资格认证,获得晋升机会。设立专门的职业发展路径,帮助他们从初级编码员成长为高级编码专家,甚至可以参与病案管理体系的设计与优化工作,从而为医院的长期发展贡献更多的专业力量。

3.3 工作环境与氛围优化

从经济学的角度来看,优化工作环境和氛围可以被视为一种非货币激励,能够提高员工的效用函数,从而提升工作效率和满意度。这种投资不仅涉及物理空间的改善,还包括心理环境的塑造和团队文化的构建,符合经济学中的效用最大化理论。从物理环境角度来看,医院可以重新设计病案管理部门的办公空间。考虑到病案管理工作的特性,可以采用开放式与封闭式相结合的布局。开放区域有利于团队协作和信息交流,而封闭式空间则为需要高度专注的工作提供安静环境。在办公设备方面,配备人体工学座椅和可调节高度的工作台,减少长时间工作带来的身体不适。另外,为了缓解病案管理人员的工作压力,可以在办公区域设立休息角。这里可以放置舒适的沙发、按摩椅,甚至可以考虑引入一些绿植或小型水景,营造轻松愉悦的氛围。定期组织办公环

境整理日,鼓励员工参与工作环境的维护和美化,增强他们对工作场所的归属感。再有,在工作流程优化方面,医院可以引入精益管理理念,邀请病案管理人员共同参与流程再造。通过分析现有工作流程中的冗余和瓶颈,简化不必要的步骤,提高工作效率。例如,可以开发智能病案管理系统,实现病案信息的自动化录入和智能化分析,减少人工操作的繁琐程度。同时,建立标准化的工作指南,确保工作质量的一致性,降低错误率。此外,为了营造积极向上的团队氛围,医院可以定期组织团队建设活动。这些活动不应局限于传统的聚餐或郊游,而是要结合病案管理工作的特点,设计一些富有创意的活动。比如,可以举办“病案管理创新大赛”,鼓励员工提出改进工作流程或提升服务质量的创新方案。也可以组织“病案管理知识竞赛”,以趣味性的方式促进员工对专业知识的学习和交流。还有,建立良好的沟通机制对于优化工作氛围也很重要。可以设立定期的部门会议,让每个员工都有机会表达自己的想法和建议。此外,病案编码员作为病案管理的重要一环,其工作环境的优化对提升其工作效率和准确性同样重要。考虑到编码员需要处理大量精细的数据,医院在办公环境的设计中可以为编码员专门设置安静的工作区域,减少外界干扰。还有,编码员经常长时间对着电脑工作,医院可以为其提供专门的人体工学椅和高度可调的工作桌,以减少疲劳和提升舒适感。医院还可以针对编码员的特殊工作需求,配备双显示器等专业设备,以提高工作效率。

3.4 成果认可与奖励机制

从经济学的激励理论角度来看,建立完善的成果认可与奖励机制对于激励员工、提升工作质量具有重要意义。这一机制不仅要肯定员工的工作成就,还要与医院的整体战略目标相结合,推动病案管理工作的持续改进和创新。医院可以设立多层次的成果认可体系,涵盖日常工作、创新项目、学术研究等多个方面。在日常工作中,可以实施“每月之星”评选活动,根据工作效率、准确率、服务态度等指标,选出表现突出的员工。这种及时的认可能够激发员工的工作热情,营造积极向上的竞争氛围。对于在工作中提出创新方案或改进建议的员工,医院可以建立“创新贡献奖”。这个奖项不仅要考虑创新想法的独创性,更要看重其实际应用效果。例如,如果某位员工提出的病案编码优化方案显著提高了工

作效率,就可以获得这项奖励。奖励形式可以包括物质奖励、荣誉证书,以及在院内公开表彰等。另外,在学术研究方面,医院可以设立“病案管理研究基金”,鼓励员工进行与病案管理相关的学术研究。对于在核心期刊发表论文或参与编写行业标准的员工,给予特别奖励。这不仅能提升员工的专业水平,也能增强医院在行业内的学术影响力。再有,为了使奖励机制更具激励性,可以引入“积分制”。员工在日常工作、创新项目、学术研究等方面的成就都可以获得相应积分[5]。积分可以用于兑换实物奖品、培训机会,甚至是职级晋升的加分项。此外,医院可以还通过设立专门的奖励机制来激励编码员。例如,在“每月之星”的评选中,可以单独设立“优秀编码员”奖项,基于编码量、准确率以及工作创新等指标进行评选。对于提出有效编码改进方案或提高编码质量的编码员,医院可以设立“编码创新奖”,并提供相应的物质奖励或晋升机会。通过这种多元化的成果认可机制,不仅可以提升编码员的工作积极性,还能推动医院整体编码质量的持续提升。

结语

病案管理作为医院管理的重要组成部分,对于提升医疗服务质量和效率具有重要意义。然而,当前医院病案管理人员的工作现状不容乐观,存在工作积极性不高、职业发展受限等问题。从经济师的角度出发,通过文章所述的激励策略,能够有效提升病案管理人员的工作效率和积极性,为医院的可持续发展提供有力支持。未来,医院应继续完善激励机制,关注病案管理人员的职业发展需求,推动病案管理工作的持续改进和优化。

参考文献

- [1] 张杰.新时期医院病案管理人员的素质培养策略[J]. 办公室业务,2020,5(01):131+133.
- [2] 罗小丽,黄秋华,王素芬,沈炽强.医院病案管理存在的问题及对策[J]. 当代医学,2017,3(18):55-57.
- [3] 郭铜.浅析医院病案管理中存在的问题及对策[J]. 人才资源开发,2017,18(06):22-23.
- [4] 于伟,曾雪琴,曾昭宇,陈俐,刘鲁蓉.某市民营医院病案管理人员现状调查[J]. 中国病案,2017,8(09):5-8.
- [5] 代清霞,郑志超,李黎明.七家公立医院病案管理人员状况分析[J]. 中国病案,2018,19(07):1-3.