

# 做好公立医院文书档案管理的思考

黎 达

(海南西部中心医院, 海南 儋州 571700)

**摘 要:**近年来, 医疗卫生事业愈发受到政府重视和推动, 公立医院的建设成为一件事关经济社会发展的大事、要事。公立医院的文书档案是其贯彻落实政府政令、坚持公益性为导向和提供医疗服务的重要依据、行动指南和实践准则。因此, 公立医院做好医院文书档案管理对深化医疗改革、推进医疗事业发展及维护人民群众健康有至关重要的意义和作用。结合笔者实际的工作体会, 谈谈在公立医院深化改革的背景下如何做好文书档案管理的经验和看法。

**关键词:** 公立医院 文书档案 管理

**DOI:** 10.12319/j.issn.2096-1200.2022.13.65

## 一、做好公立医院文书档案管理的重要性

公立医院是推动经济社会发展、保障基本民生的重要力量, 是维护人民群众生命健康的重要环节。公立医院坚持公益性为导向, 承担了如医疗保健、紧急救援以及疫苗接种、禁忌症排查等各项政府指令, 在其中, 文书档案是政府或卫生主管部门下达行政指令的重要载体, 是公立医院提供疫苗接种、禁忌症排查等医疗服务的行动准则和重要依据, 在公立医院实施精准医疗、高效运转及发挥社会效益方面起到十分重要的作用。在公立医院运行的过程中, 如若文书档案遗失或有误, 医院贯彻落实行政指令时会产生偏差和错误, 轻则导致医疗资源浪费和工作效率低下, 重则耽误病人的最佳抢救时间, 危及人民群众的生命安全。举一实际案例, 某医院的上级主管部门印发的医疗服务价格调整文件在下达过程中遗失, 造成部分医疗价格一直没下调, 几年后在依法执业检查中将“医院未降价而一直按原价向患者收费的行为”判定为违规收费, 对其进行大额罚款, 造成医院正常运转的巨大负担, 同时也增加了近年在院就诊患者的经济负担, 可见文书档案的管理事关公立医院的发展和建设, 事关人民群众就医的体验和感受。因此, 文书档案是公立医院承担社会责任、提供医疗服务的关键抓手, 必须予以重视和加强管理, 才能使其更好地为政府及人民群众提供高效、便捷的医疗服务。

## 二、公立医院文书档案管理工作的现状

文书档案管理是公立医院贯彻政策方针、落实政府指令、保持有序运转的一项工作, 但现在不少公立医院都存在对文书档案管理的重视和投入不足, 文书档案的管理工作缺少交流, 一直处于较为封闭的状态, 档案管理责任意识薄弱, 档案整理规则不统一, 使文书档案管理处于亟待

发展和提升的阶段, 出现不少常见问题, 主要有重视程度不够、档案制度缺失、管理人员变动、业务水平不足、缺少科学方法等问题。

### (一) 重视程度不够

公立医院主要功能在于提供医疗、护理、康复、保健等医疗服务, 还投入大量的时间和精力承担政府和上级卫生单位的各项指令性任务和迎接上级单位的各种调研、检查、督查等工作。公立医院因其自身在医疗工作上投入大量的时间和精力, 对于文书档案的管理往往容易忽视, 加上上级单位在档案管理工作上的不重视, 很少开展档案工作的督导、检查, 使不少医院把文书档案的管理当成“无足轻重”或“可有可无”的工作, 文书档案管理本身具有工作量大、周期长、见效慢的特点, 往往使文书档案受重视程度低, 严重制约了文书档案的发展和进步。比如, 一些医院甚至连一个文书档案存放的档案室都没有, 这使文书档案的保管得不到保障, 一旦出现档案的流失和损坏, 会造成不可估量的负面影响。

### (二) 档案制度缺失

档案管理制度是做好档案管理工作的规范, 是指导开展工作的根本遵循和行动准则。目前多数公立医院缺乏完善的档案管理制度, 其原因在于以下几点。第一, 传统的医院文书档案管理是一种封闭状态, 管理者往往重视管理中的保密和保管内容, 且不同阶段文书档案管理要求也不相同, 这就导致档案管理标准不统一。第二, 公立医院文书档案类别较多, 如业务档案和其他门类档案, 不同的文书档案在归档环节未有统一的标准, 甚至部分档案存在一定的差异, 这就增加了档案管理的难度, 容易发生诸多不规范的事件。第三, 公立医院文书档案管理工作存在业务

档案与现有资料之间界定不清的现象，这就需要档案管理人员依据具体的情况和医院现行文书档案管理制度进行区分，确保科学归档，因此需要完善的档案管理制度的作为支撑。综上，没有建立一个行之有效、一以贯之的工作制度，造成档案工作的效率不高和不利于持续做好档案管理。

### （三）管理人员变动

管理人员的变动，对文书档案管理工作有重要的影响。由于管理人员调动、辞职、休假、工伤等各方面原因，使原先从事文书档案管理人员离岗，这对文书档案管理工作会造成停滞或中止的影响。刚接替的工作人员因其并无相关的工作经验和知识储备，既不知道档案管理的相关规范，又不知如何“接棒”做好后续的档案管理工作，甚至有的单位在档案管理人员变动后，出现档案无人管理的“真空状态”和责任不明、没人想干的“推诿现象”。这不利于文书档案管理的持续发展，也将造成档案流失的风险和难以预判的损失。

### （四）业务水平不足

文书档案管理是公立医院行政工作人员的一项兼职工作，大部分工作人员没经过专业的档案管理培训或学习，并不掌握档案管理工作规范和专业知识，大多数的文书档案管理人员还肩负其他的业务工作，这使档案管理工作人员很难有时间和精力去提升档案管理的知识和水平，加上医院对档案工作的重视不够，这限制和影响了档案工作人员管理能力和水平的提升，很难满足档案工作规范管理的要求。

### （五）缺少科学方法

第一，现阶段由于医院文书档案管理工作存在文书与档案管理分块化的状态，进而造成管理中出现脱节现象。第二，在医院的发展期间，对于文书档案归档问题没有明确的界定，这就导致管理人员在文书档案归档认识上较为模糊，故造成后续的档案归档不及时，严重时会出现档案的丢失、遗漏或者是损毁等。第三，目前医院的文书档案管理工作远落后其他的其他医疗服务，缺乏行之有效的管理策略和管理方法，部分医院未能与时俱进，采取信息化建设方式，部分文书档案管理工作仍是以纸质文件的形式存在，这增大了当前文书档案管理的难度。还有部分医院虽然是搭建了信息管理系统，将部分的纸质文档用电子文档的方式替代，但实则缺乏科学的、系统的管理体系，进而造成管理方法的缺失，未能实现真正意义上的科学管理。第四，目前部分医院文书档案管理是依照个人主观意识而不是依照规范去开展工作，一旦更换管理人员

后，原先的工作方法和方式并不一定能够持续使用下去，对档案的管理很难保证持续性和稳定性。

## 三、做好文书档案管理的意见和措施

公立医院要加强对档案工作的重视和领导。公立医院文书档案主要是指公立医院在行政管理或者是组织活动中，由行政文件转化来的各种材料，这些材料都是当前医院管理的重要工具，对公立医院实际运营和发展具有重要的参考价值，故从医院的角度来看，做好文书档案管理工作至关重要。现阶段，我国公立医院文书档案管理中存在诸多问题，如医院重视程度不足、档案制度缺失以及管理人员业务水平较低等，这会影响到当前公立医院文书档案管理的效率，制约医院文书档案管理规范化的发展，鉴于此，公立医院必须采取措施重点加强文书档案的管理，工作刻不容缓且容不得半点懈怠，具体可通过以下方面来加强文书档案管理。

### （一）建立组织体系，明确工作职责，推进管理工作

公立医院加强对文书档案的组织领导要以构建档案工作组织体系为切入点，以专业化的业务团队为支撑点，以规范化的文书管理为落脚点，为档案工作的持续推进提供人力保障和有力支撑。要成立文书档案管理工作组，组长由档案管理部门负责人担任，成员由具体执行档案管理工作的人员担任。要明确责任分工，组长负责对文书档案管理工作的检查、监督和领导，组员负责对完成文书档案管理的查找、归档、装订、列目录等具体执行工作。以“一级领导，二级执行”的组织体系，加强对文书档案的管理，从根本上杜绝责任不明、无人负责的问题，使文书档案管理工作真正地落实到管理部门、落实到具体个人，做到文书档案管理工作“一杆到底”，进而持续地推动文书档案管理工作。

### （二）建立健全档案管理制度，推动文书档案管理规范化

公立医院要根据档案相关的法律法规和省档案局印发的实施方案，结合实际制定与自身相符合的文书档案管理制度，进一步明确文书档案管理的做法和方式，定期组织学习制度文件，提高档案管理人员遵守制度的自觉性，认真依照制度开展实际工作，充分发挥制度对工作的指导性、规范性作用，使档案管理工作更加规范化、科学化。要建立健全文书档案管理长效机制，由文书档案管理工作组定期对归档的文书档案开展专项检查，查找存在问题和薄弱环节，列出工作台账，制定和实施整改措施，不断总结工作经验、优化工作流程、提升工作效率，使文书档案

管理工作达到能够自我检查、自我改进、自我提升的良性循环工作状态。

### （三）加强学习培训提升工作人员业务水平

从事文书档案管理的工作人员，是做好档案管理的核心因素，必须要提高档案管理工作人员的专业知识和业务水平，才能提高文书档案管理工作的效率与质量。一是重点围绕最新的档案管理相关的法律法规、省市档案局印发的指导文件或方案等内容定期开展学习培训，使文书档案管理人员掌握档案管理的基本知识、工作方法及相关文件归档的规范，为做好档案管理筑牢理论基础和专业基础知识。二是要积极参加省市档案局组织的档案管理相关的学习或培训班，全面、系统地学习档案管理专业知识，掌握本地区档案管理的工作动态，学习档案管理工作中的好经验、好方法，及时交流分享促进提升工作人员对档案管理的专业理论水平和应用实践能力。

### （四）认真贯彻档案管理的相关法律法规

一是公立医院要做好档案管理，必须以《国家档案局第8号令》等指导性文件为工作指南，进一步明确文书档案归档范围、保管期限、保存方式等具体内容，对于具有参考保存价值的档案要及时归档，对无查考价值的档案及时处理，使档案归档工作提质增效。二是认真参照《归档文件整理规则》的要求和规范，应用到对文书档案的归档工作中，使文书档案归档工作规范、高效，在档案管理的具体工作中应参照档案管理的相关规范性文件，尽可能避免凭主观意志来开展工作，这样才能使归档的档案经得起时间的检验。三是明确档案管理的法律责任，增强档案工作的保密意识，防止档案泄密事件的发生，确保文书档案管理工作严谨、安全。

### （五）推进文书档案存档电子化建设

文书档案电子化是信息技术发展进步的趋势和增强档案安全管理的必要措施。推进文书档案电子化存档既可以对文书档案内容进行有效备份，又有利于文书档案在日常工作中通过通讯工具进行传输和利用。文书档案电子化应用能够进一步提高文书档案传输的效率和稳定性，对查阅和利用档案都起到更加方便、快捷的作用。公立医院对文书档案管理要以常见的电子格式，如word、WPS等办公常用格式做好档案电子版归档，在实际运用文书档案时，在确保文书档案不涉及国家机密情况下，通过常用的通讯工具进行传输，不受地理空间和快递时间的限制，让文书档案更便捷地发挥效用。

### （六）实行文书档案管理目标责任制

公立医院实行综合目标考核是实现医院精细化管理的一项关键措施，把文书档案管理纳入目标考核工作一同推进、一同管理、一同考核，是持续有效推进文书档案管理的重要抓手，也是构建文书档案管理科学化、长效化的工作机制。医院每年与档案管理部门责任人签订综合目标责任书，制定档案管理的量化指标和工作要求，定期组织管理人员依照责任书的内容实施监督、检查及考核工作，切实压实文书档案管理责任，并将考核结果与绩效收入挂钩，以考核为抓手、绩效为杠杆全面调动档案管理部门做好文书档案管理的积极性、主动性，促进和推动文书档案管理踏上新的高度。

### （七）应用电子印章提高文书档案查阅效率

电子印章的应用是提高文书管理效率、文书档案查阅和利用效率的有效措施。通过普通打印机将带有电子印章的电子文书打印在纸介质上时，其法律效力相当于原件的复印件，在完成文书档案的起草、校对、用（电子）印、签发后，将文书档案按照统一的格式保存至目录，按年份进行归档保存。当需要查找文书档案时，通过关键字或年份对文书档案进行查找，并依托彩色打印机将文书档案打印，即可实现文书档案的快速查找和高效利用。电子印章的应用极大地提升了文书档案查找和利用的效率，由原先“花费较长时间到档案室查找档案再进行复印”转变成为“在电脑打印机旁即时打印即用”，查找时间由几十分钟缩短成为2分钟，流程上还省去复印环节，这使文书档案查阅服务更加高效、快捷。

### （八）改善档案存放环境，做好防火防盗防潮

公立医院要至少设置一间档案室存放文书档案文件，安排工作人员管理档案室，房间环境要做到防火、防盗、防潮、防晒，室内杜绝火源、水源，配备消防灭火器材，工作人员要掌握消防器材的使用方法和突发火灾的应急预案，档案室设有空调保证室内温度正常，文书档案要封装保存放入货架避免阳光暴晒。工作人员要建立档案室管理制度，定期对档案室的文书档案存放环境进行检查，发现问题或隐患，应及时处置并报告，确保档案存放安全可靠。

综上所述，做好公立医院文书档案管理工作任重道远，为了将文书档案管理工作的有效性充分发挥出来，公立医院应当从“人机料法环”等各方面齐抓共管、全面推进，才能使文书档案管理规范化、科学化，进而提升公立医院文书档案管理的能力和水平。