

DOI: 10.19296/j.cnki.1008-2409.2024-05-014

• 论 著 •  
• ORIGINAL ARTICLE •

## 开封市医院病案室管理人员工作满意度调查及因素分析

陈建伟<sup>1</sup>, 王华<sup>2</sup>, 马媛媛<sup>3</sup>

(1. 开封市肿瘤医院病案室, 开封 475003; 2. 开封市中心医院病案室, 开封 475003;  
3. 开封市人民医院病案室, 开封 475003)

**摘要** 目的 调查开封市肿瘤医院、开封市中心医院、开封市人民医院病案室管理人员工作满意度现状并分析影响因素, 探索有效干预措施。方法 以开封市肿瘤医院、开封市中心医院、开封市人民医院的 29 名病案管理人员为研究对象, 自制问卷调查一般资料及工作满意度, 共发放问卷 29 份, 得到有效问卷 29 份, 有效回收率为 100%。结果 29 名病案管理人员工作满意度平均得分为 (80.45 ± 8.69) 分, 65.5% 管理人员工作满意度得分为 75~89 分, 处于较满意水平, 其中晋升机会得分最低, 对同事的满意度得分最高。多元线性回归分析显示, 加班情况、压力水平、锻炼情况、聘用形式是病案室管理人员工作满意度的影响因素 ( $P < 0.05$ )。结论 开封市病案室管理人员工作满意度受心理状态、压力水平等多种因素影响, 目前处于较满意水平, 相关管理部门可针对性开展干预措施以提升管理人员工作满意度, 提高工作效率。

**关键词:** 医院; 病案室; 管理; 工作满意度; 影响因素

中图分类号: R197

文献标志码: A

文章编号: 1008-2409(2024)05-0089-07

## Survey and analysis on job satisfaction of medical records room management personnel in Kaifeng city hospital

CHEN Jianwei<sup>1</sup>, WANG Hua<sup>2</sup>, MA Yuanyuan<sup>3</sup>

(1. Medical Records Room, Kaifeng Cancer Hospital, Kaifeng 475003, China; 2. Medical Records Room Kaifeng Central Hospital, Kaifeng 475003, China; 3. Medical Records Room, Kaifeng People's Hospital, Kaifeng 475003, China)

**Abstract Objective** To investigate the job satisfaction status of management personnel in the medical records room of Kaifeng Cancer Hospital, Kaifeng Central Hospital and Kaifeng People's Hospital, to analyze influencing factors, and explore effective intervention measures. **Methods** 29 medical record

基金项目: 河南省医学科技攻关联合共建项目(LHGJ20227772)。

第一作者: 陈伟建, 本科, 主管技师, 研究方向为病案管理, xieningfangqwe@163.com。

management personnel from Kaifeng Cancer Hospital , Kaifeng Central Hospital , and Kaifeng People's Hospital were selected as the research subjects. A self-made questionnaire survey was conducted to obtain general information and job satisfaction. A total of 29 questionnaires were distributed , and 29 valid questionnaires were obtained , with an effective response rate of 100%. **Results** The average score of job satisfaction of 29 medical record managers was ( 80.45 ± 8.69) points , and 65.5% of managers' job satisfaction scores ranged from 75 to 89 points , which was at the level of "relatively satisfied" , among which the score of "promotion opportunity" was the lowest , and the score of "satisfaction with colleagues" was the highest. Multiple linear regression analysis showed that overtime work , stress level , exercise situation and employment form were the effect factors of job satisfaction of medical record room managers (  $P < 0.05$  ). **Conclusion** The job satisfaction of the management personnel in the medical record room in Kaifeng City is affected by various factors such as psychological state and stress level , and currently is at a relatively satisfactory level. Relevant management departments can carry out targeted intervention measures to enhance the job satisfaction of management personnel and improve work efficiency.

**Keywords:** hospital; medical records room; management; job satisfaction; effect factors

病案管理是一个复杂的资料管理工作,包括对病历资料的收集、整理、录入、分析、存贮、编号、检索等,需要工作人员保持高度的责任心及耐心,病案管理作为医院整理管理的支持系统,在医院经营与管理中占据重要地位<sup>[1-2]</sup>。尤其是随着科学技术快速发展,传统纸质版资料管理不能适应日益增多的病例资料,电子病历、多媒体、数字信息等网络技术已成为病案管理的重要内容,病案室管理人员需不断学习新兴技术,完善病例资料管理,满足医院建立电子数据库的需求,以适应医疗信息资源增加及科学技术活动要求<sup>[3-4]</sup>。随临床研究不断深入,在病例资料的准确度及完整度方面要求更高。就开封市的医院而言,开封市肿瘤医院、开封市中心医院、开封市人民医院收治患者众多,病情多样,部分病情严重患者需长周期、多方式治疗,涉及治疗方式、检查结果较多,临床学者对病案管理工作提出更高要求,这也增加了病案管理人员的工作压力及心理负担,进而可能会降低其工作满意度,影响工作质量<sup>[5]</sup>。目前,临床关于病案室管理人员工作满意度的调查研究较少。鉴于此,本研究进一步探讨开封市医院病案室管理人员工作满意度调查及因素分析。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取开封市肿瘤医院、开封市中心医院、开封市人民医院的29名病案室管理人员作为研究对象,其中男18名,女11名,年龄23~50岁,平均(36.5±5.7)岁。本研究已通过开封市肿瘤医院、开封市中心医院、开封市人民医院医学伦理委员会审核批准。所有患者对研究方案知情,并自愿参与本次调查。

纳入标准:为病案室工作人员;身体健康,具备正常交流及阅读能力。

排除标准:借调人员;兼职人员;不配合调查或拒绝被调查。

### 1.2 方法

问卷调查。由经过统一培训的调查人员向受试者发放问卷,采用现场发放、现场回收的方式收集受试者资料及相关研究数据。一般资料问卷包括性别、年龄、文化程度、婚姻状况、职称、平均月收入、工作时间、聘用形式、加班情况、锻炼情况、压力水平、心理状态等。其中,压力水平以知觉压力量表(CPSS)<sup>[6]</sup>评估,量表包括两个方面,即紧张感与失控感,共14个条目,总分70分,评分与受试者压力

水平呈正相关。依据评分将压力等级分为高等水平(55~70分)、中等水平(40~54分)、低等水平(<40分)得分取整数,其中失控感维度 Cronbach's  $\alpha$  为 0.82,紧张感维度 Cronbach's  $\alpha$  为 0.79,总量表 Cronbach's  $\alpha$  为 0.81。以抑郁-焦虑-压力量表中文版(DASS-21)<sup>[7]</sup>评估患者心理状态,量表涉及压力、抑郁、焦虑3个维度,共21个条目,采用0~3分评分法,总分63分,量表 Cronbach's  $\alpha$  为 0.870,评分越低表示心理状态越好,心理状态分为良好(<40分)与较差( $\geq 40$ 分)。

工作满意度调查。研究小组参照明尼苏达工作满意度问卷短式量表(S-MSQ)<sup>[8]</sup>确定管理人员工作满意度调查内容,原量表涉及内在满意度、外在满意度、一般满意度3个维度,共20个问题,经筛选及精简确定适应于评估病案室管理人员工作满意度的10个问题,分别为能力发展、对同事的满意度、对领导及管理制度的满意度、工作成就感、工作时间安排、薪酬及福利待遇、工作条件和环境、晋升机会、工作被肯定和赞扬、员工社会地位,均采用等距评分法。每个问题为1~10分,得分取整数,量表总分100分,分为非常满意(90~100分)、较满意(75~89分)、一般满意(60~74分)、一般不满意(45~59分)、非常不满意(10~44分)5个等级,评分与受试者工作满意度呈正相关关系。经预实验检测显示,该量表 Cronbach's  $\alpha$  为 0.83,提示信效度良好。

### 1.3 统计学方法

双人录入数据建立 Epidata 数据库,采用 SPSS 22.0 进行数据分析,工作满意度现状采用描述性分析。计量资料以( $\bar{x} \pm s$ )表示,采用  $t$  检验;计数资料以样本量  $n$ 、样本量占比(%)表示,采用  $\chi^2$  检验。以单因素分析中差异有统计学意义的因素为自变量,进入多元线性回归分析病案室管理人员工作满意度的影响因素。 $P < 0.05$  表示差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 样本人群工作满意度现状

29名管理人员平均工作满意度得分为(80.45±8.69)分,5个满意度分级由高到低占比依次为24.1%、65.5%、6.9%、3.5%、0,以较满意占比最高,结果如表1所示。

29名管理人员工作满意度得分最高的维度为“对同事的满意度”,得分最低的维度为“晋升机会”,结果如表2所示。

表1 管理人员工作满意度分级情况

分级	得分范围/分	n/例	占比/%
非常满意	90~100	7	24.1
较满意	75~89	19	65.5
一般满意	60~74	2	6.9
一般不满意	45~59	1	3.5
非常不满意	10~44	0	0

表2 管理人员工作满意度各条目得分及排序情况

维度	得分/分	排序
能力发展	7.58±0.56	7
对同事的满意度	9.16±0.39	1
晋升机会	6.94±0.67	10
工作被肯定和赞扬	7.95±0.64	6
员工社会地位	8.74±0.51	2
对领导及管理制度的满意度	8.47±0.61	5
工作成就感	7.39±0.67	8
工作时间安排	8.62±0.44	3
薪酬及福利待遇	7.01±0.56	9
工作条件和环境	8.59±0.56	4

### 2.2 单因素分析

不同文化程度、职称、平均月收入、聘用形式、加班情况、锻炼情况、心理状态及压力水平病案室管理人员的工作满意度评分比较,差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )结果如表3所示。

表3 单因素分析结果

因素	n/例	构成比/%	工作满意度评分/分	t/F	P
性别					
男	18	62.07	80.06±3.26	0.804	>0.05
女	11	37.93	81.09±3.49		
年龄					
<30岁	8	27.59	79.45±3.68	1.617	>0.05
30~44岁	12	41.38	80.09±2.03		
≥45岁	9	31.03	81.82±3.01		
文化程度					
研究生	5	17.24	77.96±2.44	8.782	<0.05
本科	18	62.07	80.10±2.28		
专科及以下	6	20.69	83.58±2.19		
婚姻状况					
已婚	16	55.17	80.64±2.71	0.355	>0.05
未婚	13	44.83	80.22±3.67		
职称					
副高级及以上	7	24.14	84.56±2.44	13.459	<0.05
中级	6	20.69	82.46±2.76		
初级	9	31.03	80.69±3.91		
初级以下	7	24.14	74.31±3.05		
平均月收入					
>8 000元	9	31.03	83.06±3.31	5.619	<0.05
5 000~8 000元	7	24.14	81.67±3.71		
3 000~<5 000元	8	27.59	79.11±2.55		
<3 000元	5	17.24	76.19±3.41		
工作时间					
<1年	4	13.79	79.95±3.15	0.079	>0.05
1~5年	19	65.52	80.62±3.29		
>5年	6	20.69	80.25±3.71		
聘用形式					
在编	24	82.76	81.45±2.77	4.266	<0.05
合同工	5	17.24	75.65±2.74		
加班情况					
经常	6	20.69	77.68±2.91	10.234	<0.05
偶尔	19	65.52	80.17±2.88		
从不	4	13.79	85.94±2.70		
锻炼情况					
经常	4	13.79	76.62±2.08	5.867	<0.05
偶尔	16	55.17	80.67±2.39		
从不	9	31.03	81.76±2.90		
压力水平					
高水平	6	20.69	76.39±3.97	14.576	<0.05
中等水平	12	41.38	79.16±2.69		
低水平	11	37.93	84.07±2.76		

续表

因素	n/例	构成比/%	工作满意度评分/分	t/F	P
心理状态					
良好	19	65.52	82.15±2.79	4.404	<0.05
较差	10	34.48	77.22±3.01		

### 2.3 Lasso 回归分析

以工作满意度分级为因变量,非常满意、较满意=1,一般满意、一般不满意、非常不满意=0,将表3中差异有统计学意义的8个指标作为自变量。赋值:①文化程度,专科及以下=1,本科=2,研究生=3;②职称,初级以下=1,初级=2,中级=3,副高级及以上=4;③平均月收入,<3 000元=1,3 000~<5 000元=2,5 000~8 000元=3,>8 000元=4;④聘用形式,合同工=1,在编=2;⑤加班情况,从不=1,偶尔=2,经常=3;⑥锻炼情况,从不=1,偶尔=2,经常=3;⑦压力水平与心理状态均按照实际评分。应

用R软件中glmnet开展Lasso分析,采用交叉验证法寻找到最佳惩罚系数 $\lambda$ 为0.027时,模型性能优良,且影响因素最少,此时对应5个变量:压力水平、加班情况、聘用形式、心理状态、锻炼情况。

### 2.4 多元线性回归分析

以工作满意度评分实际值为因变量,以Lasso筛选的5个影响因素为自变量,进入多元线性回归分析,结果显示,压力水平、加班情况、聘用形式、锻炼情况、心理状态是病案室管理人员工作满意度的影响因素( $P<0.05$ )结果如表4所示。

表4 多元线性回归分析结果

自变量	$\beta$	SE	B	t	P
聘用形式	1.948	0.887	0.891	8.469	<0.05
锻炼情况	1.876	0.869	0.912	9.126	<0.05
加班情况	-2.131	0.913	-0.867	-7.648	<0.05
压力水平	-2.036	0.764	-0.872	-9.123	<0.05
心理状态	-1.578	0.569	-0.785	-8.112	<0.05

## 3 讨论

目前,关于病案室管理人员的临床研究较少,该职位工作人员的工作满意度易被忽视,可能对临床研究存在潜在不利影响。本研究首次分析开封市肿瘤医院、开封市中心医院、开封市人民医院病案室管理人员工作满意度影响因素,旨在通过有效措施提升病案管理质量,以完善医院管理工作,为医学研究提供坚实基础。

本研究结果显示,29名病案室管理人员工作满意度平均得分为(80.45±8.69)分,处于较满意水平,同样以百分制评分对比临床研究,发现病案室管理人员工作满意度评分高于周恒等<sup>[9]</sup>关于医养结合机构护士的工作满意度评分。原因可能与调查对象工

作性质不同有关。相较于护理人员,病案室管理人员工作主要面对的是数据资料,无须与患者进行直接交流,涉及的人文因素影响较小,可能面临的心理压力更低<sup>[10-11]</sup>,因此其工作满意度较高。本研究结果还显示,10个维度中得分最高的为“对同事的满意度”,其次为“员工社会地位”“工作时间安排”,说明多数工作人员对自身工作价值及时间安排较为满意。而“晋升机会”得分最低,“薪酬及福利待遇”位居第9位,提示病案室管理人员对自身前途存在一定担忧,且不满意当前薪酬待遇。薪酬待遇与晋升路径密切相关,是所有工作岗位最基础、最重要的内容<sup>[12]</sup>。何佳等<sup>[13]</sup>研究结果表明,通过薪酬制度改革以合理医护人员薪酬动态增长机制,尽可能满足其

期望水平,有助于提升其满意度。这一点在病案室管理人员中同样适用。提示相关管理部门可进一步明确并优化晋升及薪酬管理,以提升员工的工作满意度。

本研究结果显示,压力水平、聘用形式、心理状态、加班情况、锻炼情况与病案室管理人员工作满意度相关。在编病案室管理人员工作满意度高于合同工,分析原因为,在编人员晋升机制明确,未来工作的不确定性较低,对工作资源及工作机会的期待更高,满意度更高<sup>[14-15]</sup>。而合同工对自身未来前途尚不确定,尤其自从疫情以来,社会经济处于下降趋势,影响到个人对未来生活的预测,可能出现担忧、悲观等情绪,降低其工作满意度<sup>[16-17]</sup>。合理用人机制,尽可能为所有员工规划晋升路径,并鼓励员工积极面对未来生活,是管理者需重视的内容。同时,钟霞等<sup>[18]</sup>研究表明,连续工作时间越长,医护人员负荷越重,其满意度越低。而病案室管理人员采用正常行政班,工作时间较为固定,工作负荷较低,其工作满意度较高<sup>[19-20]</sup>。但因短期内入院患者增加、配合医学研究等因素,部分时间也会出现加班情况,可能降低工作幸福感,导致满意度降低<sup>[21-22]</sup>。本研究结果显示,锻炼情况及压力水平影响病案室管理人员工作满意度。当代社会发展迅速,个人对物质生活及精神生活的追求增多,压力来源也随之增加,包括家庭、工作、社会关系、居住环境等,若能积极应对各种压力,提升抗压能力,学会享受生活,可提升个人工作满意度,相反若未找到合理途径宣泄生活中及工作中的压力,可能会影响心理健康,继而影响工作效果,降低工作满意度<sup>[23-24]</sup>。积极锻炼可作为有效的压力排解方式,通过规律、合理运动,缓解生活压力,进而有助于提升工作满意度。王艳华等<sup>[25]</sup>研究表明,心理弹性与病案室管理人员工作满意度相关,与本研究结果相似。良好心理状态是个人乐观生活、积极工作的重要基础,心理状态越好的管理人员倾向于采用乐观的态度面对工作中各种困难,这有利于及时解决问题,减轻工作压力,提升满意度。

结合以上分析,建议临床管理者可从制度管理及人文关心两方面着手提升病案室管理人员工作满

意度。首先,可优化人员管理机制,积极为在编人员、合同工提供工作机会,合理晋升机制,帮助其明确工作规划,减少不确定性。其次,在提升管理人员专业技能的同时,增加心理健康教育,通过积极宣教帮助员工学习到合理排解压力的方式,从而提升心理健康水平,对提升工作满意度具有积极的影响。

## 4 结论

病案室管理人员工作满意度受锻炼情况、压力水平等因素影响,相关管理部分可施以合理干预措施以提升其满意度,优化医院整体管理。

## 参考文献

- [1] TODD B, SHINTHIA N, NIERENBERG L, et al. Impact of electronic medical record alerts on emergency physician workflow and medical management [J]. 2021, 60(3): 390-395.
- [2] FLANAGIN C M, LITTLE J, BROOKINS L, et al. Implementation and evaluation of an IV room technology-assisted workflow system integrated within the electronic medical record at oncology infusion center pharmacies [J]. Am J Health Syst Pharm 2021, 78(13): 1244-1251.
- [3] 陈丽. 互联网+复印服务在医院病案复印管理中的应用价值研究[J]. 中国病案, 2023, 24(2): 4-6.
- [4] JOKAR M, SAHMEDDINI M A, ZAND F, et al. Development and evaluation of an anesthesia module for electronic medical records in the operating room: an applied developmental study [J]. BMC Anesthesiol 2023, 23(1): 378.
- [5] BARLOW C. Oncology research: clinical trial management systems, electronic medical record, and artificial intelligence [J]. Semin Oncol Nurs 2020, 36(2): 151005.
- [6] 赵金萍, 戴晓晖, 刘云章, 等. 积极心理学策略对心理异常大学生心理健康水平、压力知觉和应对方式的影响 [J]. 中国健康教育, 2021, 37(7): 656-658.
- [7] 宋锐, 刘爱书. 儿童期积极经历量表中文版的效度和信度 [J]. 中国心理卫生杂志, 2021, 35(9): 733-738.
- [8] 郝爱华, 陈楚天, 万东华, 等. 广东省基层医疗卫生机构全科医生工作满意度及影响因素研究 [J]. 中国全科医学, 2022, 25(13): 1629-1635.
- [9] 周恒, 刘芳, 王艳, 等. 成都市医养结合机构护士工作满意度现状及影响因素分析 [J]. 中国卫生质量管理, 2021,

- 28(9): 55-58.
- [10] 肖涟, 李迪, 郭俊, 等. 大数据时代病案管理人才队伍建设的思考[J]. 中国社会医学杂志, 2021, 38(3): 244-246.
- [11] 岳增平, 李旋, 冯杏晓. 某市二级及以上公立医院病案科室建设和人员配置现状调查[J]. 中国病案, 2022, 23(7): 6-9.
- [12] 何凤, 刘显群. 四川省三级甲等医院儿科护士精神薪酬满意度、工作沉浸对隐性缺勤的作用分析[J]. 职业与健康, 2023, 39(15): 2074-2078.
- [13] 何佳, 钟霞, 杨义, 等. 四川省公立医院薪酬制度改革对医务人员薪酬满意度的影响调查[J]. 中国医院管理, 2022, 42(9): 26-31.
- [14] 李虹, 王海娇, 陈霄, 等. 山西省预防接种人员职业满意度调查及影响因素分析[J]. 现代预防医学, 2021, 48(19): 3484-3487.
- [15] 赵婷, 张新庆, 卢阳, 等. 职业相关因素对医院护士工作满意度的影响[J]. 中国社会医学杂志, 2021, 38(3): 351-354.
- [16] 于亚航, 孔晨, 张威, 等. 工作动机在基层医务人员工作满意度和工作绩效中的链式中介效应研究[J]. 中国卫生政策研究, 2021, 14(8): 21-28.
- [17] 王攀峰, 张彤, 金晓燕, 等. 山西省临汾市国家级贫困县医院临床护士核心能力的调查分析[J]. 中华现代护理杂志, 2020, 26(18): 2438-2445.
- [18] 钟霞, 蒋建华, 杨义, 等. 工作负荷与期望收入指数对医务人员薪酬满意度的影响[J]. 中华医院管理杂志, 2021, 37(11): 922-926.
- [19] 朱婷婷, 徐庭柯, 赵倩茹, 等. 病案信息管理人才产教融合培养的高等学历教育模式探索[J]. 中华医院管理杂志, 2021, 37(7): 595-598.
- [20] 刘佩, 裴益, 高红, 等. 2018年湖北省病案编码人员现状调查及问题分析[J]. 医学与社会, 2020, 33(8): 50-53.
- [21] 李海燕, 代天坤, 冯玉婷. 张掖市118家医院病案管理现状调查分析[J]. 中国病案, 2023, 24(9): 9-11.
- [22] 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.
- [23] 谢玉瑾, 焦杨, 刘颖, 等. 北京市快递员工作压力对情绪耗竭和工作满意度的影响[J]. 工业卫生与职业病, 2021, 47(6): 463-465.
- [24] 高丝雨, 刘芳, 李晓伟, 等. 西安市三级甲等综合医院护士抗逆力水平现状及影响因素分析[J]. 职业与健康, 2023, 39(5): 645-648.
- [25] 王艳华, 段文锴, 张志鹏. 医院病案室管理人员工作满意度影响因素分析[J]. 四川解剖学杂志, 2023, 31(3): 174-176.

[收稿日期: 2024-03-25]

[责任编辑: 郭海婷 英文编辑: 周寿红]