

医院住院处管理存在的问题及对策

Study of Existing Problems and Suggestions of Admission Office in Hospital
ZHANG Yan, YANG Yun-shan

张 嫣¹, 杨云山²

(1.中国医学科学院肿瘤医院,北京 100021;2.丰台西罗园社区卫生服务中心,北京 100077)

摘 要:本文主要分析了医院住院处管理中存在的五个问题并提出相应的解决对策,希望能对医院的改革和建设发挥重要的作用。

关键词:住院处;管理;问题;对策

中图分类号:R197.3 **文献标识码:**A **文章编号:**1004-0242(2013)05-0388-02

医院住院处是体现医院精神风貌的重要窗口,其管理质量的优劣直接影响医院的整体服务水平。医院住院处是为患者办理入院出院手续,记账、结算等职能的重要管理部门。长期以来,大部分医院把住院处当作记账、结算的工具部门,缺乏科学管理,造成管理不严,影响医院的整体效益。随着现代医院的快速发展,住院处的严密性、协调性及程序化的要求越来越高,只有加强住院处的管理,提高整体工作效率和效果,才能适应现代医院的发展需求。

目前,计算机信息管理系统已经广泛应用于医院,住院处的现代化和规范化程度也在不断提高,大大提高了住院处的工作效率,方便了患者。另外,医院也非常重视员工的素质教育,以各种形式对员工进行培训,更使住院处工作人员的服务技巧和工作责任心有了很大的提高。但是由于种种原因,住院处的整个运作过程中,还存在以下一些问题。

1 存在的问题

1.1 住院处窗口人员服务意识淡薄

目前,医院对窗口人员的考核往往采用计件制来计算工作量,虽然提高了窗口人员的工作效率,但是也客观上导致窗口人员在抢时间的同时忽略了服务职能和意识,表现为语言不够规范,缺乏微笑服务,甚至不肯多说一句话,不耐烦听取患者的询问,

表达过于简单,缺乏非语言方面的交流,如眼神、姿势、动作、表情和肢体语言等,使患者家属有距离感。

1.2 窗口硬件设施设置不合理

住院处要对每一位住院患者进行入院、出院手续的办理,故应和患者进行各项事宜的沟通交流。但现今医院窗口设置的不合理以及缺乏语音提示、对讲系统等问题都会影响沟通,致使交流不畅^[1]。此外,入院、出院窗口过少导致患者排队的情况时有发生,再加上窗口人员服务意识淡薄,导致患者有很多怨言。

1.3 入院信息录入不全

由于一些临床医师对住院证信息发挥的功能和填写的具体要求不了解,手工填写时就存在较多问题。实行电子病历的最终目的是实现患者终身住院号,使患者住院信息完整,部分人认为入院时住院证上录入的信息可有可无,忽视信息的完整录入,造成录入出现大量数据漏缺,如疾病诊断、编码、费用类别错误、出生年月有误、床号乱输入等,尤其是姓名、出生年月等需要出具单位证明才能修改的错误。以上问题不仅影响了科室和医院医疗指标的准确性,而且也直接影响了病案的内涵质量,甚至成为医疗纠纷事故的隐患,并影响医院质量形象。

1.4 患者住院费用预交等问题

现今针对各项疾病的治疗都有一定预交费用的要求,但一直以来开展效果不好,执行起来比较困难^[2]。另外医生对治疗费用没有一定的概念,致使预交费用和实际费用相差很大,或因为患者的经济情况不好

收稿日期:2012-10-30;修回日期:2013-03-18
E-mail:mjg624@163.com

而致使预交款数量不够合理,虽住院期间多次催款仍有拒不交费的现象,以致发生漏交、逃交等现象,致使医院受到了巨大的经济损失。

1.5 出院重新结算现象比较严重

出院重新结算是患者办理出院结账手续后由于某种原因又重新办理出院结账手续。有些时候由于仓促出院,病区若对费用复核把关欠严,会产生漏收、少收等现象,或由于病房录入费用出现差错等原因,出院结账后又需要重新办理结账。这样不仅增加了住院处的工作量,增加了工作成本,同时也增加了患者的麻烦。况且在住院处当日上报以后需要重新办理出院结账的,要写明原因,经主管医生或护士长签字,还要经过医务科签字盖章等一系列的程序,比较繁琐,在国家一再提倡简化就医流程的情况下,极大影响医院的整体形象。

2 对 策

2.1 坚持以人为本,转变服务理念

本着“一切以患者为中心,以患者满意为目标”的服务理念,不断加强科室人员的职业道德、服务技能学习,做到“服务从心里开始,从手上做起”,加强与患者的沟通和交流,改“被动服务”为“主动服务”。

2.2 加强硬件设施的改善

硬件设施是优质服务的保证,是提高医院档次和服务质量的重要指标^[3]。硬件设施改善后将有利于更好地与患者交流,减少差错,保证患者信息的准确性,缩短患者等候时间,提高患者的满意度,也是提高医院声誉和自身建设的需要。

对就医环境进行人性化设计和改造,为办理手续的患者和家属准备了等候椅,患者可以坐下来与工作人员交流办理各种手续。装修了办公区域,所有窗口工作人员实行透明化办公,增设了监视系统,更新了办公设备,工作人员在宽敞、整洁的工作环境中,心情愉悦地为患者服务,患者也在这种和谐氛围中感受到人文关怀。

2.3 加强管理,确保患者的信息准确完整

首先,加强全体工作人员对住院收费网络的系统培训,使每人能熟练掌握各个模块的功能,使他们充分了解住院信息在医院临床交流、医院管理、法律保险、医学统计、医疗效益增长等工作中的重要作用,以及计算机应用于住院处管理的良好前景。

其次,使工作人员充分认识到住院证信息录入、费用录入质量的优劣,直接决定统计数据的准确、科室工作质量的好坏及患者明细账目的真实性等。

再次,使工作人员了解到住院信息录入的规范和要求,为实现电子病案、临床医学信息资源的规范化和质量保证打好基础。

2.4 建立和完善患者欠款的制约机制

第一,新入院患者必须交纳一定数量预交金方可住院。如遇有交通事故及危重症抢救者开辟绿色通道,先行抢救,12小时后对其所欠费用进行催交。

第二,当微机显示患者费用低于预警下线时,药房应自动停止发药。医生和责任护士就及时与患者或其家属取得联系,督促患者及时补交住院预交金^[4]。

第三,需要手术、输血、贵重药品、大型医疗设备检查的,必须先交足预交金之后再执行。

第四,逐步建立和完善医院计算机系统的管理工作,充分发挥医疗管理网络系统的优势。逐步建立检验系统、医技系统、药房系统等一体化管理,实现数据同步更新,减少漏收或少收费用的现象。

2.5 建立患者结算费用复核制度

在住院处指定专人对各个患者出院结算费用进行复核,严格执行国家物价政策,凡是病历没有记录的一律不得收取费用,不得比照收费项目重复收费,不得分拆收费项目进行收费,对床位费必须按照患者实际住院天数来进行计算,凡违反上述规定的,一律按多收、少收、漏收进行处罚^[5]。

通过以上对住院处各项工作的改进,可以增强住院处工作人员的服务意识,使工作更加规范化、标准化,有利于构建和谐医患关系,塑造住院处工作人员在广大患者心目中的良好形象,提升医院在社会公众中的知名度和信誉度,促进了医院可持续发展的健康作用,对于医院的医疗改革及建设起到重要的作用。

参考文献:

- [1] 张昱江. 医院住院处管理的常见问题及对策[J]. 中国保健营养, 2012, 14(8): 2912.
- [2] 王燕. 医院住院处的管理分析[J]. 河北医药, 2011, 33(8): 1248-1249.
- [3] 郭静, 刘丽媛. 住院处存在的问题及对策[J]. 中国保健营养, 2012, 14(4): 226.
- [4] 葛传俊. 医院住院处、收费处存在的问题及改进措施[J]. 现代经济信息, 2009, 12: 72.
- [5] 张峰. 医院住院结算管理存在的问题及对策[J]. 现代经济信息, 2012, 8: 162.