

【护理管理】

## 出院病人发生电脑错费的原因及对策

钟素琼, 何桂蓉

(成都市龙泉区第一人民医院, 四川 成都 610100)

**【摘要】** 分析 177 例出院病人发生错费的原因。发现错费的原因主要在更改长期医嘱后未及时修改电脑中固定费用, 固定费用设置不及时, 欠费病员记费不及时, 收费项目与临床操作名称不一致等。针对这些原因, 及时准确核对医嘱, 设置专用记账本和固定的记费人员, 加强科室间的联系及出院费用重新审核等措施, 从而降低了错费的发生。

**【关键词】** 出院病人; 错费原因; 对策

**【中图分类号】** R931.6 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1008-9969(2006)07-0089-02

随着科学技术发展, 护理管理者必须适应时代的发展需要, 从传统的经验管理转化为科学管理<sup>[1]</sup>。如何将大量、复杂、细致、具体的护理工作纳入系统化、规范化、标准化和科学性的管理轨道中去, 以适应现代医院临床管理工作的需要<sup>[2]</sup>, 是值得每一位护理管理者探讨的课题。我院从 2003 年 5 月开始在病区护士站安装了病区护理信息管理系统以来, 很大程度地提高了医院的管理水平, 使医院的管理层次上了新台阶。但在实际工作中, 发现病人的错费率还是不少, 有的少收, 有的多收, 引起了一些不必要的麻烦。因此, 本文就 2 年多以来实践工作中遇到的错费原因及采取的一些防范措施总结如下。

### 1 资料

2003 年 5 月-2005 年 10 月, 我科出院病人发生错费病例 177 例, 均为住院病人。更改长期医嘱后未及时修改电脑中固定费用 42 例, 固定费用设置不及时 54 例, 欠费病员记费不及时 62 例, 收费项目与临床操作名称不一致 12 例, 技术操作记费项目缺少 5 例, 其他原因 2 例; 多收费 82 例, 少收费 95 例。

### 2 错费的原因

**2.1 更改长期医嘱后未及时修改电脑中固定费用项目** 根据长期医嘱设置固定费用项目, 固定费用项目设置后电脑每日 13:00 自动记费, 护士只需记每日的临时费用即可, 更改长期医嘱时, 护士必须及时在电脑中修改固定费用项目, 如未及时修改即会发生错费现象, 本组资料中发生 42 例。

**2.2 固定费用项目设置不及时** 我院各科均相对固定 1~2 名办公班护士记费, 办公班护士每日上午上班后均要查看前一日的新病人固定费用项目是否设置, 特别是夜班收的新病人, 均需第 2 天在电脑中设置固定费用项目, 否则容易引起漏费。另外, 我院

的社保病人不在病区电脑中直接记费, 而是由病区办公班护士用专用社保记账本记录后, 每 2~3 d 送至固定的社保管理员专用电脑处记费, 有时遇特殊情况, 社保病员也会入普通病员电脑中, 如果社保管理员未及时通知病区护士, 也会发生固定费用项目设置不及时而漏费, 本组资料中发生 54 例。

**2.3 欠费病员记费不及时** 我院面向的病员部分来自农村, 因此常有费用不足的现象, 我院出入院收费处将电脑锁定为小儿欠费超出 50.00 元, 成人超出 300.00 元, 将不能记费, 如果病员欠费超过此限度, 部分费用就不能及时记上, 而后又忘了补记, 则易发生漏费, 本组资料中发生 62 例。

**2.4 收费项目与临床操作名称不一致** 本组资料中有 12 例, 如: 临床上的口腔护理, 收费项目名称为一般专项护理; 糖尿病病员皮下注射的 1 ml 胰岛素注射器, 收费项目名称为专用注射器加收, 这样导致不熟悉记费名称的同志记费困难或漏记。

**2.5 有少数技术操作记费项目缺少** 本组资料中发生 5 例, 如: 血肿切开引流术等, 而导致一些同志不能与相关项目联系记费。

**2.6 其他原因** 本组资料中 2 例, 我院计算机网络管理中心有时需调整收费项目的代码, 若调整后未及时通知各病区, 往往会造成费用项目的错误。

### 3 对策

**3.1 及时准确核对医嘱** 以前在手工处理医嘱时每周 2 次进行总查对医嘱, 而现在实行每日查对。从长期医嘱到临时医嘱, 从电脑、服药卡、治疗卡、床头卡一项不漏, 要求固定费用项目的设置和核对由不同护士执行, 这样发现问题及时纠正, 避免时间过长而造成错收费。

**3.2 加强科室间的联系** 社保病员若入普通病员电脑中, 社保管理员应及时与护士站联系, 以便病区护士及时在电脑中设置固定费用项目和记费。计算机网络管理中心调整收费项目代码时, 也应及时通

【收稿日期】 2006-04-25

【作者简介】 钟素琼(1969-), 女, 四川成都人, 大专学历, 主管护师。

知病区护士站。这样,也堵掉了一些发生错费的机会。

3.3 设置专用记费本 一些特殊治疗护理的病员或临时医嘱所产生的费用,均在一个固定的记费本上记录,办公班护士则根据其记录记费,如:用留置针的病员,夜间领陪伴床的病员,临时医嘱静脉注药等,根据实际情况进行收费,则不会发生错费。

3.4 出院当天重新审核所有费用 病人出院当天,由办公班护士对其住院期间发生的一切费用进行再一次审核,把好最后一道关,若有错误再次纠正。这样大大提高了出院病人费用的准确性。

3.5 设置固定的记费人员 应用计算机管理,要求管理者熟悉计算机的基本知识和技能,学会上机操作和简单编程,掌握部分软件编写程序,从而提高自己的内涵素质与工作效率,适应科学的发展和管

需要<sup>[1]</sup>。各病区固定1~2名护理人员记费,要求记费人员要熟悉各项记费项目名称及工作中要融会贯通。每日由相对固定的办公班护士记费,以便更好提高护士的操作水平,提高工作效率。

3.6 提高监督管理力度 护士长不仅是护理工作的参与者、指导者,也是护理信息及经济管理的监督者和把关者。在护士工作站的收费管理上,护士长应结合临床及实际需要,不断加以规范管理,不定期参与医嘱的核对,随时掌握第一手情况,及时发现漏洞,避免错费的发生。

[参 考 文 献]

- [1] 梁月瑶.陪伴助产时间的计算机管理[J].南方护理学报, 2005,12(8): 83-84.
- [2] 关爱民.责任助产丈夫陪伴分娩对产科质量的探讨[J]. 国际医药卫生导报,2004,10(16): 206-207.

[本文编辑:方玉桂 江霞]



【短篇报道】

## 玩具电子零件误入幼女阴道的护理

邓海松,邵晓华,周爱妹

(温州医学院附属第一医院 38 病区,浙江 温州 325000)

[关键词] 玩具; 电子零件; 阴道异物; 幼女; 护理

幼女阴道异物是儿童妇科疾病中的常见病<sup>[1]</sup>,临床常见异物分别是麦杆、麦粒、玉米粒、花生米、黄豆、瓜子、硬币、棉布块、纸团、水蛭、木楔、塑料笔帽等<sup>[2]</sup>。随着生活水平的提高,小儿拥有的玩具越来越多,尤其是电动玩具,而电动玩具中的电子零件易误入小儿体内。我院妇科病房 2004 年 1 月-2005 年 12 月共收住 4 例玩具电子误入阴道的幼女,现报道如下。

### 1 临床资料

本组 4 例,女童,4~5 岁,其中城镇 1 例,农村 1 例,外来务工 2 例,智力发育正常,性格活泼好动,均因自行玩耍电动玩具时将玩具中的电子零件塞入阴道而拟“阴道异物”收住妇科病房。病史由患儿家属提供,临床表现:均有出现阴道流血和血性分泌物,3 例幼女自诉外阴疼痛。病程 2~6 d,3 例及时发现后即来我院求治,1 例就诊当地医院,在全麻下行“阴道异物取出术”,未能将异物取出而转至我院求治,此时距阴道塞入异物后已 6 d。均在静脉麻醉下宫腔镜下行“阴道异物取出术”,成功取出,其中在阴道内塞入玩具电子零件后 6 d 才到我院就诊的幼女,此时在宫腔镜下取出的异物(玩具电子零件)表面已氧化腐蚀而发黑,患儿的阴道壁亦受到较严重损害。术后经抗炎治疗和精心护理,患儿康复出院。

### 2 护理

2.1 会阴护理 宫腔镜术后患儿有少量阴道流血,予会阴护理 2 次/d,保持会阴清洁,勤换内裤,密切观察阴道流血量、性质及气味,必要时留护垫观察。若发现阴道流血增多或伴有臭味需及时通知医生,同时注意体温变化,术后遵医嘱使用抗生素,防止感染的发生。本组 1 例家长为外来务工者,护士巡视时发现患儿短裤上有较多血迹,而患儿母亲并未给患儿清洗及更换短裤,护士详细向患儿母亲讲解保持小儿会阴

清洁的重要性,指导其经常用温水清洗患儿的会阴,或遵医嘱使用外用药物擦洗外阴,但禁止盆浴,以防止逆行感染。

### 2.2 健康宣教

2.2.1 保健知识宣教 指导家长平时注意照顾好小儿,做到放手不放眼,尽量不穿开裆裤。同时适当给予小儿早期性教育,可根据小儿的年龄、接受能力,适当灌输性知识,如告诉小儿男孩与女孩的不同之处,不能在陌生人前脱掉裤子,不能随便将异物塞入体内等。

2.2.2 玩具的管理 家长购买玩具时,须根据患儿的年龄选择合适而安全的玩具,对年幼的小儿避免玩具过于细小,以防误服或塞入体内,本组 4 例患儿均为玩具中的电子塞入体内,应引起家长的重视。

2.2.3 用药宣教 指导家长遵医嘱给患儿服用出院带药,将药物放置在小儿拿不到的地方,药物妥善保管,以防意外,并遵医嘱门诊随访。

2.2.4 对患儿的宣教 小儿处于身体和智能发育阶段,独立能力逐渐增强,活动范围越来越大,但安全意识仍为薄弱点<sup>[3]</sup>,护士与患儿建立良好的关系之后,教育小儿不可随便捡食,不吃陌生人给的东西,不将玩具或其他小东西塞入身体内,除大小便外不随意脱裤子等,告知小儿若身体不适需及时告诉家长。

[参 考 文 献]

- [1] 康春梅. 幼女阴道异物 25 例分析[J]. 中华妇产科杂志, 1996,31(7): 433.
- [2] 闰配芝. 幼女阴道异物 38 例临床分析[J]. 实用儿科临床杂志,2000,15(5): 282.
- [3] 崔焱. 儿科护理学[M]. 上海: 上海科学技术出版社, 2002:37.