

高年资护士任手术收费核查员的作用效果

张友良, 陆惠慧, 王欢, 齐玲

(广州医科大学附属第六医院(清远市人民医院)手术室, 广东 清远 511518)

摘要: 目的 探讨手术室高年资护士任手术收费核查员的作用效果。**方法** 按照手术收费核查员要求选拔人员, 对其提出工作职责, 制定核查方法, 对收费错误及时补救, 定期向护士长汇报, 通报错误案例, 分析错误原因, 吸取教训, 为制订相关规定和开展收费培训提供依据。**结果** 2021年1月至12月手术共计31731例次, 核查出各类收费错误1991次(6.27%), 其中漏收费932次(2.94%)、少收费273次(0.86%)、多收费333次(1.05%)、手术名称错收费453次(1.43%)。2021年1月至6月, 每月均核查出较大数额的收费错误。经过持续改进后, 自2021年7月至12月, 收费错误现象逐渐减少, 上半年与下半年总错误比较 P 值为108.253, $\chi^2 < 0.01$, 说明管理效果良好。**结论** 手术室设置高年资护士担任手术收费核查员有较好的作用效果, 值得临床推广应用。

关键词: 手术室; 收费核查; 高年资护士; 作用效果

中图分类号: R47

文献标识码: B

DOI: 10.3969/j.issn.1671-3141.2023.013.027

本文引用格式: 张友良, 陆惠慧, 王欢, 等. 高年资护士任手术收费核查员的作用效果[J]. 世界最新医学信息文摘, 2023, 23(013): 131-134.

The Effect of Senior Nurse as Operation Charge Inspector

ZHANG You-liang, LU Hui-hui, WANG Huan, QI Ling

(The Sixth Affiliated Hospital of Guangzhou Medical University (Qingyuan People's Hospital), Operating Room, Qingyuan Guangdong 511518)

ABSTRACT: Objective Discuss the effect of senior nurses in the operating room as operation charge inspectors. **Methods** We selected personnel according to the requirements of the operation fee inspectors, put forward work responsibilities, and formulated verification methods for them. Operation charge inspectors should remedy the fee errors in time, report work to the nursing chief regularly, report the wrong cases, analyze the mistakes, and learn lessons, which provided a basis for the formulation of relevant regulations and carry out training. **Results** From January to December 2021, there were 31,731 surgeries, and 1,991 charging errors (6.27%) were found, including 932 (2.94%), 273 (0.86%), 333 (1.05%), and 453 (1.43%). From January to June 2021, a large amount of fees were checked every month. After continuous improvement, from July to December 2021, the phenomenon of charging errors has gradually decreased. The total error comparison P value of the first half and the second half is 108.253, $\chi^2 < 0.01$, indicating that the management effect was good. **Conclusion** The high seniority nurse in the operating room as the operation charge inspector has a good effect, which is worth clinical promotion and application.

KEY WORDS: operating room; charge verification; senior nurse; effect

0 引言

医疗收费管理是医院管理的重要组成部分, 合理合规收费是执行国家医疗价格标准的基础, 也是利民利院的大事。医疗收费是全社会的敏感问题, 不多收、不漏收、不乱收、不错

收, 如实体现医院的经济效益, 不损害患者的合法权益, 使医患双方满意, 相互信任, 关系融洽。可是, 手术室收费项目多, 涉及科室多, 医生和患者停留时间短, 错误收费较多且不易被发现。我院指定一名手术室的高年资护士核查手术收费, 收到了良好的效果, 现报告如下。

作者简介: 张友良(1970-), 女, 湖南长沙人, 大专, 主管护师, 研究方向: 从事手术室护理及护理管理研究。



1 资料与方法

1.1 一般资料

我院是一所地级市三级甲等综合性医院，开放床位1780张，在岗员工3254人，设有手术间48间，年手术3.17万余台，接受46个科室的手术。手术室收费除麻醉医生执行的麻醉费及术中用药以外，其它手术费用均由跟台巡回护士执行，包括术中应用的设备仪器，一次性耗材、植入物，送检的病理标本等等。

1.2 手术收费核查员要求

(1) 主管护师职称；(2) 在手术室工作10年以上，熟悉手术室各项工作程序；(3) 有轮转各专科手术的工作经历，熟练掌握外科、妇产科、五官科各级各类手术的护理配合；(4) 熟悉各种手术的麻醉方式、手术步骤、术中使用设备仪器、用物、耗材、植入物、药物等；(5) 熟悉医疗保险和农村合作医疗规章制度；(6) 熟悉物价政策，掌握收费制度及标准，熟悉手术收费程序及内容，清晰哪些项目可收费，哪些项目不可收费，哪些项目是打包收费；(7) 责任心强，工作认真仔细；(8) 沟通能力强，具有良好的人际关系；(9) 掌握计算机操作，熟悉医院电脑收费系统。

1.3 手术收费核查员职责

(1) 当天必须将前一天的手术收费全部核查完毕；(2) 发现疑问立即询问当事人，明确问题原因，如为错误收费，要求当事人及时更正；(3) 将存在问题做好记录，次日再次查证确认修改；(4) 整理收费错误类别；(5) 每周向护长总结汇报，分析错误原因，提出整改措施；(6) 协助护长及专科组长制订手术室专科收费操作指引；(7) 收费项目如有更新，及时在科室微信群传达，并保证人人皆知。

1.4 收费核查方法

(1) 进入手术麻醉管理系统和麻醉临床信息系统；(2) 选择核对手术费用的日期时间；(3) 点击收费系统患者信息，核查费用录入；

(4) 打开麻醉临床信息系统，找到患者的麻醉记录单和手术护理记录单，检查手术名称、植入物、标本、补液等信息是否与患者收费项目相符。

1.5 收费错误的处理

(1) 及时微信或电话联系当事人，了解事情真相，做好记录备查；(2) 检查当事人是否将错误收费更正，并在记录本上做标记；(3) 分析收费错误的原因，为制订相关规定提供依据；(4) 定期通报错误收费案例，以吸取教训，引以为戒。通报时隐去当事人姓名，达到警示目的即可；(5) 定期开展收费培训，以掌握正确收费内容。

2 收费核查结果

2.1 2021年1~12月全年手术共计31731例次，各类收费错误1991次，详见表1。

2.2 2021年1~6月及6~12月手术室收费错误总数比较，详见表2。

2.3 2021年1~6月，每月均核查出较大数额的收费错误。经过持续改进后，自2021年7~12月，收费错漏现象已逐渐减少，说明效果良好，详见图1。

3 讨论

3.1 手术收费复杂，错误在所难免，初次收费错误率最高达8.78%

由于手术室与病房工作性质的区别，面临的手术科室多，收费又分门别类，项目繁杂，有些收费名称相似但金额相差甚远，理解偏差或稍不注意就会“错点鸳鸯”。况且每台手术只有一个巡回护士跟台，术后收费都是独立执行，当时没有另一护士执行查对，如为新入手术室的护士，很难快速上手，难免会出现收费错误。从表1看出，2021年1~12月收费错误平均为6.27%，而3~6月，即使手术量

表 1 2021 年 1~12 月手术室收费错误 (n,%)

月份	手术例次	漏收费	少收费	多收费	术名错收费	小计
1 月	2343	100	18	28	27	173 (7.38)
2 月	1961	64	16	29	35	144 (7.34)
3 月	2801	109	36	38	39	222 (7.93)
4 月	2628	110	35	33	53	231 (8.78)
5 月	2459	92	23	25	52	192 (7.81)
6 月	2567	90	13	40	60	203 (7.91)
7 月	3089	78	18	38	40	174 (5.63)
8 月	3166	72	24	26	43	165 (5.21)
9 月	2862	67	27	20	31	145 (5.07)
10 月	2480	52	23	20	26	121 (4.88)
11 月	2627	50	19	16	28	113 (4.30)
12 月	2748	48	21	20	19	108 (3.93)
总	31731	932 (2.94)	273 (0.86)	333 (1.05)	453 (1.43)	1991 (6.27)

表 2 2021 年 1~6 月及 6~12 月手术室收费错误比较 (n,%)

月份	手术例次	漏收费	少收费	多收费	术名错收费	小计
1~6	14759	565	141	193	266	1165 (7.89)
7~12	16972	367	132	140	187	826 (4.87)
χ^2	72.373	2.869	17.345	26.737	108.253	
P	<0.01	>0.05	<0.01	<0.01	<0.01	

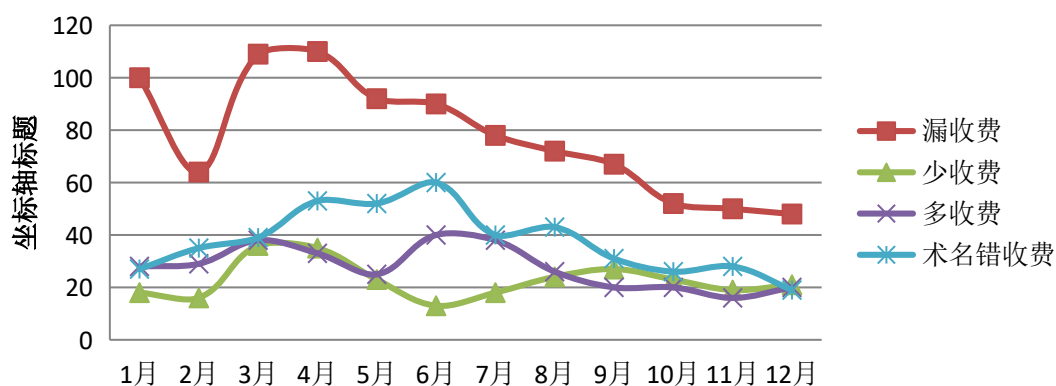


图 1 2021 年 1~12 月手术室收费错误趋势图

不是全年最多的季节,但错误率相对较高,达7.81%~8.78%,究其原因,大部分是新手所为。因此,手术室带教工作尤其重要,老师不但要带教护理专业技能,同时要加强收费能力的培养。作为手术室的新护士,更不能重专业轻管理,必须从主观上重视收费问题,尽量做到正确收费。

3.2 手术室耗材漏收费较多,手术名称错误次之,分别占总错误的2.94%及1.43%

从我们的核查结果得知,术中耗材漏错收费较多。手术室是医院耗材使用量最大的科室,由于医疗水平的不断提高,医用耗材的使用也不断增加,医用耗材提高了手术效率和安全性,但也增加了手术室收费工作的任务^[1],



手术耗材品种繁多,型号各异,价格不同,从使用到收费环节稍有不慎就有可能漏收费或错收费的情况发生,特别是高值耗材价格昂贵,占患者总住院费用比例高^[2],漏收少收都给医院造成损失,多收重收又给患者造成负担,容易引起患者不满,甚至投诉,给医院带来负面影响。另外,有些护理人员填写手术账单不全,书写手术名称不规范,或者手术方式填写不正确,导致收费错误。有些护士工作经验不足,对手术收费内容不熟悉。有些护士对新的手术方式不了解,对新技术、新业务认识不足,导致手术名称误解而错收或少收手术费,甚至有分解收费及重收费现象发生,被医疗保险及农村合作医疗管理部门检查发现而受批评,给医院形象造成不良影响。如何杜绝错漏收费现象的发生,是手术室管理者值得关注的问题,也是很大的挑战^[3-4],而我们采用固定手术室高年资护士核查手术收费,收到了良好的效果,从图1看出,2021年1~6月,每月均核查出较大数额的收费错误。经过持续改进后,自2021年7~12月,收费错漏现象已逐渐减少,说明效果良好。从表2看出,2021年上半年与下半年总错误率、漏收费、多收费、手术名称错收费比较,均 $P < 0.01$,差异有统计学意义。

3.3 手术室必须重视收费问题

如今已普及电脑收费,手术室护士必须先手工填写收费清单然后再输入电脑才能收费,给护理工作带来较多麻烦。可电脑收费也存在一定的系统漏洞,比如收费编号对应问题,护理人员的工作态度和能力也存在差异,根据各类调查研究及网络大数据显示,因收费问题而导致的医患纠纷,仍处于不断增长的恶性态势^[5],因此,医院应重视收费问题,在提高工作人员职业素养和服务能力的基础上,针对各个环节的收费漏洞,科室各部门要通力合作,制定切实可行的收费管理办法,不断改进工作模式,优化收费程序,依法合理收费,减少错漏情况的发生,保护医患共同利

益,避免医疗纠纷的发生,在全心全意为病人服务的同时合理提高医院的经济效益。为了防止收费错误,医院一般均安排专人核对。由于医护人员紧张,我院曾安排一名专职文员查对每天的手术收费。但文员不懂专业,只能查对出纸质与电脑输入不匹配的的错误,很难发现源头问题,因此,我们改变思路,安排一名资深手术室高年资护士担任收费核查员,秉承对医院负责,对患者负责的工作态度,在审核过程中发现问题及时通知当事护士更正,纠正各种不规范收费,纠正医疗保险及农村合作医疗违规行为,将不合理、不规范收费控制在萌芽状态^[6],使收费工作有了较大改观,得到了医院领导及上级主管部门的认可,也赢得了广大人民群众的好口碑,为医患关系和谐做出了贡献。同时为进一步规范医疗服务收费,以实现规范收费降低患者经济负担,减少因不规范收费造成医院经济损失及社会负面影响为目的,合理医疗收费,诚信服务人民,为实现政府、医院、患者三方利益共赢的和谐局面而做出努力。

参考文献

- [1] 田聪,赵博文,关东方.品管圈活动在降低可收费耗材漏收费发生率中的应用[J].首都食品与医药 2018,(8下):106-107.
- [2] Andrew R,Glennie,Sean P, et al. Will costtransparency in the operating theatre cause surgeons to change their practice [J]. Journal of Clinical Neuroscience, 2019,60(2):1-6.
- [3] 高兴莲,苏法安,谭小珏,等.物流机器人在手术室高值耗材配送管理中的应用及效果评价[J].中华护理杂志,2017,52(9):1052-1054.
- [4] 银彩霞,董薪,金莉.手术室达芬奇机器人高值耗材精准信息化经济核算管理的研究[J].中华腔镜外科杂志(电子版),2017,10(3):186-189.
- [5] 杨翕.大数据背景下的公立医院收费管理研究[J].中国卫生产业,2020,(17):6-8.
- [6] 刘静,龚霞,潘进程,等.规范物价收费管理在降低医保拒付中的应用[J].中国医药科学,2017,7(20):244-246.