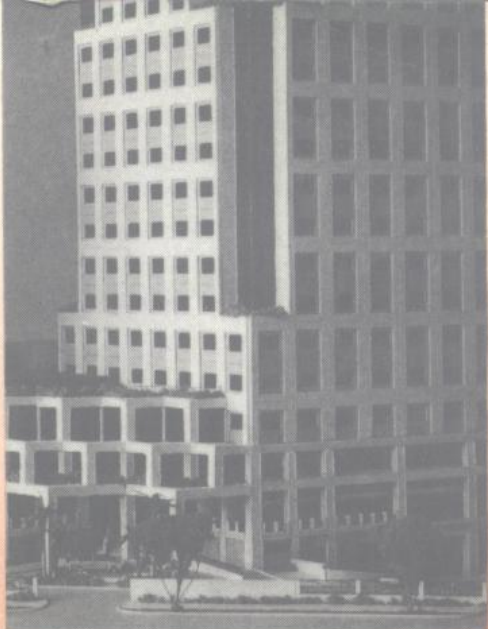


○主编:刘德君
孙塑伦



住院处

科学管理与实践

ZHUYUANCHUKEXUEGUANLIYUSHIJIAN

中医古籍出版社

住院处科学管理与实践

名誉主编 陈佑邦

主 编 刘德君 孙塑伦 宋文义



中医古籍出版社

(京)新登字 027 号

责任编辑 伊广谦

封面设计 于天水

图书在版编目(CIP)数据

住院处科学管理与实践/刘德君等编著。—北京:中医古籍出版社,1996.2

ISBN 7-80013-645-0

I. 住… I. 刘… III. 医院—管理 IV. R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 20042 号

Et86/18

中医古籍出版社出版 北京东直门内北新仓 18 号(100700)

新华书店总店科技发行所发行

北京兴凤印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开本 8 印张 167 千字

1996 年 2 月第 1 版 1996 年 2 月第 1 次印刷

印数 0001~2,000

ISBN 7-80013-645-0/R·641

定价:10.60 元

编 委 会

名誉主编 陈佑邦

主 编 刘德君 孙塑伦 宋文义*

副 主 编 侯纪金 刘松兰 邹声金 陈占录

编 委 (按姓氏笔画为序)

孔德维 王明来 李家瑞 张 琦

张根明 吴厚新 洪景远 景录先

解志葆

审订专家 (按姓氏笔画为序)

王永炎 陈佑邦 陈璐珈 李振吉

李曰庆 宋文义** 郑跃先 姚高升

胡定邦 郭维勤 崔文志 潘筱秦

协编单位 北京思维电子工程公司

* 北京中医药大学东直门医院

** 国家中医药管理局计财司司长

序

随着我国医疗事业的发展和医院服务、管理模式的转变,住院处工作越来越显示出其重要性,越来越受到医院管理者的重视。住院处作为联结医院门、急诊与住院病房的枢纽,不但工作性质非常复杂,而且涉及的工作范围也非常广泛。

住院处既有业务、技术性工作;也有大量的事务性及细致的管理工作。为了进一步提高我国医院住院处的科学化、规范化管理水平,提高工作效率,充分发挥住院处在医院管理中的重要作用,改善目前住院处管理工作的滞后现状,作者及时编写了《住院处科学管理与实践》一书,并由中医古籍出版社出版,从而对于住院处工作的开展,具有十分重要的意义。

本书从我国医院住院处的实际工作需要出发,以现代医院管理理论为依据,并结合作者多年科室管理工作经验编著而成。

本书除对住院处日常业务及事务的管理工作进行了比较详尽的论述外,还对住院处的工作范围与任务进行了科学界定,对住院处管理与工作中最易被忽视的“住院处的人员编设与人员基本素质”、“住院处的公共关系”、“住院处的微机应用与管理”、“住院处工作与医院内感染”、“住院处信息统计”及“灾难情况下的住院处工作”等问题进行了尝试性的论述。

本书结构比较严谨、内容丰富、系统完整、通俗易懂、实用性强。不但可以作为住院处管理人员与一般工作人员进行管理和工作时的参考,也可作为医学院校卫生管理专业的辅助教材或

医院住院处工作人员的培训教材使用,同时还可作为医院领导加强住院处工作管理、考核住院处工作的参考依据。

鉴于目前国内外尚未见有住院处科学管理与实践这方面的专著出版,希望此书的出版能够起到抛砖引玉之效,并在推动住院处工作的开展上发挥积极作用。

由于本书所涉及的知识范围广泛,并且在编写中可借鉴和参考的资料贫乏,因此误差与不妥之处在所难免,希望读者指正,以便将来修定时使之更臻完善。

陈佑邦

1994年10月

前 言

住院处是一个多业务、多事务、多管理职能非常重要的辅助性科室,住院处在医院中所处的地位极为重要。在国外,有人把住院处比作“医院的心脏”,足可见其重要性。但就我国情况来看,住院处在医院诸多科室中,往往受重视的程度较低,与医疗科室比较,常常有被轻视的倾向。

作者从1989年开始从事住院处管理工作,在实际工作中深切的感受到搞好住院处工作的重要,特别是医院管理模式由完全服务型向服务经营型转变的今天。

长期以来,由于住院处工作缺乏系统完整与科学的理论指导,致使其自身工作存在不少的缺陷和不足,在实际工作中常常带有很大的盲目性。如果这些缺陷与不足不能很好的克服,势必会桎梏住院处工作的发展与提高。

目前,在我国已出版的医院管理学专著中,对医院的组织、医疗、医技、信息、设备、物资、经济、财务等管理工作都有比较详细的论述,但对住院处业务、事务与管理工作方面的论述却极为有限,已远远不能适应现代医院科学化管理和医院管理模式转变的需要。为了进一步提高住院处科学化、规范化管理水平,提高工作效率,在国家中医药管理局医政司、科技教育司、计财司及中医药大学和我院有关领导的热情鼓励与支持下,作者在认真总结多年从事住院处管理工作经验的基础上编写了《住院处科学管理与实践》一书。

本书的编写是以现代医院管理理论为依据,并从理论与实

践的结合上对住院处的各项业务、事务及管理工作进行了比较详尽的论述与有益的探讨。鉴于目前国内外尚无此类专著出版,希望它在规范住院处业务、事务与管理方面能够发挥积极作用。

本书初稿完成后,承国家中医药管理局医政司、科技教育司、计财司、北京中医药大学及北京中医药大学东直门医院有关领导和专家对全书进行了审阅和修改。北京中医药大学东直门医院统计室刘会明主任、护理部肖名媛主任、审计室张春爱主任也对本书有关章节提出了有益的修改意见。特别是国家中医药管理局医政司陈佑邦司长在百忙的工作中审阅了全书,提出了许多宝贵的修改意见,并为该书撰写了序言,在此一并表示衷心的感谢。

由于作者水平有限,疏漏之处敬请读者指正。

编 者

目 录

第一章 概述	1
第一节 住院处的产生与发展	1
第二节 住院处的工作性质、工作范围与任务	2
第二章 住院处的位置布局设计与设施	6
第一节 住院处的位置	6
第二节 住院处的布局设计与设施	7
第三章 住院处的机构设置	13
第四章 住院处的人员编设与人员基本素质	16
第一节 住院处的人员编设	16
一、住院处人员编设的意义	16
二、住院处人员编设的原则及影响因素	17
三、住院处人员编设方法	19
第二节 住院处人员的基本素质	22
第五章 住院处管理工作规章制度	28
第一节 概述	28
第二节 住院处事务管理工作制度	28
一、病人入院管理制度	28
二、病人出院管理制度	30
三、住院处计价收费管理制度	31
四、医院住院费管理制度	31
五、医院床位管理制度	32
六、接诊室管理制度	33
七、探视及陪伴管理制度	34
八、太平间管理制度	35
第三节 住院处工作人员职责	36

一、	住院处主任职责	36
二、	入院处工作人员职责	37
三、	出院处工作人员职责	37
四、	计价记账工作人员职责	38
五、	探视管理工作人员职责	38
六、	太平间工作人员职责	39
七、	接诊室工作人员职责	39
八、	住院处办公室工作人员职责	40
第六章	住院处的公共关系	42
第一节	概述	42
第二节	住院处的院外关系	43
第三节	住院处的院内关系	44
一、	住院处与急、门诊的关系	44
二、	住院处与病房的关系	45
三、	住院处与病案室的关系	48
四、	住院处与统计室的关系	50
五、	住院处与财务处的关系	51
六、	住院处与营养科的关系	52
七、	住院处与后勤的关系	53
第七章	办理入院	54
第一节	概述	54
第二节	入院方式与途径	55
第三节	办理常规入院	56
第四节	办理急诊入院	65
第五节	办理预约入院	66
第六节	办理转院入院	69
第七节	特殊科室病人的入院管理	70
一、	产科	70

二. 综合医院传染病科	71
三. 儿科	71
第八章 接诊室(卫生处置室)管理	73
第一节 概述	73
第二节 接诊室的位置、设施及设备要求	74
第三节 接诊室的护理管理	75
一. 接待室的护理管理	75
二. 卫生处置室的护理管理	76
三. 住院规则(须知)的宣教及咨询管理	77
四. 病人护送过程的护理管理	78
五. 病人出院的护理管理	79
第九章 办理出院	81
第一节 概述	81
第二节 办理出院手续的一般程序和管理	82
一. 办理出院结算手续的程序和管理	82
二. 办理伙食票款兑换手续的程序和管理	85
三. 接诊室出院手续的程序和管理	86
第三节 出院形式与管理	86
一. 办理常规出院	86
二. 办理转院出院	87
三. 办理死亡出院	88
四. 其它形式出院	89
第四节 住院病人预收款及出院病人结算款收付日报	89
第十章 病床管理	94
第一节 概述	94
第二节 床位摆式及使用面积管理	94
第三节 预空床及空床的管理	97
第四节 转科转床管理	100

第五节	办理加床	103
第六节	男女房间更换管理	106
第七节	科室间借床管理	108
第八节	增加或减少固定开放床位管理	109
第九节	床位的核查	110
第十一章	住院病人费用管理	115
第一节	概述	115
第二节	住院病人计价收费方法及管理	116
一.	医嘱计价记账	116
二.	记账传票单计价记账	121
三.	混合式计价记账	125
四.	住院病人分户账的具体应用	125
第三节	住院病人预交金管理	127
第四节	住院病人科室间转账管理	133
第五节	住院病人欠漏费管理	136
一.	住院病人欠漏费的原因	136
二.	住院病人欠漏费的管理措施	138
第六节	住院病人收费稽核	140
第十二章	病危、死亡、转院通知的管理	144
第一节	病危通知的管理	144
第二节	死亡通知的管理	146
第三节	转院通知的管理	148
第十三章	探视的组织管理	150
第一节	探视组织管理概述	150
第二节	探视时间与管理	151
第三节	探视方式与管理	152
第四节	探视的组织与管理要求	153
第十四章	太平间管理	156

第一节	概述	156
第二节	太平间的位置、设计与设施	156
第三节	太平间工作人员编设	157
第四节	太平间的管理	157
一.	尸体接运管理	157
二.	尸体整容处理	160
三.	尸体剖验管理	161
四.	太平间环境管理	162
五.	太平间事务工作管理	162
第十五章	住院处信息统计	163
第一节	概述	163
第二节	住院处统计内容、计算方法与意义	164
一.	入出院统计	164
二.	床位情况统计	166
三.	费用情况统计	169
四.	其它情况统计	170
第三节	住院处统计记录的采集方法	170
第四节	住院处统计工作管理	171
第十六章	住院处工作与医院内感染	175
第一节	医院内感染概述	175
第二节	住院处工作与医院内交叉感染的因素	176
第三节	医院内感染的危害	177
第四节	住院处与医院内交叉感染的防范措施	178
第十七章	住院处的微机应用与管理	181
第一节	概述	181
第二节	计算机在住院处中的具体应用	182
一.	病人入出院管理	182
二.	病人费用管理	183

三. 床位管理	184
四. 辅助操作管理	185
五. 报表输出及各种清单打印	185
第三节 微机室的环境要求	189
第四节 住院处管理软件的研制与开发	189
第五节 住院处计算机管理软件的选择	192
第六节 计算机在住院处管理中的应用展望	193
第十八章 灾难情况下的住院处工作	196
第一节 概述	196
第二节 灾难情况下接收救治伤病的特点	197
第三节 灾难情况下的住院处工作	198
附件一:住院处人员工作标准	201
附件二:住院处工作人员医德规范	212
附件三:计算机室工作人员操作规程	213
附件四:病人住院须知(规则)	214
附件五:住院知识问答	216
参考文献	235

第一章 概 述

第一节 住院处的产生与发展

住院处是随着医院病房的建立、使用而逐步形成的医疗辅助性科室,其内部结构与功能是随着病房工作的发展而逐步发展与完善的。

医院形成的萌芽时期,大约在公元前七世纪至十八世纪末叶。这一时期的医院只是一种极为简陋的病人收容场所,其医疗工作主要是以出诊与巡诊诊疗方式为主,集中诊疗只是特殊情况如战争、疫病流行、自然灾害等情况下的一种暂时收容性举措,条件是非常简陋的,其内部结构也非常简单,根本谈不到科学意义上的医院。

医院初期形成时期,大约在十八世纪末叶至十九世纪中叶。这一时期的医院规模扩大,组织机构、医疗技术手段、医疗条件设备还极不完善。虽然医院比较重视医疗、护理的管理与质量的提高,对各级医护人员也初步制定了严格的要求,但还没有真正形成一套完整的组织管理系统而呈现出医院发展进程中的过渡性质,住院处作为一个独立的科室还不可能真正形成。

医院发展到近代医院发展时期,大约在十九世纪中叶至二十世纪六十年代。这一时期医院中的医护分工、医技分工、专科分工、医疗与事务科室分工、医疗与行政管理分工等越来越明

确。在医疗管理上,实行了科学化、标准化、规范化管理,在医院中一套比较完整的组织管理系统已基本建立健全。在此时期,住院处做为医院医、药、护、技最直接的辅助性科室才开始随着医院住院病房的建立、使用应运而生。

随着医院病房的扩大、床位的增加、使用率的提高、床位周转的加快、先进管理手段(如计算机)的应用以及医院科学化、规范化管理的需要,住院处的工作范围逐步扩大,组织机构(岗位设置)逐步健全,人员编制与分工逐步趋向合理,内部管理制度也渐趋完善。

本世纪七十年代以后,医院进入现代化发展阶段。随着医疗事业的发展,医院的规模越来越大,医院管理工作不断得到加强与完善,医院工作的分工越来越细,与住院部医疗实际业务和医疗行政无关的诸如入、出院接待手续的办理,住院病人在院花费的计价、记账和结算,病房空床的管理,占用床的调整、接诊与卫生处置,探视组织与病房门卫管理,太平间的消毒与管理,住院病人信息统计等事务工作便逐步纳入住院处的工作范围。住院处做为一个相对独立的具有比较完备机构(岗位)设置和功能的科室才得以进一步发展和完善。

第二节 住院处的工作性质、工作范围与任务

一、住院处的性质

住院处是联结医院急诊、门诊与住院部的枢纽,是接待住院病人的第一站。其工作有如运输和电信系统的“中继站”和大饭店柜台性质,但其工作范围则更加广泛、错综、复杂。

住院处是一个多事务、多业务、多管理功能非常重要的医疗

辅助性科室,其工作绝不象一些人想象的那样简单、轻松、容易。住院处控制着医院全部床位,管理着所有住院病人的费用,并把医院急诊、门诊各科与住院部病房各科有机地联系起来;同时,住院处又与医院病案室、统计室、财务处、药剂科、营养科、太平间以及医务部、护理部等联络密切且信息交流量大,所以有人把住院处比作“医院的心脏”,足可见其重要性。

二、住院处的工作范围和任务

目前,我国医疗机构大体上分为五级:即基层医院;区(县)级医院;地(市)级医院;省(市)级医院和部级医院。地(市)级以上医院的住院处的具体工作范围和任务,至少应包括以下几方面:

1. 为住院病人办理入院注册登记及预约入院登记手续、在院病人结算及病人出院手续。

2. 掌握控制病房所有空床并进行集中统一管理,科学合理的调度床位。

3. 对新入院病人进行接诊、卫生处置和护送。

4. 管理住院病人费用。

A. 建立健全住院病人住院费管理制度。

B. 对在院病人和出院病人的住院花费进行划价、计价和记账。

C. 对在院和出院病人的欠费进行管理,如签写分期付款协议、组织欠款催收等等。

5. 对病人亲友的探视和病房门卫工作进行组织管理;维护病房工作秩序;掌握陪护情况,严格陪护证签发手续。

6. 对太平间进行组织管理和清洁消毒。

7. 定期组织召开病人工休座谈会,收集听取病人对医院病