

## 床旁结算在医院管理中的实践应用

黄丽琴

上海市普陀区人民医院 上海

**【摘要】目的** 信息助力用数据“跑路”代替患者“跑腿”，减少出院患者往返病区与出院结算中心，在护士站完成出院结算，提升患者满意度。**方法** 建立多部门协同的工作机制，建立职能 MDT 团队，信息中心将出院结算系统植入护士工作站，护士接到出院医嘱后整理、确认医嘱，由财务中心核算审核患者住院期间的医疗费用，护士在护士站完成出院患者住院费用结算。**结果** 床旁结算就是将结算窗口服务移至护士站，优化出院流程，节约了患者出院、转院时间，改善患者体验。**结论** 床旁结算作为一种创新的医院管理实践，有效提升了医疗服务质量和患者满意度。

**【关键词】** 床旁结算；医院管理；患者体验；流程优化

**【收稿日期】** 2024 年 12 月 22 日

**【出刊日期】** 2025 年 1 月 24 日

**【DOI】** 10.12208/j.jacn.20250005

### Practical application of bedside settlement in hospital management

Liqin Huang

Shanghai Putuo People's Hospital, Putuo District, Shanghai

**【Abstract】 Objective** The purpose of information assistance is to use data "running" instead of patients "running errands", reduce the need for discharged patients to travel between the ward and the discharge settlement center, complete discharge settlement at the nurse station, and improve patient satisfaction. **Methods** Establish a collaborative working mechanism among multiple departments, establish a functional MDT team, and implant the discharge settlement system into the nurse workstation in the information center. Nurses receive discharge orders and organize and confirm them, and the financial center calculates and reviews the medical expenses of patients during hospitalization. Nurses complete the settlement of hospitalization expenses for discharged patients at the nurse station. **Results** Bedside settlement is to move the settlement window service to the nurse station, optimize the discharge process, save patients' discharge and transfer time, and improve patient experience. **Conclusion** Bedside settlement, as an innovative hospital management practice, effectively improves the quality of medical services and patient satisfaction.

**【Keywords】** Bedside settlement; Hospital management; Patient experience; Process optimization

上海市普陀区人民医院在传统出院结算流程中，患者或家属办理出院手续，需要到出院结账处集中办理。林喜文等人认为办理出院结算过程一般耗时将近 1 h<sup>[1]</sup>。高峰时段：上午 8:00-10:30，下午：13:30-15:00 排队人多，等待时间长。结账过程中，患者又可能因各种原因往返结账处-病区之间，来回折返时等待电梯耗时长，会有不满情绪，病区护士需要花费较多时间解释安抚患者及家属；出院结账窗口少，出院患者手续办理时间长，导致新入院患者入院时等待床位时间相应增加，住院体验感受到影响等一系列问题。与国家卫生健康委、国家中医药管理局 2023 年 5 月印发了《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》，改善就

医感受、提升患者体验<sup>[2]</sup>；同年，6 月国家卫生健康委关于印发《进一步改善护理服务行动计划（2023-2025 年）》要求持续深化“以病人为中心”的理念，不断改善护理服务，提升群众看病就医体验<sup>[3]</sup>相违背，为改善这一现状，床旁结算模式应运而生。

#### 1 项目开展

床旁结算是医院管理中的一项优质服务举措，旨在提升住院患者就医体验的创新服务模式。将出院结算窗口服务搬移至护士站，护理人员能够直接为住院患者办理住院费用结算。夏宇、纪晨认为床边结算可以节约患者在窗口排队的等待时间，是传统出院结算窗口结算的一种有效补充<sup>[4]</sup>。该模式通过信息技术手

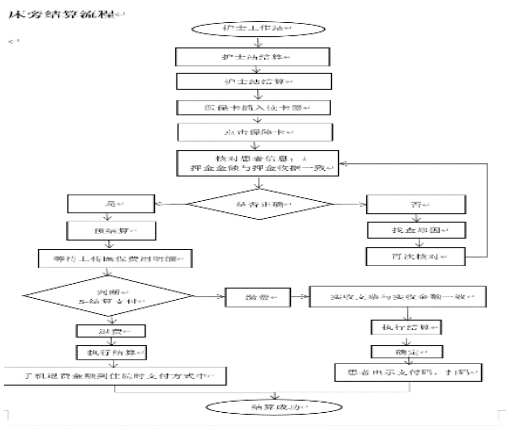
段，实现了患者在病区内完成出院结算的目标。项目于2023年8月全院护理单元开展。纳入进行床旁结算的条件：持有本市适时医保卡，本院自费卡并使用微信/支付宝结算的患者。蔡田恬等人提及医院需要多部门共同探讨影响患者出院结算方式选择的因素，分析结算方式流程中的缺陷<sup>[5-8]</sup>，进行流程优化，并在临床护理单元中推广。

### 1.1 建立多部门协同的工作机制，建立职能MDT团队<sup>[1]</sup>

由医院领导从院级顶层设计、资源整合、智慧助力等方面的统筹安排下，小组成员由医院管理层、护理部、财务部、信息部等关键部门的代表组成。护理部牵头、信息科、财务科高效配合下项目顺利开展。

1.1.1 信息科完善信息系统：硬件配备：安装扫码灯、医保卡读卡器等设备，对医院 His 网络进行全面升级，将出院结账系统植入到护士工作站中，并于上海市医保系统联通，疏通“堵点”-病区使用微信/支付宝交付押金而无法退费的情况，确保医院信息系统的稳定性和数据准确性。

1.1.2 财务科进入临床排摸护士站结算系统是否已安装最新出院结账系统，各类配置是否齐全。



### 1.2 出院结算流程再造<sup>[1]</sup>

护理部从临床出发，与财务科有效沟通，先在两个病区进行试点，梳理、整理并建立全新的床旁结算流程。医生在医院 His 系统中医生工作站开具住院患者出院医嘱，护士在医院 His 系统中护士工作站审核、整理并确认出院医嘱。财务科接到出院患者信息后对患者住院费用进行审核、确认，通知病区护士。护士通知患者出院时间，患者在出院时间段凭押金收据和本市医保卡（医保磁卡、电子医保卡）或本院自费卡，在护士站进行出院结算。

#### 1.3 落实护士床旁结算培训

1.3.1 护理部将制定的床旁结算流程、床旁结算注意事项，纳入在全院护理业务学习中，通过线上、线下

方式，人人掌握。

1.3.2 同时由财务科在试点期间从旁指导，提醒床旁结算注意点，病区护士长率先熟练掌握床旁结算流程及要点。有效提升护士对熟悉度和操作效率。

#### 1.4 提升住院患者知晓度

1.4.1 护士对所有住院患者进行宣教，发放床旁结算宣传资料，使患者知晓护士工作站提供床旁结算这一优质举措，鼓励患者在护士站进行床旁结算。

1.4.2 病区走廊优质护理板报互动平台中张贴床旁结算海报。

1.4.3 通过医院公众号发布我院推行床旁结算这一项目，项目开展的情况。

## 2 床旁结算在医院管理中的应用

### 2.1 提高工作效率

整合了原本分散的出院环节，用细心、耐心、贴心地服务，让信息“跑腿”，使患者在出院时持医保卡或自费卡，通过微信/支付宝直接在护士站“一站式”完成各项出院流程。减少患者往返，缩短了出院手续的办理时间。

### 2.2 优化资源配置

打通床旁结算路径，多举措并举，以一个顺畅、高效的床旁结算流程，释放了出院结账窗口工作人员高峰时间段的压力，合理调配人力资源。

### 2.3 提升患者体验感

传统出院结算“多窗口”的模式，用数据“跑路”代替患者“跑腿”，实现缴费、结算，取药及领取出院小结，自动打印票据和明细的出院全流程服务。让患者及家属享受实实在在的便利。不仅为患者及家属节省时间，同时方便年迈体弱、行动不便的患者，为患者提供方便和快捷、高透明度，人性化服务，真正做到“零距离”。通过不断简化流程，有效提升床旁结算的效率和品质，从而增强患者的体验感。

## 3 床旁结算的项目成效

3.1 2023年8月起由于信息系统上的突破，由试点病区全面向医院18个护理单元推进，可床边结算率仅为12.71%。通过不断优化流程，改进举措，不同宣传方式的落实，2023年8月至2024年8月底一年期间，床旁结算率稳步提升。2023年与2024年数据对比见图1。2024年较2023年可床旁结算增长近10%。一年期间出院可床旁结算总数达23044人次，实际完成床边结算总数达10583人次，可床旁结算率2024年维持在47.5%-52.6%之间见图2。

3.2 对床旁可结算患者进行满意度调查后发现，患者认为床旁结算便捷达100%，床旁结算时长1分钟占比95%，超过平均时长主要是住院时间长，医保上传数据多造成。

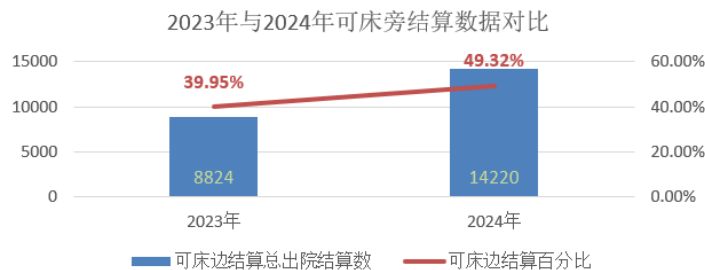


图1 2023年与2024年数据对比

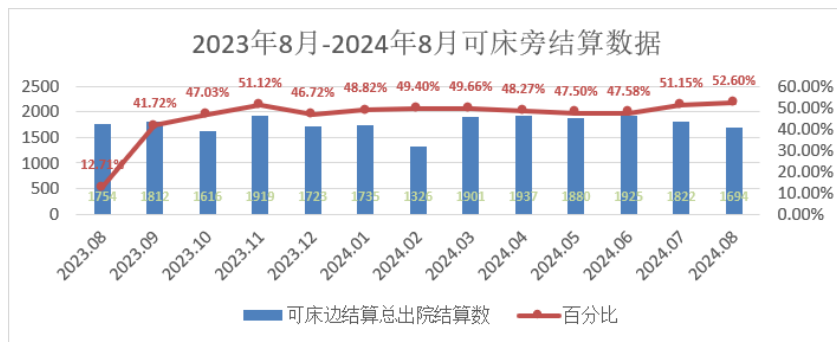


图2 2023年8月-2024年8月可床旁结算数据

患者知晓途径主要集中在宣教手册、海报，护士宣教起了点睛之笔。患者对床旁结算护士服务态度100%满意。对于患者建议及时处理，进一步优化了床旁结算流程。

#### 4 讨论

医院开展床旁结算以来，为住院患者出院带来了便捷，患者可以通过微信/支付宝在床旁完成费用缴费，退款。通过床旁结算和结账处窗口结算两种模式同步运行，也体现了办理出院手续的多样性、提高出院结账的便捷度，改善患者就医感受，提高患者满意度。但对于使用现金缴存、银行卡支付、异地医保、少儿医保、老干部医保的患者并未带来便利，在后续优化流程将做进一步改进。床旁结算虽是一个小小的举措，带给患者确实大大的便捷。通过流程不断地优化，高效利用人力资源，提升各部门之间的有效沟通，同时也为智慧医院的建立添砖加瓦。

#### 5 结论

床旁结算作为一种创新的医院管理实践，有效提升了医疗服务质量和患者满意度。未来，医院应继续探索和优化床旁结算流程，以适应不断变化的医疗环境和患者需求。

#### 参考文献

[1] 林喜文,王翠平,邓永安,等. “智慧住院”改善住院医疗服务的应用[J].现代医院管,2021,6, (19):79-81.

[2] 中华人民共和国国家卫生健康委员会,国家中医药管理局. 关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知(国卫医政发〔2023〕11号)(2023-05-27).

[3] 中华人民共和国国家卫生健康委 国家中医药局. 关于印发进一步改善护理服务行动计划(2023—2025年)的通知(国卫医政发〔2023〕16号)(2023-06-15).

[4] 夏宇,纪晨.基于 Vue3 和 Electron 的床边结算指引系统的设计与实现[J].医疗卫生装备,2022,43(9): 34-39.

[5] 蔡田恬,林敏,郑韵,等.提升病房智慧结算率的实践与探讨[J].医院管理论坛,2020,37 (5) :37-39,66.

[6] 李政,李红,李焕,王聪,唐皓喆,王智雨.PDCA 循环管理联合“三部曲”床旁教学在呼吸科护理带教中的应用研究[J]. 2023(10):1578-1581.

[7] 刘帅,王泽熙,徐梅先,等.床旁超声参数在儿童脓毒性休克液体管理中的指导价值[J].中国急救复苏与灾害医学杂志,2024,19(6):796-800.

[8] 张丽.医院无接触办公模式之床旁结算[J].经济管理文摘, 2020(8):171-172.

版权声明：©2025 作者与开放获取期刊研究中心（OAJRC）所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

