

【新竹快訊】重要的小小兵 - 病房書記

102 年 7 月我因為一次因緣際會，進到了臺大新竹分院外科加護病房開始工作。在我上班的地方，每天都上演不同類型的劇，人生如戲、戲如人生，這裡總有最完美的詮釋。我的工作就是病房書記，每日最主要的工作是帳務和衛材管理。每個單位都有一位書記，而我們的角色，就像是電影的剪輯或編曲，協助將醫師、護理人員、藥師、物理治療師、心理師、社工師等等的醫療行為，轉換成健保醫令代碼，系統性的呈現給健保署申報相關費用。

在病房的書記團隊中，共分成了五個功能性小組，每個人都有自己的組別，分工合作的方式使得工作的推動更加順暢。包括（一）教學組：負責新進人員與在職教育等相關業務；（二）稽核組：負責帳務稽核與衛材品管相關業務；（三）申報組：負責申報帳務異動、宣導等相關業務；（四）康樂組：負責團隊活動、康樂聯誼等相關業務；（五）資訊組：負責院內外重要訊息公告業務。像是院內許多課程（TMS）或好康活動，仰賴資訊組的「通風報信」，讓我們能在第一時間收到訊息。也有查帳高手（教學組和申報組），很樂意分享和教學查帳的小撇步，讓大家變得更專業與有效率。我們也是衛材預估高手，當遇到連假、部分行政單位休息，衛材就必須申請二個禮拜的庫存量，但是單位的存放空間固定，當量過多會造成無處放、難管理，量少則會無東西可用，增加護理人員的困擾，所以衛材預估量要很精準，且東西要讓人員找得到、方便拿，每次都是一大考驗。

除此之外，我們還會定期開會，檢討工作內容，特殊案例分享和檢討，進行院內事

務宣導及健保相關申報教學。每次開會，我們還會有「跳蚤市場」，將單位因業務改變，而較少用或用不到的衛材，流通給需要用的單位使用，避免衛材過期浪費，因而減少衛材成本的支出，大家在「跳蚤市場」相互叫賣、交換物品，無形中也拉進彼此的感情。

還記得有次辦理病人出院，發現病人做無痛腸胃鏡，有醫囑卻無麻醉帳務可記；詢問許多入帳相關單位，卻得不到回應；雖然當下就處理好病人出院帳務問題，但查詢、溝通過程花費很多時間，幸好病人和家屬可以諒解。事後在書記會議中也提出此問題，提醒大家遇到相關帳務要多多注意、積極協調主動通報，讓帳務更準確，減少漏帳，事後追查處理後，也有不錯的成果。很榮幸也很開心，最後經由此事，我入選為 2018 正向行為感染力工作人員其中之一，這給我很大的鼓勵，讓我更有信心，將來還要更加努力做好自己的工作。

在病房，我們也是重要的幫手，是個「know-how」的角色。要幫忙接電話、聯繫大小事務、訪客詢問、護理長臨時交辦事件、申請各項文件庶務等大大小小的事情，每件事我們都先初步過濾處理，讓病房運轉的工作效能提高。有了我們的存在，讓病房更好、更有效率，大家工作更順暢。事情沒有大小，只要努力做好，期許自己能更專業、持續精進，提供更好更優質的服務。



圖 1 當責楷模表揚



圖 2 日常的工作狀況

新竹分院護理部院聘事務員 黃雅盈

NTUHF