

文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001		
機密等級	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 敏感 <input type="checkbox"/> 密	版本	V9	頁碼/總頁數	1/11

國立成功大學醫學院附設醫院

門診執行建議報到時間作業標準書

最新發布日期：111年8月19日

文件制/修訂紀錄

版本	日期	制/修訂說明	維護單位： 門診部	
			維護者	決行
V1	0960413	讓門診相關工作人員，依循標準化流程確實執行工作項目，縮短門診病友等候時間，提升門診管理及服務品質，故制訂此作業標準書。	門診護理長	林瑞模主任
V2	1011026	因應本院新 HIS 系統上線，及作業程序異動，故修訂此作業標準書。	江美佳	劉清泉主任
V3	1020520	修改格式及頁首	江美佳	劉清泉主任
V4	1030324	修訂本標準書之格式	江美佳	劉清泉主任
V5	1040820	修訂本標準書之格式	江美佳	劉清泉主任
V6	1050810	修訂文字描述及流程圖	江美佳	劉清泉主任
V6	1060810	業經檢視無修正內容	江美佳	盧豐華主任
V7	1070830	配合實務運作修訂內容	江美佳	盧豐華主任
V7	1080820	業經檢視無修正內容	江美佳	趙庭興主任
V7	1090820	業經檢視無修正內容	江美佳	何建良主任
V8	1100831	修正系統設定流程	江美佳	何建良主任
V9	1110819	修正部份文字	江美佳	歐弘毅主任

文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001		
機密等級	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 敏感 <input type="checkbox"/> 密	版本	V9	頁碼/總頁數	2/11

目錄

一、	目的.....	3
二、	範圍.....	3
三、	定義.....	3
四、	權責單位.....	3
五、	名詞解釋.....	4
六、	作業內容.....	4
七、	品質指標.....	4
八、	流程圖.....	5
附件一、	設定建議報到時間作業操作指引.....	6
附件二、	「門診執行建議報到時間」流程圖.....	11

文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001		
機密等級	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 敏感 <input type="checkbox"/> 密	版本	V9	頁碼/總頁數	3/11

一、目的

讓門診相關工作人員，依循標準化作業流程確實執行工作項目，提升門診管理及服務品質，此項業務的目的如下：

- (一)縮短門診病友的等候時間。
- (二)疏緩候診區的擁擠程度。
- (三)減少病菌相互傳染機會。
- (四)增加停車位的週轉率，減少民眾的停車費負擔。
- (五)避免批價及領藥櫃檯的尖峰時段。

二、範圍

本院各科由醫師開設之門診皆須設定「建議病人報到時間」，除外範圍如下所示：

- (一)每個月看診醫師不固定之門診：如家庭醫學部住院醫師診、骨科鑑定診。
- (二)門診表上僅寫「主治醫師」、「住院醫師」或「醫師」之門診。
- (三)已有病人預約機制之門診：如牙科門診、精神科心理諮商診等。
- (四)整合門診：如體重管理整合門診由家醫科醫師、營養師及外科醫師聯合看診，當天發號碼牌作為看診順序。
- (五)醫師同一時段看兩診或以上之門診：例如職醫科醫師同時看 1201、1202、1205。
- (六)在教學門診區有限定病人數的教學門診。

三、定義

凡本院門診所有開設之診別皆應設定「建議病人報到時間」作業，提供病人到院看診之建議時間。

四、權責單位

- (一)資訊室：提供月報表給門診。
- (二)門診：由(副)護理長培訓專人維護「建議報到時間」設定及負責宣導及執行率監測。

文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001		
機密等級	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 敏感 <input type="checkbox"/> 密	版本	V9	頁碼/總頁數	4/11

五、名詞解釋

HIS 系統之平均看診時間維護選項有二：

(一)[平均看診時間]：設定每位病人平均看診時間

1. 平均看診時間：指預計每看一位病人所需花費時間
2. 開始時間：醫師開始看診的時間
3. 結束時間：醫師結束看診的時間
4. 報到前間隔：指建議病人報到時間之起點
5. 報到後間隔：指建議病人報到時間之迄點

(二)[時段]：於特定時間內安排特定病人數報到看診

六、作業內容

(一)執行醫療資訊系統 HIS 設定操作(附件一)

1. 由醫師本人、跟診人員或門診部協助，登入本院醫療資訊系統 HIS 進入設定或維護操作。
2. 每科培訓專人維護「建議報到時間」設定。

(二)檢視各科診建議報到時間設定執行率。

(三)檢視各科診建議報到時間設定準確率：

1. 資訊室每季提供各科門診醫師平均看診時間及準確率月報表。
2. 每季由專責人員(門診跟診護理師)檢視建議報到時間是否準確，檢視建議報到時間準確率低於 80%之科診，與醫師協商調整設定。
3. 成立小組並每季開會一次，討論人員設立建議報到時間之問題。

(四)病友就診之掛號通知單上呈現「建議報到時間」，跟診人員提醒病友可參考通知單上所呈現建議報到時間依約就診，俾便縮短候診時間。

七、品質指標

(一)門診各科診執行「建議報到時間」設定執行率。

$$\text{建議報到時間設定執行率} = \frac{\text{有設定建議報到時間的診數}}{\text{應設定建議報到時間的診數}}$$

(二)設定「建議報到時間」之準確率。

文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001		
機密等級	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 敏感 <input type="checkbox"/> 密	版本	V9	頁碼/總頁數	5/11

$$\text{建議報到時間設定準確率} = \frac{\text{建議報到時間準確的病人數}}{\text{建議報到時間準確的病人數} + \text{不準確的病人數}}$$

八、流程圖

「門診執行建議報到時間流程圖(附件二)。」

文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001		
機密等級	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 敏感 <input type="checkbox"/> 密	版本	V9	頁碼/總頁數	6/11

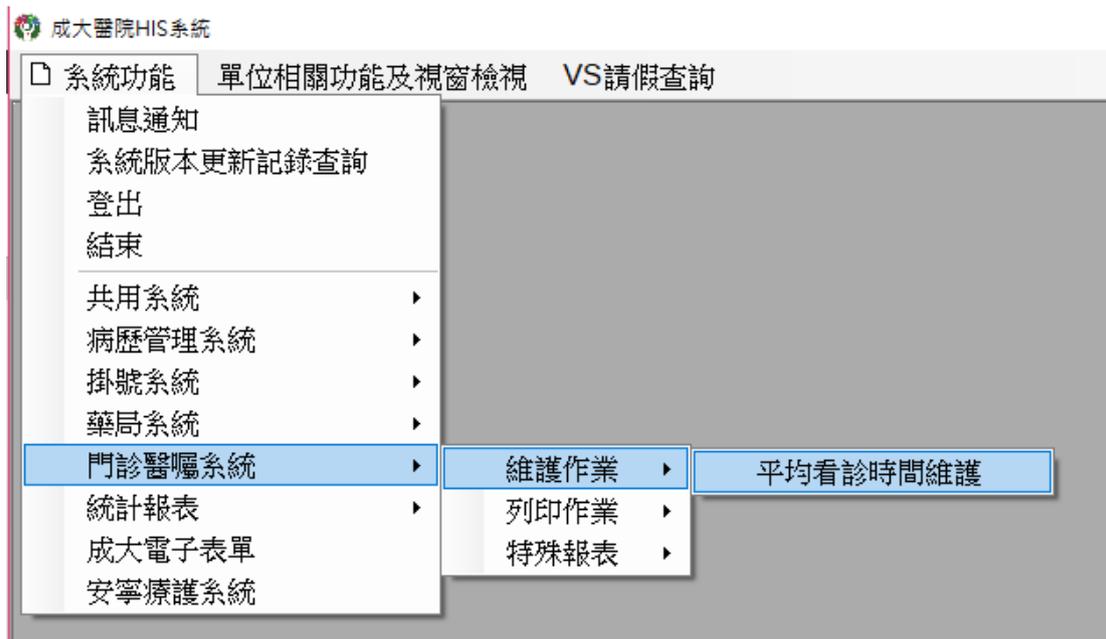
附件一、設定建議報到時間作業操作指引

操作步驟：

一、登入成大醫院醫療資訊系統(HIS)：以員工號及密碼登入



二、路徑：系統功能／門診醫囑系統／維護作業／平均看診時間維護

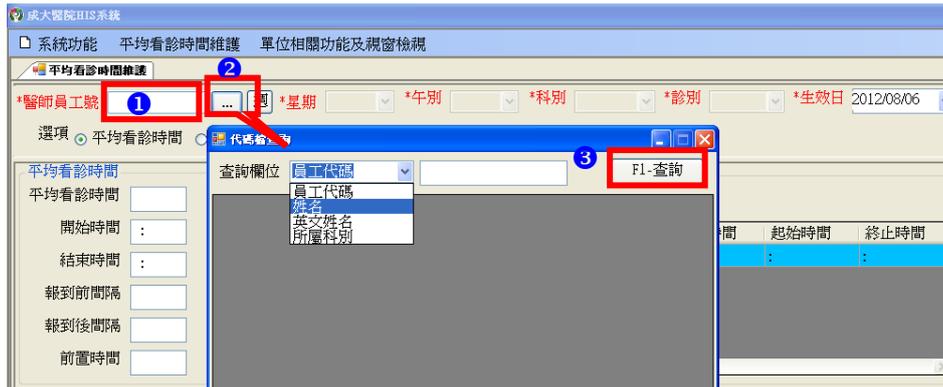


文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001
機密等級	■一般□敏感□密	版本	V9
		頁碼/總頁數	7/11

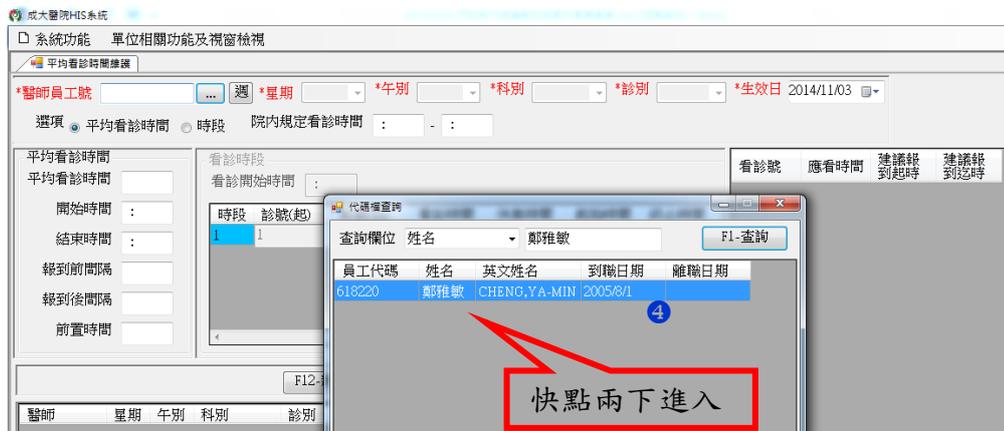
三、設定程序：

(一) 查詢舊設定進行修改

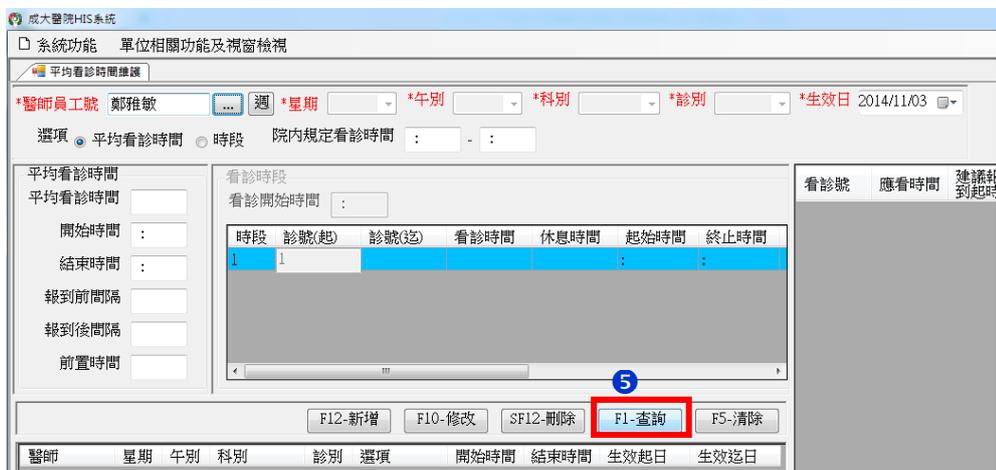
1. 在①[醫師員工號]處輸入醫師員工號或進入②[...]選擇欲查詢欄位[員工代碼]或[姓名]或[英文姓名]或[所屬科別]
2. 選③[F1-查詢]進行查詢



3. 在④處快點兩下進入



4. 按⑤[F1-查詢]



文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001
機密等級	■一般 □敏感 □密	版本	V9
		頁碼/總頁數	8/11

5. 會呈現目前該醫師所有設定的科診別

1. 選擇欲修改的科診進行修改 ⑥
2. 輸入生效日(須大於設定當日的日期, 即隔日起) ⑦
3. 日期確定之後按 Enter, [F12 新增] 會亮起
4. 按[F12 新增] ⑧, 會新增一筆, 再針對新增之科診進行修改 ⑨
5. 按[F10 修改] ⑩, 修改後可以預覽設定的結果

成大醫院HIS系統

系統功能 單位相關功能及視窗檢視

平均看診時間維護

*醫師員工號 鄭雅敏 *週 星期三 *午別 上午 *科別 婦產科 *診別 一診 *生效日 2013/09/17

選項 平均看診時間 時段 院內規定看診時間 09:00 - 12:00

平均看診時間 4

開始時間 08:50

結束時間 18:00

報到前間隔 10

報到後間隔 10

前置時間 10

看診時段

看診開始時間 09:00

時段	診號(起)	診號(迄)	看診時間	休息時間	起始時間	終止時間
1	1				09:00	09:00

F12-新增 F10-修改 SF12-刪除 F1-查詢 F5-清除

醫師	星期	午別	科別	診別	選項	開始時間	結束時間	生效起日	生效迄日
鄭雅敏	三	上午	婦產科	一診	時段	08:50	17:00	2009/11/11	2011/12/04
鄭雅敏	三	上午	婦產科	一診	平均看診...	09:00	17:00	2011/12/05	2013/09/12
鄭雅敏	三	上午	婦產科	一診	平均看診...	09:00	18:00	2013/09/13	2013/09/16
鄭雅敏	三	上午	婦產科	一診	平均看診...	08:50	18:00	2013/09/17	9998/12/31
鄭雅敏	三	下午	婦產科	二診	平均看診...	14:00	17:30	2014/10/16	9998/12/31
鄭雅敏	三	下午	婦產科	三診	平均看診...	13:30	17:00	2006/04/16	2910/12/31
鄭雅敏	五	上午	婦產科	三診	時段	08:50	17:00	2009/11/06	2011/12/04
鄭雅敏	五	上午	婦產科	三診	平均看診...	09:00	17:00	2011/12/05	2013/06/28

成大醫院HIS系統

系統功能 單位相關功能及視窗檢視

平均看診時間維護

*醫師員工號 鄭雅敏 *週 星期三 *午別 上午 *科別 婦產科 *診別 一診 *生效日 2014/11/04

選項 平均看診時間 時段 院內規定看診時間 09:00 - 12:00

平均看診時間 4

開始時間 08:50

結束時間 18:00

報到前間隔 10

報到後間隔 10

前置時間 10

看診時段

看診開始時間 09:00

時段	診號(起)	診號(迄)	看診時間	休息時間	起始時間	終止時間
1	1				09:00	09:00

F12-新增 F10-修改 SF12-刪除 F1-查詢 F5-清除

醫師	星期	午別	科別	診別	選項	開始時間	結束時間	生效起日	生效迄日
鄭雅敏	三	上午	婦產科	一診	時段	08:50	17:00	2009/11/11	2011/12/04
鄭雅敏	三	上午	婦產科	一診	平均看診...	09:00	17:00	2011/12/05	2013/09/12
鄭雅敏	三	上午	婦產科	一診	平均看診...	09:00	18:00	2013/09/13	2013/09/16
鄭雅敏	三	上午	婦產科	一診	平均看診...	08:50	18:00	2013/09/17	9998/12/31
鄭雅敏	三	下午	婦產科	二診	平均看診...	14:00	17:30	2014/10/16	9998/12/31
鄭雅敏	三	下午	婦產科	三診	平均看診...	13:30	17:00	2006/04/16	2910/12/31
鄭雅敏	五	上午	婦產科	三診	時段	08:50	17:00	2009/11/06	2011/12/04
鄭雅敏	五	上午	婦產科	三診	平均看診...	09:00	17:00	2011/12/05	2013/06/28

看診號	應看時間	建議報到起時	建議報到迄時
1	08:50:00	08:50:00	09:00:00
2	08:54:00	08:50:00	09:04:00
3	08:58:00	08:50:00	09:08:00
4	09:02:00	08:52:00	09:12:00
5	09:06:00	08:56:00	09:16:00
6	09:10:00	09:00:00	09:20:00
7	09:14:00	09:04:00	09:24:00
8	09:18:00	09:08:00	09:28:00
9	09:22:00	09:12:00	09:32:00
10	09:26:00	09:16:00	09:36:00
11	09:30:00	09:20:00	09:40:00
12	09:34:00	09:24:00	09:44:00
13	09:38:00	09:28:00	09:48:00
14	09:42:00	09:32:00	09:52:00
15	09:46:00	09:36:00	09:56:00
16	09:50:00	09:40:00	10:00:00
17	09:54:00	09:44:00	10:04:00
18	09:58:00	09:48:00	10:08:00
19	10:02:00	09:52:00	10:12:00
20	10:06:00	09:56:00	10:16:00

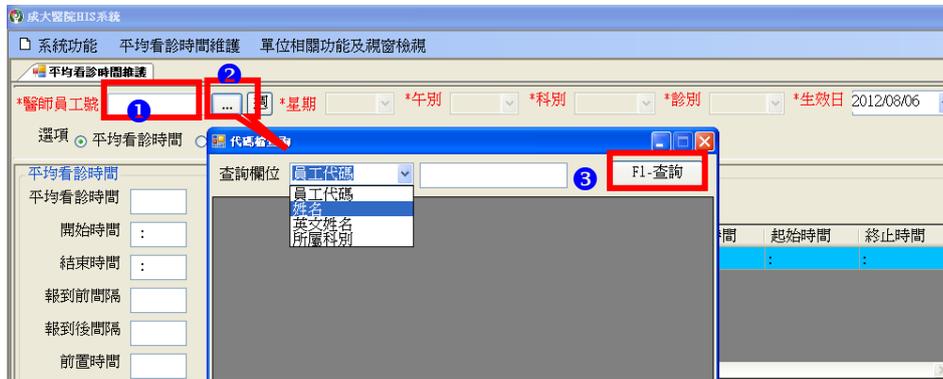
6. 完成

修改後可以預覽設定的結果

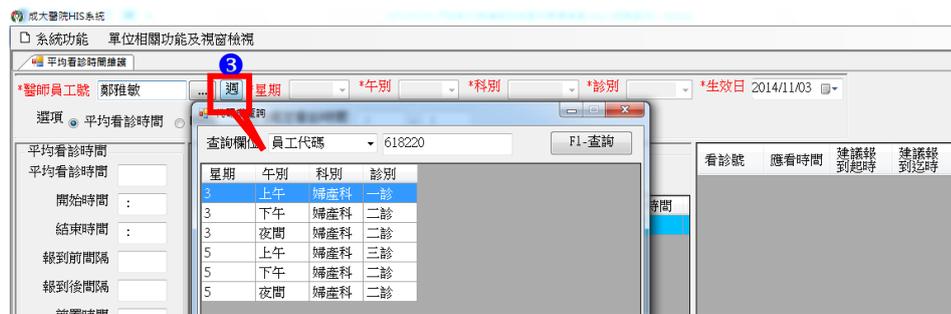
文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001
機密等級	■一般 □敏感 □密	版本	V9
		頁碼/總頁數	9/11

(二) 設定新科診之建議報到時間

- 在 ① [醫師員工號] 處輸入醫師員工號或進入 ② [...] 選擇欲查詢欄位 [員工代碼] 或 [姓名] 或 [英文姓名] 或 [所屬科別]



- 選 ③ [週]，選擇要新增設定的科診



- 依醫師看診特性或需求選擇欲採用的設定方法 ④ [平均看診時間] 或 ⑤ [時段]
- 輸入設定值之後 ④
- 按 [F12-新增] ⑥



- 已新增一筆在清單內 ⑦
- 點兩下可以預設結果 ⑧

文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001		
機密等級	■一般□敏感□密	版本	V9	頁碼/總頁數	10/11

成大醫院HIS系統

系統功能 單位相關功能及視窗檢視

平均看診時間維護

*醫師員工號 鄭雅敏 *週 *星期 三 *午別 夜間 *科別 婦產科 *診別 二診 *生效日 2014/11/03

選項 平均看診時間 時段 院內規定看診時間 17:30 - 23:59

平均看診時間 7

開始時間 17:30

結束時間 20:30

報到前間隔 10

報到後間隔 10

前置時間

看診時段

看診開始時間 17:30

時段	診號(起)	診號(迄)	看診時間	休息時間	起始時間	終止時間
1	1				17:30	17:30

F12-新增 F10-修改 SF12-刪除 F1-查詢 F5-清除

醫師	星期	午別	科別	診別	選項	開始時間	結束時間	生效起日	生效迄日
鄭雅敏	三	下午	婦產科	二診	平均看診...	14:00	17:30	2014/10/16	2014/11/03
鄭雅敏	三	下午	婦產科	二診	平均看診...	13:30	17:00	2014/11/04	9998/12/31
鄭雅敏	三	下午	婦產科	二診	平均看診...	13:30	17:00	2006/04/16	2010/12/31
鄭雅敏	三	夜間	婦產科	二診	平均看診...	17:30	20:30	2014/11/03	9998/12/31
鄭雅敏	五	上午	婦產科	二診	時段	08:30	17:00	2009/11/06	2011/12/04
鄭雅敏	五	上午	婦產科	三診	平均看診...	09:00	17:00	2011/12/05	2013/06/28
鄭雅敏	五	上午	婦產科	三診	平均看診...	08:30	17:00	2013/06/29	2013/09/12
鄭雅敏	五	上午	婦產科	三診	平均看診...	08:30	17:00	2013/09/13	2013/09/16

看診號	應看時間	建議報到起時	建議報到迄時
1	17:30:00	17:30:00	17:40:00
2	17:37:00	17:30:00	17:47:00
3	17:44:00	17:34:00	17:54:00
4	17:51:00	17:41:00	18:01:00
5	17:58:00	17:48:00	18:08:00
6	18:05:00	17:55:00	18:15:00
7	18:12:00	18:02:00	18:22:00
8	18:19:00	18:09:00	18:29:00
9	18:26:00	18:16:00	18:36:00
10	18:33:00	18:23:00	18:43:00
11	18:40:00	18:30:00	18:50:00
12	18:47:00	18:37:00	18:57:00
13	18:54:00	18:44:00	19:04:00
14	19:01:00	18:51:00	19:11:00
15	19:08:00	18:58:00	19:18:00
16	19:15:00	19:05:00	19:25:00
17	19:22:00	19:12:00	19:32:00
18	19:29:00	19:19:00	19:39:00
19	19:36:00	19:26:00	19:46:00
20	19:43:00	19:33:00	19:53:00

8. 完成

新增之後可以預覽設定的結果

(三) 設定方式說明：

1. [平均看診時間]：設定每位病人平均看診時間(分鐘)

平均看診時間：指預計每看一位病人所需花費時間

開始時間：為醫師開始看診的時間

結束時間：為醫師結束看診的時間

報到前間隔：指建議病人報到時間起點

報到後間隔：指建議病人報到時間迄點

前置時間：病人就診序號中應建議報到時間起點<此欄位已無作用，不必填>

2. [時段]：設定於特定時間內看特定病人數

例如：

醫師姓名	醫師員工號	科診代號	星期	午別	生效日 (須大於設定當日)
劉清泉	600xxx	6101	2	上午	100/10/31

各項設定參數如下：

時段	診號(起)	診號(迄)	看診時間(分鐘)	休息時間(分鐘)	起始時間	終止時間
1	1	18	60	0	08:30	09:30
2	19	36	60	0	09:30	10:30
3	37	54	60	0	10:30	11:30
4	55	999	60	0	11:30	12:30

※「生效日」欄位注意事項：

1. 若是新增設定，生效日可以設為當天，設定完畢可即時生效。

2. 若是修改設定，則生效日不可設為當天，至少要隔日起以後之日期。

文件名稱	門診執行建議報到時間作業標準書	文件編號	8600-3-00-001	
機密等級	■一般 □敏感 □密	版本	V9	頁碼/總頁數 11/11

附件二、「門診執行建議報到時間」流程圖

