

## 表件 1

### 醫務管理 類科 職能分析—職務內涵

討論主題	工作任務/關鍵目的
討論 內容	<p>◎關鍵目的(工作任務)：</p> <p>醫務管理職系之職務，係基於醫務管理之知能，對醫務行政、醫務企劃、績效評估、醫院與病房管理、醫療特約、病歷檔案與醫療資訊管理、疾病分類、編碼與統計、健保相關業務管理、配合政府政策醫療補助項目之審查及醫療服務品質指標蒐集、彙整、統計及分析，從事計畫、研究、擬議、審核、督導及執行等工作。</p> <p>◎工作項目：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、研擬醫療行政管理政策及相關業務計畫之撰寫與執行。</li><li>2、執行醫院(門急診)與病房行政管理業務。</li><li>3、規劃完善的病歷檔案與醫療資訊管理業務。</li><li>4、執行健保申報給付與健保相關管理業務。</li><li>5、執行各項醫療業務及醫療照護品質指標之蒐集、彙整、統計及分析。</li></ol> <p>◎資格條件：</p> <p>教育：公立或立案之私立獨立學院以上學校畢業得有證書者。</p> <p>資格：公務人員高考三級或相當之特種考試醫務管理類科及格。</p> <p>曾受訓練：基礎訓練、實務訓練、在職訓練。</p> <p>◎歸屬機關：公立醫院</p>

表件 5

醫務管理 類科職能分析內涵之功能圖

關鍵目的	主要功能	次要功能
<p>凡從事醫務管理職系之職務，係基於醫務管理之知能，對醫務行政、醫務企劃、績效評估、醫院與病房管理、醫療特約、病歷檔案與醫療資訊管理、疾病分類統計、健保相關業務管理、配合政府政策醫療補助項目之審查及醫療服務品質管理，從事計畫、研究、擬議、審核、督導及執行等工作。</p>	<p>研擬及執行醫療行政管理政策及相關業務計畫之撰寫</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 健保局、國健局、衛生局…等單位醫療衛生保健等計畫之撰寫與執行。</li> <li>2. 執行政府政策醫療補助項目之審查、醫療服務品質管理及策略目標管理。</li> <li>3. 醫療行銷、創新研發、國際交流等業務統籌及發展。</li> <li>4. 人員訓練、人員工作分派、督導管理及考核。</li> <li>5. 組織業務規劃、預算編列及執行。</li> </ol>
	<p>執行醫院與病房行政管理業務</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 醫事人員支援報備、醫師門診動態等作業。</li> <li>2. 制定各項標準作業流程。</li> <li>3. 辦理醫院應收帳款催收與分析。</li> <li>4. 辦理入院及出院手續及出院收費等作業。</li> <li>5. 辦理住院病人之各項醫療費用計價事宜。</li> <li>6. 執行門急診掛號批價等作業。</li> <li>7. 辦理各項證明書、病歷複製等文件申請作業。</li> <li>8. 醫院評鑑及醫療認證等資料準備作業。</li> </ol>
	<p>規劃完善的病歷檔案與醫療資訊管理業務</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 病歷檔案管理(含電子病歷)。               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 病歷出入庫管理作業。</li> <li>1.2 病歷的管理及審查作業。</li> <li>1.3 病歷複製、釋出管理作業。</li> <li>1.4 電子病歷推展及實施。</li> </ol> </li> <li>2. 醫療資訊管理。               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 所有疾病和手術依 ICD-9-CM 做適當的疾病分類及編碼並登錄於電腦上。</li> <li>2.2 建立疾病與手術檢索分類系統及統計分析。</li> <li>2.3 負責病歷未完成審查及品質審查之業務。</li> <li>2.4 每年病歷專刊之統計和校稿。</li> </ol> </li> </ol>
	<p>執行健保申報給付與健保相關管理業務</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 統籌醫療保險、申報、申復、抽審…等各項作業。</li> <li>2. 承辦健保醫務行政、衛生局醫政事務聯繫窗口及公文處理。</li> <li>3. 負責核刪案件之檔案建置與分析。</li> <li>4. 負責健保資訊之建置與宣導。</li> </ol>
	<p>執行各項醫療業務及醫療照護品質指標之蒐集處理</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 醫療業務管理指標： 門診人次、急診人次、初診人次、占床率(急性病床、慢性病床)、住院人日、轉入轉出病人數、手術人次、死亡率等指標蒐集、彙整、統計及分析。</li> <li>2. 醫療照護品質指標： 疾病別、手術別院內死亡率、手術合併症、疾病再發生率等相關指標蒐集、彙整、統計及分析。</li> </ol>

**醫務管理類科職能分析內涵意見確認表**

1. 任務(tasks)：完整描述該職務所從事的工作範圍，例如日常例行性及特殊性之工作內容

**1. 醫療行政管理業務及醫療企劃**

- 健保局、衛生局、國健局及疾病管制局等醫療衛生單位計畫撰寫及執行。
- 執行政府醫療補助項目之審查和國家衛生醫療政策。
- 醫療服務品質管理及策略目標管理之規劃與推動。
- 統籌醫療行銷、創新研發、國際交流等業務規劃與發展。
- 人員教育訓練、人員工作分派、督導管理及考核。
- 組織業務規劃、預算編列及執行。
- 參與醫務相關會議規劃和準備，並執行相關委員會之業務及追蹤。

**2. 醫院行政業務**

- 醫事人員支援報備、醫師門診動態等作業。
- 制定各項標準作業流程。
- 醫院評鑑資料準備作業
- 門急診行政業務
  - ①門診批掛人員作業管理
    - 門診之掛號、批價作業。
    - 病人入院、出院手續及出院收費等作業。
    - 各項證明書、病歷複製等文件之申請作業。
    - 門診醫師排班、停診、開診資訊系統之設定。
    - 醫院應收帳款之催收、分析及轉呆帳之相關業務。
  - ②急診批掛人員作業管理
    - 急診之掛號、結帳計價及辦理住院作業。
    - 假日之出院及夜間出院病患之收費及離院手續。

**3. 病房行政業務**

- 住院病人之各項醫療費用計價作業。
- 病人入院及出院作業。
- 病人住院期間醫療費用收款作業。
- 住院病患之診斷書、病歷複製等文件之申領作業

**4. 病歷檔案與醫療資訊管理**

- 病歷檔案作業管理(含電子病歷)

- ①病歷入出庫管理作業。

- ②病歷的管理及審查作業。

- ③電子病歷推展及實施。

- ④病歷複製、釋出管理作業。

- 醫療資訊管理。

- ①所有疾病和手術依國際疾病分類第 9 版臨床修訂版(ICD-9-CM)做適當的疾病分類及編碼並登錄於電腦上。

- ②建立疾病與手術檢索分類系統及統計分析。

- ③病歷未完成審查及品質審查之行政業務。

- ④每年病歷專刊之統計和校稿。

## 5. 健保事務相關業務

- 統籌醫療保險、申報、申復、抽審…等各項作業。

- 健保醫務行政、衛生局醫政事務聯繫窗口及公文處理。

- 健保核刪案件之檔案建置與分析。

- 健保政策、資訊之建置與宣導。

## 6. 各項醫療業務及醫療照護品質指標之蒐集處理

- 醫療業務管理指標

門診人次、急診人次、初診人次、占床率(急性病床、慢性病床)、住院人日、轉入轉出病人數、手術人次、死亡率等指標蒐集、彙整、統計及分析。

- 醫療照護品質指標

疾病別、手術別院內死亡率、手術合併症、疾病再發生率、等相關指標蒐集、彙整、統計及分析。

## 2. 工具與科技(tools & technology)：目前或未來從事該職務工作時，所需使用之操作工具與應用軟體系統科技等項目

- 所需操作工具：國際疾病分類第 9 版臨床修訂版(ICD-9-CM)、國際疾病分類第 10 版臨床修訂版/處置分類系統(ICD-10-CM/PCS)、全民健康保險醫療費用支付標準上、中、下冊、新制醫院評鑑手冊…等。

- 應用軟體系統科技：運用 Access、Word、Excel、Power Point、Project、SPSS、TW-DRG…等軟體系統等。

- 電子公文系統。

3. 知識(knowledge)：從事職務工作時，所需應用其所習得相關專業及共通領域知識

- 專業知識：醫療機構財務與品質管理、醫療機構組織與人力資源管理、醫療資訊系統、經濟學、醫療制度與衛生法規、生物統計學與流行病學。
- 法律：中華民國憲法、法學緒論。
- 公文書寫能力。
- 英文能力。

4. 技能(skills)：從事該職務工作所需之操作技能，例如基礎技巧、複雜的問題解決技巧、人際技巧等

- 主動傾聽：專注聆聽他人言談、舉止動作，不要催促對方或任意打斷對方的談話，瞭解重點並適當回饋及發問能力。
- 溝通協調：拋開本位主義，站在對方的立場設想，建立彼此互信的關係。
- 複雜問題解決：針對複雜問題能先進行歸納、分析，依據正確邏輯思考及推理能力，作出正確判斷解決方法。
- 閱讀理解力：能適當解釋法規所規範內容，工作中相關文件的文句段落的意涵。
- 語言表達：運用適當語言表達及傳遞訊息。
- 情緒管理：面對挑戰或挫折時冷靜處理，不讓情緒影響判斷或表現，不將不愉快情緒帶入管理中。
- 判斷與決策：考量最符合機關、民眾效益，作最適當的決策。
- 業務指導能力：有能力指導他人從事專業及庶務行政業務。
- 文件寫作能力：能針對內、外部顧客的需求，撰寫適切的文件，達到有效溝通。
- 規劃能力：安排適當教育訓練課程及技巧，應用工作中達到最大效能。
- 熟悉相關法規及醫學術語：應用相關法規及醫療術語提升工作能力。
- 取得相關專業證書：取得疾病分類、病歷管理、健保技術管理、醫務管理等。

5. 能力(abilities)：從事該職務工作時所需要的具體能力項目，例如智力、肢體及感官等

- 問題敏感度能力：能識別已發生的及可能發生知錯誤問題。
- 歸納推理能力：將許多資訊彙整成為一般通則或形成重點結論的能力，包括在不相關事件中可以尋找出相互連結關係加以合理化並解決問題。
- 文字/口語理解能力：傾聽及理解他人講述文句中的資訊或重點能力，透過文字/口語使對方可以在短時間瞭解自己所要表達的資訊與概念的能力。
- 演說清晰能力：能夠使他人清楚了解自己所要表達的意思。
- 資訊次序化能力：依據規範將事務行動方案進行妥善且有次序安排的能力。
- 認同能力：能夠認同他人講述內容的能力。
- 文字表達能力：閱讀理解文字中的資訊或概念。

6. 工作活動(work activity)：該職務所從事之動態性工作項目描述

- 進行溝通:與上司、同事、部屬及其他單位(例如:健保局)以電話、書面、電子郵件、面對面等多重管道提供資訊。
- 執行研究計畫:計畫擬定、報告撰寫及研究發表。
- 辦理各項研討會及文化導覽。
- 電腦輔助執行工作:運用電腦或其他軟硬體系統進行資料編輯、資訊傳輸、處理及傳電等作業
- 標準作業規範程序書及指導書的制定和文件管理，並依標準作業流程執行工作。
- 更新與運用相關知識:維持技術進展並應用工作新知。
- 獲取資訊:從各種管道觀察、接收、獲取資訊。
- 走動式管理、臨櫃業務問題及民眾申訴問題處理。

7. 工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明

- 多樣化的工作環境：包含辦公室文書作業、病歷儲存的場所及批價櫃檯，有許多工作上必要的電腦、印表機、影印機之操作。
- 電子化:運用電腦軟硬體系統進行系統作業及分析。
- 面對面溝通:與內外部顧客進行面對面的協調與溝通。

8. 基本工作需求(job zone)：工作者在從事某職業時，需具備該職業領域的經驗性背景資料，如教育經驗、經歷、曾受訓練、相關證照、證書或授課時數等

- 教育：公立或立案之私立獨立學院以上學校畢業得有證書者。
- 資格:公務人員高考三級或相當之特種考試醫務管理類科及格。
- 曾受訓練：基礎訓練、實務訓練、在職訓練。

9. 興趣領域(interests)：從事該職務之工作者所屬職業興趣人格類型\*註1

- 實用型(Realistic):情緒穩定，坦承直率，喜歡多做少說，講求實際。(對應工作環境描述:傾向務實的、致行的，工具導向)。
- 事務型(Conventional):個性謹慎、作事講求規矩，工作具有清楚規範，工作按部就班。(對應工作環境描述:注重細節且有組織性)。
- 社會型(Social):對人和善、容易與人相處，樂於傾聽，喜歡集體共同完成工作，一同為團隊努力。(對應工作環境描述:合作的、支持的、互助的)。

10. 工作風格(work style)：從事該職務所需展現之工作特性\*註2

- 領導:統整規劃工作，安排分工，具有指導他人機會。
- 負責:樂於承擔責任，並積極完成任務。
- 誠信正直:需重視誠實與工作倫理。
- 合作:樂與人共事並展現自然協和態度。
- 關懷:對於他人需求與感受具有敏感心與同理心。
- 可信度:需受到信任、信賴、具有責任感及承擔義務。
- 專注細節:對於細節的關注，縝密完成工作任務。
- 自我控制:保持沉著，維持情緒穩定，避免激進行為。

11. 工作價值(work value)：對於從事該職務工作者可獲得之價值

應用專業知識提供正確訊息以利衛生單位做全國衛生統計分析，進而推展全民健康保健之施政參考，於工作中亦能不斷獲得新知與自我成長、發揮創造力及促進個人未來發展並能實踐各階段目標、提升生活品質，能滿足個人成就感、獲得自我肯定與自主性、贏得他人尊重、亦能獲得良好的社會互動。