



教育部實作場域設備精進計畫與智慧雨林產業創生人才育成計畫 專題成果海報發表會

作品名稱：數位醫療轉型:門診自動化報到與診程透明化-以台南市立醫院為例

班級：中華醫事科技大學長期照顧經營管理系

參與學生：黃秋桂、盧秀子、趙嫻雁、陳亭安、楊永媛

指導老師：鐘苡菱 教授

一、摘要

本專案針對高齡化社會導致的醫療量能飽和問題,提出數位化轉型方案。透過門診自動化報到與診程透明化系統的建立,整合 HIS 醫療資訊系統,有效解決傳統人工報到造成的擁擠與資訊滯後問題。專案特別導入高齡友善設計,優化長者就醫體驗,並達成報到時間節省83%、候診區擁擠度降低 40% 之顯著成效,成功落實醫護回歸專業服務本質的目標。

二、研究動機與目的

◆ 研究動機:

- 高齡社會挑戰: 門診量逐年攀升,傳統人工報到面臨飽和壓力,長者對候診時間的不確定感容易產生焦慮。
- 人工背景的惡性循環: 紙本與手動輸入導致數據延遲,醫護需頻繁回應「還要等多久」等無效溝通,分散臨床照護專注力。

◆ 研究目的:

- 消除人工刷卡造成的流程斷點,達到診程有序化。
- 透過資訊即時串接,提升數據同步與準確性。
- 減輕醫護行政負擔,提升病患就醫的掌管感與環境品質。

二、研究原理

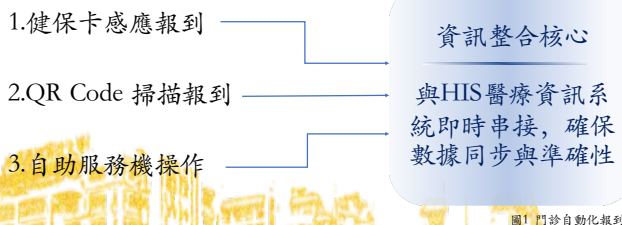


圖1 門診自動化報到



圖2 多管道整合診程透明化

手機APP推播

透過行動應用程式發送通知,病患可自由安排等候時間。

診間外看板

即時顯示看診進度,在等候區清楚掌握當前狀態。

院內大廳看板

整合全院門診資訊,提供多科別同時查詢的便利性。



圖3 高齡友善設計

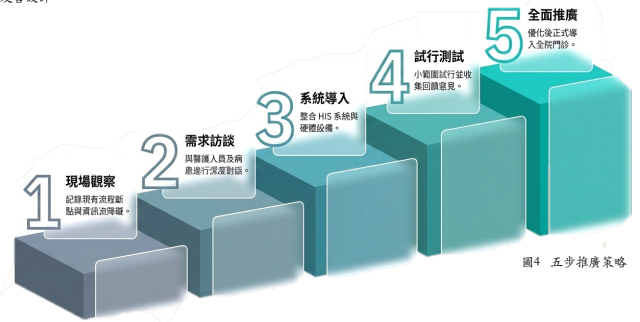


圖4 五步推廣策略

四、研究結果

25 s

報到時間節省

平均報到時間
從30秒大幅降
低至5秒,提
升83%效率。

40%

報到時間節省

候診區尖峰時
段擁擠度顯著
下降,改善就
醫環境品質。

30%

報到時間節省

醫務助理減少
行政作業時間,
轉而投入更多
臨床支援服務。

五、討論與建議

- ◆ 討論:數位化轉型不應只是技術的堆砌,而是從「長照經管視角」出發,重視服務流程對使用者的心理影響。自動化報到能有效解決診間門口壅塞與隱私問題,是門診典範轉移的關鍵。
- ◆ 建議:未來可將此數位化經驗延伸至居家醫療與偏鄉醫療,打破空間限制,並推動無紙化報到以符合 ESG 永續經營目標。

六、結論

數位化不是取代人,而是讓醫護人員回歸更有溫度的服務本質。透過自動化卸下沉重的行政枷鎖。本研究成功將時間與尊嚴還給長者與醫護人員,為智慧醫院奠定了穩固的基礎架構。