

精進作業流程 創造開業優勢

鄭信忠醫師談《牙科作業流程管理學》

（記者吳佳憲／台北報導）

隨著國人愈來愈重視口腔衛生，牙醫院所也如雨後春筍般湧現，呈現百家爭鳴的盛況。國內獨立開業的牙醫師約佔百分之八十五，然而大學教育多以牙科臨床教學為主，管理課程相對較少，針對開業醫師量身設計的 MBA 叢書更屬鳳毛麟角，無法滿足廣大開業醫的需求。

鑒於此，台北醫學大學牙醫學系副教授鄭信忠醫師，特別集結他多年在口腔衛生學系教授「牙醫診所醫務管理學」、「牙醫作業流程管理學」等課程的講義與心得，及累積醫院牙科部主任、行政副院長等多年的實務寶貴經驗，並根據開業醫師的需要，邀集相關領域的專家學者，共同參與企劃、拍攝與編輯工作，出版華人世界第一本探討如何精進牙科作業流程的參考書《牙科作業流程管理學》。

不只是醫療業 更是服務業

為了閱讀方便，《牙科作業流程管理學》，別出心裁地將內容分成醫師端、助理端與器械端，以超過一千幀的圖表，詳細介紹牙科診所的行政與臨床作業流程，包括掛號、病歷表的搜尋、健保的登入與申報；以及材料、人事控管；甚至是病患抱怨的緊急處理、整體行銷的流程等，都以 SOP（Standard Operating Procedure）的方式記錄下來。鄭信忠醫師強調，「本書除了可以做為開業醫的參考工具書外，還可做為員工教育訓練的準則，品質管理的依據，按部就班地落實流程管控。」

鄭信忠醫師表示，一位能夠解除患者病痛的牙醫師，只成功了三分之一，因為那不過是牙醫師的「本職學能」而已，想要脫穎而出，必須加強剩下的三分之二，那就是面對病患的 EQ 與溝通能力，以及對健保事務、市場趨勢、行銷、法律、牙醫院所管理等領域的瞭解，如何成功地讓牙醫師學習到這三分之二學校課堂沒教的學問，是他出版本書的初衷。

特別一提的是，鄭信忠醫師是牙醫界唯一曾以「出版」成為第二專長的寫書、編書高手，他曾榮獲 1996 年全國圖書出版「金鼎獎」，亦擔任北醫大學出版中心主任長達八年之久，親自編纂此書，內容品質與美編設計皆達普羅水準之上，是值得珍藏的一本牙醫管理書籍。

掌握細節 將是脫穎而出的關鍵

或許讀者會質疑，龐大的開業醫師中，有四成以上是屬於「一人診所」，將牙科作業流程 SOP 化，能得到多少「實質利益」呢？鄭信忠醫師強調，人數愈少，規模愈小的診所，愈需要善用有限的時間與空間，以優化作業流程，提高品質與效率，「本書提供讀者『按表操課』的依據，卻不必每一個步驟都做到，而應該在消化書本的內容以後，根據診所的需求，訂作專屬於您的 SOP 作業流程，進而提高效率，在有限的時空內看更多的病患，達到事半功倍的效果。」

鄭信忠醫師補充，台灣的連鎖超商舉世聞名，不論規模大小，都有一套專屬的 SOP 書籍，以提高作業品質，縮短新進員工的學習時間，「細節是掌握成功的關鍵，做任何事情都需要步驟與規則，繁瑣複雜的牙科門診尤其如此，牙醫師們絕對不能置身事外。」《牙科作業流程管理學》詳細內容介紹暨訂購優惠，請洽 [北醫牙醫學系校友會](#) 網站查詢，或電 02-2503-0513 侯秘書。



「魔鬼藏在細節裡」，精進作業流程，是促進醫療品質與問診效率的不二法門，圖為《牙科作業流程管理學》封面。

目標	說明
1. 決定評估的內容	1. 釐清診所的組織性目標 (1) 特種性目標 專業員工的個人特質，如忠誠性、可靠度、溝通能力、領導技巧...等；該點是與績效無直接關係。 (2) 行為性目標 專業員工如何執行工作，尤其是服務目標。 (3) 結果性目標 專業的员工完成哪些工作；缺點是若干質化指標較難以量化。 2. 結合績效評估與組織目標 3. 執行工作分析，確認目標 4. 個人、團隊或單位的效率 5. 效率的衡量 6. 效率的時程
2. 選取適當的評估方法	1. 決定由誰來評估 需評估來源包括主管、同事、同儕或成員小組、客戶及員工本身等多元評估者時，數稱為三百六十度績效評估，該評估方式在提供部屬未來發展方向時最為有效，也是目前績效評估的新發展。 2. 何時進行評估？ (1) 一個連續性評估的適當長度 依據工作的特性來決定評估週期，並視評估的長短，而視評估的目的而定，如果是做為溝通與評核之用，則應以單一績效期間為主；如為升遷或訓練的目的，則好幾種評估期間的績效都應納入考量。 (2) 另一個連續性評估的時點 同一時期對大多數的员工進行評估，優點是主管可以比較同一時期不同部屬的績效表現；缺點是主管工作負荷過度集中，但是可以透過兩種方法來克服：一個是視評估的指標具體化及明確化，另一個方式是讓部屬分期接受評估。

《牙科作業流程管理學》是華人世界第一本探討牙科臨床與行政作業的中文參考工具書，圖為書籍內頁。



鄭信忠醫師／簡歷

台北醫學大學牙醫學士（18 屆）、碩士、博士
台北醫學大學進修推廣部繼續教育中心主任
台北醫學大學附設醫院牙科部齒顎矯正科主任
台北醫學大學附設醫院行政副院長(2005-2009)
台北醫學大學牙醫學系副教授
中華民國家庭牙醫學會理事長
中華民國齒顎矯正學會常務監事
中華牙醫學會理事中華牙醫學會理事、秘書長
中央健保局牙醫總額支付委員會委員
第十二屆北醫牙科校友總會會長
第四屆台灣口腔醫務管理學會理事長
主編《臨床牙科寶鑑》獲 1996 全國圖書出版金鼎獎
北醫出版中心主任(1999-2006)著作、編寫及主編書籍逾二十本

◎附錄、《牙科作業流程管理學》簡介

一、書名(中文)：牙科作業流程管理學

(英文)：Handbook of Process Management in Dental Practice

二、發行單位：中華民國家庭牙醫學會、中華民國牙橋學會

三、作者群：總編輯鄭信忠；副總編輯王俊勝、簡天正

四、發行時間：2008 年 9 月 1 日

五、內容特色：

- 1.全球第一本中文的牙醫助理作業流程管理學。
- 2.延續 2002 年牙醫界最暢銷書「牙醫助理手冊」之內容與優點。
全書彩色圖片約一千張，配合所有作業流程，依醫師、助理、器械、說明等四大面相，列表同時展開，易讀易學，一目瞭然。
- 3.由金鼎獎主編鄭信忠醫師親自擔綱企劃與主編。
- 4.北醫大「牙科作業流程管理學」課程內涵，賦予新生命與活力。

六、規格：

橫式菊 16 開，長 20 公分，高 15 公分，厚 2.5-3.0 公分

內頁約 544 頁，雪銅紙 80P，全彩印刷

軟式精裝，絲帶標籤

七、定價：800 元（紙價飆漲的年代，僅收紙錢印刷費）

八、優惠價格：

	2008,8,1 以前	2008,8,2 以後
1~2 本	打九折，每本 720 元	原價，每本 800 元
3~4 本	打八五折，每本 680 元	打九折，每本 720 元
5~6 本	打八折，每本 640 元	打八五折，每本 680 元
7~10 本	打七五折，每本 600 元	打八折，每本 640 元
11-20 本	打七折，每本 560 元	打七五折，每本 600 元
21-30 本	打六五折，每本 520 元	打七折，每本 560 元
31-50 本	打六折，每本 480 元	打六五折，每本 520 元
51-100 本	打五五折，每本 440 元	打六折，每本 480 元
101-200 本	打五折，每本 400 元	打五五折，每本 440 元
201-400 本	打四五折，360 元	打五折，每本 400 元
401 本以上	價錢另議之	價錢另議之

(註：以上價錢不包括郵寄費)

九、訂購諮詢專線：

1. 中華民國家庭牙醫學會 洪小姐 TEL：02-27337811

劃撥帳號：19173792 戶名：中華民國家庭牙醫學會

2. 中華民國牙橋學會暨北醫牙科校友總會 侯小姐 TEL：02-25030513

劃撥帳號：19360680 戶名：中華民國牙橋學會

十、內容大綱：

Part. I 概論

I. 概論篇

第一章 牙科流程管理

第二章 作業流程管理圖表

Part. II. 行政流程管理

II. 人事管理篇

第三章 前言：牙科人事流程管理

第四章 聘用管理

第五章 薪資管理

第六章 考核管理

第七章 福利管理

第八章 訓練管理

第九章 獎懲管理

第十章 職退管理

III. 事務管理篇

第十一章 前言：牙科事務流程管理

- 第十二章 診間環境常規作業管理
- 第十三章 櫃檯批掛事務管理
- 第十四章 病患接待管理
- 第十五章 時間管理
- 第十六章 病歷管理
- 第十七章 人員訓練計畫管理
- 第十八章 健保申報抽審作業管理
- 第十九章 財務管理及資料規劃管理
- 第二十章 醫療糾紛與抱怨處理管理

IV. 物料管理篇

- 第二十一章 前言: 牙科物料管理
- 第二十二章 採購作業管理
- 第二十三章 物料歸類、放置、建檔管理
- 第二十四章 牙科財產管理
- 第二十五章 物料庫存管理
- 第二十六章 設備維修管理

Part. III 臨床流程管理

V. 口腔衛教篇

- 第二十七章 指導原則
- 第二十八章 操作要領
- 第二十九章 衛教宣傳須知

VI. 感染控制篇

- 第三十章 診間作業流程
- 第三十一章 消毒滅菌流程
- 第三十二章 廢棄物處理流程
- 第三十三章 針扎處理流程

VII. 臨床操作篇

- 第三十四章 四手牙科操作
- 第三十五章 牙周病科診間跟診作業常規
- 第三十六章 牙體復形科診間跟診作業常規
- 第三十七章 根管治療科診間跟診作業常規
- 第三十八章 膺復假牙科診間跟診作業常規
- 第三十九章 口腔顎面外科診間跟診作業常規
- 第四十章 人工植牙診間跟診作業常規
- 第四十一章 齒顎矯正科診間跟診作業常規
- 第四十二章 兒童牙科診間跟診作業常規
- 第四十三章 牙科放射線診間作業常規
- 第四十四章 牙科麻醉診療作業指引

第四十五章 牙科美白診療作業指引

第四十六章 口腔癌診療作業指引

第四十七章 齒模技工管理作業指引

Part. IV 索引(中英文)

Part. V 牙科器材服務篇