

社團法人台灣醫務管理學會
2018 年醫務管理師甄審考試
管理學答案

一、選擇題（單選）30 題（每題 2 分，共 60 分，答錯不倒扣）

(3)1.在參與管理的應用中，品管圈是最被廣為討論的應用，下列何者非品管圈所能產生的正面成效？

- (1)提昇產品或服務品質
- (2)降低成本
- (3)改善長期性的工作態度
- (4)提高工作效率

難易度：適中

(1)2.在現有市場成長緩慢的情況且經營環境改變下，組織採多角化的經營策略，針對現有顧客群提供新的服務內容或產品，所採行的行銷策略為下列何種策略？

- (1)集中多角化策略
- (2)水平多角化策略
- (3)集團多角化策略
- (4)產品發展策略

難易度：適中

(2)3.在馬斯洛需求層次理論中，人類最高層次的需求是哪一項？

- (1)自尊需要
- (2)自我實現需要
- (3)生理需要
- (4)安全需要

難易度：適中

(2)4.醫療糾紛發生後的解決應注重？

- (1)crisis management
- (2)risk management
- (3)quality management
- (4)utilization management

難易度：適中

(2)5.下列何者不是醫院公共關係的目的？

- (1)增進醫病關係
- (2)提升醫療技術水準
- (3)提升醫院形象
- (4)凝聚員工向心力

難易度：容易

(2)6.某醫院針對兒童需求發展其行銷手段，是屬於何種市場區隔策略？

- (1)無差異行銷
- (2)差異行銷
- (3)集中行銷
- (4)整合行銷

難易度：適中

(2)7.下列有關行銷之敘述，那一項不是正確的？

- (1)EPST 是行銷的不可控制變數
- (2)4P 是行銷的不可控制變數
- (3)行銷是企業機能之一
- (4)推廣(promotion)是行銷的可控制變數之一

難易度：適中

(4)8.何者可作為醫院克服醫療服務不可儲藏性的行銷策略？

- (1)創造良好的醫院形象
- (2)服務提供者可將工作的速度加快
- (3)訂定一項病人滿意監視系統
- (4)建立數家醫院共用服務的方式

難易度：適中

(3)9.護理人員站在病人之立場及觀點為病人說話，是扮演何種角色？

- (1)諮詢者
- (2)協調者
- (3)代言人
- (4)照顧者

難易度：適中

(1)10.下列何者為 RPS 制？

- (1)Fee for Service
- (2)Per Diem
- (3)DRGs
- (4)HMO

難易度：適中

(2)11.下列敘述，何者為非？

- (1)醫院評鑑建立醫院分級指標
- (2)醫院普遍都很重視醫療輔助單位
- (3)醫院評鑑結果成為醫院榮譽的象徵
- (4)醫院評鑑加速醫院硬體的更新

難易度：適中

(1)12.我國最早實施之健康保險制度為：

- (1)勞保
- (2)公保
- (3)農民健康保險
- (4)福保

難易度：適中

(4)13.醫院中高放射性之廢棄物，應儲存於何種材質的桶子最好？

- (1)塑膠
- (2)不鏽鋼
- (3)鐵
- (4)鉛

難易度：適中

(4)14.依據我國醫院評鑑規定，假設某私立醫院參加醫院評鑑經評定公告為合格者，嗣後如因故歇業，由另位負責醫師，於原址重新申請開業(俗稱變更負責醫師)。依規定即：

- (1)予以撤銷原評鑑資格
- (2)下年度方可申請
- (3)3 年後方可申請
- (4)重新申請參加最近一次評鑑，評鑑資格可延續至其得申請參加最近一次評鑑之結果公告生效日止

難易度：適中

(2)15.下列何者不是閉鎖性醫院的特性？

- (1)醫院聘用專任主治醫師及住院醫師
- (2)開業醫師可以使用醫院的設備及人員
- (3)門診部較開放性醫院大
- (4)醫療部的組織較健全

難易度：適中

(1)16.下列敘述，何者是傳統開放式醫療服務系統的運作？

- (1)醫師與醫院有隸屬關係
- (2)門診為醫療服務重點
- (3)醫師與醫院互為工作夥伴
- (4)門診醫師不具有轉診病患到其他醫院的權限

難易度：適中

(4)17.下列何者會影響管理者之決策風格？

- (1)家庭背景
- (2)教育與學習
- (3)個性
- (4)以上皆是

難易度：適中

(3)18.品質管理演進是由：

- (1)線狀→點狀→立體
- (2)點狀→立體→線狀
- (3)點狀→線狀→立體
- (4)立體→點狀→線狀

難易度：適中

(1)19.下列何種狀況不會造成產業競爭加劇？

- (1)產業成長加快
- (2)產品差異不明顯
- (3)多元化的競爭者
- (4)高的退出障礙

難易度：適中

(4)20.統計應是屬於行銷資訊中的哪一個系統？

- (1)內部報告系統
- (2)行銷偵察系統
- (3)行銷研究系統
- (4)行銷分析系統

難易度：適中

(3)21.最能用來判定因果關係的是下列何種方式？

- (1)測驗法
- (2)觀察法
- (3)實驗法
- (4)調查法

難易度：適中

(1)22.超級市場經營銷貨的方式是：

- (1)直接銷售
- (2)間接銷售
- (3)經銷
- (4)批發

難易度：適中

(4)23.有關工作說明的敘述，何者為非？

- (1)描述作業細節與作業方法
- (2)說明工作的目的
- (3)對整體系統目標的貢獻
- (4)執行某一工作所需具備的最低資格

難易度：適中

(1)24.下列哪一個品管工具適用於「分析原因」的階段？

- (1)特性要因圖
- (2) PDCA
- (3)甘特圖
- (4)要徑法

難易度：適中

(2)25.醫療服務不確定性與複雜度均高，故須加強何種特性之策略？

- (1)無形性
- (2)異質性
- (3)不可儲存性
- (4)不可分割性

難易度：適中

(2)26.醫院內的加護病床，係為：

- (1)一般病床
- (2)特殊病床
- (3)急性病床
- (4)慢性病床

難易度：容易

(4)27.下列何者為影響倫理道德行為的因素？

- (1)組織文化
- (2)個人道德發展層次
- (3)管理者風格
- (4)以上皆是

難易度：容易

(2)28.醫主原則（Medical Paternalism）是指：

- (1)尊重病人自主決定的原則
- (2)基於專業與愛護，為病人作最適當的決定
- (3)基於正義，以公平合理方式對待病人、家屬、及有關的第三者
- (4)不讓病人的身體、心理與物質受到傷害，或讓傷害越少越好

難易度：適中

(1)29.某大型醫院針對病床採取分散式床位管理時，最可能造成的缺失是：

- (1)各科醫師佔住病床，保留給自己的病人，使床位無法疏通
- (2)醫療部門不認同行政部門，使得行政人員不易取得醫師信任
- (3)醫師不清楚空床情形，若等候住院之病人眾多，則易與簽床部門起糾紛
- (4)由於簽床人員非醫療人員，不易分辨病人疾病嚴重度

難易度：適中

(3)30.醫療院所對醫療服務案件審查結果有異議時，得於核定通知到達之日起多少日內，列舉理由申請複審？

(1)30 天

(2)45 天

(3)60 天

(4)90 天

難易度：適中

二、解釋名詞 4 題（每題 5 分，共 20 分）

1.何謂「平衡計分卡(BSC)」？

2.何謂「臨床路徑(clinical path)」？

3.何謂「團隊資源管理 Team Resources Management, TRM」？

4.何謂「共享決策 Shared Decision Making , SDM」？

三、簡答題 2 題（每題 10 分，共 20 分）

1.何謂目標管理（Management by Objectives, MBO）？

2.請說明衛生福利部推行醫療品質及病人安全工作目標之八大目標為何？