

# 社團法人台灣醫務管理學會

## 2019 年醫務管理師甄審考試

### 醫務管理概論答案

#### 一、選擇題（單選）30 題（每題 2 分，共 60 分，答錯不倒扣）

- (1)1.下列哪些收入屬於醫院的營業收入（operating revenue）？A 洗腎；B 存款利息；C 檢驗；D 手術；E 停車費；F 營養諮詢
- (1) ACDF
  - (2) ABDE
  - (3) AEF
  - (4) BE
- (1)2.下列何者為分析醫院短期償債能力？
- (1) 流動比率
  - (2) 損益平衡
  - (3) 固定比率
  - (4) 以上皆是
- (3)3.分配工作人員另外相同等級的工作活動，以提高員工能夠執行的工作活動數量是以下哪一種工作設計的目的？
- (1) 工作輪調(Job rotation)
  - (2) 工作豐富化(Job enrichment)
  - (3) 工作擴大化(Job enlargement)
  - (4) 工作調適(Job adjustment)
- (3)4.當甲醫院人事部門為該院之護理部門規劃、建議或協調護理部門人力之招募、訓練及績效評估等工作時，此為管理上之：
- (1) 直線功能
  - (2) 協調功能
  - (3) 幕僚功能
  - (4) 以上皆非

(1)5.就考績的方法而言，係憑主管個人臆測及判斷評定所屬員工工作成績，此法認為：

- (1)臆斷考績法
- (2)因素臆斷法
- (3)工作標準法
- (4)分等法

(3)6.機能動線規劃應以

- (1)醫師為中心
- (2)護士為中心
- (3)病人為中心
- (4)以上皆是為中心

(4)7.設立出院計劃的目的為提供持續照顧，出院計劃的執行是誰的責任？

- (1)醫師
- (2)護理人員
- (3)公衛護士
- (4)以上皆是

(4)8.一般而言，病歷管理部門的職責，不包括下列那一項？

- (1)病歷的抽調
- (2)病歷的借閱
- (3)病歷的合併
- (4)病歷的撰寫

(2)9.作業研究中，在資源有限情況下，用來選擇最佳方案的技術是：

- (1)均衡分析
- (2)線性規劃
- (3)等候理論
- (4)迴歸分析

(2)10.衛福部全國緊急醫療管理系統中，醫院端使用何種標準傳送空床資料：

- (1)DICOM
- (2)HL7
- (3)SNOMED
- (4)LOINC

(1)11.下列何者非「遠距醫療」的優點？

- (1)得以照顧醫療資源缺乏地區的民眾
- (2)可模擬手術過程以降低手術危險性
- (3)降低醫療成本
- (4)有助於醫療水準的提昇

(2)12.依據醫療品質之規範的範圍區分，臨床路徑(Clinical Path)屬何種規範？

- (1)結構
- (2)過程
- (3)結果
- (4)以上皆非

(3)13.某醫院一百床，佔床率 90%，平均住院日 10 日，依此衡量，全院全月可收多少住院病人？

- (1)90
- (2)100
- (3)270
- (4)300

(1)14.加速折舊法使醫院能儘早收回資金，有延後繳納營利事業所得稅的效果，下列何種折舊法可以達到加速折舊的目的？

- (1)定率遞減法
- (2)直線法
- (3)工作時間法
- (4)平均法

(3)15.醫院財務管理應含括下列哪些項目？ A.運用資金 B.籌措資金 C.管理資金 D.基金投資

- (1)A+B
- (2)B+C
- (3)A+B+C
- (4)A+B+C+D

(1)16.施行臨床路徑是希望找出？

- (1)最有成本效益
- (2)最節省資源
- (3)最高品質
- (4)最容易執行的治療模式

(4)17.對工作分析的敘述，何者錯誤？

- (1)是工作評價的基礎
- (2)是人員進用及敘薪的依據
- (3)可做為員工績效評估的標準
- (4)可提升醫院的聲譽

(2)18.作業研究中，在資源有限情況下，用來選擇最佳方案的技術是：

- (1)均衡分析
- (2)線性規劃
- (3)等候理論
- (4)迴歸分析

(4)19.電子簽章中之數位憑證認證中心，其認證中心伺服器功能不包括？

- (1)核定伺服器認證
- (2)核定用戶端認證
- (3)核發伺服器認證資料是否正確有效
- (4)核定瀏覽器認證

(4)20.下列何種品質管方法可用來分析兩個因素間的關係？

- (1)檢核表
- (2)統計圖
- (3)柏拉圖
- (4)散佈圖

(2)21.有關台灣醫療照護指標系列(Taiwan Healthcare Indicator Series， THIS)的敘述，下列何者為非？

- (1)目前已開發門診、急診、住院及加護指標系統
- (2)主要以結構面品質指標來評估醫品質的良窳
- (3)指標的產生及效度以問卷調查和專家座談方式進行
- (4)建立台灣本土化的醫療照護品質指標系列

(4)22.在品質管理領域中，所謂 PDCA 戴明循環(Deming's Cycle)中在”A”指的是：

- (1)計劃
- (2)試行
- (3)確認
- (4)行動(標準化或回饋)

(2)23.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

(3)24.霍桑研究(Hawthorne Study)主要的貢獻為重視工作場所的那一項問題？

- (1)作業規範
- (2)作業流程
- (3)人性行為
- (4)專業技術

(4)25.吾人若考慮在每日 2,000 人次之門診量及有限的預算下，應設置多少掛號櫃檯，以使來院就醫掛號人士發生擁擠情形最少，則最好應採用下列哪一種決策工具來評估？

- (1)線性規劃
- (2)決策樹
- (3)資本預算
- (4)等候線模型

(1)26.醫院將檢驗檢查依部門集中在一起，是屬於製程佈置中的：

- (1)程序佈置
- (2)產品佈置
- (3)直線佈置
- (4)固定位置佈置

(2)27.何者不是衡量醫院人事(人力資源)管理成效常用的指標？

- (1)員工離職率
- (2)員工考績甲等的比率
- (3)人事成本
- (4)員工工作滿意度

- (4)28.安全電子交易(SET)是一個用來保護信用卡持卡人在網際網路消費的開放式規格，透過密碼加密技術(Encryption)可確保網路交易，下列何者不是 SET 所要提供的？
- (1)輸入資料的保密性
  - (2)訊息傳送的完整性
  - (3)交易雙方的真實性
  - (4)訊息傳送的轉接性
- (3)29.當機構的福利資源不多，但是對於福利的看法保守，這時機構對於各種福利會取配合法令規定來做，稱之為何種類的福利制度策略？
- (1)開創型策略
  - (2)差異型策略
  - (3)配合性策略
  - (4)目標型策略
- (3)30.一般來說醫療院所的檢驗系統的流程為？ a.收件與退件 b.登錄 c.分類 d.列印與整理 e.統計與分析
- (1) abcde
  - (2) bacde
  - (3) acbde
  - (4) bcade

## 二、解釋名詞 4 題（每題 5 分，共 20 分）

- 1.何謂「病人安全（patient safety）」？
- 2.何謂「邊際貢獻（marginal contribution）」？
- 3.何謂「醫療失效模式與效應分析 HFMEA」？
- 4.何謂「顧客關係管理（Customer Relationship Management）」？

## 三、簡答題 2 題（每題 10 分，共 20 分）

- 1.請說明醫療產業的特性？與一般產業有何不同？
- 2.試述服務品質五大缺口 PZB 模型。