

**社團法人台灣醫務管理學會**  
**2016 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）**

(1)1.因不知情的院內感染，病患於出院 14 天內再度以同樣疾病入院，此因醫院品質控制不當所造成的成本稱為？

- (1)外部失敗成本
- (2)內部失敗成本
- (3)鑑定成本
- (4)預防成本

(1)2.下列何種預測方法是根據過去資料來預測未來？

- (1)時間數列
- (2)因果模式
- (3)市場循環
- (4)迴歸模式

(2)3.口渴、飢餓是屬於何種需求？

- (1)安全
- (2)生理
- (3)社會
- (4)尊重

(4)4.有效的市場區隔所需具備的條件是：

- (1)時間、地點、所有權
- (2)產品發展、訂價政策、市場預測
- (3)投資報酬率、價格政策、市場佔有率
- (4)可衡量性、可接受性、足量性

(1)5.被保險人前往醫療院所看完門診後，在批價掛號處，依中央健康保險署規定，所繳交的「定額部分負擔」稱為：

- (1)copayment
- (2)compensation
- (3)capitation
- (4)case payment

(1)6.何者為同一藥品兩次採購之間隔時間？

- (1)採購週期
- (2)最高存量
- (3)理想採購量
- (4)安全存量

(2)7.行銷環境的四個變數 PEST 中之 P 表示那種變數？

- (1)經濟及人口
- (2)政治及法規
- (3)技術及物質
- (4)社會文化

(2)8.下列有關醫院特殊單位的溫溼度條件敘述，何者正確？

- (1)開刀房採負壓空調，以保持乾燥
- (2)嬰兒室的室溫要稍高於其他特殊單位
- (3)開刀房及恢復室的室溫要稍低於其他單位
- (4)供應室的室溫要保持稍高於其他單位

(1)9.成立委員會（Committee）最大優點是：

- (1)集思廣益
- (2)解決人事佈局困擾
- (3)取得解決方案之合法性
- (4)表示高階主管解決問題的決心

(3)10.定期或不定期在社區或醫院舉辦免費健康檢查及提供民眾正確的醫療保健知識，此為行銷之何種策略？

- (1)產品
- (2)價格
- (3)推廣
- (4)價格

(2)11.5S 活動以人性為出發點，且以什麼為中心？

- (1)整理
- (2)教養
- (3)整頓
- (4)清潔

(4)12.下列有關品質管理的敘述何者正確？

- (1)International Organization for Standardization (ISO) 的稽核者只有院內高階管理者
- (2)我國之國家品質獎設立時間較日本戴明獎為早
- (3)評估品質的方法，如依規範的範圍為結構、過程與結果，這三者間是互斥的關係
- (4)品質的定義是動態的，它會隨著知識、價值與資源的改變而改變

(4)13.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

(2)14.由於企業從調整產能、設計產品、購料生產直到產品上市會有一段時間落差，因此何種景氣動向指標最具參考價值？

- (1)同時指標
- (2)領先指標
- (3)落後指標
- (4)一樣重要

(3)15.行銷觀念對下列何者最為重視？

- (1)銷售產品
- (2)提高銷售額
- (3)滿足消費者
- (4)公司獲利

(2)16.醫院建築規劃因應醫院的特性有許多特別需要注意之處，下列敘述何者有誤？

- (1)婦產科應考慮婦女友善空間
- (2)急診室應需急救，不需考慮空間
- (3)感染性高的單位要設在樓高的位置
- (4)病房通路淨寬至少需 1.8 公尺

(4)17.半開放醫院優點，何者錯誤？

- (1)提升開業醫水準
- (2)提高醫院設備使用率
- (3)增加外科醫師人力來源
- (4)落實醫藥分業

(3)18.與保險人締結保險契約者叫做：

- (1)保險人
- (2)醫療院所
- (3)被保險人
- (4)以上皆是

(2)19.下列何者不是克服醫療服務不可儲存性的行銷策略？

- (1)建立預約制度
- (2)建立病人滿意監視系統
- (3)開發非尖峰時期的其他需求
- (4)運用差別訂價

(1)20.辦理住院的最優先病人為：

- (1)病危病人
- (2)已約定手術病人
- (3)非緊急但已登記等候住院病人
- (4)以上皆非

(1)21.醫院評鑑標準中何項指標不以一般病床數為計算基礎？

- (1)員工總人數
- (2)總樓地板面積
- (3)護理人力
- (4)藥事人力

(2)22.Diagnosis Related Groups (DRGs) 制度的實施，醫院應有哪些對策才能增進其經營效益？(a)平均住院日要提高；(b)增加住院前的檢查；(c)病人住院日延後；(d)病歷記載要完整

- (1)ab
- (2)bd
- (3)ac
- (4)abc

(1)23.下列何者為「開放性醫院」的特性？

- (1)醫院設備使用率提高
- (2)醫院聘用專任主治醫師，並支付薪資
- (3)醫師與病人較無密切關係，病人較不易選擇自己的醫師
- (4)醫務部組織較健全，較易管理

(1)24.一般而言，醫院將醫師薪資分為基本薪資及變動薪資兩大部份，何者不是醫院訂定基本薪資的目的：

- (1)鼓勵醫師多看診及開刀
- (2)保障醫師的最低收入
- (3)醫師休假時支付薪資的標準
- (4)醫師退休時其退休金支付的基準

(1)25.下列何種組織設計，其各層級的職位均明確定義與結構化？

- (1)官僚層級組織設計
- (2)集權式組織設計
- (3)分權式組織設計
- (4)情境理論式組織設計

(3)26.主要精神在強調『積極不斷改善來提升品質』的品管手法為？

- (1)Quality Control, QC
- (2)Quality Assurance, QA
- (3)Continuous Quality Improvement, CQI
- (4)Total Quality Management, TQM

(3)27.由同一工作場所的人自動自發結成數人為一圈的小團體，全體合作活用品管手法來解決工作現場所發生的問題，此活動稱為：

- (1)部門日常管理
- (2)流程管理
- (3)品管圈
- (4)提案制度

(4)28.最能在短期內以低成本獲得大量市場資訊的方法是：

- (1)測驗法
- (2)觀察法
- (3)實驗法
- (4)調查法

(2)29.科學管理之父—泰勒是哪一個管理學派？

- (1)層級結構模式學派
- (2)科學管理學派
- (3)行為科學學派
- (4)系統觀念學派

(2)30.輻射線對人體傷害最低之檢查項目：

- (1)Computed Tomography, CT
- (2)Magnetic Resonance Imaging, MRI
- (3)Chest X-ray
- (4)血管攝影

## 二、解釋名詞 4 題（每題 5 分，共 20 分）

1.80—20 原理

2.SWOT 分析

3.特殊病床

4.實證醫學(Evidence-base medicint, EBM)

## 三、簡答題 2 題（每題 10 分，共 20 分）

1.何謂資材 ABC 三級分類？

2.何謂 Six Sigma？