

題號： 299

國立臺灣大學 113 學年度碩士班招生考試試題

科目： 醫務管理概論

題號： 299

節次： 1

共 1 頁之第 1 頁

1. 沒有測量便沒有改善，醫療品質指標的發展和應用是提升醫療品質的重要一環，請舉出國內醫院較常參加的品質指標系統至少兩個?(2%) 品質指標有哪些的分類方法，請舉出你所知道的至少三種分類方法和舉例說明(4%)。醫院在應用醫療品質指標時，應該考慮其優缺點，請加以說明。(4%)
2. COVID-19 新冠肺炎的疫情，使得醫策會的醫院評鑑停了三年，直到去年 2023 才恢復評鑑，請討論台灣的醫院評鑑包含的內容(程序作法、評鑑基準、項目、醫學中心任務指標等)(5%)；又醫院評鑑的暫時停辦，對醫院管理帶來哪些可能的影響?(4%)
3. 服務品質模式 SERVQUAL 由 Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL 等三位學者提出，是企業及醫療照護組織很常使用的模式。請問該服務品質模式的測量，包含哪些構面(請至少舉三個)?(3%) 服務品質的缺口模式，包含哪些部分，所指為何(請至少舉三個)?(3%)
4. COVID-19 疫情後護理人員離職率回升，請設計一家醫院的護理人員薪資制度/政策，以達成公平性及激勵作用，及可以透過那些福利措施進行留才(25%)?
5. 臺灣健保制度採用總額預算制，來控制整體醫療費用的成長。請回答以下問題。
 - (1) 請說明何謂「總額預算制度」?(5分)
 - (2) 以醫事機構管理的角度，總額制度的優缺點為何? 請就財務面與品質面個別論述(20分)
6. 請說明何謂「醫病共享決策」(Shared Decision Making, SDM)? (7%) 請分別從醫療服務提供者和病患的角度，說明 SDM 有哪些優點或好處?(10%) 若醫事機構要推動 SDM，會有哪些困難或阻礙?(8%)

試題隨卷繳回