

臺灣醫療品質協會

110 年 高階醫品師 考試試題

應試者：_____

一、選擇題：(單選，佔 60%)

- (B)1. 為何要於實地評鑑中使用「Patient Focused Method」，下列敘述何者為非？
- A. 透過以系統性思維的查證流程，提供查證者更貼近現實的「動態圖片」。
 - B. 有效減少查證者與醫療照護提供者訪談時間，提高效率。
 - C. 增加查證者與受評醫院的互動。
 - D. 活化查證模式，可應用於各種多變的醫療環境。
- (B)2. 在以問題為導向的病歷記錄中，下列那些描述為正確？
- ①彙集病人基本資料
 - ②訂出病人此次住院的問題
 - ③每一問題都有固定一個編號
 - ④對每一問題作計畫
 - ⑤每次寫記錄時直接寫 S. O. A. P.
 - ⑥每次寫記錄時先寫問題與編號，再寫 S. O. A. P
- A. ①②③④⑤⑥
 - B. ①②③④⑥
 - C. ②③④⑤
 - D. ③④⑤⑥
- (D)3. 台灣臨床成效指標 (Taiwan Clinical Performance Indicator, TCPI)，其著重哪些，下列何者為非？
- A. 綜合照護
 - B. 精神照護
 - C. 長期照護
 - D. 居家照護
- (C)4. 建立學習型架構須包括下列那些步驟：
- a. 反思 b. 測試 c. 合作 d. 準備 e. 回饋 f. 籌組
- A. A+b+c+d
 - B. b+c+d+e
 - C. a+b+d+f
 - D. a+c+e+f

- (B)5. 關於價值流程圖的繪製，何者為非？
- A. 完整呈現流程的步驟及掌握時間元素。
 - B. 根據人員訪談和作業流程來繪製。
 - C. 收集各個步驟所耗用的時間。
 - D. 辨別增值活動或步驟。
- (C)6. 豐田生產系統的三角模式根基就是管理哲學，Bonini 認為他們核心的哲學有四個重點，下者何者不是？
- A. 顧客第一：提供顧客他們想要的東西，而且當顧客想要時，我們可以滿足他們的需求。
 - B. 著重現場檢視(Gemba)：直接到工作的現場去發掘及解決問題。
 - C. 主管是最有價值的資源，我們應該對主管深表敬意，並鼓勵主管參與並親自培訓員工。
 - D. 持續改善(Kaizen)：每位員工每天參與改善。
- (B)7. 在病人求醫過程中，對病人表達同理心及反應病人之需求是品質改善六大目標中之哪一項？
- A. 安全
 - B. 以病人為中心之診療
 - C. 適時
 - D. 公正
- (D)8. 若以精實是一種以時間為基礎的改善方法來看，豐田生產系統((Toyota Production System, TPS)具備哪 2 個支柱？
①持續改善 ②創造價值 ③及時 ④技術工具 ⑤自動化
- A. ①②
 - B. ②⑤
 - C. ③④
 - D. ③⑤
- (B)9. 為了讓問題快速浮現，以便可以盡快解決問題的方式，最簡單的方法以下何者正確？
- A. 問卷調查
 - B. 目視管理
 - C. 稽核
 - D. 標準化文件
- (C)10. 電子病歷系統的錯誤輸入，造成病人之傷害，是屬於何種類型的浪費，以下何者最適合？
- A. 動作的浪費
 - B. 等待的浪費
 - C. 缺陷的浪費
 - D. 設計的浪費

- (B)11. 一種目前最佳的方法，可以安全地完成一項活動並能產生正確的結果和最高品質稱之為？
- A. 現場檢視(genchi genbutsu)
 - B. 標準化作業
 - C. 防錯機制
 - D. 精實手法
- (A)12. 主要在教導低階層員工如何公開發表意見，並教導他們如何使用更有效的方法發表意見，稱之為？
- A. TeamSTEPPS
 - B. 無記名式滿意度調查
 - C. 系統化看板公開表揚
 - D. 獎勵式提案單
- (D)13. 以下何種方法可以引導員工在策略上解決問題，也能快速擬訂計畫去檢視及調整或行動與指令？
- A. 五個為什麼方法(five whys method)
 - B. Alcoa 安全金字塔方法
 - C. 魚頭向右之魚骨圖
 - D. A3 解決問題
- (B)14. 學習型執行步驟、下何者正確？
- A. 診斷→設計→反思→行動
 - B. 診斷→設計→行動→反思
 - C. 設計→行動→診斷→反思
 - D. 設計→診斷→反思→行動
- (A)15. 80-20 法則於品質管理之應用表示：
- A. 20%原因導致 80%問題
 - B. 80%原因導致 20%問題
 - C. 20%導因引起 80%風險
 - D. 以上皆是
- (D)16. 醫院內抽血檢查、電子病歷的實施及急診室的照護管理，依據「組隊合作」一書中流程知識光譜上所處的位置分別為何？
- A. 例行操作、創新操作、例行操作
 - B. 複雜操作、創新操作、例行操作
 - C. 創新操作、複雜操作、創新操作
 - D. 例行操作、創新操作、複雜操作。

- (B)17. 自己開會遲到，可能自發性的怪罪於無法掌控環境；如下屬遲到則會歸咎於個人的個性或沒有專注在計畫上，此種認知錯誤為何？
- A. 熱認知和冷認知
 - B. 基本歸因謬誤
 - C. 素樸實在論
 - D. 自發反應
- (B)18. 在「組隊合作」一書中提及，失敗分析為分析與討論失敗的支援系統，強調要仔細考慮所有可能的成因和效應，並舉例出 3 種行動，以下何者為非？
- A. 召集跨領域的團隊
 - B. 蒐集資料及尋求回饋
 - C. 系統性的資料分析
 - D. 發展並用運全面品質管理系統
- (C)19. 在「人會出錯」一書中提及，藥物安全的許多策略，以下何者為非？
- A. 執行單一劑量作業。
 - B. 藥師參與巡視病房。
 - C. 在特定病人照護單位放置高危險靜脈注射藥品。
 - D. 限制共通醫療儀器的種類。
- (C)20. 有關醫品圈活動(Healthcare Quality Improvement Circle)的描述，以下何者為非？
- A. 由工作性質相似的人組成一個小團體
 - B. 大家合力共同進行品質管理的活動
 - C. 強調由上而下的品質管理
 - D. 以自主管理方式培養同仁發現問題
- (C)21. 信度的三個要件，以下何者為非？
- A. 內部一致性(internal consistency)
 - B. 等值性(equivalence)
 - C. 可靠性(reliability)
 - D. 穩定性(stability)
- (B)22. 推移圖敘述以下何者錯誤？
- A. 又名折線圖
 - B. 時間要連續，頻率要一致
 - C. 可中斷或間隙
 - D. 常用於效果確認

- (D)23. 在「跨越品質的鴻溝」一書中提及，臨床資訊的自動化有 4 個障礙，以下何者正確？
- A. 隱私的顧慮
 - B. 相關標準的需求
 - C. 經費需求
 - D. 以上皆是
- (B)24. 在「跨越品質的鴻溝」一書中提及，預算支付方式(Budget Approaches)之敘述以下何者正確？
- A. 美國醫療保險為了被保險人急性醫療照護所需之短期住院服務，而採用之。
 - B. 其優點是控制成本和提高服務效率。
 - C. 支付單位是診療或處置次數。
 - D. 以上皆非。
- (A)25. 在「跨越品質的鴻溝」一書中提及為確定有效團隊的特性，Fried 研究認為 4 種特性：①團隊組成；②團隊流程；③環境背景；④當工作間高度依賴時，團隊任務的本質，以下何者正確？
- A. ①②③④
 - B. ②③
 - C. ①②③
 - D. ③④
- (D)26. 關於精實之敘述以下何者正確？
- A. 僅注重快速(或效率或成本)
 - B. 只是一個工具箱，提供解決問題時需要使用的工具
 - C. 可以從其他機構複製而來的一套最佳做法
 - D. 以上皆非
- (D)27. 針對很不清楚的問題，經由腦力激盪方式將所收集到的語言資料，根據其類似性將問題明確化，是為新 QC 手法中之？
- A. 關連圖法
 - B. 柏拉圖法
 - C. 系統圖法
 - D. 親和圖法
- (D)28. 下列何者不是 TRM 運用的工具之一？
- A. Two-challenge rule (重申問題點)
 - B. Advocacy (為病人代言)
 - C. Collaboration (同心協力)
 - D. Watch-out (小心)

- (C)29. 急診主治醫師 A 針對急性胸痛患者，下令要啟動緊急心導管檢查。一旁的住院醫師 B 小聲且小心翼翼地說：「老師稍待，這會不會合併主動脈剝離，因為病人高血壓沒有控制，胸痛合併背痛，主動脈剝離也有可能，我覺得很不安，因為若是就不應該做緊急導管，建議先安排電腦斷層」。A 沒有回應，B 大聲地再重複一次。醫師 A 這次聽到了馬上回答：「你的顧慮是對的，雖然我覺得可能性不高，不過還是先安排電腦斷層」。請問醫師 A 及 B 運用 TRM 的哪些工具，以下何者為非？
- A. CUS
 - B. DESC
 - C. I' M SAFE
 - D. Feedback
- (B)30. 患者在導管台上做心導管，在外面控制台之放射師注意到患者的點滴快滴完，在外面提醒裡面的護理師：「點滴快滴完」。請問放射師運用 TRM 什麼模組工具？
- A. 守望：SBAR
 - B. 守望：STEP
 - C. 相助：CUS
 - D. 相助：Task assistance

二、問答題：(佔 40%)

1. 請簡述 IOM 認為的健康照護系統須具備那些特性?
2. TRM 理論中阻礙團隊合作的現象有哪些?
3. 請列舉三項常見的品管圖表，以及其適用時機。(10%)
4. 請列出精實思維的五個主要原則。(10%)