

臺灣醫療品質協會

111 年 高階醫品師 考試試題

應試者：_____

一、選擇題：(單選，佔 60%)

- (D)1. 在 21 世紀健康照護系統，病人可期待的照護之敘述，何者正確？
- A. 專業自主形成診療差異
 - B. 專業主導照護
 - C. 資訊是一種紀錄
 - D. 資訊透明是需要的
- (D)2. 在「組隊合作」一書中提及，三種失敗類型，以下何者為非？
- A. 可預防的失敗
 - B. 複雜性的失敗
 - C. 智慧性的失敗
 - D. 無形的失敗
- (D)3. 績效管理的金字塔思考模式裡，最重要的核心頂端是
- A. Strategy 策略
 - B. Value 價值
 - C. Vision 願景
 - D. Mission 使命
- (D)4. 建立 21 世紀健康照護系統的 6 大目標，未包括以下何項？
- A. 安全
 - B. 以病人為中心
 - C. 公平的
 - D. 節省成本
- (A)5. 豐田生產系統 (Toyota Production System) 的兩大核心支柱：
- A. 自動化 (Jidoka) + 及時生產 (Just in time)
 - B. 現地 (Genchi) + 現場 (Genba)
 - C. 平準化 (Heijunka) + 消除不均衡 (Mura)
 - D. 改善-巧遲不如拙速 + 去除浪費 (Muri)
- (A)6. 有關目標設定中常用的 SMART 方式，以下何者描述為非？
- A. Measurable：衡量的基準，如子指標
 - B. Attainable：可達成的，同時應具有雄心壯志的改善企圖心
 - C. Relevant：要以企業或機構方向一致
 - D. Time-bound：要有明確的完成期限或里程碑

(A)7. 實施 5S 之步驟順序為何：

- A. 歸類(Sort)à存放(Store)à擦亮(Shine)à標準化(Standardize)à保持(Sustain)
- B. 存放(Store)à標準化(Standardize)à歸類(Sort)à擦亮(Shine)à保持(Sustain)
- C. 擦亮(Shine)à保持(Sustain)à存放(Store)à標準化(Standardize)à歸類(Sort)
- D. 保持(Sustain)à歸類(Sort)à擦亮(Shine)à存放(Store)à標準化(Standardize)

(B)8. 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)9. 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

(A)10. 在醫院中，門診病人之等候時間在醫療品質成效措施中屬於何種措施？

- A. 流程措施(process measures)
- B. 結果措施_(outcome measures)
- C. 結構措施(structure measures)
- D. 平衡措施(balancing measures)

(B)11. 矩陣圖之應用中，比較 3 組項目之間的關聯，為每一組與其他 2 組以循環方式比較，稱之為？

- A. T 型矩陣
- B. Y 型矩陣
- C. C 型矩陣
- D. X 型矩陣

(D)12. 團隊資源管理模組中之狀況監測(Situation Monitoring)模組, 可使用之技能包含哪些？以下何者正確？

- 1 Cross monitor
- 2 CUS
- 3 STEP
- 4 DESC Script

5 I' m SAFE

- A. 1+2+3
- B. 1+2+5
- C. 1+3+4
- D. 1+3+5

(B)13. 團隊資源管理中一項用以監測情境的工具，此技能稱之為

- A. Shared Mental Model
- B. STEP
- C. Cross Monitoring
- D. DESC Script

(D)14. 在制定計畫階段或進行系統設計時，事先預測可能發生的障礙，從而設計出一系列對策措施以最大的可能引向最終目標（達到理想結果），此方法稱之？以下何者正確？

- A. KJ 法
- B. 關連圖法
- C. 系統圖法
- D. PDPC 法

(C)15. 在健康照護設計中，照護之組成是根據專業和機構之利益進行，而有一些是以病人為中心的動向，此病人之經歷屬於下列何階段？

- A. 階段 1
- B. 階段 2
- C. 階段 3
- D. 階段 4

(C)16. 有關 TRM 的工具"I' M SAFE"，不包含何項？

- A. Medications（是否用藥）
- B. Stress（是否有壓力）
- C. Allergy（是否有過敏）
- D. Fatigue（疲乏）

(D)17. 下列敘述何者正確：

- A. 醫院的價值流圖包括病人流以及資訊流
- B. 繪製價值流圖必須確認每個高階步驟通常需要完成的時間以及步驟或部門間之等待時間
- C. 繪製現行價值流圖除了明瞭現況問題點外重點是用在改善，在改善後繪製未來狀態流程圖以顯示較少的程序步驟
- D. 以上皆正確

(C)18. 下列敘述何者為誤：

- A. 醫院精實設計必需以病人及工作同仁為中心
- B. 豐田前總經理張富士夫（Fujio Cho）曾說：精實領導三要素，包括：

去現場檢視、問為什麼、表現尊重

- C. 豐田模式包括利用拉式系統避免等待浪費
- D. 在實施精實管理面臨挑戰中，80-90%來自與員工對於變革的接受度相關

(C)19. 鍵入電腦的資料數據從未被使用過、被視為精實醫院管理八大浪費中哪一項：

- A. 過度生產
- B. 缺陷
- C. 過度處理
- D. 存貨

(C)20. 下列何者不是事後檢討(debrief)的重點？

- A. 建立免責的環境
- B. 建議由領導者主導
- C. 長時間進行正式資訊交換及回饋
- D. 討論下一次怎麼做會更好

(B)21. 台灣藥物不良反應通報 (ADR)，規定醫療機構及藥局應於得知死亡與危及生命之嚴重藥物不良反應之日起，依規定多久內辦理通報？

- A. 立即。
- B. 7 日內。
- C. 10 日內。
- D. 不一定，視情況而定。

(C)22. 在 PDCA 開始執行前，可以使用許多工具進行原因分析，以下何者為非？

- A. 系統圖
- B. 魚骨圖
- C. 雷達圖
- D. 原因樹

(B)23. 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

(D)24. 推動精實作業的最根本基礎是何者？

- A. 組織團隊
- B. 安排教育訓練
- C. 推動 7S 運動
- D. 建立標準化作業

(B)25. 若醫院建築物、通道、火災、天災、有害物質外洩、資訊系統當機等相關事件需通報下列哪一事件？

- A. 治安事件
- B. 公共意外事件
- C. 管路事件
- D. 輸血事件

(C)26. 台灣歷年通報事件數前三名為何？

- A. 傷害、跌倒與管路事件
- B. 藥物、跌倒與檢查/檢驗/病理切片事件
- C. 藥物、跌倒與管路事件
- D. 以上皆非

(D)27. 在 To error is human 一書中提及每年醫療界有許多可被避免醫療錯誤發生，因此醫療院所要儘早導入介入措施，以下描述何者為非？

- A. 推動團隊合作
- B. 鼓勵異常事件通報
- C. 建立安全標準作業流程
- D. 推動正念減壓

(D)28. 下列何者不是 TRM 運用的工具之一？

- E. Two-challenge rule (重申問題點)
- F. Advocacy (為病人代言)
- G. Collaboration (同心協力)
- H. Watch-out (小心)

(B)29. 以下關於 FMEA(Failure Mode and Effect Analysis)之敘述何者不正確？

- A. 是一種預應式風險管理的做法。
- B. 分析的對象與 RCA 相同。推動精實作業的最根本基礎是何者？
- C. 目的在於設計屏障，讓事情不要發生。
- D. 目的在於降低損害，即使有風險存在，也是可容許的最低風險

(D)30. 績效管理的目的？

- A. 評估外在環境
- B. 確立組織的使
- C. 貫徹 SWOT 分析之運用
- D. 在提高組織員工的效能

二、簡答題：(佔 40%)

1. 目前醫策會推動 SDM 請說明什麼是 SDM？它的目的為何？(10%)

一. 什麼是 SDM

1. 美國於 1982 年在以病人為中心照護福祉計畫中，為促進醫病相互尊重與溝通而提出的概念
2. 至少須由醫師與病人雙方共同參與討論
3. 醫師提出各種不同處置之實證資料，病人提出個人喜好與價值觀，彼此交換資訊與討論
4. 醫病溝通討論，共同達成最佳可行之治療選項

二. 目的

1. 醫療決策前以現有實證結果，提供病人疾病資訊與所有可行治療方案
 2. 支持病人做出合於個人偏好之醫療決策
 3. 提升病人健康識能與風險概念
 4. 促進醫病關係、減少決策衝突、降低病人不知情
2. 病人安全已是當今臺灣醫療界的重要議題之一，請依「人會出錯」一書所提建議，說明如何在醫院建立病人安全照護系統。(10%)

- (1) 培養領導才能
- (2) 流程設計需顧及人類的能力限制
- (3) 提升團隊的有效運作
- (4) 對於不可預期的事件預先規劃
- (5) 建構學習環境

3. 請問 QC 七大手法是哪些？(10%)

前三個答案給 2 分，其餘給 1 分。

- (1). 層別法
- (2). 特性要因圖
- (3). 柏拉圖
- (4). 查檢表
- (5). 管制圖
- (6). 直方圖
- (7). 散佈圖

4. 請寫出根本原因分析(RCA)和失效模式與效應分析(FMEA)相似與差異之處(10%)

相似之處

1. 跨科別團隊

2. 制定流程圖
3. 強調系統之問題
4. 行動和成果措施的制定
5. 點數矩陣(嚴重性/可能性)
6. 使用分類/觸發的問題、原因與效果圖、腦力激盪

差異之處

1. 流程與順序的流程圖
2. 前瞻性分析
3. 選擇主題進行評估
4. 評估時包括可探測性和關聯性
5. 強調對干預方法測試