

臺灣醫療品質協會

112 年 高階醫品師 考試試題 答案卷

應試者：_____

一、選擇題：(單選，佔 60%)

(A)1. 團隊資源管理的運用源自於哪個領域？

- A. 航空界
- B. 醫療界
- C. 科技業
- D. 傳統產業

(B)2. 下列有關於告知選擇和醫病共享決策的敘述，何者不正確？

- A. 告知選擇是指專業者與消費者間，資訊取得地位的平等，在醫療場域則為醫病關係間的資訊交換
- B. 醫病共享決策的成效，無法被清楚測量與定義的
- C. 醫病共享決策著重於做決策的過程，醫師與病人是否共同達成決定，不論結果為何
- D. 告知選擇反映決策者所重視的價值

(C)3. 美國國家醫學研究院(IOM)於 2000 年出版一本書後，病人安全開始受到更廣泛的重視，請問是以下哪本著作？

- A. 精實醫院
- B. 醫療管理
- C. 人會出錯 To Err is Human
- D. 醫療平衡計分卡

(D)4. 健康照護系統共有六大改善目標，以下何者錯誤？

- A. 安全
- B. 以病人為中心
- C. 有效率的
- D. 標準化

(B)5. 以下關於精實組織能力的敘述，何者不正確？

- A. 工作是被設計成一系列持續進行，且可立即被發現問題的實驗
- B. 培養當顧客想要時，我們可以滿足他們需求的能力
- C. 教育組織內各級人員成為實驗者
- D. 經由協同實驗分享解決方案

(C)6. 為何實地評鑑使用「Patient Focused Method」，下列敘述何者為非？

- A. 活化查證模式，可應用於各種多變的醫療環境

- B. 增加查證者與受評醫院的互動
- C. 有效減少查證者與醫療照護提供者訪談時間，提高效率
- D. 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」

(D)7. 請問為了尋找遺失的供應品、儀器或藥物而走動，屬於精實醫院管理八大浪費中哪一項？

- A. 缺陷
- B. 過度生產
- C. 運送
- D. 動作

(D)8. 學者將價值流定義為任何企業透過三類關鍵管理工作，以提供特定產品所需的一切具體行動的集合，這三類關鍵管理工作以下何者為非？

- A. 解決問題
- B. 資訊管理
- C. 組織變革
- D. 品質改善

(D)9. 以下何者不是精實思維的原則？

- A. 要從顧客的角度創造價值
- B. 確認整個價值流(value stream)的所有步驟
- C. 持續成功地去除浪費，以力求完美
- D. 員工是最有價值的資源，應該對員工深表敬意，並鼓勵員工參與及培育他們
- E. 專注在即時提供顧客需要的事

(A)10. 有關於價值流(value stream)與價值流圖(value stream mapping, VSM)的敘述，何者不正確？

- A. 價值流的定義為：任何企業透過解決問題、資訊管理、與員工管理等三項，關鍵管理工作，以提供特定產品所需一切具體行動的集合
- B. 一般價值流的定義也適用於醫院與病人，價值流是病人在院內相關部門的轉換路徑
- C. VSM 源自於豐田汽車公司的物料與資訊流圖，它可以幫助領導者，了解各部門之間整體性的有效工具
- D. VSM 是記錄過程中所發生的一切活動，VSM 能將支持工作完成的資訊，與產品流分隔

(B)11. 若醫院建築物損壞；發生火災、天災、或有害物質外洩；資訊系統當機等相關事件，屬於那一種病人安全事件？

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

(A)12. 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)

(C)13. 品質缺口(PZB)模式，有顧客期望與管理感知之間的缺口等五個缺口，那一項是由顧客決定缺口大小？

- A. 顧客期望與管理感知之間的缺口
- B. 管理感知與服務品質規格之間的缺口
- C. 預期的服務與感知到的服務之間得缺口
- D. 服務品質規格與服務傳遞之間的缺口

(A)14. 下列何者不是醫病共享決策(shared decision making; SDM)的重要元素？

- A. 治療的有效性，為病人價值觀的重要考量
- B. 至少要有醫師和病人共同參與
- C. 醫病雙方彼此交換資訊討論，醫提出各種不同處置實證資料，病人提出個人喜好和價值觀
- D. 雙方建立治療方案的共識

(D)15. 下列關於疾病照護品質認證特色的敘述，何者正確？

- A. 醫療照護團隊建立跨領域全人照護
- B. 透過個案管理連結整合，提供完善的出院照護計畫與指導
- C. 降低醫療成本，提高病人滿意度
- D. 以上均正確

(D)16. 根本原因分析(RCA)執行的四步驟排序為何？

- A. 找出近端原因→事件調查與問題確認→確認根本原因→擬定改善方案及成效確認。
- B. 找出近端原因→確認根本原因→擬定改善方案及成效確認→事件調查與問題確認。
- C. 事件調查與問題確認→找出近端原因→擬定改善方案及成效確認→確認根本原因。
- D. 事件調查與問題確認→找出近端原因→確認根本原因→擬定改善方案及成效確認。

(A)17. 若有醫院建築物、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. 公共意外事件
- B. 管路事件
- C. 醫療處置事件
- D. 治安事件

(C)18. 下列何者不是 TRM 中「相助」模組運用的工具之一？

- A. CUS

- B. Feedback
- C. Debrief
- D. Collaboration

(B)19. 品管圈的問題解決型步驟中與課題達成型不同的步驟中以下何者正確？

- A. 主題選定
- B. 課題明確化
- C. 效果確認
- D. 標準化

(B)20. 有關失效模式與效應分析(HFMEA)的描述以下何者為非？

- A. 一種前瞻型風險管理的做法。
- B. 焦點放在已發生的事件。
- C. 嚴重度分為 1-4 分，分數越高代表越嚴重。
- D. 目的在於設計屏障，讓事情不要發生。

(B)21. 品管圈的課題達成型步驟中與問題解決型不同的步驟中以下何者為是？

- A. 主題選定
- B. 課題明確化
- C. 效果確認
- D. 標準化

(A)22. 以下關於浪費型態的敘述，何者不正確？

- A. 急救車中藥品過期，是屬於「缺陷」
- B. 明智就醫(choosing wisely)運動中，所包含的醫療服務項目，是屬於「過度生產」
- C. 病人接受癌症治療，而須相關部門間移動，屬於「運送」
- D. 醫療資訊系統中，許許多多的各類警示功能，導致醫療人員跳過，是屬於「過度處理」

(B)23. 以下敘述何者不正確？

- A. 流程知識光譜中的工作，包含例行操作、複雜操作與創新操作三類，且得到預期成果的不確定性，依序遞增
- B. 在大型教學醫院治療鏈球菌性喉炎、依照 SOP 抽血，屬於例行操作、治癒罕見形式的癌症則為複雜操作
- C. 流程知識是指了解如何產生預期結果的知識，若對於如何達到預期結果的知識越多，知識就越成熟
- D. 創新操作的主要目的，是試驗和產生新的可能性，並在創新中找到成功，所以創新操作往往需要實驗、嘗試與面對錯誤

(B)24. 病人在進行心導管，在外控台之放射師注意到病人的點滴快滴完，於是提醒裡面的護理師：「點滴快滴完了」。請問該放射師是運用團隊資源管理(TRM)的何種模組工具？

- A. 守望：結構化工通模式 SBAR
- B. 守望：監測情境四元素 STEP
- C. 相助：再三關切 CUS

D. 相助：任務支援

(D)25. 以下關於 PDCA 循環(plan-Do-Check-Act)的敘述，何者正確？

- A. 最早是由蕭華德(Walter A. Shewhart)，在上個世紀 20 年代所提出
- B. PDCA 循環未解決的問題，應解決完後，再進行下一次的 PDCA 循環
- C. Act 階段是指對改善結果進行評估，需確認上一個步驟所收集的資訊，當發現異常現象、或與原訂目標進行比較，而未達預定目標時，須提出修正方案
- D. 每一個 PDCA 循環必須是完全獨立的

(D)26. 以下敘述何者正確？

- A. 認知心理學家梅卡費與米歇爾證實，每個人有「熱」與「冷」兩種認知系統，當處在熱系統時，會觸發人們快速反應，是組隊或發生衝突時，有效且必要的工具
- B. 「知道、複雜、行動」屬於熱系統
- C. 組織中不同的價值觀或不同的興趣與動機，在對話或討論時，可得到多元的觀點與想法，進而討論出如何提升競爭力
- D. 當風險升高，出現不一致的看法時，便會產生衝突，而衝突必定存在著認知、行為與反應，這些亦是支撐組隊的因素

(C)27. 以下敘述何者不正確？

- A. 心理安全(psychological safety)是指，在不需要扼殺真相的情況下，給於強烈回饋與進行具有可能性的困難對話
- B. 人際關係的恐懼，是許多失敗原因的根源，並且常導致決策品質不佳及執行成效不彰
- C. 組隊與強化集體學習，可以創造一個具有心理安全的環境
- D. 被視為無知、無能、負面與破壞等四種顧慮，會影響暢所欲言的意願，也就不能充分溝通，而影響組隊合作

(D)28. 推動精實作業需要以什麼為基礎？

- A. 組織團隊
- B. 教育訓練
- C. 推動 5S 運動
- D. 建立標準作業

(D)29. 有關課題達成型中的方策擬定描述以下何者為非？

- A. 針對攻堅點列出可能方案
- B. 要評選出效果大
- C. 方策擬定可有希望點列舉法、缺點列舉法
- D. 方策評價是評圈能力及可行性

(A)30. 樣本數的大小會影響問卷調查是否有效。為了確保足夠的樣本數，研究者通常會使用檢定力分析(power analysis)來推估樣本的大小，這裡所謂的檢定力 ($1 - \beta$) 代表的是下列哪一種機率？

- A. 正確的拒絕虛無假設
- B. 不正確的接受虛無假設

- C. 正確的拒絕對立假設
- D. 不正確的拒絕虛無假設

二、問答題：(佔 40%)

1. 世界衛生組織(WHO)於 2009 年提出，病人安全文化為病人安全的影響因素。請問有那些方法，可以提升病人安全文化? (10%)

- 1.開辦病人安全文化工作坊
- 2.運用團隊合作改善工作環境
- 3.主管巡查制度
- 4.以單位為基礎的全面安全計畫
- 5.病房團隊經營
- 6.品管圈經營與提升病人安全文化相關
- 7.病人安全文化提升相關因素

2. 精實思維的五個主要原則為何? (10%)

- 1.從顧客的角度來創造價值
- 2.確認整個價值流的所有步驟
- 3.讓可創造價值的流發揮作用
- 4.專注在及時提供顧客需要的事
- 5.持續成功地去除浪費以力求完美

3. 請問 KPI 與 OKR 的差異為何? (10%)

KPI：即為關鍵績效指標(Key Performance Indicators)。團隊用以追蹤專案和行動績效的一種方式，核心動力是「由上而下」。

OKR：即為目標關鍵成果(Objective Key Result)。一種目標設定和實現的方法，讓團隊或個人聚焦在一個大膽的目標上，核心動力是「由下而上」。

- 1.目標定義方式不同：OKR 著重於目標設定及達成，KPI 則著重於績效評估與監控。
- 2.應用範圍不同：OKR 強調靈活性和可適應性，常用於具有高度不確定性和變化的領域，如：新產品開發或市場擴展；KPI 則需要穩定性和一致性，如：生產流程。
- 3.評估週期不同：OKR 的設定適用於較長期的戰略規劃，如：每個季度進行評估，以確保進展符合預期；KPI 則適合於評估短期目標，確保關鍵績效指標在一定範圍內保持穩定。

4. 醫療從業人員在現今的醫療環境下，所面臨的壓力日益加，醫療人員如何培養與增加自己復原力(resilience)，才能在遭遇壓力或突發事件時從容應對。請問增強復原力的方法有那些? (10%)

- 1.了解自己復原力的水位
- 2.傾聽自己的心
- 3.更彈性的思考
- 4.負荷管理
- 5.解決問題

6.支持強度

7.黏著性