

臺灣醫療品質協會

113 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. 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、與員工管理等三類關鍵管理工作，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)2. 以下關於「精實」的敘述，何者不正確？
- A. 一種流程改善的方法學，也是一種領導模式及管理系統
 - B. 「精實」的導入快速完善但不是強而有力，它可促進新思維及形成不同的組織文化
 - C. 精實醫院的領導者要具備謙卑的態度、追根究底的思維及善用管理型態
 - D. 可降低錯誤及等待時間，讓醫院改善照護病人的品質，藉由「精實」的推動可以支持員工，減少許多流程障礙，強化醫院的組織，促使部門間彼此有更佳的運作
- (B)3. 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。
- (D)4. 精實思維的原則不包含以下哪一項？
- 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
- (B)5. 關於臨床稽核的敘述何者不正確？
- A. 能促成提升各職類醫療人員專業能力(professionalism)與當責(accountability)

- B. 決定稽核主題時，建議從事前如何預防，作為選定稽核主題的依據
- C. 稽核前準備期，需成立統責單位，擬定稽核計畫，而稽核後，需持續監測、改善或再稽核
- D. 英國醫療品質改善合作夥伴關係(HQIP)對臨床稽核的定義:一種品質改善過程的循環，包含醫療效能的評量，並對比已知的標準，並有行動方案，讓兩者間接近一致，以追求預後與品質改善

(D)6. 對於病人決策輔助工具的敘述以下何者為非？

- A. 促使病人與醫師共同參與決策，達到彼此希望達到的程度
- B. 協助病人表達個人重要的喜好與價值觀，並融入決策結果
- C. 協助病人了解各種選擇可能帶來的正面與負面影響
- D. 減少醫療人員與民眾重複說明病情與選擇的負擔

(B)7. 以下關於精實四個組織能力的敘述，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)8. 以下有關復原力之增強方法，以下何者正確？1.利用 SSAR 工具箱來協助自己，例如找到好的策略方向 2.傾聽自己的心 3.認知到負荷多即是少 4.黏著性 5.解決問題

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

(B)9. 戴明(Deming)於 1982 年著書”轉危為安：管理十四要點實踐”中提到品質的觀點以下何者正確？

- A. 產品變異越大，挑戰越高，品質越好
- B. 品質是從根本做起
- C. 主管之肯定，最為重要
- D. 品質是滿足目前顧客之需要

(A)10. 管制圖的判讀中以下何者是常見判讀原則？

- A. 1 個點在 3 個標準差外
- B. 連續 2 個點在 2 個標準差之外
- C. 連續 5 個點上升或下降
- D. 連續 10 個點在 ± 1 個標準差內

(A)11. 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. 治安事件隔

(C)12. 為手術病人準備兩袋輸血在旁邊而未執行任何輸血，是屬於醫療院所之浪費，以下何者正確？

- A. 存貨
- B. 等待
- C. 過度生產
- D. 過度處理

(D)13. 以下何者非精實管理常見之手法？

- A. 義大利麵圖
- B. 價值溪流圖
- C. 7S 手法
- D. 品管圈

(D)14. 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

(B)15. 明智選擇(choosing wisely)運動，通常是針對醫療院所中哪一個浪費？

- A. 等待
- B. 過度處理
- C. 缺陷
- D. 運送

(D)16. 以下何者是有關醫病共享決策的重要元素？1.至少有醫師和病人共同參與 2.治療有效性為病人價值觀的重要考量 3.醫病雙方彼此交換資訊討論 4.重視決策的及時性 5.雙方建立治療方案的共識 6. 共同達成最佳可行之治療選項可靠性

- A. 1+2+5+6
- B. 1+3+4+5
- C. 1+4+5+6
- D. 1+3+5+6

(A)17. 您進行品管圈之改善，進行主題選定時，最適合的手法包含下列所述，何者正確

- 1.層別法 2.查檢表 3.管制圖 4.魚骨圖 5.防呆法
- A. 1+2+3+4
 - B. 1+2+3+5
 - C. 2+3+4+5
 - D. 1+2+4+5

(C)18. 病人安全運動中 APSS 方案共有 16 大項，以下何者不包括？

- A. 優化復甦
- B. 心理健康

- C. 暴力傷害
- D. 貧血與輸血

- (C)19. 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
- (C)20. 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
- (B)21. 113 年 4 月高雄市某醫院發生”開錯刀”之醫療疏失，可運用那一種病安風險管理來說明？
- A. 冰山模式
 - B. 瑞士乳酪模式
 - C. 醫療失效模式和效應分析
 - D. 根本原因分析
- (A)22. 某院發生醫師開錯腳事件，針對該事件進行詳細分析，是屬於何種基礎或指標？
- A. 哨兵事件基礎
 - B. 比率基礎
 - C. 計畫性偵查基礎
 - D. 密集性監測指標
- (B)23. 請問 RCA 主要四個階段排序為何？
- A. 分析近端原因→了解個案發生過程→發展改善行動→確認根本原因
 - B. 了解個案發生過程→分析近端原因→確認根本原因→發展改善行動
 - C. 發展改善行動→確認根本原因→分析近端原因→了解個案發生過程
 - D. 了解個案發生過程→發展改善行動→分析近端原因→確認根本原因
- (D)24. 針對國人 COVID -19 疫苗的注射率進行詳細分析，是非常重要之改善來源屬於何種指標？
- A. 哨兵事件基礎指標
 - B. 過程面指標
 - C. 結構面指標
 - D. 比率基礎指標
- (A)25. 根本原因最主要目的為？
- A. 找出相同事故再次發生之改善方法

- B. 縮短當下之應變時間
- C. 進行通報上級之方式
- D. 獎勵相關人員

(A)26. 有關醫病共享決策過程，提供病人各項選擇更多詳細資訊，稱為？

- A. 選項討論
- B. 選擇討論
- C. 決策討論
- D. 輔助討論

(D)27. 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)28. 有關血液透析病人的照護衛教單張，在品質管理系統文件中是屬於下列何種文件？

- A. 第一階
- B. 第二階
- C. 第三階
- D. 第四階

(C)29. 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)30. 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

二、問答題：(佔 40%)

1. 何謂流程管理_(Process Management)?其特性為何? (10%)

- 1.流程管理 (process management; PM) 是從流程的觀點來管理 (規範)，以改善組織運作。
- 2.流程管理是透過標準化方式建構端到端的卓越業務流程，以持續地提高組織業務績效的系統化方法。
- 3.流程管理的特性之一就是標準化，並將以往分散的組織活動集成一系列連續關聯的活動流，直接以輸出為導向。

2. 醫病共享決策(Shared Decision Making, SDM)可以幫助病人做出適合的醫療決定，請概述學者 Elwyn et al.(2012)所提出 SDM 臨床實踐關鍵三步驟模式之內容。(10%)

- 1.選擇討論(choice talk)：介紹治療選項，並確認病人已了解治療相關的各項選擇
- 2.選項討論(option talk)：提供病人各項選擇更多詳細的資訊，以及提供整合式的資源
- 3.決策討論(decision talk)：支持病人探索偏好，並幫助病人決定最適合的最佳選擇

3. 國際標準組織(International Organization for Standardization; ISO)於 1987 年發布 ISO 9000 系列標準，品質管理系統(quality management system; QMS)已在全球推廣，甚至也被醫療產業所採用，作為推動品質管理系統的標準。請問 ISO 所制定的國際標準分為那四類以及 ISO 的精神是什麼?(10%)

一、四類國際標準為

- 1.一般性國際標準:如 ISO 9001 品質管理系統，由 70%的 ISO 會員國同意後發布
- 2.技術規範的標準:為特定行業所適用的技術規範，由 ISO 委員會通過後發布，如 TS 22163 國際軌道產業品質管理系統
- 3.國際研討會協議:針對特定議題，透過國際研討會，邀集相關專家討論後發布的指引標準，如 IWA 27 共享經濟的指導原則與框架
- 4.技術性報告:針對特定技術規範，所進行的評估報告，如 TR 10017 統計技術應用指引

二、ISO 精神:說、寫、作一致

- 1.說:說出需要做的事、如何做及做了後，如何確保品質
- 2.寫:寫下過程二、三階文件，並隨時修正
- 3.做:根據所寫的詳細記錄，證明已經做了所寫下的流程

4. 精實思維(Lean Thinking)這本書提到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.持續成功地去去除浪費以力求完美