

**社團法人台灣醫務管理學會**  
**2022 年高階醫務管理師甄審考試**  
**醫務管理專論試題**

**情境題（請任選 4 題作答，每題 25 分，共 100 分）**

1. 醫療機構怎麼運用服務行銷的 7P 原則(服務、地點和時間、價格、推廣與教育、流程、實體環境以及人員)，來讓特定族群的病人能固定回流呢？
  
2. 何謂 OKR？請試述如何將 OKR 導入至醫院？
  
3. 在疫情期間，驚傳醫療院所打錯疫苗的事件，雖然這些被錯打疫苗者後續並無大礙，但是仍引起輿論及官方的關注。作為醫療機構管理者，雖然該事件並沒引起較大的病人傷害，但也可以進行相關的品質改善。請以 RCA 說明如何進行打錯疫苗事件的改善(請條列、簡短說明品管工具的進行步驟，並舉例)。
  
4. 請設計至少 5 項醫院管理行政指標，並說明其目的及操作型定義。
  
5. 若您目前是評鑑委員，請您設計一套以 PFM(Patient Focus Method)的評鑑系統。