

一、解釋名詞(每題 8 分，共 40 分)

- (1) DRGs (Diagnosis Related Groups)
- (2) SWOT
- (3) TQM (Total Quality Management)
- (4) Customer Relationship Management
- (5) Prospective Payment System

二、問答題(每題 20 分，共 60 分)

- (1) 何謂醫院品質指標？向更高的目標前進的管理方法有那
種？試舉例說明之。
- (2) 試簡述績效評估的意義？假如您是醫院的院長，您會如何評
估管理人員的績效？
- (3) 「醫學院評鑑委員會 (TMAC) 對四家醫學中心的訪視中，
委員們發現，醫學中心醫學院院長及附設醫院院長間的關係
普遍不佳，甚至存在緊張的狀態，其中一個原因就是財務的
吃緊所導致」。也有人認為公立醫院經營因僵化的人事及會
計制度，使醫院的經營遠不如財團法人及私人醫院，試從管
理理論說明你的觀點與建議。