

「我國全民健康保險制度實施後醫院的適應策略分析」研究計畫問卷

敬愛的院長 勳鑒：

近幾年來由於全民健康保險財務面的壓力日增，中央健康保險局遂實施合理門診量及總額預算支付制度等措施，造成醫院在面對競爭激烈的壓力時，必須更有效地評估本身的能力。對醫院經營管理者而言，如何選擇適當的適應策略，以有效地利用醫療資源並提昇經營效率，實為是否能讓該院在現今競爭激烈的醫療環境中能夠適應生存之關鍵議題。本所現接受行政院國家科學委員會委託，進行有關「我國全民健康保險制度實施後醫院的適應策略分析」的研究。本研究的目的係欲探討國內醫院在面臨現今激盪的醫療環境所採取的適應策略：是市場導向策略或資源基礎策略為主流？而影響醫院採取不同類型的適應策略之因素又為何？

本研究非常需要 院長您的協助，希望藉由 您的經營觀點與寶貴意見，使本研究的研究發現能更完整並具可信性，以能提出具體建議，供 貴院等醫療機構擬定經營策略時參考。為感謝 院長您的幫忙，如蒙 貴院協助填答問卷，在研究結束後，我們會將研究結果摘要寄贈 貴院，以供 院長您卓參。

本份問卷僅需花費 院長您幾分鐘的時間填寫。後學明瞭 院長您院務繁忙，若無暇填答此問卷，懇請 院長您指派熟悉 貴院經營策略的同仁予以填答，謝謝您。問卷上的所有資料僅供統計分析之用，絕不洩漏 貴院任何的資料，請 院長您放心填答。懇請 院長您或 貴院同仁撥冗惠填後，利用所附回郵信封或傳真方式寄回；麻煩之處，尚祈見諒。若有任何疑問，敬請隨時不吝賜教。再一次感謝 院長您的協助。耑此 謹祝

院務昌隆，萬事如意

臺北醫學大學醫務管理學研究所

黃國哲、許怡欣、湯潔薰

敬上

中華民國九十四年三月二十三日

聯絡電話：(02)27361661 #3617 傳真電話：(02)23789788

壹、適應策略

說明：以下的題目是欲瞭解貴院在處於逆境欲求突破時，會採用的策略行為。若貴院在面臨競爭環境有所變動時，對於下述的適應策略曾採取(或可能會採取)時，請在「是」的□處勾選；不曾採取(或不可能會採取)時，請在「否」的□處勾選。

是 否

- 注重病患服務，對於病患的抱怨迅速回應。
- 在提供醫療服務時，強調創造顧客(病患)價值，建立顧客關係。
- 加強對顧客(病患)的行銷策略，例如辦理社區義診、園遊會等。
- 降低某些醫療服務產品的定價，以增加市場佔有率。

是 否

- | | | |
|--|--------------------------|-------------------------------------|
| 5. 致力於現有的醫療服務產品之改良。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6. <u>擴充</u> 醫療服務產品線，推出新的產品，以增加市場佔有率。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7. <u>調整</u> 醫療服務產品線，將資源重新配置。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8. 致力於醫院內部的獨特資源及能力的累積，例如擁有特殊的醫療技術或引進新型的醫療儀器。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9. 提升營運效率，例如致力於批價掛號流程的改進。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 10. 解聘員工或凍結員工的新聘用。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 11. 關閉某些醫療科別，或停止提供某些醫療服務產品。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 12. 減少員工教育訓練的費用。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 13. 加強管控相關醫療儀器及物料的採購之必要性及費用。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 14. 變賣固定資產。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 15. 實施利潤中心制度。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 16. 領導階層及組織文化的重新調整。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 17. 重新定位醫院的發展目標。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

貳、基本資料

1. 貴院權屬別為：1.公立醫院 2.私人醫院 3.財團法人醫院
2. 貴院評鑑等級為：1.醫學中心 2.區域教學醫院 3.區域非教學醫院
4.地區教學醫院 5.地區非教學醫院
3. 貴院登記的一般病床數：_____床
4. 請問 您的職稱：_____ (所屬部門：_____)
5. 請問 您的性別：1.男 2.女
6. 請問 您出生於：民國_____年
7. 請問 您的最高學歷：1.碩士或博士 2.大學 3.專科 4.其他

我們的問卷到這裡結束，敬請 您利用所附回郵信封寄回，或利用傳真回覆(02-23789788)。再次感謝 您的協助，並敬祝 您愉悅！