

醫療產業委外夥伴關係之研究

敬啟者 鈞鑒：

本研究之主要目的在於了解醫療產業委外夥伴關係對於資訊系統委外之影響，以醫院中較常委外的 PACS 為主要的研究對象，研究所得到的結果將可提供各醫院於爾後進行其他資訊系統委外時之參考，所填答的任何資料及所填答的內容將絕對保密，並不會對外公開個別醫院的資料，敬請放心填答。

懇請惠允撥冗完成填答，並請於問卷填寫完畢後立即將問卷寄回。承蒙您的填答，在此致上最誠摯的謝意！如問卷不足，歡迎告知研究人員為您寄上問卷或是自行影印使用。最後，敬祝 萬事如意！

問卷填答對象包含下列人員：

1. **PACS專案負責人或PACS維護人員**：包含放射部或資訊單位。

2. **PACS使用者**：包含放射醫師或放射技師。

如需要研究之結果，煩請填上您的姓名及 E-mail 或住址，謝謝。

研究單位：

國立交通大學 資訊管理研究所
新竹市大學路 1001 號管理二館
勳 kmkuo@mis.ccu.edu.tw
billy1125@gmail.com

研究人員：

主 持 人：黃興進 博士
研究人員：郭光明、呂卓
行動電話：0953-218-791
電話：03-571-2121*57401

一.填表人及醫療院所基本資料

➤ 填表人基本資料

- 1.性別：☐男 ☐女
- 2.年齡：☐30歲以下 ☐31~40歲 ☐41~50歲 ☐51歲以上
- 3.職稱：☐放射醫師 ☐放射技師 ☐資訊單位 ☐其他單位_____
- 4.位階：☐管理階層（主任、副主任、課長、組長）☐一般員工
- 5.擔任目前職位約 ☐5年以內 ☐6~10年 ☐11~15年 ☐16年以上
- 6.最常提供 PACS 支援的單位為☐資訊部門☐PACS 廠商☐其他_____
- 7.請問您使用 PACS 的時間約☐1~3年☐4~6年☐7~9年☐10年以上
- 8.與目前 PACS 廠商合作約☐1~3年☐4~6年☐7~9年☐10年以上

➤ 醫療院所基本資料

- 1.貴院醫院層級為：☐醫學中心 ☐區域醫院
- 2.請問貴院所使用 PACS 軟體是☐本國產品 ☐外國產品

本研究將「夥伴關係」定義為「長期的合作關係，也就是貴醫院與 PACS 委外承包商之間的協議，而這種關係存在著彼此間的承諾、資訊分享、以及風險與利益的共享。」

二	這部份希望能了解 貴醫院在 PACS 委外時，用來衡量夥伴關係品質的項目有哪些？請您在適當的格子中打勾：	非常同意	同意	普通	不同意	很不同意
在信任方面... （主要是指醫院和 PACS 廠商彼此信任對方與樂於協助彼此解決問題的程度）						
1	PACS 廠商總是會在任何情況下，制定對我們有利的決策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	PACS 廠商總是樂於提供我們所需的協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	PACS 廠商總是很誠懇的提供我們服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
在企業彼此了解方面... （主要是指醫院和 PACS 廠商彼此了解彼此目標與策略的程度）						
1	我們對於 PACS 廠商的企業流程相當了解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我們和 PACS 廠商都很了解我們醫院的目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我們對於彼此的角色與定位非常的清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

在利益與風險分享方面...（主要是指醫院和 PACS 廠商彼此間願意分擔風險與分享利益的程度）		非常同意	同意	普通	不同意	很不同意
1	我們和 PACS 廠商將共同分擔在醫院運作中可能發生的風險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我們和 PACS 廠商共同分擔利益與風險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
在衝突方面...（主要是指醫院和 PACS 廠商彼此間在活動、資源分享與目標不相同的程度）						
1	我們彼此間存在一些衝突，因彼此企業目標與政策不相同所造成	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我們彼此間存在一些衝突，因人力與實質上資源分配的問題所造成	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我們彼此間存在一些衝突，因彼此在作業流程中有不同的文化與觀點所造成	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
在承諾方面...（主要是指醫院和 PACS 廠商彼此間保證合作關係會持續進行的程度）		非常同意	同意	普通	不同意	很不同意
1	PACS 廠商將合約中所制定的協議執行的非常好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我們提供合約中所允諾的協助與資源給 PACS 廠商	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我們彼此總是試著達成彼此在合約上的約定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
在參與方面...（主要是醫院和 PACS 廠商彼此為對方利益著想，參與彼此活動的程度）						
1	我們彼此以正面的態度參與我們醫院的活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我們彼此對於對方所提出的問題非常感興趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我們彼此鼓勵對方解決所面臨的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
在聯合行動方面...（主要是指 PACS 廠商融入醫院內之規劃活動的程度）		非常同意	同意	普通	不同意	很不同意
1	我們與 PACS 廠商討論醫院裡的長期規劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我們與 PACS 廠商討論醫院內重要的計畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我們會思考 PACS 廠商所提意見解決突發問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

在溝通品質方面...（主要是指醫院和 PACS 廠商彼此間溝通過程中之正確性、及時性、適合度與可信性的程度）						
1	我們彼此溝通的型態與方式是及時的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	我們彼此溝通的型態與方式是精確的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	我們彼此溝通的型態與方式是完整的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	我們彼此溝通的型態與方式是可信賴的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
在協調方面...（主要是指醫院和 PACS 廠商彼此間和諧一起運作資訊系統的程度）		非常同意	同意	普通	不同意	很不同意
1	我們彼此透過討論來解決大部分特殊的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我們在 PACS 廠商有需要時提供必要協助與資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我們有協調的機制來解決與 PACS 廠商間發生的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
在資訊分享方面...（主要是指醫院和 PACS 廠商彼此間分享組織內部機密資料的程度）						
1	我們彼此在必要時會分享組織核心流程的知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	我們彼此交換資訊以協助組織規劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	我們彼此分享那些會影響彼此組織的外部環境資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
在相互依賴方面...（主要是指在某個特定的問題上可以影響夥伴制定決策的程度，也就是對方會因為彼此而修正決策的情況）		非常同意	同意	普通	不同意	很不同意
1	PACS 廠商負責我們大部分 PACS 系統發展	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	PACS 廠商提供與管理我們所需的核 P ACS 技術	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

在文化相似性方面...（主要是指醫院和 PACS 廠商彼此間企業文化相似的程度）					
1	我們和 PACS 廠商彼此的企業文化是不同的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我們和 PACS 廠商了解彼此的企業規則與型態是很困難的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我們和 PACS 廠商對於問題處理的方式、決策的制定與溝通是很類似的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
在高階主管支持方面...（主要是指高階主管是否重視與 PACS 承包商間關係並維持良好關係）					
1	我們的主管對於和 PACS 廠商的關係是感興趣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我們的主管認為在組織階層中與 PACS 廠商的關係良好是重要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我們的主管會在必要時提供我們需要的資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	委外夥伴關係中，高階主管支持是重要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	委外夥伴關係中，合作關係維持時間是重要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
三	這部份希望能了解 貴醫院在 PACS 委外方面，夥伴關係品質是否會影響委外的成功？請您在適當的格子中打勾：	非常 同意	同意	普通	不同 意
1	委外使我們可以把內部的資源專注於醫院的核心活動上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	委外使我們可以增強資訊科技的競爭力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	委外使我們可以分享 PACS 廠家人力的資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	委外使我們可以獲得人力上的經濟規模	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	委外使我們可以獲得資訊科技上的經濟規模	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	委外使我們可以更容易控制資訊系統的費用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	委外使我們可以減少資訊科技過時的風險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	委外使我們可以獲得及使用先進的資訊科技	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	從 PACS 委外方式獲得的效益我們感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四	此部分針對「PACS 所產生資訊的一致性和可靠性」進行衡量：	非常 同意	同 義	普 通	不 同 意	很 不 同 意
1	PACS 所產生資訊是一致的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	PACS 所產生資訊的一致性和可靠性是高的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	PACS 所產生資訊的一致性和可靠性是優越的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	PACS 所產生資訊的一致性和可靠性是充足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	PACS 所產生資訊的一致性和可靠性對於我們而言是重要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
五	此部分針對「PACS 所提供的資訊及服務和使用者想要或需要相符」進行衡量：					
1	PACS 所提供的資訊及服務是有用的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	PACS 所提供的資訊及服務和使用者想要或需要是相關的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	PACS 所提供的資訊及服務和使用者想要或需要是相符的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	PACS 所提供的資訊及服務和使用者想要或需要相符的程度是好的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	PACS 所提供的資訊和服務和使用者想要或需要相符對我們而言是重要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
六	此部分針對「PACS 所產生資訊的正確性」進行衡量：					
1	PACS 所產生資訊是正確的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	PACS 所產生資訊的正確性是高的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	PACS 所產生資訊是一致的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	PACS 所產生資訊的正確性是好的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	PACS 所產生資訊正確性對我們而言是重要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30010 新竹市大學路 1001 號 交通大學資管所

黃興進教授收

印刷品

寄

--	--	--

七	此部份針對「 PACS 所提供資訊的時效性 」進行衡量，請在適當的格子打勾：	非常同意	同意	普通	不同意	很不同意
1	PACS 所提供資訊的時效性是 好的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	PACS 所提供資訊的時效性是 即時的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	PACS 所提供資訊的時效性是 足夠的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	PACS 所提供資訊的時效性是 合理的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	PACS 所提供資訊的時效性對我們而言是重要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
八	此部分針對「 PACS 所提供資訊的完整性 」進行衡量：					
1	PACS 所提供資訊的完整性是 完整的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	PACS 所提供資訊的完整性是 一致的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	PACS 所提供資訊的完整性是 充分的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	PACS 所提供資訊的完整性是 足夠的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	PACS 所提供資訊的完整性是 好的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	PACS 所提供資訊的完整性對我們而言是重要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
九	此部分針對「 PACS 所提供資訊在需要時的可取得性 」進行衡量：					
1	PACS 所提供資訊在需要時的可取得性是 適時的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	PACS 所提供資訊在需要時的可取得性是 合理的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	PACS 所提供資訊在需要時的可取得性是 一致的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	PACS 所提供資訊在需要時的可取得性是 及時的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	PACS 所提供資訊在需要時的可取得性對我們而言是重要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>