

嘉南藥理科技大學專題研究計畫成果報告

技職體系醫管市場定位之研究

計畫類別：個別型計畫

計畫編號：CNHA-91-03

執行期間：91年1月1日至91年12月31日

計畫主持人：楊美雪

共同主持人：潘大永



執行單位：嘉南藥理科技大學醫務管理系

中華民國 92 年 2 月 26 日

一、中文摘要

「醫務管理」是一門結合管理學與醫學的整合性知識領域，在當前經營環境之下，它正扮演著協助醫院降低成本、提升品質、增加機構競爭力的重要角色，醫務管理人才是執行經營策略的重要關鍵，所以醫管人員的培育與訓練顯得格外重要，因此想對技職體系中設有醫管系科的學校進行市場定位調查研究。

在研究中發現許多學校的系主任將醫管畢業生的市場定位在中階層主管，而目前台灣的教育方向也逐漸朝向高學歷發展，或許這也是現今技職體系所設立目標在於中階管理階層的原因。研究中也顯示大多數的系主任認為學生必須要加強的課程是醫療資訊，此外也要加強邏輯思考、職業道德和人際關係的能力才能提昇以後在職場上的競爭力。

關鍵詞：市場定位、技職體系、醫務管理

Abstract

In general, most of the department of healthcare administration in the technical and vocational education system are developing market offers and marketing mixes tailored to meet the needs of middle manager target market.

Most of the chief of the department of healthcare administration emphasized that the students major in healthcare

administration should improve the ability of the healthcare information and enhance the logistics, professional moral, human relations to increase the competence in the future.

Keywords: target market , technical and vocational education system , healthcare administration

二、緣由與目的

近年來受到健康保險政策的實施、醫療科技的快速發展與消費者意識的抬頭等因素影響，使得醫療產業競爭日漸激烈，經營日漸困難。各型醫療機構，力行所謂的「開源」、「節流」政策；各式各樣的同業或是異業的策略聯盟盛行，目的就是為了「生存」。

根據中央健康保險局公佈的全民健康保險統計，台灣一年所需的醫療費用約有兩千六百多億⁽¹⁾，如何調整醫院內各部門的功能及各部門人員的角色，重新定位，來面對如此龐大財務的醫療市場，以強化醫院經營體質，已變成現今醫院經營上非常重要的課題，所以我們不難看到統合人力資源、財務與資訊科技等的醫務管理人才的重要性。

1. 研究動機

「醫務管理」是一門結合管理學與醫學的整合性知識領域，在當前經營環境之下，它正扮演著協助醫院降低成本、提升品質、增加機構競爭力的重要角色，醫務

管理人才是執行經營策略的重要關鍵，所以醫管人員的培育與訓練就顯得格外重要⁽²⁾，因此想對技職體系中設有醫管系科的學校進行調查研究。

2. 研究目的

了解技職體系中各校對於醫務管理人力市場定位及課程設計內容規劃。

3. 文獻探討

(1) 醫管人員的角色扮演

醫院內各項行政工作如會計、採購、總務、人事、資訊系統等皆是醫務行政及管理人員的責任⁽³⁾。因為醫院的產品即醫療服務較一般行業的產品複雜特殊，它具有非常高的專業性。全民健康在 1995 年實施，帶給醫院經營上更大的挑戰，成本的控制，醫療品質的評估與提升，都是醫務管理人員需要積極面對的。

「醫院管理」工作之目標，是期許有效地利用社會有限之資源，透過群策群力，使醫院各種資源能充分發揮，協助提高醫療品質，降低營運成本等工作，來達成醫院的目標⁽⁴⁾。

(2) 人力資源的探討

人力資源是指所有人口在經濟上可以運用數量或是具有工作人力的人口，醫院是所有企業中，人員間異質性最高的組織之一，其教育程度從博士到不識字，其領域橫跨到醫療、法律、商管、工程等都有。

學者陳金貴認為人力資源管理採用一種策略途徑，有效的管理組織的人力，來達到組織目標，而學者黃英忠認為人力資

源管理是將組織內所有人力資源作最適當的開發、維持與活用等所做的過程⁽⁵⁾。

早期醫務管理人才之培育主要落在各專科學校的醫務管理科，在教學目標方面，都以培養基層醫務管理人才為主，較注重於病歷管理、疾病分類、保險申報和醫療資訊等專業能力的訓練，我國的高階醫管人才培育，首先從中國醫藥學院醫務管理研究所碩士班開始發展，而目前有成立醫務管理大學及系所的有：中國醫藥學院、陽明大學、台灣大學、長庚大學、台北醫學大學、台北護理學院、長榮管理學院、義守大學、高雄醫學大學等學校。

但近年來由於醫管教育市場的蓬勃發展，國內醫管教育卻面臨高教與技職教育兩種體系的糾結，及其教學目標與定位設定的問題⁽⁶⁾。曾淑芬等學者研究發現，由於目前健保的實施，對於醫院的經營與管理產生極大的衝擊，醫管專業也越來越受重視，人力應用層面而言，專科學生畢業後多數選擇繼續升學的傾向，也影響到學校的課程內容與設計，甚至扭曲了醫管專科以培養醫院中基層實務專業人員的教育目標。其結果中有高達 93.5% 的醫院內有進用醫管人才，而衛生機關則僅有 50% 有進用醫管人力，對於未來醫管人力的培育方式而言，多數醫院院長建議以大學(含二技和四技)以上最適當，而衛生機關首長建議以研究所以上為宜。此外，醫院院長也建議醫管人力應加強醫療行銷管理、醫療品質管理、醫療財務管理、醫療資訊管理、

保險申報實務等學科的訓練，而衛生機關首長則建議應加強其衛生行政與醫療政策、流行病學、醫療保險制度、醫療相關法規及醫療品質管理等學科的訓練⁽⁷⁾。魏美珠(1997)等學者針對1991年以前畢業於國內醫管科的五專畢業生以郵寄方式收集資料。結果發現回卷者中有50.2%任職於醫管相關工作，30.7%任職於其他行業，9.6%就學或服兵役中，9.6%未就業或謀職中。回卷者認為醫院內部行政、醫學英文及醫院用語、病歷管理與疾病分類等三個科目對於現職較有幫助⁽⁸⁾。郭金尼(1996)曾針對國內陽明、台大、中國等三間醫管所碩士普發問卷調查，其中發現工作職務類型最高的是「企劃」工作。職務的階層是屬於「高階層」與「中階層」較多⁽⁹⁾。

4. 研究方法

- (1)研究對象：針對全國技職體系中已設立醫務管理學系之系主任。
- (2)研究方法：採郵寄問卷方式。
- (3)研究工具：本研究係參考相關文獻後，所擬定之結構式問卷。

5. 結果與討論

系主任的教學經驗中，以6~9年佔50%為最多，擔任系主任職務時間以3年佔40%為最多。其最高學位，以醫學院有4人為最多，其曾在醫院或相關醫療機構任職者則佔60%。

在醫務管理教育目標市場定位中，最主要以培育中階管理幹部為最優先，其次為培育基層作業人員，第三為升學，最後

才為培育高階決策幹部，綜觀各校醫管系皆以培育中階管理幹部為其目標，而在現今醫管系畢業生持續增加下，各校似乎須修改其醫務管理教育目標市場定位。

在所要培育的中階管理幹部中，各系主任以企劃室單位主管為最優先之培育目標，其次是病歷管理單位主管、第三為批價掛號管理單位主管、第四為保險申報單位主管，最後則是資材管理單位主管。

有6位系主任認為現行醫管教育與實務的配合度上是屬於好的方面。而醫務管理專業方面的師資對學生在未來就業或深造方面也有所幫助。醫管專業教育中，目前應加強的哪一方面的課程，得分最高的為醫療資訊而最低的為基礎醫學。

在探討各校課程設計上，較重視那一方面的課程時，平均值中最高的為研究方法，而最低的依舊為基礎醫學，我們可以看出研究方法對醫務管理人員是必要的技能之一，因為研究方法可以探討每家醫院的狀況，而且可以將分析結果作為修正醫院經營管理的參考，使不好的獲得改善，而好的繼續保持或做到更好，所以對於此方面的知識技能將是非常重要的，因此各校系主任認為研究方法是要重視的一門課。

在探討是否應設立醫管專業證照時，有70%的主任認為對學生畢業後的出路較有幫助，證照對於醫管人員的工作較有保障，而且也是對醫管專業的一種肯定，所以若有證照，那將能保障也可幫助往後的

就業。有 80% 的系主任認為與醫療相關機構簽訂建教合約，有利提供學生未來的就業機會，因為建教合作可以增廣知識且可以推廣就業職場，而在建教合作中，可以認識職場的人，而且可以在表現中獲得未來的出路，因此大部份各校系主任認為是重要的。醫管教育除了培養學生專業知能外，各校系主任認為須再加強邏輯思考、職業道德和人際關係、禮儀態度、外文及危機處理能力。

6. 結論

報告中發現許多學校的系主任將醫管畢業生的市場定位在中階層主管，而目前台灣的教育方向也逐漸邁向高學歷來發展，或許這也是現今技職體系所設立目標在於中階管理階層的原因。研究中也顯示在學生必須要加強的專業課程是醫療資訊，此外也要加強邏輯思考、職業道德和人際關係能力才能提昇以後在職場上的競爭力。

7. 研究限制

由於研究的對象是全國技職體系學校的醫管系系主任，但因時間與經費的限制，無法親自與各校系主任訪談，因此有些問卷部份資料有遺漏情形產生。

三、參考文獻

- [1] 胡庭禎、王朝明合著。「全民健康保險實施後醫院社會工作人員角色轉變之初探」。醫院雜誌：第 33 卷第 5 期，頁 1-3。
- [2] 盧育誠。「國內醫管碩士就業概況及工

作滿意度研究」。國立陽明大學醫務管理研究所，碩士論文，民國 89 年 6 月。

[3] <http://www.evta.gov.tw/employee/emp/001/009/a081/47.htm>

[4] 陳楚杰。醫院組織與管理。宏翰，台北：88 年 9 月，頁 5-6。

[5] 蔡長銘。「省立醫院人力資源管理之研究」。國立陽明大學醫務管理研究所，碩士論文，民國 85 年 6 月。

[6] 黃英忠等著。「醫務管理教育之現況與未來發展方向之探討」。醫院雜誌：第 33 卷第 5 期，頁 12-13。

[7] 曾淑芬、劉翠霞等著。醫院及衛生機構對醫務管理人才專業能力需求之初探。醫護科技學刊：民國 89 年 1 月，頁 56-64。

[8] 魏美珠、楊美雪等。專科層級醫管教育成效之評估。技術學刊：民國 86 年，12 卷，第二期。

[9] 郭金尼。「我國醫管研究所畢業生工作價值觀與工作環境需求之調查研究」。國立陽明大學醫務管理研究所，碩士論文，民國 85 年 6 月。