

國立中央大學資訊管理學系
96 學年度碩士在職專班入學考試試卷
科目：資訊管理實務

說明：本試卷共分兩大部份，請依題號順序作答於答案紙上。

第一部份 問答題

1. (20%) 組織應用資訊系統來提昇組織競爭力的做法及關鍵成功因素 (CSF) 有哪些？請舉例說明。
2. (20%) 請根據你個人或親友經驗或是公開資料內容，說明資訊安全的重要性。並提出組織應該如何加強資訊安全管理。

第二部份 個案分析題

請參考附錄個案內容回答下列問題。

3. (15%) 以 100 字以下撰寫本個案摘要。
4. (15%) 李主任面臨了那些決策問題？
5. (15%) 你會建議那些資訊及通訊科技應用方案來幫李主任解決他面臨的問題？
6. (15%) 若是李主任採用你的建議方案之一，你覺得他應該委外嗎？為什麼？

個案醫院－新生兒照護

個案醫院管理部李俊慶主任剛剛從院長辦公室走出來，馬上就走向資訊課。一邊走著，李主任一邊思考著院長在院長辦公室內談到的醫院願景。他想是否要找一下資訊課的同仁開個臨時會議，大家研究研究有那些不需要額外人力就可以逐步實現醫院願景的解決方案。

自醫院開院服務以來，醫院就非常強調「以人為本、視病猶親」的「無私奉獻、謙卑服務」服務理念與文化。為了提供給所有人高服務品質的醫療服務，全院各部門的同仁都把「無私奉獻、謙卑服務」服務理念放在心中。在提供新生嬰兒最溫馨的服務方面，個案醫院更是積極響應行政院衛生署辦理之促進母嬰親善醫療服務政策。在硬體建設方面，特別設立哺餵母乳室。在具體落實方面，個案醫院結合婦產科、小兒科、護理部各單位全面推動母嬰同室政策及相關的教育訓練，並在民國九十年高分通過「母嬰親善醫療機構」認證。

但是，個案醫院通過「母嬰親善醫療機構」認證以來，醫院內母嬰同室的比率還是沒有提高，經過調查後，發現一個重要的原因是產婦會擔心新生嬰兒在自己的病房中或是醫院走廊被陌生人抱走。體會到媽媽們的憂慮，院長期望管理部李主任可以建議一個好的方法來提昇媽媽們的信心、降低媽媽們的疑慮。讓醫院與媽媽一起努力，給所有在個案醫院誕生的新生嬰兒最溫馨的歡迎接待。

醫院的成立

位於臺北縣的個案醫院，是宗教團體為落實濟世救人的醫療志業，經過數年的籌劃，購買三峽鎮醫院現址作為建院用地。民國 79 年 12 月 15 日成立醫院籌建委員會。民國 80 年 1 月向行政院衛生署申請設立財團法人醫院。民國 81 年 10 月獲衛生署醫事審議委員會通過。建院案奉准後開始展開醫院籌建工作，直至民國 86 年底完工。民國 87 年 2 月個案醫院參與行政院衛生署的醫院暨教學醫院評鑑，獲得評等為地區教學醫院。民國 88 年 3 月再次參與行政院衛生署的醫院暨教學醫院評鑑，升格為區域教學醫院。

在病床配置方面，個案醫院目前有一般病床 312 床，特殊病床 141 床，慢性病床 48 床，共計 501 床。詳細病床配置數量如表一所示。

表一 個案醫院病床配置表

病床性質	病床床數
------	------

慢性病床		48 床	
急性病床	一般病床		312 床
	特殊病床	加護病床	33 床
		嬰兒病床	15 床
		嬰兒床	31 床
		觀察床	19 床
		洗腎病床	32 床
		手術恢復床	11 床
合 計		501 床	

母嬰親善醫療機構認證

母嬰親善醫療機構認證源自於西元 1911 年開始由世界衛生組織及聯合國兒童基金會所主持的全球母嬰親善中心運動。全球母嬰親善中心運動最重要的目標是給予每個新生嬰兒最好、最溫馨的開始。在基本硬體設施方面，鼓勵工作職場、醫療院所等場所設置哺乳室或是提供一個支持母乳哺育的環境。就醫療機構而言，則是強調創造一個以母嬰親善醫療服務為常規的醫療照顧環境，讓小寶寶的健康贏在起跑點上。希望對於日後寶寶之生長與行為發育有重大的影響。

我國在母嬰親善醫療機構認證方面的努力可以追溯到民國 87 年行政院衛生署委託台中市衛生局試辦母嬰親善醫院推廣計劃開始。當時試辦的母嬰親善醫院推廣計劃，完成了第一階段初步推動母嬰親善醫院之標記。然後，由台北市政府衛生局率先進行試辦，完成初步推動母嬰親善醫院認證制度。民國 88 年在台北市衛生局試辦期間，經過許多的會議以及民國 89 年於台北市 17 家醫院試辦認證評鑑的歷程，進而修訂成適合我國文化人情的母嬰親善醫療機構認證標準。民國 90 年起正式推廣母嬰親善醫院認證。到九十四年底，全國共計有 99 家醫療院所通過母嬰親善醫療院所認證。在認證標準修訂方面，依據我國母嬰親善醫療機構認證標準開始全國評鑑之後，也會根據每年的評鑑結果對我國的母嬰親善醫療機構認證標準做適當修正。這些努力都是為了達到國際『母嬰親善醫療機構 (Baby Friendly Hospital Initiative)』之全球標準的服務品質。

十大準則

全球母嬰親善活動彙集各國專家建議，提出以下母嬰親善醫院的十大準則（參見表二）：

1. 有一正式文字的哺育母乳政策，並和所有醫療人員溝通
2. 訓練所有醫療人員施行這些政策之技巧
3. 讓所有的孕婦知道哺育母乳之好處及如何餵奶
4. 幫助產婦在生產半小時內開始哺育母乳
5. 教導母親如何餵奶，以及在必須和嬰兒分開時，如何維持分泌之乳汁
6. 除非有特殊需要，不要給嬰兒母乳之外的食物
7. 實施每天 24 小時母嬰同室
8. 鼓勵依嬰兒之需求餵奶
9. 不要給予餵母乳之嬰兒人工奶嘴或安撫奶嘴
10. 幫助建立哺育母乳支持團體，並於母親出院後轉介至該團體

表二 The criteria for designation as Baby-Friendly

1	Have a written breastfeeding policy that is routinely communicated to all health care staff.
2	Train all health care staff in skills necessary to implement this policy.
3	Inform all pregnant women about the benefits and management of breastfeeding.
4	Help mothers initiate breastfeeding within one half-hour of birth.
5	Show mothers how to breastfeed and maintain lactation, even if they should be separated from their infants.
6	Give newborn infants no food or drink other than breastmilk, unless medically indicated.
7	Practice rooming in - that is, allow mothers and infants to remain together 24 hours a day.
8	Encourage breastfeeding on demand.
9	Give no artificial teats or pacifiers (also called dummies or soothers) to breastfeeding infants.
10	Foster the establishment of breastfeeding support groups and refer mothers to them on discharge from the hospital or clinic

資料來源：<http://en.wikipedia.org/wiki/Baby-friendly>

母嬰親善醫療院所認證評鑑

我國母嬰親善醫療院所認證評鑑自民國 90 年起由行政院衛生署委託台灣婦產科醫學

會辦理。每年四至五月受理各醫療機構申請，七月至十月期間進行實地評鑑。實地評鑑分為產、官、學三部份實地評鑑，評鑑委員親自到各醫療院所針對醫療機構行政政策制定、院內工作人員知識及技術、孕產婦實際接受母嬰同室及哺育知識及技巧等進行評鑑。就評鑑成果而言，表三說明我國各年度通過評鑑的醫療機構家數。

表三 我國各年度通過評鑑的醫療機構家數

年度	通過母嬰親善醫院認證評鑑家數
90 年度	38
91 年度	58
92 年度	16
93 年度	77
94 年度	99

「母嬰同室」政策

個案醫院自第一任院長陳院長起就積極推動「母嬰同室」政策。所謂的「母嬰同室」就是打破以前傳統的醫院做法，讓媽媽可以在住院這段期間把嬰兒接到身邊來，開始學習如何餵奶，如何幫嬰兒洗澡，如何照顧嬰兒。換句話說，「母嬰同室」不但可以讓媽媽從住院期就開始學習照顧嬰兒，不用回到家裡之後才跟家中長輩學習，也可以促進親子關係。但是個案醫院成立了哺餵母乳室，結合了婦產科、小兒科、護理部各單位全面推動母嬰同室政策及相關的教育訓練，也在民國九十年高分通過「母嬰親善醫療機構」認證，「母嬰同室」比例就一直無法提升。

原來，許多媽媽常常會擔心，同一個病房同時有其他產婦，如果不注意的時候，嬰兒被抱走怎麼辦？所以院長就找來管理部李主任，兩個人在院長辦公室分享醫院的願景以及醫院要提供給所有在醫院出生的新生兒最溫馨的接待之理想。院長希望管理部同仁能夠提出因應之道。李主任應該怎麼辦呢？