

醫療體系管理人員_學校課程大綱

-內容概要-

第一段:根據第三條第一項規定的共同能力和知識

順序號	整體訓練職業的部分	所傳授的能力及知識
1	2	3
1	提供訓練的企業 (第四條第一項)	
1.1	地位(位置)、法律形式和結構 (第四條第一之一項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 在整體經濟的關聯之下，描述提供訓練之企業的目標訂定、任務和地位(位置) b. 說明企業的建立、結構和理念 c. 解釋提供訓練企業的法律形式(地位) d. 敘述提供訓練企業的經營(業務)範圍 e. 描述提供訓練企業與經濟組織、官方、協會、工會和職業代表的合作關係
1.2	職業養成、工作及社會法律的基礎 (第四條第一之二項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 從訓練關係中確定權利和義務並描述在這雙向系統中參與者的任務 b. 把訓練章程和企業的訓練計畫做比較並且在利用工作和學習技巧對計畫的實行做出貢獻 c. 闡釋為何終身學習被視為職業和個人的發展的先決條件；確定在相關產業中進修的機會 d. 利用專業資訊 e. 解釋工作合約的主要內容 f. 注意工作上的、社會的及可一同決定的法律規章和在提供訓練企業中所適用的工資等級表的相關規定
1.3	工作相關的安全和健康保護 (第四條第一之三項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 確定在工作場所對安全和健康的損害和可採取的避免之預防措施 b. 使用職業相關的工作防護和避免意外發生的規定

順序號	整體訓練職業的部分	所傳授的能力及知識
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> c. 描述在意外發生時的因應行動和導入相關的第一急救措施 d. 應用預防火災發生的防範規章；敘述發生火災時的因應行動和採取滅火的措施
1.4	環境保護 (第四條第一之四項)	<p>有助於在職業上能對避免企業造成的環境負擔有所影響，特別是</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 解釋經由提供訓練企業所可能造成的環境負荷和舉例企業對環境保護所做出的貢獻 b. 使用適用於提供訓練企業的環境保護之規章 c. 利用符合經濟效益和減輕環境負擔的使用能源和材料的可能性 <p>避免製造垃圾；引導使用能夠對環境造成較小處理負擔的物料和材質</p>
1.5	品質管理 (第四條第一之五項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 以企業中的例子解說品質管理的目標、任務和工具 b. 在自己的工作範圍應用能保證品質的措施，並且有助於工作流程的持續改善 <p>描述對於品質和顧客滿意度的關聯性和說明對企業成果所造成的影響</p>
2	經營和效益過程 (第四條第二項)	
2.1	企業組織 (第四條第二之一項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 解釋企業的經手(執行)組織；重視資訊流通和決策通路 b. 分辨內、外部的經營流程和注意重疊(交錯)的部分 c. 採取過程及成功的控制和實行修正的措施
2.2	籌劃 (第四條第二之二項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 清楚對服務性工作和產品的需求 b. 準備公佈；趕上供給；以經濟上和專業上的角度評估來自供應者的資訊 c. 計畫訂購過程；利用籌劃的可能性和訂購系統

順序 號	整體訓練職業的 部分	所傳授的能力及知識
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> d. 接收貨物，管控和在不滿(拒收)時導入因應措施；監督倉儲 e. 檢視獲得的服務成效和在不滿(拒收)時導入因應措施
2.3	服務性工作 (第四條第二之三項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 對企業服務性工作的提供之發展和安排發揮影響 b. 注重在企業成效取向態度上對於附加服務的目標族群和供應者所造成的影響 c. 監督成效取向態度和完成合約，在偏離時引入修正的辦法(措施)
3	資訊、交流(溝通) 與合作 (第四條第三項)	
3.1	資訊與交流系統 (第四條第三之一項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 闡述在提供訓練企業中資訊和交流系統的意義和利益的可能性 b. 利用內、外部的網絡和服務 c. 注意硬體、軟體部分的性能特徵和相容性 d. 應用執行系統、合格軟體和企業特有的軟體 e. 掌握資訊；資料的輸入、(安全)存檔和維護 f. 對不同使用者的權限能加以解釋 g. 遵守對資訊安全的法律規範
3.2	工作組織 (第四條第三之二項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 安排合於辦公效率的程序 b. 有系統的、合乎品質的和在考量組織、技術和經濟的必要性之下，計畫、執行和控制自己的工作 c. 利用合於功能和人體工學的工作場所和工作空間設置的可能性 d. 投入工作及組織方法與學習及工作技術 e. 建議對工作組織及工作場所設置的改善措施

順序號	整體訓練職業的部分	所傳授的能力及知識
1	2	3
3.3	團隊工作與合作 (第四條第三之三項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 在團隊中計畫和處理工作(任務) b. 對團隊發展發揮影響力；應用調解的技術 c. 以針對事情情形和合乎獲益者的真實情況加以處理和呈現 d. 安排內部、外部的合作程序 e. 應用可能性和解決衝突
3.4	以顧客為導向的溝通(交流) (第四條第三之四項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 注意資訊、交流與合作對企業氣氛、工作成效和營業成績的影響 b. 善用和維護與顧客的聯繫 c. 對資訊、諮議和銷售的計畫、執行與善後 d. 應用以顧客為導向的行為通則 e. 檢視顧客滿意度；視抱怨管理為應用以顧客為導向的經營政策的一部分
4	市場研究與銷售 (第四條第四項)	
4.1	市場，目標族群 (第四條第四之一項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 參與市場觀察，特別是價格，績效，競爭的狀況之比較 b. 查清對企業的服務性工作的需求潛力 c. 對開拓目標族群與市場以及對服務業的推展的資訊來源做評估與利用 d. 參與在企業的市場研究概念的發展與執行；導入媒介
4.2	銷售 (第四條第四之二項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 呈現企業的特殊目標族群 b. 提供服務、對顧客提供諮詢和簽定合約 c. 參與合約談判；使用銷售和談判技巧 d. 注意在顧客的願望和需求之間的交互作用以及企業的績效 e. 爲了保護顧客使用法律的規定和利用資訊 f. 利用銷配形式和通路；參與銷配通路的開拓

順序號	整體訓練職業的部分	所傳授的能力及知識
1	2	3
5	商業的稅務和控制 (第四條第五項)	
5.1	企業會計 (第四條第五之一項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 描述被視為商業的稅務和控制工具的會計 b. 應用針對專門領域的帳目計畫 c. 審查對會計的營運經過 d. 審查帳務流通和債權事務的情形 e. 分辨稅務、費用和繳費的不同以及注意稅的種類 f. 參與盈餘納稅的過程 g. 運用基本帳和收益帳
5.2	成本和效益計算 (第四條第五之二項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 解釋企業的成本和效益計算之建立和組織 b. 查明、掌握、監督成本 c. 評估和計算效益 d. 執行企業相關的精算
5.3	控制 (第四條第五之三項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 應用企業的規劃、稅務和控制工具 b. 為監督目的而評定企業經濟的分數 c. 列出統計，為決定做準備的評估及呈現
5.4	經費籌措 (第四條第五之四項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 評定不同的經費種類和形式 b. 參與金融計畫和流動資金計畫的建立
6	人事經濟 (第四條第六項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 參與人事計畫、人事招募和人事運用 b. 研究和工作關係的開始與結束的有關經過 c. 注意彈性的工作時間在人事運用上的計畫和在效益生產上的影響 d. 參與人事發展的辦法 e. 參加組織實施的企業內部和企業外部的進修和研習教育 f. 分辨不同酬勞的種類和參與酬勞的結算

第二段:根據第三條第二項規定的共同能力和知識

字母 a

順序號	整體訓練職業的部分	所傳授的能力及知識
1	2	3
7	保健及社會事務相關的組織、任務和法律問題 (第四條第七項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 描述保健及社會事務相關的組織、任務和法律基礎與在社會安全系統中的位置 b. 給予在保健事務機構的任務、組織和服務方面的資訊，特別是在門診、住院和部分住院方面，和呈現其重覆(交錯)之處 c. 闡述在社會保險提供法人的概要和任務，特別是疾病保險、照護保險、退休保險 d. 應用企業相關的社會和保健法律條文 e. 應用在保健事務的民法和刑法上的保證，特別是有關命令和執行責任和緘默權 f. 分辨醫療專業職業的職業資格 g. 注意保健事務受國際上發展的影響，特別是在歐洲聯盟，尤其是在執行企業的任務時
8	醫療文件和記錄(報告)事務、資料安全(保護) (第四條第八項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 使用醫學的專業術語 b. 依照企業的指示將醫療資料加以掌握、評鑑和歸檔 c. 根據法律和企業的規定利用醫療和照護的文件系統，並應用在保健事務中對資料安全的特別規定 d. 解釋企業記錄(報告)事務的任務和建立企業一般以及法律上規定的統計
9	材料經濟 (第四條第九項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 安排對藥品、醫療材料、特別是治療和急救材料的取得和倉儲；注意有效日期和所屬的法律規定以及在一般行業和企業的原則 b. 計畫、組織和記錄企業內的材料運用的方法，特別是對於治療和急救材料以及醫療材料

順序 號	整體訓練職業的 部分	所傳授的能力及知識
1	2	3
		c. 對於包裝、醫療和藥物產品的處理以及依照特殊法令規章的特殊垃圾加以推動及保護
10	保健事務相關的市場研究 (第四條第十項)	a. 在保健服務上提供和推廣必須要顧慮到法律規章，特別是競爭的限制，禁止和同業法律的限制 b. 以目標族群為導向的附加和可選擇的服務加以提供和推廣
11	保健方面的經濟學和會計學 (第四條第十一項)	
11.1	保健方面的經濟學 (第四條第十一之一項)	a. 解釋在保健事務特殊的籌措經費和償付的種類和它們在單一照護範圍的不同之處 b. 參與企業對籌措經費和償付的協商準備 c. 應用企業相關的費用規範和給付酬勞的形式以及運用合乎目的的經費 d. 參與允許加入的過程，在此注意是否合乎行政法的規定 e. 注意共同益處和財稅優惠的決定
11.2	效益結算 (第四條第十一之二項)	a. 考慮獲益的法律基礎 b. 為計算效益將顧客資料加以建立檔案和整理 c. 確定顧客的成果要求，劃分範圍和在結算時小心注意；查清負責的支付者 d. 掌握對支付者所帶來的成果 e. 執行結算、檢查、轉送和評估；在此注意在企業中與其他範圍的交錯處 f. 應用企業特殊的結算系統 g. 對支付費用者和結算處的資料傳送必須以安全和使用限制的方式執行 h. 基於法律和企業規定的基礎之上利用從文件系統所得之資訊用於結算

順序號	整體訓練職業的部分	所傳授的能力及知識
1	2	3
11.3	保健方面在會計學的特殊性 (第四條第十一之三項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 解釋在保健事務中特別的會計義務以及應用針對企業會計的法律基礎 b. 參與年度結束的準備 c. 應用在保健事務中對於價格的系統和方法是依據該設施而決定
12	在保健事務方面的品質管理 (第四條第十二項)	<ul style="list-style-type: none"> a. 在保健事務方面中的保障品質的依企業相關的法律規定來實行 b. 根據例子分辨不同的保健事務之品質管理系統 c. 應用在企業中的品質管理的措施和檢驗其有無遵守