

華杏出版機構



醫務專案 企劃與寫作

Healthcare Project Planning and Report Writing

弘光科技大學資訊管理系
助理教授 **林政彥** 編著



華杏出版股份有限公司

醫務專案企劃與寫作



華杏出版機構

華杏 · 匯華 · 華都 (偉華) · 華成

醫務專案企劃與寫作／林政彥作，-- 一版，--
臺北市：華杏，2013.02
面；公分

ISBN 978-986-194-268-1 (平裝)

1. 醫院行政管理 2. 企劃書

419.2

102000362

醫務專案企劃與寫作

Healthcare Project Planning and Report Writing

作者：林政彥 (Lin, Cheng-Yen)

發行所：華杏出版股份有限公司 Farseeing Publishing Co., Ltd.

華杏機構創辦人：蕭豐富

發行人兼董事長：蕭聿雯

總經理：熊芸

總編輯：周慧琍

企劃編輯：蕭聿雯

文字編輯：李佩琮・吳瑞容 主編

美術編輯：張瑞玲 BR・劉博仁 主編

封面設計：張瑞玲

總管理處：臺北市 10059 新生南路一段 50-2 號七樓

財務部經理：蔡麗萍

企劃部經理：蕭聿雯

電腦排版：陳芊爵・林靜宜 主編

印務：蔡佩欣 主編

ADDRESS：7F., 50-2, Sec.1, Hsin-Sheng S. Rd., Taipei 10059, Taiwan

電郵 E-mail：fars@ms6.hinet.net

華杏網頁 URL：www.farseeing.com.tw

電話總機 TEL：(02)2392 1167 (訂購 722 申訴 781 推廣 721)

傳真 FAX：2322 5455

郵政劃撥：戶名：華杏出版股份有限公司

帳號：0714 1691 號

出版印刷：2013 年 2 月一版一刷

著作財產權人：林政彥

法律顧問：蕭雄淋律師、陳淑貞律師

臺幣定價：550 元

YQ4935

※有著作權・侵權必究※



推薦序

國內大專院校中，「專案企劃與專題製作」是一門極重要的必修課程，此類課程的教學目標是期望學生能夠運用所學知識，融會貫通，針對特定的問題，研擬出解決的方案，在過程中可以培養學生主題研究、資料的蒐集、分析、研擬對策以及撰寫企劃等能力，同時也能訓練撰寫報告、口頭簡報的能力，藉此奠定就業或從事進階研究的基礎。

本書作者特別從實務工作者、教師、研究者的角度思考，透過理論與實務的結合，清楚的呈現專案企劃人員應該具備的特質與知識，不僅提供專業的知識，也提供讀者系統化專案企劃寫作的指引，全書內容層次分明，包括了基本的觀念、學理介紹、工具使用、實務案例介紹，以淺顯易懂、深入淺出的方式架構各章節的脈絡，呈現清晰的專案企劃撰寫流程，同時在各章節中，延伸出許多思考性的問題，提供讀者模擬試煉的機會，最後更輔以實際案例以為印證，堪稱本書的一大特色。

作者林政彥博士，過去曾在三軍總醫院服務十餘年，服務期間完成多項重要專案企劃，同時在元智大學管理研究所攻讀博士學位，後於弘光科技大學專任教職。林博士擁有四十餘張國內外專業證照，具有相當豐富的實務經驗，在專案企劃指導方面具備相當深厚的學養，近年更多次受邀前往本院澎湖院區，協助離島地區醫療院所進行各項教育訓練工作，充滿高度的服務熱忱，實屬難能可貴。相信本書可作為專案企劃入門者學習的參考用書，且將嘉惠更多的醫護領域專業人士，也期望作者在醫務專案企劃領域的努力，能夠獲得各界先進的支持與鼓勵，特此為序！

三軍總醫院院長

國防醫學院外科學系教授

孫光煥

2013年2月

推薦序

專案企劃具有創新、建設性的特性，為現代化醫務管理不可或缺的工具，醫院內外重大的決策都必須仰賴專案企劃的進行，許多的決策牽涉的範圍甚廣、內容複雜，同時必須投入相當的人力、物力及財力等資源，更必須要透過完善的專案企劃妥善管理，才能如期達成目標。

一位好的醫務管理人才，除了具備專業的素養外，更要具備專案企劃的能力，學習專案企劃與寫作，不僅是醫護從業人員必備的條件，更是實現願景、完成理想的工具。

林政彥博士在醫管領域已有十餘年的實務經驗，本人與林博士共事多年，深知林博士在大學教授相關課程也超過十年的資歷，在工作、教學之餘戮力寫作，博覽群書，並受邀各大醫院、學校進行數十場的專業演講，由於教學生動、課程內容豐富，一直深受學生及醫院實務工作者的歡迎，如今林博士能將過去實務的經驗與自身所學整理成書，傳授知識給新世代，並嘉惠醫界人士參考，其對理想的堅持與毅力，實令人欽佩！

本書透過理論建構，闡述專案企劃撰寫的本質、邏輯、精神，並適時地融入醫療的特性，以建構符合實際需求的企劃案，理論與實務兼備，讓讀者能夠快速學習醫務專案企劃與寫作，並能學習企劃領域職場的專業，將知識與實作融會貫通。

由本人主持的會議，鮮少有教條式的宣導，多半會運用故事的方式宣揚我的理念，瀏覽本書，發現作者也喜歡用相同的手法，藉由實務的案例來說明理論的重點，文中有許多練習題，可訓練讀者將理論運用於實務上，妙用無窮。

揆諸醫療產業為提升醫療品質與滿足民眾對健康的期待，加強學術研究與實務企劃仍方興未艾，但醫療產業卻相當欠缺醫務管理專案企劃相關之書籍，職此，欣聞林博士出版《醫務專案企劃與寫作》一書，正可以培養及造就具備企劃專業的醫院管理人才，相信此書推出之後，對於醫療產業、健康產業等類型之企劃撰寫，具有莫大的助益與貢獻。值此書付梓之際，特綴數言予以推薦，是以為序，衷心期盼每位讀者都能從本書中獲得充實的收穫，也都能走出一條屬於自己的專業道路！

國防醫學院婦產學科教授
前中華民國婦癌醫學會理事長
前三軍總醫院副院長

余慕賢

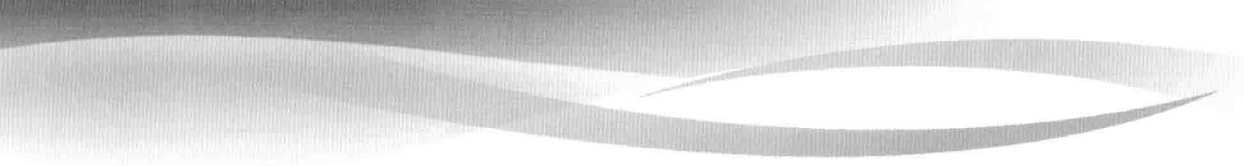
2013 年 2 月

推薦序

為因應醫療、健康產業面臨「創新」、「服務」及「品質」的轉型挑戰，培養專業的醫務專案企劃人才，是我們從事醫護教育工作者所需擔負的社會使命。本人為作者林政彥博士之大學導師，林博士具有豐富的醫務管理專業背景，教學與實務工作都具有豐富的經驗，是一位傑出的醫務企劃專才。現今，本院健康事業管理系更借重其長才，聘請林博士回母校教授相關課程，並協助學生專業證照輔考，對於提攜後學不遺餘力。

本書的重要特色之一，乃是作者以平日教學及研究心得彙集實務案例，將學理與實際案例交叉探討分析，透過新的概念與技術的結合，讓專案企劃撰寫的觀念能夠跟上時代的演進。本人受邀為本書作序，有幸先睹為快，深感本書有別於一般的教科書，不僅內容生動活潑，鋪陳亦由淺入深，帶領讀者從醫務專案企劃概說、企劃案類型、企劃部門與人員特質、企劃技巧、流程、資料蒐集與市場調查、資料分析、方案之擬定、執行與結果評值、工具之運用、要領與準則、格式等，最後以實務案例寫作為結尾，全書資料內容豐富、立論正確、旁徵博引，將新的觀念帶入醫務管理的思維，並配合圖解說明，使讀者更能夠貼近事物現況進行模擬撰寫，故本書可謂為醫務專案企劃人員必備之寶典。

本書的重要特色之二是理論與實務兼具，除了完整介紹專案企劃撰寫的各項要領、技巧外，「牛刀小試」則是實務延伸練習，讓讀者在吸收重要段落內容後立即活用發揮，以加深印象。文中也有「小語」，用以提醒讀者容易忽略的細節，或將前述說明做一個反思，這些創意的設計都有助於對醫務專案企劃的撰寫能有全盤的了解。故本書十分適合碩士班或大學部的專案企劃管理課程用書，此外，對於已經在實務界工作的醫務或醫護人員，這也是一本值得細心研讀的書籍。



本書為國內第一本有關醫務專案企劃寫作的參考書籍，期盼能提供相關從業人員學習指引，進而提升醫院管理的品質。本人有幸在本書付梓前先行瀏覽，看到這樣一本醫務專案企劃理論與實務兼備的好書，欣喜之餘，特為推薦，願爰之為序。

國立臺北護理健康大學健康事業管理學院院長

陳楚杰

2013 年 2 月

作者序

《醫務專案企劃與寫作》乃是針對初次接觸實務專案的企劃人士及大專院校的學生而特別撰寫的一本入門書。筆者從事醫務管理工作十餘年，深感目前坊間的企劃寫作書籍大多偏重於商管類的內容，有關醫療產業的企劃應用卻未曾出現，故嘔心瀝血彙整了與產官學界多年激盪的火花與創意的點子，期能使學生與專業人士能在研讀本書時更容易吸收與應用，真正成為「知用合一」的專業書籍，讓有心從事專案企劃的讀者，贏在企劃專業的起跑點。

學習如何撰寫企劃書是現今各行各業所重視的課題，而學習「醫務專案企劃寫作」更已成為醫護相關背景的人員，進入醫療服務體系必備的能力之一，故筆者深刻的體認到必須要有一份完整的教案，提供企劃必要的理論基礎，並以實務經驗為教材，提供實例引導的寫作範例，使讀者心領神會，能夠迅速的將理論與實務完美結合，讓學校教育與職場銜接，與業界密切接軌。

本書從構思雛型到順利出版，歷經四年的淬煉，已將醫務專案企劃與寫作的所有理論架構與案例精華涵蓋其中，希望對於實務工作的實踐與學術研究有所貢獻，也期盼相關科系學生在課程修習上有所裨益，同時，更為筆者「大學執教十年」留下一個重要的人生註腳。醫務專案企劃所涵蓋的層面深廣，且因涉及的專業領域與時俱進，故而在撰寫本書之際，無時無刻不戒慎恐懼、嚴謹審慎，若有立論不成熟或謬誤之處，懇祈各位先進、專家與讀者，不吝賜教斧正是幸，毋任感荷。

人類文明之所以進步，絕大部分是靠知識的累積，本書也引用了前人的智慧，並盡可能註明出處，以使有興趣的讀者能夠深入了解更多原著的內涵，因此，對於所引述內容的學者專家一併表達誠摯的謝意，未來，個人將繼續努力精進，為國家社會盡心盡力。

一路走來，誠摯感謝求學期間諸多教師的指導，特別是許士軍教授、陳楚杰教授、古思明教授、樊中原教授、葉明功教授等多位名師，由於他們在不同專業領域的提攜與勉勵，使筆者得以在教學、服務、研究、輔導等領域上持續精進，由衷感謝！本書得以順利付梓，要感謝我最親愛的父母及家人妻小百分百的體諒與支持，雖然在家沒能扮演一百分的父親角色，但因為有你們的寬慰，讓我感受到事事的美好。此外，本書還有多位幕後英雄，感謝新光醫院呂理哲醫師提供本書有關醫學專業的諮詢協助，感謝三軍總醫院賈仁緒組長對本書提供諸多建言，同時也感謝國立臺灣大學電機資訊學院李敏瑜小姐協助照片的拍攝。

最後，要感謝華杏出版機構提供此舞臺，讓筆者能夠重新檢索與整理十餘年職場的心得及教學的經驗，藉由相關理論與案例的搭配，以最簡單、直接的方式演繹專業的概念，分享專案企劃撰寫的點點滴滴，對於企劃經理蕭聿雯小姐、文字編輯湯燕萍小姐以及李佩璟小姐等編輯排版同仁的辛苦協助，特此致謝！

我依舊相信一齣偶像劇中的對白：「有人努力，是因為害怕失去，有人努力，是因為自覺不足，也有人努力，是因為沒有退路！不管趨使你們的動力是哪一種，唯一不變的就是～努力！」人生的每一個階段只要努力，生命將充滿無限的希望與期待，在整理資料與撰寫的過程中，對自我的成長與收穫甚多，也期待您在閱讀本書後，能夠獲得滿滿的收穫與共鳴。與每位讀者共勉！

林政彥

謹識

2013 年 2 月

目 錄

第一篇

醫務專案企劃理論 1

CHAPTER 1 醫務專案企劃概說 3

- 第一節 醫務專案企劃的意義 6
- 第二節 專有名詞的定義 7
- 第三節 醫院為何需要醫務專案企劃 10
- 第四節 企劃基本要件 11
- 第五節 建構優質的醫務專案企劃 12
- 第六節 醫務專案企劃相關學協會與證照考試 14

CHAPTER 2 醫務企劃案之類型 23

- 第一節 醫務企劃的來源 25
- 第二節 醫務企劃的功能 30
- 第三節 醫務企劃的類型 32
- 第四節 醫療行銷企劃規範 35

CHAPTER 3 醫務企劃部門與人員特質 41

- 第一節 醫務企劃部門的組織架構 43
- 第二節 臨床單位組織特性與功能 50
- 第三節 醫務專案企劃成功的關鍵 66
- 第四節 成功醫務企劃人員的特質 67
- 第五節 企劃與血型的特質 71

CHAPTER 4 醫務專案企劃技巧 75

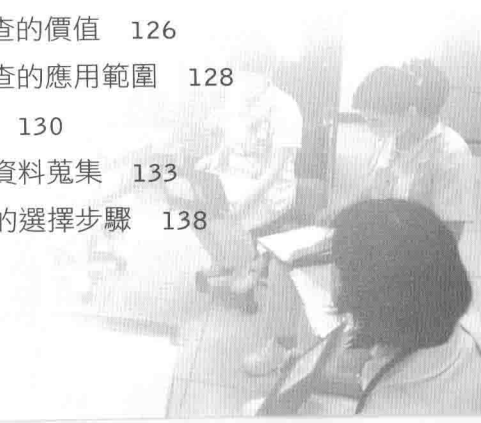
- 第一節 時間管理的重要性 77
- 第二節 時間管理的方法 79
- 第三節 溝通技巧 88
- 第四節 企劃撰寫技巧 91
- 第五節 醫務專案企劃撰寫常見的問題 95

CHAPTER 5 醫務專案企劃流程 97

- 第一節 企劃書撰寫的概念 99
- 第二節 醫務專案企劃主要流程 99

CHAPTER 6 資料蒐集與市場調查 117

- 第一節 資料蒐集的內涵 119
- 第二節 市場調查的定義 121
- 第三節 市場調查的性質 122
- 第四節 消費者行為調查的價值 126
- 第五節 消費者行為調查的應用範圍 128
- 第六節 醫療市場區隔 130
- 第七節 醫療需求面的資料蒐集 133
- 第八節 醫療目標市場的選擇步驟 138



Contents

CHAPTER 7 資料分析 155

- 第一節 企劃編輯架構 157
- 第二節 專案企劃策略分析的應用 159
- 第三節 SWOT 分析 160
- 第四節 策略分析的理論模式 165
- 第五節 波特競爭策略分析 170
- 第六節 資料分析前的建置工作 173
- 第七節 統計軟體的應用 176
- 第八節 其他資料分析 180

CHAPTER 8 方案之擬定、執行與結果評值 183

- 第一節 方案擬定的原則 185
- 第二節 專案企劃的執行 187
- 第三節 方案擬定的前置作業 190
- 第四節 專案執行困難的排除 191
- 第五節 戴明循環的運用 192
- 第六節 餐巾紙理論的應用 195
- 第七節 腦力激盪法的應用 199
- 第八節 心智圖的應用 203
- 第九節 焦點團體法的應用 206
- 第十節 計畫評核術的應用 209
- 第十一節 結果評值與考核 211
- 第十二節 專案企劃成效評量 216

CHAPTER 9 企劃工具之運用 219

- 第一節 Microsoft Office Word 基本操作 221
- 第二節 Microsoft Office Visio 基本操作 230
- 第三節 Microsoft Office Project 基本操作 256
- 第四節 PhotoImpact 基本操作 265
- 第五節 可攜式文件格式 (PDF) 製作 270
- 第六節 文獻蒐集網站介紹 278
- 第七節 合法照片下載的操作 290

CHAPTER 10 企劃案寫作 (一) 組織與架構 299

- 第一節 專案企劃組織結構 301
- 第二節 選擇專案企劃組織的型態 308
- 第三節 專案企劃撰寫管理法則 310
- 第四節 專案企劃基本構成要素 312
- 第五節 一般專案企劃架構 317
- 第六節 活動專案企劃架構 329
- 第七節 專案企劃結案報告架構 335
- 第八節 一頁企劃書架構 336
- 第九節 專案企劃架構撰寫要點 336

CHAPTER 11 企劃案寫作 (二) 要領與準則 343

- 第一節 寫作基本要領 345
- 第二節 公文撰寫要領與準則 350
- 第三節 企劃撰寫與職場倫理準則 357
- 第四節 電子郵件基本禮儀 360



CHAPTER 12 企劃案寫作(三) 格式 365

- 第一節 版面設定 368
- 第二節 文字與行距設定 370
- 第三節 頁碼設定 371
- 第四節 書脊打印與裝訂 371
- 第五節 封面格式 373
- 第六節 章節編號與段落格式 374
- 第七節 目錄編排格式 375
- 第八節 作者排序格式 378
- 第九節 圖與表編排格式 379
- 第十節 參考文獻格式 380
- 第十一節 附件格式 388
- 第十二節 其他格式 389
- 第十三節 門市服務企劃書範例格式 390

CHAPTER 13 專業簡報製作 401

- 第一節 簡報製作的效益 404
- 第二節 簡報能力的提升 406
- 第三節 增進簡報的熟悉度 407
- 第四節 專案企劃簡報策略 409
- 第五節 簡報掌控技巧 410
- 第六節 增進簡報魅力 413
- 第七節 設計簡報計畫 419
- 第八節 簡報設備的使用 419
- 第九節 專案企劃的評量 430
- 第十節 海報製作的要領 434

CHAPTER 14 研討會及期刊發表 437

- 第一節 英文摘要的撰寫 440
- 第二節 研討會發表 441
- 第三節 國內期刊發表 442
- 第四節 國外期刊發表 453
- 第五節 專利的申請 454
- 第六節 參考文獻格式 457

第二篇

醫務專案企劃實例 459

- 範例一 ○○醫院母親節社區醫療親子活動企劃書 469
- 範例二 ○○醫院「因應個人資料保護法應有之作為研討會」企劃書 486
- 範例三 一頁企劃書範例 500

參考文獻 502

附錄 A-1

- 附錄一 醫療法 A-2
- 附錄二 醫療法施行細則 A-17
- 附錄三 個人資料保護法 A-27
- 附錄四 個人資料保護法施行細則 A-36
- 附錄五 醫院電腦處理個人資料登記管理辦法 A-40
- 附錄六 專利法 A-42
- 附錄七 專利法施行細則 A-67



第一篇

醫務專案企劃理論