

# 住院環境品質之實証研究-以中部某醫學中心為例

李友錚, 陳嘉鴻

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

## 摘要

隨著經濟所得與知識水準的逐年提高，社會大眾愈來愈重視個人的健康觀念與就醫常識。國人逐漸重視醫院的整體醫療環境，對於醫療院所提供的服務品質要求亦愈來愈高，一般民眾在就醫時常會優先選擇具有良好醫療建設基礎或是有較好口碑的醫療院所來進行就診。醫療服務市場已進入全面競爭的時代，大型醫學中心需提供更具多元化與完整性的服務來滿足病患或民眾之需求，因此如何致力提高病患就醫滿意度，研究改善現有服務缺失來造福民眾，便是此論文所探究的基礎。

本研究採醫療品質中常用的衡量模式，是由Donabedian (1978) 所提『結構—過程—結果』三構面來衡量的醫療服務品質。我們將先整理相關醫療服務品質變數來做問卷調查基礎，研究過程中將運用SPSS統計軟體來做系統的資料分析，經由Cronbach  $\alpha$  可信度分析檢驗後，再以敘述統計法、T檢定法、單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 等方式分析住院病患及家屬期望服務及實際感受間之相互關係與差異性。

本研究結果發現：住院病患對於院方之服務品質的期望與實際感受，確實在大部份的變項中有著極顯著的差距，例如醫院的交通便利與停車方便、病房的環境及衛浴設備的清潔、病房居住相關設施的完善、護理人員的護理技術純熟、病患於抱怨處理方式之滿意度等變項均有著顯著的差異，這些顯著的結果，值得將來的醫學中心做為參考，並能重視與改善負面評價的服務項目。

關鍵字：醫療(服務品質)、顧客(病患)滿意度、住院