

# 醫院服務品質改善策略之研究

楊振隆, 林淑萍, 林佳誼, 林奕璇, 蔡佩陵, 黃瑋庭

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

## 摘要

醫療產業發展快速使得醫院之間的競爭日趨激烈，隨著全民健康保險的實施，使民眾經濟負擔降低，就醫選擇環境相對增多，醫生與病人的關係已不再是單方面且被動地接受業者給予的服務，病患逐漸以主動積極的方式尋求合適且可信任的醫療服務。因此，業者必須充分瞭解病患實際需求，而如何提昇醫院的形象，增強民眾的滿意度，首要的課題就是提昇醫院的服務品質。而相關研究指出，「預防勝於治療」，亦即如何在病患抱怨發生前先設法預防會造成服務缺失的問題並提出改善機制，將是提升滿意度之主要關鍵。因此，本研究的主要目的為建立一個可以提供醫院於病患抱怨發生之前，即能辨識服務缺失並提出修復管理策略的流程。

本研究以苗栗某區域醫院為例，並以曾至此醫院接受服務之病患或病患家屬為研究對象，利用結構式問卷針對環境設施、就醫安全、等候時間、服務態度、醫療過程與五大構面為調查方向，瞭解病患對其醫院服務品質項目之期望及現況評價，共發出70份，回收有效樣本54份，回收率達77%。研究中採用Lin, Chan & Tsai整合重要性-績效分析(IPA)及缺口分析(GA)所發展的重要性-績效-缺口分析(IPGA)模式，以釐清醫院主要服務缺失項目，接著以品質機能展開(QFD)為基礎並整合IPGA所獲得之缺失嚴重度，並透過5位專家問卷，以找出較有效率之服務改善策略。研究結果顯示，此醫院之主要待改善項目依序為「醫院具有整潔舒適的環境」、「醫師會耐心傾聽病人之病情」、「醫院對病患的投訴能快速回應」、「醫護人員不會因為忙碌而忽略病患的需求」、「醫院會主動提供病患保健資訊和衛教知識」等，而透過不定期的評鑑及增設教育訓練的課程將能有效改善上述之服務缺失，此結果將可提供此區域醫院擬定服務品質改善策略時之參考依據，而本研究所採用之服務缺失辨識與改善設計兩階段模式亦可提供給醫院管理者於進行醫院服務品質與病患滿意度提升計畫之參考。

關鍵字：醫院服務品質、PZB 模式、IPGA 分析、缺失嚴重度、品質機能展開