

南部某家醫院病人對醫院服務滿意度的調查

潘靜雲¹ 柯純卿¹ 陳季員² 劉雅瑛²
曾英芬² 金繼春²

為了明瞭住院病人對醫院服務的滿意狀況，藉由結構性問卷，收集506名南部某教學醫院欲出院病人或家屬的意見，答卷者平均年齡43.4歲，女性佔52.6%，已婚者佔86.2%，有過住院經驗者佔62.3%。由多變項變異數分析：病室的空調、病室噪音的防治、清楚的路標指示之滿意度與受訪者個人特質因素(年齡、性別、教育程度、職業、婚姻、住院經驗、病室人數、住院日數、住院科別、保險)有關，而受訪者個人特質因素對本次病人住院滿意度沒有關連，但發現：1. 病室的空調、2. 公用電話的設置、及3. 清潔工友的工作效率之滿意，對本次住院的滿意具有預測力。從病人或家屬對護理人員在執行護理活動時的行為反應分析，發現應加強護理人員對病人隱私性、舒適感的注意，同時護理人員應維持交談用語的適當性、親切態度、穩重，且與病人或家屬建立好人際關係。而護理人員的行為、態度及專業能力方面，應加強觀察、應對、應變及教導的能力；並得保持儀表端莊且重視病況問題的處理效率。在醫院物理環境及設備方面：則應再加強清楚的路標指示、病室噪音的防治、公用電話的設置及配膳室的設置，另得注意病室的光線、清潔衛生及床邊設備的功能。在醫療團隊人員之互動關係則須加強業務人員對住院手續、收費問題的解釋；而醫師得對病人的檢查治療作清楚解釋且對病人不適之因予以回答。對醫療團隊人員的態度、行為及專業技能方面：則須加強業務人員的工作效率和服務態度、X-光電腦斷層掃描及社會服務部門人員的工作效率、出院手續的方便性。另醫師、辦事員及輸送人員、清潔工友的工作效率得續予良好的維持。(中華衛誌 1996；15(3)：249-258)

關鍵詞：病人滿意度、醫院服務

前言

醫院服務傾向統整系統，其統整模式包含組織結構、知識、非人性化的資源、人類互動過程、及策略。而醫院服務在於保護和

支持機構的統整，不僅要符合目前商業化和社會化的需求，也要在變遷過程符合商業化和社會化的需求。

病人或家屬對醫院服務的評值報告是品質評估及品質保證的一項要素；品質保證旨在提高健康照顧的有效性，其目標在於改進病人照顧及臨床實務的品質[1]。由於病人或家屬消費意識覺醒，對服務品質的需求提高，健康專業人員已學得必須直接由病人或家屬處得到對服務品質的期望[2]。

病人或家屬愈滿意，就愈能正向順從治

¹高雄醫學院共同科

²高雄醫學院護理學系

聯絡人：潘靜雲

聯絡地址：高雄市十全一路100號

高雄醫學院附設中和紀念醫院

收稿日期：84年3月

接受日期：84年11月