

摘要

醫療品質日趨重視，但是，對於醫療品質的測量方法卻無一定論。以往有關於醫療品質的研究均是從客觀角度著手，從主觀面著手的研究卻都沒有屬於量化的研究。再加上，過去醫療品質的相關研究均是以大型醫院為研究對象，缺少基層診所的樣本。然而，大型醫院的性質與規模與基層診所相差甚遠。因此，本研究以基層診所患者為樣本，發展主觀面的醫療品質測量工具，並論證主觀面醫療品質的重要性。

本研究以變異數分析來檢測病患主觀上對於醫師醫療過程滿意度是否有差異？研究結果顯示，病患個人基本特徵上的差異是會影響到病患主觀上對醫師醫療過程的滿意度。由此可知，病患是有差異性的個體，病患主觀上對於醫療品質的感受度會因不同的個人特質而有所差異。測量醫療品質時若只測量客觀層面而忽略主觀層面是無法測量出醫療品質的全貌。

為更深入分析基層診所病患與醫師的互動，透過因素分析發現了四個因素與基層診所的醫病互動有相關，分別是：醫師看診表現、醫療專業與同理心、病況問與答、仔細與細心。並發現在基層診所的醫病互動中，病患感受特別深的是醫師的看診表現而非醫師的醫療專業。而透過變異數分析也發現病患個人基本特徵在不同因素上的滿意度也是有所差異，更是印證病患主觀層面滿意度的重要性。

本研究建議後續研究者能透過施測與修改來確定研究問卷的效度與信度，並能將這份問卷發展下去成為一套適合台灣基層診所病患主觀面醫療品質測量問卷。

關鍵字：病患滿意度、醫病互動、主觀滿意度、醫病關係、基層診所

