

# 第一章 序論

## 第一節 研究動機與目的

近年，醫療品質廣受重視。但是，對於醫療品質的測量卻沒一定論。有屬於客觀層面的測量，也有屬於主觀層面的測量。客觀上，有些是從醫療專業的角度來探討醫療品質，例如：政府單位著重在臨床上、醫學上的醫療品質。所以，所規劃的醫療品質保證指標是屬於醫學上的測量指標。有些是從醫院管理的角度或是從病患滿意度來探討醫療品質，例如：健保局、各醫療院所、學者專家..等均會定期做病患滿意度的調查，這些調查多是從結構、過程、結果 3 方面來調查，屬於客觀的、大範圍的滿意度調查。另一方面，主觀上，對於從醫病互動角度來探討醫療品質的研究則寥寥可數，且多是採用焦點團體法或是質性訪談法來調查，沒有屬於量化的測量方法。然而，病患主觀上對於整個醫療過程中醫病互動的感受卻是決定醫療品質最重要的一環。因此，本研究想設計一套調查病患『主觀』滿意度的測量問卷。

## 第二節 研究範圍

根據中央健保局的統計，西醫基層診所佔台灣醫療院所的百分比高達 50% (如下表所示)：

| 西醫基層診所<br>百分比 (%) | 民國      |         |       |         |         |         |         |             |             |
|-------------------|---------|---------|-------|---------|---------|---------|---------|-------------|-------------|
|                   | 87<br>年 | 88<br>年 | 89 年  | 90<br>年 | 91<br>年 | 92<br>年 | 93<br>年 | 94 年 1<br>月 | 94 年 2<br>月 |
|                   | 53      | 51.4    | 50.45 | 50      | 50      | 49.6    | 49.8    | 49.86       | 49.89       |

註：資料來源中央健保局

而且，行政院衛生署統計，92 年門診醫療院所服務量以基層院所七成最多，排名第一。其次為區域醫院(Metropolitan Hospital)、醫學中心(Academic Medical Center)及地區醫院(Local Community Hospital)。

過去的調查研究多是以醫院為調查對象，並沒有以基層診所為調查對象。然而，根據筆者與家人過去看病的觀察，發現在大型醫院與基層診所看診經驗有很大的差異，與醫師互動方式也很不同。在大型醫院看診，需事先透過電話掛號，取號碼牌，在所預約的日子當天，再依著自己的掛號順序至所預約的醫師看診處看診。醫師詢問病情、開立處方、病患離開診療間、看診結束。醫師與病患間沒有太多的互動，醫病互動制式化、非人性化。醫病關係是屬於『主動-被動』模式，是醫師主導著互動關係。

在基層診所看病則有著完全不同的經驗。倘若是第一次走入基層診所看病，可能因為陌生而拘束，戰戰兢兢。不過，隨著看病次數增加，來到診所時的感受也就不同。病患初進入診所當下，即可能向醫師打招呼、問好，醫師也會回應病患。看診次數多了以後，醫師甚至可能在不翻閱病例的情況下就知道病患的姓名、年齡、家住哪裡、對什麼東西（藥物）過敏、職業、家庭成員、最近做了哪一些事..等等。再熟一點，逢年過節，老病患甚至會送來年節賀禮，不一定很貴重，但都是代表了病患的心意。問診時，病患可能會向醫師仔細且重複地說明病情、病史、最近所發生的大小事...等等，除讓醫師瞭解到病患健康的轉變，也務求醫師聆聽與回應。即便醫師的診療已經結束，在病患不多的時候，病患都有可能留下來詢問醫師問題，小至生活感想大至人生大事。當醫師與病患的相處不只侷限於醫療問題時，醫師與病患的互動不只在診療間，也不只有涉及疾病，有些病患甚至家中大小事都會來請教醫師。醫師似乎變成病患另一個『不具名的家人』，雖沒有血緣關係，但卻是不可或缺的存在。西醫基層診所的醫病關係，病患有較高的主導權，互動並不一定是由醫師所決定的，往往，根據與醫師相熟的程度，病患可以決定互動的方式，讓醫師來適應病患。基層診所的醫病相處相對上來說是更為緊密與頻繁，也更為人性化。醫病關係多強調非正式關係，更強調友誼。

因為，基層診所與大型醫院的性質、規模有差異，醫病互動方式也是截然不同的，然而，過去的研究多是針對大型醫院的病患所做的調查研究，幾乎沒有針對基層診所的病患來進行調查研究。基於醫病互動的差異性與基層診所服務量的重要性，因此，選擇西醫基層診所作為調查研究的來源。

### 第三節 研究問題

本研究主要回答的問題有下列三點：

- 1、試圖建立一套測量病患「主觀」滿意度的問卷。
- 2、因為過去缺乏對病患主觀層面的滿意度研究，因此，本研究試圖論證病患主觀層面的看法是很重要的。
- 3、有鑑於基層診所與大型醫院醫病互動的差異性，也為了要論證病患主觀層面的重要性，因此，企圖發掘病患主觀層面上，基層診所醫病互動上有哪些不同的面向。