

服務的醫病溝通與服務失誤

魏開弘、張景旭

E-mail: 322021@mail.dyu.edu.tw

摘要

在醫療服務業中的缺失並沒有消失過，但是卻沒有受到高度的重視，對於服務疏失之後所提及的補救則更為稀少。而自從健保制度實施以後，醫療服務業的生態也產生了巨大的變化，大量的醫療院所如雨後春筍般的設立，也因此病患就醫的各種障礙皆大幅度地降低，進一步形成醫療業的競爭激烈。有鑑於此，本研究使用主觀順序事件技術(SSIT)研究方法，企圖找尋出更貼近病患或是家屬真正想法的醫病關係以及醫療產業中門診的服務失誤。本研究藉由病患或家屬主觀認知中分析出了七大情節以及五大主要出現在門診服務失誤中的失誤類型，並加以討論其中更細部的特徵，最後提供管理意涵以供實務界參考之用。

關鍵詞：主觀順序事件技術、服務失誤、醫病溝通、門診服務

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 第一章 序論	
1 第一節 研究背景與動機	1	1 第二節 研究目的	1
2 第二章 文獻探討	4	4 第一節 醫病溝通	4
4 第二節 醫病關係	6	6 第三節 服務失誤的定義	6
8 16 第三節 門診服務	8 16	8 16 第三章 研究設計	8 16
17 第一節 研究對象	17	17 第二節 研究設計	17
20 第四章 研究分析	24	24 第一節 掛號	24
25 第二節 候診	26	26 第三節 看診	26
29 第四節 檢驗及複診	34	34 第五節 處遇宣告	34
36 第六節 領藥	40	40 第七節 事後	40
41 第八節 文獻比較	42	42 第五章 結論與建議	42
53 第一節 理論義涵	53	53 第二節 管理意涵	53
54 第三節 研究限制與建議	56	56 參考文獻	56
58			

參考文獻

參考文獻 一、中文部份 中華民國統計資訊網(日期不詳)，第八次修訂行業分類[線上資料]，來源：<http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=16333&ctNode=1309> [2009, April 7]。王美慧，陳瑞龍(2005)，醫院服務品質之探討 - 以花蓮地區醫院為例，管理科學研究，2(1)，35-55。行政院主計處(日期不詳)，受僱員工薪資調查[線上資料]，來源：<http://win.dgbas.gov.tw/dgbas04/bc5/earning/ht456.asp> [2009, April 7]。行政院經濟建設委員會(2004)，服務業發展綱領及行動方案總論[線上資料]，來源：<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0000550&key=&ex=%20&ic=&cd=> [2009, April 7]。李玉嬋(2008)，常用的醫病溝通技巧，諮商與輔導，269，51-58。李丞華(2003)，從效率面談台灣健康體系的再造，台灣衛誌，22(2)，89-96。周迺寬，王水深，周玲玲，陳怡君，林明燦，李伯皇，侯勝茂(2004)，門診醫病關係初探 - 醫學生在「醫師與人文」課程之問題導向學習，醫學教育，8(2)，159-167。林珣秀，黃文翰，黃毓伶(2003)，服務失誤及服務補救之類型分析 - 以台灣地區之餐廳為例，觀光研究學報，9(1)，39-59。林隆儀，周冰玲(2006)，服務失誤對顧客反應的影響：服務補救策略的差異分析 - 以國道長途汽車客運消費者為例，文化商管學報，10(2)，106-134。洪寶蓮(2007)，與病人為友之課程設計與學習者省思，通識教育學報，12，153-173。翁瑞宏，黃靖媛，黃金安(2006)，病患與醫師間良好關係是否會增強其對醫院的忠誠度呢？台灣衛誌，25(4)，293-302。張?問A張菊惠，胡幼慧(1997)，某醫學中心子宮切除婦女自述醫病溝通之探討，中華衛誌，16(1)，1-12。張彩秀，吳美雯，古慧仙(2006)，醫學中心門診候診病患之衛生教育需求探討，澄清醫護管理雜誌，2(2)，31-39。張景盛，翁惠卿，徐村和(2007)，從服務接觸觀點探討不同科別醫療服務品質之差異 - 以一般科與婦產科門診為例，品質學報，14(3)，301-315。張智雅(2006)，另類療法醫病關係之初探：從傳統跌打損傷館患者就診行為之田野觀察談起，嘉南學報，32，334-349。陳振崑(2004)，從儒家倫理看醫病關係，哲學與文化，31(11)，45-61。廖士程，李明濱，李宇宙，謝博生，林信男

，陳映燁，曾美智(2000)，身體疾病住院患者之醫病溝通分析，*醫學教育*，4(1)，38-48。蔡宗宏，楊朝堂，黃暉庭，洪陵鎧(2007)，影響醫病信任前置因素之研究，*健康管理學刊*，5(1)，38-95。蔣駿(2006)，署立公醫制度醫病關係社會資本理論之初探，*臺灣醫學人文學刊*，7(1/2)，159-177。鄭紹成(1997)，服務業服務失誤、挽回服務與顧客反應之研究，*中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文*。

二、英文部份 Bitner, M. J., Booms, B. M., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54(January), 71-84. Dieterich, A. (2007). The modern patient-threat or promise? physicians' perspectives on patients' changing attributes. *Patient Education and Counseling*, 67(3), 279-285. Goodwin, C., & Ross I. (1992). Consumer responses to service failures: Influence of procedural and interactional fairness perceptions. *Journal of Business Research*, 25(September), 149-163. Hart, C. W. L., Heskett, J. L., & Sasser, W. E., Jr. (1990). The profitable art of service recovery. *Harvard Business Reviews*, 68(4), 148-156. Hays, J. M., & Hill, A. V. (1999). The market share impact of service failures. *Production and Operations Management*, 8(3), 208-220. Hedy, S. W., Catherine, E. D., & David C. A. (2007). Untangling the web-The impact of Internet use on health care and the physician-patient relationship. *Patient Education and Counseling*, 68(3), 218-224. Johnston, T. C., & Hewa, M. A. (1997). Fixing service failures. *Industrial Marketing Management*, 26(5), 467-473. Keaveney, S. M. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory Study. *Journal of Marketing*, 59(April), 71-82. Keshishian, F., Colodny, N., & Boone, R. T. (2008). Physician-patient and pharmacist-patient communication: Geriatrics' perceptions and opinions. *Patient Education and Counseling*, 71(2), 265-284. Maxham, J. G.. (2001). Service recovery's influence on consumer satisfaction, positive word-of-mouth, and purchase intentions. *Journal of Service Research*, 3(2), 121-137. Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(July), 50-64. Regula, N. C., Judith, A., & Johannes, B. (2008). Gender differences in physicians' communicative skills and their influence on patient satisfaction in gynaecological outpatient consultations. *Social Science & Medicine*, 66(7), 1474-1483. Richard, L. S., Jr., Howard, G., & Paul, H. (2007). Physicians' communication and perceptions of patients: Is it how they look, how they talk, or is it just the doctor? *Social Science & Medicine*, 65(3), 586-598. Solnick, S. J., & David, H. (1992). Complaints and disenrollment at a health maintenance organization. *The Journal of Consumer Affairs*, 26(1), 90-103. Tax, S. S., & Brown, S. W. (1998). Recovering and learning from service failure. *Sloan Management Review*, 55(4), 75-88.