

總額支付制度卓越計畫實施後門診病患之滿意度研究~以某區域醫院為例

彭麗蓉、羅雁紅

E-mail: 9417914@mail.dyu.edu.tw

摘要

全民健保開辦至今，十年有成，民眾之滿意度在76%以上，以低額之保費費率、高度就醫可近性、弱勢族群獲適當保護及高民眾滿意度，獲英國經濟學人雜誌評比醫療保健表現，全球排行第二。但由於人口老化及重大傷病費用不斷增加，致健保局收入入不敷出發生財務危機，衛生署不得不於91年7月推行醫院總額支付制度，衛生署，並於93年7月推行「醫院卓越計畫」。各醫院紛紛採限診限量抑制門診量成長造成將病人視人球的社會問題。本研究探討總額預算卓越計劃實施前後，病患對醫院滿意度的變化，採長期調查方式，分別在92.3(實施前)、93.7(實施中)、94.2(實施後)，以門診病患為對象作滿意度調查，以三個階段分析，發現各項指標均成『V』趨勢有顯著差異，表示在93.7~93.12實施中階段，病患確實受各醫院推出因應方案滿意度下降，尤其是下降最多的服務構面最有相關性，若以年齡、性別等基本資料分析，沒有顯著差異，表示信度是一致的，再分析「高滿意度」與「高忠誠度」分析成正相關，三個階段都有相同的結果。本研究建議政府推出新的政策，需全面性規劃，與業者充分溝通；醫院因應策略應以顧客優先、品質優先；整個醫療院所是一體的，本著誠信合作，共創雙贏，才是民眾之福。

關鍵詞：醫院總額；醫院卓越計畫；病患滿意度

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iv	
.....iv 英文摘要.....	v	誌謝.....	vii	
.....vii 目錄.....	ix	圖目錄.....	xiii	
.....xiii 表目錄.....	xiv	第一章 緒論.....	1	
1.1 研究背景與動機.....	1	1.1.1 研究背景.....	1	
.....2	1.1.2 研究動機.....	2	1.2 研究目的.....	3
.....4	1.3 研究重要性.....	3	1.4 研究流程.....	6
.....7	1.5 研究範圍.....	6	1.6 研究限制.....	7
.....9	第二章 文獻探討	2.1 總額預算制度.....	9	
.....18	2.1.1 實施總額制度之經驗.....	10	2.1.2 我國實施總額預算支付制度之現況.....	18
.....22	2.1.3 我國實施醫院總額自主管理之現況.....	22	2.2 總額預算與醫療服務品質.....	25
.....28	2.2 總額預算與醫療服務品質.....	25	2.3 醫院總額預算與病患滿意度.....	28
.....29	2.3.1 病患滿意度的定義.....	28	2.3.2 病患滿意度評估方法.....	29
.....31	2.3.3 病患滿意度的實證研究.....	30	2.3.4 病患評估滿意度的重要構面.....	31
.....33	2.4 病患滿意度與醫療服務品質之關連性.....	32	2.4.1 病患滿意度與醫療服務品質的關係.....	33
.....38	2.5 病患整體滿意度對推薦與再回診意願之影響.....	38	2.5.1 影響病患選擇就醫之考量因素.....	39
.....44	第三章 研究設計與研究方法	3.1 研究架構.....	44	
.....44	3.1.1 研究設計.....	44	3.1.2 研究架構.....	45
.....48	3.2 研究變項之操作型定義.....	48	3.2.1 醫療服務品質.....	48
.....48	3.2.2 醫療服務品質因素.....	48	3.2.3 病患整體滿意度.....	50
.....50	3.2.4 THIS醫療品質指標.....	50	3.2.5 病患推薦行為與再回診之意願.....	52
.....53	3.3 研究假設.....	53	3.4 研究對象及抽樣.....	53
.....55	3.5 研究工具與信度分析.....	55	3.5.1 研究工具.....	55
.....56	3.5.2 信度分析.....	55	3.5.3 效度分析.....	58
.....58	3.6 資料分析方法.....	58	3.6.1 描述性統計分析.....	59
.....59	3.6.2 t檢定.....	59	3.6.3 單因子變異數分析.....	59
.....61	3.6.4 相關分析.....	59	第四章 研究結果	61
.....61	4.1 樣本特性之描述性分析.....	61	4.1.1 樣本資料特性分析.....	61
.....66	4.1.2 病患或家屬選擇就診醫院之考量因素.....	66	4.2 門診民眾滿意度調查結果與健保局政策實施之相關性、差異化之分析.....	66
.....74	4.3 人口統計變項特性，對就醫滿意度之差異分析.....	74	4.3.1 92、93、94年度對門診滿意度量表之差異分析.....	74
.....78	4.4 人口統計變項特性，對就醫滿意度之差異分析.....	80	4.4.1 分訪者性別對滿意度量表之差異分析.....	80
.....82	4.4.2 受訪者年齡別對滿意度量表之差異分析.....	84	4.4.3 受訪者教育程度別對滿意度量表之差異分析.....	84
.....84	4.5 自主管理、卓越計劃前後THIS	84		

醫療品質指標之描述分析.....	86	4.5.1 醫療品質指標之描述分析.....	90
.....86	4.6	民眾滿意度對推薦行為與再度回診意願之影響.....	90
.....90	4.6.2	民眾整體滿意度與推薦行為之相關性.....	93
.....94	4.7	假設檢定結果.....	94
.....94	5.1	第五章 結論與建議 5.1 結論.....	97
.....99	5.2	建議.....	99
.....100	5.2.1	給政府單位之建議.....	99
.....100	5.2.2	給醫療單位之建議.....	99
.....100	5.2.3	給民眾之建議.....	102
.....104		參考文獻.....	104
.....104		附錄.....	114
.....46		圖目錄 圖1-1 研究流程.....	46
.....47		圖3-1 研究架構【橫切面】.....	46
.....72		圖3-2 研究架構【縱切面】.....	47
.....72		圖4-1 年度別對醫院結構面之比較.....	72
.....73		圖4-2 年度別對等候時間構面之比較.....	72
.....73		圖4-3 年度別對醫療人員服務態度構面之比較.....	73
.....74		圖4-4 年度別對醫療過程構面之比較.....	73
.....12		圖4-5 年度別對醫療服務結果構面之比較.....	74
.....14		表目錄 表2-1 OECD國家總額預算制度實施狀況比較表.....	12
.....36		表2-2 總額預算支付制度成效相關研究整理表.....	14
.....41		表2-3 國內病患滿意度與醫療服務品質之相關研究論文.....	36
.....54		表2-4 病患選擇醫院就診之重要影響因素.....	41
.....57		表3-1 樣本資料收集時間和情境.....	54
.....64		表3-2 各構面醫療服務品質與門診滿意度量表之分佈與內部一致性信度.....	57
.....66		表4-1 受訪者基本人口學特性分佈.....	64
.....67		表4-2 受訪者就醫考量因素表.....	66
.....68		表4-3 門診滿意度調查時間各組之描述性統計(本研究醫院).....	67
.....69		表4-4 國立台灣大學醫學院附設醫院92-94年滿意度調查結果.....	68
.....70		表4-5 THIS滿意表統計一覽表.....	69
.....71		表4-6 門診滿意度調查時間多重比較分析Bonferroni法.....	70
.....79		表4-7 92年與93年門診醫療服務滿意度分析表.....	71
.....81		表4-8 人口統計變項對滿意度之差異分析.....	79
.....83		表4-9 2004年與2003年醫療品質指標之差值.....	81
.....85		表4-10 當民眾有醫療需要時仍會選擇該個案醫院之樣本數(顧客忠誠度).....	83
.....85		表4-11 92年度民眾整體滿意與再度就診之卡方檢定.....	85
.....90		表4-12 93年與92年醫療品質指標之差值.....	90
.....91		表4-13 當民眾有醫療需要時仍會選擇該個案醫院之樣本數.....	91
.....92		表4-14 92、93、94年度民眾再度就診之卡方檢定.....	92
.....93		表4-15 當民眾推薦行為之樣本數.....	93
.....93		表4-16 92、93、94年度民眾推薦行為之卡方檢定表.....	93

參考文獻

- 參考文獻 一、中文部份
- 王秀蕙(2002), 全民健保實施西醫基層總額支付制度成效評估-以高屏分局為例, 高雄醫學大學公共衛生學研究所碩士論文。
 - 台灣醫務管理學會(2003), 台灣醫療照護品質指標系列, 品質系列手冊(五版), pp.59-115。
 - 全民健康保險醫療費用協定委員會(2003), 全民健康保險醫療費用總額支付制度問答輯。
 - 何宜真(1999), 住院病人對醫療品質之認知及其評估能力之初探, 國立臺灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。
 - 李玉春(1998), 牙醫總額支付制度簡介, 牙醫界, 17(3), 46-49。
 - 李季黛(2003), 醫院員工對總額支付制度之滿意度研究 以南部某醫學中心為例, 義守大學管理科學研究所碩士論文。
 - 李旻貞(1996), 全民健保基層醫療服務品質之研究 以病人滿意度為評估方法, 國立陽明大學衛福研究所碩士論文。
 - 林美珠(2001), 全民健保中醫門診總額支付制度實施前醫療服務品質之研究-以病人滿意度為評量方法, 國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
 - 林振輝(1998), 全民健康保險總額支付制度之經濟分析, 全民健康保險醫療費用協定委員會委託研究計劃(DOH87-CA-1002)。
 - 周麗芳(2000), 探究健康保險總額預算制度, 台灣醫界, 42(2), 57-64。
 - 邱俊傑(2003), 西醫基層總額預算制度對高雄市診所醫師醫療行為及其經營策略與滿意度之影響, 高雄醫學大學公共衛生學研究所碩士論文。
 - 邱永仁(1999), 總額預算制對醫界的影響, 台灣醫界, 42(9), 38-40。
 - 邱亨嘉(1997), 中文版多元功能評估問卷之信度效度考驗, 中華公共衛生雜誌, 16(2), 119-132。
 - 洪碧蘭(1998), 支付與醫界生態關係之初探, 醫院, 37(6), 41-60。
 - 范碧玉(1990), 精神科醫療品質保證之研究, 中國醫藥學院醫務管理研究所碩士論文。
 - 倪嘉慧(1994), 台北醫療區域各級醫院醫療品質現況調查與分析, 國立台灣大學公共衛生研究所碩士論文。
 - 徐台玲(1998), 門診醫療照護品質之研究 以焦點團體與電話訪談為評估方法, 國立台灣大學醫管所碩士論文。
 - 徐慧娟(2001), 醫院管理指標的性質與應用, 醫院, 34(1), 29-40。
 - 張宏禮(1999), 中醫門診服務滿意度調查研究, 輔仁大學應用統計學研究所碩士論文。
 - 張沅嬪(2001), 醫院實施總額支付制之探討, 東海大學企業管理研究所碩士論文。
 - 張友珊(1999a), 預算第二年費用之協商與省思, 醫院, 32(3), 1-9。
 - 張友珊(1999b), 荷蘭總額預算醫療費用協定制度之探討, 醫院, 32(1), 1-6。
 - 張益誠(2002), 總額支付制度實施前後之差異分析 以台灣北部地區西醫基層診所為例醫院為例, 南華大學管理研究所碩士論文。
 - 張碧玲(1995), 大台北地區購屋者滿意度之研究 - 以LISREL進行理論驗證, 國立台灣大學商學研究所碩士論文。
 - 莊演文(2003), 醫院服務品質與住院病患家屬滿意度之關聯性研究 以嘉義某區域教學醫院為例, 南華大學管理研究所碩士論文。
 - 陳黛娜(1987), 產科醫護人員與病人滿意度研究 以某醫學中心為例, 國立台灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。
 - 陳介甫(1996), 台北市北投居民對中醫醫療知識信念與行為意向及其對醫療利用之影響, 國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
 - 陳明哲(1992), 醫學中心公保產婦就醫滿意度之研究, 國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文。
 - 陳金紀(1989), 影響台北市立綜合醫院住院病人對醫療保健服務滿意度的相關因素調查研究, 國立師範大學衛生教育研究所碩士論文。
 - 陳佩妮(1996), 醫療品質與經營績效關係之研究 以台北醫療區域各級醫院為例, 國立台灣大學公共衛生研究所碩士論文。
 - 陳倩妮(1999), 服務品質與顧客滿意度相關性之探討 以醫療產業為例, 元智大學管理研究所碩士論文。
 - 郭宜中(2001), 醫院服務品質與住院病患滿意度之研究 以二區域教學醫院為

列，醫院，34(5)，23-47。33.郭德賓(2000)，醫療服務業顧客滿意與競爭策略之研究，*產業管理學報*，1(2)，231-256。34.曾淑貞(1986)，台北市某醫院中醫門診初診病人滿意度與相關因素之研究，*國立台灣師範大學衛生教育研究所碩士論文*。35.曾倫崇(1998)，台南地區醫院門診服務品質之評估，*輔仁管理評論*，5(1)，117-136。36.黃志峰(2002)，牙醫師對總額支付制度滿意度之研究，*國立中正大學企業管理研究所碩士論文*。37.黃世惠(1991)，腎臟病人品質之研究，*國立陽明大學公共衛生研究所碩士論文*。38.黃慧娜(1993)，急診服務與病人滿意度之調查研究以某醫學中心為例，*國立台灣大學公衛所碩士論文*。39.黃昱瞳(2001)，全民健保實施牙醫總額預算制度對醫療資源分布的影響評估，*國立台北護理學院醫護管理研究所碩士論文*。40.楊漢(1997)，全民健康保險總額支付制度之實施背景及推展，*台灣醫界*，40(7)，10-13。41.楊桂花(2002)，牙醫師對總額支付制度滿意度之調查研究，*國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文*。42.廖翊舒(2000)，牙科總額制度對醫療價量之影響，*國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文*。43.劉慧心(1999)，牙醫師對推動牙醫總額支付制度過程公會運作之態度研究，*國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文*。44.劉靜宜(2000)，網路商店消費者滿意度與再惠顧意願之研究 - 以實驗網路花店為例，*國立中央大學資訊管理學系碩士論文*。45.盧安琪(2002)，*國立成功大學醫學中心門診醫療服務品質之實證研究*，*國立成功大學企業管理研究所碩士論文*。46.蕭秀如(1999)，牙科總額支付制度試辦計畫效果之初探，*國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文*。47.鍾國彪(1996)，醫院機構推行TQM教育訓練經驗談，*品質管制月刊*，32(12)，30-33。48.蘇武龍(2000)，住院服務品質與病患滿意度之探討以成大、奇美醫院為例，*國立成功大學工業管理研究所碩士論文*。

二、英文部份

- 1.Anderson, W. & Sullivan, M. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms, *Marketing Science*, 12, 125-143.
- 2.Blackman, J. & Crompton, L. (1991). The usefulness of selected variables for predicting activity loyalty, *Leisure Science*, 13, 205-220.
- 3.Blumenthal, D. (1996). Part 1: Quality of care-what is it? *New England Journal of Medicine*, 335(12), 891-894.
- 4.Bowers, M. R., Swan, J. E., & Koehler, W. F. (1994). What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery? *Health Care Management Brewster*, A. C. & Bradbury, R. C. (1988). Hospital quality control: A key to competitive health plans. In P. Boland (ed.), *The New Healthcare Market* (pp. 106-115). Rockville, MD: Aspen Publishers.
- 5.Brook, R. H. & Lohr, K. N. (1987). Monitoring quality of care in the medicare program, *Journal of American Association*, 258(21), 3138-3141. quality of care, *New English Journal of Medicine*, 335(13), 966-970.
- 6.Carey, R. G. & Jerry, H. S. (1993). A Patient survey system to measure quality improvement questionnaire reliability and validity, *Medical Care*, 31(9), 834-845.
- 7.care among a rural minnesota population, *Public Health Report*, 95, 44-52.
- 8.Charska, N. L. (1980). Use of medical service and satisfaction with ambulatory care, *Public Health Report*, 95, 44-52.
- 9.Chu, K. W. (1992). Global budgeting of hospitals in Hong Kong, *Social Science and Medicine*, 35(7), 857-868.
- 10.Cleary, P. D. & McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry* 1988, 25(1), 25-36.
- 11.Donabedian, A. (1966). Evaluation the quality of medical care, *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(2), 166-203.
- 12.Donabedian, A. (1978). The quality of medical care, *Science*, 200(4344), 856-864.
- 13.Donabedian, A. (1980). Methods for deriving criteria for assessing the quality of medical care, *Medical Care Review*, 37(7), 653-698.
- 14.Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743-1761. and assurance. In N. D. Graham (ed.), *Quality in Health Care, Theory Application and Evolution* (pp. 198-209). Gaithersburg, MD: Aspen Publication.
- 15.Donabedian, A. (1996). The effectiveness of quality assurance, *International Journal for Quality in Health Care*, 8(4), 401-407.
- 16.Ford, R. C., Bach, S. A., & Fottler, M. D. (1997). Methods of measuring patient satisfaction in health care organizations, *Health Care Management Review*, 22(2), 74-89.
- 17.Frederick, N. D. (2000). *Loyalty.com: Customer relationship management in the new era of internet marketing*, New York: McGraw-Hill.
- 18.Graha, N. D. (2000). *Health Care Financing Review*, 16(4), 155-173.
- 19.Griffin, J. (1996). *Customer Loyalty*, New York: Simon & Schuster Inc.
- 20.Handelsman, S. F. (1991). An investigation of determinants that influence consumer satisfaction with inpatient health care encounters. Unpublished.
- 21.Inguanzo, J. M. & Harju, M. (1985). What makes consumers select a hospital? *Hospital*, 16, 90-94.
- 22.JCAHO (1989). *Proposal principles of organization, management and effectiveness*. Washington, D.C.: The Commission.
- 23.Kane, R. L., Maciejewski, M., & Finch, M. (1997). The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes, *Medical Care*, 35(7), 714-730.
- 24.Lawthers, A. G., Rozanski, B. S., Nizankowski, R., & Rys, A. (1999). Using patient surveys to measure the quality of outpatient care in Krakow Poland, *International Journal for Quality in Health Care*, 11(6), 497-506.
- 25.Linder-Pelz, S. (1982). Social psychological determinants of patient, satisfaction: A test of hypothesis, *Social Science and Medicine*, 16, 583-589.
- 26.O'Connor, J. S., Richard, M. S., & Bowers, M. R. (1991). A model of service quality perceptions and health care consumer behavior, *Journal of Hospital Marketing*, 6(1), 62-69.
- 27.service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- 28.Risser, N. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings, *Nursing Research*, 24, 45-52.
- 29.Rechinhd, F. & Sasser, W. (1990), Zero defections: Quality comes to service, *Harvard Business Review*, 68, 105-111.
- 30.Stiles, P. A. & Mick, S. S. (1994). Classifying quality initiatives: A conceptual paradigm for literal true review and policy analysis, *Hospital & Health Service Administration*, 39(3), 309-326.
- 31.Strasser, S. & Davis, R. M. (1991). Measuring patient satisfaction for improved patient services. Ann Arbor, MI: Health Administration Press
- 32.Singh, J. & Sirdeshmukh, D.(2000). Agency and trust mechanisms in consumer satisfaction and loyalty judgments, *Journal of Academy of Marketing Science*, 28,150-167.
- 33.Tomes, A. E. & Ng, C. P. (1995). Service quality in hospital care: The development of in-patient questionnaire, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 8(3), 25-33.
- 34.Woodside, A. G., Frey, L. L., & Daly, R. T. (1989). Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention, *Journal of Health Care Marketing*, 9(4), 5-17.
- 35.Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality, *Journal of Marketing*, 60 (April), 31-46.
- 36.Zifko-Baliga, G. M. & Krampf, R. F. (1997). Managing perception of hospital quality, *Marketing Health Service*, 17(1), 28-35.