

The Investigation of Effect upon the Elderly User in the Waiting Room of Hospital

孫佳鈴、黃俊熹

E-mail: 9418514@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

At the end of 1993, Taiwan officially marched into the social structure of old age. According to the data of "main death reasons of the elderly population in Taiwan in 2003" announced by Department of Health, Executive Yuan, the top ten reasons were mostly chronic diseases. Thus, the elderly tend to be regarded as the group the hospital contacts the most directly. Outpatient area is the most concentrated place for the patients which merely occupy a small part of the whole medical space. During the diagnosis procedure, one spends most of the time at waiting of the whole diagnosis process. Waiting room becomes the place where the patients stay most of the time. Thus, we should pay attention to the effects of external environment toward the patients who are waiting. This research targets were the elderly (patients) and the companies (the health people). The research explored their demand of the space and satisfaction after using the space and the difference of importance and perception. Through data survey, observation on the spot, interview, questionnaire survey and data analysis, the researcher generalized the characteristics of waiting space and further proposed the suggestion with respect to waiting space.

Keywords : Waiting room ; the elderly ; environmental psychology

Table of Contents

授權書 iii 中文摘要 iv 英文摘要 v 誌謝 vi 目錄 vii 圖目錄 x 表目錄 xii 第一章 緒論 1 1.1 研究動機與背景 1 1.2 研究目的 3 1.3 研究價值 3 1.4 研究範圍與限制 5 1.5 研究流程 6 第二章 文獻探討 7 2.1 台灣醫療候診空間之歷史演變 7 2.2 國外候診室相關案例 9 2.2.1 辛辛那提兒童醫院醫療中心外科等候室 9 2.2.2 日本國立醫院東京災害醫療中心 12 2.2.3 日本警友醫院 14 2.2.4 美國史丹佛家庭醫療中心 15 2.3 老年患者與台灣醫院現況 17 2.4 高齡者老化特徵 18 2.5 國內外關於候診之文獻內容 20 2.5.1 醫療服務品質與滿意度 20 2.5.2 相關研究與結果 22 2.6 環境心理與等候心理學 26 2.6.1 看診者之等候心理 26 2.6.2 醫院環境與心理 28 2.6.3 潛在環境與環境壓力 31 2.7 小結 32 第三章 研究方法 35 3.1 研究架構 35 3.2 研究假設 36 3.3 研究對象 37 3.4 研究方法 38 3.4.1 第一階段：樣本選擇與資料調查 38 3.4.2 第二階段：觀察與訪談 39 3.4.3 第三階段：問卷、測量與資料分析 40 3.5 研究調查與工具 42 3.5.1 觀察與訪談內容 42 3.5.2 測量工具 44 3.5.3 問卷內容 46 3.6 樣本醫院現況調查分析 48 第四章 統計資料分析 55 4-1 觀察與訪談成果 55 4-2 儀器測量結果 61 4.3 問卷結果統計分析 62 4.3.1 基本背景資料 62 4.3.2 行為活動分析 66 4.3.3 時間因素分析 72 4.3.4 滿意度、重要性與感受分析 80 4.3.5 候診環境構面之單因子變數分析 93 4.4 小? 101 第五章 研究結果與建議 113 5.1 結果與建議 113 5.2 假設印證 117 5.3 後續研究 119 參考文獻 120 附錄 問卷內容 128

REFERENCES

- 中文文獻 [1] 黃潮岳(1985)。從活動的觀點探討醫院門診部門之規劃與設計。國立成功大學建築研究所。
- [2] 戴雄賜 葉照螢(1996)。從營運觀點看中大型綜合醫院之設計。中華民國建築學會 第九屆。建築研究成果發表論文集。
- [3] 盧昭文(2000)。醫師遭遇醫療糾紛之經驗與其認知、態度對醫師行為影響之研究-以台北地區為例。國立臺灣大學醫療機構管理研究所。
- [4] 劉益成(2003)。院際醫療資訊交換平台之設計-以轉診為例。長庚大學資訊管理研究所。
- [5] 呂碧鴻(2001)。以病人為中心之醫療面談。台大醫院家庭醫師繼續教育家庭醫師與臨床診斷系列講座，31-8。
- [6] 漢寶德(1989)。環境心理學-建築之行為因素。境與象出版社。
- [7] 蔡宏恩(2000)。地區醫院醫療服務品質之實證研究-以新樓醫院麻豆分院為例。長榮管理學院經營管理研究所。
- [8] 黃彥莉(2000)。「遊戲間」還是支配場域？—診療室的醫病互動關係。國立臺灣大學社會學研究所。
- [9] 遊祥祺(1989)。苗栗醫療區省立苗栗醫院特別門診病患滿意程度及其相關因素之研究。國防醫學院公共衛生研究所。
- [10] 江瑾瑜(1989)。住院與非住院糖尿病患者之比較分析。國防醫學院護理研究所。
- [11] 李應元(1980)。某兩大公私立醫院小兒科門診複診及患者之家長對醫療服務滿足感之比較研究。國立臺灣大學公共衛生研究所。
- [12] 黃仁貴(2002)。以叢集分析技術探討病患就診屬性與看診時間之關係。
- [13] 王淳熙(2002)。日治時期台灣總督府醫院建築研究。國立成功大學建築研究所。
- [14] 吳明儒等人(2005)。社會暨健康政策的變動與創新趨勢:邁向多元、整合的福利體制。國際學術研討會(民雄鄉成年人健康行為及社區老人照顧需求調查)。

- [15] 許志成(1991)。醫中心門診高度使用之影響因素分析。國立臺灣大學公共衛生研究所。
- [16] 葉壽山、楊志良(2000)。臺灣醫療支付制度沿革與未來改革方向。醫護科技學刊。
- [17] 江東亮(2000)。醫療保健政策－台灣經驗。台北市:巨流圖書公司。
- [18] 蔡素玲(2003)。醫院評鑑改善計畫。財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會。
- [19] 王人澍(2003)。老人攝身保健之中醫理論。老人醫學(照護)研討會。
- [20] 黃國彥(2005)。高齡化社會。教育部發行，13。
- [21] 黃耀榮(1994)。老人安養機構建築規劃設計手冊。內政部建築研究所籌備處。
- [22] 盧昆宏、邱妙惠(2000)。服務品質衡量模式之建構－以醫療品質為例。中華管理評論，4，127-144。
- [23] 石曜堂(1978)。醫療品質評估。醫學，第一期，106-109。
- [24] 衫本辰夫著(1986)。事務、營業、服務的品質管制(盧淵源譯)。中興管理顧問公司。
- [25] 王乃弘(1995)。民眾對選擇醫院因素及態度之研究:以中部數家醫院為例。中國醫藥學院醫務管理研究所。
- [26] 尹衍樑(1983)。就醫態度與轉院行為關係之研究。國立臺灣大學商學研究所。
- [27] 蔡伯勳(1986)。遊憩需求與滿意度分析之研究-以獅頭山風景遊憩區實例調查。國立台灣大學園藝研究所。
- [28] 連盈(2003)。醫院公共空間使用滿意度探討－以病房日光室為例。逢甲大學建築與都市計畫所。
- [29] 周繼文(1995)。服務品質量表發展方法與程序之研究。國立交通大學工業工程研究所。
- [30] 張采琨(1996)。醫院醫療服務品質指標認知差距之實證研究。國立政治大學會計學系。
- [31] 沈勝至(1999)。醫院服務品質之研究與比較-以醫學中心、區域醫學中心與地區醫院為案例分析。中原大學工業工程學系。
- [32] 曾麗蓉(1988)。醫院門診服務品質之實證研究。國立政治大學企業管理研究所。
- [33] 蘇斌光(1989)。醫院行銷研究的應用:病患選擇醫院的因素分析。中國醫藥學院醫務管理研究所。
- [34] 郭宜中(2001)。以Kano模式探討醫院服務品質與病患滿意度之研究。元智大學管理研究所。
- [35] 林晏洲、陳惠美、顏家芝(1998)。戶外遊憩研究。高雄都會公園遊客滿意度及相關因素之研究，11，59-71。
- [36] 劉敏玲(2001)。急診病患對就醫之感受等候時間、實際等候時間與滿意度之相關研究—以某醫學中心為例。國立臺灣大學醫療機構管理研究所。
- [37] 吳佩璟(2000)。全民健保實施下影響門診病患選擇就醫層級之因素探討—以在北市小兒科就診的門診病患為例。國立台北大學財政學系。
- [38] 郭宜中、湯玲郎(2001)。醫院服務品質與住院滿意度之研究-以二區域教學醫院為例。醫院，中華民國醫院協會，第34卷第五期，23-48。
- [39] 張櫻淳(1996)。醫院形象定位之研究 以台北市六家醫學中心的家醫科就診民眾為例。國立台灣大學公共衛生學研究所。
- [40] 蔡雅芳(1996)。病患及管理層評估醫院形象因素之研究-以台中市教學醫院為例。中國醫藥學院醫務管理研究所。
- [41] 陳怡潔(1996)。醫療服務品質與顧客滿意之相關性研究--以彰化基督教醫院為個案。東海大學管理研究所。
- [42] 劉偉文(1999)。醫療行銷對病患滿意度之實證研究。國立中正大學企業管理研究所。
- [43] 張文瑛(1987)。民眾選擇醫院考慮因素之研究。國立政治大學企業管理研究所。
- [44] 張貽晴(1999)。急診醫療服務品質衡量模式之研究 - 以某醫學中心之實證為例。國立成功大學工業管理學系。
- [45] 韓揆(1994)。醫療品質管理及門診服務品質定性指標。中華衛誌，13卷1期，35-53。
- [46] 許鐵錚(1988)。民眾對醫院服務滿意度之調查研究以中部地區門診患者為例。國立雲林技術學院工業工程與管理技術研究所。
- [47] 盧安琪(2001)。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學系碩博士班。
- [48] 嚴崑銘(2001)。不同型態醫院門診服務品質之研究 - 以台南地區大型醫院為例。國立成功大學企業管理學系碩博士班。
- [49] 許志豪(2001)。門診醫療品質與對醫院忠誠度之探討-以某署立醫院為例。雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士班。
- [50] 周志鴻(2000)。中醫門診醫療服務品質的探討-以中部地區醫院中醫部為例。東海大學企業管理學系碩士班。
- [51] 張瓊文(1995)。民眾對全民健保特約醫療院所門診提供之醫療服務品質滿意度研究。高雄醫學院行為科學研究所。
- [52] 王貴正(2001)。服務補救等待時間對於服務補救滿意度影響之研究。中國文化大學國際企業管理研究所 [53] 顏振榮(2002)。門診預約病患約診時間與實際看診時間之分析。長庚大學醫務管理學研究所。
- [54] 劉敏玲(2001)。急診病患對就醫之感受等候時間、實際等候時間與滿意度之相關研究—以某醫學中心為例。國立臺灣大學醫療機構管理研究所。
- [55] McAndrew, Francis T.(1995)。環境心理學(危芷芬譯)。五南圖書。
- [56] Hall, Edward T. and Mildred R. Hall. (1973)。隱藏的空間:人類的領域行為(關紹箕譯)。台北:三山。
- [57] Hall, Edward T. and Mildred R. Hall. (1976)。無聲的語言(黃聲雄譯)。台北:巨流。
- [58] 江哲銘(1997)。建築物理。三民書局。
- [59] 江哲銘(2002)。以健康觀點談室內環境品質性能提昇策略。中華民國室內建築與生活環境學術研討會論文集。英文文獻 [60] Taylor, S. (1994)。Waiting for service: The relationship between delays and evaluations of service. Journal of Marketing, 58(6), 56-69。
- [61] Donabedian, A. (1988)。The quality of care: How can it be assessed. Journal of the American Medical Association, 260(12): 1743-1748。
- [62] Fisher, A. W. (1971)。Patients' Evaluation of Medical Care.. Journal of medical Evaluation, 238-244。
- [63] Donabedian, A. (1980)。Explorations in Quality Assessment and Monitoring, The Definition of Quality and Approaches to its Assessment。

Health Administration press.

- [64] O' Connor, J. Stephen, Richard M. Shewchuk, Michael R. Bowers (1991). A Model of Service Quality Perceptions and Health Care Consumer Behavior. *Journal of Hospital Marketing*, 62-69.
- [65] Julie Baker, John A. Czepiel, Carole A. Congram. (1987). The Role of the Environment in Marketing Services: The Consumer Perspective, in *The Service Challenge: Integrating for Competitive Advantage*, Chicago: American Marketing Association.
- [66] Oliver, R.L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.
- [67] Houston, M. B., Bettencourt, L. A., & Shanmuganathan, S. (1997). Over the line? *Bank Marketing*, 29(11), 42-48.
- [68] Zakay, D. (1989). An integrate model of time estimation. *Time and human cognition: A life span perspective*, 24(5), 93-104.
- [69] Fitzsimmons A. James (2002). *Service Management: Operations Strategy and Information Technology. Part Three Managing Service Operations* (3rd ed.). McGraw Hill.
- [70] Taylor, S. (1995). The effects of filled waiting time and service provider control over the delay on evaluations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(1), 38-48. 網路文獻 [71] 行政院衛生署 <http://www.doh.gov.tw/cht/index.htm>。
- [72] 豐富(2001.08)。台灣牙醫醫療環境演變, 豐富牙醫網 / <http://www.kraze.com.tw/0craze/ArticleContent.asp?nid=153>。
- [73] 中國衛生工程網 <http://www.aehf.org.cn>。
- [74] 行政院主計處 <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>。
- [75] 董氏基金會《大家健康》雜誌 (2003) <http://www.jtf.org.tw/JTF05/05-01.asp> [76] 雲林科技大學 <http://www.yuntech.edu.tw/~leesh/10-ep.htm>。