

# 醫療業急診服務失誤與服務補救：理想型方法之應用

戴名玉、張景旭

E-mail: 9901145@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

由於我國全民生活水準不斷的提昇，不僅是對醫療服務的需求增加，對於服務品質的要求亦日益攀昇。在目前現有的資源環境下，如何提昇醫療院所急診的服務品質，保障就診病患的權益並增進病患就診的滿意度，不僅是醫療院所須重視，更是政府部門及全國人民所需共同關心的。

本研究採用SSIT方法，依據所蒐集整理的14則醫療急診的負面消費故事，將每個故事所產生的負面消費服務失誤因子設為「氣點」。

從所研究的負面消費情緒故事中，依據每個引發負面情緒的時間順序，及從顧客的角度依階段建構出醫療業急診的主觀服務遞送藍圖，這些由消費者負面經驗所整理出來的服務失誤分類因子及連續性服務失誤的概念都是研究者不容忽視的一部份，醫護人員需站在病患與家屬的立場，瞭解顧客的感受及需要，才能避免服務失誤的產生，及做有效的補救措施。

關鍵詞：服務失誤、服務補救、主觀順序事件技術

## 目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	vii
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	2
第二章 文獻探討	4
第一節 急診病患滿意度	4
第二節 服務失誤	5
第三節 服務補救	14
第四節 理想型分析	18
第三章 研究方法	19
第一節 研究對象	19
第二節 研究設計	19
第四章 研究分析與發現	25
第一節 情節名稱、服務失誤氣點類別	25
第二節 醫療業急診顧客負面情緒延伸表	27
第三節 醫療業急診情節分析與串列模組	35
第五章 結論與建議	42
第一節 理論意涵	42
第二節 管理意涵	43
第三節 研究限制與建議	45
參考文獻	46
表目錄	
表 2-1 醫療業急診服務失誤因素特徵表	13
表 3-1 醫療業急診生氣故事案例基本資料表	20
表 3-2 研究案例之資料量統計表	21
表 3-3 SSIT分析表格	21
表 3-4 情節氣點摘要表	22
表 3-5 單一情節氣點摘要表	23

表 3-6 醫療業急診顧客負面情緒延伸表 . . . . .	24
表 4-1 情節名稱與定義 . . . . .	25
表 4-2 醫療業急診顧客負面情緒延伸表 . . . . .	28
表 4-3 醫療業急診服務失誤類型特徵與傳統文獻對照表 . . . . .	40

## 參考文獻

- 一、中文部份王河清(2001), 運用層級分析法探討引起醫療糾紛發生的因素以某區域醫院為例, 國立雲林科技大學工業工程與管理研究所未出版之碩士論文。王莉華(2004), 顧客對不同醫療服務缺失之歸因、嚴重度認知與行為反應之研究, 國立台灣大學醫療機構管理研究所未出版之碩士論文。王揚新(2005), 服務失誤嚴重性、服務補救認同度與認知公平關係之探討 - 以醫學中心為例, 國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。石崇良(2003), 病人安全之國際趨勢, 發表於建立安全的醫療環境研討會, 台中: 台中中山附設醫院。李玉蟬(2008), 常用的醫病溝通技巧, 諮商與輔導, 269, 51-58。吳錦棉(2002), 國內醫療服務缺失及服務補救現況之探討 - 以桃園縣區域醫院為例, 私立元智大學企業管理研究所未出版之碩士論文。沈國琛(2007), 醫療業服務失誤與服務補救: 顧客經驗管理趨向之研究, 私立大葉大學人力資源暨公共關係研究所未出版之碩士論文。林貴滿(1997), 台灣中部地區急診病患需求滿意度及影響因素之探討, 弘光學報, 34, 21-45。林東龍(2004), 醫療糾紛之社會控制: 社會學的分析, 國立中山大學中山學術研究所未出版之博士論文。林芳如(2005), 小兒科醫師與病患家屬之語言與非語言溝通互動分析: 以北縣某區域醫院一位小兒科醫師為例, 私立台北大學醫學人文研究所未出版之碩士論文。林株啟(2006), 學校與醫療服務接觸與服務疏失: 關鍵事件分析法與敘事分析法比較, 私立大葉大學人力資源暨公共關係組研究所未出版之碩士論文。胡勝川(2002), 急診醫療之品質管理及電腦化, 慈濟護理, 1(3), 17-21。吳孟芬(1997), 服務情境中之溝通問題分析: 以醫療服務為例, 國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。侯俊德(2002), 高雄市緊急醫療資訊系統建立與評估之初期研究 - 相關人員滿意度調查, 私立義守大學企業管理研究所未出版之碩士論文。范垂爐(2007), 餐飲業員工不當行為特徵之研究, 私立大葉大學管理研究所博士班未出版之博士論文。梁亞文, 鄭瑛琳, 曾建銘(2006), 急診病患就診滿意度及相關因素探討 - 以台中市某區域醫院為例, 中山醫學雜誌, 17(2), 211-230。張櫻純(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未出版之碩士論文。張景旭, 張馨華, 吳宥蓁(2006), 服務經濟轉型下的「重要事件技術」爭議與對策 - 「主觀順序事件技術」之提出, 關係管理研究, 3, 47-76。張景旭, 朱寶青, 范垂爐, 張馨華(2006), 服務失誤引起之引發事件與員工回應不當行為之研究 - 以顧客經驗管理為取向, 關係管理研究, 4, 111-139。許清曉(2008), 「假使你是我, . . .」Dr. Arnold S. Relman對「告知病人, 如何選擇」的建議, 醫療品質雜誌, 2(2), 110-111。陳火庸(2006), 台鐵行車事故肇事因子之研究, 私立逢甲大學工程與管理研究所未出版之碩士論文。陳正男, 曾倫崇(1997), 醫院住院服務品質之研究, 管理評論, 16(3), 97-110。陳玉枝(1999), 護理人員與病患糾紛的預防與處理, 台灣醫學, 3(1), 111-114。陳祈宏(2003), 服務缺失、服務補救、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究 - 以醫療產業為例, 國立台北科技大學生產系統工程與管理研究所未出版之碩士論文。陳韋伶(2008), 醫病溝通類型影響就醫滿意度之研究, 國立義守大學企業管理研究所未出版之碩士論文。程永進(2004), 服務失誤、補償策略與認知公平關係之探討 - 以軍醫院為例, 私立銘傳大學管理科學研究所出版之碩士論文。傅鐘仁, 張錫惠(2002), 我國醫療服務品質滿意度之實證研究, 臺灣管理學刊, 2(1), 317-340。黃以文(2004), 醫病關係之建立, 道雜誌, 10, 31-37黃秀雅(2000), 醫病溝通中第三者角色影響與因應之分析, 國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。黃瑞美, 錢瑞蘭(1997), 急救室病患家屬與護理人員對自覺需求認知之探討, 榮總護理, 14(1), 84-93。黃敏惠(2002), 服務失誤之歸因與服務補救後滿意度關係之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。黃靖媛, 翁瑞安, 黃金安(2006), 病患與醫師良好關係是否會增強其對醫院的忠誠度呢? 台灣衛誌, 25, 4。莊逸洲, 黃崇哲(2000), 醫療機構管理制度, 台北: 華杏出版社。葉娟娟, 蔡文正, 鍾政達, 龔佩珍(2008), 病患與醫護人員對醫療服務品質認知落差之探討 - 以心導管利用為例, 醫務管理期刊, 9(1), 1-20。劉宗其(2001), 服務失誤類型、補償措施與再惠顧率之探索性研究 - 以CIT方法應用於餐飲業為例, 管理評論, 20(1), 65-97。簡明慧(2004), 醫院顧客抱怨處理機制之研究 - 以台北某醫學中心檔案為例, 國立陽明大學醫務管理研究所未出版之碩士論文。廖士程, 李明濱, 謝博生, 李源德(2005), 醫病關係與醫療滿意度之全國性普查, 醫學教育, 9, 14-61劉秀芬, 于普華, 廖嘉莉(2005), 透析病人就醫滿意改善專案, 澄清醫護管理雜誌, 1(3), 63-68。衛生署(2008), 醫療統計年報2007[線上資料], 來源 <http://www.doh.gov.tw> [2009, December 20]。鄭紹成(1997), 服務業服務失誤、挽回服務與顧客反應之研究, 私立大中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。鄭紹成(2002), 服務補救滿意構面之探索性研究, 管理評論, 21(3), 49-68。鄭榮郎, 鄭淑婷, 陳昌宗(2005), 醫療服務品質、服務疏失、顧客滿意度之相關性研究, 發表於「管理思維與實務」學術研討會, 台北: 私立銘傳大學。蔡文正, 龔佩珍, 翁瑞宏, 石賢彥(2004), 基層醫師與民眾之服務品質認知落差分析, 醫務管理期刊, 5(4), 385-402。蔡宗宏, 洪陵鎧(2008), 病人知覺醫師行為與組織因素對其醫病關係滿意度之影響, 醫務管理期刊, 9(3), 222-242。二、英文部份Berry, L. L., & Leighton, J. A. (2004). Restoring customer confidence. *Marketing Health Service*, 24(1), 14-19.Bitner, M. J., Booms, B. M., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter diagnosing favorable and unfavorable incident. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.Blandchard, C. G., Labrecque, M. S., Ruckdeschel, J. C., & Blanchard, E. B. (1988). Information and decision-making preferences of hospitalized adult cancer patients. *Social Science and Medicine*, 27(11), 1139-1145.Baum, S. H. (1990). Making you service blueprint pay off. *The Journal of Service Marketing*, 4(3), 45-32.Binter, M. J., Bernard, H. B., & Tetreault, M. S. (1990). The service Encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54(2), 71-84.Buttler, F., & Burton, J. (2002). Does service failure influence customer loyalty. *Journal of Consumer Behaviour*, 1(3), 217-227.Calhoun, J. (2001). Driving loyalty by managing the total customer experience. *Ivey Business Journal*, 65(6), 69-73.Craig, C. (1990). Company study: Five steps to service excellence. *The Journal of Services Marketing*, 4(2), 39-47.Dolin, D. J., & Booth-Butterfield, M.

(1993). Reach nication out and touch someone: Analysis of nonverbal comforting responses. *Communication Quarterly*, 41(4), 383-393.

Forbes, L. P., Kelley, S. W., Hoffman, K. D. (2005). Typologies of e-commerce retail failures and recovery strategies. *Journal of Services Marketing*, 19(5), 280-292.

Fisher, A. W. (1971). Patients ' evaluarion of outatient medical. *Journal of Medical Education*, 46, 238-244.

Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Pshcological Bulletin*, 54(4), 327-358.

Gronroos, C. (1998). Service quality: The six criteria of good perceived service quality. *Rrview of Business*, 9(3), 10-13.

Goodwin, C., & Ross, I. (1992). Consumer responses to service failures; Influence of procedural and interactional fairness perceptons. *Journal of Business Research*, 25(2), 149-153.

Hart, C. W., Heskett, J. L., & Sasser, W. E. (1990). The profitable art of service recovery. *Harvard Business Review*, 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.

Keaveney, S. M. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. *Journal of Marketing*, 59(2), 71-89.

Kelley, S. W., Hoffman, K. D., & Davis, M. A. (1993). A typology of retail failures and recoveries. *Journal of Retailing*, 69(4), 429-452.

Kenney, M. J. (1995). Antecedents to customer expectations for service recovery. *Journal of Academy of Marketing Science*, 22(1), 52-62.

Kelley, S. W., & Davis, M. A. (1994). Antecedents to customer expect-tation for service recovery. *Journal of Academy of Marketing Science*, 22(1), 52-61.

Kelley, S. W., Hoffman, K. D., & Davis, M. A. (1993). A typology of retail failures and recoveries. *Journal of Retailing*, 69(4), 429-452.

Kenny, M. J. (1995). Antecedents to costomer expectations for service recovery. *Journal of Academy of Marketing Science*, 22(1), 52-62.

Kotler, P., & Clarke, R. N. (1987). *Marketing for Health Care Organuzations*. Englewood Cliffs: Prentice Hall Inc.

Maxham, J. G., & Netemeyer, R. G. (2001). A longitudinal study of complaining customers ' evaluations of multiple service failures and recovery efforts. *Journal of Marketing*, 66(4), 57-71.

Mark, A., Albert, P., & William, W. (2003). Service quality assessment of workers ' compensation health care delivery programs in New York State using SERVQUAL. *Health Marketing Quarterly*, 21(1/2), 29-64.

Metuer, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Binter, M. J. (2000). Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50-64.

Smith, A. K., Bolton, R. N., & Wagner, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research*, 36(1), 356-372.

Solnick, S. J., & David, H. (1992). Complaints and disenrollment at a health maintenance organization. *The Journal of Consumer Affairs*, 26, 90.

Zemke, R., & Bell, C. (1990). Doing it right the second time. *Training*, 27(6), 234-238.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *ServicesMarketing*. Singapore: McGraw-Hill.