

病人對病人權利的重視度與滿意度之相關研究

許淑嬌¹ 鍾燕宜²

¹大里仁愛醫院專員暨中台科技大學研究生

²中台科技大學健康產業管理研究所教授

背景與目的：「以病人為中心」是各醫療機構提供醫療服務的基本理念。要落實此目標，必須先建構一個以病人權利為核心的服務模式，也就是新制醫院評鑑中所重視與強調的基準所在。而本研究旨在探討住院病人對病人權利的重視度與滿意度之關係，期盼能提供醫療管理與相關策略之參考。

方法：本研究為橫斷式的調查研究，在參考國內外相關文獻後，自行擬訂結構性問卷，就病人權利的重視程度與感受滿意程度各設計 19 題，依 Likert 五點量表記分，採立意取樣方式，於 99 年 2 月 22 日至 3 月 5 日，以中部某醫院的住院病人進行調查；發放問卷 150 份，有效問卷 131 份，回收率為 91.3%，再以 SPSS For Windows 12.0 進行統計分析。

結果：本研究發現病人對病人權利的重視度平均數為 4.48 ± 0.51 ，而對醫療單位所提供的病人權利服務感受滿意度平均數為 4.12 ± 0.57 。另以 Pearson 相關分析，顯示相關係數為 0.652 ($p < 0.01$)，可知病人在病人權利的重視度與感受滿意度之間，呈現顯著性的高度正相關。

結論：病人認為病人權利是重要的，應被重視的，醫療機構更應正視病人權利議題，落實地尊重病人、保障權利，以建立良好的醫病關係，提升醫療服務品質。