

醫病信任、醫病溝通對醫病關係 與病人忠誠度之影響

計畫主持人：藍毓莉

執行期間：108/01/01~108/11/30

合作機構：台北榮民總醫院玉里分院

一、計畫背景及目的

- 瞭解病人就醫確認性、滿意度、醫病關係品質與忠誠度之感受情形。
- 探討病人就醫確認性對滿意度之影響。
- 探討病人就醫確認性和滿意度與病關係品質之間的關聯性。
- 探討醫病關係品質與忠誠度之關聯性。
- 分析病人就醫確認性、滿意度、醫病關係品質對忠誠度之影響。

二、進行方法與步驟



三、教學連結

1. 本計畫之執行成果可應用於「醫療行銷管理」及「專題」課程教學。
2. 本計畫所執行之醫病溝通、醫病關係與病人忠誠度可應用於「醫療行銷管理」課程，提供學生瞭解顧客滿意度及忠誠度各構面衡量指標。
3. 透過本計畫之執行將醫病信任及醫病關係概念應用於醫療實務工作中，能引發學生對相關課程教學之興趣與投入，並可達理論與實務相互映證之效。
4. 本計畫所採用之醫病溝通測量方法應用於「專題」課程教學，可作為專題資料收集之參考與執行。
5. 本計畫所完成之病人忠誠度分析結果應用於「專題」課程教學，可提供學生學習資料呈現方法與應用。

四、具體成果

有利於醫院及醫師透過信任與溝通建立良好的醫病關係與病人忠誠。

設計有效測量醫病關係與忠誠度之問卷內容。

有利於機構塑造良好醫病關係之信任與溝通方式。

可早期偵測出及調整醫病關係狀況。

提升醫病關係及病人忠誠度。

