

探討醫院門診病人之轉診意願及其相關因素

張嘉莉;陳楚杰;林恆慶

摘要

本研究目的旨在探討醫院門診病人的轉診經驗、意願、對目前轉診制度的瞭解與滿意度，及影響其轉診意願的相關因素。本研究以台北縣、市三家醫療院所 700 位門診病人為研究對象，共發出問卷 700 份，回收有效問卷 675 份，有效回收率為 96.4%。採 SPSS for Windows 10.0 統計軟體進行回收問卷資料之建檔及統計分析處理。首先以描述性統計描述各變項，其次以 t 檢定進行雙變項分析，再進行向前邏輯斯迴歸(forward logistic regression)模式之建立，探討影響醫院門診病人轉診意願之因素。研究結果發現，僅有 8.7% 門診病人當次看診是由原來看診的院所轉診。在接受轉診的意願方面，僅有 37.6% 的醫院門診病人回答願意或非常願意。對於目前轉診制度的滿意程度，僅佔 8.3% 的醫院門診病人回答滿意或非常滿意。在影響醫院門診病人轉診意願之因素方面發現，愈同意「轉診可以使病人得到更完善的醫療照護」、「過去至醫院或診所就醫的經驗」、「診所護理人員的服務態度」、「醫院的部份負擔費用」及「醫院的科別或醫師數」會影響其轉診意願的醫院門診病人，其接受轉診的意願愈高；愈同意「醫院的醫師的醫術」及「轉診制度尚未建立好」會影響其轉診意願者，其接受轉診的意願愈低。建議衛生主管機關可定期追蹤、評估轉診制度的實施成效，且推行轉診制度時，應考慮不同患者之就醫需求，諸如：精神病患、癌症病患（如乳癌等），以及該科別的診所比率。轉診制度的對象是否應包括所有患者，抑或可排除部分特殊醫療需求的病患，都值得衛生主管機關再三思考。