

醫院藥局款待服務管理：從病人角度評估款待管理效果

方致超^{1,*}、江睿玲²、廖慧伶³、王麗芬²、陳德宗²、林妍如¹

¹ 中國醫藥大學醫務管理所、² 彰濱秀傳紀念醫院、³ 署立豐原醫院

背景與目的：國外學者提出款待(Hospitality)服務可分為公共、個人及治療款待並運用於醫療業，目標為加強病人心理和情緒之健康並提供確實的接待、滿足需求及解決問題，而藥事服務同樣需以病人為中心，提供病人妥善之環境、良好互動關係及用藥服務，因此，醫院門診藥局亦可將款待服務概念落實在藥事服務，提高病人候藥時之整體感受。本研究主要探討醫院門診病人對藥局款待服務(公共、個人、治療款待)感受與整體藥事服務感受之相關性，以及門診病人之基本人口學特質及所處領藥背景特性對其藥局款待服務(公共、個人、治療款待)感受之相關性。

研究方法：本研究為橫斷性研究，利用結構式問卷進行調查，研究對象為兩家區域教學醫院藥局門診候藥區之候藥病人，採隨機抽樣方式，共計回收有效問卷 405 份，回收率為 93.75%。問卷內容包括醫院藥局公共款待服務感受(共 9 題)、個人款待服務感受(共 4 題)、治療款待服務感受(共 12 題)、整體藥事服務感受(共 13 題)，基本人口學特質(共 5 題)，以及領藥背景特性(共 3 題)。統計方法採用描述性、因素分析、t-test、ANOVA 及複迴歸分析。

研究結果：研究結果發現，受訪者對公共、個人及治療款待服務之感受均與整體藥事服務感受呈現正相關，其中，受訪者治療款待服務感受對整體藥事服務感受有相對較高之解釋力，其次為個人款待、公共款待服務感受。而受訪者之自覺健康狀況與公共、治療款待服務感受呈正相關，年齡與個人款待服務感受呈正相關，領藥醫院別於公共、個人、治療款待服務感受亦呈現差異性。

結論與建議：受訪者公共款待、個人款待、治療款待服務感受與整體藥事服務感受皆呈正相關，其中，受訪者對治療款待服務感受對整體藥局服務感受影響程度最大。建議醫院藥局管理者加強公共款待及個人款待服務之餘，仍須加強藥事專業服務(即治療款待)，且針對不同病人的人口學特質提供所需之各式款待服務，以提昇病人於醫院藥局整體藥事服務感受。

關鍵字：款待管理、藥局管理、藥事服務

E-MAIL : chaonice@gmail.com *通訊作者(Corresponding author)