

門診護理人員提供英語醫療服務意願及相關因素之探討

—以參與醫療服務國際化旗艦計畫為例

楊繡瑛 王中儀*

中國醫藥大學醫務管理學系暨碩士班

目標：由於政府積極推動醫療服務國際化，醫護人員外語溝通能力正受重視。英語溝通壓力及缺乏動機可使護理人員提供英語醫療服務意願低落，加上語言溝通障礙，將可能產生病人安全及醫療品質潛在威脅。有鑒於目前於此意願之研究闕如，本研究旨在探討門診護理人員提供英語醫療服務意願及相關因素。**方法：**以全國參與醫療服務國際化旗艦計畫 32 家醫院門診護理人員為研究對象，使用通過信度、效度檢驗(Cronbach's $\alpha=0.766$ 、CVI=0.85、聚合構念效度)之自編結構式問卷，共取得 14 家醫療院所(43.8%)之 215 份有效問卷。主要統計方法為探索性因素分析(EFA)及複迴歸。EFA 共萃取五成份：動機、政策認知、壓力感受、品質認知及主觀規範(因素負荷值皆 >0.4)。**結果：**門診護理人員提供英語醫療服務意願平均值為 3.26。雙變項分析顯示相關因素為動機、政策認知、教育程度、自覺英文能力、是否曾參加英語能力檢定及壓力感受(皆 $p<0.01$)。複迴歸分析發現顯著相關因素為動機、教育程度、自覺英文能力及於目前機構服務年資(皆 $p<0.05$)。**結論：**動機為一重要因素。相關單位宜激勵國際化旗艦計畫門診護理人員提供英語醫療服務之內外在動機，加上實施考量門診護理人員個人特性之系統性教育訓練課程，可作為輔助推動醫療服務國際化政策之有效支援配套措施。**關鍵字：**英語醫療服務、意願、動機、醫療服務國際化、門診護理人員

*通訊作者：王中儀

聯絡地址：台中市 404 北區學士路 91 號

E-mail: ericwang@mail.cmu.edu.tw