

探討醫護家庭會議之溝通模式對醫病溝通知覺及關係品質之影響 -以呼吸照護中心為例

吳伊娜¹ 楊文惠²

¹ 中國醫藥大學附設醫院 護理部

² 中國醫藥大學醫務管理學系

目標：醫院因應環境改變及響應顧客就醫滿意之潮流，希望藉由推行服務最優化及強調人性化照護於臨床，提供高品質照護。本研究想從醫病溝通的角度，探討執行醫護家庭會議溝通模式之醫護人員與家屬之間的溝通互動知覺，進而影響到醫病關係品質。

方法：以問卷調查方式，採便利取樣方式選取中部設置有呼吸照護中心的四家醫院進行取樣發放問卷，以入住呼吸照護中心之所有病患家屬，並篩選主要決策者且能以國台語溝通者為研究對象，以自行設計的結構式問卷由訪員進行實地的問卷調查。共計回收200份有效問卷，資料分析採用SPSS 18.0統計軟體進行複迴歸的分析。

結果：本研究結果顯示，醫護人員採取醫護家庭會議之溝通模式對醫病溝通知覺及醫病關係品質均有顯著的正向影響；病患家屬對醫護互動的良好溝通知覺亦對醫病關係品質有顯著的正向影響，所有研究假設均被驗證。

結論：透過醫護家庭會議可以提供病患家屬充分的資訊，使病患家屬得到關懷與支持，且能提高病患家屬的參與，在醫病之間有良好的溝通互動的管道下，可以增進病患家屬對醫護人員的信任感與滿意度，進而大幅提升醫病之間的關係品質，此項結果將可提供醫院建立醫護家庭會議之溝通模式之參考。

關鍵字：醫護家庭會議之溝通模式、醫病溝通知覺、關係品質、呼吸照護中心

*通訊作者：吳伊娜

聯絡地址：台中市 404 北區育德路 2 號

E-mail: n10593@mail.cmuh.org.tw