

出國報告（出國類別：進修）

美國密西根大學  
護理行政博士學程

服務機關：台北榮民總醫院

姓名職稱：張議文副護理長

派赴國家：美國

出國期間：100/11/01~~101/01/31

報告日期：101/2/29

## 摘要

關鍵字：美國密西根大學護理學院、護理行政、博士學程

此次出國之前，已為美國密西根大學護理學院博士候選人，並且已完成論文研究的資料蒐集；此次出國，返回美國位於安納堡的密西根大學護理學院。返回安納堡校區之後，首先，完成資料整理及除誤；接下來，每星期與統計教授討論統計分析，約八到十周，完成統計分析；最後在指導教授提點之下，完成論文報告的撰寫。最後於二零一一年一月二十日完成口試，得到博士學位。論文的題目是：Patient expectations for healthcare experiences among the Taiwanese population.

## 目次

一、 目的

二、 過程

三、 心得

四、 建議事項

## 附錄

## 一、目的

此次出國的目的為，返回美國位於安納堡的密西根大學護理學院，完成資料整理，進行統計分析，論文報告的撰寫；最後完成口試，得到博士學位。

## 二、過程

返校後的第一周，將所有的問卷資料，作最後的整理和除誤，並且向指導教授 Dr. Redman 報告初步分析的結果；然而，發現研究蒐集的資料，和想像的有落差，因此 Dr. Redman 老師建議到密西根大學的統計中心 Center of Statistical Consultation And Research(CSCAR) 向統計教授諮詢。之後的每個星期，和統計中心的 Dr. Shedden 見面，將蒐集到的研究資料做進一步的轉換及分析；同時，每星期仍向指導教授 Dr. Redman 報告進度。口試委員中 Dr. Heeringa 為問卷調查及統計學的專家，在解釋研究數據及建構回歸模型上，給予很多寶貴的意見。約至一月初才將所有的資料分析完成，並將所有的分析結果，完整寫在論文裡。在經過幾次的模擬演練之後，於一百零一年一月二十日通過口試，並根據口試時口試委員的建議，將論文做最後的修改，交到學校，完成博士學位所須的所有要求，預計於一百零一年四月二十七日得到博士學位。





### 三、心得

非常感謝護理部及醫院能給議文這個機會，回到學校，全心全意地投入在與教授密切討論，統計分析及論文撰寫中；使我有機會在三個月內完成分析，通過口試。雖然，這些過程在碩士修習的過程中，都有類似的經驗，但是博士學程的要求，深度及廣度都嚴格很多，沒有一段時間的持續鑽研，是很難走完這最後一哩路的。

回到學校，除了有機會常常親近老師之外，每兩星期也會定期和博士班的同學見面，互相討論研究進度；俗話說，獨學無友，孤陋寡聞，真是一點也沒錯。除了互相給予支持與打氣之外，從同學遇到的問題，困難，及解決的方法，都能給自己得到很多前車之鑑及啟發，著實獲益良多。

博士學位的研究，主要在了解病人對於醫療服務的期望。傳統上，病人滿意度調查的結果，被視為醫療服務的好壞的主觀指標。然而，回答滿意度問卷時，情感因素會影響的特性；病人滿意度結果的天花板效應；滿意度問卷信度的問題，都使得病人滿意度調查本身是充滿爭議的。因此，提出病人對於醫療服務期望的概念，做為醫療服務改善及設計時的指引。

研究的目的有兩層。第一層目的在了解，台灣地區接受全膝關節置換術的病人，在手術前後，對於膝關節置換術的結果，期望的情形。第二層目的，了解病人期望的

這個概念，隨時間的改變，會不會有變化？本研究採用前瞻性前後測研究設計，資料蒐集的時間點共有兩個，手術前一天，及手術後六周。本研究採取全樣本採樣。研究的工具包含病人期望量表，生活品質量表 SF-36，關節功能量表 WOMAC (The Western Ontario and McMaster Universities Osteoarthritis Index)。

手術前，250 病人參與研究；手術後，共有 170 病人參與研究。病人期望量表共有六個問題，代表對於關節手術後結果的期望概念，總共有六個面向。病人期望量表的結果分佈非常傾斜。六題中有五題，百分之九十的受訪者，回答的答案都是“非常期望”。利用主成分分析法(Principal Component Analysis)，來了解六個面向分佈的型態，以及降低傾斜的情形。不論術前及術後，病人的期望都可歸納為兩個因素。手術之前，膝關節置換術病人的期望著重在膝關節的功能及與他人互動；手術之後，膝關節置換術病人的期望著重在膝關節功能與未來復原的情形。

藉由將每一題病人回答的分數，乘上每一題在主成分分析法得到的權重(loading score)，得出主成分因素：手術前，得出主成分因素一及二，手術後，得到主成分因素三及四。利用線性迴歸的方法，建立手術前後，能預測病人對於關節置換術的期望的預測模型。手術之前，病人的教育程度，身體功能的生活品質，人格特質(大而化之或是注重細節)，有沒有聽別人說過膝關節置換術的經驗及自覺健康情形良好與否，能夠預測病人對於關節功能恢復的期望。然而，年齡，身體功能的生活品質及人格特質(大而化之或是注重細節)，能夠預測膝關節手術後，能與他人互動情形的期望。手術之後，年紀，除了健保之外是否有其他的保險，接受單側或是雙側手術，住的地區以及身體功能的生活品質，能夠預測手術後，病人對於膝關節功能恢復的期望。此外，年紀，母語的種類，身體功能的生活品質以及膝關節功能，能夠預測病人對於未來復原的期望。

台灣的地區病人對膝關節置換術的結果，期望都是很高的。期望會隨著時間的改變而有所變化。病人的年紀，教育程度，居住地區，母語，保險情形，人格特質，有沒有聽過他人分享過膝關節置換術的經驗，身體功能的生活品質，以及自覺對於健康看法，都會影響病人對於膝關節置換手術的期望。因此，臨床醫師及護理人員，可針

對病人不同的特質，加強各別所需的說明解釋，醫療措施及衛生教育，以期達到病人對於醫療服務的最大滿意。

#### 四、建議事項

臨床服務方面：

##### 一、了解病人的期望，作為提供優質服務的開始

除了定期的滿意度來了解目前提供的服務在病人的感受之外，建議主動出擊，從了解病患對於醫療服務的期望開始，定期的了解所服務病人族群，及家屬對醫療服務過程、醫療服務結果的期望，尤其在以專業為導向的一級醫學中心，了解病人及家屬的需求，可以補足因為在追求專業上的卓越，而沒有注意到的細節；照顧病人的專業，日新月異，我們需要在職教育來保持知識的及時，那麼，病人的期望及需求，也是會因為時代的不同而慢慢所改變。

觀察病人期望與目前現在提供的服務的落差也是值得注意的一環。如果病人的期望是合理且現階段可行，則盡力改善醫療服務達成病人的期望；然而，如果病人的期望較不切實際，或是和現況有明顯的落差，則透過對醫護人員的宣導，在工作同仁和病人接觸時，用病人能了解的話向病人說明對於此次醫療過程合理的期望。如此，除了可以增加滿意度之外，病人期望的資訊，可為人員在職教育及醫療服務調整的參考。

##### 二、銀髮族的醫療期望

高齡化社會的銀髮族為本院服務的主要對象；除了由傳統的滿意度了解服務品質之外，應更積極的從了解病人的期望，提供符合病患及家屬需求的醫療照護。

##### 三、門診及全國領先的醫療服務

建議從門診及本院為全台的第一的醫療服務開始了解病人的期望。門診是一個醫院的門面，也是一般普羅大眾對本院了解的開始，較深入的了解門診病人對於門診服務的期望，尤其是初診的病患，對於提供病人喜愛的服務有很大的幫助。本院有一些醫療服服務，本來就已經獨步全國；如果，能更深入這些病人，在年齡、性別、醫療保險、居住地點、及個性上，對醫療服務有什麼不同的期待，進而能提供接近客製化

的服務，相信不但能鞏固目前全國領先的情形，更能開創新的服務對象，並將醫療服務的層次提升到國際化!!

護理研究方面：養成利用統計諮詢的習慣

赴美三個月，深深的覺得，一個研究是否能成功，從研究設計開始，就要把統計分析的計畫考慮進去；尤其，統計是一個專門的領域，加上現代統計分析方法，日新月異，從研究設計開始，統計分析到研究結果，若能經常諮詢請教統計的專家，對於研究是否成功，有很大的影響。醫院目前已經有生統小組，研究計畫主持人若能培養從研究設計開始，就諮詢統計專家的習慣，相信對於研究的品質及成效，會有很大的幫助!



## 附錄

附錄一 完成博士學位所需之所有要求的證明

附錄二 博士論文英文及中文摘要

附錄一 完成博士學位所需之所有要求的證明

TO WHOM IT MAY CONCERN:

This is to certify that as of February 29, 2012

I-Wen Chang

completed all requirements for the degree of

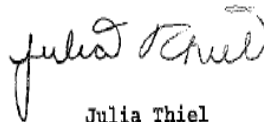
DOCTOR OF PHILOSOPHY

in the field of

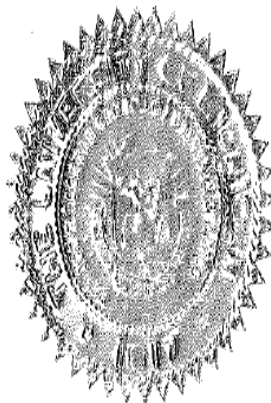
NURSING

In the normal course of events, the degree  
will be conferred on  
April 27, 2012.

Sincerely,



Julia Thiel  
Academic Records and Dissertations  
(734) 763-0171



**ABSTRACT**

PATIENT EXPECTATIONS FOR HEALTHCARE EXPERIENCES  
AMONG THE TAIWANESE POPULATION

By

I-Wen Chang

Chair: Richard W. Redman

The affective characteristics, ceiling effects and reliability of satisfaction measures remain problematic for assessment of patient satisfaction. Patient expectations regarding health care experience was proposed to provide a better approach to designing and improving health care delivery. **PURPOSES** of this study were to (a) understand patient expectations of the outcomes of surgery in the Taiwanese population at pre and post surgery time point; (b) understand whether patient expectations change over time. **METHODS:** This study utilized a prospective research design with data collected pre and post total knee replacement surgery. Total sampling was used and data were collected one day before and six weeks after surgery. Study instruments included the Expectations Questionnaire, SF-36, and WOMAC (The Western Ontario and McMaster Universities Osteoarthritis Index). **RESULTS:** A total of 250 patients before surgery and 170 of those participated after surgery. Six questions representing six domains of expectations for surgery outcomes were investigated. Expectations were highly skewed. Principal component factor analysis was performed to condense six questions and reduce the skewness. Two factors were revealed on both time points. Principal component factors were computed for each patient by summing up the score of each expectation question times loading score. Multiple linear regression models were computed for principal component factors and patient factors, expectation antecedents and functional status. Before surgery, PCF 1 (principal component factor one) and PCF 2, explained 13% and 5 % of variance. PCF1 represented patient expectation mindset focusing on knee function. After surgery, PCF3 and PCF4, explaining 18% and 21 % of variance, presented patient expectations mindset for knee function and concerning future events. **CONCLUSIONS:** Patient expectations for outcomes of total knee replacement surgery were high in general among Taiwanese population. Expectations changed over time. Patient factors, personality type, expectation antecedents, and functional status were predictors of patient expectations and suggest important factors to consider when treating patients undergoing knee replacement surgery.

## 摘要

### 台灣地區病人對於醫療照護經驗的期望

張議文

指導教授: Richard W. Redman

傳統上，病人滿意度調查的結果，被視為醫療服務的好壞的主觀指標。然而，回答滿意度問卷時，情感因素會影響的特性；病人滿意度結果的天花板效應；滿意度問卷信度的問題，都使得病人滿意度調查本身是充滿爭議的。因此，提出病人對於醫療服務期望的概念，做為醫療服務改善及設計時的指引。

**目的：**本研究的目的有兩層。第一層目的在了解，台灣地區接受全膝關節置換術的病人，在手術前及手術後，對於膝關節置換術的結果，期望的情形。本研究的第二層目的，在了解病人對於膝關節置換術結果的期望，這個概念，隨時間的改變，會不會有變化？

**方法：**本研究使用前瞻性前後測研究設計，研究資料蒐集的時間點共有兩個，一個在手術前一天，另一個在手術後六周。本研究採取全樣本採樣。研究的工具包含病人期望量表，生活品質量表 SF-36，關節功能量表 WOMAC (The Western Ontario and McMaster Universities Osteoarthritis Index)。

**結果：**手術之前，一共有 250 病人參與研究；手術之後，共有 170 病人參與研究。病人期望量表共有六個問題，代表對於關節手術後結果的期望概念，總共有六個面向。病人期望量表的結果分佈非常傾斜。六題中有五題，百分之九十的受訪者，回答的答案都是”非常期望”。利用主成分分析法(Principal Component Analysis)，來了解六個面向分佈的型態，以及降低傾斜的情形。不論術前及術後，病人的期望都可歸納為兩個因素。手術之前，膝關節置換術病人的期望著重在膝關節的功能及與他人互動；手術之後，膝關節置換術病人的期望著重在膝關節功能與未來復原的情形。

藉由將每一題病人回答的分數，乘上每一題在主成分分析法得到的權重(loading score)，而得出主成分因素：手術前，得出主成分因素一及二，手術後，得到主成分因素三及四。利用線性迴歸的方法，建立手術前後，能預測病人對於關節置換術的期望的預測模型。手術之前，病人的教育程度，身體功能的生活品質，人格特質(大而化之或是注重細節)，有沒有聽別人說過膝關節置換術的經驗及自覺健康情形良好與否，能夠預測病人對於關節功能恢復的期望。然而，年齡，身體功能的生活品質及人格特質(大而化之或是注重細節)，能夠預測膝關節手術後，能與他人互動情形的期望。

手術之後，年紀，除了健保之外是否有其他的保險，接受單側或是雙側手術，住的地區以及身體功能的生活品質，能夠預測手術後，病人對於膝關節功能恢復的期望。此外，年紀，母語的種類，身體功能的生活品質以及膝關節功能，能夠預測病人對於未來復原的期望。

**結論:**台灣的地區病人對膝關節置換術的結果，期望都是很高的。期望會隨著時間的改變而有所變化。病人的年紀，教育程度，居住地區，母語，保險情形，人格特質，有沒有聽過他人分享過膝關節置換術的經驗，身體功能的生活品質，以及自覺對於健康看法，都會影響病人對於膝關節置換手術的期望。因此，臨床醫師及護理人員，可針對病人不同的特質，加強各別所需的說明解釋，醫療措施及衛生教育，以期達到病人對於醫療服務的最大滿意。