

醫療關懷理論與實務(一) 總論及決策方針

Theory and Practice of Caring in Healthcare :
Introduction and Strategy

李詩應 Shih-Ying Lee *



摘要

關懷在醫療上的理論及實務將分為四部分作介紹：一、總論及決策方針；二、關懷病方；三、關懷醫方；四、對醫療機構及社會層面的關懷與總結。本文先就關懷的定義及以關懷的角度看基本醫療環境不利現況；接著介紹從感受及期待因子如何改善達到服務的品質改善及減輕風險；最後針對管理階層的決策方針提出建言。

The theory and practice of caring in healthcare will be introduced with four aspects, namely: introduction and strategy, caring of patient side, caring of healthcare workers side, and aspect of health care institute and social and conclusion. This article introduces the definition of caring and observations of current fundamental disadvantage of healthcare environment from caring's view. Next, to

*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長（Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund）

關鍵詞：決策方針（strategy）、協同關係（relational coordination）、感受（perception）、績效（performance）、關懷（caring）

DOI : 10.3966/241553062017090011008



establish improving quality of care and reducing risk we introduce two workable factors: Perception and expectation.

Finally, we make a suggestion of strategy in practice of caring in healthcare for administration management.

「研究物理學，就像藉由觀察西洋棋比賽，歸納出西洋棋規則」，這是諾貝爾獎得主美國物理學家R. P. Feynman的名言¹。這句話或可解釋為不懂西洋棋的人透過觀察比賽，嘗試找出法則而作為依循的方法。如此也可以運用在關懷的意義上，研究關懷，就需要藉由關懷的感受，歸納出關懷的定義，才能真正了解「關懷」，如何做才能達到關懷的目的。

替他人著想，做事總是將心比心，以他人為出發地幫助他人等，這些就是關懷嗎？其實答案是否定的。不是自己認為在關懷、在付出就是關懷，這只是自我滿足而已。反之，是必須被關懷者感受到被關懷才是真正的關懷。關懷是從對方出發，而不是自己認為已經付出關懷就是關懷了。因此，關懷的定義是：讓對方感受到被同理，進而接受並獲得正向的能量，使得原本的不滿情緒可以抒發、緩解而恢復平穩。本文分四個主軸來說明，以決策高層方針為主，接著以病人關懷、員工關懷，最後做一個總結來前後呼應。

學者指出滿意度等於感受減去期待（ $S=P-E$ ：Satisfaction =Perception-Expectation）²。感受與期待都是可以操作調整的因素，因此要增加滿意度，可以從增加好的感受度與減少期待兩方面單獨或並進均可。在醫療關懷實務中，希望受到關懷而滿意的受詞是誰而言，其實還可分為四個面向，即經營決策

1 伊坂幸太郎著，李彥樺譯，PK，獨步文化，2014年12月，164頁。

2 David H. Maister, *The Psychology of Waiting Lines*, <https://pdfs.semanticscholar.org/06ac/23d80bb43fbbe49eaf146a26dbdef77a4875.pdf> (last visited Apr. 14, 2017).