更多期刊、圖書與影音講座，請至【元照網路書店】www.angle.com.tw

醫學人文品評

醫患溝通與患者期望值管理研究

The Research to the Doctor-Patient Communication and the Patient Expectation Management

陳偉 Wei Chen *　趙雙 Shuang Zhao **

摘　要

本文透過分析患者期望值的概念及導致其具有可變性和不確定性的影響因素，初步提出通過加強醫患溝通，採用手術律師見證制度及鼓勵患者購買手術意外險來合理降低患者期望值，從而有效地進行醫療風險的管控，努力提高患者滿意度，使醫患關係和諧發展。

This dissertation analyzes the concept of patients' expectations and the influencing factors that lead to variability and uncertainty. In order to reduce patients'

*北京積水潭醫院副研究員（Associate Professor of the Health Management, Beijing Jishuitan Hospital）

**北京積水潭醫院實習研究員（Research Assistant, Beijing Jishuitan Hospital）

關鍵詞：手術意外險（surgery accident insurance）、患者期望值（patient expectations）、術前律師見證（preoperative lawyer witness）、醫患溝通（doctor-patient communication）、醫療風險（medical risk）

DOI：10.3966/241553062019020028008

更多期刊、圖書與影音講座，請至【元照網路書店】www.angle.com.tw

expectations legitimately, strengthen the doctor-patient communication, and Take advantage of the preoperative lawyer witness system to encourage patients to purchase surgery accident insurance initially. By using these methods, controlling the medical risk effectively and improving the patient satisfaction, achieving the goal of harmonious development of doctor-patient relationship.

壹、前言

近年來，隨著生活水準和科技發展不斷地提高，患者對醫療品質和服務的要求也不斷地提升，越來越多的患者希望在得到有效治療的同時，能夠享受更好的醫療服務。同時，患者對於疾病治療的期望值亦與日俱增，一旦未能達到預期的結果便會使患者產生不滿情緒，從而引發投訴或糾紛。相關研究指出，患者滿意度是基於患者期望被滿足的程度所生之對醫療服務的評價，實際醫療服務績效大於醫療服務期望，則患者感知服務品質滿意，就會增加信任度[1]。因此，醫療機構及其醫務人員必須加強醫患溝通，合理管理患者的期望，從而提高患者滿意度，構建和諧的醫患關係。

貳、患者期望值管理概述

一、期望值與患者期望值

在概率論和統計學中，期望值（或稱數學期望、均值，亦簡稱期望，物理學中稱為期待值）是指在一個離散性隨機變數試驗中，每次可能結果的概率乘以其結果的總和。換句話

1 吳光哲、周儉平、劉寶軍，患者期望值管理及醫患關係改善對策，解放軍醫院管理雜誌，22卷7期，2015年7月，612-614頁。

更多期刊、圖書與影音講座，請至【元照網路書店】www.angle.com.tw

說，期望值是隨機試驗在同樣的機會下重複多次的結果所計算出的等同「期望」的平均值。

患者期望值是指患者對其所接受的醫療行為所能達到的治療效果的主觀想像及心理預期。患者的期望主要體現在患者的治療效果、診療費用、服務品質、住院時間和診治過程中所承受的痛苦等方面。期望值管理是醫務人員對患者期望值的合理引導與有效干預[2]，亦為一種社交技巧，若運用得當，能有效減少人們相互交往中的誤解和摩擦，從而提高人際交流的互信度。

二、患者期望值的影響因素

在概率論和統計學中，期望值並不一定等同於常識中的「期望」，其可能與每一個結果都不相等。患者期望值也是如此，其受到患者的生活經歷及環境、生活習慣、思維方式、醫療機構的承諾及口碑等諸多因素的影響，導致患者期望值具有不確定性，涉及因素如下：

（一）患者的個人因素

每位患者的生活環境、經歷、教育程度、年齡和收入水準等都不盡相同，導致其對醫療機構提供的就診服務及治療效果等具有不同的期待結果，從而使得患者期望值呈現多樣性及可變性。例如，老年患者對醫療機構提供服務的便捷程度及就診流程的順暢度要求較高；年輕患者則對醫療技術的品質有較高期待，因治療效果影響著未來的生活；受教育程度較高的患者維權意識較強，懂得維護自己的權益不受侵害，其對治療的各個過程可能關注較多；收入水準較低的患者不希望就診過程中花費太多金錢，可能會對檢查費、治療費等專案產生不滿。

2 徐蘇、王學明，患者期望值管理在預防醫療糾紛中的應用，中國醫院，15卷8期，2011年8月，63-65頁。

更多期刊、圖書與影音講座，請至【元照網路書店】www.angle.com.tw

（二）醫療機構的社會聲譽

隨著互聯網、媒體及電視節目、廣告的不斷發展，以及其對醫療資訊的多樣宣傳，公眾可以從多種平臺上獲取有關醫療機構、醫務人員及相關疾病治療效果的資訊，從而進行比較分析和篩選，以選擇自己中意的醫院進行就診。如此一來，這些患者往往帶著較高的期許前來就診，一旦醫療機構提供的服務或技術未能達到其期待的標準，便會產生不滿情緒，從而影響患者的滿意度。

（三）醫患溝通過程及醫務人員的承諾

醫務人員在患者治療過程中需要及時有效的溝通與告知。「醫患溝通」是指為了治療患者疾病、滿足患者健康需求，醫患雙方在診治疾病過程中進行的一種交流。醫患溝通是人際溝通的一種，但又有其特殊性。患者就診時，由於對自身疾病的關注，對醫務人員的言行更為敏感，更加渴望醫護人員能夠換位思考，給予關愛與體貼。同時，醫務人員對於治療效果的溝通與描述直接影響患者對治療效果的期望值。

在診療過程中，醫務人員在治療效果、治癒程度、所需費用等方面對患者作出的承諾，對患者期望值有很大的影響。每一位來醫院就診的患者都希望能夠得到較好的治療、產生較好的治療效果，若最終的治療效果低於患者從醫務人員處了解到的結果時，便未能達到患者預期的期望，從而產生不滿，很有可能引發投訴或糾紛。反之，若醫務人員在診療前能說明清楚，患者不抱予過高期望，即便治療效果不盡如人意，也可能得到患者的理解。

三、患者期望值管理的研究價值

隨著醫學技術的飛速發展，患者的期望值也日益增加。患者對醫學知識的缺乏和對健康生活的渴求，導致患者前往醫院