

104 學年度大四工工專題摘要

第 13 組	探討糖尿病人看診流程及效率之服務設計與改善--以馬偕醫院為例		
指導教授	邱銘傳		
參與學生	(學號) 101034071	(姓名) 陳子龍	
	(學號) 101034068	(姓名) 莊卓華	
摘 要			
隨著經濟與科技不斷發展，民眾對於醫療服務品質的期望日漸提昇。另一方面，在科技發展下，伴隨的卻是都市人的運動量也不斷減少，從而大大增加患上慢性病的機會。而糖尿病是所有慢性病中，影響器官系統與涵蓋照護科別最廣的疾病。在台灣約有 172 萬人罹患糖尿病，平均每 9.8 人就有一位糖尿病患，可見糖尿病對社會的影響之深。糖尿病患對於血糖控制是病情的最重要關鍵，因此如何提升病人自我血糖監測是一個重要議題。本研究之目的希望為糖尿病患提供創新性的服務，令糖尿病患在看診及生活上有良好的使用者體驗，藉以提升服務品質及滿意度，並使病友在血糖監測這方面得到有效的控制。 本研究透過問卷發放期望利用結合使用性與服務品質概念模式之量表衡量醫療服務品質，利用結構方程模式能夠分析影響糖尿病患對於醫療服務品質與顧客滿意度、忠誠度的關鍵因子並了解血糖控制、低血糖預防與醫療服務品質的關聯性。再利用設計思考為基礎，希望為糖尿病患創立新的看診流程並進行服務設計，從而增加醫院的看診效率，改善服務提供者之醫療服務品質和使糖尿病患能得到更妥善的醫療照護。			