

摘要

急性疾病之病人出院後若錯過黃金復健期，會導致再次住院、失能、死亡、安置在長照中心的風險大幅提升，增加家庭成員照護上的負擔，而急性後期照護（Post-acute Care, PAC）計畫目的在於協助失能者能盡早回歸社會，不需由他人協助即可完成生活自理，並減少後續醫療費用、減輕家庭及社會照護之負擔，因此，急性後期照護是相當重要的。

本研究為了解急性後期整合照護之醫療服務品質，問卷構面將以 PZB 服務品質概念模式為基礎，並參考相關文獻後及專家意見後，使用 SERVAQAL 量表之五個構面設計兩份問卷，對 PAC 病人進行問卷調查及訪談以了解就醫民眾對於執行 PAC 計畫的醫療服務品質，並對轉銜醫院之醫護人員進行問卷調查，透過 IPA 分析來了解位於第四象限(此象限表示重視度高，但滿意度卻低於平均值)的題項，並探討服務品質缺口，期望能夠瞭解到病人對於醫院的想法，並提供給院方作為改善的依據，藉以提升醫療服務品質。

本研究病人收案數 39 位，醫護人員收案數 30 位，結果顯示，多數病人認為醫師及護理人員都有認真盡責地在照顧他們，能感受得到自己是有被認真對待的；在復健上多數病人認為自己是有在進步的，且醫院的服務態度都很好；在住院的感受上，因每家醫院動線規劃不同，也會影響到病人的住院品質感受；在個人意見的部分，多數病人皆認為個案師安排 PAC 復健計畫的流程，能夠讓病人們省去不少心力，而且透過這個計畫也讓病人感受到他們是有在持續進步，令病人們感到滿意。

關鍵詞：PZB 模式、重要績效分析、急性後期照護、醫療服務品質