

## 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 教授  
| 專題學生 | 莊卓華、陳子龍

### 研究方法流程圖

問卷收集

構建模型

分析模型

使用者需求洞察

發現問題

流程改善

創意發想

服務設計

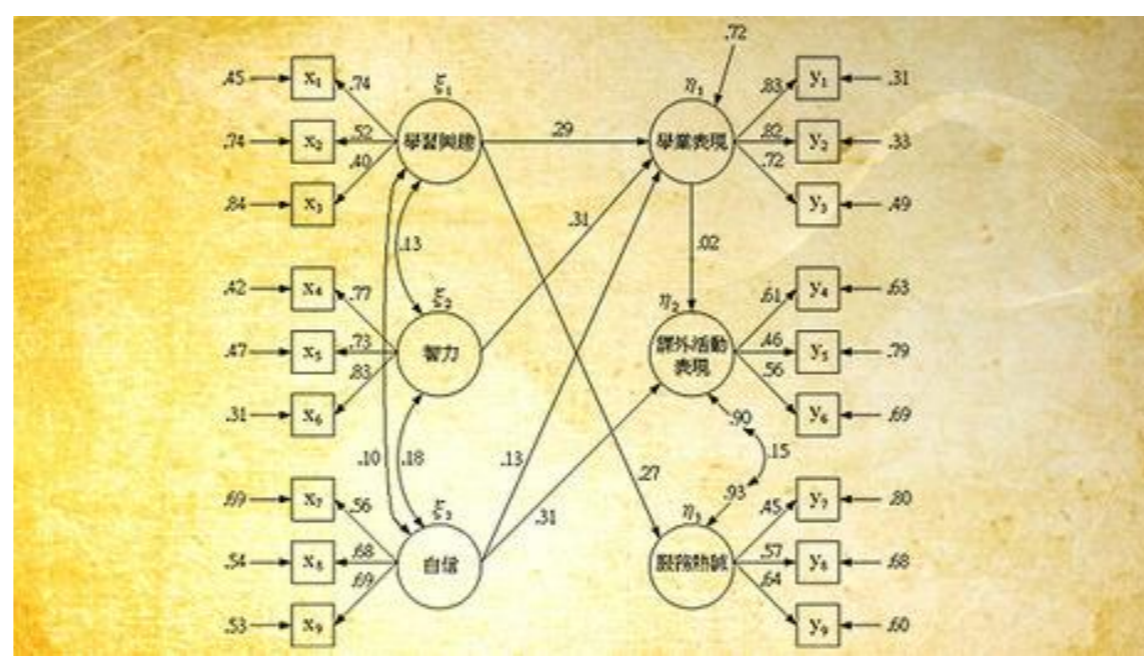
### 研究動機與目的

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。但同時伴隨的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。

### 研究方法

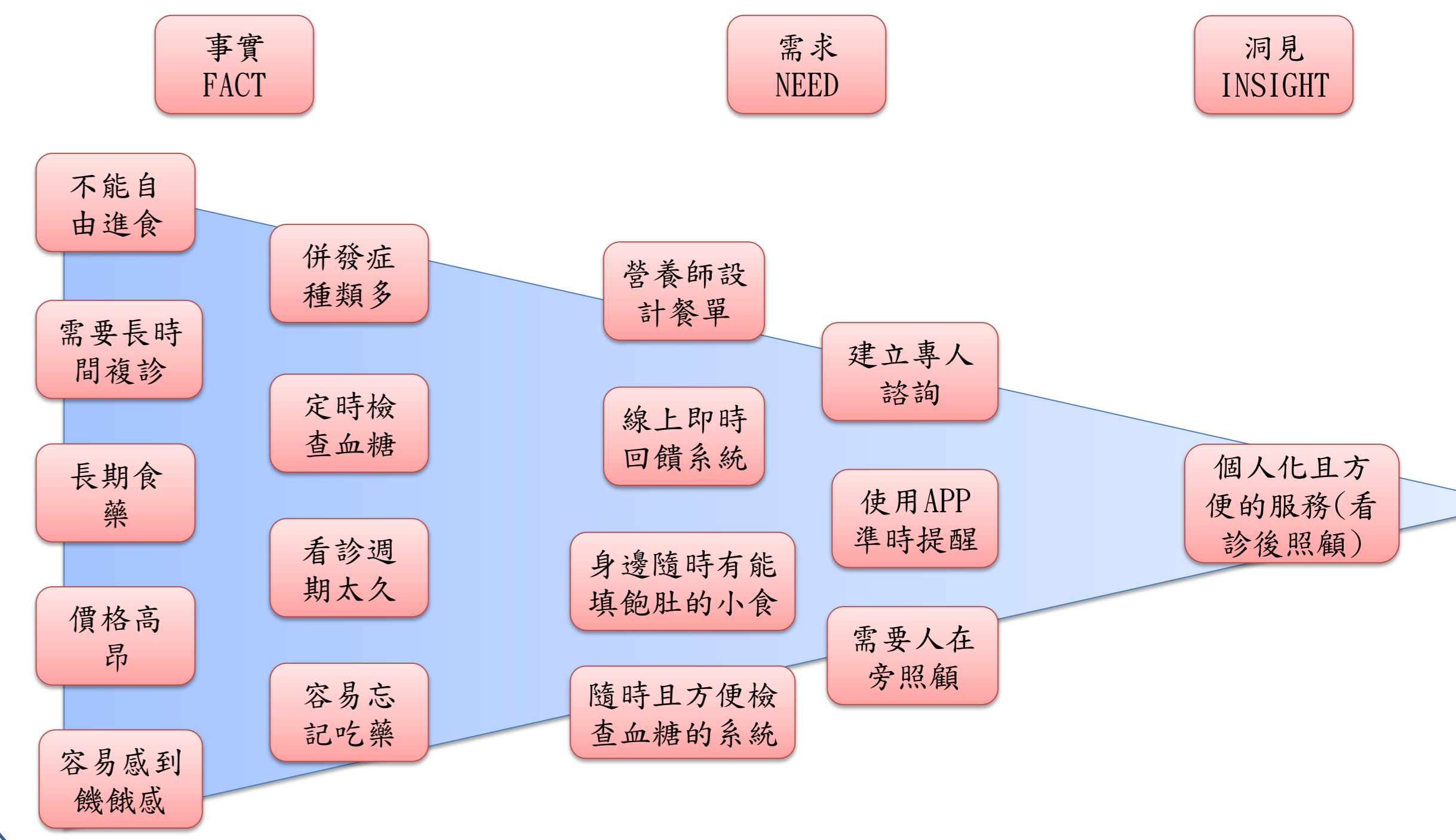
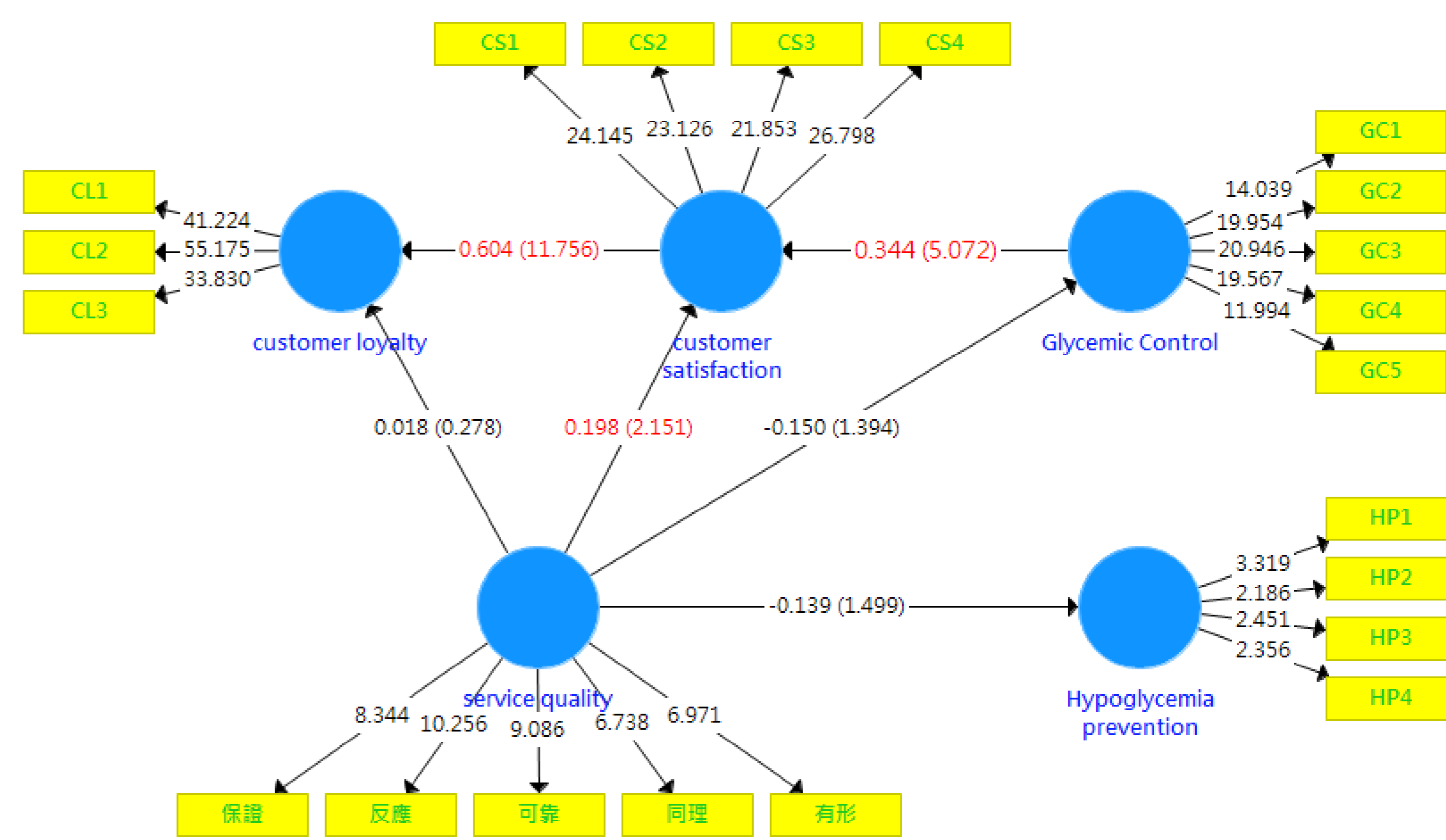
結構方程模型 (Structural Equation Modeling) 是一種融合了因素分析和路徑分析的多元統計技術。它的強勢在於對多變數間交互關係的定量研究。



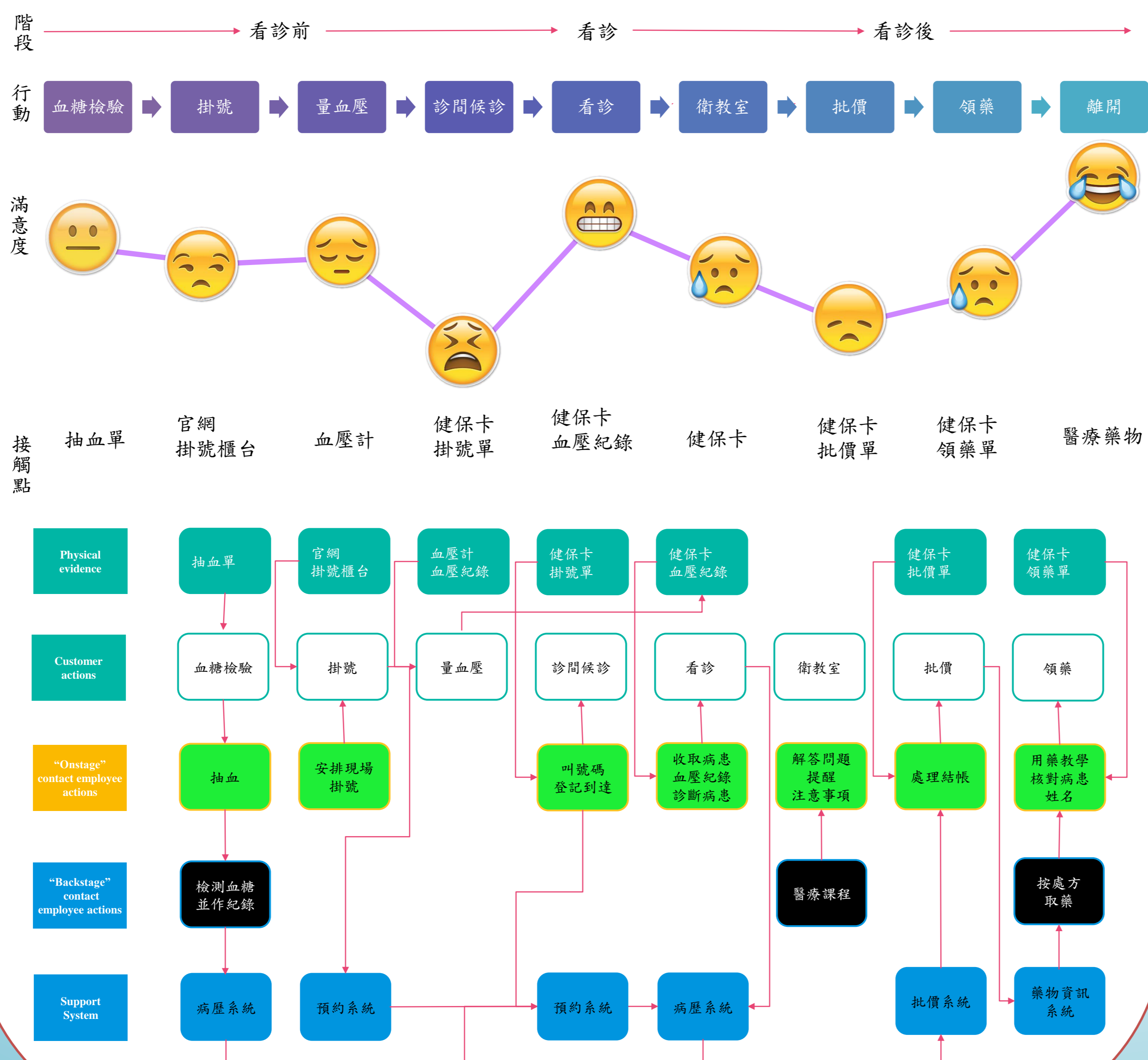
本研究通過問卷的方式，收集病患對於滿意度、忠誠度、血糖控制、低血糖預防與醫療服務品質評分，並利用統計軟體Smartpls分析這幾者之間的關聯性。



### SEM結構方程式分析



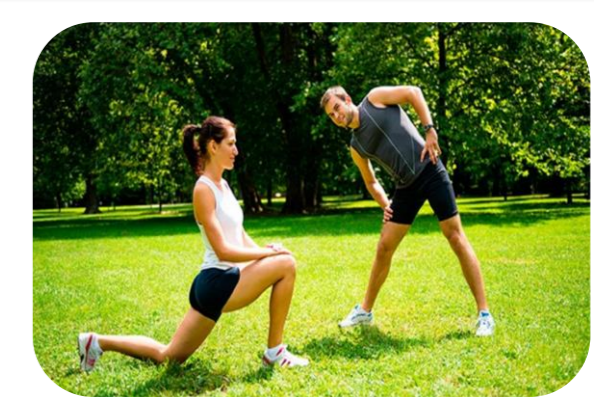
### 顧客旅程分析



### 服務創新



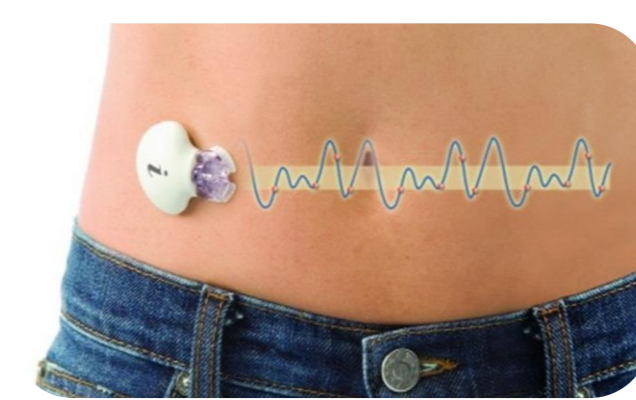
訂餐系統



體育運動課程



烹飪進修課程



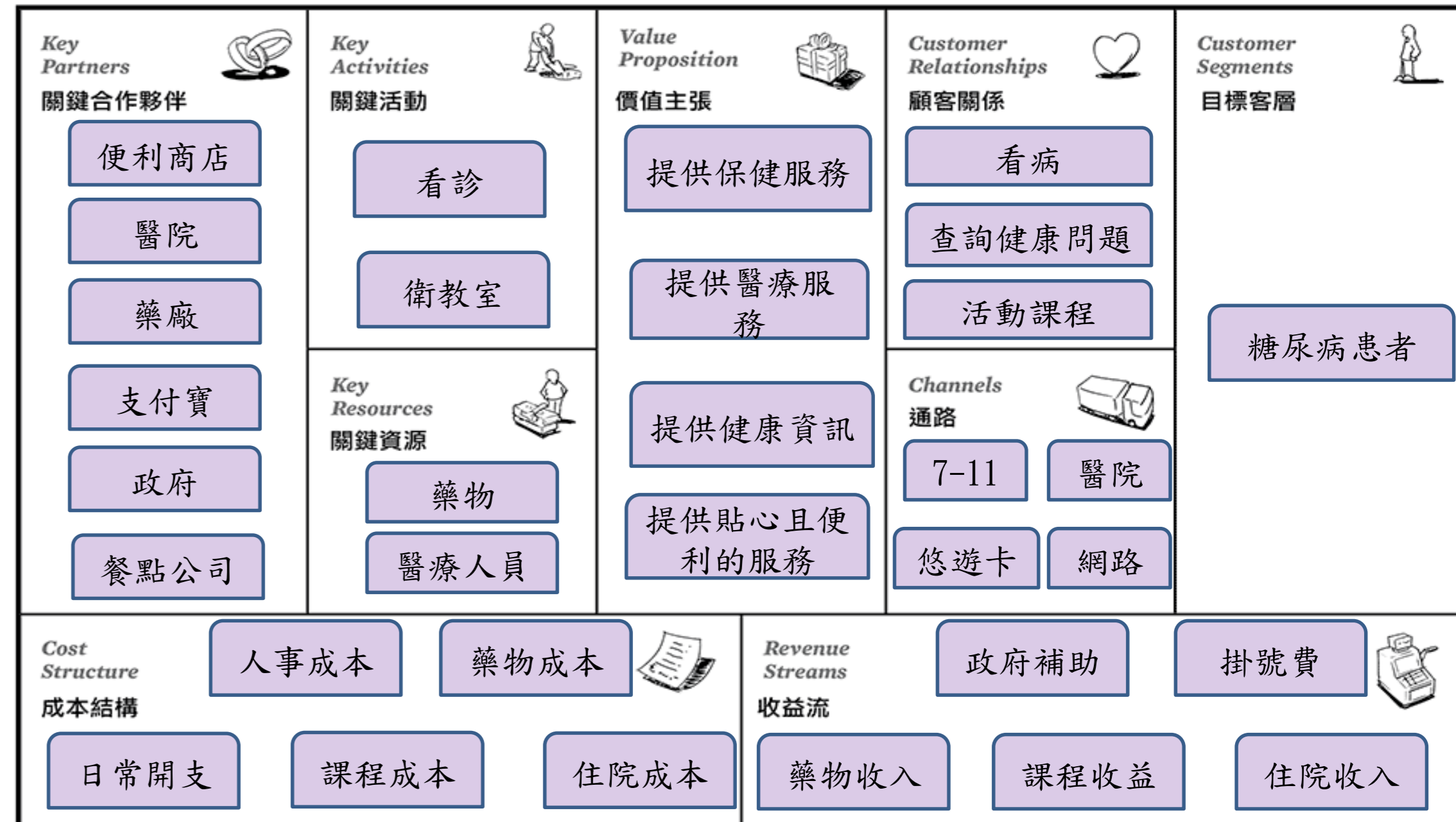
連續血糖監測系統



學長計劃



支付寶/悠遊卡計劃



### 研究結論

本研究成功結合SEM結構方程式與服務創新，發現目前醫療體系需要個人化且方便的貼心服務，再通過design thinking，提出創新服務以供醫療業者參考。

