

壹、前言

因過去傳統的紙本病歷有保存不易、需要龐大保存空間、無法多人共用等缺點，許多醫療機構紛紛導入「電子病歷」機制，冀望透過提供電子儲存、查詢、統計、資料交換等，整合不同平臺與來源的醫療資訊，以期提供給病患更完整的醫療服務。電子病歷除了大幅減少病歷儲存空間並具有讓醫護人員利用電子 e 化資訊之特性外，亦可有效整合病患分散於各醫療機構之病歷資料，提供病患連續性與高品質的醫療服務，並減少醫療資源浪費，降低醫療機構醫務管理經營成本及提高作業效率等多項優點，故世界各國皆積極發展電子病歷相關機制與系統。行政院衛生署為推動電子病歷，於 2004 年 4 月 28 日修正《醫療法》第 69 條，讓醫療機構得以電子文件方式製作及儲存病歷，並於 2005 年 11 月 24 日發布《醫療機構電子病歷製作及管理辦法》。這些法規的訂定，讓許多醫療機構及相關產業在推動電子病歷及發展相關產品時有所遵循，並開始建構院內病歷無紙化，以期進一步共享跨院間電子病歷內容。

雖然目前國內醫院病歷電子化發展已逐漸普及，但電子化病歷系統 (electronic medical records system, EMRS) 在導入與使用過程當中，是否如醫院人員與民眾所預期？對醫療照護服務的影響為何？目前相關議題的研究仍顯不足。有鑑於此，本研究擬從「資訊系統成功模式」與「期望確認理論」之觀點來建構研究模型，冀望透過相關文獻的探討、整理與假說的建立，進一步探討並瞭解影響使用者對 EMRS 使用滿意度及持續使用意願之重要因素。藉由這些因素來建議醫院未來導入或設計電子化病歷有哪些面向需注意，如系統反應時間，介面上的使用設計、隱私、安全問題等問題，以作為其他欲導入 EMRS 之醫療機構有一個參考方針。

貳、文獻探討與假設推導

一、電子病歷的基本概念

電子病歷是一種可以包含過去、現在或未來、生理與心理的病患狀況紀錄，是由電子化方式擷取、傳送、接受、儲存、取回、連結與處理的多媒體資料，電子病歷主要的用途為協助醫療，包括病患的個人資料、problems-SOAP (主、客觀陳訴、病況評估、處置計畫、醫囑 (醫令)) 紀錄、病程紀錄、護理計畫和紀錄、生命徵象紀錄、藥物使用記錄、相關的醫療實驗室檢驗資料與報告、相關的

檢查資料與報告（含影像診斷學報告）、過去病史、家族史、預防接種等，凡是相關病情必要的資訊，亦可成為病歷的一環而成為電子病歷內容。2005年12月，行政院衛生署完成「醫療院所病歷電子化現況調查」，結果顯示，國內醫院病歷電子化發展已相當普及，共計約有八成醫院的病歷資料已進行電腦化，約三成醫院病歷電子化已進展至院內整合階段，並逐漸邁向院際之分享與交換應用，行政院衛生署於2009年底起補助各院實施院內電子病歷，目前已有92家醫院配合進行。為求民眾能因醫院實施電子病歷及互通，避免不必要的重複檢查，同時減少健保資源浪費，行政院衛生署進一步申請行政院振興經濟擴大公共建設特別預算，2010年「醫院實施電子病歷及互通補助計畫」預計將優先補助醫院實施與民眾切身相關的醫學影像報告、血液檢驗、門診用藥紀錄及出院病歷摘要等四大項目。而根據衛生福利部資料顯示（DIGITIMES 企劃，2013），2010～2012年「加速醫療院所實施電子病歷系統計畫」已告一段落，共計有282家醫院、2000家診所及2家署立醫院實施電子病歷；其中207家醫院通過電子病歷檢查，符合「醫療機構電子病歷製作及管理辦法」之規範；191家醫院符合電子病歷標準及規範，且其中142家醫院可跨院查詢醫學影像及報告、血液檢驗、出院病歷或用藥紀錄等四大類電子病歷。另亦完成門診病歷單、病理報告、手術紀錄等三大類電子病歷交換範本草案，且制定電子病歷單張範本117張，作為醫療院所推動電子病歷之參考，預計於2016年時，全臺500家醫院及2萬家診所都將正式進入電子病歷時代。

二、期望確認理論

期望確認模型的概念最早由學者 Oliver (1980) 所提出，而 Churchill 與 Surprenant (1982) 則延伸 Oliver 的滿意度認知模式概念，進一步探討期望、認知績效、不確定性及滿意度之間的關聯，Churchill 與 Surprenant 認為，消費者是以購買前期望與購後績效表現的比較結果，判斷是否對產品或服務感到滿意，進而促使其願意在未來的消費行為中，再次購買此類商品；在過去探討消費者行為的相關研究中，期望確認理論 (expectation confirmation theory) 被廣泛用來評估消費者滿意度、消費者再購行為，以及一般性的服務行銷等議題 (Dabolkar, Shepard, & Thorpe, 2000; Patterson, Johnson, & Spreng, 1997)。而 Bhattacharjee (2001) 則是最早將期望確認理論應用在探討與瞭解資訊系統持續使用行為的研究，其認為影響資訊科技接受的因素，並不等於影響科技持續使用的因素，且有關接受新系統的相關研究，並無法指出未來持續使用的原因；此外，持續使用