

【金山快訊】服務-Never Enough

「叮咚！來賓 1 號，請到櫃台辦理。」一早清亮的語音叫號廣播，揭開了批掛服務櫃台的序幕，綜合事務室的同仁精神飽滿地開始了一天的工作，親切地服務著民眾。在金山這依山傍水的小鎮、拂曉時分清晨朦朧的薄霧中，剛運動完的阿公、阿嬤便已三三兩兩的來到醫院大廳等候掛號，順便閒話家常、聯絡感情。這裡民風淳樸，充滿了濃郁人情味，鄉親們已把金山分院當成在地人的醫院，常常有民眾熱心幫忙或反應說：「哪邊的燈不亮了、哪裡有人打翻水會滑倒、血壓計沒紙了、哪科門診不夠等太久...」。正是因為鄉親把臺大醫院金山分院當作在地人的醫院，所以也就有著更高的期待，在許多反應的意見中有疼惜、有期待、也有責難。

也由於鄉親反應的每一個意見，都是為了讓我們更好，所以我們定期檢討作業流程，鼓勵同仁提出改善的方法，討論著每一個民眾的建議，盡力地滿足鄉親反應的需求。而分院的單位因為規模較小，常常需要一人多工以滿足申辦業務的需求。以批掛服務櫃台來說，就同時兼負著門、急診的掛號、批價、入帳業務，復健治療報到登記與入出院登記服務、各類證明書的核發、民眾申辦各項業務代收服務、緊急廣播業務，有時為了調配人力尚需負責總機諮詢服務。所以如何善用有限的人力資源，以達到最佳的服務品質，是我們一直努力的方向。

金山分院因為地處市郊，許多鄉親都依賴交通車往來，當阿公、阿嬤為了作復健治療，常因排隊等候掛號而來不及搭交通車，著急的到櫃台詢問，經同仁反應與討論後，我們便在現有的人力下增設了「復健分流櫃台」，讓作復健治療的民眾可以直接辦理，不用再著急的趕車了，而鄉親到櫃台辦理時微笑、讚許的鼓勵代替了著急的神情，也讓我們倍感欣慰。

而當行動不方便的民眾或是年長的病患來院內看病時，看到他們辛苦、不便地排隊辦理各項業務，我們便集思廣益如何讓鄉親們更方便。在院長的支持下，我們運用有限的人力，結合現有的設備後，設立了「行動服務車」，把服務櫃台延伸到了民眾面前，提升了服務的品質，也讓民眾感到窩心而肯定同仁的努力。

在全院同仁皆為社區志工，一起走入社區、關懷民眾的醫病互動模式中，同仁由點到面與

鄉親有了更寬廣、更深入的接觸，醫院與鄉親的距離及關係亦更緊密。而我們所努力的成果也呈現在社區家訪時，鄉親對我們正面肯定的回饋互動中。就像是黃院長對我們單位的期許：「對鄉親的需求，我們要有同理心，永遠都可以讓鄉親再更方便一點、感受再更好一點，服務～Never Enough～。」



全體綜合事務室同仁為您服務



社區志工合照



行動服務車讓服務櫃台走出去，提高了服務的機動性



行動服務車拉近跟鄉親的距離



黃院長帶領同仁參與社區活動

金山分院綜合事務室主任 謝維升

NTUHF