

## 【雲林快訊】賀！臺大醫院雲林分院健康管理中心榮獲 2019 年 CSEA 卓越客戶服務大獎

預防醫學的提倡，在工、農業俱發達的雲林縣，再怎麼強調也不為過。人口老化、西化飲食、生活壓力、普遍外食，再加上經濟發展帶來的水、土壤、空氣等環境改變，十大死因的前幾名即是癌症、心臟病、肺炎、腦血管疾病。雲林縣相對而言尚存在為數可觀的經濟弱勢，也有相對應的生活習慣落差，相關的疾病統計都指出雲林地區預防醫學刻不容緩，例如雲林縣癌症病患的標準死亡率高居全國第二名，等到疾病徵候已現，再謀求健保醫療，其勢頹已。因此，在雲林縣，預防醫學需求是巨大的，無庸置疑。

為實踐促進民眾健康使命，以預防醫學角度出發，期望可早期發現早期預防疾病及治療疾病，並傳承總院健康管理中心卓越經驗，臺大醫院雲林分院自 2007 年成立健康管理中心(以下簡稱本中心)，就是要在一般疾病醫療之前，結合在雲林地區獨有的人力資源、專業背景，開立雲林地區唯一「醫檢分離」的健檢單位，客戶擁有獨立的檢查空間，再由個別專科醫師前來檢查、會診，以及專業護理師一對一的諮詢、健檢衛教、陪同服務以順暢及縮減流程繁複、預約後續追蹤等等。投入的專業以及人力都在比例之上，提供多方面、高品質完整健檢，為顧客健康嚴格把關。

服務特色：

1. 本中心最大特點為提供顧客便捷、貼心、專業、效率的健康檢查服務。便捷-流

暢的檢查流程，節省顧客等待時間、貼心-安全舒適的獨立檢查空間，提供依顧客需求的客製化檢查服務、專業-結合各次專科主治醫師及專業護理師組成的團隊，提供專業健康諮詢、主治醫師親自檢查會診、健檢後報告解說、效率-提供一日高效率的健康檢查服務。不僅是本團隊的專業醫護團隊提供親切溫馨的健檢服務，本中心亦為一個強大的溝通平台，依臺大醫院作為最強最专业的後盾，可連結到預防醫學、疾病治療、職業醫學等等。

2. 本中心秉持著「客戶=家人」的信念，不以營利衝高服務人次作為首要目標，更有足夠的時間與空間，可以關心客戶的感受，給予回應。處在關懷的情境中，客戶較易敞開心胸，主動分享生活狀況以及心理壓力。在本中心就有相關經驗，在健檢服務過程中，透過護理師的耐心請聽與細心引導，改變客戶負面情緒。
3. 本中心自 2007 年成立開始，針對民眾健康保健知識不足之處，由專業醫護團隊，跑遍雲林縣 20 個鄉鎮，辦理免費的醫學講座、社區關懷（下鄉義診），推廣預防醫學的正確觀念。
4. 服務績效首重無顧客負評，在收支可平衡的情況下，不追求衝量營收，反而專注於每一次眼前的服務水平。2007 年起月平均來客量約為 75 人次，於 2018 年月平均來客量約為 157 人次。

獲獎感言：

感謝這次在院方長官全力支持，及平時全院同仁的幫助下，讓我們有機會參加 2019 年 CSEA 卓越客戶服務大獎競賽並得獎，因為這次獲獎激勵整個團隊同仁，支持我們在預防醫學的道路上，繼續勇往前進，未來亦會不斷努力進步，每位同仁都秉持

「全“心”出發」-提供用心、細心、貼心服務，持續追求卓越醫療服務品質。



院長及副院長帶領健康管理中心各科醫療科部主任代表及護理師代表團隊合照

**2019 CSEA TCCDA 評審點評**

1. 以視病如親信念(客人=家人)，結合台大醫療網資源。(醫師/採購/行政/資訊/設備)
2. 醫療體系重視客服機制，考量客戶體驗，兼顧企業社會責任，深入服務雲林在地需求，值得稱讚。
3. 彈性多元的服務設計:客製/在地/國際/轉介/社區化/講座等，增進社區醫院與病患間的互動機會。

以上，足為同業楷模。



雲林分院健康管理中心

NTUHF