

北醫附醫獲《遠見雜誌》2013 年傑出服務獎醫療院所第 1 名



2013 年《遠見雜誌》服務業神秘客大調查於日前公佈評選結果，醫療院所類由北醫附醫奪冠，評分甚至超越三總、長庚等醫學中心級醫院。主辦單位特於 11 月 5 日在遠企飯店會議廳舉辦頒獎典禮，由創辦人高希均教授及發行人王力行女士擔任頒獎人，邀請 19 個業態的冠軍前來領獎，北醫附醫由陳振文院長代表領獎。



11 年前《遠見雜誌》首開全球媒體創舉，委託神秘客深入服務現場進行調查，為台灣服務業品質把關，甚至被譽為「服務業的奧斯卡獎」。今年度一共調查 19 大服務業態，本院首次入榜即在 19 家區域醫院級醫療院所內勇奪第 1 名佳績，實屬不易。【圖：左為王力行女士（左）頒獎予北醫附醫，由陳振文院長（右）代表領獎，右為第一線同仁至頒獎現場為醫院歡呼】

北醫附醫此次獲獎的原因是急診表現堪稱同業表率，掛號處和魔鬼題仍需急起直追。此外，向飯店學走動式管理，有狀況馬上解決，也是特色之一。



陳振文院長表示，醫院在一年半前即安排了兩名抗壓性高的資深同仁，仿照飯店的走動式管理，巡視門診、接駁車、保全及廁所等，遇到各種突發狀況，就立即解決。他同時要求醫生，把病人當成異性朋友，以溫柔的言語對待病人。【圖：院內建置自動掛號機，提供更多更方便的掛號選擇】



朱子斌副院長指出，院方也安排禮儀協會及高鐵的顧問，為院內同仁上課，從應對禮儀到溝通技巧等課程，以加強同仁的服務態度。這次能夠獲得神秘客的肯定，對北醫附醫是一大激勵，未來將持續優化各項服務品質，秉持「以病人為中心」的理念繼續邁進。（文/北醫附醫）

【右圖：北醫附醫已成為附近社區的

好厝邊】

【下圖：北醫附醫團隊大合照】

