

# 台灣社區醫院協會 函

機關地址：高雄市三民區民族一路98號16樓之1  
聯絡電話：〈07〉3868601  
傳真專線：〈07〉3806596  
電子信箱：areahp@ms37.hinet.net  
承辦人員：楊智如

受文者：各醫療院所

發文日期：中華民國99年07月22日

發文字號：台社醫協字第099105號函

速別：普通件

密等及解密條件：

附件：活動課程時間表，共兩頁

主旨：本會將於99年9月8日於台中舉辦「醫院服務管理從新出發」研習會，敬邀各醫療院所夥伴踴躍報名參與，敬請查照。

說明：

- 一、在醫院總額制度下，醫院要應付醫療環境的改變，如醫療政策的變革、醫療科技的發展、民眾知識水平的提昇等問題，醫院組織面臨轉型，近年來，相當重視如何提昇醫院的形象及服務價值，增加競爭優勢，以建構本區域之優質社區醫療。為此，本會特別邀請王品集團的高階管理人及商業研究院之講師群，由異業的經營角度探討，進而思考醫院重新出發之方向。
- 二、本活動分為上、下午兩場次，詳細之時間及地點如下：
  1. 「醫院服務管理從新出發~由異業經營角度思考從新出發之方向」，99年9月8日（星期三），AM 9:00~12:30。
  2. 「醫院服務管理從新出發~與病人的接觸-就甘心的服務」，99年9月8日（星期三），PM 1:20~4:30。
  3. 地點：台中裕元花園酒店4樓西側包廂。
- 三、本活動一律採網路報名，詳細活動課程表請至協會網站【活動特區/本會主辦活動】參閱。
- 四、敬請查照。

理事長 蕭志文

正本：各醫療院所

副本：

裝

訂

線

## 親愛的社區醫院夥伴們：

在醫院總額制度下，醫院要應付醫療環境的改變，如醫療政策的變革、醫療科技的發展、民眾知識水平的提昇等，因此，醫院組織更需敏銳地感知外界環境的變化，亦必須深思熟慮醫院所面臨之問題，例如：是否面臨轉型、如何提昇醫院的形象及服務價值，增加競爭優勢，以建構本區域之優質社區醫療。除此之外，人員觀念態度的調整及服務禮儀的增進也是相當重要的，如何提供更感性之醫療服務，並隨時抱持「以客為親」的觀念，讓病患都能感受到感動服務。另，近日媒體大肆報導有關醫院服務品質新聞，種種情形都在放大鏡下受檢視，所以各崗位上的醫療服務人員必須了解自己的職場倫理，更要對於自己的職業行為負責。為此，本次課程分為上、下午二大主題，特別邀請王品集團的高階管理人及商業研究院之講師群，由異業的經營角度探討，思考醫院重新出發之方向，內容如：『建立正確的服務心態』、『服務管理觀點-MOT, SQI』、『效率倍增的時間管理』；『品牌形象之建立與重要性』、『說話的藝術』、『醫療服務中的職場道德』等課程。\*為響應環保，本次活動全程不提供紙杯，請學員務必自行攜帶

### 環保杯\*

※本次課程機會難得，若委外辦理，收費不菲，本會重金禮聘講師，並以優惠報名費回饋會員，請各位夥伴踴躍報名。另亦申請醫療、護理及醫管學分。

### ★課程時間及地點-----

活動時間	地點	電話	學分認證
9月8日 (星期三)	台中裕元花園酒店 4樓西側包廂 (台中市西屯區中港路三段 78-3 號)	04-24656555	課程結束兩週後，請至【協會網站】>【活動特區】>【學員上課時數證明列印】中，列印上課時數證明。

### ★活動報名方式及相關注意事項<報名網址：[www.areahp.org.tw/活動特區](http://www.areahp.org.tw/活動特區)>

#### (1) 報名費用：

報名形式	會員	非會員
網路報名費用 (截止日前)	每人1000元/半天	每人2000元/半天
	每人1800元/一天	每人3600元/一天
現場報名費用	依網路報名費用，另加200元作業費	

- 繳費方式：劃撥戶名「台灣社區醫院協會」 劃撥帳號：41974619
- 報名方式：採網路線上報名 (請至本會網站/活動特區/本會主辦活動)，線上輸入並送出報名資料，按畫面指引列印報名表，繳費後，再將報名表連同劃撥收據，傳真至本會07-3806596，並請隨即來電07-3868601確認，以完成報名程序。
- 報名截止日期：99年09月01日中午12:00前 (額滿截止)；若於報名截止日前前報名人數未達30人，將取消該場次課程，如造成不便，敬請見諒！
- 劃撥報名費用時，請務必於劃撥單上註明報名之課程主題、日期與醫院名稱【註：一筆郵政劃撥費用，僅開立一張活動收據。如收據之開立有特殊需求，敬請事先來電確認！！】
- 詳細活動課程表刊登於協會網站【活動特區】，並以E-mail通知醫院聯絡窗口人員。
- 報名者如因故無法參與課程，欲辦理退費，請於9/1前，以email來函告知 (隨函請檢附相關證明文件及退費之帳戶資料)，本會將扣除100元之行政處理費用。
- 本次課程規劃上午及下午兩部份，若參加一整天之活動，中場休息時間將提供飯店之日式餐盒 (一筆報名資料提供一份)，不另外收費，歡迎夥伴們踴躍參加。

# 醫院服務管理從新出發 I

## 由異業經營角度思考重新出發之方向

時間	課程主題	講師
08:45-09:00	<b>報到</b>	
09:00-09:10	<b>貴賓致詞</b>	
9:10-10:10	建立正確服務心態 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 醫院為何要談服務？</li> <li>➢ 服務「團隊」的重要性。</li> <li>➢ 優質服務的價值：品牌提升，忠誠顧客。</li> </ul>	王品集團訓練部 關山晴經理
10:10-11:10	服務管理—MOT(Moments of Truth)、SQI (service quality index) <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 如何掌握關鍵時刻(MOT)，提昇企業形象。</li> <li>➢ 服務期望指數(SQI)在顧客服務上的意義。</li> </ul>	商業發展研究院
11:10-11:20	<i>Break</i>	
11:20-12:20	效率倍增的時間管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 有效率的落實目標，讓自己成為上司與顧客的好幫手。</li> <li>➢ 時間管理的殺手-妄想控制無法控制的事，克服無謂的拖延與等待。</li> <li>➢ 掌握顧客的回饋意見，並及時更正與改進。</li> </ul>	商業發展研究院
12:20-12:30	<b>綜合討論</b>	

# 醫院服務管理從新出發 II

## 與病人的接觸—就甘心的服務

時間	課程主題	講師
13:00-13:20	<b>報到</b>	
13:20-13:30	<b>貴賓致詞</b>	
13:30-14:30	品牌形象之建立與重要性 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 硬體設備的舒適感。</li> <li>➢ 服務禮儀，服務人員給顧客的安心感。</li> <li>➢ 如何吸引潛在顧客，如何捉住顧客的心？</li> </ul>	台中裕元花園酒店 公關行銷部
14:30-15:30	說話的藝術 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 溝通的六大技巧：積極傾聽、如何正確表達、同理心的運用、幽默感、適當的使用稱讚、達成共識的討論技巧</li> <li>➢ 如何處理顧客的報怨</li> </ul>	靜宜大學觀光系 吳政和副教授
15:30-15:40	<i>Break</i>	
15:40-16:30	醫療服務中的職場道德 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 每位醫療從業人員之角色定位</li> <li>➢ 醫療或照護提供者的職業道德，對自己的工作負責</li> </ul>	新永和醫院 洪政武院長
16:30-16:40	<b>綜合討論</b>	