

優化某地區醫院健康檢查環境整體滿意度

黃慧娟¹、許書維²、林紫嫻³、陳婉純⁴、柯俊宏⁵

奇美醫療財團法人佳里奇美醫院 護理部 專員¹、護士²、護理師³、
佐理員⁴、家醫科主任⁵

前言

現今醫療機構面臨多變的競爭環境，需有效的調整經營策略，除了提高醫院品牌形象為重要的經營策略外，需透過品牌形象的競爭，讓民眾有意願且有信心至該院就醫。經由研究發現顧客認知對醫院健檢環境設施、檢查流程順暢、等候時間短，能夠提供良好的服務品質、滿足客戶需求，以及持續改善服務，才能贏得民眾的信任和滿意。此外，櫃台人員服務態度及電話諮詢解說詳盡等，對顧客再次回院檢查意願有正向顯著影響。

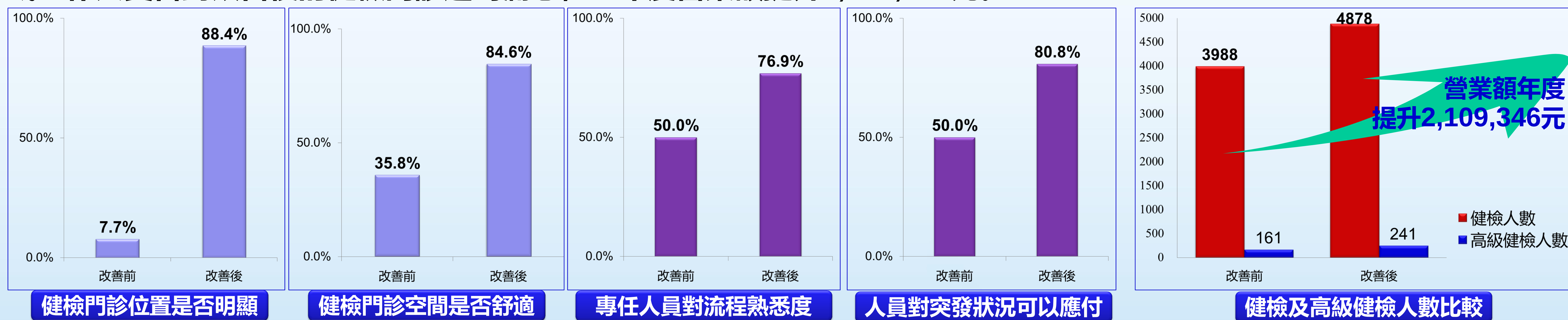
本院健檢門診作業已執行多年，除了一般勞工體檢、成人預防保健及BC肝篩檢，因空間及人員因素，無法再承接更多業務及開發客戶，如高級健檢客戶，因此期望提升健檢門診空間及人員整合，服務更多民眾。

問題分析、改善計畫或方法



結果 / 成效

經由人員共同努力，將環境空間、流程及人員進行調整及改善，進行內外顧客滿意度調查，結果如下所示，不論民眾或工作人員皆對改善後的健檢門診達到滿意，且年度營業額提升2,109,346元。



結論與討論

健檢門診經由院方支持推動，將健檢門診獨立分出，創造特色門診。藉由環境改造及人力調整運作，並透過軟硬體齊同更新，連結資訊拋轉方式等，讓顧客在舒適安靜的空間環境安心體檢。設置專任諮詢服務人員，工作分配明確及減少壓力產生，透過資訊系統運用減少人員工作量等改善，不但顧客人數提升，也對高級健檢其他檢查能再進行多元面向發展。

