

# 邁向顧客導向的世代
## --PAT住院服務--

住院室主任 林瑞明

為能不辜負病患對本院醫師的厚愛，也讓病患在病痛之餘，避免於住院前往返穿梭於各項程序與檢查室之間，乃構思將住院前的簡單例行檢查，整合於來到本院大廳的第一站，一氣呵成。由住院室、檢驗醫學部、影像醫學部、護理部、社工室、總務室等組合的服務團隊，將為病患作住院前配套的服務。

籌辦過程中，除了上述的業務單位深入參與與貢獻外，各醫療科部醫師們的鼎力支援，是該項變革的關鍵因子，企劃室、資訊室、病歷室等的勞苦功高，是我們絕不能不特別帶上一筆的。當然，最重要的，還是開辦後參與第一線服務的同仁，屆時的改變與辛勞，我們必需先予致上最誠摯的勉勵。



自接掌行政主管，處理健保業務與住院室醫療服務業務以來，深感於醫療科技的研究與發展，有賴於醫療與行政整體流程的整合。看名醫的門診，一號難求；判定住院治療後，等候排程穿梭於各檢查室間，是為醫師開出在住院前必需完成的例行檢查；候床是關鍵，摸索於醫殿園的庭院深深深幾許，在在均是病患與家屬的負荷！病友所凝聚的結論，成為是『臺大醫院有個熟人真好！』。

如何將『有個熟人』的服務品質，推展為本院常態的服務流程，是我們面臨的考驗，PAT是我們嘗試走出歷史傳承的一大步，也是我們邁向顧客導向時代的另一項嘗試，李院長的堅毅魄力與鼎力支援，是成型的催化劑。期盼醫界好友的分享，更歡迎大家的指教！PAT準備於六月下旬推出，等候您的抽空回返楓城共襄盛舉！

臺灣大學學術期刊資料庫