



文儀去年赴大陸探親，與夫婿在親友住家前留影。（吳文儀提供）

# 航向話務藍海 千里一線牽

文／總務室話務組  
話務員 吳文儀

**自**從健保局實施醫院自主管理和醫療分級制度以後，因應微利時代的來臨和民眾就醫習性的改變，醫院高層陸續推動了多項重大醫療建設與政策改革，例如醫療體系的策略聯盟、單位的組織再造、急重症大樓與癌症大樓的興建等等，總機的話務工作量因而大增，再加上個人資料保護法的限制，以及詐騙集團不時來湊熱鬧，話務工作面臨了更多新的挑戰和瓶頸。

醫院除了少數部門設置了專線電話之外，長期以來，一直是由總機負責所有話務的轉接，以及各護理站24小時「119」的廣播。為了配合醫療的必要性和擴大總機服務的範圍，總機近年來也支援行政單位下班後各護理站救護車的發派，備用鑰匙的取用、登錄，以及大量傷患、失智老人、走失兒童等突發事件點、線、面的連絡，千頭萬緒，總機一線牽。

## 完美舞台劇，需要多方條件配合

曾有人把話務工作比喻成一齣舞台劇，話務員是穿梭在舞台上演出的靈魂人物，各項設備的建置如同一座完美舞台，強



## 心情電波

話務員每天轉接的電話多到難以計數（攝影／游家鈞）

化了演出的效能，作業流程則是動人的劇本，掌控了生死、結局和每個上場的節奏。如何才能跳脫重量不重質的制式服務，以「人」為出發點，彈性而不失序、靈活而不失控的提升服務效能，用最精簡的程序，滿足每一位來電者的需求，是所有話務工作者努力的終極目標。

設備（系統）與流程是話務成敗的重要關鍵，過去有許多系統的設計與開發工作，沒有話務人員參與設計，結果造成部分系統根本派不上用場，或者在話務員使用的時候，非但無法提高工作效能，反而降低了原有的服務品質。

一個有良好服務經驗及正確服務觀念的話務員，可以在系統、流程設計之初，便提出有效而明確的實際需求，這絕對不是未曾親自操作的程式設計師所能做到的。同時，話務員必須接受紮實的訓練，包括新人的線上實習、資深輔導員習性觀念的調整、正確資訊的即時獲得、班次調度、內部業務規範

的稽核、彈性授權及新舊同仁倫理、紀律、自信心的養成等，都關係著單位文化能否提升。

### 話務量龐大，全力提供優質服務

本院總機目前對外有76門外線，近2000門內線，7名話務員24小時輪值，忙碌的情形可以想見，在話務尖峰時段甚至無法如廁。醫院快速發展，在可預見的將來，話務量勢必有增無減，如何有效整編分機，製作話網和加強相關設備，確為當務之急。

在醫院總機服務及成長的過程，酸甜苦辣不一而足，難以細述。個人以為，話務工作所以迷人，不在於話務的外在條件，而在於觸類旁通的工作內容。如何複製「文化創意產業」的成功模式，營造優質的話務文化，用有限的成本（資源）創造無限服務的可能，將是我們邁向話務藍海的啟航點。☉