

空中交會的瞬間 醫院話務人員的功能

文／總機室 事務員 吳文儀

每天有無數的電話撥進醫院，需要由總機室的話務人員代為轉接或聯繫，但是大家對話務人員的工作到底了解多少呢？

一位出色的話務人員，可以不斷透過服務經驗的累積與自我的訓練，培養出多樣化的服務技能，讓自己在話務產業中有優秀的表現。除了服務專業之外，話務工作也需要管理人才介入，管理人才最佳的來源自然是話務產業的服務人員，或者延聘專業的話務經理人，透過組織管理、組織規劃，藉由專業訓練與相互學習，方可創造話務職涯的工作願景，其影響往往超乎我們的想像。

當話務工作逐漸成為一個獨立的專業，服務觀念早就跳脫單純的「你說我聽，你問我答」的模式，其需求也不再只是電話進線時的服務態度與正確訊息的傳遞，而是打電話來的人對於企業及單位受話服務的全面評估，其中也包含內線的服務。

除了上述電話接聽的業務之外，背後還有許多來自專業領域的支援，為的是要讓話

務工作更為精確、迅速與完善，即使在有限的人力資源下，也能提供良好的服務。

醫院話務單位，是空中溝通的橋梁
本院話務有4大功能：

- 維運計劃：這項功能在某種程度上類似一般的企畫單位，必須綜合各項資源，涵蓋設備、流程及人員的管理。維運計劃者或單位最好是熟知話務的內容及性質，了解醫院對話務定位的認知與期望，藉此將話務作業與實際的執行面做較為完善的銜接與安排，其中包括話務縱橫的整編，人力、電話流量的預測，班制合理的落實、品質管理、線上考核及監督，必要時也能對話務作業的需求做適時的溝通與聯繫，才能造就良好的話務環境，讓各項人才與資源都得以充分發揮。「適才適所」是維運單位的最高境界。
- 後勤支援：所謂「後勤支援」即「二線話務」，又稱「後送話務」。除了一般例行轉接，主要是指一些處理難度較高的進線電話，來電者多半是需要與醫院相關單位聯繫

或跨領域整合的資源，甚至要轉介相關事務的處理。本院設有24小時行政輪值與值班護理長，皆為走動式的服務，部分醫學中心為因應國際醫療的發展，也會附設專業的外語支援，以利「二線話務」的運作。

- 大型動員：醫療作業點、線、面的連絡，是較為特殊的任務，在發生火災等警報或有大量傷患送醫時，話務人員必須具備危機處理和隨機應變的能力。
- 專線設立：設立專線是話務服務的另一個管道，也是醫院極為重要的一環，因為不論是各單位的諮詢專線、預約掛號專線乃至於申訴專線等，任何一門專線的設立，都代表醫院或該單位給患者的承諾，同時也背負著業務聯繫窗口的重責大任。

17年話務歲月，陪著醫院一起成長

筆者於1995年到本院任職，擔任話務工作迄今17年，猶記得初來時的熱忱，歷經醫院無數變革，並見證了各項建設，包括立夫、美德、復健、急重症、預防醫學中心、癌症教研大樓的興建及各項軟硬體不斷的更新，董事長、歷任院長及各級高階主管對於國內外人才的延攬更是不遺餘力。在「以病人為尊、以員工為重、以醫院為榮」及「視病猶親」的教導下，中國醫藥大學附設醫院要成為世界一流的中西醫學中心絕非夢想，相信本院每一位有心致力於話務工作的同仁，必定能和其他單位的同仁一樣，擁有美好的職涯生活與願景。祝福大家心想事成！

