

Abc 牙醫一 讓數位科技成為病人的牙醫管家 (A) ¹

陳建宏 王致遠 ²

壹、又被負評了！

「上個月，我們病人給我們總部的好評有 43 則，負評有 8 則，Google 星等是 4.4 顆星，FB 星等為 4.8 顆星」，Abc 牙醫聯盟的行政總監謝瑜潔在 2020 年一月份的主管會議上面，進行著病人滿意度的報告。

Abc 牙醫聯盟是一個擁有 13 家牙醫診所的連鎖體系，其中總部(登記名稱：聯盟牙醫診所 3)位於高雄的中心地帶，是一棟 13 層樓的大型牙醫診所，內有牙醫師 25 位，牙醫助理 63 位，診療空間分散在四個樓層，是目前高屏地區牙醫師數最多的牙醫診所，今天進行的是總部每個月例行的主管會議，與會者除了總院長謝尚廷與行政總監謝瑜潔，另外還有圖 1 的總部主管。

2019 年，Abc 牙醫聯盟導入了 Dr. Right 滿意度偵測系統以了解病人的滿意度，Dr. Right 系統會在病人看診完畢後，發送滿意度評價的邀請，病人可以給予一到五顆星的評價，也可以針對此次就診的經驗，發表正面或是負面的評論。

如果評價是滿意(四顆星以上)，則系統會邀請病人「一鍵」將評價傳送到 Google 或是 FB 粉絲團上；如果病人留下負評，則會進入系統後台，由專人了解情況後，跟病人致歉並提出說明。每個月的主管會議，都需要針對當月病人的負評與正評進行討論。

¹ 本個案摘錄自《中山管理評論》第 31 卷第 1 期，P.3~46，原題目為「Abc 牙醫：讓數位科技成為病人的牙醫管家」，著作財產權屬於財團法人光華管理策進基金會所有。

² 作者陳建宏為國立中山大學企業管理學系 DBA 博士候選人，Abc 牙醫聯盟營運長；王致遠為國立中山大學企業管理學系副教授。

³ 聯盟牙醫診所，統一編號：10260428，醫療機構代號：3702071497

* 本收錄庫所收錄/出版之個案與配套教材，包括文字、照片、影像、插圖、錄音、影音片或其他任何形式之素材等，均由作者獨家授權光華管理策進基金會出版，受到中華民國著作權法及國際著作權法律的保障。所有個案或配套教材的全部或部分內容都不能被複製、影印、掃描、儲存、電子傳輸、分享或公告於任何網站。

** 本收錄庫所發行之個案均為紙本套朱紅色印刷，如發現盜印或任何侵害作者智慧財產權之行為，歡迎備證來信檢舉，電子郵件：kmccc@case@gmail.com，查證屬實者，備有獎金酬謝。

*** 如需訂購光華管理個案收錄庫之個案，歡迎上網查詢。網站位址：<http://www.kmcc.org.tw/>。

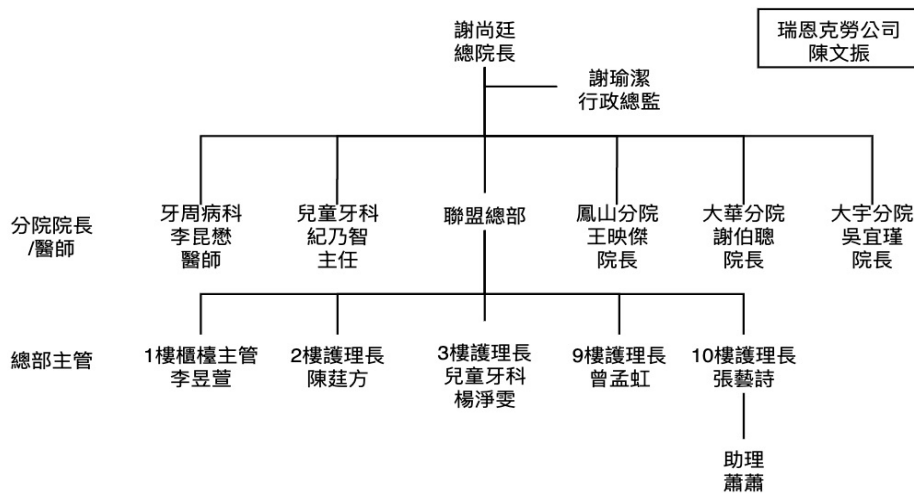


圖1：個案人物表

資料來源：本研究整理

光華管理個案收錄庫 (KMCC)

瑜潔接著說，以下三則負評是直接出現在 Google 評論上(圖 2)，而不是透過 Dr. Right 系統來反應，都是跟櫃檯有關，值得我們重視：

<p>B 2 則評論 ★★★★★ 2 年前</p> <p>醫師跟牙助護士都是非常溫柔的人 儘管很難預約也還是堅持大老遠到這看醫生 不過很想知道櫃台負責接電話的小姐是發生什麼事情 我並不是喜歡投訴的人 但真的覺得這樣的狀況還是盡量不要有比較好 這次牙齒發生了緊急狀況 上禮拜五去電想預約 想找的牙助沒有上班 櫃台要我禮拜一再打 禮拜一再度去電 結果櫃台小姐又說沒有上班要我明天再預約 雖然我有點囉嗦 有多再多一次有沒有什麼辦法能確認醫生明天的預約狀況 因為是同間診所所以有點驚訝不能查詢 但也不過解釋了自己不便之處然後詢問沒有確定的辦法嗎 結果立刻被打斷並不耐煩地回說牙助沒來我就是沒辦法 我不知道在兇什麼耶 說真的我只不過很著急又煩惱 也遵循指示到禮拜一打電話了 我才多確認一次 整通電話花費 46 秒鐘應該不至於很過分 畢竟我住外地也要上班所以也怕特地請假過去了 醫生沒空 彼此為難 被用這種態度回覆真的很不舒服很不知所措 多花 30 秒解纏一下診所運作的狀況我想會讓人感覺比較好一點吧</p>	<p>雲 在地嚮導 · 47 則評論 · 8 張相片 ★★★★★ 2 年前</p> <p>浪費時間兩次看診… 後續又打了三通電話都會在回電， 連續打了三通沒回電… 每次隔好幾天又打去問…又重蹈覆轍！ 浪費時間浪費電話錢浪費看診費！ 然後每次打電話就在那邊問老半天確定老半天！ 一直打來告知我什麼… 然後又被問倒說等下回電…然後又沒回電！ 然後兩個科在互推去對方那邊看！ 一直說再討論再回電給我…然後又沒下文！ 最後是建議我去大醫院看！ 為什麼不早說！浪費我這麼多東西！爛診所！ 你們是 A 問 B，B 問 C 聯盟吧！爛爆了！</p>
	<p>T 5 則評論 ★★★★★ 2 年前</p> <p>一樓櫃台真的可以換人了， 洗完牙明明已經預約隔週要拔牙， 結果打電話去說沒有紀錄有預約就算， 口氣也很差， 在洗完牙後， 隔一週要拆線打電話過去只是想改時間， 實在不懂口氣在差什麼的</p>

圖2：Google 上針對總部櫃檯的負評

資料來源：Abc牙醫聯盟提供

「這3則負評，都是針對櫃檯的態度與電話聯繫上失誤，因為不是在看診當時發生，所以病人就直接在 Google 留下負評。昱萱，可以請你說明一下嗎？」

櫃檯主管李昱萱已經在 Abc 總部工作了十多年，帶領著櫃檯 6 位同仁，她接著進行說明：

「這部份我要向各位致歉，櫃檯的服務不周造成病人與診所的困擾。這三則負評，我在上週已經接獲通知，並且進行了解。的確，上個月我們有兩位新人加入櫃檯，新人對於業務還不是那麼的熟悉，再加上處理病人來電問題的態度上也還沒有調整好，這一點我會加強要求。」

「另外，我們從這三則病人的負評，也可以看出目前櫃檯所面臨一個很大的問題：就是我們的電話太多了！根據我的統計，櫃檯一天大約要接兩百通左右的電話，這些電話，有一半是來自我們內部的同事；另外的一百多通，則是病人打進來要預約時間、更改時間、或詢問下一次的約診時間，有些則是要諮詢自己的病況。但是這些電話，除了新病人約診，我們都沒有辦法回答，要轉給各個醫師的助理，因為醫師的約診本都在他們的手上。有時候病人打進來，我們轉接上去，助理們正忙於跟診沒有空接電話，或是他們沒有上班，我們會在留言本上面記錄，讓他們上班後，自己找時間打電話跟病人聯繫。如果助理忘記打電話給病人，或是病人剛好沒有接到電話，病人就會再打電話進來問櫃檯，有時候病人的口氣比較急，加上櫃檯如果剛好又忙，年輕的妹妹有時候回答的口氣就不是那麼地洽當。」

牙科看診，跟一般內兒科診所看診有很大的不同，通常牙科的治療時間比較長，每一個病人治療所需要的時間，也會跟他所要接受的治療項目的複雜程度而有所不同，因此牙科看診都採取約診制，也就是病人需要跟醫師約好時間。但這樣的問題是：只有醫師或是醫師的助理，才知道這一個病人的情況如何，所以約診或是更改時間就要由個別醫師的助理來負責，助理會根據病人的需求與醫師的約診狀況，來跟病人敲定洽當的看診時段，在這樣的脈絡下，每一位醫師手頭上都有一本約診本（如圖 3），裡面記載著密密麻麻的約診資訊與代號，基本上只有醫師與助理自己才看的清楚；另外約診完之後，會給病人一張約診卡，上面清楚記載下一次約診的日期與時間。

2 樓護理長陳蕊方接著說明：「第三則的負評是我們家吳醫師的病人，他病人很多，而且大多是牙周病，需要治療的時間長短不一，所以他都習慣自己跟病人約診。再加上他幾乎每次診療時間都會 overtime，有時候他們下診的時間都很晚，常常打電話過去病人沒有接。」

聽完這些說明，瑜潔做出結論：「這一個問題，經過兩位的說明後其實是蠻清楚的，除了助理的態度需要修正之外，病人一直打電話進來約時間、詢問或是更改預約時間等，因為我們聯繫上面產生的斷點，所造成的病人抱怨，超乎我們的想像。」