อลิอันซ์ อยุธยา เดินหน้าพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง จัดพิธีมอบรางวัล Allianz Ayudhya Hospital Service Awards แก่โรงพยาบาลในเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์ เป็นปีที่ 6

บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต เดินหน้าพัฒนาบริการทุกด้านสู่ความเป็นเลิศ จัดงาน “Allianz Ayudhya Hospital Service Awards” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 เพื่อมอบรางวัลเกียรติยศแก่โรงพยาบาลในเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์ ที่มีผลงานด้านการบริการยอดเยี่ยม หวังมุ่งยกระดับมาตรฐานการให้บริการของทุกโรงพยาบาลในเครือข่ายสู่ความเป็นเลิศ

นายโรเบิร์ต พอล เกรย์ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานปฏิบัติการ อลิอันซ์ อยุธยา และอลิอันซ์สำนักงานภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เปิดเผยว่า “การจัดงานมอบรางวัล Allianz Ayudhya Hospital Service Awards ถือเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการดำเนินธุรกิจภายใต้แนวคิด การให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ในการที่จะพัฒนางานบริการของเรารวมถึงพันธมิตรให้เป็นเลิศในทุกด้าน โดยตลอดระยะเวลา 6 ปีที่ดำเนินโครงการนี้มา ได้แสดงให้เห็นถึงความร่วมมืออย่างดีเยี่ยมระหว่าง โรงพยาบาลเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์ และบริษัทฯ เป็นอย่างดี โดยมีโรงพยาบาลกว่า 200 โรงพยาบาลในเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์ ให้ความสนใจเข้าร่วมการแข่งขันดังกล่าวทำให้รางวัลนี้มีความสำคัญ และเป็นรางวัลเกียรติยศอย่างแท้จริง

สำหรับประโยชน์ที่ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับจากโครงการดังกล่าว คือ ลูกค้าได้รับการบริการที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ารับบริการ ณ โรงพยาบาลเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์ ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยวัดจากการใช้เครื่องมือชี้วัด Net Promoter Score (NPS) ซึ่งในปี 2554 มีคะแนน 69.57% และเพิ่มขึ้นเป็น 71.57 % ในปี 2555 ซึ่งถือเป็นคะแนนสูงสุดในประวัติการณ์ ที่เป็นอีกหนึ่งบทพิสูจน์ความสำเร็จที่ชัดเจนของการจัดมอบรางวัลนี้”

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้สร้างสรรค์การบริการรูปแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่ม

ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับมากขึ้น อาทิ การขยายเวลาการบริการของศูนย์ดูแลลูกค้า อลิอันซ์ อยุธยา 1373 เป็น 24 ชั่วโมง ตลอด 7 วัน พร้อมเพิ่ม 2 บริการพิเศษยามค่ำคืน ได้แก่ บริการให้ความช่วยเหลือทางการแพทย์ทางโทรศัพท์ โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่พร้อมดำเนินการประสานงานกับสถานพยาบาล และบริการเรียกรถพยาบาลฉุกเฉิน กรณีที่ลูกค้าได้รับบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยกะทันหัน นอกจากนั้นยังมีการขยายการบริการผู้ป่วยนอกแบบไม่ต้องสำรองจ่าย สำหรับลูกค้ารายสามัญ เป็น 55 โรงพยาบาล และในปีนี้ จะขยายเพิ่มขึ้นอีกกว่า 10 โรงพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งนับเป็นอีกหนึ่งการพัฒนาบริการที่บริษัทฯตั้งใจมอบให้กับลูกค้า เพื่อนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ โดยความสำเร็จที่กล่าวมานี้ ส่วนหนึ่งมาจากการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนางานบริการของโรงพยาบาลเครือข่าย ฯ ผ่านการมอบรางวัลเกียรติยศ โครงการ Allianz Ayudhya Hospital Service Awards ด้วยเช่นกัน

ในส่วนของการพัฒนาการประสานความร่วมมือระหว่าง อลิอันซ์ อยุธยา กับโรงพยาบาลเครือข่ายอลิอันซ์อ ยุธยาแคร์ จำนวนกว่า 200 โรงพยาบาลทั่วประเทศ พบว่ามีการประสานงาน และบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีจำนวนการใช้สิทธิผู้ป่วยในแบบไม่ต้องสำรองจ่ายผ่านโรงพยาบาลเครือข่ายมากถึงกว่า 90% ของจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการนี้ทั้งหมด ซึ่งผลดังกล่าวสามารถสร้างความประทับใจและพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก” นายโรเบิร์ตกล่าว

การประกาศผลรางวัลเกียรติยศ ประจำปี 2555

ซึ่งจะมอบให้กับโรงพยาบาลเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์ ที่มีผลงานยอดเยี่ยมใน 3 ประเภท ทั้งนี้ ในแต่ละประเภทรางวัล ยังได้แบ่งโรงพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม A และกลุ่ม B ตามจำนวนผู้ป่วยในตลอดปี 2554 โดยปีนี้มีโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลทั้งหมด 6 โรงพยาบาล ดังนี้

1. Best Medical Performance Award – รางวัลการบริหารและการบริการทางการแพทย์ยอดเยี่ยม

มอบให้กับโรงพยาบาลที่มีผลรวมคะแนนการบริหารและการบริการทางการแพทย์สูงสุดของแต่ละกลุ่ม

โรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลได้แก่

- **กลุ่ม A โรงพยาบาลพญาไท 1**
- **กลุ่ม B โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล**

2. Allianz Ayudhya Most Admired Award - รางวัลการประสานงานยอดเยี่ยม มอบให้กับโรงพยาบาลที่มีความร่วมมือในการประสานงานด้านบริการต่างๆ ระหว่างบริษัทฯ กับโรงพยาบาลดีที่สุดของแต่ละกลุ่ม โรงพยาบาล

ที่ได้รับรางวัลได้แก่

- **กลุ่ม A โรงพยาบาลนครธน**
- **กลุ่ม B *ศูนย์ศรีพัฒน์* คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

3. Service Excellence Award – รางวัลบริการยอดเยี่ยม มอบให้กับโรงพยาบาลที่มีผลคะแนนยอดเยี่ยมในทุกๆด้านทั้งด้านการบริหารและการบริการทางการแพทย์ การประสานงานด้านการบริการต่างๆ กับบริษัทฯ รวมถึงการให้บริการด้านการตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลได้แก่

- **กลุ่ม A โรงพยาบาลธนบุรี 1**
- **กลุ่ม B โรงพยาบาลเมโย**

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีรางวัลพิเศษอีก 1 รางวัล นั่นคือ ***Best UR Team รางวัลทีมงานบริหารจัดการทางการแพทย์ยอดเยี่ยม*** โรงพยาบาลที่ได้รับรางวัล ได้แก่ **โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล**

โรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลชนะเลิศจะได้รับถ้วยรางวัล ประกาศนียบัตรประกาศเกียรติคุณ และโอกาสทางธุรกิจกับอลิอันซ์ อยุธยา พร้อมการเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ไปยังลูกค้า และตัวแทนของบริษัทฯ รวมถึงสาธารณชนทั่วไปอีกด้วย

สำหรับรางวัลเกียรติยศที่จะใช้ในการแข่งขัน ประจำปี 2556

จะพิจารณาจัดแบ่งโรงพยาบาลเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์ ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม A และ กลุ่ม B ตามจำนวนผู้ป่วยในตลอดปี 2555 โดยโรงพยาบาลทั้ง 2 กลุ่ม สามารถเข้าร่วมพิชิตรางวัลเกียรติยศทั้ง 3 ประเภท รวม 6 รางวัล ดังนี้ **1. Best Medical Performance Award** – รางวัลบริหารและการบริการทางการแพทย์ยอดเยี่ยม มอบให้กับโรงพยาบาลที่มีผลรวมคะแนนการตรวจรักษา ความมีเหตุมีผลในการบริการทางการแพทย์สูงสุด **2. Allianz Ayudhya Most Admired Award -** รางวัลการประสานงานยอดเยี่ยม มอบให้กับโรงพยาบาลให้ความร่วมมือในการประสานงานด้านต่าง ๆ ระหว่างโรงพยาบาล กับอลิอันซ์ อยุธยา รวมถึงการบริการทางการแพทย์ การตรวจรักษาของโรงพยาบาล และความพึงพอใจของลูกค้า **3. Excellent Checkup Award** – รางวัลการให้บริการตรวจสุขภาพยอดเยี่ยม มอบให้กับโรงพยาบาลที่ให้บริการการตรวจสุขภาพแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด **และยังมีรางวัลพิเศษ อีก 1 รางวัล** คือ รางวัล **Best UR team** – รางวัลทีมงานบริหารจัดการทางการแพทย์ยอดเยี่ยมมอบให้กับทีมงานโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรทางการแพทย์ที่จำเป็น เหมาะสม และคุ้มค่าอย่างดีเยี่ยม โดยจะจัดให้มีการแข่งขันสำหรับปี 2556 ตั้งแต่เดือนเมษายน ไปสิ้นสุดในเดือนธันวาคม 2556 และจะมีการประกาศผลรางวัลในปี 2557 ตามลำดับต่อไป

ทั้งนี้ รางวัลการแข่งขั้นทั้งหมดที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการสนับสนุนให้โรงพยาบาลในเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์มุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าของอลิอันซ์ อยุธยา ให้ดียิ่งๆ ขึ้น ในทุกๆ ด้าน ซึ่งเป็นการแสดงจุดยืนร่วมกันของพันธมิตรทางธุรกิจ