

10.3966/199457952020031402004

穆斯林友善醫院建置經驗分享—北投健康管理醫院

劉佩淑

臺北市北投健康管理醫院

通訊作者：劉佩淑

連絡電話：(02)2898-8686

電子信箱：peggyliu@tpehealth.com

所屬單位：臺北市北投健康管理醫院

連絡地址：臺北市北投區中和街2號

傳真號碼：(02)2898-8585

緣起與背景

臺北近郊的新北投溫泉區擁有在地豐富的觀光資源，包含得天獨厚的火山地貌、自然景觀、地熱谷等，並緊鄰著有臺北後花園之稱的陽明山；另外，北投因為過去的歷史淵源，擁有獨具特色的溫泉博物館、北投文物館、新北投車站、少帥禪園及綠色米其林指南推薦的北投圖書館等著名景點，充滿著人文薈萃風景文化。

北投健康管理醫院便是座落在新北投捷運站旁，與北投老爺酒店共同組成「臺北國際醫旅」，推廣臺灣「醫+旅」的健康醫美旅程。透過高階影像健康檢查，如磁振造影、電腦斷層與無痛腸胃內視鏡，以及客製安全的美容醫學項目服務等，搭配北投老爺酒店溫泉客房住宿服務，以及酒店提供的館內外特色活動，打造獨一無二的健康醫美假期之旅。

本院自成立以來即以臺灣觀光醫療標竿之姿做為國際行銷推廣重要的服務特色，融合高階醫療與舒活旅遊服務來加強全球高端醫療旅遊市場的競爭力。基於推動臺灣醫旅市場的目標，將更多國際客吸引至臺灣享受優質的觀光醫療服務，除了以臺灣高品質的醫療水準以及豐富的觀光條件外，本院秉持著以客為尊的顧客價值理念，以醫療服務無國界、無宗教、無種族的本質，建立穆斯林友善服務的環境。

透過組織穆斯林工作小組、各項穆斯林服務政策與標準建立、品質管理委員會的監督、軟硬體設施的建置、員工的教育訓練等，逐步將穆斯林友善服務各項指標完備，並取得穆斯林友善醫院認證，以符合接待服務穆斯林的貴賓，實際落實服務客戶的真諦。

伊斯蘭商機

伊斯蘭教是全世界僅次於基督教的第二大宗教。根據人口結構，美國 **Pew Research Center** 於2015年的統計資料指出，全球73億人口中，信奉伊斯蘭教的人數約占18億。相當於全世界4個人中便有一位是穆斯林。伊斯蘭教信仰的主要地區集中在中東、北非、印尼、中亞與南亞，其中60%以上的穆斯林分布在亞洲，尤其是印尼，其穆斯林人口數超過2億以上；其他則約有20%在中東和北非。

美國跨國投資集團高盛銀行在2005年將11個具有世界經濟成長潛力國家定名為「新鑽11國」(N-11)，其中印尼、巴基斯坦、孟加拉、伊朗、土耳其等國家的穆斯林信仰人口約占85%以上。天下雜誌也曾報導，估計2010至2050年穆斯林人口成長率高達73%，是基督徒的二倍。

萬事達卡2019年公布的「全球穆斯林旅遊指數」(Global Muslim Travel Index, GMTI)，臺灣在非伊斯蘭教合作組織中在最佳旅遊目的地躋身為第3名，每年穆斯林來臺旅