

出國報告（出國類別：考察）

臺韓醫療交流考察計畫

服務機關：國立臺灣大學醫學院附設醫院

姓名職稱：洪冠予副院長、陳石池副院長、黃蓓蕾主任、呂重
明主任、黃子芬主任、蔡易豐副主任、陳裕釗組長

派赴國家：韓國(首爾)

出國期間：103 年 12 月 14 日至 103 年 12 月 17 日

報告日期：104 年 1 月 30 日

摘要

壹、 考察目的：

- 一、 交流：為推展本院國際醫療交流，並與世界頂尖醫院接軌，規劃到韓國首爾參訪當地具領導地位的教學醫院，建立雙方友好交流關係。
- 二、 觀摩：觀摩韓國首爾頂尖醫院的經營管理、建築發展空間、動線規劃等。

貳、 主要考察地點：

- 一、 Seoul National University Hospital
- 二、 Seoul National University Bundang Hospital
- 三、 Severance Hospital

目次

壹、 考察目的.....	4
貳、 考察過程.....	4
一、 Seoul National University Hospital.....	5
二、 Seoul National University Bundang Hospital.....	8
三、 Severance Hospital.....	10
參、 考察心得.....	13
肆、 建議事項.....	14

本文

壹、 考察目的：

透過參訪韓國頂尖的醫院，學習及瞭解所參訪醫院之經營管理、建築空間及動線規劃(如：各醫療研究空間規劃理念、動線設置之想法、設備配置等)及相關人員管理等等，期能學習建築空間規劃上能更舒適、如何設置對病人更友善、且便利的動線及設施環境，藉此提升醫療服務品質及病人滿意度。

貳、 考察過程：

本案參訪成員含本院院長室、工務室、總務室、人事室、企劃管理部等單位代表，共計 7 人，行程如下：於 12 月 15 日(一)參訪 Seoul National University Hospital，於 12 月 16 日(二)上午參訪 Seoul National University Bundang Hospital，於當日下午參訪 Severance Hospital。於三家醫院考察時，均先進行會議，由對方醫院對其醫院提出介紹，介紹其醫院組織、願景及目前醫院發展重點等，接著由相關人員帶領下參觀醫院醫療科部，瞭解到各醫院醫療環境及醫療設置，最後雙方進行交流、討論。

於三家醫院考察內容，除包含瞭解建築空間設計方式，以及瞭解醫療動線規劃及其規劃構想外，另外學習到這三家醫院於資訊系統應用之方向為何，如何應用資訊系統營造出更親切之醫療環境，另外也瞭解到各家醫院未來規劃發展之目標及願景。

此次考察成果部分，藉由此次交流推展本院國際醫療交流，與世界頂尖醫院首爾大學醫院、首爾大學醫院盆唐分院及延世醫院接軌，建立雙方友好交流關係。並由本次考察瞭解對方醫院之進步情形，不論是醫療空間之空間明亮寬敞、對指標及美觀設計極為重視、以病人為中心考量的動線安排、多功能的 KIOSK 服務機、醫護人員及病友皆能享受全面性資訊整合及雲端分享資訊、以國際第一流醫療為目標，且落實國際病患服務及醫療合作等等，在在都是我們值得學習的方向。

後續推動及辦理事項重點，於短程我們可以展開的方向，在本院近年新建醫療大樓或整建醫療空間時，即可就建築空間設計上營造出的舒適感、或指標的清晰美觀及一致性，明亮的空間可讓病患及家屬心情較為放鬆、開朗，對病患病情也有正面之幫助；而動線之安排上，需於規劃設計之初多思考，較佳之動線規劃，以及指標置於清晰明顯，能夠更快的指引出相關人員要到的科部或地點。

一、Seoul National University Hospital：

國立首爾大學醫院於西元 1885 成立，其歷史有百餘年，且舊建築為保留巴洛克式之建築，都與本院西址古蹟建築相似。

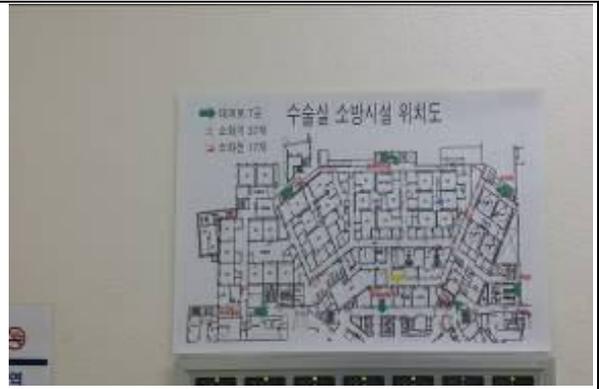
國立首爾大學醫院共有六個院區，分別為主院區及兒童醫院、牙科醫院，以及三間分院：Bundang Hospital、健康管理中心及 Boramae Hospital。首爾大學醫院其規模僅次於私立的延世大學醫院，屬南韓第二大醫院。首爾大學醫院與臺大相同的是均為國立大學醫院，負有照顧全國人民、促進全國健康政策的使命感，以追求提供最好的醫療照顧為信念。

為了維持在醫學教育及研究上之競爭力，首爾大學醫院每年均提供海外醫學專業人士前去爭取進修之機會，以國際研修計畫為例，每年約提供 10 位名額，並補助進修期間之獎學金，成為和國外先進醫療機構之間交流的重要活動。另外也提供見習醫學培訓以及醫師類以外職類人員之培訓，提供最少一個月、最多一年期間的見習（無獎學金補助），透過區域間的醫學機構合作，提升整體區域的醫學及相關教育的能量。

經本次會參訪首爾大學醫院瞭解到他們的醫院組織，以及醫院設定之願景目標等等。首爾大學醫院已改制為半官方公司化之特殊法人首爾大學醫院，設有管理董事會，有政府單位、民間、校方、院方首長等成員，院長由總統任命。硬體建設亦由政府撥預算支持，營運主要支應變動成本；健保床為 4 床以上，4 床及以下都可收差價，雖醫藥分業，醫院門診不能給藥需釋出處方，但仍能正常營運及擴充。為呼應願景，國際醫療中心極為積極，已派員到阿布達比經營醫院，支援許多醫護及管理人員。更和大陸合作規劃討論未來經營醫院，也很希望和本院有進一步合作。兒童醫院設有獨立急診室，但有走道與總院相連，CT 等檢查或其他科別支援皆無問題。臨床試驗中心極有規模且獨立運作，設有完善 monitor 的病床、門診、社區藥局、檢驗等，據稱為亞洲第一的試驗中心。研究大樓設有由飯店經營之花園景觀餐廳，可提供同仁及教職員很優質的用餐環境。原早期類似本院西址的建物已成為純行政中心，所有醫療用途皆已移出到新建物，院長室及會議室也設在該棟舊院區一樓。



南韓為高緯度國家，日光能相對重要。在建築上首爾大學醫院使用大規模的玻璃，以取得日光能。



首爾大學醫院 OR 平面圖，採單走道設計。



首爾大學醫院急診室外之緩衝區(帆布製)，以 避免冷空氣直接進入室內。



首爾大學醫院兒童醫院色彩繽紛活潑，內嵌櫥櫃。



首爾大學醫院兒童醫院急診之顯示器顯示目前病人床號。



首爾大學醫院兒童醫院逃生避難圖。



首爾大學醫院走廊之動線指示。



首爾大學醫的空中走廊，採用大量體之玻璃，讓空中走廊有高透光性。



首爾大學醫院行政空間在舊建築。



首爾大學醫院行政空間在舊建築，現場簡報有中文投影片。



會議室窗簾印上醫院 logo，大方好看，亦達宣傳功能。



兒童醫院設計可愛的圖案，增加小朋友的親切感。



醫院滅火器的放置方式與臺灣不同，但是同樣很安全。



醫院餐盒運送及放置的設備，既能保溫也能防塵。

	
<p>首爾大學醫院捷運站的避難設施</p>	<p>首爾大學醫院捷運站的地上逃生指標</p>
	
<p>雙方醫院長官交換禮物。</p>	<p>雙方醫院長官交換禮物。</p>

二、 Seoul National University Bundang Hospital :

2003 年才成立之首爾大學醫院分院，在電子數位及硬體規劃方面極為先進，病房及病床皆有全方位醫院信息系統 BESTCare，在護理站有大型螢幕可看病人數據、變化圖表等資料，每個病床也有獨立吊臂之電腦電視，8 百多份同意書皆採電子簽名，沒有書面印出，病人可先看影片說明及介紹。醫院有圓型討論會議室，且接待人員外語能力佳，可代表簡報及回答問題。院區指標皆為專業設計，有一致的顏色及形狀識別，採明亮的藍色及深藍互搭，公共藝術顏色也採明亮色系，牆壁皆採石質和木質或防撞材質裝修，不會單採油漆而易髒污破損。兩棟建物外之走道亦設計曲線大型雨遮雨棚，可互相走動連通不需撐傘。一樓咖啡廳採開放設計，感覺悠閒愉悅。

資訊系統已採雲端資訊，有許多病人友善及管理的應用，設有 Smart Patient Guide，為更先進之 kiosk 機型，有觸控式大螢幕、大鍵盤、有長條式及 A4 紙之兩種輸出模式，提供病友專屬卡，有許多資料儲存及查詢功能。



首爾大學醫院盆唐醫院圓形簡報室，於圓桌圍繞之地板中央設置標語，相當顯眼。現場簡報並有中文的投影片。



首爾大學醫院盆唐醫院的輪椅置放處(設置於醫院門口)



首爾大學醫院盆唐醫院 lobby 使用穿透性極高的玻璃。



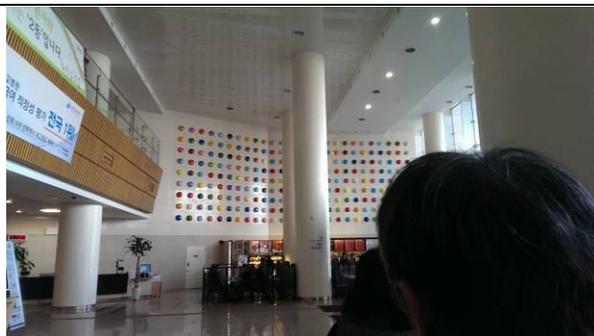
首爾大學醫院盆唐醫院量血壓處使用毛玻璃以維持隱私。



首爾大學醫院盆唐醫院使用輸送箱以運送大型物品。



首爾大學醫院盆唐醫院浴廁外的洗手盆，浴廁內還有洗手盆。



醫院大廳的公共藝術。並於大廳設置悠閒咖啡廳。



可以用機器查詢所在位置及要到之位置。



雙方醫院長官交換禮物。



雙方醫院人員合影。

三、 Severance Hospital：

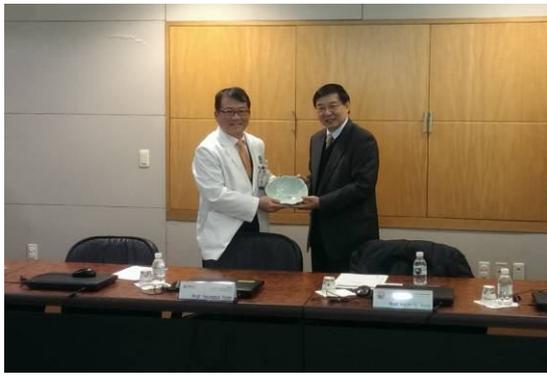
延世大學主要醫院 Severance Hospital 前身為 1885 年由美國傳教醫生建立，為首爾第一家西醫醫院，起初由基督傳教士及美國企業家捐款建立，為南韓最早的西洋式國際醫療機構。1904 年由美國資助改建醫院，並命名為 Severance Hospital。

延世大學醫院體系之 Severance Hospital 是 2007 年韓國第一家獲得 JCI 認證的大學醫院。2005 年新醫院啟用的同時，和美國約翰霍普金斯醫院、MD Anderson Cancer Center、費城兒童醫院等一同合作，力求成為一家具有世界級水準的醫療機關。

延世醫院現已發展為有醫學院的大型醫院，院區除總院外，設有 5 家以病人為中心規劃的專科醫院，如康復醫院、心血管醫院、眼耳鼻醫院、兒童醫院、癌症醫院，另外還有牙科醫院。

各專科醫院間都可藉由地下或 1 樓或 2 樓連通，通道寬廣採玻璃透光，還可擺設咖啡桌椅供人坐下休息，玻璃窗邊設有盆景佈置。指標也有標準 CIS 顏色線條設計，多採大型立式面板及燈箱設計，並有許多立式斜面大型觸控螢幕電腦可供查詢，也有同類 KIOSK 機器，透過停車位旁條碼掃描，還可將停車位置儲存在病人卡內查詢。

該院建築時委由由美國公司設計，整體規劃溫馨高雅，公共藝術、壁畫大型且質感極佳，連等候桌椅皆有各類不同款式之設計質感。設有國際病人診治專區，每年有 3 萬多名外國患者來診，也是韓國第一家通過 JCIA 的醫院(2007 年)。



雙方長官交還禮物。延世醫院現場簡報並有中文的投影片。



延世醫院 lobby 挑高，相當之明亮。



延世醫院詢問臺，其櫃臺面相當寬。



延世醫院 Lobby 醫師門診表。



延世醫院電扶梯極高的護欄及公共藝術。



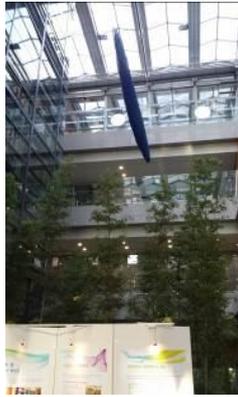
延世醫院天窗採光及公共藝術。



延世醫院舊建築模形，放置於大廳供來往民眾觀看。



延世電子看板及室內植栽綠化。



延世植栽綠化、天窗、公共藝術、採用強化玻璃。



延世醫院植栽綠化、天窗、公共藝術、採用強化玻璃。



延世大學空中走廊，穿透性極高，沿途植栽布置。



延世醫院大樓入口設自動旋轉門供行人出入，直開門供病床出入。可降低風灌入大廳的情形。



延世大學空中走廊上的坐椅。



延世大學無坐椅的 coffee shop。



延世大學位置平面圖。



化療室旁的委外假髮店。



癌症教育中心，備有相關健康圖書供自由閱讀。

癌症教育中心，備有教室可為癌症病友上課。



延世醫院諾亞方舟公共藝術。



延世醫院病童畫圖，展示於走道上。



延世醫院牆上之公共藝術。



延世醫院牆上之波紋(公共藝術:上帝的眼淚)。

參、 考察心得：

- 一、 國際事務部門接待外賓：經參訪 3 家醫院發現，各家醫院均有成立國際事務部門，負責接待外賓及解說，不用麻煩到其他部門人員，同時也建立和國外其他

醫院之良好關係。

- 二、**空間明亮寬敞**：經參訪發現，3 家醫院於大廳等公共空間都非常之明亮，特別是首爾大學盆唐分院以及延世醫院，於大廳、候診區等公共空間都相當的明亮，其好處是可以讓病患心情較為開朗，另外公共空間完全聞不到藥水味道，也可以讓來到醫院的病患或訪客，處於比較放鬆的情緒。
- 三、**醫院對指標及美觀設計極為重視**：有許多大型落地立式指標及燈箱設計，病人可清楚辨識；全院一致性 CIS 顏色及指標設計，明亮清楚；明亮溫馨高質感的公共藝術表現；壁面包覆美觀清潔材質或防撞設施，易維持並有質感。
- 四、**以病人為中心考量的動線安排**：醫院持續擴建的大樓皆有清楚的分科定位，並以功能命名，如牙科醫院、兒童醫院、心血管醫院、眼耳鼻醫院、癌症醫院等，病人不會混淆，以致找不到看門診的樓別。本院健康大樓的命名應特別注意考量此點。
- 五、**多功能的 KIOSK 服務機**：可配合病人專用卡及條碼，除收費功能外也可報到，還有大型觸控螢幕可查詢地圖或轉向或放大縮小，也可記錄及查詢病人卡上醫療資訊或停車地點資訊，還可列印大張的預約、檢查單張，長條式輸出也可列印各預約、檢查等日期。較本院現有 KIOSK 機功能更多，也為各醫院的服務宣傳重點。建議可作為未來本院升級參考。
- 六、**醫護人員及病友皆能享受全面性資訊整合及雲端分享資訊**：2003 年才成立的首爾大學盆唐醫院在雲端資訊系統的應用上，除醫護人員可使用外，另外病人端也有許多應用，例如病人同意書簽署等資訊即可於雲端存取，建議可進一步深入了解學習。
- 七、**以國際第一流醫療為目標，且落實國際病患服務及醫療合作**：三家醫院皆有國際醫療中心，且積極運作。
- 八、**特殊法人制度享有國立醫院支持的優點，而無公立機構層層管制的缺點**：首爾大學醫院院長直接由總統指派，且不受大學管轄，校長及政府主管單位為醫院董事會成員，制度較有彈性。建議深入了解其改制運作方式及優缺點。
- 九、**韓國健保制度讓醫院較有營運利基**：5 床以上才是健保床，少於 5 床的病房都可收病床差價；醫院門診病人處方一律釋出到社區藥局領藥，但醫院仍可生存，顯示健保給付及自費規定仍可支持醫院營運。

肆、 建議事項：

本次參訪南韓的行程雖僅 4 天，然而所參訪的醫院，無論於建築空間設計上所展現出的舒適感、或指標的清晰美觀及一致性、以病人為中心之動線安排，及多功能的 KIOSK 服務機，都是本院後續於相關建築整修、指示標示之調整、或其他規劃設計上可以加以考量的。

- 一、**空間設計寬敞明亮**：經參訪發現，3 家醫院於大廳等公共空間都非常之明亮，特別是首爾大學盆唐分院以及延世醫院，於大廳等公共空間挑高明亮，可以讓病患心情較為開朗，且在醫院內各處的燈光都相當明亮，讓人有打起精神的感覺。建議後續於相關科部整修時，都可以做為參考。

二、以病人為中心考量的動線安排：醫院持續擴建的大樓皆有清楚的分科定位，並以功能命名，如牙科醫院、兒童醫院、心血管醫院、眼耳鼻醫院、癌症醫院等，病人不會混淆，以致找不到看門診的樓別。本院健康大樓的命名應特別注意考量此點。