

出國報告（出國類別：其他）

赴韓國首爾簽訂合作意向書

26 ~ 29 December 2023, Seoul, Korea

服務機關：國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院

姓名職稱：蔡孟昆副院長

李芳珊主任

黃美鑾督導長

梁蕙菁護理長

楊書瑜護理師

廖盈君管理師

派赴國家：韓國

出國期間：2023年12月26日~29日

報告日期：2024年2月8日

摘要

本院近幾年發展重點含括智慧醫療及國際醫療服務，也成立智慧醫療創新中心及國際醫療中心積極推展相關業務，故此次主要參訪國立大學盆唐醫院(Seoul National University Bundang Hospital, 簡稱SNUBH)及首爾峨山醫院(Asan Medical Hospital, 簡稱AMC)，首爾國立大學盆唐醫院成立於2003年，具1,335床之大型教學及全數位化醫院，是韓國第一的智能醫院(SMART Hospital)，其擁有世界一流醫療資訊系統，電子病歷於2010年取得了醫療資訊管理系統系統分析(HIMSS Analytics) 7級水準是北美以外第一家獲得其認證的醫院，並且於2016年及2019年再次取得HIMSS Analytics 7級水準，連續三次取得認證，其在醫療資訊系統與管理相關技術達到高水準，亦榮獲KMA韓國品牌力指數(K-BPI)：黃金品牌認證。峨山醫院具2,715床是韓國最大的醫療機構，亦被譽為韓國頂級醫院，今年獲《美國新聞週刊》公佈12個臨床領域的世界醫院排名：內分泌第3名、泌尿第4名、消化第5名、癌症第6名、神經第8名，及韓國管理協會諮詢(KMAC)認證連續15年韓國最受尊敬醫院。除參訪兩家醫院智慧醫療及國際醫療服務現況外，另一目的是研議未來與本院簽訂合作意向書內容，俾利未來各職類之實質交流活動及教育訓練。

目錄

項目	頁碼
一、目的	1
二、過程	2
三、心得	17
四、建議事項.....	18
五、攜回資料名稱與內容.....	19

一、目的：

現階段各大醫院均以智能醫院為發展主軸，本院發展重點除智慧醫療外也極重視國際醫療服務，此次藉由參訪首爾國立大學盆唐醫院、首爾峨山醫院，除了解韓國醫院於智慧醫療在醫院運用狀況，包含電子白板、民眾自行上傳檢驗系統、戰情中心全院服務量即時現況查詢等等，也對國際醫療中心及健康管理中心等服務流程及動線規劃值得本院標竿學習。另主要目的為研議未來能有各職類之實質交流活動及教育訓練之可行性，故協商簽訂合作意向書之具體內容，預計113年完成辦理簽訂合作意向書之簽約儀式。

二、過程：

(一)參訪人員：由蔡孟昆副院長帶領團隊計6人參訪，含護理部李芳珊主任、黃美鑾督導長、梁蕙菁護理長，國際醫療中心楊書瑜護理師及智慧醫療創新中心廖盈君管理師。

(二)參訪首爾國立大學盆唐醫院(圖1)：

1、醫院簡介：首爾盆唐醫院成立於2003年，並於今年5月滿20週年慶，為具1,335張住院病床，全院員工5,513人，包含醫師936人、護理人員2,167人，在醫療資訊系統方面具有領先地位，擁有先進的電子病歷系統、醫療資訊管理系統和數據分析工具，致力於提高病人的醫療體驗和醫療效率，電子病歷於2010年取得了醫療資訊管理系統系統分析(HIMSS Analytics) 7級水準是北美以外第一家獲得其認證的醫院，並且於2016年及2019年再次取得HIMSS Analytics 7級水準，首爾國立大學盆唐醫院連續三次取得認證，將符合國際標準的醫療資訊系統推廣至美國、沙烏地阿拉伯等多個國家，為全球提供高品質的醫療服務。儘管開業至今僅20餘年，但其持續擴展的醫院規模展現了其強大的發展動力，醫院不斷投入資源進行現代化的建設與裝備更新，以確保病人可以享受到最新的醫療技術和最優質的醫療環境。此次首爾盆唐醫院由全英泰副院長(Jeon, Youngtae)、申妍熙護理本部長(Shin, yeonhee)及金成旭(Kim, Sungwook)對外合作與交流室主任等負責接待，除簡要介紹醫院發展、特色醫療外，我們也與醫院代表協商合作意向書內容，及互贈紀念品(圖2)、合影(圖3)等，雙方達成具體合作協議。



圖1、首爾盆唐醫院外觀



圖2、與盆堂醫院互贈紀念品



圖3、與盆堂醫院合影

2、國際診療中心(International Healthcare Center)：旨在提供全面性且多國語言的服務，致力於提供最佳的解決方案及回應從世界各地來的國際病人，辦公室外面的招牌以四國語言(韓文、簡體中文、英文、俄語)呈現，整體內部為L型的空間，外部使用毛玻璃隔開，大門左邊是櫃台提供指引及繳費，櫃台與病人面對時都有塑膠透明隔板隔離，桌面上有刷卡機及平板方便簽屬文件。右手邊有小型沙發，面向櫃台上方有電視撥放著國際新聞，且備有外國報章雜誌提供使用。櫃台後邊為辦公空間，向前走大面玻璃採光相當好，轉角處右轉有身高體重、血壓機、體溫測量機器等，量測後可直接上傳醫療資訊系統，於後方診間提供初診與國際醫療人員的諮詢空間，若經初診評估後可由國際醫療中心專人陪同及安排專科看診及檢查。整體空間雖然不大，但是完備、舒適、且隱密(圖4~圖7)。聯繫方式以語言區分為不同的電話與e-mail，接待人員也以語言劃分，除了韓文外，也

提供阿拉伯文、俄文、英文、中文等接待人員。也設有英語、俄語、阿語的社群軟體。中心團隊包含主任、副主任各一，及三位醫師，五位護理師具英語專長，三位協調師具俄文、阿拉伯文專長及一位書記具英語專長。服務對象可分為海外無韓國健康保險之病人，及有韓國健康保險久居韓國的外籍人士。



圖4、國際診療中心門口



圖5、國際醫療中心內部



圖6、國際醫療中心接待檯台



圖7、國際醫療中心檢查儀器及診間

3、綜合癌症中心門診(圖8~圖11)：門診區提供自動報到機，病人報到後即可於螢幕上顯示看診進度與等待人數。另設置檢查影像上傳機，病人可以拿著在外院看的影像，透過機器讀取，傳輸到醫院之醫療資訊系統，在門診就診時醫師可讀取影像，方便病人就診。還設置多台繳費及處方箋列印機，因韓國實施醫藥分業，病人可透過機台列印處方箋至社區藥局領藥。

4、健康促進中心：旨為了健康和愉快的人生，透過專業醫護人員豐富的臨床經驗提供可靠、精準的診斷和最佳的治療，是健康促進中心引以為傲之使命。健康促進中心空間非常大寬敞，地面大面積使用鋪木地板及地毯，燈光也使用吊燈等飯店風格，色調沉穩，令人安心。提供一站式的服務(圖12~圖15)，檢查動線是圍繞中間中央庭院之設計，中央庭院是玻璃面隔開，玻璃上也有標示各個檢查室名稱及圖案。當繞完中央庭院一圈，即完成所有健檢項目，動線直觀，簡單明瞭。檢查室包含電腦斷層檢查室、超音波室、內視鏡室與恢復室、婦產科檢查室、眼科檢查室、肺功能檢查室、聽力檢查室、X光檢查室、報告結果諮詢室等。另設高級房提供民眾使用，內有獨立更衣空間具沙發、衣櫃及電視供使用。報告通常在檢查後一週左右完成，結果諮詢除了當面領取報告諮詢方式以外，也可以透過電話與醫師諮詢，與郵寄紙本報告取得。健康檢查流程：預約(當面/電話/網路)、健檢須知收件、到院接待與保管、健康檢查、結果諮詢(當面/電話/郵件)、及客戶管理。



圖8、門診入口處

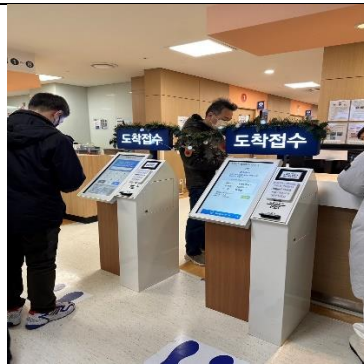


圖9、門診就診自動報到機



圖10、視頻CD存檔機



圖11、自動繳費及列印處方箋

	
<p>圖12、健康促進中心門口</p>	<p>圖13、健康促進中心接待處</p>
	
<p>圖14、健康促進中心檢查外部空間1</p>	<p>圖15、健康促進中心檢查外部空間2</p>

5、VIP病房(圖16~圖21)：VIP病房不僅比一般病房更為寬敞舒適，更被設計得如同豪華飯店，給予病人家一般的溫馨感受。這些VIP病房不僅提供更好的住院環境，更提供了更為貼心的護理服務。每間病房面積大約在37至74平方公尺之間，設有可烹飪的廚房、寬敞的客廳以及獨立的浴室。不僅確保了病人的隱私和舒適度，同時也提供溫馨的居住環境，使得病人在治療過程中感受到更多的關愛和關懷。在VIP護理站設有電子白板系統，顯示病人的各種生理訊號，包括血壓、血氧等生命徵象以數據的形式呈現，不僅提供了即時的生理狀態資訊，也為醫護人員提供了更有效的監測方式。每間病房配有床邊照護系統，病人能夠透過這個系統進行衛教，了解自身病情及治療過程。也提供點餐服務，方便病人或家屬在進行餐點訂購，同時還能根據病人的特殊需求和飲食限制進行個性化的點餐。該系統還能提供用藥提醒，確保病人按時用藥，並且系統能夠列出病人應該攝取的藥物清單，對於複雜的藥物管

理以及病人對藥物的正確使用非常重要，同時減輕了醫護人員的工作負擔。

6、SMART模擬中心(圖22~圖29)：

提供良好的訓練模擬教室，為醫學生和護理實習生提供一個安全、無風險的學習環境，讓他們在模擬的情境中學習和練習各種技能，幫助學生更好地理解 and 掌握臨床技術，提高對病人的照顧品質和安全。

- (1) 模擬案例多樣性：模擬教室包含了不同情境的模組，例如呼吸照護病房、手術室等。老師可以同時與多間房間進行對話，而教室內部的隔音設備則確保了不同房間之間互相不受影響，提供了更為安靜和專注的學習環境。
- (2) 手術室：完整模擬現實手術房的各種情境。護理師可在此學習手術前的準備工作，包括手術儀器和用品的準備，提前了解手術所需的各項細節，讓學生能夠真實體驗手術前的準備和手術過程。
- (3) 超音波：不同用途的超音波探頭讓學生練習門診超音波檢查，以提高他們在實際臨床中的應用能力。
- (4) 提供了加護病房環境和不同難度的呼吸道練習，讓學生能夠練習插管等技能。這裡的模擬設施還能變更假人的生理狀態，例如增加插管難度，使學生能夠更具挑戰性地進行練習。
- (5) 動力淨氣式呼吸防護具（PAPR）穿戴練習，專門的教室來練習穿著PAPR，教室裡的鏡子可以幫助學生了解如何正確穿著。
- (6) 仿真人偶和模型：使用高度逼真的仿真人偶和模型，以便學生能夠在模擬中進行實際的檢查和治療。
- (7) 高科技模擬設備：整合最新的虛擬實境（VR），提供更真實的訓練體驗。可以模擬手術、診斷和治療等情境，使學生能夠在安全的環境中獲得實際的操作經驗。

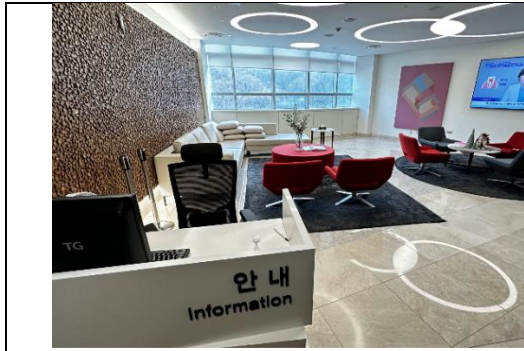


圖16、VIP病房接待處



圖17、VIP病房走道



圖18、病室內設備



圖19、病室內會客區



圖20、病室內盥洗設備



圖21、房門具多國語言逃生圖



圖22、SMART模擬中心大門



圖23、SMART模擬中心平面圖

	
<p>圖24、模擬加護病房</p>	<p>圖25、模擬手術室</p>
	
<p>圖26、模擬超音波及內視鏡</p>	<p>圖27、縫合及靜脈留置操作</p>
	
<p>圖28、模擬隔離病房照護</p>	<p>圖29、PAPR配戴教學</p>

(三)參訪首爾峨山醫院：

1、醫院簡介：峨山醫院是韓國最大的醫療機構之一，以其先進的醫療體系、卓越的醫療團隊和最尖端的醫療設備而聞名(圖30~圖33)。峨山醫院擁有2,736張床位，總建築面積約28萬平方公尺，員工約9,000多人，具3間專科醫院，分別為兒童醫院、心臟醫院及癌症醫院，首爾峨山醫院每年門診人次3,456,843、住院人次909,113和急診人次105,491，每年進行約69,542次

高度複雜的手術。由"新聞周刊(Newsweek)"選定該醫院為韓國第一名的醫院，並且在過去17年間持續獲得韓國管理協會諮詢(Korean Management Association Consulting) (KMAC)評為韓國最受人尊敬的醫院。於去年新蓋感染控制中心(CIC)大樓以收治傳染病為主，內含急診室、病房、加護病房、手術室、及檢查室等設備。具三個急診室分別為普通急診室、兒科急診室和傳染病急診室，移植是醫院的特色尤其是肝移植，已成功進行了8000多例，其中85%是活體肝移植，肝移植數量和一年生存率在韓國醫院中居於較高水準，比美國和國際平均水準更高。持續進行基礎醫學的臨床研究、產學研發，並透過峨山生命科學研究所和臨床研究中心為中心的產學研合作，致力於治療癌症等重大疾病。

	
<p>圖30、峨山醫院外觀</p>	<p>圖31、與峨山醫院團隊合影</p>
	
<p>圖32、贈送峨山醫院紀念品</p>	<p>圖33、進行本院簡介</p>

2、峨山紀念展覽館(圖34)：峨山醫院創辦人為鄭周永 (Chung Ju-yung) 先生於1915年出生南韓貧苦的農民家庭，白手起家，早年曾經營過米店和汽車修理鋪，是現代集團的創辦人之一。展覽館紀錄創辦人的創業歷程始於

1947年成立建築公司，後來發展為現代建設公司，在建築和基礎設施方面取得了成功，並積極參與了國家的現代化建設。1967年創立現代汽車公司，標誌著現代集團擴展至汽車製造業的開始，發展成為全球領先的汽車製造商之一。除了汽車業務外，其他領域也有廣泛的事業參與，包括船舶製造、重工業、金融和教育等。1989年，韓國缺乏先進的醫療設備和技術，於是創立峨山醫院，以提供高品質的醫療服務。

3、戰情中心(圖35~圖37)：針對各種情境，例如門診、住院、檢查室、手術室和急診室等進行監控以圖像和數據化的方式呈現，管理人員可以清楚看到目前的最新報表資訊，避免資訊不足而未能及時處理，提供直覺式之使用者介面和自動更新病人資訊，幫助管理人員根據數據做出決策。

(1)門診等待看診監控：呈現當日門診人次、初診病人、預約等待時間(全院門診採預約制)、診療室使用率等。

(2)檢查室監控：肌電圖檢查、誘發電位檢查、認知、血管攝影檢查、電生理檢查、自律神經檢查等目前動態等。

(3)住院床位監控：住院病人人數、總病床數、各院區病人人數(西樓、東樓、新樓)、各房型住院數等。

(4)手術室監控：總手術件數、預約手術件數、各院區手術進行中與結束的件數等。

(5)急診室監控：急診室分為成人、兒童、感染三大層面。監控畫面呈現平均等待時間、等待時間超過24小時的比率、來院人數、等待住院人數等。





4、國際醫療中心(圖38~圖43)：

國際醫療中心大門口旁擺放外國人指引單張可自行取用，牆面上印有木質世界地圖，給人大器並友善之感受。一進去國際醫療中心感受寧靜祥和的氣氛，中心外使用毛玻璃隔開，內部呈長方形的走道，進門右側備有志工指引櫃台，亦提供自動上傳CD光碟存檔機，介面具多國語言供選擇，另具LED長型電子海報，播放醫院宣傳畫面等。左側報到櫃台以語言區分，具日本、中文、阿拉伯文等9個櫃台，讓國際病人可以直觀的找到正確的窗口辦理業務。共4間診間進行醫療服務。亦提供網路使用區，提供3台電腦及WIFI供有需要之國際病人使用。牆面上掛上從各國大使館手寫的訊息，可見與各國大使館關係友好，獲得國際政府支持的象徵，批價櫃檯上方掛有電視撥放著國際新聞，等候區是單人沙發椅及雙人沙發椅為主，電視側邊一面牆擺放與各國交好的見面禮，如琉璃、證書、紀念獎盃等，可見國際能見度相當廣闊，下方亦擺放各國語言之健康檢查介紹手冊可提供病人取用觀看。病人移動動線基

基本上繞著長方形走即可完成就診程序。國際醫療中心人員除了醫護，尚有協調師與口譯員提供七國語言服務，包含英文、蒙古文、阿拉伯語、俄羅斯語、越南文、日文、與中文。其中心人員配置大約為七位翻譯人員，五位護理師，多位醫師與相關人員，約共15位以上。約診方式可線上填寫資料、email、電話，除到院就醫、第二意見諮詢及提供遠距視訊諮詢，第二醫療意見諮詢較單純，由病人端提供醫療訊息，協助尋求院內專科醫師檢視，結束後提供正式第二醫療意見報告。遠距視訊諮詢是由病人或是醫療機構提出，由專科醫師進行會診，當下討論最佳治療計畫並撰寫正式報告。參考其網站也發現，國際醫療中心與多家保險公司、機構、機關實質上的往來合作，包含政府機關、阿拉伯聯合大公國衛生部門有合作關係，與十多國大使館(美國、烏克蘭、智利、越南等)有簽訂醫療服務合作備忘錄。總結，國際醫療服務項目眾多且經驗豐富，合作單位眾多，可見國際醫療中心規模之大，可以非常有彈性的應對來自世界各地的病人各方的需求。

	
<p>圖38、國際醫療中心門口</p>	<p>圖39、國際醫療中心內部接待處</p>
	
<p>圖40、國際醫療中心內部接待櫃台</p>	<p>圖41、國際醫療中心批價取號</p>

	
<p>圖42、國際醫療中心網路區</p>	<p>圖43、國際醫療中心大使館訊息</p>

5、健康促進中心(圖44~圖30)：

提供依性別、年齡和疾病等量身定制的各種多樣套餐，也可依個人行程安排，一天內接受各種全面檢查，或入住飯店式病房，在愉悅舒適的環境中享受優質護理服務。此外，也為居住在國外的患者以及居住在韓國的外國人提供預約、引導、口譯（包括英語、中文、日語、俄語、阿拉伯語、蒙古語）服務。一進去空間非常大且明亮，以少量白色大理石牆面點綴、亮灰色鋪木質地板及淺木色櫃體與牆面搭配，先進與質感十足。動線比較特別以ABCDEFGH等英文字母進行個檢查站別之標示，並在字母下也依照數字1~74進行劃分，所以當要引導病人時可以直接表示例如請至A10，也可以減少一些語言不通的問題。此外各站入口處標示七國語言，韓語、英語、簡體中文、俄語、繁體中文、蒙古文、阿拉伯文，在接待世界各地的客人更加親切且方便。諮詢報到櫃台採半開放式具5個櫃台，可提供接待大團旅遊健檢團時兼顧效率與隱私。靠近大樓外側的窗戶可以俯瞰漢江，視野非常好，等候區各處都有單人沙發椅，供病人選擇舒適、景觀好的位置休息。

	
<p>圖44、諮詢報到櫃台半開放式</p>	<p>圖45、檢查室及等待區</p>

	
<p>圖46、依英文字母及數字進行標示</p>	<p>圖47、依英文字母及數字進行標示</p>
	
<p>圖48、運動心電圖檢查室</p>	<p>圖49、健檢超音波檢查室</p>
	
<p>圖50、多國語言指引標示</p>	<p>圖51、檢查室外標示檢查項目及方法</p>

6、創新設計中心：

(1)起源：醫療領域的不斷演進與社會需求的轉變促使峨山醫院成立創新設計中心，致力於醫院創新的研究和實踐。這個部門的誕生來自對醫療保健的新方法論和觀點的需求，並力求改變現有組織目標和任務方法。其

核心目標是透過解決全院問題和有效、有效率的組織文化改善，實現從醫療保健到健康的全方位轉變。

- (2)使命：以新的思維和想法，重新設計醫療體驗，追求連結人、技術和經驗的醫療創新服務。
- (3)願景：連結不同專業領域的人才，包括醫院管理專家、產品設計師、護理人員、服務設計師以及使用者體驗（UX）設計師，共同打造連結人、技術和經驗的醫療創新服務。
- (4)核心理念：同理心，透過同理心重新設計感動體驗。以人為本的體驗設計已經延續了十年，不論是對外部客戶（患者）的體驗還是內部客戶（員工）的體驗，都將同理心視為重要的設計原則。
- (5)設計思考過程：以設計思考為指導原則，透過任務方法、同理心、定義、導出、原型和測試的過程，來換取新的觀點和方法。同時，實驗精神和好奇心也是他們推動創新的重要動力。
- (6)以人為本的體驗設計，著重於深入了解和滿足人的需求，同時透過創意文化和數位轉型提升整體體驗品質。
- (7)客戶體驗設計：實施針對醫院內各種問題的創新解決方案，並與各部門組織專門的團隊來執行項目。
- (8)創意文化建設：富創造力的機構文化與改變個別覺察力。改變員工的觀念，培養開放的思維、創造性的解決方案，將文化融入到整個醫院的運作中，有助於團隊成員更加關注病人的需求，並鼓勵提出創新的醫療解決方案。
- (9)智慧醫院大樓：智慧醫院規劃及解決方案應用，布建以人為導向的數位基礎設施，引領數位轉型。
- (10)與IBM合作：推出IBM 自動化(Automation)，透過自動化技術包括RPA、智慧分析和人工智慧，實現醫院工作方式的重大轉變。這項合作不僅改善了客戶和員工的體驗，還提高了營運效率，將醫院轉型為以病人為中

心的智慧醫院。創新設計中心透過設計思維工作坊和科室討論，推出了多項自動化項目，其中最重要的包括病人管理團隊的床位分配自動化模型開發和護理部的工作排程自動化模型開發。這兩個項目的目標是減少人為錯誤、提高營運效率，同時強調客戶和員工的滿意度。

A. 床位分配自動化模型：為應對每天平均有300位病人入住院的高業務量，並改善病人入住體驗，特別成立了專案，開發床位分配自動化模型，降低人員因手動處理而引起的錯誤，有助於確保病人被準確地分配到合適的床位，提升醫療服務的可靠性。目標是減少人為錯誤、改善延遲，讓員工專注於高附加價值服務，更有效率地處理複雜的運營任務，提升整體醫療機構的效率。

B. 護理工作排程自動化模型：在過去，護理長每月都需要進行人工排班，耗時且耗力，專案的目標是提高工作效率，確保病人的安全。藉由設定護理人力、安全的護病比、病人嚴重度等參數，讓系統自動排班，成功幫助護理團隊釋放時間，讓他們能夠集中精力執行其他重要任務，例如培訓，以提高整體運營效率。

C. 智慧手術系統：目標開發「以使用者為中心的手術室」，優先考慮使用者的需求，通過現場觀察和訪談發現需求，提出6項智慧手術室解決方案(1-1自動拍攝、1-2自動錄影、2-1手術成像平台、2-2資訊控制、3-1手術成像平台、3-2手術控制中心)，在「2022 iF 設計大獎」的服務設計概念領域中展出並獲得獎項。

三、心得：

(一)健康促進中心：除了明亮寬敞的設計之外，皆可見以病人為中心之動線規劃，如區分男、女性檢查動線、以英文字母標示檢查順序及動線，讓健檢民眾能順暢地完成健檢服務。

- (二)國際醫療中心：由於地理位置就醫方便性，服務對象包含俄羅斯等國家，故中心工作人員能提供多國語言服務，雖然現在翻譯軟體已非常便利且精確，但此仍為我們需持續提升的軟實力之一。
- (三)戰情中心：峨山醫院設有戰情中心讓醫院管理者可隨時獲知門、急、住診、手術室等即時資訊，而非傳統匯出報表再以人工繪製圖表方式，可簡化相當多的人力及文書作業時間。
- (四)智能電子白板：首爾盆唐醫院透過院內系統串接病人信息及品質指標，除了病人姓名等基本資料之外亦能查看病人連續性的檢查報告，使醫護人員能方便查詢病人的資訊。
- (五)智慧化便民設計：KIOSK服務機在韓國醫院並不罕見，可取代就診報到、外院影像上傳、處方簽列印等，其觸控式大螢幕、大鍵盤及簡易操作模式，讓年長者使用起來也相當友善。
- (六)SMART模擬中心：設有各種模擬場景，如成人插管、重症病人照護、模擬手術室、充足的縫合教具、VR教學設備、單向鏡設備觀察學員學習狀況等，完善的教學設備亦提升了學習者學習的動機，並可加強實作經驗，對教學來說是一大助力。

四、建議事項：

- (一)就醫動線方便性：本院為舊式建築，目前在整合或規劃動線時有一定難度，但於未來新院區的規劃或設計可納入參考，並翻轉來診民眾對醫院既有之擁擠、冰冷的感受。
- (二)導入智慧化服務：在有限的人力下要如何做到令人方便又滿意的服務，是值得我們思考及進行改變的，智能化便民服務亦會是將來醫療院所發展的趨勢與方向，針對來診民眾可導入自動服務機取代需要較多人工處理的業務，針對員工也可持續精進創新、與產業界結合導入更多智慧化設備，期


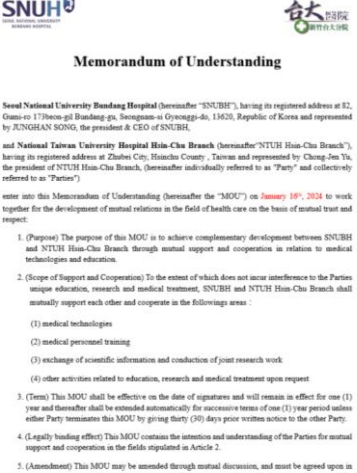
能逐步規劃取代傳統人工作業，以降低人員工作負荷。

(三)模擬及創新教學：在歷經COVID-19疫情過後，使用VR、MR已然成為目前的創新教學主流，但對於初進入臨床之醫事人員，除了藉由輔助教學工具提升認知之外，亦應考慮技能層面，整合實際與虛擬教學方能提供更有效的教育方式已達培育醫事人員之目的。

五、攜回資料名稱與內容：

(一)首爾峨山醫院簡介手冊一本(如圖52)

(二)合作備忘錄內容(如圖53)

	
圖52、首爾峨山醫院簡介手冊	圖53、MOU內容