

秘書處公關室 實習計劃概覽

本實習計劃涵蓋醫院公關工作的各個面向
導入培訓、媒體關係、社群媒體管理、品牌活動策劃

實習生將獲得全面的實務經驗
為未來的公關職業做好準備

● 亞東醫院 公關室 (02) 7728-1141、7728-1637





導入與培訓期

- ① **瞭解組織**
學習核心價值觀和品牌訊息、認識單位業務與運作模式
- ② **工具學習**
掌握公關工具和資源的使用，如媒體監測和社交媒體管理
- ③ **行政任務**
協助製作感應卡、識別證，建檔與核對資料



媒體關係與素材製作

① 日常工作

進行每日新聞監測
撰寫新聞稿和社群媒體文章

② 資料管理

更新官網和媒體聯繫資料庫；掃描並建檔歷史資料和重要活動照片

③ 活動參與

協助策劃新聞發佈會和媒體活動

④ 危機管理

學習危機事件管理原則
分析同儕機構案例

社群媒體管理



內容製作

學習平面設計

社群發文圖卡製作和影片剪輯



互動分析

分析和回應社群媒體上的互動



活動策劃

設計和執行社群媒體活動和競賽





品牌管理與活動策劃

品牌推廣

參與品牌宣傳和
形象推廣活動

活動執行

學習策劃記者會
衛教講座
公益活動

效果分析

分析和報告公關活動的
效果和成效

禮品管理

規劃與預算

擬訂年節禮品規劃
和預算

資料管理

整理更新通訊錄
規劃禮品配送

品質控制

管控合作供應商的品質

成效分析

追蹤與回饋分析
檢討禮品管理流程





實習評估和結案

1

自我評估

完成實習期間的評估
和自我評估

2

報告準備

準備實習報告
回顧成果和學習經驗

3

最終會議

參與部門的最終會議
收集建議和未來發展方向

實習不是工作 它是你未來的跳板

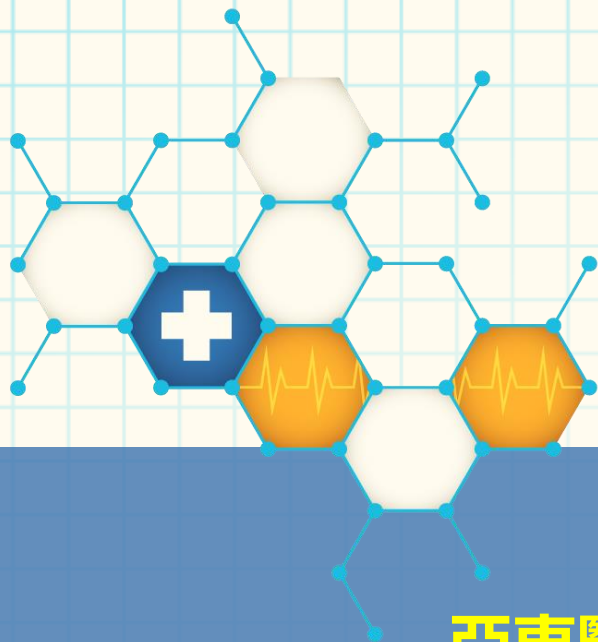
以亞東醫院為起點 開啟您職涯的篇章

秘書處公關室歡迎您的加入

具攝影、影片剪接後製、多媒體影像處理經驗 尤佳

● 亞東醫院 公關室 (02) 7728-1141、7728-1637





亞東醫院稽核處業務概況

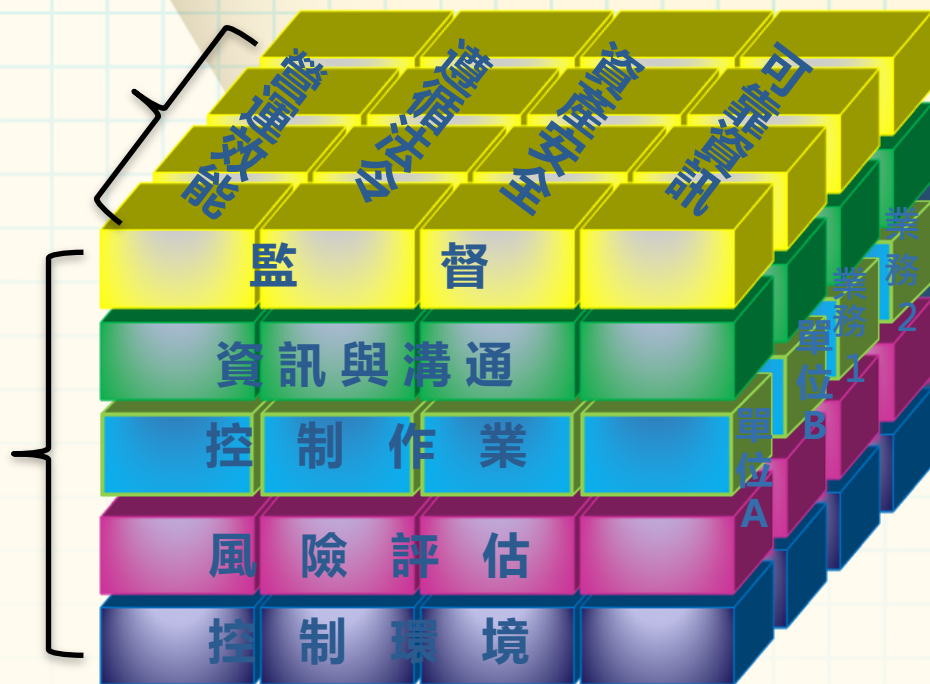
2024-09-23

四項內控目標

1. 提升營運效能
2. 遵循法令規定
3. 保障資產安全
4. 提供可靠資訊

五項組成要素：

1. **控制環境**：組織文化、內部控制認知
2. **風險評估**：辨識、分析與評量風險
3. **控制作業**：控制規範及程序
4. **資訊與溝通**：資訊編製、蒐集與傳達
5. **監督**：評估內部控制制度有效性



內部控制整體架構～

醫院各單位及業務，整合五項組成要素，合理促使達成四項目標

醫院營運風險與內部控制四大防線

醫療照護循環

醫療服務收入與收款
循環

採購與付款循環

人事與薪工循環

設施與財產管理循環

後勤管理循環

財務管理與報表編制
管理循環

投資管理循環

其他九項作業重要控
制點



營運經營



法規遵循



財務報表

第四道防線

基金會及董事會的監督控制

經營策略

第三道防線

內部稽核對內控制度及執行的評估

第二道防線

管理階層的控管(功能性監督及政策制定)

第一道防線

各單位符合控制目的的日常作業程序及定期自我檢查

八大循環及九大重要作業控制點



FEMH

內控監管範圍

內控制度內稽查核

依照內部控制作業準則規劃年度查核計畫，定期執行8項作業循環及9項工作控制重點的內控查核

專案查核及異常管理

例行調查專案及臨時交辦的異常管理，進行專案查核提報

持續稽核系統監管

運用電腦稽核軟體，建置八大控制作業循環的查核元件，依排程自動查核定期監管指標異常與風險

01



02



財務及營運稽核

- 財務報表及經營損益分析
- 教學、研究、活動及科部院基金攸關費用申請與核銷的審核與評估

06



03



採購案件評估及流程 監管

- 資訊、工務、儀器設備及活動採購案件評估
- 參與院內採購競標及議價監管

05



04



合約審閱及管理

- 合約用印前之內容審閱
- 合約建檔與到期稽催與管理

內控監管
範圍



遠東集團

FAR EASTERN GROUP

稽核處組織架構及機能

集團/基金會

院長

行政副院長

稽核處

專案稽核

業務稽核

臨時交辦

例行查核

薪資稽核

帳務稽核

工程稽核

儀器稽核

費用稽核

- 環境安全及工程異常事件查核
- 舞弊事件查核
- 員工抱怨案件的查證
- 基金會交辦事件查核
- 特殊交辦事項查核
- ...

- 內控制度作業內稽查核
- 全院病人就醫經驗調查
- 門診診療等候時間
- 資通安全內稽查核
- 各類合約書內容審閱
- 採購議價流程監管
- 診間醫療文宣、指導單張及試用品查核

- 各職類非經常性薪資發放的評估
- 薪資發放前醫療及醫事單位人員的績效獎金審核
- 各職類變動薪資正確性審核

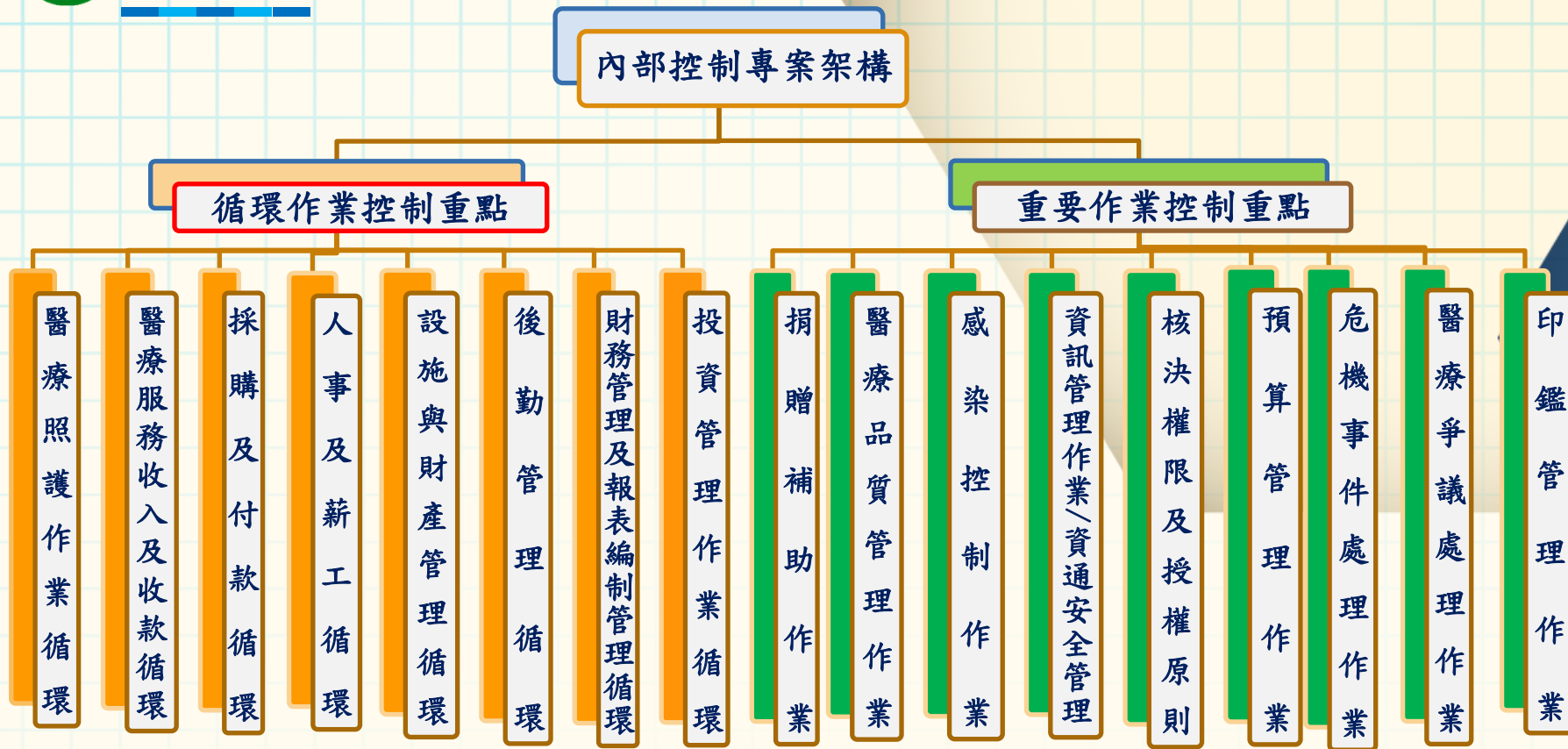
- 門、急及住診健保收入與批價一致姓查核
- 收入異常漏帳查核
- 優待身分正確性查核
- 應收帳款及其帳齡分析查核
- 貴重儀器服務量及收入查核
- 自費檢查及處置收入正確性查核
- 臨床健檢/委外/醫療/研究合作合約審閱

- 院內採購工程標單審核，參與競標及議價監管
- 確保工程 QCDSE (Quality, Cost, Duration, Safety, Environmental) 的內控管理、工程完工複驗及統購案件付款正確，達到控制成本目的
- 工程採購案件合約審核
- 工程採購及時效專案查核

- 預算動支儀器採購評估及合約事前審閱
- 儀器無償租賃議價監管，確保成本管控
- 儀器採購及維護合約用印前內容審閱
- 設備儀器到貨點驗監管
- 資本支出設備採購及付款流程查核

- 各項費用 > 5,000 元費用核銷及請款單就源輸入系統審核
- 活動計畫經費核銷及合約請款費用審核之正確合理性
- 科部院教學研究基金作業辦法制定，基金動支的諮詢及費用核銷的審核

內部控制制度作業處理準則架構



- 依據財團法人法及衛福部誠信經營規範，制定內控制度作業處理準則依年度計畫定期執行8大循環及9項控制重點的內控查核。

內控查核導入自評系統

應用KM系統「專案管理平台」建立「內控作業稽查」及「資通安全內控」自評平台，由受查單位自行依受查項目填覆執行現況，建立內控自評機制導入全員內控管理觀念

專案管理系統

1. test
2. 治療流程改善
3. 門診部會議
4. 癌症中心1
5. 癌症中心2
6. 108年癌症治療品質認證
7. 資通安全維護計畫實施自評檢核
8. 內控自評稽核平台
9. 冠心病(CAD)疾病照護品質認證

前往管理頁面 | KM站外

內控自評稽核平台

資通安全維護計畫自我檢核平台

專案目標	專案名稱	自評等級	負責人	醫院自評表	審核	進度資料
1.1.1	【醫療照護作業】病人門診就醫流程與時間作業	符合	吳俊賢_門診課			依程
1.1.2	【治療照護作業】1.床位配置、新機具與裝、2.病房使用原則及設施作業、3.通氣系統作業與維護、4.住出院手續。	符合	林德仁_住院課			依程
1.2.1	【急重症照護作業】急診門診管理作業	符合	陳世雄_急診管理課			依程
1.3.1	【病歷管理作業】1.電子病歷管理與維護與使用、2.電子病歷管理作業。	符合	王佳_資訊課			依程
1.4.1	【圖書作業】1.急診圖書設備、2.藥品不齊通報作業、3.急診圖書管理作業。	符合	江安邦_圖書課			依程
2.1.1	【設備、裝置及設備作業】設備管理作業	符合	吳俊賢_門診課			依程
2.1.2	【設備、裝置及設備作業】裝置及醫療設備維護與使用作業	符合	吳俊賢_門診課			依程
2.2.1	【醫療收入收款作業】醫療收入收款作業	符合	吳俊賢_門診課			依程
2.3.1	【醫療收入收款作業】醫療收入收款作業	符合	陳德仁_門診課			依程
2.4.1	【醫療收入收款作業】(醫療收入支付系統、1年報)出帳系統監控	符合	邱瑞雄_門診課			依程

專案目標	專案名稱	自評等級	負責人	醫院自評表	審核	進度資料
1.1	是否界定醫療之核心業務，完成資通系統之盤點及分析，且每年至少檢視1次系統之重要性？	符合	全所資訊課			依程
1.2	是否將全部核心業務系統納入資訊安全管理系統 (ISMS) 範圍管理？(A、B 級機關：全部核心業務系統 2 年內完成 ISMS 導入，3 年內通過 ISO 三級三方認證，第三方驗證之驗證證書應有 ISAF 認證機構 C 級機關：全部核心業務系統 2 年內完成 ISMS 導入)	符合	全所資訊課			依程
1.3	是否將全部核心業務系統，儘可能透過設備中斷事件之事件反應響應，且進行影響分析 (IPA)？是否明確訂定核心業務系統之系統業務時間目標 (RTO) 及資料復原時間目標 (RPO)？	符合	全所資訊課			依程
1.4	是否設置資通系統之電機設備，並系統設備中斷時，於可容許時間內由電機設備取代運作服務？	符合	鄭仁成_資訊課			依程
1.5	是否定期執行重要資料之備份作業，且備份資料具可恢復性？亦即是否透過系統內資料安全防護？	符合	鄭仁成_資訊課			依程
1.6	是否訂定資料安全之管理程序，且定期執行復原測試，以確保資料復原之有效性？復原程序是否定期檢討及修正？	符合	鄭仁成_資訊課			依程
1.7	是否針對核心業務系統制定業務持續運作計畫，並定期檢視全部核心業務系統之業務持續運作計畫，包含人員職責、作業程序、資源調配及檢討改善？(A 級機關：每年 1 次，B、C 級機關：每 2 年 1 次)	符合	鄭仁成_資訊課			依程
2.1	是否訂定資訊安全政策及目標，由管理層層層落實，並定期檢視及修正以確保其重要性？	符合	全所資訊課			依程
2.2	是否訂定資訊安全之風險評估方式 (如風險評估)，且定期監控、盤點、分析與檢視？	符合	全所資訊課			依程
2.3	是否將文字化紀錄在案管理層資訊安全管理系統 (ISMS) 建立、運作、維持及持續改善之政策及文件？	符合	全所資訊課			依程
2.4	是否成立資訊安全推動組織，負責推動、協調及監督資訊安全相關事項？推動組織成員之職切性，且資訊安全推動組織成員？	符合	全所資訊課			依程
2.5	是否將資訊安全納入人員資訊安全管理制度，負責推動及監督資訊安全相關事項？	符合	全所資訊課			依程
2.6	是否建立機房內、外部人員進出管理，並定期檢討其重要性？	符合	全所資訊課			依程
3.1	資訊系統占資訊系統比？資訊系統占總資產比？資訊系統占總資產比？	符合	全所資訊課			依程



洗錢防制金流的內控監管

- 因應醫院邁向資訊化智慧時代，稽核處於105年導入持續稽核系統(JTK)，運用查核元件系統自動勾稽查核。



JTK持續性電腦稽核管理平台-稽核自動化底稿管理系統



10大內控作業模組 100查核元件 302支程式自動查核



結論與建議

- 當前高度競爭的醫療環境，持續朝資訊化發展，傳統人工檢核的內控查核已不符時宜，逐步導入**充分利用資訊科技（IT）**，**整合資源運用流程管理、持續開發JTK查核元件自動檢核**，**加強監管內控風險指標**，確保醫院網路資訊資安，免於遭受洗錢防制資訊安全的威脅。讓內控管理從傳統維護的例行性稽核轉變成創造價值的持續稽核。

感謝聆聽 敬請指教

品質管理中心



精神
宗旨
願景

誠勤樸慎 創新
持續提升醫療品質 善盡社會醫療責任
成為民眾首選的醫學中心

目錄

1

單位架構

2

業務介紹

3

實習內容

目錄

1

單位架構

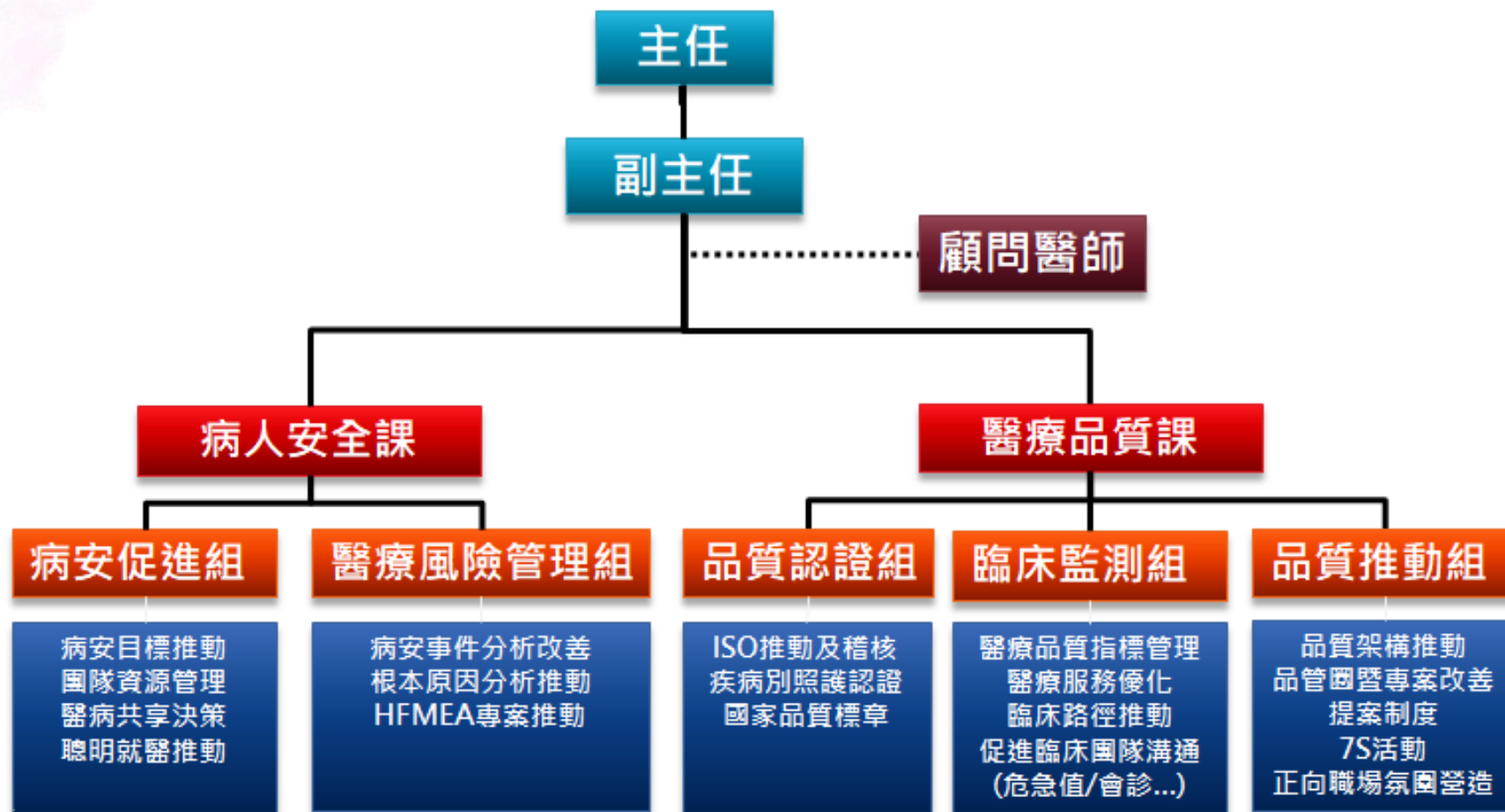
2

業務介紹

3

實習內容

品質管理中心 單位架構與編制





品質管理中心 品質政策

團隊創新、持續改善

↓ 團隊

單位內的橫向連結到跨單位間的橫向連結

↓ 創新

源自於本院的精神

↓ 持續改善

本院一貫的堅持，持續提升醫療品質的宗旨

目錄

1

單位架構

2

業務介紹

3

實習內容

品管中心 每年例行活動

年度品質成果海報展
暨競賽活動



品質改善
成果發表



品質改善成果發
表競賽活動



品管圈
教育訓練課程



品管圈期中
登錄審查活動



根本原因分析(RCA)
工作坊



品管中心 每年例行活動

病人安全文化調查



2024年病人安全文化調查 活動辦法...

• 目的

為瞭解本院病安文化及作為未來推動之參考，特舉辦「2024年病人安全文化調查」

內部稽核課程 (ISO、環境安全衛生)



亞東之星



病人安全月系 列活動



三力運動 手作工作坊



- 病安海報特
- 核心課程
- 兒童著色活
- 闖關活動
- 研討會

目錄

1

單位架構

2

業務介紹

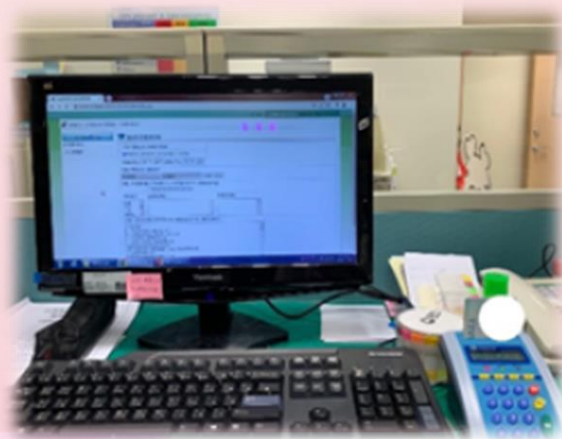
3

實習內容

實習內容

行政庶務

- 資料提報及彙整
- 活動場地佈置
- 協助上述活動其相關庶務



資訊庶務

- 網頁製作
- App製作
- 熟悉O365軟體



未來職場/實習
想走入品管...

健康

溝通

邏輯

抗壓性

思辨
能力

主動

Thank You



品質管理中心 您的最佳選擇
更多資訊可參考亞東醫院品管中心網站