



# 臺中市醫院營造英語生活環境之研究

## A Study of the Hospitals Creating an English-friendly Living Environment in Taichung City

臺中市政府 96 年度自行研究發展報告

研究單位：臺中市衛生局

指導人員：林局長登圳

研究人員：張課長美齡

陳秀雯、唐偉烈、陳瑜蘋

研究日期：96 年 5 月 1 日至 96 年 8 月 31 日

# 臺中市醫院營造英語生活環境之研究

## 摘要

本研究目的除本局已榮獲行政院研考會評定優等的英語生活環境外，更預期結合臺中市 33 家醫院建置雙語環境網絡，因此藉由研究調查，各家醫院所建置之雙語環境是否符合建置規範，並歸納研究結果提出具體結論與建議，提供給相關機構作為依據參考。讓全臺中市之醫療體系，能提供外籍人士優質且友善的英語環境，以利提升本市的城市競爭力及國際化形象。

為達研究目的，本研究透過函請臺中市之醫學中心、區域醫院、地區醫院、中醫醫院等共 33 家醫院，提出評量項目與標準之實質報告，以及隨機抽查數家醫院作實地探訪，利用評量表檢驗雙語環境營造，提出優質或應待改善的調查結果。

最後就研究調查資料分析討論，歸納成結論並提出提供醫院雙語標示之宣導品、電話總機雙語諮詢與加強服務人員英語能力、充實網站的內容性與實用性等建議，提供給相關機構作為依據參考，求改善並營造出最優質且友善的雙語環境。

關鍵詞：臺中市醫院、英語生活環境



# **A Study of the Hospitals Creating an English-friendly Living Environment in Taichung City**

## **Abstract**

The purpose of this study is expecting to construct an English-friendly medical treatment network with 33 hospitals in Taichung City, and tack on the Public Health Bureau in Taichung City had evaluated “very good” by RDEC, Executive Yuan. Therefore, the main points are to research English-friendly environments in hospitals if conform to the standard and based on the results that to provide suggestions for the reference of institutions. In addition, to provide foreigners a good and friendly medical treatment service system could improve competitiveness and global images of Taichung City.

The research is through mailing official documents to 33 hospitals of medical centers, regional hospitals, district hospitals, and Chinese-medicine hospitals etc. We ask them to present the reports of achievement of creating an English-friendly environment, and chosen some hospitals by random sampling to reconnoiter on the spot. Then, make the conclusions which item is better or need to improve.

In the end, based on the data analysis and the results, to provide suggestions such as to make more bilingual brochures of hospitals and to improve bilingual consulting of telephone operator, English ability of service staffs, and the contents on website etc for the reference of related institutions, and wish to create the best and the most friendly bilingual medical treatment environment.

**Key words:** Hospitals in Taichung City, English-friendly Living Environment



# 目 錄

中文摘要 .....	I
英文摘要 .....	III
目 錄 .....	V
表 次 .....	VII
圖 次 .....	IX
<b>壹、研究緣起與目的</b>	
一、研究緣起 .....	1
二、研究目的 .....	2
<b>貳、研究實施與過程</b>	
一、研究對象 .....	6
二、研究過程 .....	9
三、研究工具 .....	9
<b>參、研究結果</b>	
一、設施標示 .....	12
二、服務措施 .....	16
三、英語網站 .....	19
四、研發創新 .....	20
五、綜合表現 .....	22

## 肆、建議與期望

一、建議 ..... 24

二、期望 ..... 24

參考文獻 ..... 27

## 附件

附件 1 ..... 29

附件 2 ..... 33

# 表 次

表 1-1	英語生活環境滿意度調查評分結果表 .....	3
表 1-2	歷次英語環境滿意度比較表 .....	4
表 2-1	臺中市各醫院一覽表 .....	6
表 2-2	有回函營造英語生活環境之醫院一覽表 .....	8
表 2-3	優質英語生活環境評核指標項目及評量基準表 .....	10
表 3-1	各醫院設施標示執行成果表 .....	12
表 3-2	醫院研發創新行為良好範例表 .....	20
表 3-3	臺中市醫院營造英語生活環境之評核 .....	22



# 圖 次

圖 1-1	94 年度英語生活環境滿意度評分圖 .....	4
圖 1-2	歷次英語生活環境滿意度調查趨勢圖 .....	5
圖 2-1	研究流程圖 .....	9
圖 3-1	中山醫學大學附設醫院 .....	14
圖 3-2	中山醫學大學附設醫院中港分院設施標示 .....	14
圖 3-3	臺中榮民總醫院設施標示 .....	14
圖 3-4	全家醫院設施標示 .....	14
圖 3-5	行政院衛生署立臺中醫院設施標示 .....	15
圖 3-6	澄清綜合醫院設施標示 .....	15
圖 3-7	澄清綜合醫院中港分院設施標示 .....	15
圖 3-8	臺中榮民總醫院門診醫療費用收據 .....	16
圖 3-9	中山醫學大學附設醫院初診資料表 .....	16
圖 3-10	澄清綜合醫院雙語收據 .....	17
圖 3-11	澄清綜合醫院員工名牌 .....	17
圖 3-12	全家醫院員工識別證與工作服 .....	18
圖 3-13	中山醫學大學附設醫院簡介 .....	18
圖 3-14	行政院衛生署立臺中醫院員工識別證 .....	18
圖 3-15	臺中榮民總醫院英語網頁 .....	19

# 壹、研究緣起與目的

## 一、研究緣起

21 世紀是全球化、數位化與永續化加速交流、衝擊的時代，科技日新月異、社會變遷迅速在世界各國皆可見到。也因為國際無距離的變化，國際間無論政治、經濟、科技、文化、社會等交流活動日益頻繁，語言是人際溝通間最重要的工具，而現今全球化、國際化、多元化的風潮推波助瀾下，全世界強調外語能力的需求日漸增長。而英語已成為全世界超過 60 億人所說的語言，也自然演變成國際通用的語言與世界溝通的橋樑。對於英語視為外語的臺灣，已深感英語溝通能力的提升日漸重要，經建會的「跨世紀人力發展計劃」中指出，臺灣為推動亞太營運中心及科技島之建立，修訂課程以提升國民外語能力，增進對國際事務之瞭解與處理即是其中一項因應措施（經建會，1997）。因此，國民的英語溝通能力已經是被目前社會所注重的。未掌握國際網路與分工的趨勢，創造自身特有的利基，臺灣於 2002 年加入 WTO 以後，「開放」成為臺灣經濟發展的大路。為了接軌世界經濟體系，行政院於 2002 年 5 月提出「挑戰 2008：國家發展重點計劃」，以「深耕臺灣、布局全球」的新世紀國家經濟發展戰略為張本，各項方案掌握「全球接軌、在地行動」的發展策略，藉由「投資人才、研發創新、全球運籌通路、生活環境」4 項主軸，推動 10 大重點投資計畫，培育具備世界觀與國際對話能力的新世代，打造能與全球同步的典章制度、企業經營與生活環境，力求臺灣與國際接軌。（研考會，2006）

近來在臺灣活動之外籍人士逐漸增加，根據統計資料，2006 年在臺外僑約有 43 萬人，而 95 年來臺旅客約為 352 萬人，其中外籍觀光客約 151 萬人；另外，交通部觀光局擬定了「觀光客倍增計畫」，希望於 2008 年達成觀光客倍增為兩百萬人次、來臺外籍旅客五百萬人次的目標，因此，國際通用語言—英語成為最重要的溝通工具，臺灣以往公共設施、軟硬體設備在國際化整備不足，道路、機場、公共場所、交通場站、醫療服務等公共設施雙語對照闕如、中文音譯拼音

系統亂、生活服務英文資訊不足、外幣兌換不便、翻譯人才欠缺、業者外文能力不足等，環境整體配套落後而不利國際接軌；加上對於外籍人士來到臺灣是否能夠實際體驗到臺灣對於國際化的提升、適應臺灣的生活環境，讓外籍人士來臺投資、工作、觀光或居住都能覺得臺灣有個雙語環境讓他們立即適應陌生國度。因此，在 2002 年行政院研考會訂頒「營造英語生活環境行動方案」，期透過國際化生活環境的營造，建立「世界接軌，在地行動」的平臺。「營造英語生活環境行動方案」為具多方面效益之策略性建設計畫，積極加強雙語環境整合，提供國際化生活服務、推動網站雙語化、製播英語廣電節目、推動中央涉外法規英譯、加強英語人才職能培訓，並建立服務機制提供諮詢輔導，擴大社會參與加強宣導觀摩，以期政府與民間攜手合作，營造友善的英語環境（English-Friendly Environment），讓所有來臺的外籍人士，不論從商、工作、觀光或定居都能感受到臺灣與國際的接軌（研考會，2005）。

有鑑於此，本研究希望依循研考會所訂定之營造英語生活環境基準，以及配合行政院研考會地方發展處給予本局受過營造英語生活環境專業訓練之外語替代役，藉由臺中市衛生局以及臺中市 33 家醫院來共同建置全市雙語化之醫療體系網絡。因此透過研究來調查臺中市之醫學中心、區域醫院、地區醫院、中醫醫院等共 33 家醫院之雙語環境建置現況為何，盼能提供外籍人士優質且友善的英語醫療環境。

## 二、研究目的

為配合 2005 年行政院研考會所修正「營造英語生活環境行動方案」的實施策略—「建置國際化生活服務平臺」、「建構外籍人士生活服務網絡」與「加強雙語環境整合建置」，本研究目的除本局已榮獲行政院研考會評定優等的英語生活環境外，更預期結合臺中市 33 家醫院建置雙語環境網絡，因此藉由研究調查，各家醫院所建置之雙語環境是否符合建置規範，並歸納研究結果提出具體結論與建議，提供給相關機構作為依據參考。讓全臺中市之醫療體系，能提供外籍人士優質且友善的英語環境，以利提升本市的競爭力及國際化形象。

為深入評估「營造英語生活環境行動方案」執行績效，確實掌握外籍人士需求，行政院研考會以顧客及成果為導向，選定「外籍人士對我國英語生活環境滿意度」為衡量指標之一，了解其在臺灣的生活體驗與觀感，以作為後續推動及改進之依據。而依據 94 年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查報告，在生活環境滿意度調查中分為 12 個分項構面，而進步最多的是「醫療服務環境」，如表 1-1 與圖 1-1 中顯示，94 年在醫療服務上較 93 年上升 0.95 分，提升 17.5%（研考會，2005）；而在 95 年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查報告中，我國的英語生活環境跟 94 年比較起來，整體環境大多是滿意度上升，顯示英語環境營造成果，已由點、線、面，全方位推動。但是詳如表 1-2 與圖 1-2 所示，「醫療服務環境」分項卻明顯退步，滿意度由 50.34% 降到 41.37%（研考會，2006）。因此，除了建置全市雙語化之醫療體系網絡，能提供外籍人士優質且友善的英語醫療環境外，期更能從本研究中找出外籍人士對於醫療服務環境之滿意度降低的原因，讓本市醫療機構能創造更優質的醫療價值。

表 1-1 英語生活環境滿意度調查評分結果表

滿意度項目	93 年	94 年	趨勢比較	
			評分比較	提升率(%)
整體生活環境	5.53	6.21	+ 0.68	12.30%
交通環境	5.77	6.23	+ 0.46	7.97%
出入境設施	6.42	6.86	+ 0.44	6.85%
觀光遊憩環境	6.00	6.42	+ 0.42	7.00%
購物消費環境	4.84	5.56	+ 0.72	14.88%
住宿餐飲環境	5.73	6.16	+ 0.43	7.50%
媒體傳播環境	6.11	6.48	+ 0.37	6.06%
郵政服務環境		5.52	-	-
教育文化環境	6.19	6.81	+ 0.62	10.02%
<b>醫療服務環境</b>	<b>5.43</b>	<b>6.38</b>	<b>+ 0.95</b>	<b>17.50%</b>
警察機關環境	4.87	5.52	+ 0.65	13.35%
金融機構環境	5.25	5.99	+ 0.74	14.10%
社會福利環境	5.32	5.83	+ 0.51	9.59%

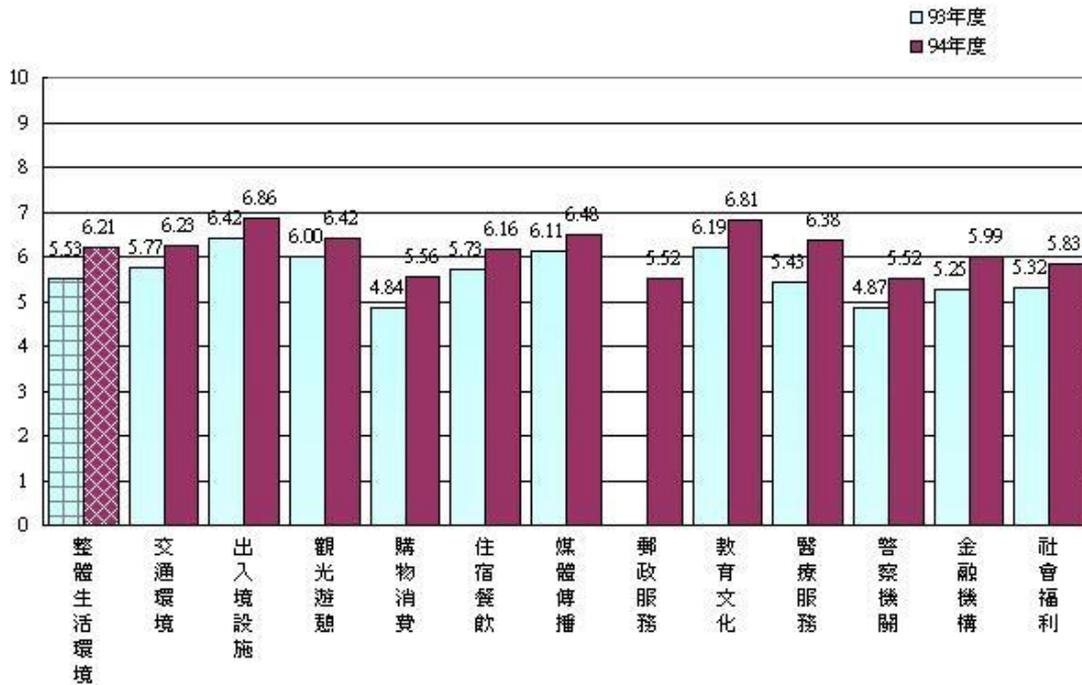


圖 1-1 94 年度英語生活環境滿意度評分圖

資料來源：行政院研考會，94 年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查報告。

表 1-2 歷次英語環境滿意度比較表

調查日期 調查項目	92/7-	92/11-	93/8-	94/8-	95/8-
	92/9	93/2	93/10	94/10	95/10
整體生活環境	42.20	43.50	46.10	54.32	57.86
交通環境	47.93	47.49	49.49	53.22	54.94
出入境設施	64.70	61.90	66.45	66.29	69.54
觀光遊憩環境	55.01	56.14	57.94	57.32	60.53
購物消費環境	27.38	27.18	31.95	50.00	45.18
住宿餐飲環境	59.53	59.25	58.68	67.50	68.33
媒體傳播環境	56.23	55.27	54.80	58.18	60.36
郵政服務環境	-	-	-	42.36	49.64
教育文化環境	45.47	51.47	55.40	58.33	53.72
醫療服務環境	33.60	32.20	40.10	50.34	41.37
警察機關環境	21.05	22.55	28.05	35.46	28.53
金融機關環境	29.60	29.53	35.57	43.04	39.92
社會福利環境	25.95	30.40	35.45	37.54	37.54

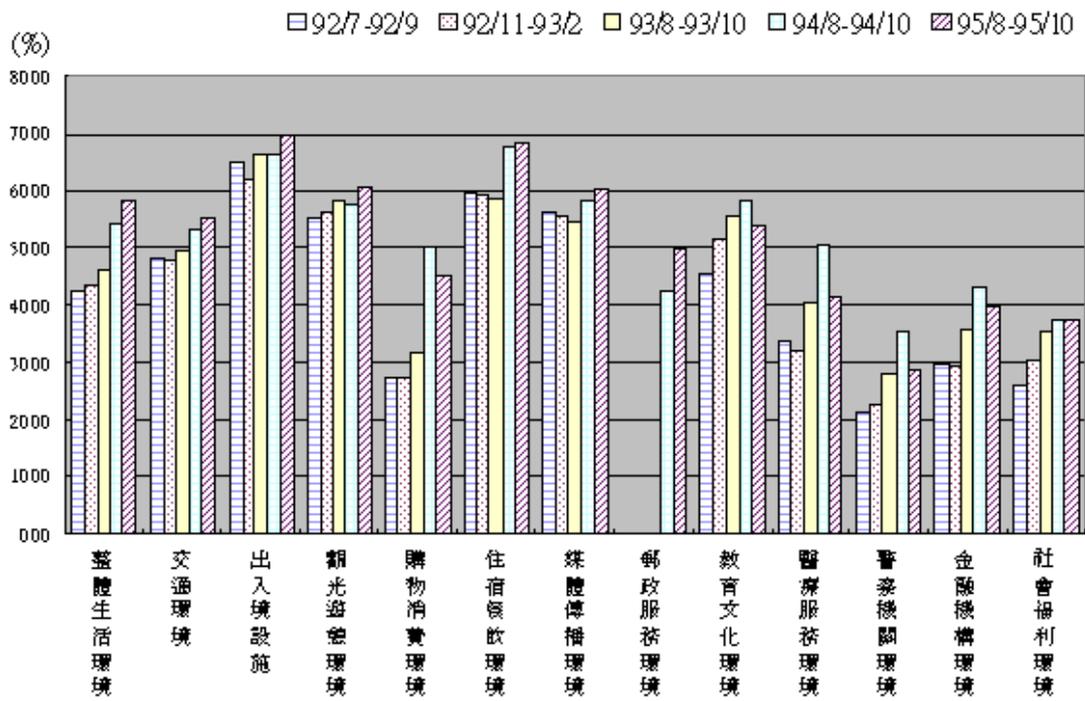


圖 1-2 歷次英語生活環境滿意度調查趨勢圖

資料來源：行政院研考會，95 年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查報告。

## 貳、研究實施與過程

### 一、研究對象

本研究為瞭解臺中市醫院目前雙語環境建置現況為何，因此研究對象即針對臺中市之醫學中心、區域醫院、地區醫院、中醫醫院等共 33 家醫院，詳如下表 2-1。以公文函請各醫院提出評量項目與標準之實質報告，以及隨機抽查數家醫院作實地探訪。

表 2-1 臺中市各醫院一覽表

序號	醫療機構名稱	住 址	負責醫師	評 鑑
		電 話／傳 真		
1	澄清綜合醫院	臺中市區平等街 139 號 24632000／22242224	周思源	新制評鑑 優等
2	財團法人仁愛綜合醫院臺中分院	臺中市區柳川東路三段 36 號 22255450／22258786	廖 仁	地區醫院
3	第一醫院	臺中市區民族路 184 號 22221122	陳焄宗	地區醫院
4	中國醫藥大學附設醫院	臺中市北區育德路 2 號 22052121／22053425	林正介	醫學中心 甲類教學
5	國軍臺中總醫院附設民眾診療服務處中清分院	臺中市北區忠明路 500 號 22037320／22038156	林豐釜	地區醫院
6	順天醫院	臺中市北區三民路三段 333 號 22333676／22359149	王德源	地區醫院
7	臺安醫院雙十分院	臺中市北區雙十路二段 29 號 22268990／22257560	吳右任	地區醫院
8	新亞東婦產科醫院	臺中市北區大雅路 271 號 22075779／22057893	劉銖淇	地區醫院
9	勝美醫院	臺中市北區五權路 480、482 號 22013333／22016725	陳志強	地區醫院
10	維新醫院	臺中市北區育德路 185、187 號 22038585	許景琦	評鑑中
11	中山醫學大學附設復健醫院	臺中市北屯區太原路 3 段 1142 號 22393855／22393821	畢柳鶯	醫學中心 甲類教學

12	弘光科技大學 附設老人醫院	臺中市北屯區太原路三段 1141 號 22390600／22392703	吳銘標	未評鑑
13	聯安醫院	臺中市北屯區東山路一段 37 號 22441995／22443755	柯貴榮	地區醫院
14	全民醫院	臺中市北屯區中清路 72-42 號 22916666／22936829	張武松	地區醫院
15	博愛醫院	臺中市北屯區文心路三段 431 號 22954722／22957633	黃金生	地區醫院
16	中山醫學大學 附設醫院中港 分院	臺中市西區臺中港路一段 23 號 22015111／22019522	盧敏吉	地區醫院
17	林森醫院	臺中市西區三民路一段 152 號之 1 22227800／22267422	廖光立	地區醫院
18	行政院衛生署 臺中醫院	臺中市西區三民路一段 199 號 22294411／22229517	徐永年	新制評鑑合格 乙類教學醫院
19	財團法人私立 臺中仁愛之家 附設靜和醫院	臺中市西區南屯路一段 156 號 23711129／23752290	陳登義	精神專科醫院
20	行政院國軍退 除役官兵輔導 委員會臺中榮 民總醫院	臺中市西屯區臺中港路三段 160 號 23592525／23595046	王丹江	醫學中心 甲類教學
21	澄清綜合醫院 中港分院	臺中市西屯區中港路三段 118 號 24632000／22543553	林高德	新制評鑑 優等
22	臺新醫院	臺中市東區振興路 439 之 3 號 22139966／22110938	簡伯毅	地區醫院
23	錦河醫院	臺中市東區自由路三段 314 巷 2 號 22115466／22112350	呂政翰	地區醫院
24	臺安醫院	臺中市東區進化路 203 號 23602000	蘇主恩	地區醫院
25	全家醫院	臺中市東區自由路 3 段 296 號 22121058	吳恩瑄	地區醫院
26	中山醫學大學 附設醫院	臺中市南區建國北路一段 110 號 24739595／24728902	蔡宗博	醫學中心 甲類教學
27	宏恩醫院	臺中市南區復興路二段 38-13 號 22623123／22610454	吳子鈞	地區醫院

28	宏恩醫院 龍安分院	臺中市南區德富路 145 巷 2 號 37017188	蒙濟施	新制精神科 評鑑優等
29	林新醫院	臺中市南屯區惠中路三段 36 號 22586688/22582960	林仁卿	區域教學 乙類教學
30	友仁醫院	臺中市南屯區五權西路二段 197 號 24739995	許金龍	地區醫院
31	臺灣臺中監獄 附設培德醫院	臺中市南屯區培德路 9 號 23842652	賴世偉	未評鑑
32	中興醫院	臺中市南區復興路 2 段 11 號 22621652	丁化	新制評鑑 合格
33	聯合中醫醫院	臺中市北屯區大連路 2 段 36 號 1~2 樓 22465979/22466439	陳立德	未評鑑

本局以公文函請全市 33 家醫院在一個月後回覆提交各院之英語生活環境執行報告，共計有 17 家回覆，達 52.52%。17 家醫院中，有 3 家醫院尚未營造英語生活環境，14 家提出該院英語生活環境現況，占有回覆醫院的 82.35%，詳如表 2-2。

表 2-2 有回函營造英語生活環境之醫院一覽表

	來函已有執行	來函尚未執行
醫院名稱	中山醫學大學附設復建醫院 中山醫學大學附設醫院 中山醫學大學附設醫院中港分院 中興醫院 全民醫院 全家醫院 行政院衛生署臺中醫院 宏恩醫院 宏恩醫院龍安分院 林新醫院 臺中榮民總醫院 澄清綜合醫院 澄清綜合醫院中港分院 聯安醫院	第一醫院 勝美醫院 錦河醫院
百分比	82.35%	17.65%

## 二、研究過程

本研究依據行政院研究發展考核委員會 96 年 3 月所公佈「96 年度優質英語生活環境評核獎勵實施計畫」中的「優質英語生活環境評核指標項目及評量基準表」，作為評量項目與標準，函請臺中市之醫學中心、區域醫院、地區醫院、中醫醫院及其他等共 33 家醫院，提出評量項目與標準之實質報告，以及隨機抽查數家醫院作實地探訪，利用評量表檢驗雙語環境營造現況，提出優質或應待改善的調查結果。最後依各醫院所提之成果報告依標準表分類，略評各醫院落於何種標準，其研究流程如下圖 2-1。

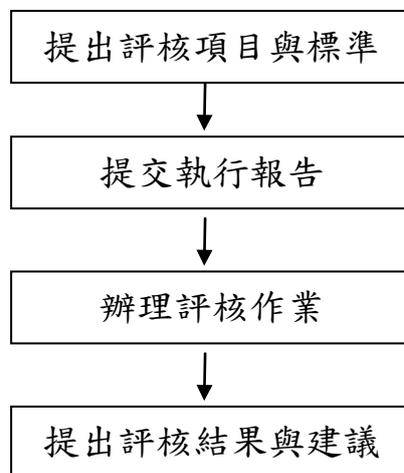


圖 2-1 研究流程圖

## 三、研究工具

本研究依據行政院研究發展考核委員會 96 年 3 月所公佈「96 年度優質英語生活環境評核獎勵實施計畫」中的「優質英語生活環境評核指標項目及評量基準表」作為評核標準，如表 2-3 所示。並以行政院研究發展考核委員會所要求機關提出「96 年度優質英語生活環境執行報告」（如附件 1）作為各家醫院所提出報告之規範。

表 2-3 優質英語生活環境評核指標項目及評量基準表

評核項目	評核指標	評 量 標 準			
		特優 (100-90)	優等 (89-80)	良好 (79-70)	普通 (未滿 70)
1. 設施標示 (20~30%)	公共服務區設施(標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等)標示雙語化或符碼化。	1. 各項標示英譯完全符合相關部會公布之標準或原則。 2. 整體設計、裝設位置、文字符碼型態均充分發揮引導性，充分彰顯形象。	1. 各項標示英譯 90%以上符合相關部會公布之標準或原則。 2. 整體設計、裝設位置、文字符碼型態甚能發揮引導性並彰顯形象。	1. 各項標示英譯 80%以上符合相關部會公布之標準或原則。 2. 整體設計、裝設位置、文字符碼型態尚能發揮引導性。	各項標示英譯 70%以上符合相關部會公布之標準或原則； 整體製作情形較為簡單。
2. 服務措施 (25~35%)	2.1 服務表單(含申請書表、證明文件、證書、證照、許可證等)雙語化。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性達 90%以上。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性達 80%以上。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性達 70%以上。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性未達 70%。
	2.2 員工識別證、出版品(含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等)雙語化。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性達 90%以上。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性達 80%以上。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性達 70%以上。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性未達 70%。

	2.3 電話總機及服務(導覽)人員提供雙語諮詢服務。	1. 電話總機提供雙語服務,且親切、迅速、正確,有助提升服務效率形象。 2. 設有專責服務部門,服務人員皆能以流利英語提供外籍人士導覽諮詢服務。	1. 電話總機提供雙語服務,且親切、正確。 2. 設有臨時編組型態之服務部門,服務人員皆能以英語提供外籍人士導覽諮詢服務。	1. 電話總機提供雙語服務。 2. 設有臨時編組型態之服務臺,服務人員尚能以英語提供國際人士導覽諮詢服務。	1. 電話總機尚未提供雙語服務。 2. 服務人員具備簡易英語會話能力。
3. 英語網站(25~35%)	3.1 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	英語網站內容文字翻譯語法正確流暢,並能隨時更新資訊,符合外籍人士需求。	英語網站內容文字翻譯語法正確,並能經常更新資訊,符合外籍人士需求。	英語網站內容文字翻譯語法大致正確。	英語網站尚在規劃中。
	3.2 提供英文版服務表單下載使用。	英語網站已提供英文版服務表單下載,並做必要之文字、圖例說明。	英語網站已提供英文版服務表單下載。	英語網站僅提供部分英文版服務表單下載。	英語網站尚未提供本項服務。
4. 研發創新(20~30%)	研發創新作為	有5項以上創新作為,具有提升總合形象觀感,足資示範者。	有4項創新作為,可提升總合形象觀感。	有3項創新作為。	有2項創新作為。
	總合觀感				

## 參、研究結果

### 一、設施標示

對於設施標示雙語化，即指公共服務區設施（標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等）標示雙語化或符碼化。經評核有提出報告之醫院以及實地抽查數家醫院後，對於設施標示雙語化，大致皆屬良好及優等程度。也就表示，醫院在營造設施標示雙語化的困難度並不高，在各種指示牌的製作上整體設計、裝設位置、文字符碼型體甚能發揮引導性並彰顯形象，大多可符合良好以上的標準。

以下列舉數家醫院對於設施標示雙語化略評為優等的執行成果表與實圖佐證，詳見如下：

表 3-1 各醫院設施標示執行成果表

醫院名稱	執行成果
中山醫學大學附設醫院	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 完成銜牌雙語化之工作，於大門口標示顯著之雙語全銜「中山醫學大學附設醫院(Chung Shan Medical University Hospital)」。</li><li>2. 各樓層內部單位、部科室標示牌之雙語標示，包括人力資源室、總務室、環境安全室、圖書室、財務管理室…等等。</li><li>3. 前往各單位的指標圖、電梯口設立樓層配置圖包括行政大樓樓層圖、內科大樓樓層圖等便利民眾就醫。</li><li>4. 本院公共服務設施標示雙語化包括：<ol style="list-style-type: none"><li>(1)警告標示：輻射標示、滅火器、排煙閘門…等。</li><li>(2)公用指引標示：男/女化妝室、避難方向、大樓指引…等。</li><li>(3)服務場所標示：診療室、護理站、掛號批價、急救區、觀察室、領藥處、服務臺、急診部、等候區、住院/出院、節約能源、愛心鈴、</li></ol></li></ol>

	<p>製作完成服務流程雙語看板…等公共服務場所標示雙語化工作。</p> <p>(4)指示性標示：樓層指示暨平面導覽圖、電梯內樓層配置圖。</p> <p>(5)禁制性標示：禁止吸煙標示圖。</p> <p>(6)叫號機提供雙語標示。</p> <p>(7)批價掛號雙語指引標示。</p>
中山醫學大學附設醫院中港分院	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就醫動線雙語標示。</li> <li>2. 樓層簡介雙語標示。</li> <li>3. 掛號領藥服務櫃檯雙語標示。</li> <li>4. 科室標示雙語化。</li> <li>5. 避難指示雙語標示。</li> <li>6. 電梯語音雙語廣播。</li> </ol>
全家醫院	<p>公共服務區之標誌性、告示性、服務性、指示性、禁止性設施標示已雙語化或符碼化：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 標示性：如各樓層標示、病房標示、配膳室、消防設備等均以中英文標示。</li> <li>2. 告示性：如公佈欄等。</li> <li>3. 指示性：如洗手間、緊急出口、飲水機、診間位置指示。</li> <li>4. 禁止性：如禁止吸煙等。</li> </ol>
行政院衛生署立臺中醫院	<p>自 92 年起，首先就各項硬體設施，根據 CIS 識別系統，考慮門牌文字內容、字體大小、標示位置、整體環境搭配等因素，至 94 年 6 月底共計完成本院機關銜牌、內部單位牌、公共服務場所標示雙語化、符碼化工作等約 <b>1002</b> 面。</p>
臺中榮民總醫院	<p>已完成 2,141 片雙語標示牌。</p>
澄清綜合醫院	<p>全院所有公共服務區社區均標示雙語化或符碼化。</p>
澄清綜合醫院中港分院	<p>全院所有公共服務區社區均標示雙語化或符碼化。</p>



圖 3-1 中山醫學大學附設醫院



圖 3-2 中山醫學大學附設醫院中港分院



圖 3-3 臺中榮民總醫院



圖 3-4 全家醫院

行政院衛生署臺中醫院樓層配置	
Taichung Hospital Department of Health Floor Plan	
行政辦公室/秘書室/總務室/醫務室/會計室/人事室/庶務室/護理部	行政中心/第一二急診室/大禮堂/圖書館
12F 產科病房 1101-1110/產科急診室	產科急診室/產科病房
11F 家庭科病房 1101-1110/健康檢查中心	健康檢查中心
10F 內科急診室 1001-1010/內科急診室 1020-1030/產房	內科急診室/內科急診室/產房
9F 內科急診室 0901-0910	內科急診室
8F 精神科病房 一般病室(0820-0830)	精神科病房
7F 內科急診室/內科/婦科/泌尿科/耳鼻喉科/眼科/牙科(0701-0730)	內科急診室/內科/婦科/泌尿科/耳鼻喉科/眼科/牙科
6F 內科急診室/一般病室(0601-0610/小兒科病房(0620-0630)/新生兒及小兒加護病房	內科急診室/一般病室/小兒科病房/新生兒及小兒加護病房
5F 總產科病房(0501-0510)/產房/分娩室/產科急診室/產科急診室/產科急診室	產科急診室/產科急診室/產房/分娩室/產科急診室
4F 內科急診室/內科急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室	內科急診室/內科急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室
3F 總外科急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室	總外科急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室
2F 內科急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室	內科急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室
1F 急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室	急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室
0F 急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室	急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室
0F 急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室	急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室/急診室

圖 3-5 行政院衛生署立臺中醫院



圖 3-6 澄清綜合醫院



圖 3-7 澄清綜合醫院中港分院

## 二、服務措施

在營造英語生活環境中，針對服務措施雙語化有三項評核項目：

- (一) 服務表單 (含申請書表、證明文件、證書、證照、許可證等) 雙語化。從各醫院資料蒐集後，大多有證明文件雙語化，如死亡證明、出生證明及費用收據等，但是部分填寫申請表單如初診表或病歷表等卻多數沒有採用雙語翻譯。以下列舉部分醫院符合標準的雙語服務表單：

台中榮民總醫院門診醫療費用		< 收 據 >		< 01 >	
Medical Fee For Outpatient Visit, Taichung Veterans General Hospital		< Receipt >			
姓名：何麗華	索引號：001291421F	日期：921113			
Name	Index No	Date			
身份：健保		皮膚科			
Insurance Category		Dept			
17922714G 一般		\$370			
	◎自繳金額：				
	Amount paid				
◆自繳費用明細 (總計 03 項)		◆請詳見背面說明			
Details of partial fee		Total medical cost			
掛號費	100.0	此診察費係為門診合理量範圍內之診察費			
Registration fee					
原部份負擔	210.0	註：健保醫療費用			
Original Partial fee					
藥費部份負擔	60.0	診察費	213.0		
Partial fee for medicine		Diagnosis fee			
		藥費	331.0		
		Fee for medicine			
		藥事服務費	45.0		
		Fee for medicine-related service			
		診療費	2.0		
		Miscellaneous			
		***小計	\$591		
		Total			

圖 3-8 臺中榮民總醫院門診醫療費用收據

中山醫學大學附設醫院		Chung Shan Medical University Hospital	
初診資料表 (Initial Registration)			
病歷號碼：			
姓名 (Name)	出生：年 月 日	性 <input type="checkbox"/> 男 (Male)	
	Birthday： Y M D	別 <input type="checkbox"/> 女 (Female)	
身分證號 (ID No.)	聯絡人：(Contact Person)	手機：	
住址 (Address)	縣 市	鄉 鎮 市	村 鄰 路 段 巷 弄 號 樓之
電話 (Phone)	(宅) (H)	(公) (O)	手機：
備註：資料如有變更，請於看診或掛號時告知護士或櫃台人員，以利更正，謝謝您的合作！			
血型 (Blood type)	藥物過敏 (Drug hypersensitivity)		
	<input type="checkbox"/> 無或不知道		
	<input type="checkbox"/> 有 _____		
93.11 中山醫學大學附設醫院 CS			

圖 3-9 中山醫學大學附設醫院初診資料表

澄清醫院正式收據  
Cheng-Ching Hospital Receipt

門診 Outpatient       住院 Admission

姓名 Name : \_\_\_\_\_  
 病歷號碼 Medical Record : \_\_\_\_\_  
 就診日期 Date of Visit : \_\_\_\_\_  
 開立日期 Date : \_\_\_\_\_

項目 Item	金額 Amount	項目 Item	金額 Amount
掛號費 Registration		病房費 Ward fee	
診察費 Physician		手術費 Operation	
膳食費 Food		麻醉費 Anesthesia	
藥費 Drugs		特材費 Special mater	
檢查費 Examination		血液、血漿費 Blood	
治療處置費 Treatment		血液透析費 Dialysis	
放射線診療費 X-ray		嬰兒費 Nursery	
復健治療費 Rehabilitation		診斷書費 Certification	
精神科治療費 Psychotherapy		健診費 Physical check	
注射技術費 Injection tech		電話費 Telephone	
藥事服務費 Pharmacy service		其他費 Others	
部份負擔 Copayment		優待金額 Deduction	
醫療費用總計 Total		實收金額 Payment	

經辦人蓋章 Cashier's seal : \_\_\_\_\_

註：1.本收據無蓋本院收費員戳章無效。This receipt is not valid unless stamped by cashier  
 2.正式收據，遺失不補發，請妥善保存。Please keep it for recheck aure/stamp of cashier  
 3.本收據可列為本年度綜合所得稅結算申報列舉扣除額。Your payment is tax-deductible.

圖 3-10 澄清綜合醫院雙語收據

(二) 員工識別證、出版品 (含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等) 雙語化。由各醫院所提資料蒐集分析後，關於出版品雙語化部分醫院有提供該醫院簡介與服務項目之雙語版，而大多數對於文宣 (如衛教文宣) 或刊物等則無達到雙語化標準；員工識別證雙語化僅少部份醫院達到，以下列舉部分醫院符合標準的雙語識別證與出版品：



圖 3-11 澄清綜合醫院員工名牌



圖 3-12 全家醫院員工識別證與工作服



圖 3-13 中山醫學大學附設醫院簡介



圖 3-14 行政院衛生署立臺中醫院員工識別證

(三) 電話總機及服務(導覽)人員提供雙語諮詢服務。從有提交營造英語生活環境執行報告之 14 家醫院中調查每家醫院是否有電話總機雙語諮詢服務，並加上抽查數家醫院實地勘查該院服務人員之雙語服務，分析出僅臺中榮民總醫院及行政院衛生署立臺中醫院等 2 家醫院有電話總機有英語語言服務，而所抽查醫院之現場服務人員之雙語服務則是尚可，有部分醫院必須等待其他具有英語能力的服務人員才能提供正確的資訊。因此在服務措施中，此項指標是最需加強改進的。

### 三、英語網站

對於英語網站雙語化，即指該醫院英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形是否符合，以及英文網站中是否提供英文版服務表單下載使用。透過網際網路，從有提交營造英語生活環境執行報告之 14 家醫院中調查每家醫院是否有建置英語網站，以及網站內容性來略評是否符合標準，研究中發現，對於英語網站都有建置，但是英文網站中資訊更新的時效緩慢，所提供之內容偏向簡單，而所能提供的申請表單下載也寥寥無幾，因此整體而言，英語網站的建置並未達到優質標準，以下列舉部分醫院尚符合標準的英文網站圖示：



圖 3-15 臺中榮民總醫院英語網頁

#### 四、研發創新

研發創新就是在營造英語生活環境方面能有與眾不同的創新作為，具有提昇整體形象觀感的作為。而在各醫院所提資料蒐集分析後，關於研發創新作為上，是較為缺乏的一個區塊，多數醫院並無提供相關資料，但仍有部分醫院執行不錯的創新作為，如下列表 3-2，能夠提昇外籍人士對於醫療服務環境的親善感。

表 3-2 醫院研發創新行為良好範例表

醫院名稱	評 量 指 標	執 行 成 果
中山醫學大學附設中港分院	研發創新作為	<p><b>護理部：</b> 由中山醫學大學護理所所長、本院護理部主任、出院準備服務護理師、及復健科臨床護理師四人合力出版「英文版」、「印尼版」、「泰文版」、「越南版」之病患照護技巧手冊。</p>
行政院衛生署臺中醫院	<p>研發創新作為（如</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務應用英語職能培訓，包括業務應用英語、國際事務、國際會議、展覽解說、城市行銷等專業人才之培訓</li> <li>2. 網站刊登機關願景資訊</li> <li>3. 作業流程簡化</li> <li>4. 外籍人士聚居地雙語便利措施</li> <li>5. 其他。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>在業務應用英語培訓：</b> 配合國際召開之各項與醫療相關研習及國際會議（例：WHO），派遣本院同仁前往參與，並針對醫療英語用語辦理員工英語培訓課程（初級、中級）。</li> <li>2. <b>網站刊登機關願景資訊：</b> 於中英文網站中刊登本院之沿革、願景、使命、特色等資訊供民眾上網瀏覽。</li> <li>3. <b>作業流程簡化：</b>  <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 本院目前規劃許多醫療整合區，簡化作業流程，並製作其雙語指示供民眾閱覽。</li> <li>(2) 以雙語製訂與民眾攸關之作業程序。（例如：就診流程、住院流程、出院流程等）</li> </ol> </li> </ol>

		<p><b>4. 外籍人士聚居地雙語便利措施：</b></p> <p>(1) 除本院院區各項設施採雙語化外，若外籍人士來院詢問醫療或非醫療相關事宜，本院同仁可電洽行政院提供之可三方通話之專線0800024111 尋求協助或轉接外勞申訴專線，由專人提供英語(0800-885885)、泰語(0800-885995)、印尼語(0800-885958)、越南語(0800-017858)等多語諮詢服務。</p> <p>(2) 服務臺志工提中、英、日三種語言諮詢服務。</p> <p><b>5. 其它：</b></p> <p>(1) 提供6種語文之急救表(含單張及網頁)予來訪外籍人士使用。</p> <p>(2) 提供中英文對照表予來訪外籍人士使用。</p> <p>(3) 規劃雙語專用公佈欄專區，提供來訪國際人士了解與其相關之看診資訊等。</p> <p>(4) 本院營養室提供中、客、英、日、泰等多國語言問候服務，並提供簡易雙語菜單供外籍人士選擇(例如您好、不客氣、早安、晚安等)。</p> <p>(5) 本院人事室透過本院網路資源提供英語資訊於院內同仁分享。</p> <p>(6) 為提昇本院雙語服務品質，主動參加「93年度醫院營造英語生活環境評獎」，獲評為「雙語親善績優醫院」。</p>
--	--	--

## 五、綜合表現

本研究將各醫院所提出之營造英語生活環境執行報告做蒐集分析後（如附件 2），做出大略之評等，歸納出醫院在設施標示、服務措施、英語網站與研發創新的四項評核標準中約略之等級，歸納如下表 3-3：

表 3-3 臺中市醫院營造英語生活環境之評核

各家醫院	設施標示	服務措施	英語網站	研發創新
澄清綜合醫院	優等	良好	普通	普通
中山醫學大學 附設復健醫院	良好	優等	良好	良好
聯安醫院	良好	普通	普通	普通
全民醫院	良好	普通	普通	普通
中山醫學大學 附設醫院中港 分院	優等	優等	良好	良好
行政院衛生署 臺中醫院	優等	優等	良好	良好
行政院國軍退 役官兵輔導委 員會臺中榮民 總醫院	優等	良好	優等	普通

澄清綜合醫院 中港分院	優等	良好	良好	普通
全家醫院	優等	優等	普通	普通
中山醫學大學 附設醫院	優等	優等	良好	良好
宏恩醫院	良好	普通	普通	普通
宏恩醫院龍安 分院	良好	普通	普通	普通
林新醫院	良好	普通	普通	普通
中興醫院	良好	良好	良好	普通

## 肆、建議與期望

### 一、建議

醫療體系培育人才之過程冗長，其所灌注資源之多，相信是其他專業無可取代的，外語更是學習過程中不可或缺之一環；醫護人員之外語能力定有其程度水平，除應用於術科專業領域外，亦該能比其他行業發展出更優質之外語服務環境，不論是提供就醫時之言語溝通、建物內外告示或各處室服務及路線之標示，都能完善的逐步建立友善之雙語醫療環境。

綜觀本研究中各醫院之英語生活環境，很淺顯的可以明見其創新研發區塊之缺乏、英文網站之簡陋與電話總機缺少雙語諮詢服務等，這些也許是在 95 年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查報告中，醫療服務環境較前一年退步之主因，除在一般標示外，如能增加提升醫療院所形象觀感之外語圖文文章簡介，甚或提供醫院雙語標示之宣導品；在服務措施上，增加電話總機雙語諮詢與加強服務人員英語能力；並參考優質英文網站之建置，充實網站的內容性與實用性。相信唯有用心營造都能加強外籍人士對醫療服務環境之評價。

此案之研究計畫，研究範圍包含全市 33 家醫院，但可惜的是，仍有些醫院因為人力或財力之不足，尚無法提供任何外語之服務，但建議各院負責人仍應開始思考如何著手建立其基本之雙語標示服務，以提升自身之服務品質。

### 二、期望

為配合 2005 年行政院研考會所修正「營造英語生活環境行動方案」的實施策略—「建置國際化生活服務平臺」、「建構外籍人士生活服務網絡」與「加強雙語環境整合建置」，因此本研究期望能夠藉由研究結果發現本市對於醫療服務環境上仍待加強的地方，除衛生局獲得行政院研考會評定優等的英語生活環境外，更能結合臺中市 33 家醫院建置完善的雙語醫療網絡。

雙語之醫療網絡之建置，除本市 33 家醫院須提升加強之外，摒

除外籍人士就醫困難的刻板印象，進而藉由完善且具差異化的服務環境，降低醫院營運成本策略，日後更期望能進一步結合診所、藥局、無菸餐廳等共同營造英語生活環境，配合本市中科、機科園區之外籍人士漸增的需求，創造更優質的服務價值，提升臺中市的城市國際競爭力，更能符合胡市長志強所強調「藍海策略」中「創造」、「消除」、「降低」、「提升」的四個行動架構要點。讓臺中市與北北高能並駕齊驅甚或躍居龍頭。



## 參考文獻

研考會（2005）。**94 年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查**。

檢索日期：96 年 7 月 9 日。引自

[http://www.foryou.nat.gov.tw/foryou\\_b/01st/study/project/111.htm](http://www.foryou.nat.gov.tw/foryou_b/01st/study/project/111.htm)

研考會（2005）。**營造英語生活環境行動方案**。台北市：行政院研考會。

研考會（2006）。**95 年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查**。

檢索日期：96 年 7 月 9 日。引自

[http://www.foryou.nat.gov.tw/foryou\\_b/01st/study/project/115.htm](http://www.foryou.nat.gov.tw/foryou_b/01st/study/project/115.htm)

研考會（2006）。**營造英語生活環境工作手冊**。台北市：行政院研考會。

研考會（2007）。**96 年度優質英語生活環境評核獎勵實施計畫**。台北市：行政院研考會。

經建會（1997）。**跨世紀人力發展計劃【公告】**。台北市：經建會。



附件 1

(機 關 名 稱)

## 96 年度優質英語生活環境執行報告

聯絡人姓名：\_\_\_\_\_ 單位、職稱：\_\_\_\_\_

聯絡電話：\_\_\_\_\_ 傳真：\_\_\_\_\_

E-mail：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

網址：\_\_\_\_\_

96 年 月 日

## 壹、前言

## 貳、執行報告

### 一、設施標示（警消機關不含本項）

評 量 指 標	執 行 成 果	佐 證 資 料
公共服務區設施（標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等）標示雙語化或符碼化。		

### 二、服務措施

評 量 指 標	執 行 成 果	佐 證 資 料
1. 服務表單雙語化。		
2. 員工識別證、出版品（含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等）雙語化。		
3. 電話總機及服務（導覽）人員提供雙語諮詢服務。		

### 三、英語網站

評 量 指 標	執 行 成 果	佐 證 資 料
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。		
2. 提供英文版服務表單下載使用。		

### 四、研發創新

評 量 指 標	執 行 成 果	佐 證 資 料
研發創新作為		

備註：1. 請以 A4 規格橫書繕打；欄位空間不足時，請自行增加；佐證資

料請按項目分類編號，並註明於佐證資料欄。

2. 請扼要說明，以不超過 20 頁為原則。



## 附件 2

### 一、設施標示

#### 澄清綜合醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施（標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等）標示雙語化或符碼化。	全院所有公共服務區社區均標示雙語化或符碼化。

#### 中山醫學大學附設復健醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
銜牌、招牌、單位牌、樓層配置圖、平面圖等雙語化。	復健科大樓已完成雙語化標示，如門診、掛號處、病歷室、藥局、檢驗室、X光檢查室…等等。
公共服務設施（標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等）標示雙語化或符碼化。	完成本中心公共服務設施標示雙語化包括： 1. 安全警告標示：（輻射標示、滅火器、避難方向指示..等。 2. 公用指引標示：男化妝室、女化妝室…等。

#### 聯安醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施(標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等)標示雙語化或符碼化。	1. 1F 門診區。 2. 執行標誌性。 3. 告示性。 4. 服務性。 5. 指示性。

## 中山醫學大學附設醫院中港分院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施（標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等）標示雙語化或符碼化。	<p><b>總務室</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就醫動線雙語標示。</li> <li>2. 樓層簡介雙語標示。</li> <li>3. 掛號領藥服務櫃檯雙語標示。</li> <li>4. 科室標示雙語化。</li> <li>5. 避難指示雙語標示。</li> <li>6. 電梯語音雙語廣播。</li> </ol>

## 行政院衛生署臺中醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施（標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等）標示雙語化或符碼化。	<p>自 92 年起，本院開始積極推動各項營造英語生活環境活動，首先就各項硬體設施，根據 CIS 識別系統，考慮門牌文字內容、字體大小、標示位置、整體環境搭配等因素，至 94 年 6 月底共計完成本院機關銜牌、內部單位牌、公共服務場所標示雙語化、符碼化工作等約 <b>1002</b> 面。</p> <p>1. 在銜牌方面包括：</p> <p>(1) 本院於大門口左側外顯著標示 -Taichung Hospital Department of Health 之本院全銜及醫療研究大樓、中區結核病診療中心、長期照護中心等皆已雙語化表示，惟正門口銜牌須與本院已編列約 2 億 7 百萬預算建置之「建康促進大樓」一併重新建置為雙語標示。</p> <p>(2) 健康檢查中心完成門診體檢、外勞體檢等銜單位牌雙語化工作。</p>

	<p>2. 在內部單位，部門標示牌方面，已全面更新為雙語化標示，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) <b>行政、護理單位</b>：人事室、會計室、政風室、總務室、社會服務室、資訊室、病歷室、行政辦公室、總機室、護理科等科室雙語化標示。</li> <li>(2) <b>醫療單位</b>：內科、外科、婦產科、兒科、耳鼻喉、家醫科、精神科、泌尿科、復健科、診間科別等雙語化標示。</li> <li>(3) <b>醫事服務單位</b>：藥劑科、實驗診斷科、病理科、放射科等雙語化標示。</li> <li>(4) <b>內部各檢查單位</b>：包括更衣室、心電圖檢查室、婦科檢查室、X光室、聽力檢查室、理學檢查室、眼科檢查室等雙語化標示。</li> <li>(5) 本院並於特殊檢查或看診區製作警告及提示等雙語化提示說明。</li> <li>(6) 樓層指示暨平面圖、各樓層配置圖、電梯內樓層配置圖。</li> </ul>
	<p>配合本院提供溫馨、安心照護環境的願景，為提供所有來院民眾詳細的服務指引，在院內各公共服務場所標示皆雙語化、符碼化，其建置完成結果如後：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 各項與民眾安全相關之警告標示已全面雙語化，例如：消防栓、滅火器、自動警報逆止閥、制水閥、緊急逃生口等。</li> </ul>

	<p>2. 院內就醫場所指示牌雙語化，如：內科、骨科、家醫科、婦產科等各醫療就診區指示。</p> <p>3. 各醫療整合區於指示牌中以雙語標示。</p> <p>4. 服務場所以雙語標示，例如：會議室、討論室、大禮堂、簡報室、配膳室、污物間、垃圾及被服管道間、哺乳室、嬰兒尿布台、製冰機、開飲機、公共電話…。</p> <p>5. 各科門診診間標示，例如：內科一診、外科一診等。</p> <p>6. 住院病房地點以雙語標示。</p> <p>7. 掛號批號自動叫號顯示總板以雙語表示。8. 門診、出院及住院等作業流程製作雙語標示。</p> <p>8. 規劃雙語公佈欄專區，供外籍人士了解本院提供之各項與其攸關之服務項目或內容。</p> <p>9. 電子跑馬燈內容，依公告資訊內容是否與外籍人士相關，而適時提供雙語標示。</p>
--	--

行政院國軍退役官兵輔導委員會臺中榮民總醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
<p>公共服務區設施（標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等）標示雙語化或符碼化。</p>	<p>已完成 2,141 片雙語標示牌。</p>

## 澄清綜合醫院中港分院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施（標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等）標示雙語化或符碼化。	目前本院公共服務區社區指標均已雙語化

## 全家醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施（標誌性、告示性、服務性、指示性、禁止性等）標示雙語化或符碼化。	<p>公共服務區之標誌性、告示性、服務性、指示性、禁止性設施標示已雙語化或符碼化。</p> <p>（一）標示性：如各樓層標示、病房標示、配膳室、消防設備等均以中英文標示。</p> <p>（二）告示性：如公佈欄等。</p> <p>（三）指示性：洗手間、緊急出口、飲水機、診間位置等指示。</p> <p>（四）禁止性：如禁止吸煙等。</p>

## 中山醫學大學附設醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施（標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等）標示雙語化或符碼化。	<p><b>一、總務室</b></p> <p>1. 完成銜牌雙語化之工作，於大門口標示顯著之雙語全銜「中山醫學大學附設醫院(Chung Shan Medical University Hospital)」。</p> <p>2. 各樓層內部單位、部科室標示牌之雙語標示，包括人力資源室、總務室、環境安全室、圖書室、財務管理室…等等。</p>

	<p>3. 前往各單位的指標圖、電梯口設立樓層配置圖包括行政大樓樓層圖</p> <p>4. 內科大樓樓層圖等便利民眾就醫。</p> <p>本院公共服務設施標示雙語化包括：</p> <p>5. 警告標示：輻射標示、滅火器、排煙閘門…等。</p> <p>6. 公用指引標示：男/女化妝室、避難方向、大樓指引…等。</p> <p>7. 服務場所標示：診療室、護理站、掛號批價、急救區、觀察室、領藥處、服務台、急診部、等候區、住院/出院、節約能源、愛心鈴、製作完成服務流程雙語看板…等公共服務場所標示雙語化工作。</p> <p>8. 指示性標示：樓層指示暨平面導覽圖、電梯內樓層配置圖。</p> <p>9. 禁制性標示：禁止吸煙標示圖。</p> <p><b>二、事務組</b></p> <p>1. 叫號機提供雙語標示。</p> <p>2. 批價掛號雙語指引標示。</p>
--	---

宏恩醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施(標誌性、公告性、服務性、指示性、禁制性等)標不雙語化或符碼化。	如附照

## 宏恩醫院龍安分院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施(標誌性、公告性、服務性、指示性、禁制性等)標不雙語化或符碼化。	如附照

## 林新醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施(標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等)標示雙語化或符碼化。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各項標示英譯完全符合相關部會公布之標準或原則。</li> <li>2. 整體設計、裝設位置、文字符碼型態均充分發揮引導性，充分彰顯形象。</li> </ol>

## 中興醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
公共服務區設施(標誌性、告示性、服務性、指示性、禁制性等)標示雙語化或符碼化。	<p>一、本院公共服務區設施已依計畫要求更換如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電梯語音系統更換(1號電梯、2號電梯、3號電梯)。</li> <li>2. 各樓層更換指示牌一覽表               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)各樓層內部單位、部科室標示牌之雙語標示。</li> <li>(2)前往各單位的指標圖、電梯口設立樓層配置索引圖。</li> <li>(3)逃生路線圖：各樓層之逃生路線圖。</li> <li>(4)公用指引標示：男/女化妝室、避難方向。</li> <li>(5)服務場所標示：注射室、掛號批價、…等公共服務場所標示雙語化工作。</li> <li>(6)禁制性標示：禁止吸煙標示圖。</li> </ol> </li> </ol>

## 二、服務措施

### 澄清綜合醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	本院除自行發展一系列英語表單外，另部分引用台灣醫務管理學會-「推動醫院營造英語生活環境作業計劃」英語翻譯資料，以建構相關表單資料。
2. 員工識別證、出版品（含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等）雙語化。	目前員工識別證與出版品並未雙語化，目前已完成規劃。
3. 電話總機及服務（導覽）人員提供雙語諮詢服務。	本院提供台灣醫務管理學會-「推動醫院營造英語生活環境作業計劃」-英語對話手冊，總機與服務人員可以簡略英語與外國人士進行交談，提供雙語諮詢服務。

### 中山醫學大學附設復健醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	<p><b>病歷室：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對患者或家屬影印病歷部份，本院病歷室提供英文版的影印病歷申請單暨同意書。</li> <li>2. 針對美商或其他非台灣保險公司，提供英文版病歷摘要。</li> </ol> <p><b>事務組：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供雙語診斷證明書。</li> <li>2. 可申請英文版醫療費用收據。</li> <li>3. 提供雙語初診資料表單。</li> </ol>

<p>2. 員工識別證、出版品（含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等）雙語化。</p>	<p><b>護理部：</b></p> <p>針對住院患者，設計衛教單張，其內容包含「中文版」、「英文版」、「越文版」的文字敘述。</p> <p><b>院長室：</b></p> <p>中文版及英文版醫院簡介。</p> <p><b>事務組：</b></p> <p>提供中、英文雙語就診流程圖，方便民眾及患者就醫「知的權利」。</p> <p><b>總務室：</b></p> <p>完成員工名片雙語化：雙面設計，含醫院全銜、員工職稱及姓名、地址之中、英文標示。</p>
<p>3. 電話總機及服務（導覽）人員提供雙語諮詢服務。</p>	<p>1. 電話總機語音雙語化說明：</p> <p>中山醫學大學附設醫院總機電話號碼：（04）24739595。電話語音說明：中山醫院大慶院區，您好！請直撥分機號碼，或撥病房號碼或撥 0 由總機為您服務，人工預約掛號請撥24719292、電話語音掛號請撥24750011，謝謝！</p> <p>This is Chung Shan Medical University Hospital Da-Shing Sistrict. Please dial up the extension number or room number or press "0" for the operator. Talk to representatives for making an appointment, please dial up 2471-9292. For telephone voice appointment please dial up 2475-0011. Thank you.</p>

## 2. 禁煙廣播

各位患者、家屬以及院內同仁  
請注：為了大家的健康與安全，醫院全面禁止吸煙，感謝您的合作，中山醫院關心的健康。

Ladies and Gentlemen,

For your health and safety, no smoking in the hospital. Thanks for your corporation. We care health, your health.

## 3. 門禁廣播

各位來賓晚安：現在是晚上時間9點45分為維護本院病房的安寧，將於晚上0點實施訪客及車輛的管制，請探訪病人的家屬儘速離開病房，謝謝您的合作。

Good evening, ladies and gentlemen. Now is 9:45. For providing a quiet environment to our patients, the hospital would be restrained from visitors and cars at 10:00PM. Please visitors leave wards as soon as. Thanks for your corporation.

## 4. 事務組：

櫃檯服務人員提供雙語諮詢服務。

## 聯安醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	1. 英文診斷書。 2. 英文收費明細。
2. 員工識別證、出版品 (含簡介、文宣、刊物、餐飲 目錄、產品或服務項目、地 圖、活動訊息、公告事項等) 雙語化。	無
3. 電話總機及服務(導覽)人 員提供雙語諮詢服務。	無

## 中山醫學大學附設醫院中港分院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	<b>病歷室：</b> 1. 針對患者或家屬影印病歷部份，本院病歷室提供英文版的影印病歷申請單暨同意書。 2. 針對美商或其他非台灣保險公司，提供英文版專用病歷摘要。 <b>事務組：</b> 1. 提供雙語診斷證明書。 2. 可申請英文版醫療費用收據。 3. 提供雙語初診資料表單。
2. 員工識別證、出版品(含簡 介、文宣、刊物、餐飲目錄、 產品或服務項目、地圖、活 動消息、公告事項等)雙語 化。	<b>護理部：</b> 針對住院患者，設計衛教單張，其內容包含「中文版」、「英文版」、「越文版」的文字敘述。 <b>院長室：</b> 中文版及英文版醫院簡介。

	<p><b>事務組：</b> 提供中、英文雙語就診流程圖，方便民眾及患者就醫「知的權利」。</p> <p><b>總務室：</b> 完成員工名片雙語化：雙面設計，含醫院全銜、員工職稱及姓名、地址之中、英文標示。</p>
<p>3. 電話總機及服務（導覽）人員提供雙語諮詢服務。</p>	<p><b>總務室：</b> 1. 禁煙廣播雙語化。</p> <p><b>人力資源室：</b> 1. 由人力資源室安排英語訓練課程，總機、事務人員必需參加英語訓練。 2. 成立英語會話社團，安排外語老師教學。 總機、事務人員具備基礎英文會話能力，對於較艱難會話，轉由專人接聽。</p> <p><b>事務組：</b> 櫃檯服務人員提供雙語諮詢服務。</p>

行政院衛生署臺中醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
<p>1. 服務表單雙語化。</p>	<p>1. 外籍勞工體檢報告單以雙語報告方式呈現。</p> <p>2. 外籍人士來院健檢結束，本院將印製英文版檢驗報告領取注意事項提醒來訪民眾領取報告時間。</p> <p>3. 提供英語診斷書予外籍人士申請、使用。</p> <p>4. 製作「科別」、「其他常用用語」、「各項症狀」中英文對照表於1樓服務台及護理單位供民眾取用。</p>

	<p>5. 提供中語、英語、泰語、印語、越語、馬來語 6 種語言之「急救對照表」予外籍人士，方便其來院看診、溝通服務之用。</p>
<p>2. 員工識別證、出版品（含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等）雙語化。</p>	<p>依據 CIS 別系統，配合本院內部體制風格，設計之員工識別證、臨時識別證由 92 年至 94 年 6 月共計約製作 <u>2524</u> 枚供員工使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 員工識別証：請廠商製作含本院機關全銜、姓名之中、英文標示，二級主管以上並會加上雙語職稱。</li> <li>2. 臨時識別證（洽公證）：含機關全銜、負責單位員工姓名等以中、英文標示。</li> <li>3. 名片：請廠商統一製作主任級以上，含機關全銜、員工職稱、姓名、聯絡電話、地址、郵件帳號等中、英文標示之雙面名片。</li> </ol> <p>為配合雙語化並兼顧本院特性，在設計、編排、內容及印刷品質上追求完善，在本院出版品上不斷加以製作並適時檢修其內容，以隨時提供外籍人士使用，目前完成如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供『為民服務白皮書』中文及英文版於一樓服務台，供所需民眾自行取閱，內容包括有本院願景、使命、價值、服務項目、服務標準（包括就診費用說明、申請各項證明所需時間及費用等項目）。</li> <li>2. 製作臺中醫院簡介中文及英文版本，並將其置於一樓服務台供外籍人士取用。</li> <li>3. 與民眾攸關之作業程序均以雙語標示：</li> </ol>

	<p>(1)住院及出院流程除製作成海報張貼於1樓大廳供民眾閱覽外,更製作成單張供外籍人士索取。</p> <p>(2)門診就醫流程除製作成海報張貼於1樓大廳供民眾閱覽外,亦印製成單張置於1樓服務台,提供外籍人士來院就醫使用。</p> <p>(3)其它非定期辦理與外籍人士攸關之各項活動內容及作業流程,製成雙語海報張貼於雙語專用公佈欄,供來訪民眾閱覽。</p> <p>4. 本院於 93 年起開始全面使用雙語藥袋,其內容包括調劑日期、處方醫師、科別、姓名、性別、年齡、用法與用量、藥品名稱等,但因來院就診民眾以年齡較大的老年人為多數,於正式啟用雙語藥袋後即接獲許多抱怨案件,故自 94 年改為本國人士使用中文藥袋,外籍人士再另行以雙語藥袋給藥,目前本院藥劑科與資訊室正研擬全面英文藥袋系統,預計未來提供全英藥袋予外籍人士使用。</p>
<p>3. 電話總機及服務(導覽)人員提供雙語諮詢服務。</p>	<p>1. 電話總機:本院總機遇有外籍人士來電,會直接轉接至本院服務台,由擁有外語對話能力人員提供語。</p> <p>2. 廣播:依各單位需求,與外籍人士攸關之活動,酌以英語廣播說明。</p> <p>3. 本院電梯語音系統目前共提供有五種語音服務(英語、國語、台語、客語、泰雅語)。</p> <p>4. 外於本院服務台遇外籍人士詢問非本院同仁可提供解答部份,本院同</p>

	<p>仁可電洽行政院提供之可三方通話之多語諮詢服務專線要求協助。</p> <p>5. 服務台設有英日語服務人員或志工提供現場解說及指引。</p> <p>6. 電話諮詢部份：遇外籍人士詢問非本院同仁可提供解答部份，本院同仁可電洽行政院提供之可三方通話之專線（0800-024111）尋求協助或轉接外勞申訴專線，由專人提供英語（0800-885885）、泰語（0800-885995）、印尼語（0800-885958）、越南語（0800-017858）等多語諮詢服務。</p> <p>7. 本院各醫療科醫師可來院患者需求，適時提供雙語問診諮詢服務，並視況互相支援。</p> <p>8. 本院護理人員亦有多位外語人才，可視病患及家屬需求，提供適當的雙語專業諮詢服務。</p> <p>9. 本院營養室為服務於本院住診之患者，提供中、客、英、日、泰等多國語言問候服務，並提供簡易雙語菜單供外籍人士選擇（例如您好、不客氣、早安、晚安等）。</p>
--	---

行政院國軍退役官兵輔導委員會臺中榮民總醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	<p>一、常用醫療費用收據已雙語化(包括門診、急診、住院、繳費明細等4種)。</p> <p>二、各種醫療證明已雙語化(包括出生、死亡、住院、診斷等4種)。</p> <p>三、衛教資料已完成翻譯176種，待送外籍顧問修正後即提供病患使用。</p>

評 量 指 標	執 行 成 果
2. 員工識別證、出版品（含簡介、刊物、或服務項目）雙語化。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、員工識別證已雙語化。</li> <li>二、醫院簡介已雙語化。</li> <li>三、服務指引已雙語化。</li> </ul>
3. 電話總機及服務（導覽）人員提供雙語諮詢服務。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、提供英語電話總機服務。</li> <li>二、94年10月起提供英語電話預約掛號服務。</li> <li>三、94-95年員工248人參加英語教育訓練，另辦理多益英語測驗二次，輔導全民英檢初級班一次（118人參加）。本院目前共270人通過多益或全民英檢初級以上測驗。</li> </ul>

### 澄清綜合醫院中港分院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	目前表單類中部份衛教單已經推出雙語表單。
2. 員工識別證、出版品（含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等）雙語化。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 員工識別證雙語標示已經由本院人事室統籌規劃。</li> <li>2. 醫院簡介有中英雙語簡介。</li> <li>3. 刊物部分，本院與敬德護理之家合作出版的看護手冊提供四種語言版：中、英、印、越語。</li> <li>4. 部分活動消息、公告事項等已提供定時雙語廣播</li> </ul>
3. 電話總機及服務（導覽）人員提供雙語諮詢服務。	人員雙語化教育已經內入本院年度課程計劃。

## 全家醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 衛教單張：留置導尿管、鼻胃管、管灌飲食、蒸氣吸入、姿位引流、背部扣擊、翻身、預防壓瘡、口腔護理、測量血糖等等。</li> <li>2. 藥袋中英文標示。</li> </ol>
2. 員工識別證、出版品（含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等）雙語化。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作人員制服均繡有中英文姓名標示</li> <li>2. 新版之員工識別證已規劃在職稱、單位及姓名等以中英文標示，預計近期更新。</li> </ol>
3. 電話總機及服務（導覽）人員提供雙語諮詢服務。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話總機及服務（導覽）人員可提供簡單之雙語諮詢服務。</li> <li>2. 備有英文常見用句，並製作成卡片可協助工作人員及時運用及溝通。</li> <li>3. 備有醫院服務人員英語對話手冊，內容包括批掛櫃台、總機、門診診間對話、病房常用對話、藥局、檢驗、復健、放射、健檢等各部門常用對話。</li> </ol>

## 中山醫學大學附設醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	<p><b>病歷室：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對患者或家屬影印病歷部份，本院病歷室提供英文版的影印病歷申請單暨同意書。</li> <li>2. 針對美商或其他非台灣保險公司，提供英文版專用病歷摘要。</li> </ol> <p><b>事務組：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供雙語診斷證明書。</li> <li>2. 可申請英文版醫療費用收據。</li> <li>3. 提供雙語初診資料表單。</li> </ol>

<p>2. 員工識別證、出版品（含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等）雙語化。</p>	<p><b>護理部：</b></p> <p>針對住院患者，設計衛教手冊及衛教卡片，其內容包含「中文版」、「英文版」、「印尼版」的文字敘述。</p> <p><b>院長室：</b></p> <p>中文版及英文版醫院簡介。</p> <p><b>事務組：</b></p> <p>提供中、英文雙語就診流程圖，方便民眾及患者就醫「知的權利」。</p> <p><b>總務室：</b></p> <p>完成員工名片雙語化：雙面設計，含醫院全銜、員工職稱及姓名、地址之中、英文標示。</p>
<p>3. 電話總機及服務（導覽）人員提供雙語諮詢服務。</p>	<p><b>社工組：</b></p> <p>於志工服務台備有志工教戰手冊，內附簡易英語對話指引，並配合院內外辦理之英語教學課程，加強社工人員與志工之英語會話能力。</p> <p><b>總務室：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話總機語音雙語化。</li> <li>2. 禁煙廣播雙語化。</li> <li>3. 門禁廣播雙語化。</li> </ol> <p><b>人力資源室：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由人力資源室安排英語訓練課程，總機、事務人員必需參加英語訓練。</li> <li>2. 成立英語會話社團，安排外語老師教學。</li> <li>3. 總機、事務人員具備基礎英文會話能力，對於較艱難會話，轉由專人接聽。</li> </ol> <p><b>事務組：</b></p> <p>櫃檯服務人員提供雙語諮詢服務。</p>

## 宏恩醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	規劃中
2. 員工識別證、出版品(含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等)雙語化。	規劃中
3. 電話總機及服務(導覽)人員提供雙語諮詢服務。	規劃中

## 宏恩醫院龍安分院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	無
2. 員工識別證、出版品(含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等)雙語化。	無
3. 電話總機及服務(導覽)人員提供雙語諮詢服務。	無

## 林新醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	雙語化服務表單： 1. 初診基本資料表。 2. 雙語化診斷證明書。 3. MEDICAL CERTIFICATE 4. Birth Certification 5. CERTIFICATE OF DEATH 6. RECEIPT OF ACCOUNT FOR HOSPITAL SERVICES

評 量 指 標	執 行 成 果
2. 員工識別證、出版品（含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等）雙語化。	<p>雙語化出版品：</p> <p>外籍配偶生育保健手冊中英對照版。</p> <p>外籍配偶育兒保健手冊中英對照版。</p> <p>（上列手冊由國民健康局出版）</p>
3. 電話總機及服務（導覽）人員提供雙語諮詢服務。	<p>1. 電話總機尚未提供雙語服務。</p> <p>2. 服務人員具備簡易英語會話能力。</p>

### 中興醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 服務表單雙語化。	<p>本院提供之雙語表單如下：</p> <p>1. 服務表單類：</p> <p>(1) 初診資料表</p> <p>(2) 收據</p> <p>(3) 診斷證明書</p> <p>2. 衛教單張類：</p> <p>(1) 大便訓練衛教單 Bowel Training</p> <p>(2) 口腔清潔與洗臉 Dental and facial care</p> <p>(3) 如何給予他洗頭 Hair Washing</p> <p>(4) 癲癇患者發作之處理 How to deal with an epileptic patient</p> <p>(5) 矽質氣切管居家清潔消毒方法 Trachea tube cleaning and sterilizing</p> <p>(6) 膀胱訓練方式 Bladder training</p> <p>(7) 皮膚的照護 Skin Care</p> <p>(8) 如何照顧他的呼吸道 How to take care of the respiratory tract</p>

	<p>(airway) of a patient?</p> <p>(9)如何由鼻胃管灌入食物 How to conduct nasogastric feeding?</p> <p>(10)如何進行吞嚥訓練及餵食 How to conduct swallowing training and feeding?</p> <p>(11)如何照顧他的尿管及尿袋 How to care for the patient's catheter and urinary drainage bag?</p> <p>(12)如何給予臥床的他進行關節運動 How to conduct mobilization for bed-ridden patients?</p> <p>(13)拍痰及姿位引流 Spit stroking and Postural Drainage</p> <p>(14)如何清潔他的氣切造口 How to clean his tracheotomy</p>
<p>2. 員工識別證、出版品（含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等）雙語化。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 目前本院識別證符合醫策會評鑑要求，字體清晰易辨並附照片，兼具上下班刷卡功能，唯尚未納入雙語計畫，將評估全面汰換之經費決定是否重製。</li> <li>2. 醫院簡介已雙語化並放置在本院英語網站上。</li> </ol>
<p>3. 電話總機及服務（導覽）人員提供雙語諮詢服務。</p>	<p>本院總機及服務人員具備基本英語會話能力，提供掛號、住出院服務及轉接電話等服務，如需更進一步之諮詢可尋求院內醫師及外語能力較好同仁之協助。</p>

### 三、英語網站

#### 澄清綜合醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	本院目前外部網頁並無英語內容，但已規劃執行。
提供英文版服務表單下載使用。	目前暫未開放英文服務表單下載。

#### 中山醫學大學附設復健醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	復健醫院設有雙語化網站
2. 提供英文版服務表單下載使用。	

#### 聯安醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形	無
2. 提供英文版服務表單下載使用	無

## 中山醫學大學附設醫院中港分院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	<p>1. 本院英語網站 <a href="http://ck.csh.org.tw/English/index.htm">http://ck.csh.org.tw/English/index.htm</a> 其內容包含醫院簡介及醫療照護相關資訊提供患者實用性就醫參考準則。另外，為了求翻譯的正確性並請外國人士協助做第二次的翻譯校正。</p> <p>2. 英語網站內容更新維護則由院長室及資訊室負責，其維護頻率則分不定期及定期每季一次為原則。</p>
2. 提供英文版服務表單下載使用。	目前正在規畫中

## 行政院衛生署臺中醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	<p>本院除中文網站 <a href="http://www.taic.tpg.gov.tw">www.taic.tpg.gov.tw</a> 外更提供英語網站服務 <a href="http://www.taic.tpg.gov.tw/taic/main/english.htm">www.taic.tpg.gov.tw/taic/main/english.htm</a>，而在英文網站之建置上，目前由本院、豐原、南投、草療等多家醫院共同針對各院中、英文網頁現有設計，進行整體檢討及需求調查規劃，預計於 96 年底完成各院雙語網站重新擴建，屆時將可提供中外民眾更多元的服務，而目前本院英文網站中提供訊息項目如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本院沿革、願景、使命、特色。</li> <li>2. 服務項目。</li> <li>3. 各醫療業務介紹。</li> <li>4. 門診服務時間。</li> <li>5. 行政管理服務項目。</li> </ol>

	<p>6. 申請各項證明所需時間及費用、就診所需費用。</p> <p>7. 民眾就醫宣言。</p> <p>8. 本院地址、電話。</p> <p>9. 意見信箱。</p> <p>10. 我們的成就。</p> <p>11. 中英文對照表（醫療用）。</p> <p>12. 急救表。</p> <p>13. 網站連結。</p> <p>14. 中英文詞彙對照表（並提供連結至行政院研考會詞彙查詢網頁）。</p>
<p>2. 提供英文版服務表單下載使用。</p>	<p>為方便國際人士上網查詢相關需求資訊外，亦可下載相關資訊，目前除尚規劃、建置之各科室網頁外，本院提供下載英文版本項目如下：</p> <p>1. 為民服務白皮書（其中包含本院願景、使命、特色、服務項目、醫療科別介紹、電話、門診時間、地址等）。</p> <p>2. 中英文對照表。</p> <p>3. 急救表。</p> <p>4. 中英文詞彙對照表(除本院詞彙可提供下載外，並提供連結至行政院研考會中英文詞彙對照網頁)。</p> <p>5. 於本院中英文網頁中皆連結至<u>行政院研考會「營造英語生活環境」專題網頁</u>及<u>政府英文入口網站</u>，供本院同仁及民眾自行連結、查詢英語相關服務。</p>

### 行政院國軍退役官兵輔導委員會臺中榮民總醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	本院 70%單位已建置雙語網頁，其中三分之一經常更新網頁。
2. 提供英文版服務表單下載使用。	已提供三種英語表單供下載使用(手術同意書、麻醉同意書、檢查同意書)

### 澄清綜合醫院中港分院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	英語網站仍在規劃中。
2. 提供英文版服務表單下載使用。	仍在規劃中。

### 全家醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	規劃中。
2. 提供英文版服務表單下載使用。	可提供患者英文診斷書等表單

## 中山醫學大學附設醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	<p>資訊室：</p> <p>1. 本院英語網站 <a href="http://www.csh.org.tw/English/default.htm">http://www.csh.org.tw/English/default.htm</a> 其內容則介紹各院區簡介及醫療照護相關資訊提供患者實用性就醫參考準則。另外，為了求翻譯的正確性並請外國人士協助做第二次的翻譯校正。</p> <p>2. 英語網站內容更新維護則由院長室及資訊室負責，其維護頻率則分不定期及定期每季一次為原則。</p>
2. 提供英文版服務表單下載使用。	目前更規畫中

## 宏恩醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	規劃中
2. 提供英文版服務表單下載使用。	規劃中

## 宏恩醫院龍安分院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	無
2. 提供英文版服務表單下載使用。	無

## 林新醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	英語網站尚在規劃中。
2. 提供英文版服務表單下載使用。	尚未提供本項服務。

## 中興醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
1. 英語網站內容實用性、翻譯正確性及資訊更新情形。	本院英語網站已初步建置完成，將持續更新網頁資料。
2. 提供英文版服務表單下載使用。	因英語網站初步建置完成，尚未提供英文版表單下載服務，將列為未來之持續改善目標。

#### 四、研發創新

##### 澄清綜合醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	None

##### 中山醫學大學附設復健醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為（如 1. 業務應用英語職能培訓，包括業務應用英語、國際事務、國際會議、展覽解說、城市行銷等專業人才之培訓；2. 網站刊登機關願景資訊；3. 作業流程簡化；4. 外籍人士聚居地雙語便利措施；5. 其他。）	<p>由中山醫學大學護理所所長、本院護理部主任、出院準備服務護理師、及復健科臨床護理師四人合力出版「英文版」、「印尼版」、「泰文版」、「越南版」之病患照護技巧手冊。</p> <p>訂閱英文報紙、外文圖書（如時代雜誌、Taiwan Review）等，鼓勵並輔助同仁參與英語訓練，藉以提升同仁外語服務知能。</p>

##### 聯安醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	無

中山醫學大學附設中港分院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	<p><b>護理部：</b></p> <p>由中山醫學大學護理所所長、本院護理部主任、出院準備服務護理師、及復健科臨床護理師四人合力出版「英文版」、「印尼版」、「泰文版」、「越南版」之病患照護技巧手冊。</p>

行政院衛生署臺中醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
<p>研發創新作為（如</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務應用英語職能培訓，包括業務應用英語、國際事務、國際會議、展覽解說、城市行銷等專業人才之培訓。</li> <li>2. 網站刊登機關願景資訊。</li> <li>3. 作業流程簡化。</li> <li>4. 外籍人士聚居地雙語便利措施。</li> <li>5. 其他。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>在業務應用英語培訓：</b> 配合國際召開之各項與醫療相關研習及國際會議（例：WHO），派遣本院同仁前往參與，並針對醫療英語用語辦理員工英語培訓課程（初級、中級）。</li> <li>2. <b>網站刊登機關願景資訊：</b> 於中英文網站中刊登本院之沿革、願景、使命、特色等資訊供民眾上網瀏覽。</li> <li>3. <b>作業流程簡化：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 本院目前規劃許多醫療整合區，簡化作業流程，並製作其雙語指示供民眾閱覽。</li> <li>(2) 以雙語製訂與民眾攸關之作業程序。（例如：就診流程、住院流程、出院流程等）</li> </ol> </li> <li>4. <b>外籍人士聚居地雙語便利措施：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 除本院院區各項設施採雙語化外，若外籍人士來院詢問醫療或非醫療相關事宜，本院同</li> </ol> </li> </ol>

仁可電洽行政院提供之可三方通話之專線 0800024111 尋求協助或轉接外勞申訴專線，由專人提供英語（0800-885885）、泰語（0800-885995）、印尼語（0800-885958）、越南語（0800-017858）等多語諮詢服務。

(2) 服務台志工提中、英、日三種語言諮詢服務。

#### 5. 其它：

(1) 提供 6 種語文之急救表（含單張及網頁）予來訪外籍人士使用。

(2) 提供中英文對照表予來訪外籍人士使用。

(3) 規劃雙語專用公佈欄專區，提供來訪國際人士了解與其相關之看診資訊等。

(4) 本院營養室提供中、客、英、日、泰等多國語言問候服務，並提供簡易雙語菜單供外籍人士選擇（例如您好、不客氣、早安、晚安等）。

(5) 本院人事室透過本院網路資源提供英語資訊於院內同仁分享。

(6) 為提昇本院雙語服務品質，主動參加「93 年度醫院營造英語生活環境評獎」，獲評為「雙語親善績優醫院」。

行政院國軍退役官兵輔導委員會臺中榮民總醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	本院人事室及醫企室於電梯內及走廊提供英文每日一字學習教材供同仁參考學習。

澄清綜合醫院中港分院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	無

全家醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	研發中。

中山醫學大學附設醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	<p><b>護理部：</b> 由中山醫學大學護理所所長、本院護理部主任、出院準備服務護理師、及復健科臨床護理師四人合力出版「英文版」、「印尼版」、「泰文版」、「越南版」之病患照護技巧手冊。</p> <p><b>圖書館：</b> 圖書館書架附有中英文書目。</p>

### 宏恩醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	規劃中

### 宏恩醫院龍安分院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	無

### 林新醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	<p>創新作為：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外籍配偶生育保健手冊除中英對照版外，亦有中越對照版、中泰對照版及中印對照版供其他外籍人士參考，滿足其衛生教育的需求。</li> <li>2. 外籍配偶育兒保健手冊除中英對照版外，亦有中越對照版、中泰對照版、中東對照版及中印對照版供其他外籍人士參考，滿足其衛生教育的需求。</li> </ol> <p>(上列手冊由國民健康局出版)</p>

### 中興醫院

評 量 指 標	執 行 成 果
研發創新作為	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因應此計畫，本院規劃二個月雙語影片欣賞活動，鼓勵院內同仁及有興趣之民眾共同參與。</li> <li>2. 除英文版衛教單張外，未來將陸續建置「印尼版」、「泰文版」、「越南版」之病患照護技巧手冊。</li> </ol>