



## 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	臺北榮總媒體事務處理標準作業流程			單位名稱	公共事務室			
文件編號	(公共)公關組—作業程序書—內—001—D			頁次	1/16			
制修日期	制定	95/09/05	修訂生效	111/12月/23日	審閱	○/○/○	廢止	○/○/○

■ 文件說明表：

1. 目的：	為使各單位處理媒體事務有所依循
2. 範圍：	全院各單位
3. 依據：	無
4. 作業內容：	<p>為使全院同仁對媒體相關事務處理有所依循，95年訂定11項「媒體事務處理標準作業流程」，99年、103年陸續增修至14項，111年增訂第15項「醫院臉書貼文標準作業流程」，15項流程說明如下：</p> <p>4.1 一般衛教主題採訪標準作業流程(如附件一)</p> <p>4.2 負面新聞採訪標準作業流程(如附件二)</p> <p>4.3 突發事故採訪標準作業流程(如附件三)</p> <p>4.4 醫療糾紛新聞處理標準作業流程(一)(如附件四)</p> <p>4.5 醫療糾紛新聞處理標準作業流程(二)(如附件五)</p> <p>4.6 媒體未經申請逕自至院採訪標準作業流程(一)(一般衛教主題採訪)(如附件六)</p> <p>4.7 媒體未經申請逕自至院採訪標準作業流程(二)(本院負面新聞)(如附件七)</p> <p>4.8 病人或家屬自邀媒體或媒體未經申請逕至病房採訪標準作業流程(一)(如附件八) 【上班時間】</p> <p>4.9 病人或家屬自邀媒體或媒體未經申請逕至病房採訪標準作業流程(二)(如附件九) 【非上班時間】</p> <p>4.10 病人接受媒體採訪標準作業流程(如附件十)</p> <p>4.11 公眾人物就醫媒體查證標準作業流程(如附件十一)</p> <p>4.12 例行記者會舉辦標準作業流程(如附件十二)</p> <p>4.13 假日新聞媒體採訪標準作業流程(如附件十三)</p> <p>4.14 分院重大新聞事件處理標準作業流程(如附件十四)</p> <p>4.15 醫院臉書貼文標準作業流程(如附件十五)</p>
5. 附件：	<p>5.1 表單</p> <p>5.1.1 臺北榮民總醫院病人或家屬接受新聞媒體採訪同意書。</p> <p>5.1.2 臨時記者會申辦表</p>



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	一般衛教主題採訪標準作業流程				單位名稱	公共事務室		
文件編號	(公共)公關組-作業程序書-內-001-D				頁次	2/16		
制修日期	制定	95/09/05	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	○○/○/○	廢止	○○/○/○

## ■ 作業流程圖：

作業流程	權責單位	表單/紀錄
<pre> graph TD     A[媒體向公關組提出採訪申請] --&gt; B{公關組審核}     B -- 否 --&gt; A     B -- 可 --&gt; C[徵詢適當受訪人員]     C -- 否 --&gt; A     C -- 可 --&gt; D[安排媒體採訪]     D --&gt; E[1. 陳核備查 2. 或由公關組記錄存檔]             </pre>	<p>公關組</p> <p>公關組</p> <p>公關組 受訪單位</p> <p>公關組</p> <p>公關組 受訪單位</p>	

### ◎注意事項

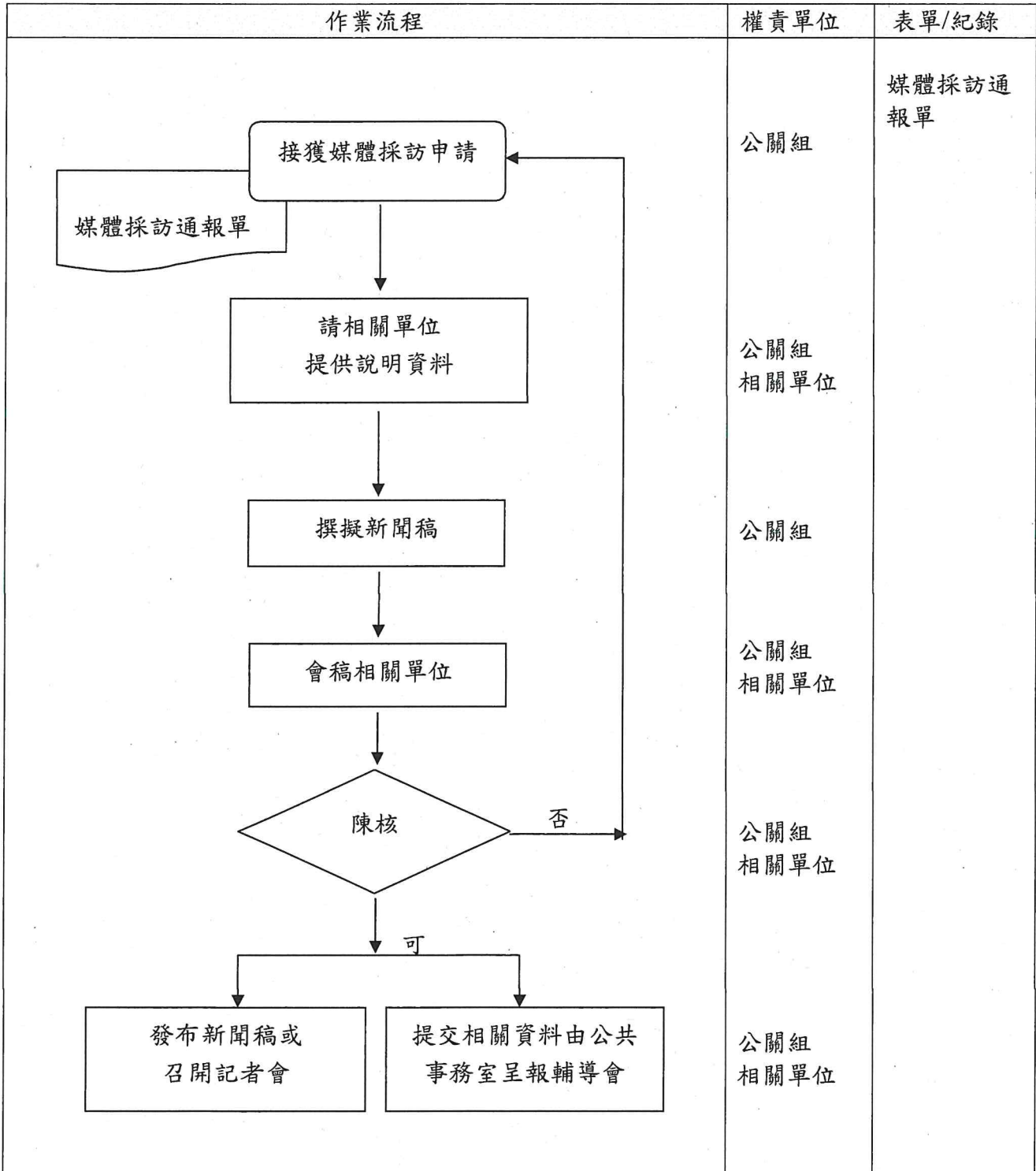
- 一、一般衛教內容採訪，以醫師個人專業範圍為主，不得洩露病人隱私及涉及敏感話題。
- 二、各單位或醫師個人若接獲媒體採訪訊息可自行斟酌是否受訪。
- 三、若需協助可致電公關組，院內分機：7216、7217。下班時間或假日請通知公關組在宅待命人員，聯絡電話可洽詢總機或總值星。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	負面新聞採訪標準作業流程			單位名稱	公共事務室			
文件編號	(公共)公關組—作業程序書—內—001—D			頁次	3/16			
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	00/0/0	廢止	00/0/0

## ■ 作業流程圖：



### ◎注意事項：

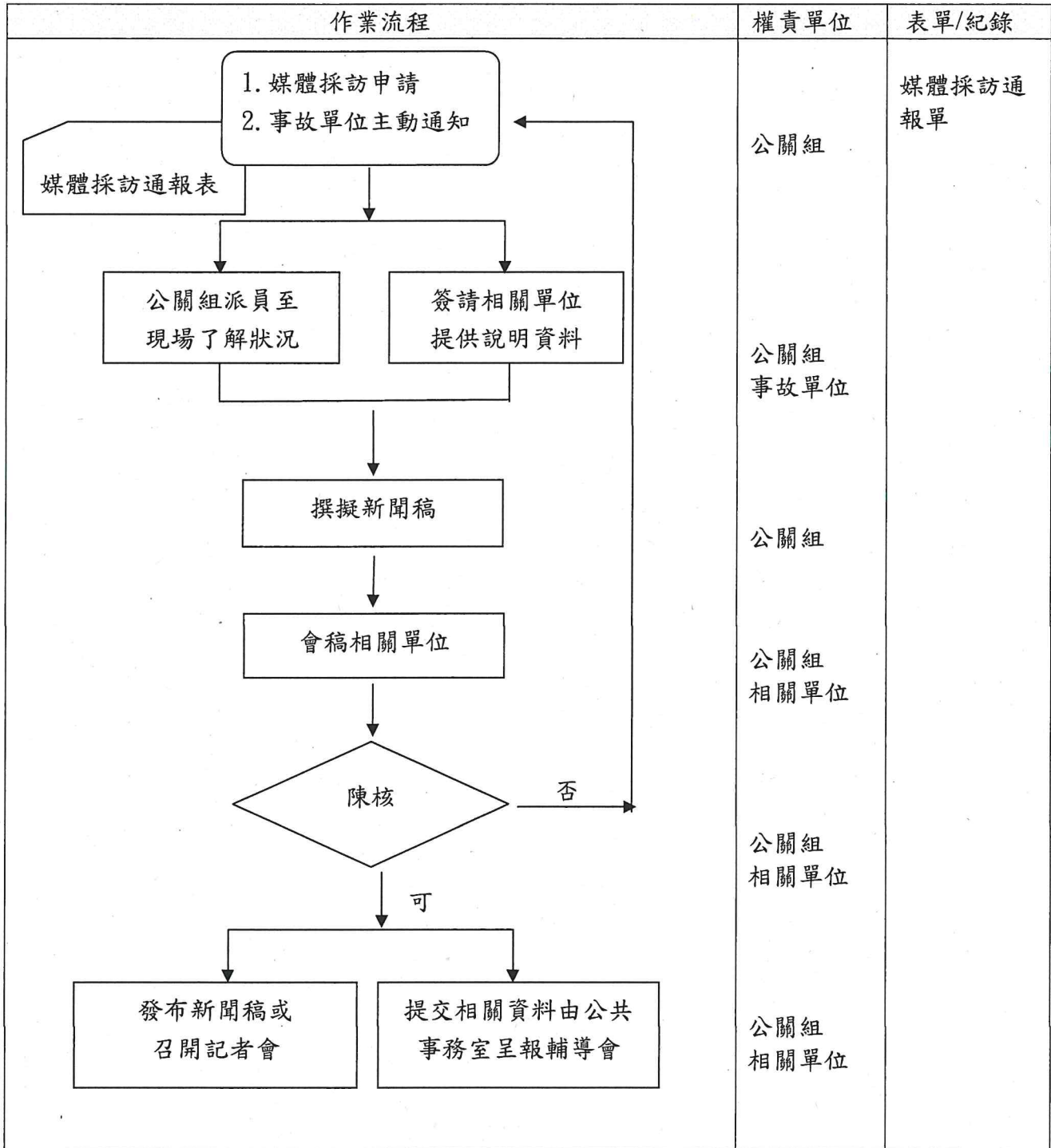
- 一、各單位或個人接獲媒體採訪訊息應主動通知公關組，院內分機：7216 7217。下班時間或假日請通知公關組在宅待命人員，聯絡電話可詢總機或總值星。
- 二、記者會由發言人或長官指定之人員主持。
- 三、未獲院方授權，任何人不得逕自對外發言。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	突發事故採訪標準作業流程			單位名稱	公共事務室			
文件編號	(公共)公關組—作業程序書—內—001—D			頁次	4/16			
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	○○/○/○	廢止	○○/○/○

## ■ 作業流程圖：



### ◎注意事項：

- 一、突發事故為無法事先預期事件，如天災、人禍造成大量傷患湧入等。
- 二、上班時間請通知公關組，院內分機：7216 7217。下班時間或假日請通知公關組在宅待命人員，聯絡電話可詢總機或總值星。
- 三、急診室、門診診療區、各病房區域等，未經申請禁止採訪，請駐警協助維持現場秩序。
- 四、記者會由發言人或長官指定之人員主持。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	醫療糾紛新聞處理標準作業流程(一)			單位名稱	公共事務室			
文件編號	(公共)公關組-作業程序書-內-001-D			頁次	5/16			
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月23日	審閱	00/0/0	廢止	00/0/0

## ■ 作業流程圖：

作業流程	權責單位	表單/紀錄
<p>接獲醫療糾紛相關單位、個人或社工室告知病人將訴諸媒體</p> <p>↓</p> <p>請相關單位或個人提供說明資料</p> <p>↓</p> <p>撰擬新聞稿</p> <p>↓</p> <p>會相關單位</p> <p>↓</p> <p>陳核</p> <p>否 → 請相關單位或個人提供說明資料</p> <p>可 ↓</p> <p>撰擬新聞稿備用 不主動發布</p>	<p>公關組 社工室</p> <p>公關組 相關單位</p> <p>公關組</p> <p>公關組 相關單位</p> <p>公關組</p>	<p>媒體採訪通報單</p>

### ◎注意事項：

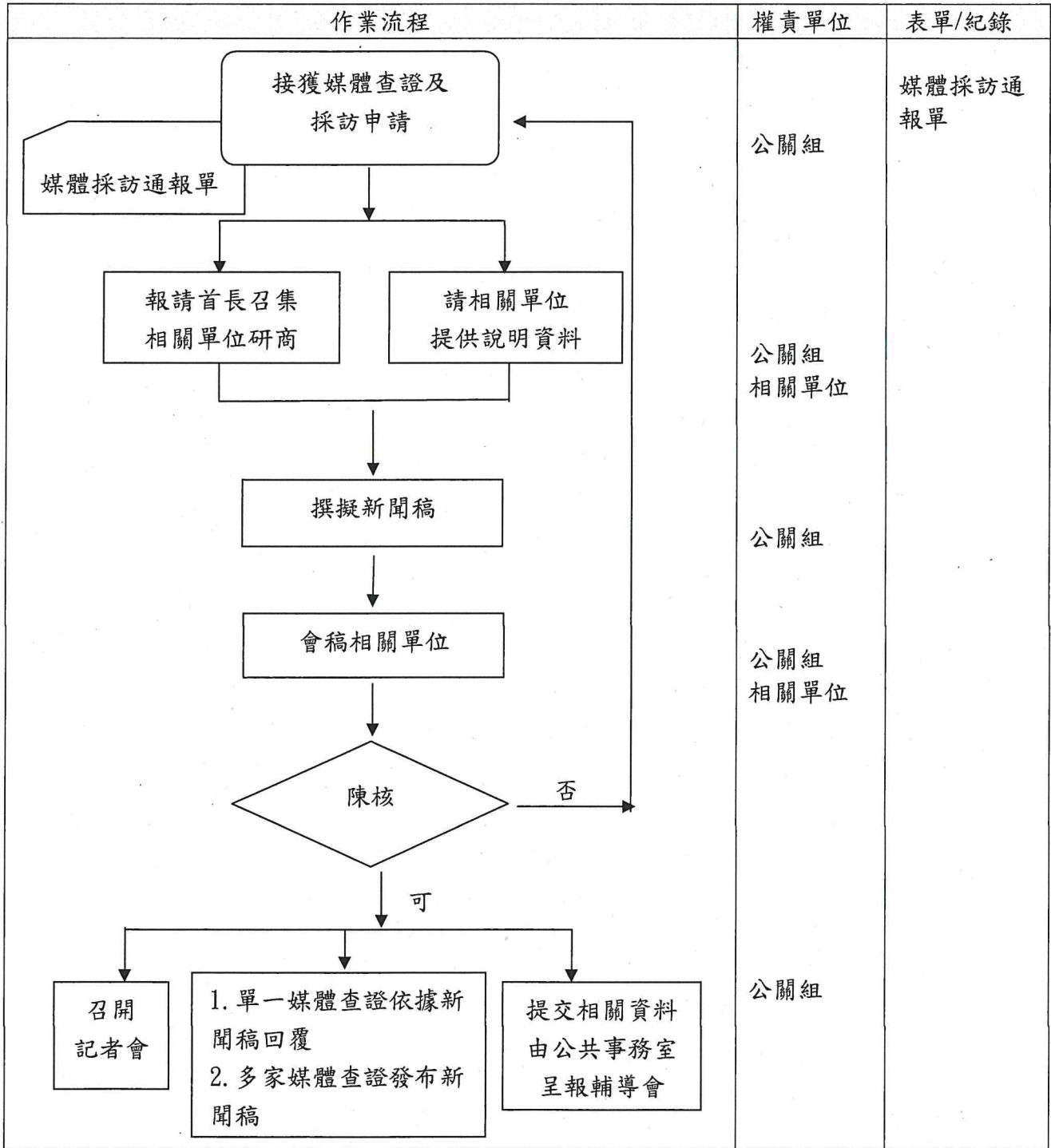
- 一、各單位或個人接獲媒體採訪訊息應主動通知公關組，院內分機：7216 7217。下班時間或假日請通知公關組在宅待命人員，聯絡電話可詢總機或總值星。
- 二、未獲院方授權，任何人不得逕自對外發言。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	醫療糾紛新聞處理標準作業流程(二)			單位名稱	公共事務室			
文件編號	(公共)公關組-作業程序書-內-001-D			頁次	6/16			
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年12月23/日	審閱	○○/○/○	廢止	○○/○/○

## ■ 作業流程圖：



### ◎注意事項：

- 一、突發事故為無法事先預期事件，如天災、人禍造成大量傷患湧入等。
- 二、上班時間請通知公關組，院內分機：7216 7217。下班時間或假日請通知公關組在宅待命人員，聯絡電話可詢總機或總值星。
- 三、急診室、門診診療區、各病房區域等，未經申請禁止採訪，請駐警協助維持現場秩序。
- 四、記者會由發言人或長官指定之人員主持。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	媒體未經申請逕自至院採訪標準作業流程（一） 【一般衛教主題採訪】			單位名稱	公共事務室			
文件編號	(公共)公關組-作業程序書-內-001-D			頁次	7/16			
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	00/0/0	廢止	00/0/0

## ■ 作業流程圖：

作業流程	權責單位	表單/紀錄
<pre> graph TD     A[媒體採訪通報單] --&gt; B[接獲受訪單位或 媒體通知]     B --&gt; C[公關組安排 適當人員受訪]     B --&gt; D[各單位或醫師個人 可自行決定是否受訪]     C --&gt; E[1.補行簽報核備 2.公關組記錄存檔]         </pre>	<p>公關組 受訪單位</p> <p>公關組 受訪單位</p> <p>公關組</p>	<p>媒體採訪通 報單</p>

### ◎注意事項：

- 一、一般衛教內容採訪，以醫師個人專業範圍為主，不得洩露病人隱私及涉及敏感話題。
- 二、各單位或醫師個人接獲媒體採訪訊息可自行斟酌是否受訪。
- 三、若需協助可通知公關組，院內分機：7216 7217。下班時間或假日請通知公關組在宅待命人員，聯絡電話可詢總機或總值星。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	媒體未經申請逕自至院採訪標準作業流程(二) 【本院負面新聞】			單位名稱	公共事務室			
文件編號	公關組-作業程序書-內-001-D			頁次	8/16			
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	○○/○/○	廢止	○○/○/○

■ 作業流程圖：

作業流程	權責單位	表單/紀錄
<pre> graph TD     A[接獲媒體來訪訊息] --&gt; B[安置記者]     B --&gt; C[迅速了解案情]     C --&gt; D[擬妥新聞稿]     D --&gt; E[會相關單位]     E -- 否 --&gt; A     E -- 可 --&gt; F{陳核}     F -- 否 --&gt; A     F -- 可 --&gt; G[1. 舉行記者會 2. 傳發新聞稿 3. 不回應]     F -- 可 --&gt; H[提交相關資料由公共事務室呈報輔導會]     </pre>	<p>公關組</p> <p>公關組</p> <p>公關組 相關單位</p> <p>公關組</p> <p>公關組 相關單位</p> <p>公關組</p>	<p>媒體採訪通報單</p>

◎注意事項：

- 一、各單位或個人接獲媒體採訪訊息應主動通知公關組，院內分機：7216 7217。下班時間或假日請通知公關組在宅待命人員，聯絡電話可詢總機或總值星。
- 二、未獲院方授權，任何人不得逕自對外發言。
- 三、記者會由發言人或長官指定之人員主持。

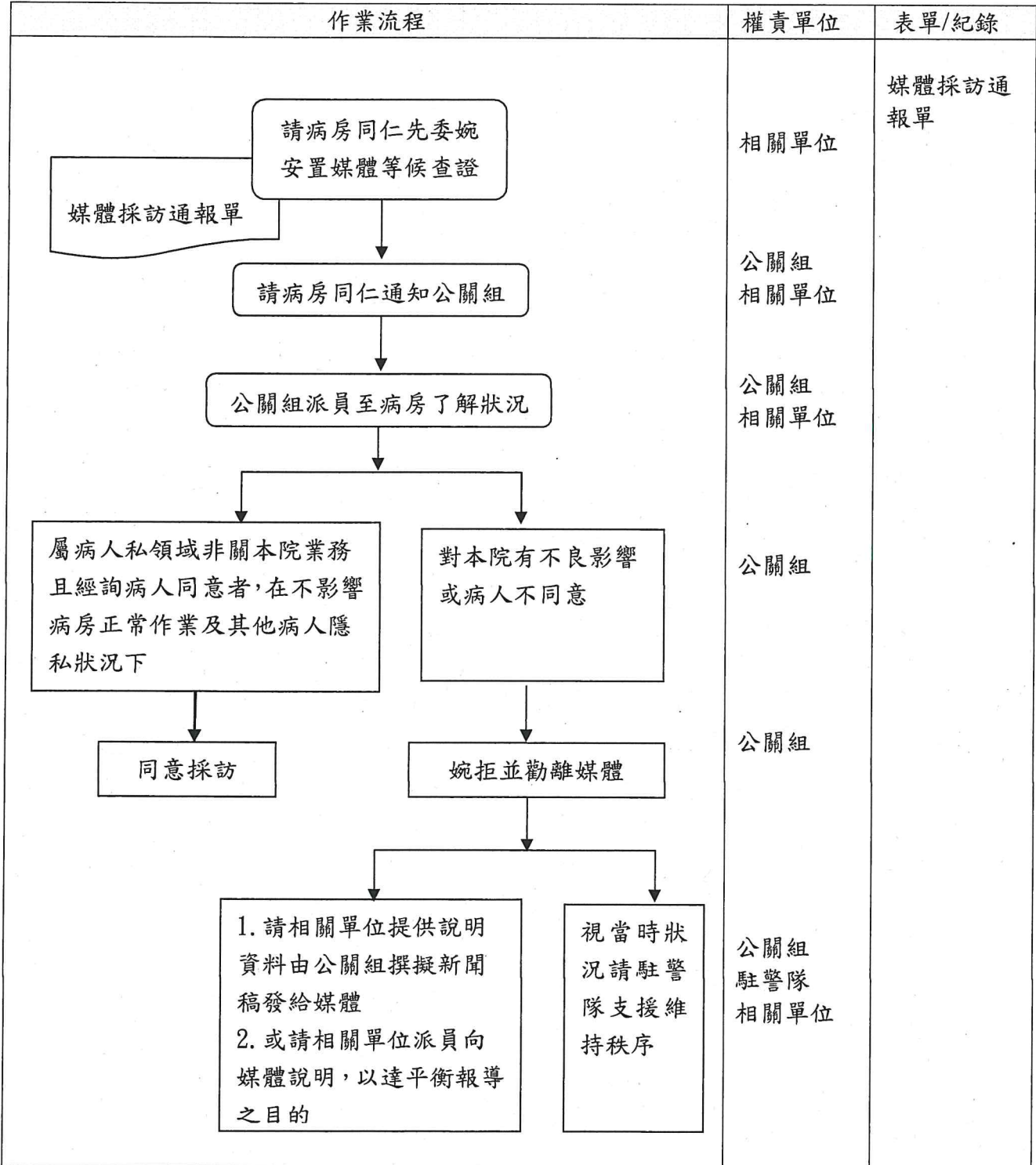




# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	病人或家屬自邀媒體或媒體未經申請逕至病房採訪標準作業流程(一)【上班時間】			單位名稱	公共事務室			
文件編號	公關組—作業程序書—內—001—D			頁次	9/16			
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	00/0/0	廢止	00/0/0

## ■ 作業流程圖：



### ◎注意事項：

- 一、各單位或個人接獲媒體採訪訊息應主動通知公關組，院內分機：7216 7217。下班時間或假日請通知公關組在宅待命人員，聯絡電話可詢總機或總值星。
- 二、記者會由發言人或長官指定之人員主持。
- 三、未獲院方授權，任何人不得逕自對外發言。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	病人或家屬自邀媒體或媒體未經申請逕至病房採訪標準作業流程(二)【非上班時間】			單位名稱	公共事務室			
文件編號	公關組-作業程序書-內-001-D			頁次	10/16			
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	○○/○/○	廢止	○○/○/○

■ 文件說明表：

作業流程	權責單位	表單/紀錄
<p>病房同仁先委婉安置媒體、病人及其親友，並詢問有關採訪內容</p> <p>↓</p> <p>屬病人私領域非關本院業務且經病人同意者，在不影響病房正常作業及其他病人隱私狀況下</p> <p>↓</p> <p>同意採訪</p> <p>↓</p> <p>媒體採訪通報單</p> <p>對本院有不良影響或病人不同意者</p> <p>↓</p> <p>婉拒並勸離媒體</p> <p>↓</p> <p>視當時狀況，請駐警隊支援，維持秩序</p> <p>↓</p> <p>向總值星官報告</p> <p>若無法處理，請通知公關組在宅待命人員，輪值表每月均送總值星室及總機房</p>	<p>相關單位</p> <p>公關組 相關單位</p> <p>相關單位</p> <p>駐警隊 相關單位</p> <p>相關單位</p>	<p>媒體採訪通報單</p>

◎注意事項：

- 一、依據衛生福利部「醫療機構接受媒體採訪注意事項」，手術室、加護病房、急診室等單位，不宜開放媒體採訪。
- 二、除手術室、加護病房、急診室，其他單位安排病人受訪原則：
  - (一)為避免影響其他住院病人安寧及醫療作業進行，所有採訪盡量安排於病房外空間進行，如會議室、會客室或家屬休息室、遊戲室、走廊、花園等。
  - (二)病人住於單人病房行動不便、移動困難，可視情況，同意媒體入內採訪。
  - (三)病人住二人以上病房，行動不便、移動困難，為避免影響其他同住病人安寧，可協調媒體分批進入，保持安靜，盡速完成採訪。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	病人接受媒體採訪標準作業流程			單位名稱	公共事務室			
文件編號	公關組—作業程序書—內—001—D			頁次	11/16			
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	00/0/0	廢止	00/0/0

■ 作業流程圖：

作業流程	權責單位	表單/紀錄
<pre> graph TD     A[1. 接獲媒體採訪申請 2. 接獲本院人員通知] --&gt; B[媒體採訪通報單]     A --&gt; C{公關組審核}     C -- 否 --&gt; D[公關組]     C -- 可 --&gt; E[簽會或徵詢 相關單位同意]     E -- 否 --&gt; F[公關組 相關單位]     E -- 可 --&gt; G[請受訪病人填具 受訪同意書]     G -- 否 --&gt; H[公關組 相關單位]     G -- 可 --&gt; I{陳核}     I -- 否 --&gt; J[公關組 相關單位]     I -- 可 --&gt; K[安排病人受訪]     </pre>	<p>公關組 相關單位</p> <p>公關組</p> <p>公關組 相關單位</p> <p>公關組 相關單位</p> <p>公關組</p>	<p>1.媒體採訪 通報單</p> <p>2.接受媒體 採訪同意書</p>

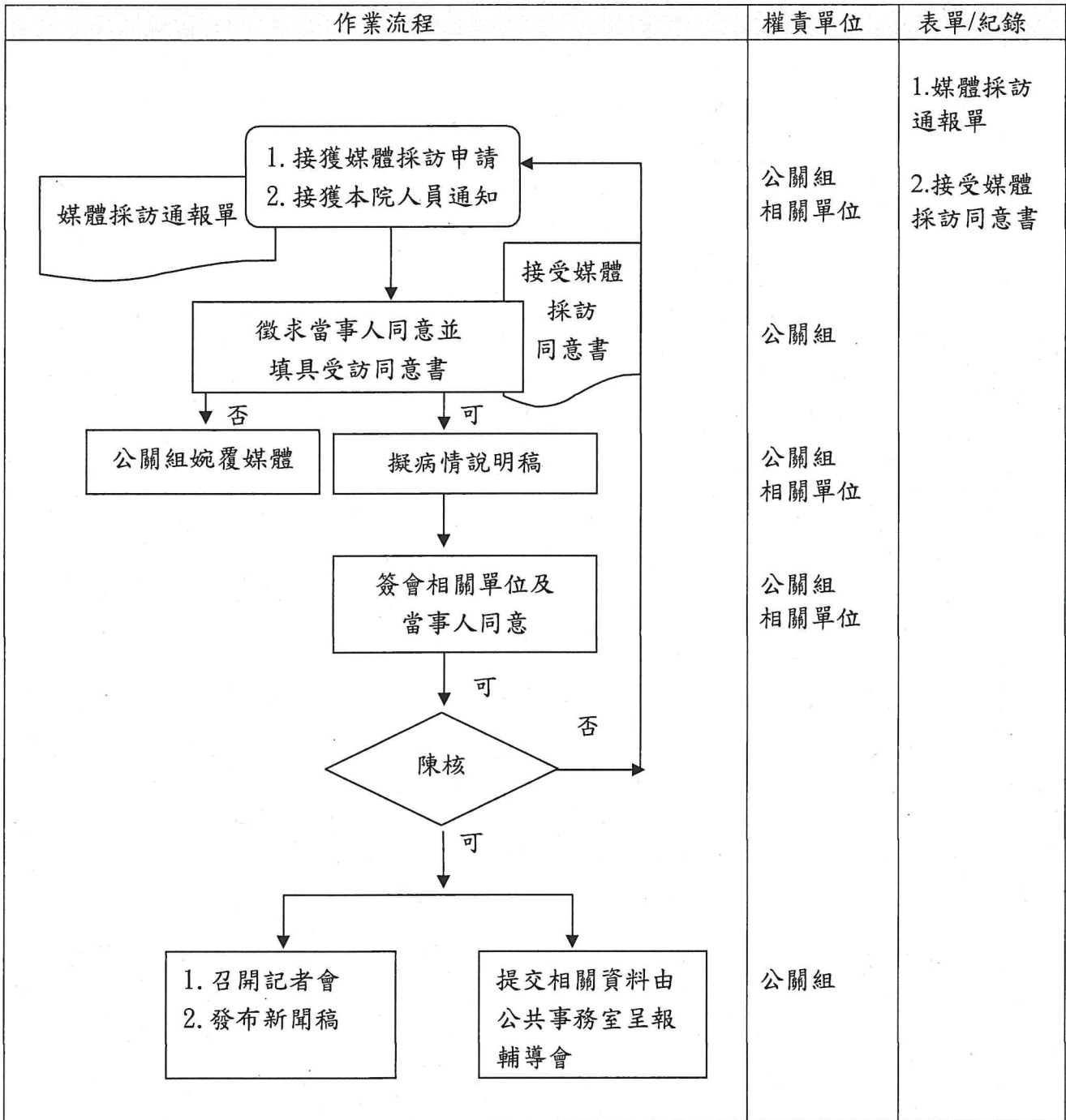
◎注意事項：各單位或個人獲知媒體採訪訊息請主動通知公關組



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	公眾人物就醫媒體查證標準作業流程			單位名稱	公共事務室			
文件編號	公關組—作業程序書—內—001—D			頁次	12/16			
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	○○/○/○	廢止	○○/○/○

## ■ 作業流程圖：



### ◎注意事項：

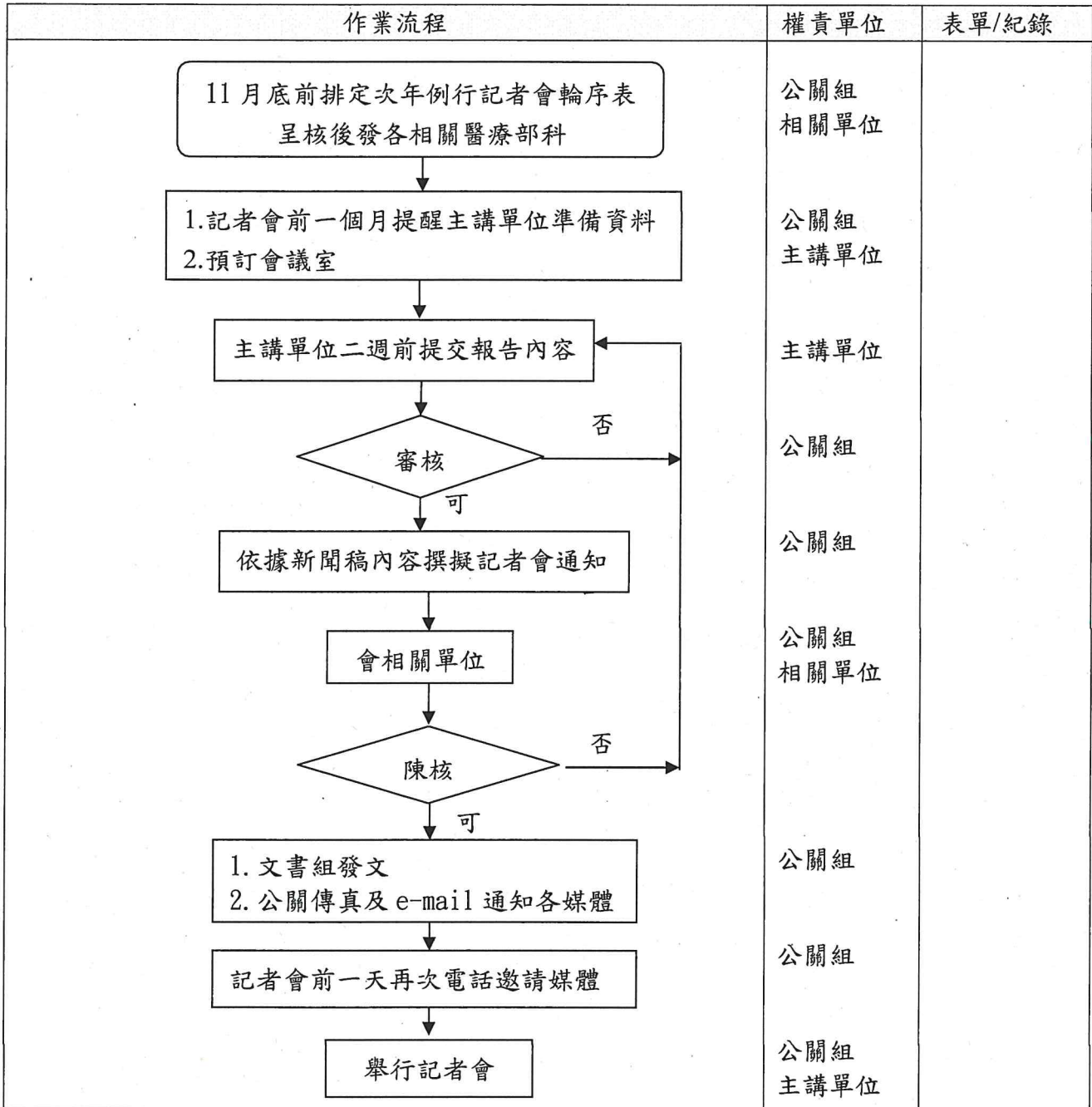
- 一、公眾人物泛指廣受媒體關注之人物，如政府首長、要員、各級民代、演藝人員、政商界知名人士等。
- 二、各單位或個人獲知媒體採訪訊息請主動通知公關組，院內分機：7216 7217。下班時間或假日請通知公關組在宅待命人員，聯絡電話可詢總機或總值星。
- 三、非經當事人同意，不得發佈患者病情。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	例行記者會舉辦標準作業流程				單位名稱	公共事務室		
文件編號	公關組—作業程序書—內—001—D				頁次	13/16		
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	○○/○/○	廢止	○○/○/○

## ■ 作業流程圖：



### ◎ 注意事項：

- 一、記者會報告主題及內容，需遵守衛生福利部「醫療機構及醫事人員發布醫學新知或研究報告倫理守則」、「人體試驗管理辦法」、「醫療機構接受媒體採訪注意事項」相關規定。
- 二、人體試驗結果，未經衛生福利部審核通過後不得發表。
- 三、記者會報告內容摘要宜儘量避免艱澀難懂的醫學用語，以淺顯易懂較生活化文字呈現，並加入案例報告，以豐富內容。
- 四、主講單位儘可能安排病人出席現身說法，吸引媒體參加廣泛報導，並請出席病人簽具受訪同意書。
- 五、請主講單位準備相關器材、設備、病房、診間等提供電子媒體拍攝。
- 六、主講人請注意服裝儀容，並準備約三分鐘長度重點講稿備電子媒體採訪播放。
- 七、記者會原則由各部主任主持，部主任引言後由主講人報告，病人發表感言後，由媒體提問。
- 八、記者會由公關組人員擔任司儀，現場懸掛「臺北榮總記者會」看板，公關組印製新聞稿、程序表、準備簽到簿、出席人員名牌及餐盒。
- 九、記者會後將提供記者簡報檔 (ppt)，若有不宜提供之內容或照片請提前告知。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	假日新聞媒體採訪標準作業流程				單位名稱	公共事務室		
文件編號	公關組-作業程序書-內-001-D				頁次	14/16		
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	○○/○/○	廢止	○○/○/○

## ■ 作業流程圖：

作業流程	權責單位	表單/紀錄			
<p style="text-align: center;">接獲媒體採訪訊息</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">聯絡總值星，請總值星聯絡公關組當日 on call 人員處理</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">1.公關組 on call 人員了解採訪內容 2.呈報院內長官</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; padding: 5px;">1. 召開記者會 2. 發布新聞稿</td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; padding: 5px;">聯絡相關人員 向媒體說明</td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; padding: 5px;">由公關組 答覆媒體</td> </tr> </table>	1. 召開記者會 2. 發布新聞稿	聯絡相關人員 向媒體說明	由公關組 答覆媒體	<p style="text-align: center;">相關單位</p> <p style="text-align: center;">公關組 相關單位</p> <p style="text-align: center;">公關組 相關單位</p> <p style="text-align: center;">公關組 相關單位</p>	媒體採訪通報單
1. 召開記者會 2. 發布新聞稿	聯絡相關人員 向媒體說明	由公關組 答覆媒體			

### ◎注意事項：

- 一、一般衛教內容採訪外，有關政策性及敏感性內容，未獲院方授權，任何人不得逕自對外發言。
- 二、公關組每月均排定下班後在宅待命人員名單，分送院長、五位副院長、公共事務室、總值星室、急診部檢傷、總機房等單位。
- 三、假日期間媒體相關事務依前述各項標準作業流程辦理。



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	分院重大新聞事件處理標準作業流程				單位名稱	公共事務室		
文件編號	公關組-作業程序書-內-001-D				頁次	15/16		
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	○○/○/○	廢止	○○/○/○

■ 作業流程圖：

作業流程	權責單位	表單/紀錄
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">分院研判可能成為 重大新聞事件</div>	分院相關單位	
↓		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">分院電話通知總院公關組</div>	分院相關單位 公關組	
↓		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">總院公關組 審核</div>	公共事務室 公關組	
↓ 可		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">總院陳核</div>	公共事務室 公關組	
↓		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">視事件發展適時 通報總院公關組</div>	分院相關單位 公關組	
↓		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">提供總院公關組 事件處理相關資料</div>	分院相關單位 公關組	



# 臺北榮民總醫院作業程序書

文件名稱	醫院臉書貼文標準作業流程				單位名稱	公共事務室		
文件編號	公關組－作業程序書－內－001－D				頁次	16/16		
制修日期	制定	95/9/5	修訂生效	111年/12月/23日	審閱	○○/○/○	廢止	○○/○/○

■ 作業流程圖：

作業流程	權責單位	表單/紀錄
<pre> graph TD     A[申請醫院臉書貼文] --&gt; B[審查]     B --&gt; C{審核}     C -- 否 --&gt; B     C -- 可 --&gt; D[醫院臉書貼文]           </pre>	申請單位 公關組  公關組  公共事務室  公關組	

◎注意事項：

一、臉書貼文來源：

1. 記者會新聞稿
2. 各部科投稿
3. 民眾感謝信
4. 配合政策推行之文章及影音
5. 榮總人月刊文章
6. 臨時交派事項

二、經公共事務室主任審核通過即可張貼臉書貼文。