

流行病學概論與防疫資訊應用

健康?

- □世界衛生組織(WHO): 健康(Health)是生理、心理與社會的整體健全狀態,不 只是沒有疾病或殘廢。
- □ World Health Organization (WHO; 1946):
 Health is a state of complete physical, mental and social well-being, not merely the absence of disease or infirmity.

流行病學 (Epidemiology)

- □ 研究族群之健康狀態和健康事件之分布狀況及其決 定因素,並應用研究成果以控制健康問題的學問。
- The study of the distribution and determinants of health-related states or events in specified populations, and the application of this study to control of health problems. (Last,1988)

流行性/流行病(epidemic)

- □ 指仟何一種疾病,在特定的人、時、地之發生 率遠超過正常期望值 (normal expectancy)。
 - ✓ 同一族群同地異時比較
 - ✓ 同一族群同時異地比較 相對比較
 - ✓ 同時同地不同族群比較

致病模式

- 三角致病模式 (epidemiological triangle) 環境宿主與病原的互動
- 網狀致病模式(web of causation) 錯綜複雜的致病流程
- ■輪狀致病模式(epidemiological wheel) 生態平衡與疾病
- □ 螺狀模式(epidemiological spiral) 多重病因在多階段致病進程中所扮演的互動角色。

三角致病模式(John Gordon)

- ✓ 宿主、病原及環 境的互動
- ✓ 未考慮相互間的 複雜性及交互作 用

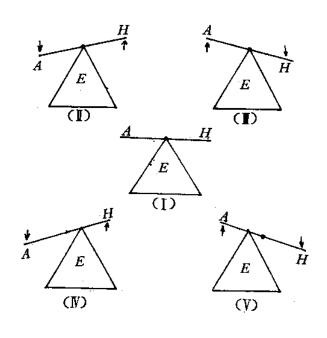


圖2~4 病原、環境和宿主的相互作用

網狀致病模式 - 錯綜複雜的致病流程

- □ 模式中每個關係網中的因素,只能視為疾病的一個原因,而非疾病唯一原因 (a cause, not the cause)。
- □ 只要切斷網中的任何一個關連線,就可以避免疾病的發生,並不一定要從直接的病原著手。
- 網狀模式並未指出各因素之間的相對重要性,未能 指出各個因素的作用類型。

[註]相關因子之邏輯分類(續)

- □ 充分因子是幾乎不存在的。
- □ 絕大多數因子都屬於既非必要也非充分。
- □ 像抽菸之於肺癌,抽菸的人不一定會發生肺癌,肺癌也不一定要抽菸才會發生。這一類 既非必要也非充分的因子,也被稱之為:

輔助因子 (contributory factor)。

三段五級預防 (Mausner & Bahn, 1974)

- □ 初段預防 (primary prevention):可感受期
 - ✓健康促進(Health Promotion)
 - ✓特別防護(Specific Protection)
- □ 次段預防 (secondary prevention):臨床前期及臨床期初期
 - ✓早期診斷和適當治療(Early diagnosis and Prompt treatment)
- □ 末段預防 (tertiary prevention): 臨床期以後
 - ✓限制殘障(Disability Limitation)
 - ✓復建(Rehabilitation)

假說的種類(依測量難易度)

- □ 概念性假說 (conceptual hypothesis): 較不易測量,如欲研究嬰兒心智發展與父母的社會經濟地位是否有關?
- □ 操作性假說 (operational hypothesis): 量化至可操作層次 (如量表、收入),較易測量。

通報與確診病例定義

通報條件

接受抗結核藥物治療之結核病人

具有結核病之症狀、徵候或 胸部 X 光顯示疑似結核病灶 且醫師高度懷疑

培養陽性且鑑定為MTBC

塗片陽性且NAA檢驗陽性

塗片陽性或典型病理報告 **且醫師高度懷疑**

確定病例

接受抗結核藥物治療之 結核病人,且胸部 X 光 進步或臨床症狀改善

培養陽性且鑑定為MTBC

塗片陽性且NAA檢驗陽性

自105年5月12日起實施 105年5月6日疾管慢字第1050300491號函

描述流行病學

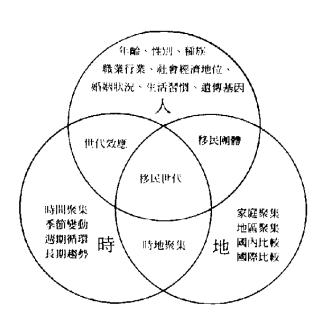


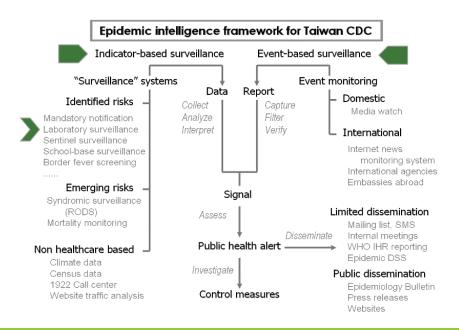
圖3-4 描述流行病學方法之綜合圖解 (取材自:陳,1988)

描述流行病學的研究因素與項目

- □ 人:包括種族、性別、年齡、婚姻狀況、 社會經濟、地位、職業、宗教信仰其他等
- □ 時:包括季節、週期變動、短期流行及長期 趨勢時間的聚集性等
- □ 地:包括自然、行政、氣候、溫度、高度、 水質、大小與風俗民情等,亦常用來作城鄉 差異與國際比較之研究

疫情資訊監測與蒐集

疫情資訊監測與蒐集



事件式監測

(每日媒體訊息監測)



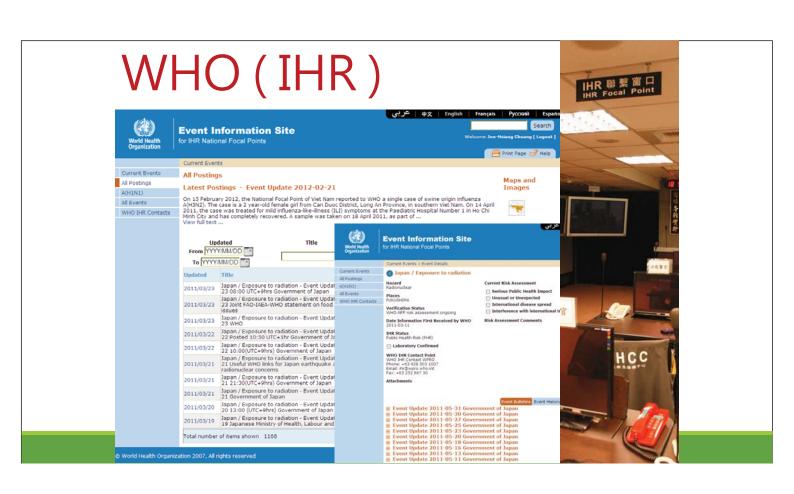
- □ Facebook · Google News & Trends
- □ ProMED-mail
- CIDRAP
- □中央社及各大媒體
- □ WHO (IHR Event Information site及各國防疫機構網站)
- □ GPHIN

重大傳染病通報定義

當疾病的病例為不尋常或出乎預料,並具有嚴重之公共衛生影響時,應立即通報之傳染病定義為:天花、由野生型病毒引起的小兒麻痺症、人類新型流感,以及嚴重急性呼吸道症候群(SARS)。

對於可能引發公共衛生(包括原因或起源不明)疑慮事件,經評估若符合以下兩項或以上,應主動通報對方知悉。

- □ 嚴重影響公共衛生事件
- ■具兩岸傳播之嚴重風險者
- □不尋常或突發事件
- □ 需限制兩岸旅遊或貿易之嚴重風險



海峽兩岸醫藥衛生合作協議(常規疫情交換)

舉例:○有此項目; X表無此通報項目; △表兩岸雖有該項疾病・但內涵不一致。

/ > \414		台灣	彎法定傳染病		中國大陸法定傳染病
台灣	台灣大陸疾	疾病類別	疾病名稱	疾病 類別	疾病名稱
0	0	1	鼠疫	甲	鼠疫
0	0	1	嚴重急性呼吸道症候群	Z	传染性非典型肺炎
0	0	1	狂犬病	Z	狂犬病
0	0	1	炭疽病	Z	炭疽
0	0	2	麻疹	Z	麻疹
0	0	2	白喉	Z	白喉
Δ	Δ	2	傷寒	Z	傷寒和副傷寒
Δ	Δ	2	結核病	Z	肺結核
0	0	2	登革熱	Z	登革热
0	0	2	流行性腦脊髓膜炎	Z	流行性脑脊髓膜炎
0	0	2	急性病毒性A型肝炎	Z	甲型肝炎

海峽兩岸醫藥衛生合作協議(疫情交換)

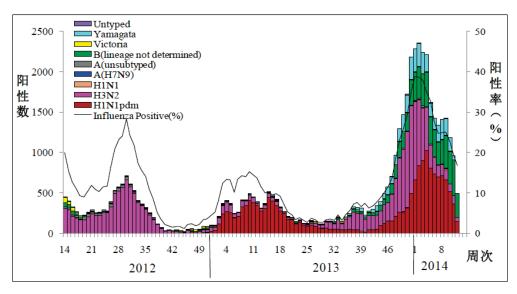


图 5 南方省份 ILI 标本检测结果

疫情對外揭露速度比較



資訊揭露 & Open Data

▶預計開放資料集

▶分類查詢

- 主題分類
- 服務分類 ■ 機關別分類
- 1成 例 フリノノ = 欠 VN 半五 エリ
- 資料類型
- 地理資料分類

主題・生活

- *生活地圖 (131)
- > 觀光旅遊 (170)
- 災害防救 (58)
- > 生活品質 (221)
- >藝文活動 (151)
- → 政府統計 (1,914)

近兩週台南市、高雄市及屏東縣登革熱病例聚集區域 GeoJSON

資料集評分: ♡♡♡♡♡ 尚未評分

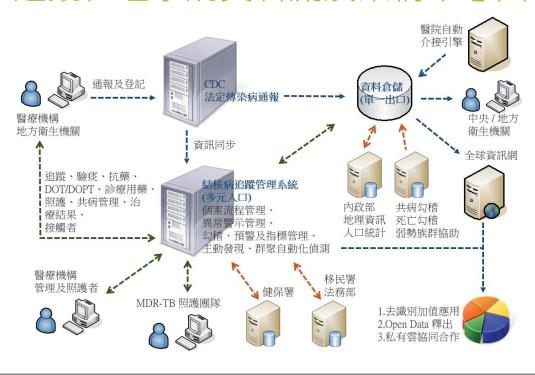
資料集描述	近兩週台南市、高雄市及屏東縣登革熱病例聚集區域,資料為每日更新,資別 例數(以發病日統計)≥2之一級發布區,內政部一級發布區及其他統計區劃分信考:http://segis.moi.gov.tw → 統計區分類系統					
主要欄位說明	包含一級發布區代碼(CODE1)、一級發布區中心點經度(Ion)、一級發布區所轄鄉鎮(TOWN)、所轄村里(VILLAGE)、近兩週病例數(COUNT)及地理位(geometry)					
	JSON JSON ⊙檢視資料	近兩週台南市病例聚集區域GeoJSON				
資料資源	JSON JSON ⊙檢視資料	近兩週高雄市病例聚集區域GeoJSON				
	JSON JSON ⊚檢視資料	近兩週屏東縣病例聚集區域GeoJSON				
資料集類型	原始資料					
資料集提供機關名稱	衛生福利部疾病管制署					
更新頻率	每日					

資料清理、轉譯與加值

資料蒐集

- □方法
- □人
- □時
- □地
- □ 極端個案資訊
- □關聯變數
- □跨域資訊

追蹤管理系統資料流及架構示意圖



每日自動排程及運作

報表名稱	資料來源	SAS OA 伺服器	共享資料夾	SAS VA 伺服器
通報病例報表 確定病例報表	M emp	每- 日	每日 下午3:39	每日 下午3:40
國內未結案事件症狀群聚事件	N :ase	每 3 下午 0 5	每 一 下午7 8:(每日
健保就診趨勢	nł ssed AS)			
RODS急診趨勢 通報病例地理分 布圖 確定病例地理分	ro SAS) dv t va dv min	每日 上 5	每日 20	每日

分析工具

- EXCEL
- CDC BO
- ☐ MS Power BI
- Tableau
- SAS 、SPSS 、Stata
- \square R
- □ SQL

防疫分析時資料面常見困擾

- □定義不明
- □ 需求見解不一
- □資料不乾不淨
- ■數字與文字
- □ NULL、空值、空白
- □機關(構)或分類代碼的變動之困擾

日期格式之高深莫測

□ 輸出格式:2016-12-05

SELECT CONVERT(char(10), getdate(), 120)

□ 輸出格式: 2016/12/05

SELECT CONVERT(char(10), getdate(), 111)

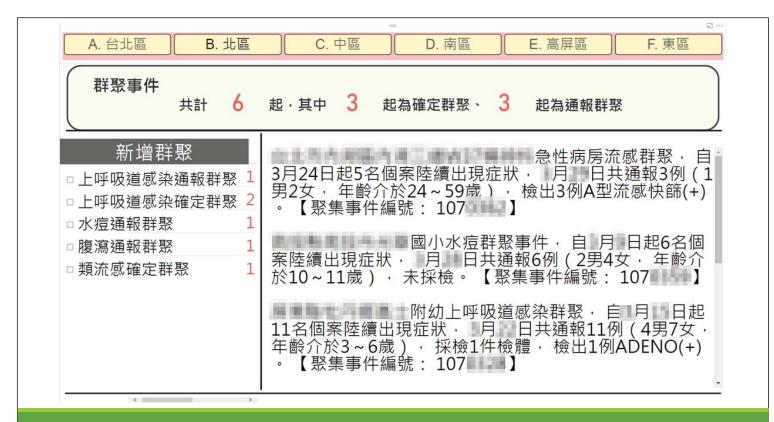
□ 輸出格式: 20161205

SELECT CONVERT(char(8), getdate(), 112)

常態?偏態?

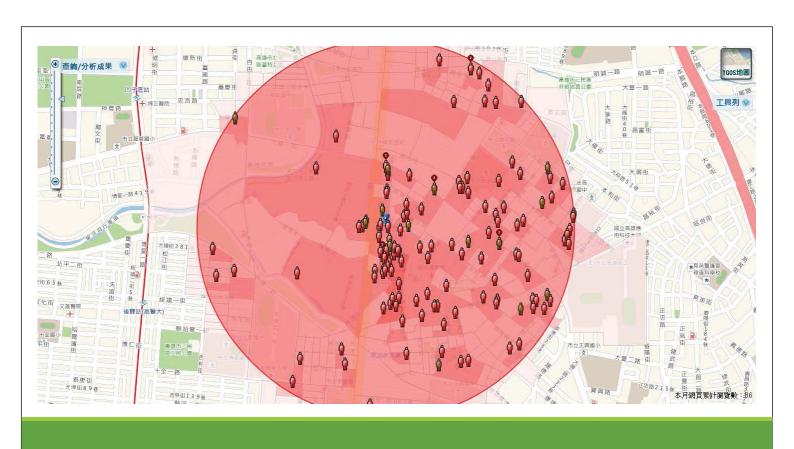
趨勢遞增?減?

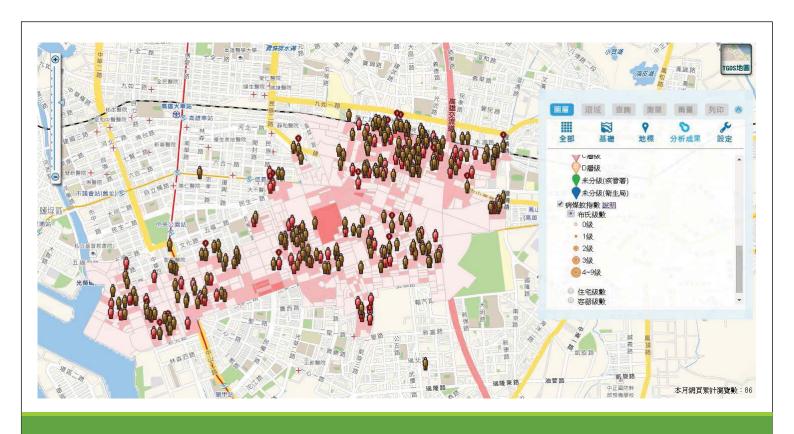




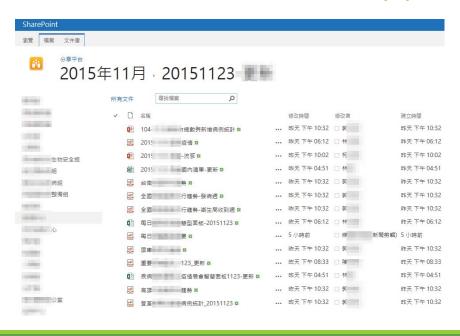




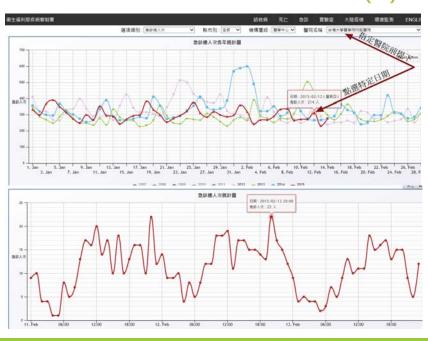




多元入口、單一出口資訊 (1)



多元入口、單一出口資訊 (2)





多元入口、單一出口資訊 (3)





- ① 如何上雲去
- ② 視覺化互動模型應用
- ③ 巨量分析工具操作說明
- ④ 下載巨量分析工具
- ⑤ 自建模型分享及拋轉雲端
- 6 取回模型加值應用
- ⑦ 改抓內部資料庫 / 倉儲
- ⑧ 共享分析成果

常見研究設計(讓證據更充分)

- □生態研究
- □橫斷研究
- □世代研究
- □病例對照研究
- □臨床試驗

生態謬誤 (Ecological fallacy)

- □ 又稱層次謬誤,這種謬誤假設群體中的所有個體都俱有群體性質,是一種常犯的錯誤,因其僅基於群體統計數據就對所屬個體性質做出推論。
- □ 這並非指任何以群體資料對個體性質的推論都是 錯誤的,而是在推論時必須保持警覺。

辛普森謬誤 (Simpson's Paradox)

- □ Simpson 's Paradox (謬誤; 悖論; 詭論): 英國統計學家 (E.H.Simpson)於1951年提出。
- □ 即在某個條件下的兩組資料,分別討論時都會滿足某種性質,可是一旦合併考慮,卻可能導致相反的結論。
- □未分組資料,並不一定能反映事實。

性別	錄取	拒收	總數	錄取比例
男生	209	95	304	68.8%
女生	143	110	253	56.5%
合計	352	205	557	

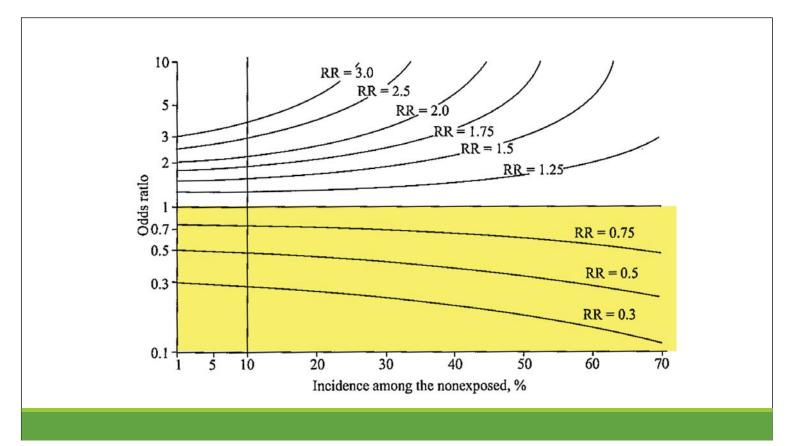
性別	錄取	拒收	總數	錄取比例
男生	8	45	53	15.1%
女生	51	101	152	33.60%
合計	59	146	205	
性別	錄取	拒收	總數	錄取比例
男生	201	50	251	80.1%
女生	92	9	101	91.1%
合計	293	59	352	

「世代研究法」與「病例對照組法」的比較

	優點	缺點
世代研究法	1.較少的記憶偏差 2.可求算相對危險性和發生率 3.可追蹤其他疾病訊息	1.疾病診斷有偏差。 2.需要大量的研究對象。 3.需要長期追蹤。 4.研究方法會因時間而改變。 5.花費昂貴。 6.對象失去聯絡帶來困擾。
病例對照研究法	1.花費少(相對而言)。 2.所需研究對象較少。 3.較快得到結果。 4.適於稀有疾病的研究。	1.所得資料不完整。 2.個人記憶有偏差。 3.只可得到相對危險性。

偏差(Bias)的種類與方向

- □選擇性偏差
- □訊息偏差
- □干擾偏差
- □ 評估一:高估、低估
- □ 評估二:
- ✓ Bias toward the null
- ✓ Bias away from the null
- ✓ Bias switchover



干擾(混淆)的控制

- □限制
- □配對
- □隨機分派

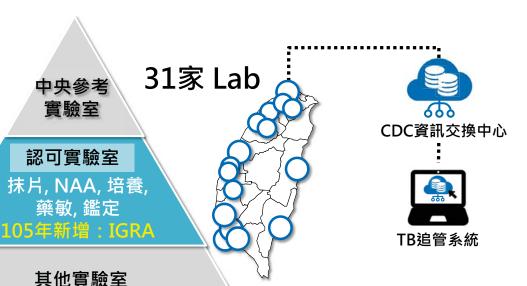
- □標準化
 - ✓直接
 - ✓間接
- □分層分析
- ■數學模式

疫情資訊監測與蒐集進展

- ▶ 數據資料來源(多元入口設計)
- ◎ 數據加值及自動化應用
- 🧖 視覺化查詢應用發展



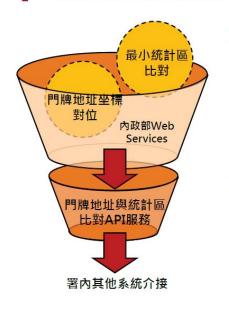
CDC與醫院資料介接現況



5



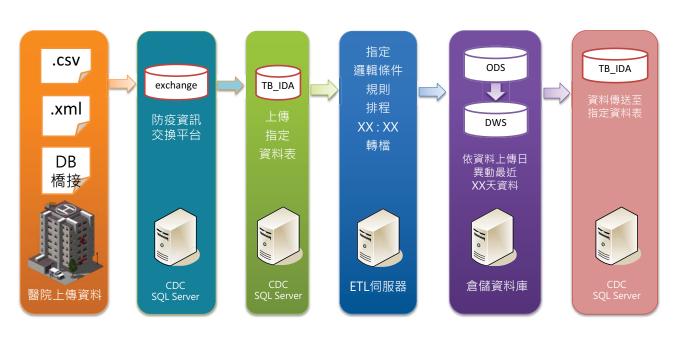
[門牌地址與統計區比對API服務]



功能說明

- 透過內政部「門牌地址坐標對位」與「最小統計區比對」WebServices · 建置疾管署單一門牌與統計區比對API服務。
- 提供範例程式 (SampleCode)與範例使 用說明·供其他系統介接 此門牌地址與統計區比對 API服務

資料介接及轉檔流程示意圖



- □ 模組環境設定
- □上傳資料常見問題
- □ 健保VPN下載渠道及操作
- □ 軟體憑證及定時勾稽設定
- □ Monitor (結核病追蹤管理系統)
- □晶片卡應用



上傳資料之欄位說明

CSV	欄位代號	說明 (範例)	資料型態	必要	說明
В	HOSP_ID	醫院十碼章	VARCHAR(10)	V	
С	ID	身分證號	VARCHAR(10)	V	A123456789
D	FUNC_DATE	就醫日期	DATE		1. 處方開立日 2. 生化檢驗採檢日(如無採檢日則傳送檢驗單位簽收日) 3. 無論門住診·每個健保醫令碼為一筆傳送紀錄· 用藥品項及檢查檢驗均視為不同紀錄·分別傳送
E	HospitalId	病歷號	VARCHAR(16)	V	
L	Icd10Cm1	主診斷ICD10	VARCHAR(8)	V	
Q	PrsnId	診療醫師證號	VARCHAR(10)	V	1. 醫師身分證號(比照健保申報格式) 2. 住院病患·傳送主治醫師身分證號
R	CaseStatus	門住診別	VARCHAR(1)		N門診、 R住院(RCW) P住院負壓 Y住院其他
AC	Hosp_SEQ_NO	院端醫令識別碼	VARCHAR(50)	V	各醫院可使用院內現成或自訂之唯一碼(例如:院所 代碼+身分證號+就醫日+藥品或醫令碼)
AD	FUNC_TYPE	就醫科別	VARCHAR(2)	V	比照健保媒體申報
AE	DisSource	資料來源	VARCHAR(1)	V	固定傳送H

資料長度不能超過()之數字 必填欄位,不得空值或空白

有開立藥物時,必填

CSV	欄位代號	說明(範例)	資料型態	說明
U	DrugNo	藥品(項目)代碼	VARCHAR(12)	有開藥者·本欄為必要
V	DrugUse	藥品用量	VARCHAR(6)	有開藥者·本欄為必要
W	TotalQ	總量	VARCHAR(8)	有開藥者・本欄為必要
Х	DrugPath	用藥頻率	VARCHAR(15)	有開藥者·本欄為必要
Υ	DrugDay	醫令給藥日份	VARCHAR(3)	有開藥者・本欄為必要
Z	OrderSeqNo	醫令序號	VARCHAR(12)	1. 有檢查檢驗報告結果傳送時·本欄為必要。 2. 門住診個案皆同·當傳送此醫令時·欄位U~Y傳空值。
AA	LabReportDate	生化檢驗報告日	DATE	有檢驗醫令序號傳送時·本欄為必要
AB	ResultMemo	檢驗結果說明	VARCHAR(500)	 有檢驗醫令序號傳送時·本欄為必要 傳送項目名稱、結果、單位。(中間以一空格隔開) 若逢單一健保醫令有有多項結果時·不同結果項目之間以連續雙分號;;區隔。

有檢驗醫令序號時,必填

					Version 2.0,上傳
CSV	欄位代號	說明	資料型態	必要	說明
AD	FUNC_TYPE	就醫科別	VARCHAR(2)	V	比照 健保媒體申報
AE	DISSOURCE	資料來源	VARCHAR(1)	V	如為HIV/AIDS 固定傳送「H」

「HIV/AIDS 醫療費用申報」與「結核用藥及生化檢驗資料」 自動介接於gateway (衛生資訊通報平台) 採相同渠道,以 DISSOURCE、FUNC_TYPE 欄位識別。 「丁; E]?

問題:日期欄位不符合工作說明書之規範

- □ 時間格式需為 yyyy/mm/dd 2016/05/24
- □ 如有些醫院初其上傳格式有誤:
- (1) yyyymmdd(20160524)
- (2) 僅帶出日期符號『//』,資料內容(西元年月日) 未正常轉出。
- (3) 西元年上傳成民國年。

問題:診療醫師證號(PrsnId)為空值

- □ 診療醫師證號 (PrsnId) 雖為必填欄位,但 有部分醫院反應個案是跨院領藥,故無開 單醫院之診療醫師證號。
- □ 非本院個案時, PrsnId 欄位請上傳「醫院 10碼章代碼」

建檔醫院	010109051	7	藥物代碼(批價碼)	FCYCL	
藥物名稱(中文)	培力藥廠	(1) É	弗、兹兹	. ()) /2卦/中游 □
藥物名稱(英文)	cycloserin	(1) =	費、新樂	, (2)连木柴叫
分類	院內醫令碼		是否為TB/LTBI用藥	是	▼
1∙ INH,H (Isoniazid)	○是	mg	1. RMP - R (Rifampin)	○是	mg
l· PZA (Pyrazinamide)	◎ 是	mg	1. EMB (Ethambutol)	◎ 是	mg
1· RFT (Rifater)	◎是	mg	1· RFN (Rifinah)	○ 是	mg
L· TRAC 3	○ 是	mg	1· TRAC 4	○ 是	mg
l· RINA	◎ 是	mg	1. Macox Plus 300	○ 是	mg
1· RH(75/50mg)	○ 是	mg	1· RHZ(75/50/150mg)	○是	mg
L·SM , S (Streptomycin)	◎是	mg	1. AKuriT-3	◎是	mg
1· AKuriT-4	◎是	mg	2. Ciprofloxacin	● 是	mg
2. OFLX (Ofloxacin)	◎ 是	mg	2. Levo (Levofloxacin)	○ 是	mg

結核病及LTBI個案就醫照護歷程自動介接及轉譯

個案姓名	醫療院所名稱	自動介接	最近就醫(修改)	領藥日數	住院情形	入院日	出院日	生化檢查	顯示日誌
陳三日	臺北	是	2018/3/5	35					內容
陳	臺北	是	2018/2/5	28					内容
陳豐豐	臺北圖圖醫院	是	2018/1/8	28					内容
陳正士	臺北	是	2017/12/18	28					內容
陳重量 直匝	臺北	是	2017/11/20	28					内容
陳三世	臺北	是	2017/10/23	28					<u>內容</u>
陳豐富	臺北	是	2017/9/25	28				2017/9/11	内容
陳三章 田田	臺北	是	2017/8/28	28					内容
陳	臺北圖圖醫院	是	2017/7/31	28					內容

跨域合作及 Open Data 應用

結合各類 開放資料集



1. 靜態流行病學資料集

ex:結核病新案發生數、治療成功率...。

2. 每日動態關鍵指標資料集

ex:MDR-TB個案數、空氣品質指標...。

3. 國際疫情資訊資料集

ex:全球各國家結核病發生數(率)、事件、趨勢

- 1. 各層級政府單位皆隨時隨地鈞掌握轄區 最新且正確結核病流行疫情。
- 2. 多元運用於跨部門會議、議會質詢、民 眾訊息溝通等,以及嵌入衛生單位管理 決策系統。

使用情境 監測評估





第一線防疫人員及 一般民眾服務資源 提供

- 1. 加強鄰近醫療服務機構轉銜與資源整合 如針對環境災害警示,預先協助病患備 藥。
- 2. 結合手機等行動載具定位功能·協助民 眾自行查閱方便就診機構

VPN環境 資料下載

資料勾機下載模組(單機,診所版)



- ✓ 緊急危難(個案&接觸者) SARS MERS
- ✓ 配合防疫,減少重複檢驗 DENGUE
- ✓ 警示回應 (特定情境)Alert

資料勾機下載模組應用(診所版)





確認讀卡機已安裝(單卡小白機)





輸入PIN碼 & 指定儲存位置



- □實體憑證
- □軟體憑證
- □確認存放點

確認下載情境別&輸出格式



- □情境別
 - ✓ HIV
 - ✓ TB Alert
- □下載格式
 - ✓ JSON
 - ✓ XML

設定及啟動定時自動執行下載作業



自動化外,也可以這樣讀取



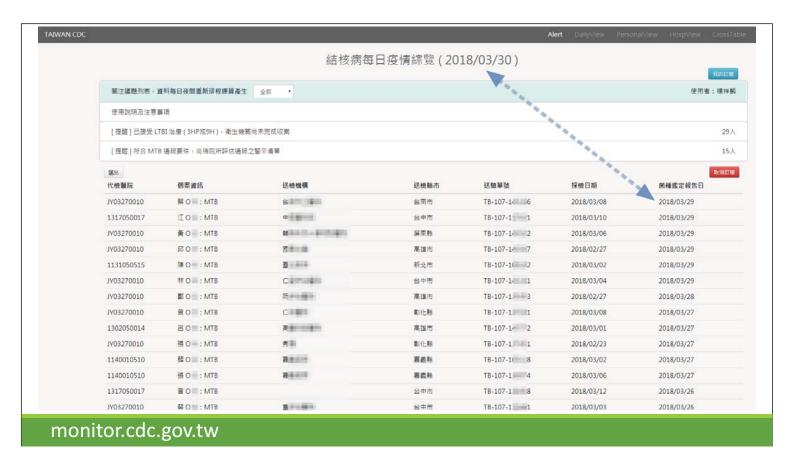
病歷號	院所代碼	資料項	醫院十碼	章 就醫日期		病歷號			門住診別	入院日期	出院日期		
50235689	0101090123	10_HIV	01010901	23	2016/10/3		3 50235689		50235689		N		
A124455664	0101090999	10_HIV	01010909	99	2016/10/	710/3 A124455664			N				
6456001 院端醫令識別碼					案件申報 建議分類 建議分類日期切點		提醒建議事項						
N281712 0101090123ZZ00000846105100308012						未通報或證號有誤,無法申報							
5649871 010109	0999V9000000	82210510030ATR	I 1					未近	直報或證號有誤 ,	無法申報			
1123569 012345	6789A0000000	5110510030COM						未通報或證號有誤,無法申報					
5566123 0602226542912198104720161001B20			Е		2004/7/30		確診服藥大於2年且有健保身分申報(門診,E2或E3)						
0012356 05123569871;5387246;C;1051229;o				7 2		2016/03/19		確診服藥大於2年且有健保身分申報(住院)					

Monitor 通報警示

- ✓ 不涉個案個資
- ✓ 不受插卡限制
- ✓ 介接交易統計
- <u>-----</u> ✓ 流行指標提供
- ✓ 每日警示訊息









TB 就 診 紀 錄

(敬請診療醫師或護士填寫,病患未用藥或檢查時無須填寫相關欄位,但仍請填寫人簽章) 身分證號: (本欄請衛生所地段護士填寫)個案姓名: 就:診日期: 年__月__日 體重 聯 就診院所: 領藥日期: □同上; ___年_ 個 用藥期程 年 月 日起至 年 月 日計 天 醫護互動區 驗痰-採檢日期 藥物感受性試驗 胸部X光檢查 案管理 用法(QD.Bid.Tid) ___年__月__日 藥名 劑量 _年__月__日 年 月 日 塗片 | 陽性 7有進步 全部敏感 INH _mg__粒 者撕]無變化 EMB 陰性]抗藥 (可複選) _mg__粒 惡化 RMP | INH EMB mg 粒 _年__月__日 PZA mg_粒 RMP SM NAAT□陽性 AkuriT-4 診療醫師簽章 病理及其他檢查 臨床症狀: 陰性 □RFT/□AkuriT-3 (三合 -) 年___月___日 □RFN 300 □改善 檢查 □RFN 150 粒 無變化 培養 | 陽性 護士簽章 TBN 粒 | 陰性 結果: 恩化 PAS mg Cycloserine (本欄完治時填寫):□個案___年__ 粒 完治/改診 Rifabutin 粒 已完成治療,可停止服用抗結核藥物。 斷醫師簽章 SM / KA / AMK mg (本欄排除診斷時填寫):□個案不是結核病, Levo/Moxi 可停止服用抗結核藥物。(NTM 其他) □其他 倘您於個案治療過程中對於都治關懷服務有疑義,請撥打免付費民眾疫情通報及關懷專線1922洽詢,感謝您!

LTBI

就診紀錄

(敬請診療醫師或護士填為, 病患未用界	樂或檢查時無須填寫相關欄位,但仍請填寫人簽草)
(本欄請衛生所地段護士填寫)個案姓名:	身份證號:	
就診院所:		
就診日期:年月日 體重 領藥日期:同上;年月日 處方:9H3HP,用藥:天 藥名	停止治療日期:年月日 停止治療原因: □巳完成治療,可停止服用抗結核 藥物 □拒絕 □副作用 □指標個案 INH 抗藥 □指標個案排除診斷 □指標個案無細菌學證據	醫護互動區
□食慾不振 □皮膚癢、起疹 □眼白、皮膚變黃 □其他:	□確診為結核病 □確診第3個月TST未陽轉 □其他	診療醫師或護士 簽章
醫師注意事項: 一、治療前必須排除活動性結核病;若疑似結核 二、潛伏結核感染治療 ICD-code 為 R76.1 三、倘於治療過程 (包含 DOPT) 有任何疑義	,不須通報。	完治/排除治 療;醫師簽章

取代就診手冊

公衛聯絡人 • 用藥 • 藥物副作用 • 就醫狀態

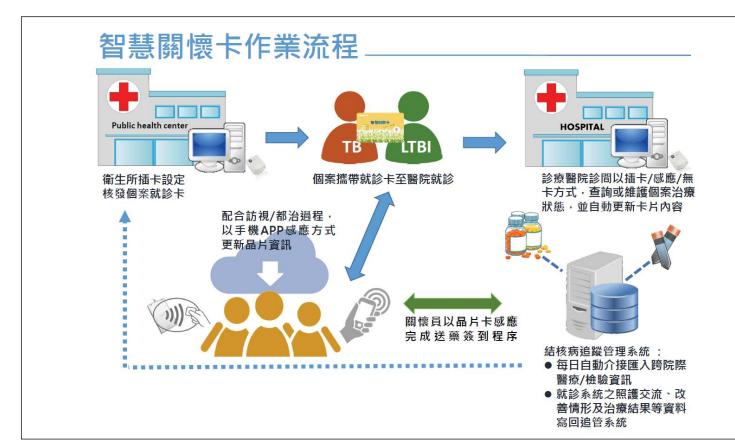
檢驗/抗藥提醒 • 個案分類 • 照護交流

跨院就醫用藥管理

關懷員送藥簽到

傳統手抄 — 插卡&感應刷新







危機事件定義(內涵要素)

- □驚訝
- □威脅核心利益
- □反應時間短
- □大部分需要跨部門

用三句話概括的形象管理目標

┛ 有我在

負責任的態度

┛ 看我做

針對問題,拿出有效辦法

┛ 跟我來

我需要大家的支持,請支持我,共度難關

公務人力發展中心



Thank you for your attention!