

2024

永續報告書

Sustainability Report

臺北市立關渡醫院



目錄 CONTENTS

關於本報告書

經營者的話	4
關於本報告書	6
利害關係人議合	7
重大議題管理	10

01 誠信治理與永續經營

1.1 認識關渡	18
1.1.1 創院緣起	18
1.1.2 組織架構與營運概況	19
1.1.3 使命與核心價值	25
1.2 監督與治理	27
1.2.1 管理團隊的監督體系	27
1.2.2 管委會結構與運作	29
1.2.3 忠實踐履合約 - 衛生局監督小組	31
1.2.4 政策、計畫執行與追蹤	32

1.3 誠信經營	34
1.3.1 倫理守則與行為規範	34
1.3.2 利益衝突迴避	35
1.3.3 法規遵循	36
1.3.4 內部稽核與外部審計機制	38
1.3.5 負面資訊揭露	40
1.4 風險管理與應變機制	41
1.4.1 全院風險管理	41
1.4.2 緊急應變機制	42
1.4.3 資訊安全管控	43
1.5 永續供應鏈管理	45
1.6 重要營運成果	47
1.6.1 營運與財務績效	47
1.6.2 醫院特色與重要成果	50
1.6.3 榮譽及認證	52

02 推動淨零與永續環境

2.1 永續環境執行成效	57
2.2 氣候與環境治理	58
2.2.1 氣候風險與機會核心管理	58
2.2.2 氣候風險與機會評估	58
2.2.3 溫室氣體盤查	60
2.2.4 溫室氣體減排路徑與策略	62
2.3 實現淨零與綠色醫療	76
2.3.1 能源管理	76
2.3.2 水資源管理	79
2.3.3 廢棄物管理	80
2.3.4 空氣品質維護	85

目錄 CONTENTS

03 社區醫院標竿、特色與創新

3.1 以醫院為塔台，打造健康智慧宜居新社區	87
3.2 TIGER 模式特色	89
3.2.1 活躍老化、在地終老	89
3.2.2 多元課程延緩失智失能	90
3.2.3 課程推廣及外溢效果	92
3.2.4 獨特創意與標竿模式	93
3.3 建構智慧醫院	95
3.3.1 智慧病房	95
3.3.2 實證研究成果	100
3.3.3 人因工程智慧照明系統	102
3.3.4 遠距醫療照護	104
3.3.5 視網膜病變 AI 判讀	104
3.3.6 數位多元繳費	106
3.3.7 智慧化實驗室	107
3.3.8 智慧優化治療排程系統	109
3.3.9 外骨骼機器人輔助步態與復健訓練	110
3.3.10 優化庫儲管理	111

3.4 醫療照護特色	113
3.4.1 急性後期照護模式	113
3.4.2 腸胃照護模式	115
3.4.3 糖尿病共同照護模式	115
3.4.4 全方位呼吸照護模式	116
3.4.5 社區化復健及吞嚥功能訓練中心	117
3.4.6 整體且持續性的整合型智慧長照	118
3.4.7 社區導向整合式失智照護	119
3.5 跨院（國）合作及各界參訪	122

04 醫院優良品質文化

4.1 品質文化的塑造	125
4.2 病人安全管理	127
4.3 優化品質指標	128
4.4 以病人為中心的決策模式	128
4.5 高齡友善就醫環境	130

05 幸福職場與員工福祉

5.1 多元聘用與人才培育	132
5.1.1 員工招募、發展與留任策略	132
5.1.2 員工結構與適性安排措施	133
5.2 薪酬與福利制度	138
5.2.1 員工薪酬結構及晉薪制度	138
5.2.2 各類員工薪酬比較	141
5.2.3 福利及補助措施	143
5.3 職場健康與安全	146
5.3.1 員工關懷與溝通管道	148
5.3.2 職業安全保障	149
5.3.3 預防職場不法侵害	150
5.3.4 健康服務	152
5.4 教育訓練與晉級制度	153
5.4.1 全院教育訓練藍圖	153
5.4.2 雙軌職涯發展與升遷	156

06 在地關懷與社區共融

6.1 社區醫療服務	159
6.1.1 居家護理服務	159
6.1.2 推動婦女健康服務	160
6.1.3 提供高品質的護理服務	161
6.1.4 藥事服務	162
6.1.5 出院準備服務銜接長照 2.0 計畫	163
6.1.6 社區整體照顧服務中心	165
6.2 公共衛生服務	166
6.2.1 癌症防治	166
6.2.2 B、C 肝炎防治	168
6.2.3 兒童健康管理	169
6.2.4 口腔衛生	170
6.2.5 傳染病防治	171
6.2.6 食品衛生活動國民營養活動	173
6.2.7 社區衛生教室	174
6.3 社會責任履行	176
6.3.1 安寧與器官移植勸募	176
6.3.2 低收入戶、路倒病人醫療服務	177
6.3.3 落實醫療保健及社會福利工作服務	178
6.4 社區共融促進	180

附錄

附錄、GRI 準則索引表	182
附錄、SASB 索引表	193
附錄、關渡醫院永續報告書確信	196
附錄、關渡醫院溫盤確信報告書	197



經營者的話

臺北榮民總醫院 院長

醫療機構的使命不僅在於守護生命與健康，更肩負著推動社會福祉與環境永續發展的責任。自我上任以來，我始終秉持「五好」—做好防疫、照顧好病人與同仁、教好學生、營造好醫院環境，以及與人共好—作為醫院治理的目標，致力於將醫療照護與永續發展深度融合。這五大目標，不僅契合全球推動的 ESG 原則，更體現醫療機構在健康促進、社會責任與環境保護上的長遠承擔。我始終相信，醫療不只是診治疾病，更是一種對社會的承諾，應以更宏觀的視角，將醫療服務與可持續發展緊密結合，為病人、社會與環境創造深遠的正向影響。

關渡醫院作為臺北榮總體系的重要一員，不僅承襲了體系內卓越的醫療標準，更展現出創新與前瞻的精神，在智慧醫療與永續發展領域不斷突破，成為全國地區醫院中的標竿與菁英，陳亮恭院長在 ESG 的推動上，無疑是臺北榮總體系中的模範生，不僅將永續發展視為醫院治理的重要基石，更透過實際行動帶動所在社區的醫療向前邁進，展現了智慧醫療與環境永續可以相輔相成的成功典範。

2024 年，臺北榮民總醫院在 ESG 實踐上再創新局，積極響應聯合國永續發展目標 (SDGs)，並與台灣永續能源基金會共同簽署《醫院永續發展倡議書》，確立了邁向淨零碳排的長期目標。為落實減碳行動，醫院全面升級能源管理系統，強化智慧醫療技術應用，提升醫療效率的同時，也打造更環保、友善的醫療環境。這些努力，不僅奠定了臺北榮總在醫療永續領域的重要地位，更為台灣醫療體系樹立了新的典型。此外，臺北榮總更獲選為行政院「深度節能行

動方案」中的十大公營示範機關，本院將為此展現在能源管理與減碳行動方面的積極作為與具體成果。在我第二任期內，我就已明確揭示了醫院發展的雙軸核心：永續發展與 AI 智慧醫療應用，我們不僅積極推動數位轉型與智慧醫療發展，也透過精準能源管理與廢棄物減量策略，打造真正符合國際標準的綠色醫院。這些措施不僅讓臺北榮總成為全球醫療永續發展的領航者，更進一步帶動台灣醫療體系朝向更具韌性、更永續的未來邁進。

關渡醫院則在陳亮恭院長的帶領下，充分發揮了地區醫院社區塔台的角色，並在智慧醫療、環境永續及社會責任領域展現出色的成果。智慧病房的全面啟用，使住院病患的照護流程更加流暢，電子病歷、居家健康數據與雲端平台的整合，更進一步提升醫療作業的精準度與效率。這些創新科技的導入，不僅優化了醫療品質，也讓病患的就醫體驗獲得顯著改善。

關渡醫院不僅以創新醫療技術提升服務品質，更將「健康長壽智慧宜居」的理念深植於醫院發展中，透過高齡友善醫療、社區長照整合及數位健康應用，打造一個真正以人為本的醫療環境。這些努力不僅促進了社區健康，也進一步確保長者能在熟悉的環境中獲得最適切的照護。值得關注的是，關渡醫院的高齡醫療模式不僅在台灣獲得廣泛肯定，更成功推展至日本熊本地區，成為國際醫療合作的重要橋樑，進一步鞏固台灣在高齡友善醫療領域的全球領導地位。這不僅是關渡醫院的重大成就，也彰顯了臺北榮總體系在國際醫療發展中的影響力。

繼 2024 年，關渡醫院發表了台灣地區醫院中的第一本永續報告書後，2025 年，關渡醫院再度邁步向前，發表第二本永續報告書，進一步深化 ESG 策略，擴大盤查範圍，並展現過去一年在醫療品質優化、環境友善建設及社會影響力上的具體進展。這份報告

不僅是醫院對外界的透明揭露，更是一種對未來的堅定承諾，展現關渡醫院在永續發展道路上的長遠願景與責任。

展望未來，關渡醫院將持續深化智慧醫療技術的應用，強化環境永續基礎建設，並進一步拓展社會責任的影響力。我深信，在全體同仁的努力下，關渡醫院不僅能在台灣醫療體系中持續發光發熱，更能夠走向國際，成為全球永續醫療的典範。

讓我們攜手邁進，為台灣乃至全球的智慧永續醫療，書寫嶄新的篇章！



臺北榮民總醫院 院長

陳亮恭

關渡醫院 院長

在醫療與永續發展交織的時代，我們不僅要守護生命與健康，更要思考如何兼顧醫療專業、環境永續與社會福祉的長遠價值。作為臺北市立醫院體系的一員，同時隸屬於臺北榮民總醫院體系，關渡醫院在過去幾年來，透過智慧醫療創新與全人健康照護，穩步成為區域內最具代表性的醫療機構之一，並在推動「健康長壽智慧宜居社區」的實踐中，不斷累積豐碩的成果。

隨著 2024 年永續報告書的出版，這本醫院的第二本永續報告書不僅記錄了我們在過去一年中不斷前行的努力與成就，更承載著我們對未來的承諾。今年，我們持續在智慧醫療、健康促進與環境永續等領域深耕，並將「健康長壽智慧宜居社區」的理念從關渡地區推展至更大的舞台。值得一提的是，關渡醫院的實證模式獲得國內外高度認可，透過組成「西太平洋健康長壽聯盟」，我們將「健康長壽智慧宜居社區」模式分享至日本、新加坡等國，並推動 TIGER 模式於日本熊本地區成功應用，成為當地高齡化社會的重要醫療參考方案。這不僅是對台灣醫療實踐的肯定，更展現了我們在國際高齡健康領域的影響力。

智慧醫療是我們努力的核心之一。今年，關渡醫院全面啟用了智慧病房，結合人因智慧照明、電子白板、智慧床頭卡、數位播放系統等多項智慧技術，並與既有的醫療資訊系統無縫整合，為病患提供更高效、精準且溫暖的醫療照護服務。此外，我們也積極推動智慧採檢系統建置、復健自動排程系統優化，並導入虛擬健保卡的智慧就醫系統，讓患者的就醫體驗更加便捷順暢。我們更與華碩合作推動 iHARP 健康照護平台，成功將數位轉型與「健康長壽智慧宜居」的理念結合，透過個人健康數據監測與遠距醫療服務，建立以社區居民為中心的整合照護體系，提升醫療服務的廣度與深度。

在環境永續層面，關渡醫院持續朝向低碳醫療邁

進。隨著院區能源系統的升級，我們導入高效空調設備及智慧能源管理系統，並透過精準的能源調配，使醫院在近三年來每年營運成長 12%，但外購電力卻逐年下降，最高達 20%。此外，透過廢棄物減量管理，我們有效降低醫療廢棄物產量，每年減少 5-7%，2020 年至 2023 年間累計減碳達 18.3%，減碳效益已超越國際 SBT 標準，展現我們在碳中和目標上的前瞻性與行動力。今年，關渡醫院更進一步展開範疇三的碳盤查，透過供應鏈管理分析碳排放來源，找出隱藏的高排放環節，成功邁出醫療綠色轉型的重要一步，這不僅提升了醫院的營運效率，也為台灣醫療體系在綠色永續發展上奠定了穩固的基石。

社會責任的實踐，始終是我們最重要的使命之一。透過健康篩檢計畫、慢性病管理、健康教育推廣等多項方案，我們不僅提升了社區居民的健康水準，也進一步建設關渡地區成為「健康長壽智慧宜居社區」的新典範。今年，我們特別聚焦於高齡族群的健康需求，透過長期照護專業化發展，提供多層次的健康管理服務，幫助長者維持自主生活能力，提升生活品質。此外，我們積極推動各項社區參與計畫，讓健康促進不僅是醫療機構的責任，更成為整個社區共同努力的目標。

誠然，關渡醫院的每一項進步，背後都離不開臺北榮民總醫院的支持。北榮作為台灣最具指標性的醫療體系，長期以來在人力、技術、資源與治理層面給予了關渡醫院堅實的支援，讓我們得以在智慧醫療、健康促進與環境永續領域不斷創新突破。尤其在陳威明院長的領導下，臺北榮總積極推動 ESG 發展，從節能減碳到智慧醫療應用，皆展現醫療機構在社會永續發展上的高度責任與遠見。深受指導與啟發的同時，在威明院長的支持下，關渡醫院得以發揮地區醫院的優勢，將創新醫療技術與永續發展理念緊密結合，為社區居民提供更卓越的醫療照護服務。

展望未來，關渡醫院將持續深化國際合作，積極拓展與各國在高齡健康照護領域的交流與夥伴關係，

分享我們的成功經驗，為全球高齡化社會的挑戰提供創新解決方案。我們將持續推動智慧醫療技術應用、環境友善建設，並以社會責任為核心，擴展健康促進的影響力，確保每位民眾都能享受最高品質的醫療照護服務。

最後，我要向所有關渡醫院的同仁表達我最深的敬意與感謝。是你們的專業與堅持，讓醫院在智慧醫療與永續發展的道路上穩步前行；是你們的熱忱與奉獻，讓關渡醫院不僅成為社區健康的守護者，更是台灣醫療永續發展的重要推動者。這份報告書，記錄的不僅是我們共同努力的成果，更象徵著我們對未來的承諾。我深信，只要我們攜手並進，秉持初心，定能為社會帶來更多的健康與幸福，讓關渡醫院成為所有人心中最值得信賴的醫療夥伴，共同迎向更加美好的未來！

關渡醫院 院長

陳威明



關於本報告書

報導期間

本報告書為臺北市立關渡醫院（委託臺北榮民總醫院經營）（以下簡稱關渡醫院、本院或我們）2024 年為第二年發行永續報告書（以下稱本報告書），揭露本院於 2024 年度（2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日）在醫院治理、社會及環境等面向的管理政策、策略、目標及永續績效。本院未來將定期每年出版永續報告書，並公布於本院網站。

- 本次報告書發行時間：2025 年 4 月 30 日
- 下次報告書預計發行時間：2026 年 6 月

本報告書報導期間與合併財務報表一致，為求報告的完整性與可比較性，部分章節內容會涵蓋 2023 年 1 月 1 日以前以及 2024 年 12 月 31 日之後的資訊，並於該章節附註說明。

依循準則

本院依循全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board，簡稱 GSSB）所發布之 GRI 準則（GRI Standards）撰寫，由永續發展委員會負責 2024 年度永續報告書整體規劃及溝通整合。每年度永續發展委員會負責彙整報告書所需資訊及撰寫報告書內容，完成年度永續報告書之編制後，交由管理委員會進行報告書初審，並由青山永續聯合會計師事務所確信，最後由臺北榮民總醫院經營臺北市立關渡醫院管理委員會核決後定稿。

邊界範疇

本報告書揭露範疇以關渡醫院為邊界，將揭露關渡醫院之所有營運活動，揭露於醫院治理、社會、環境等面向之執行績效。資訊內容著重於 2024 年 1 月 1 日起至 2024 年 12 月 31 日止，其餘年度資料將做為輔助補充。未來將定期編撰，以檢視並逐步擴展本報告書邊界。

資訊重編

本報告書為第二年編制，故將報告書前期資訊並進行重編，內容如下：
2022、2023 年總排水量，更正為 49,694、51,444

聯絡資訊

感謝您閱讀本報告書，若是對於本報告書有任何疑問或建議，歡迎透過以下連絡方式與本院聯繫。

- 聯絡單位：行政中心
- 聯絡窗口：蔡文惠
- 電話：(02) 28587000-7138
- 電子信箱：tsaiwh@gandau.gov.tw
- 公司網站：<https://www.gandau.gov.tw/>
- 地址：臺灣臺北市北投區知行路 225 巷 12 號

利害關係人議合

鑑別利害關係人

關渡醫院考量行業屬性與營運模式，由永續發展委員會參考 AA1000 SES 利害關係人議合標準（2015）（Stakeholder Engagement Standard, AA1000 SES 2015）」的五大原則：依賴程度（Dependency）、責任度（Responsibility）、急迫性（Tension）、影響力（Influence）及多元觀點（Diverse Perspectives），判斷對本院具有影響性及受本院影響的團體或組織。經鑑別與本院直接相關的利害關係人共六類，包含政府、臺北榮民總醫院、供應商、員工、病患與家屬及社區居民。

利害關係人溝通

為了瞭解及回應利害關係人關注的事項，我們提供各類溝通管道與利害關係人定期溝通與議合，讓利害關係人能夠隨時提出意見，以瞭解不同利害關係人所關心的 ESG 議題，並給予回應或相關問題之因應策略。2024 年各利害關係人溝通機制及關注議題彙整如下：

關渡醫院利害關係人溝通機制與管理程序

序號	溝通程序	說明
1	利害關係人與關注議題鑑別	由永續發展小組負責蒐集相關利害關係人之關注議題
2	各相關負責單位	利害關係人之相關意見回饋給予各相關負責單位，由負責單位擬定關注議題之因應做法
3	永續發展委員會	各議題負責單位定期向永續發展委員會呈報，由永續發展委員會整合議合結果
4	臺北榮民總醫院經營臺北市立關渡醫院管理委員會	議合結果定期匯報管理委員會，若負責單位無法決議之相關議題，交由管理委員會會直接決議；管理委員會負責檢視溝通成效
5	對外揭露	每年對外發布利害關係人議合結果於永續報告書、官網等
6	外部溝通	專線信箱與各樓層之顧客意見箱

關渡醫院主要利害關係人及溝通結果

利害關係人	關係說明	溝通管道及頻率	主要關注議題 ^{註1}
 政府及公部門	關渡醫院嚴謹恪守政府單位的法規，並積極主動配合各項政策或支援，展現本院永續經營與治理之目標	臺北市衛生局監督小組會議，一年 2 次	法規遵循、醫療政策及目標之落實
 臺北榮民總醫院	關渡醫院與總院臺北榮總垂直整合，成為急重症、慢性醫療及長期照護照護及轉介單位	管理委員會，一年 4 次	經營管理、風險管理、本院 ESG 目標之設定與執行
 員工	員工是關渡醫院最重要的資產，透過人才培育計畫及良好的升遷、薪酬制度，確保員工多元化發展，並提供良好的工作環境，使員工能夠提供高品質的醫療服務	1. 勞資會議，一年 4 次 2. 員工滿意度調查，一年 1 次	勞資關係、員工成長與培力

利害關係人	關係說明	溝通管道及頻率	主要關注議題 ^{註 1}
 <p>病人 / 家屬</p>	<p>關渡醫院以病人及其家屬為中心，致力於提供優質醫療與智慧創新服務，致力促進社會之健康與福祉</p>	<p>不定期</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 政令宣導會議。 2. 政府公文。 3. 公司公開電話溝通。 4. 病人滿意度調查，一年一次。 5. 護理之家住民家屬座談會每半年一次。 	<p>醫病關係、友善醫療環境</p>
 <p>社區居民</p>	<p>關渡醫院提供社區居民關懷、公益、健康促進活動服務社區居民，實踐在地關懷與社會共融</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 里長，除三節前往拜會外，另於召開病安委員會時，邀請出席。里民有任何意見隨時可透過里長或里幹事向本院反應。 2. 關渡宮為地方重要民間信仰中心，本院三節前往拜會、上香祈福、並參與廟方活動及該廟人文基金會活動、廟方則給予本院弱勢病人扶助、捐贈本院物資、救護車等。 3. 每年配合財團法人臺北市關渡文化藝術基金會所辦理之各項活動。 	<p>社區醫療、社區整合照護營造</p>
 <p>供應商</p>	<p>供應商與關渡醫院的關係建立在互信、合作和專業的基礎上，以確保本院能夠獲得最佳的產品和服務，同時有效管理資源，達到高效運作的目標，更期待共同推動執行碳管理計劃。</p>	<p>依「採購標準作業程序」採公平、公開、公正之採購程序辦理，以達高效率、購置合宜、善用公帑之目的。另為有效監督勞務採購品質，本院每季辦理「外包承攬廠商 KPI 指標暨工作協調會」。</p>	<p>夥伴關係與誠信採購</p>

註 1：本表格僅簡述利害關係人所關注之議題，詳細因應措施請參考本報告書相關章節

重大議題管理

重大議題評估流程

關渡醫院由永續發展委員會每半年依據關渡醫院的營運活動、產業型態、價值鏈所產生之影響，透過利害關係人議合及外部專家顧問諮詢，依循 GRI 2021 年版本之 GRI 3 準則中所要求之重大性、完整性和利害關係人包容性，評估關渡醫院對於利害關係人產生重大影響之永續議題，並將前述重大議題鑑別結果報告予管委會，由管委會決議當期關鍵永續議題。關渡醫院永續發展委員會負責執行，每半年將與各利害關係人溝通情形報告管委會。詳細評估流程如下：

Step 1. 鑑別關鍵議題

- (1) 歸納產業屬性：盤點本院之營業項目、商業模式、產品或服務型式、產業型態、工作者型態等，分析本院相關之所有產業屬性。
- (2) 辨識永續議題：本院除了納入以往實際發生的重大正、負面事件外，亦透過利害關係人溝通回饋、全球規範與標準（GRI 行業標準、聯合國永續發展目標等）、產業規範與標準、同業標竿企業等考量潛在的風險或機會，以期完整盤點與本院相關之永續議題。本次報導期間中共鑑別出 14 項永續議題。

Step 2. 決定重大議題

- (1) 利害關係人回饋：我們以訪談、焦點會議及問卷之議合方式，與本院永續發展委員會、專家及外部利害關係人填答，綜合評比各項永續正、負面議題的二十大指標 - 「衝擊程度」與「發生可能性」。共計回收 100 份問卷。
 - (2) 評估衝擊程度：根據永續議題的性質設定不同的計算標準，負面議題包含事件嚴重性、影響範圍與可逆與否，正面議題則包含事件影響程度與影響範圍。
 - (3) 評估發生可能性：根據該影響發生機率計算。
 - (4) 排序及決定重大議題：計算出各議題之衝擊程度與發生可能性後，由本院永續發展委員會設定此二十大指標的的重大性門檻分數，篩選當期重大議題，並報告予臺北榮民總醫院經營臺北市立關渡醫院管理委員會，討論並決議通過重大議題鑑別結果。
- 本期對關渡醫院及利害關係人的衝擊程度與對經濟、環境、社會的衝擊程度門檻，分別為 17.63 分與 16.05 分，列入重大議題共有 9 項。

Step 3. 重大議題資訊報導

由本院永續發展委員會判斷重大議題對應之國際準則，檢視重大主題之管理政策與目標，蒐集年度數據資料，確保重要的永續資訊皆已完整揭露於本報告書中，以完整回應利害關係人所關注之議題。年度永續報告書編製完成後，由本院永續發展委員會再次審閱報告書內容，並交由臺北榮民總醫院經營臺北市立關渡醫院管理委員會審核決議，以確保揭露資訊無不當或不實表達之疑慮。

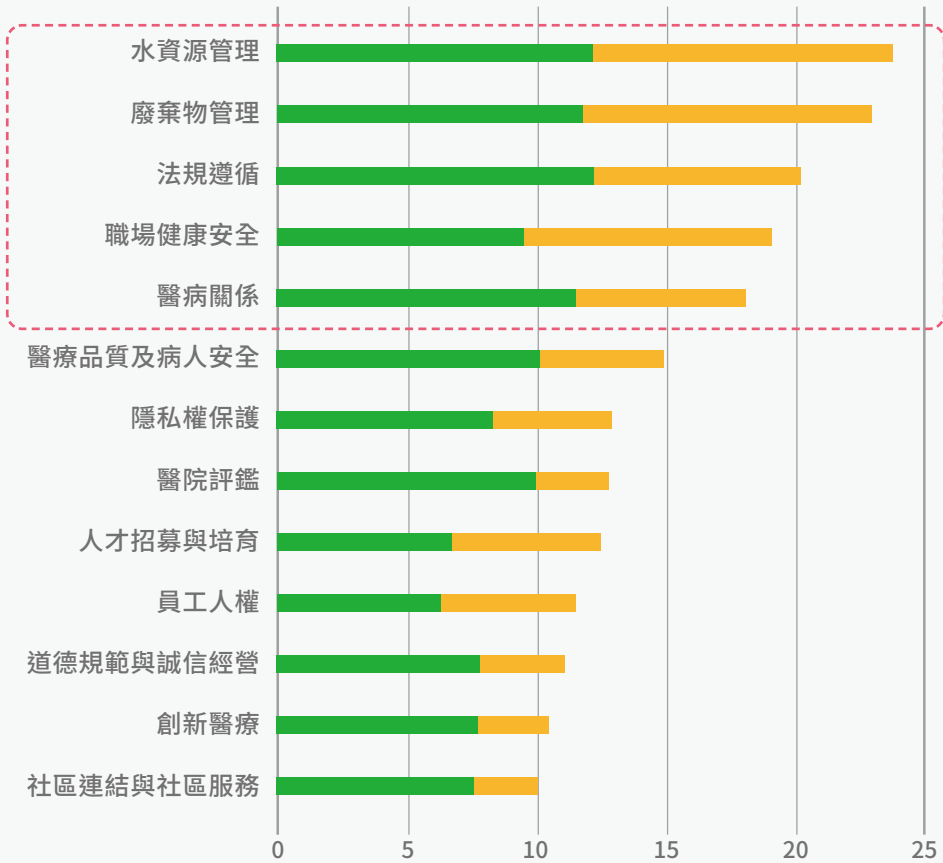
Step 4. 持續檢視

每年定期檢視重大議題政策之落實與目標達成率，以優化內部管理方針與定性及定量目標；並於次期重大議題鑑別後比對前後期議題差異性，調查差異原因並報導於報告書中。

重大議題條狀圖

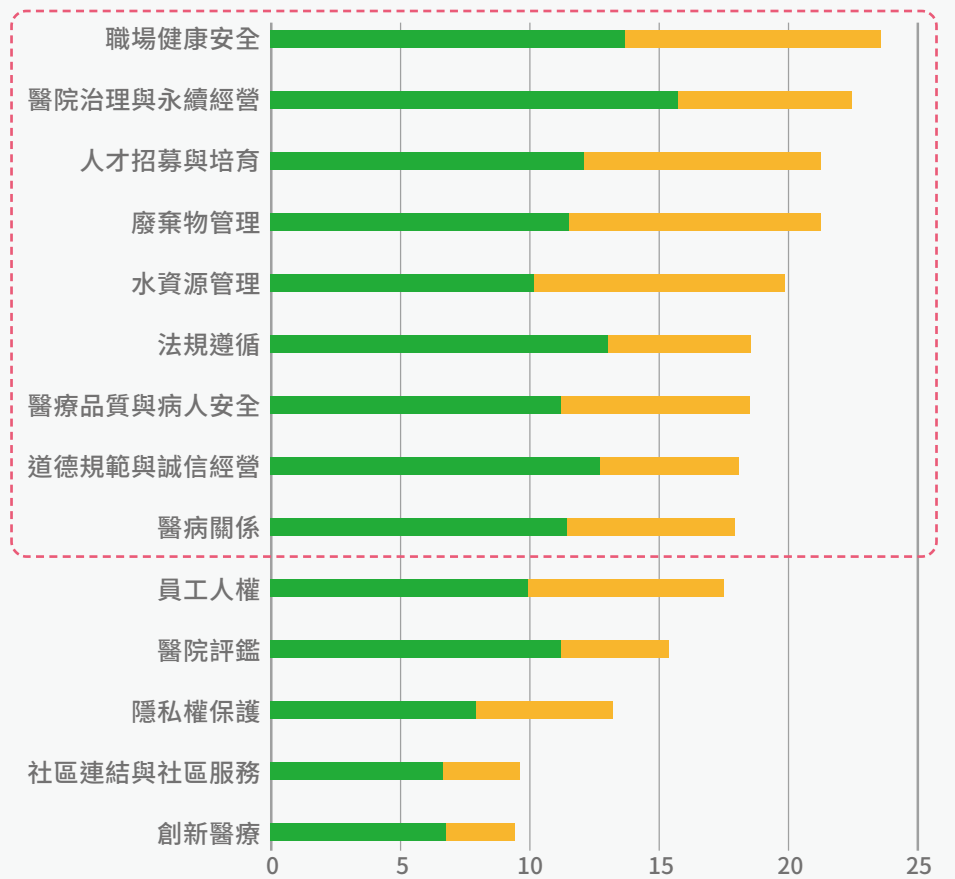
對「關渡醫院」的衝擊

■ 正面 ■ 負面

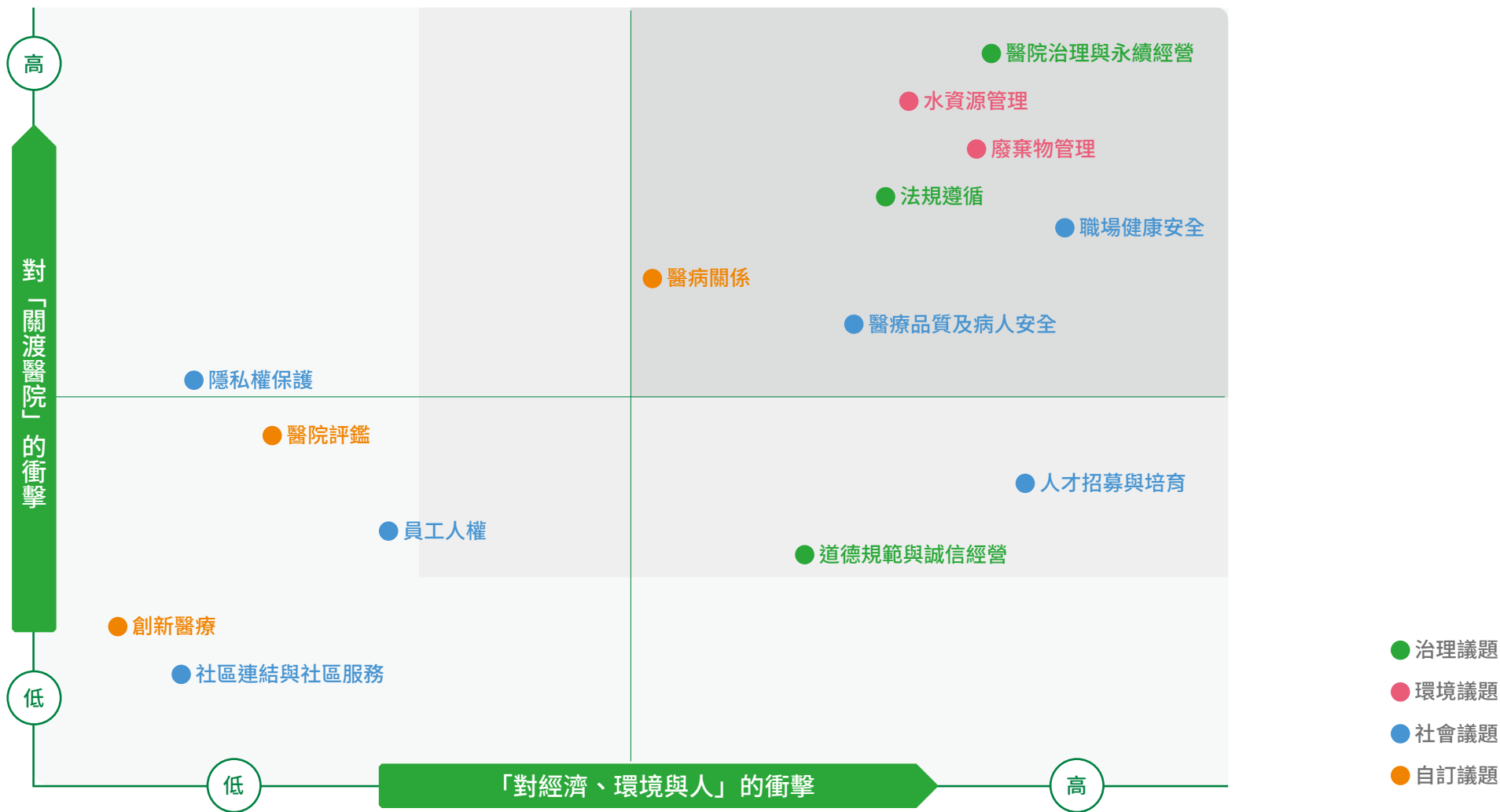


對「經濟、環境與人」的衝擊

■ 正面 ■ 負面



重大議題矩陣圖



重大議題衝擊管理

重大議題管理策略

本院臺北榮民總醫院經營臺北市立關渡醫院管理委員會為關渡醫院重大議題管理的最高決議及監督單位，指派本院永續發展委員會負責永續重大議題管理項目，包含盤點及檢視重大議題管理方針，提出優化改善建議；建立多元的利害關係人溝通管道，定期統整利害關係人建議，判斷其意見類型與影響性，擬定因應措施或回應方針並報告予董事會。臺北榮民總醫院經營臺北市立關渡醫院管理委員會與永續發展委員會至少每半年召開一次會議，共同討論重大議題管理情形，擬訂新一年的永續發展方向與策略目標。

溝通關鍵頻率重大議題會議

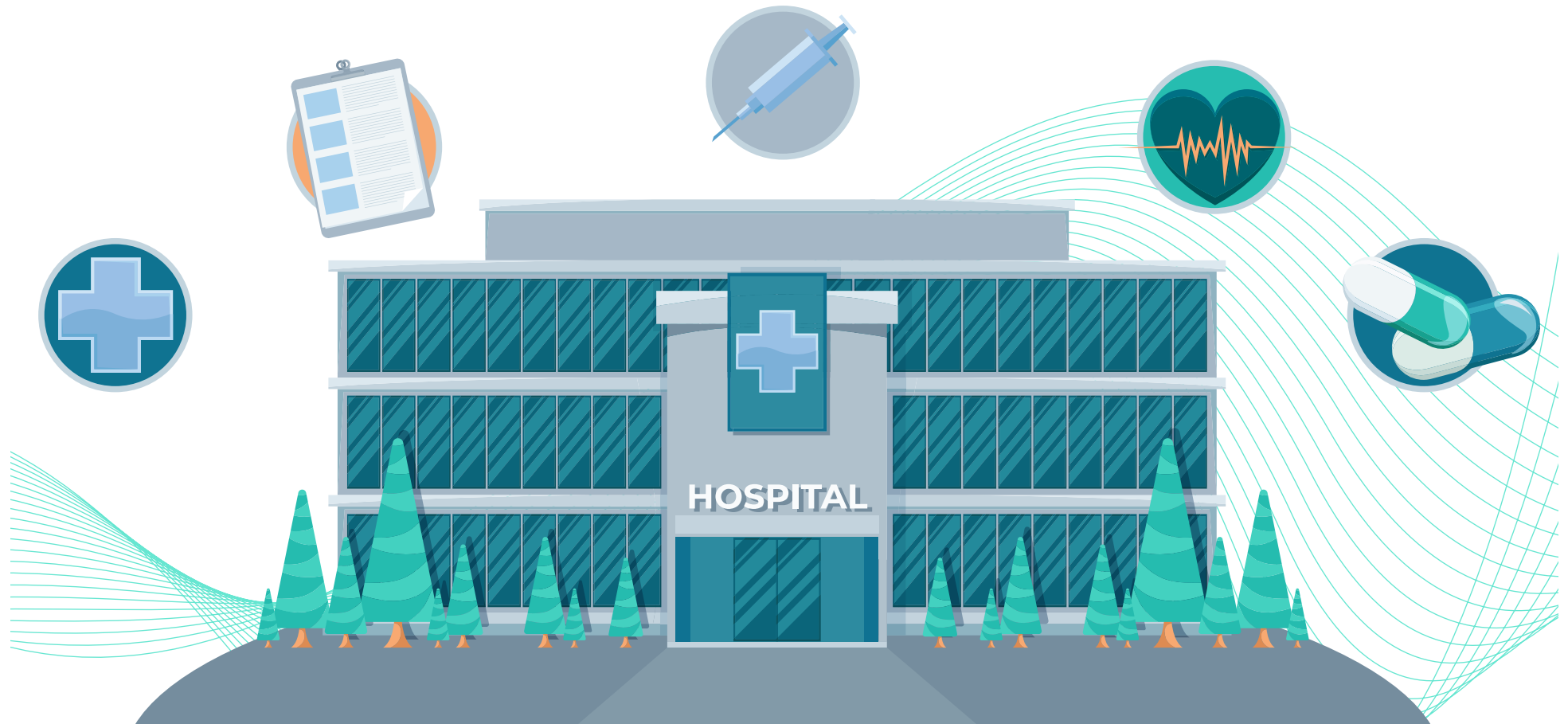
重大議題列表

2024 年重大議題影響邊界與目標成效開會日期	會議性質	會議事項	重要報告及具體建議
2024/5/13	監督小組會議	有關本院委託經營業務之監督事項	1. 報告本院前一年第四季及本年度第一季營運狀況、成本績效、陳情案件及改善方案以及重大成果報告
2024/12/27	監督小組會議	有關本院委託經營業務之監督事項	1. 報告本院第二、三季度營運狀況、成本績效、陳情案件及 2. 改善方案以及重大成果 2024 年度預定實施室內裝修及工程修繕規劃

2024 年重大議題影響邊界與 目標成效開會日期	會議性質	會議事項	重要報告及具體建議
2024/1/17 2024/2/21 2024/3/20 2024/4/17 2024/5/22 2024/6/20 2024/7/17 2024/8/21 2024/9/18 2024/10/16 2024/11/20 2024/12/18	院務會議	每月定期召開院務會議，會議將討論與本院營運之重要議題，另針對本院各項推動專案追蹤其進度與成果。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 組織、品質、營運暨財務等事項 2. 院內規章 3. 醫學教育、研究發展及診療服務等重要事項 4. 社區關係、高齡友善等健康促進推動事項 5. 院內創新專案推動與進度追蹤 6. 院內申訴案件改善及預防措施 7. 院內重大事項公告 8. 院長交議事項
2024/3/28 2024/6/24 2024/9/12 2024/12/23	管委會	每季定期召開管委會，審議預決算及重大投資，每季營運暨財務狀況，並追蹤營運計畫及重大議題執行進度及成果。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 審議每年度預決算及重大投資案 2. 每季營運暨財務、品質、社區溝通、能源管理及國家政府政策之配合與落實。 3. 本院發展方針、重大議題及委託經營履約事項 4. 人力培育與發展 5. 民眾意見及社區共融

重大議題	對應之 GRI 主題	影響與衝擊	主要管理方針	報告書對應章節
醫院治理與永續經營	GRI 201 GRI 203 GRI 204	影響本院之持續經營與關渡地區之醫療資源	治理架構與內部準則	誠信治理與永續經營
法規遵循	GRI 205	影響醫院之醫療品質、病人與社會大眾之信任、名聲與商譽	治理架構與內外部稽查	1.3 誠信經營
醫病關係	自訂主題	醫病權益、病人之隱私與人權、醫療人員與病人之間之信任、醫療資源浪費	政府法令與內部工作與品質作業辦法	4.2 病人安全管理
醫療品質與病人安全	GRI 418	醫病權益、病人之信任、名聲與商譽	政府法令與內部工作與品質作業辦法	4 醫院優良品質文化 1.4.3 資訊安全管控
道德規範與誠信經營	GRI 205	醫商關係之良性關係、本院受社會之信任與關注、內部之管理與制度	政府法令及內部管理辦法	1.3 誠信經營
水資源管理	GRI 303	海洋生態、台灣之水資源利用	法令遵循與內部倡議與管理	2.3.2 水資源管理
廢棄物管理	GRI 306	陸域生態、環境污染與氣候變遷	法令遵循與內部倡議與管理	2.3.3 廢棄物管理
職場健康與安全	GRI 401 GRI 403 GRI 404	醫療人員之從業福祉及醫療人員從業風險	法令遵循與內部職業安全工作規範	5 幸福職場與員工福祉 5.3 職場健康與安全

重大議題	對應之 GRI 主題	影響與衝擊	主要管理方針	報告書對應章節
人才招募與培育	GRI 404 GRI 405	影響員工發展、醫院之醫療品質、員工滿意度及員工工作效率	政府法令及內部管理辦法	5.1 多元聘用與人才培育



誠信治理與 永續經營

01



1.1 認識關渡

1.1.1 創院緣起

關渡醫院成立於西元 2000 年 7 月 22 日，是臺北市政府第二家委託經營的市立醫院，由臺北榮民總醫院經公開甄選後負責經營管理。醫院的設立旨在回應地區醫療資源不足的問題，特別針對慢性病患者及高齡化人口日益增加的需求，提供以慢性病醫療及長期照護為主的專業服務。

自創院以來，關渡醫院即秉持臺北市政府的慢性病醫療政策，致力於提升慢性病及高齡者的醫療服務品質。醫院從初期的門診服務逐步擴展，構建了一個涵蓋急性、慢性、長期照護以及預防醫學的一體化醫療服務體系。醫院目前設有急性一般病床 45 床、慢性一般病床 67 床、護理之家 92 床以及多項專科治療設施，如血液透析中心、復健治療中心、安寧療護中心等，為社區居民提供全方位的健康守護。

除了醫療服務，關渡醫院亦積極融入社區，推動健康促進計畫及疾病預防活動，包括疫苗接種、社區健康營造及弱勢群體關懷等，確立了以「社區需求為導向」的服務理念。同時，醫院透過與臺北榮民總醫院的垂直整合，不僅提供基層醫療服務，亦作為急重症及慢性醫療的轉介單位，形成完整的醫療支援網絡。

關渡醫院創立至今，已發展成為一所結合醫療創新與社區關懷的現代化醫院，堅守「促進市民健康、提升醫療品質」的初衷，並不斷邁向智慧化與永續發展的未來。



1.1.2 組織架構與營運概況

關渡醫院作為臺北市政府委託經營的市立醫院，以完整的組織架構和多元化醫療服務模式，承擔社區健康守護者的角色，並致力於實現全人健康與智慧醫療的融合。

一、治理架構

關渡醫院由臺北榮民總醫院管理，設有專業管理委員會負責策略規劃與運營監督。醫院亦接受臺北市政府衛生局的定期評鑑與監督，確保醫療品質和營運效能達到公立醫院標準。此外，為促進永續發展，醫院成立永續發展委員會，專注於卓越醫療、幸福職場、綠色醫療與社會共融等方面的推進工作。

二、組織架構

醫院組織架構分為臨床部門、醫事部門、護理部門和行政管理中心：

臨床部門：涵蓋八大專科，包括內科、神經內科、家庭醫學科、復健科、精神科、放射線科、牙科及中醫科，全面覆蓋急性、慢性和特殊醫療需求。

醫事部門：藥劑科、檢驗科。

護理部門：專注於臨床護理、護理之家及居家長照服務，並整合個案管理與社區衛生推動。

行政中心及職安室：涵蓋會計、醫務行政、資訊、人力資源與企劃品質、工務、事務、採購及職安部門等功能，為醫療服務提供全面支持。

三、營運概況

服務規模：截至 2024 年底，醫院開放床位共 321 床，包括急性一般病床 45 床、慢性病床 67 床、護理之家 92 床，另設有精神科日間留院 50 床及特殊病床（如慢性呼吸照護病床 32 床、安寧病床 10 床）。

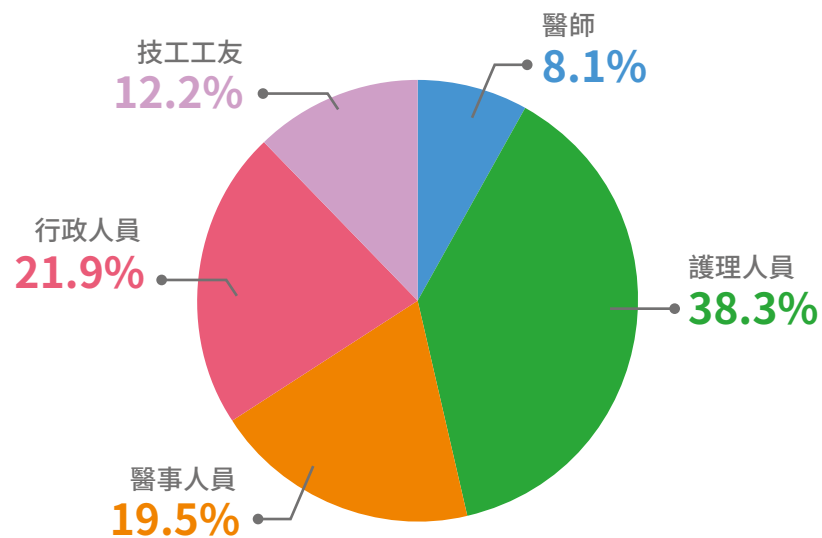
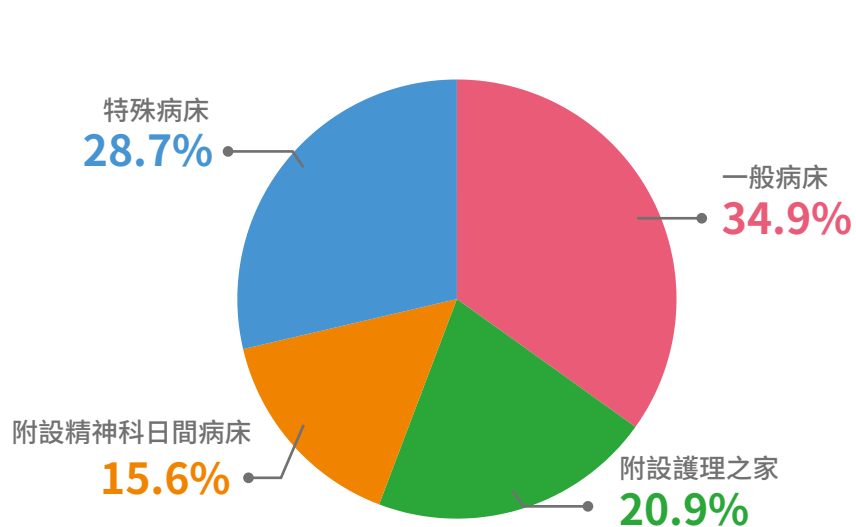
醫療服務成果（2024 年）：

※ 門診人次：達 431,760 人次，相較 2023 年度增長 10,560 人次。

※ 急診人次：2,874 人次，較上一年減少 107 人次。

※ 住院佔床率：急性一般病床佔床率：68.18%，較上一年提升 4.99%。慢性一般病床佔床率：44.83%，減少 17.06%。



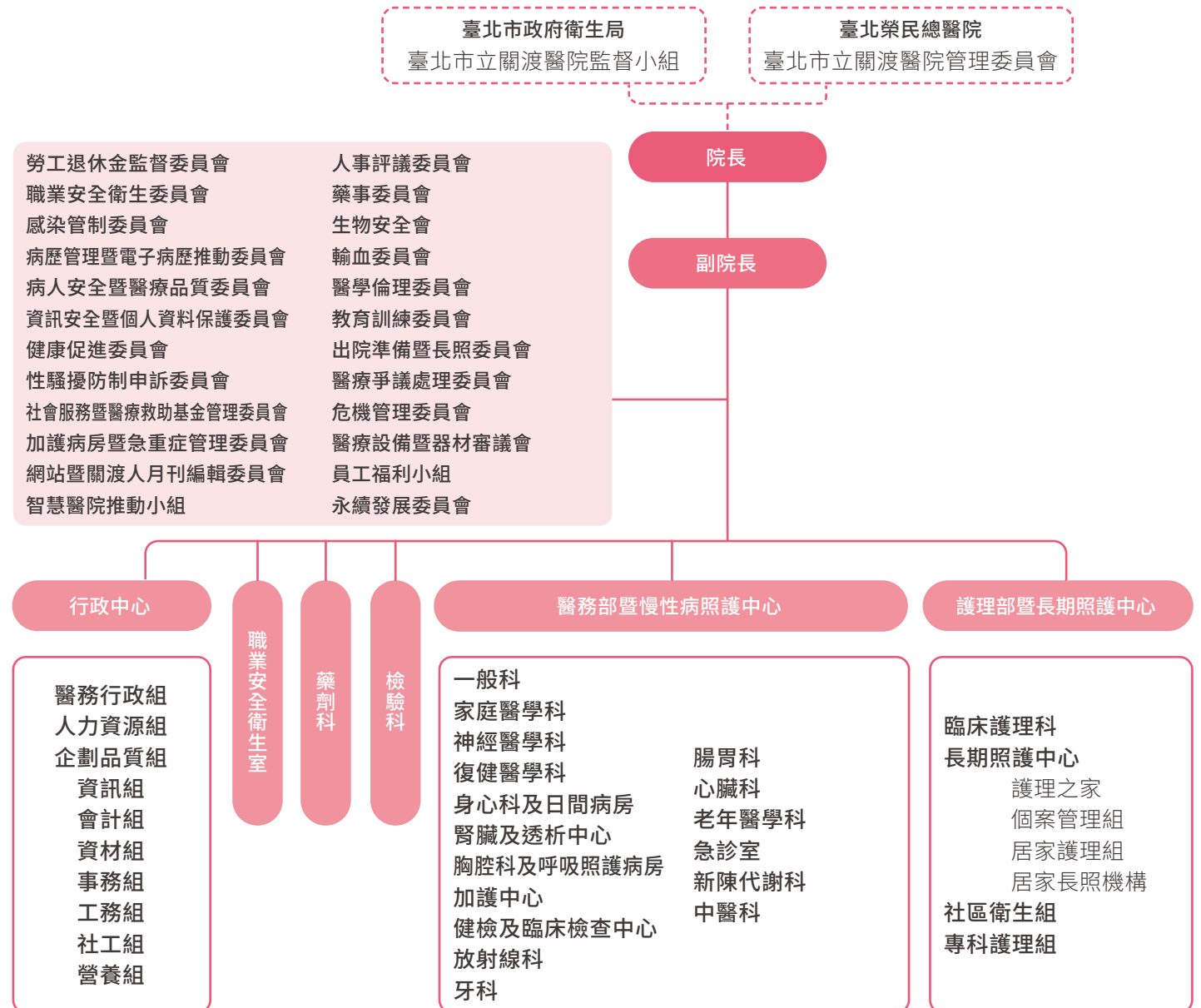


病床類別		床數
總床數		321
一般病床 112 床	急性病床	45
	慢性病床	67
	急診觀察床	3
	血液透析床	19
特殊病床 67 床	加護病床	3
	慢性呼吸器照護病床	32
	安寧病床	10
附設精神科日間病床		50
附設護理之家		92

職位	人數	百分比
醫師	37	8.1%
護理人員	175	38.3%
醫事人員	89	19.5%
行政人員	100	21.9%
技工工友	56	12.2%
共計	457	100%

四、核心特色 - 健康長壽智慧宜居

關渡醫院以「健康長壽智慧宜居」為核心特色，結合智慧醫療、健康促進與永續環境的理念，全面提升區域居民的健康福祉。醫院針對慢性病與高齡族群，設計完善的健康管理方案，透過健康篩檢、慢性病門診及高齡促進計畫，打造全人健康的服務體系，成為居民的健康後盾。在智慧醫療方面，關渡醫院導入智慧病房、人工智慧輔助診斷及電子病歷整合系統，不僅提升醫療效率，更實現診療流程的精準與透明。同時，推動智慧健康長壽創新平台，透過整合院方、個人和社區的健康資訊，達到個人化精準健康，讓更多社區居民享有高品質的醫療服務。此外，醫院獲得綠建築標章，並榮獲節能菁英獎及節能標竿獎，展現其在節能減碳上的領先成就，從高效能源管理到廢棄物回收全面落實環境永續。透過與社區緊密結合，舉辦健康教育活動與健康促進計畫，關渡醫院不僅成為地方居民的健康夥伴，也以智慧、永續、宜居的理念成為區域醫療的典範。



名稱	職掌
勞工退休金監督委員會	審議退休金提撥暫停、查核提撥數額及存儲支用情況，以及監督退休金給付數額和其他相關事項。
職業安全衛生委員會	提出職業安全衛生政策建議、協調管理計畫、審議教育訓練及環境監測計畫，以及審查健康管理、職業病預防、安全提案和災害調查報告等事項。此外，委員會也負責評估現場安全衛生管理績效和承攬業務的安全衛生管理。
感染管制委員會	建立有效的監測系統以提升管制品質，制定和更新感染管制政策，並教育各科室確實執行。同時負責法定傳染病的通報監測、提供感染管制的教育訓練及諮詢，並進行環境監測及抗生素使用的評估。
病歷管理暨電子病歷推動委員會	負責審核、修改、及訂定標準病歷格式及書寫方式，定期進行病歷審查以確保記載的正確性和標準化。同時也負責建立疾病分類統計資料庫系統，推動和檢討關渡醫院的電子病歷發展。
病人安全暨醫療品質委員會	建立全院及各部門的醫療品質暨病人安全計畫，制定及修訂醫療品質及病人安全的標準作業流程，並監測相關指標以提升醫療品質。同時負責檢討醫療品質及病人安全的缺失，並提出改進措施，推動病人為中心的醫病共享決策政策。
資訊安全暨個人資料保護委員會	制定關渡醫院的個人資料保護方針，發展個人資料管理制度，評估及管理個人隱私風險，並策定教育訓練計畫以提升職員的個人資料保護意識。同時也負責檢視與維持個人資料管理制度的基礎設施，以確保符合法律及相關標準的要求。
健康促進委員會	制定關渡醫院的健康促進政策，規劃並執行健康促進活動，並定期評估這些活動的成效。同時還與社區建立合作機制，參與衛生保健政策制定和執行專案計畫，並積極參與 WHO 健康促進醫院網絡的相關活動。
性騷擾防治申訴委員會	由勞資雙方代表共同組成負責處理性騷擾申訴案件。
社會服務暨醫療救助基金管理委員會	負責管理貧困或經濟弱勢家庭、無依或路倒病人的醫療費用、交通、輔具、照護、康復、喪葬等特殊需求的相關費用。委員會也承擔社區醫療保健、健康促進、社區回饋及便民服務的費用管理職責。
加護病房暨急重症管理委員會	負責規劃推動急重症單位的醫療業務發展，並督導其執行。
網站暨關渡人月刊編輯委員會	建置、編輯、維護和更新網站架構及內容，制定月刊的發展方向和主題，協助審閱稿件並邀稿，以及審定和處理月刊的編務工作。
智慧醫院推動小組	制定智慧科技服務的政策、推動服務內容，以及辦理相關的教育訓練。同時也負責研議各部門在智慧科技服務方面的意見，並制定應對策略，並執行上級指示以改進智慧科技服務。
人事評議委員會	包括召開臨時會議審理重要的獎懲案件，進行年度考核案的評審，以及審議一、二級主管的事項和院長交議事項。

名稱	職掌
藥事委員會	制定醫院用藥政策與規定，審核新進藥品申請案件，並檢討不適用藥品。此外，委員會還負責編審醫院常備藥品手冊，制訂藥品不良反應及異常情況的通報機制，以及定期評估檢討處方用藥的稽核機制。
生物安全會	審核第二級以上危險群微生物或生物毒素的使用和管理，管理實驗室的生物安全等級，並督導生物安全緊急應變計畫。
輸血委員會	制定輸血醫療政策和規範作業標準，協調各部門間的輸血作業事宜，並審查不當用血案例及處理其他輸血相關問題。
醫學倫理委員會	發揚醫學倫理精神，推廣醫學倫理教育，審議醫學倫理爭議和違反研究學術倫理的案件。此外，委員會也負責審查新醫療技術、新藥品或醫療器材的研究計劃，以及涉及病人或健康受試者的各種研究計劃，並研議其他相關的醫學倫理議題。
教育訓練委員會	涵蓋醫學、護理、醫事、通識、社區和長照等六個組別，負責規劃和執行各專業領域的在職教育訓練。本會的工作包括制定培訓計劃、推動院內外的教育活動，以及評估培訓效果，以提升醫療服務的品質和員工專業能力。
出院準備暨長照委員會	負責規劃和推動出院準備服務，以及銜接長期照顧的發展政策和年度方針。委員會成員參與政策制定、年度計畫追蹤、計畫推動及相關業務諮詢，並透過長期照顧推動小組協調社區長期照顧服務，以提升病人的生活品質和自主能力。
醫療爭議處理委員會	協助處理醫療爭議事項。委員包括行政中心主任、企品組長、醫務部主任、護理部主任、身心科代表、法務人員和社工組長，各自負責鑑別案件、提供意見、給予病人支持和法律諮詢等工作，並由社工員擔任執行秘書協助處理案件和撰寫會議紀錄。
危機管理委員會	負責危機事件的評估、規劃和應變措施，並定期修訂和檢討這些措施。委員會致力於提升全院人員的危機意識，並進行危機事件發生後的原因分析、處置及復原情況的檢討。
醫療設備暨器材審議會	審議關渡醫院各單位年度醫療儀器及設備投資概算，以及合格廠商的新增與刪減事項。
員工福利小組	擬定和執行關渡醫院員工福利事宜，包括福利資源的啟用、督導廠商服務品質，以及協商員工應享有的各項優惠和其他福利事項。
永續發展委員會	負責制定、監督和檢討關渡醫院的永續發展政策、管理方針及社會責任，包括公司治理、誠信經營和風險管理策略。委員會還負責評估和修訂永續發展執行情形及成效，撰寫修訂永續報告書並向管理委員會定期報告，同時關注和督導各利害關係人關切的議題和溝通事宜。

五、永續發展委員會—領導關渡醫院繼續邁向永續未來

關渡醫院於 2023 年成立「永續發展委員會」，成為全國首先發表地區醫院層級永續報告的醫療機構，並將 ESG（環境、社會、治理）目標，以系統化策略推動醫療永久發展。

委員會區分 1. 醫院治理推動小組 2. 卓越醫療推動小組 3. 幸福職場推動小組 4. 社會公益推動小組 5. 環境永續推動小組等五大小組，委員會主要職責：

一、制定 ESG 發展策略—永續發展醫院發展政策、保障醫療服務符合環境、保護與社會責任標準。

二、監測與監測碳排放—2023 年啟動範疇 3 碳排放監測，盤查發現供應鏈中的高排放來源，透過能源消耗減少 18.3%，領先國際 SBTi 標準。

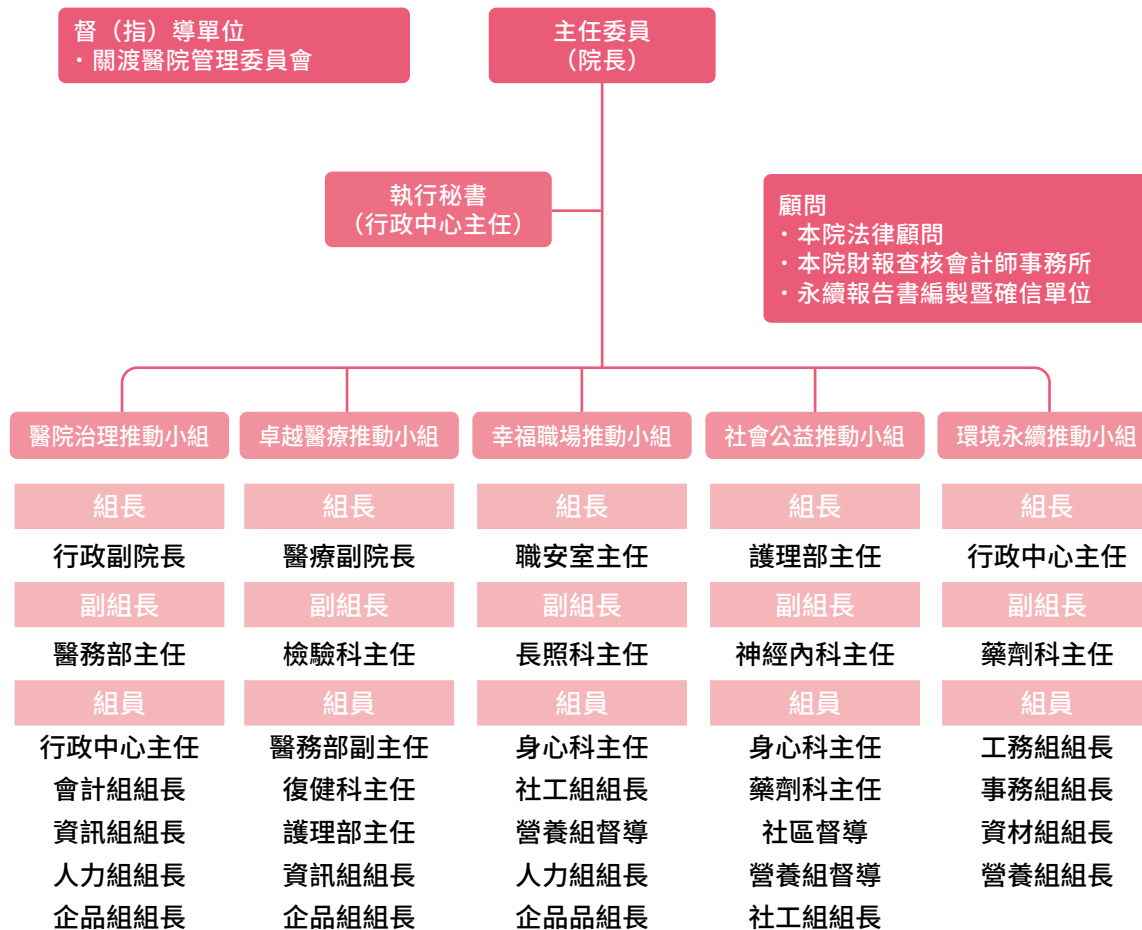
三、醫院治理與效能提升—引導醫院各項政策符合國家法令規範與高效之治理標準，提升醫療效能與社會責任履行程度。

四、員工與人才發展支持—推動健康就業政策，平等、人才培育，提升員工滿意度與長期發展機會。

五、推動健康長壽智慧社區發展—將智慧醫療與高齡健康促進相互結合。

2023 年，關渡醫院正式發表全國地區醫院等級第一本永久報告書及官網專區（網址：<https://www.gandau.gov.tw>），完整揭示醫院在智慧醫療、環境永續發展及社會責任方面的努力與成果。在永續發展委員會的有效運作下，關連醫院堅持深化 ESG 發展、智慧醫療創新及社會責任履行職責，將永續理念從醫療服務內部推動至更廣闊的社區健康促進開展，不斷加強智慧醫療技術應用、優化醫療服務流程，未來將進一步加強低碳醫療、綠色醫院及智慧健康長壽社區發展，旨在成為國家內外醫療體系永續經營的目標機構。

臺北市立關渡醫院永續發展委員會組織架構圖



1.1.3 使命與核心價值

本院秉承臺北市府之慢性病醫療政策，及配合臺北榮總落實分級醫療及垂直整合，以發展慢性病醫療為主，除因應社區一般醫療需求，提供門診（以中老年慢性科別為主），同時建構完整的長期照顧體系。

本院雖以慢性病診療為主要使命，但同時具有公共衛生、社區醫療之責任，照顧市民健康，扮演社區醫院之角色。本院於社區角色定位如下：

1. 提供服務區域之各級完善醫療服務，成為最受信賴的社區醫院。
2. 提供全人健康照護，扮演社區健康守護、關懷及促進者角色。
3. 重視倫理、病人安全與社區健康，扮演健康促進與預防醫學推動者。
4. 與總院臺北榮總垂直整合，成為急重症、慢性醫療及長期照護及轉介單位。
5. 配合國家政策培訓社區醫學、慢性醫療及長期照護專業人才，因應高齡化社會照顧之需求。

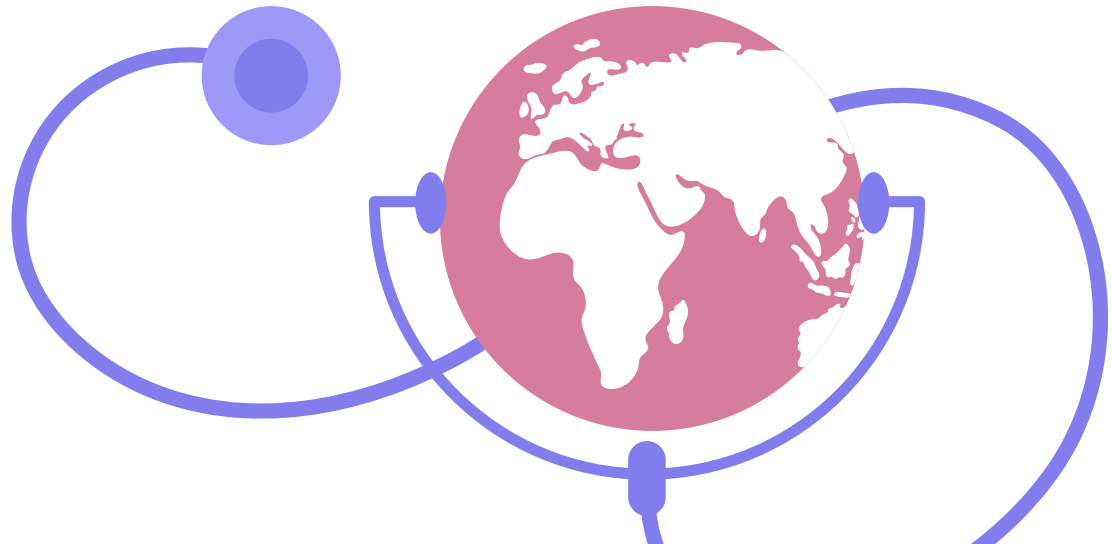
關渡醫院自成立以來，秉持「健康長壽智慧宜居」的核心特色，致力於融合智慧醫療、全人健康照護及永續發展的理念，為區域內居民提供高品質的醫療服務。同時，醫院不斷適應社會需求與醫療趨勢，積極推動分級醫療與長期照護體系，透過創新技術與社區連結，實現了智慧醫療與健康促進的深度結合。為使本院在永續發展與社區健康促進方面的努力有明確的指導方針，每年均修訂本院的宗旨、願景與目標，並公告全院。

一、宗旨

配合國家政策，提供社區最優質的全人健康照護。

二、願景

成為全人健康社區典範。



三、目標

關渡醫院依據當前需求與長遠規劃，制定以下短期、中期及長期目標，全面實現智慧醫療與健康社區的願景：

目標	
短期目標 (2024~2025 年)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分級醫療：推動雲端數位大家醫計畫，提升醫療分級與資源分配效率。 2. 特色醫療：強化 PAC（急性後期照護）服務，提供優質慢性病與長期照護。 3. 智慧社區醫院：結合社區據點，提供延緩失能失智的多元化社區服務。 4. 智慧照護：導入創新技術，提升醫療與長照服務的整體品質。 5. 永續經營：響應全球能源政策，落實 ESG 永續發展與社會責任。 6. 友善環境：推廣無菸、健康且友善的就醫體驗。 7. 防疫措施：持續落實醫院與社區防疫計畫，杜絕院內群聚感染風險。 8. 健康促進：提升員工、患者與社區居民的健康識能，推動多樣化健康促進活動。
中期目標 (2026~2029 年)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續承接第四期委託經營計畫，穩定醫院運營與發展。 2. 整合健康、科技與生活，構建醫院與社區的虛實服務網絡。 3. 推進醫療作業雲端化，開展行動醫療與智慧照護模式。 4. 發展結合生醫技術與人工智慧的高效照護模式，提升醫療精準性與可及性。
長期目標 (2030 年起)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以優質全人健康照護結合科技，打造國際級智慧社區醫院。 2. 利用雲端技術整合資源，建構全人智慧社區，提升居民生活品質。 3. 將「關渡」塑造為健康長壽與宜居生活的代名詞，成為全球健康社區的示範典範。

四、核心價值

關懷：以患者與社區居民為中心，提供貼心、溫暖且尊重個體需求的醫療服務。

創新：運用人工智慧、雲端技術與數位醫療，推動智慧醫療生態系建設。

永續：落實 ESG 目標，推行綠色醫院政策，促進社會與環境的永續發展。

合作：強化醫院與社區、政府及國際夥伴間的協作，共同實現健康促進目標。

卓越：持續追求高品質醫療與服務效能，為病患與社區創造最大的健康價值。

1.2 監督與治理

1.2.1 管理團隊的監督體系

關渡醫院的管理團隊採用多層次的監督體系，結合內部治理、外部監督及第三方檢視，確保醫院的運營透明、高效並符合公共健康政策與永續發展目標。

一、管理委員會

管理委員會作為關渡醫院的最高治理單位，由臺北榮民總醫院（以下簡稱北榮）主導，北榮隸屬於退輔會，接受退輔會政策指導並負責關渡醫院的經營管理。管理委員會的核心職責包括：

1. 制定醫院的年度發展策略與營運計畫。
2. 審查財務預算及年度運營成果報告。
3. 檢討重大醫療項目及基礎設施投資方案。
4. 管理委員會每季度召開例會，針對醫院運營的重大事項進行審議，並提交執行成果予市政府衛生局核查。

臺北市立關渡醫院經營管理委員會第 13 屆委員	
姓名	現職
王智弘	臺北市立聯合醫院總院長
祝健芳	衛福部長長期照顧司司長
劉峻正	行政院退輔會就醫保健處長
李綉美	臺北市政府衛生局企劃科科長
周碧瑟	國立陽明交通大學公共衛生研究所教授
吳肖琪	國立陽明交通大學衛生福利研究所教授
林寬佳	振興醫院 醫務副院長
徐偉初	文化大學會計系所教授

臺北市立關渡醫院經營管理委員會第 13 屆委員	
姓名	現職
張心湜	臺北榮總泌尿部醫師 振興醫院泌尿部顧問醫師 前國立陽明大學校長
陳威明	臺北榮民總醫院院長
林永煬	臺北榮總副院長（業管）
王署君	臺北榮總副院長
林明慧	臺北榮總家庭醫學部主任
侯重光	臺北榮總醫務企管部主任
楊敏修	臺北榮總會計室主任

二、臺北市府衛生局監督小組

臺北市府衛生局作為關渡醫院的委託單位，設有專屬的監督小組，負責外部監督功能。小組的主要職責包括：

1. 審查委託經營契約規範的執行情況。
2. 檢視醫院年度工作報告、財務報告及營運計畫的執行成效。
3. 評估醫院設備投資、病床開放及收費標準的合理性。
4. 監控醫院在公共衛生、健康促進及防疫措施中的執行情況。
5. 監督小組每半年召開例會，必要時召開臨時會議，並通過實地督查及文件查核方式，確保醫院運營符合契約規範與政策目標。

	委員姓名	現職／職稱
府 內 委 員	黃建華	衛生局局長（召集人）
	陳正誠	衛生局副局長（副召集人）
	邱秀儀	衛生局主任秘書
	紀玉秋	衛生局專門委員
	陳怡龍	衛生局醫事管理科科长
	林雪蘭	衛生局健康管理科科长
	柳文鏗	衛生局會計室主任
府 外 委 員	魏錫原	創智聯合會計師事務所會計師
	楊銘欽	國立臺灣大學公共衛生學院健康政策與管理研究所教授（退休）
	李玉春	國立陽明大學衛生福利研究所教授
	邱月暇	長庚大學醫務管理學系系主任
	林金定	馬偕醫學院長期照護研究所教授
	詹尚易	聯合醫院和平婦幼院區副院長
	邱婷芳	聯合醫院忠孝院區副院長

三、第三方檢視

為確保醫院運營的客觀性與公正性，醫院接受國內外專業機構的定期檢視，主要內容包括：

1. 醫療品質評鑑：檢視病人安全、醫療成效及服務滿意度。
2. ESG 目標檢核：涵蓋環境管理、社會責任及治理透明度。
3. 財務審核：透過第三方審計機構，確保財務報表的真實性及合規性。

四、運作特色

1. 多層次治理：醫院由北榮負責行政支援及管理，退輔會提供政策支持、指導，市政府衛生局進行行政監督，形成清晰的隸屬與指導關係。
2. 內外結合：管理委員會、衛生局監督小組與第三方檢視機制相輔相成，確保醫院治理的透明度及運營效能。
3. 持續改進：通過內外監控與專業評估的意見回饋與改善追蹤，推動醫療服務品質及永續發展效能的持續提升。

1.2.2 管委會結構與運作

關渡醫院管理委員會作為醫院內部最高治理機構，負責醫院的整體發展策略及重大事項的決策，確保運營透明、高效並符合公共健康政策及永續發展目標。

一、管委會結構

組成架構：

1. 主任委員：由臺北榮民總醫院院長兼任，負責管委會的整體領導與方向指引。
2. 委員：由醫療專家、財務顧問及相關領域專業人士組成，共計 15 人，確保委員會具備多元化的專業視角。
3. 執行秘書：負責會議安排與紀錄、決議事項的落實及與外部機構的聯繫。

專責功能組：

1. 業務監理組：監督醫療服務品質、病人安全及社區健康推廣成效。
2. 財務監理組：負責財務運營的檢視，包括預算執行、成本控制及資源配置。

二、管委會運作

會議制度：

1. 定期會議：每季度召開一次，針對醫院運營績效、重大投資計畫及策略性發展進行審議。
2. 臨時會議：當遇特殊事項或緊急情況時，隨時召開會議進行討論與決策。

3. 會議流程：由主任委員主持，執行秘書負責議程安排及紀錄，會議決議需經全體委員過半數同意方可通過。
4. 決策與執行：
 - (1) 發展規劃：審議醫院年度發展計畫及長期目標，確保策略方向符合醫院宗旨與願景。
 - (2) 資源管理：評估並批准重大設備投資、基礎設施建設及運營預算，確保資源使用效益最大化。
 - (3) 績效檢討：定期檢視醫療服務成效、病人滿意度及財務運營狀況，提出改進建議並落實執行。
 - (4) 與外部機構的聯繫：定期向臺北市政府衛生局提交年度工作報告及財務報表，接受行政監督。
 - (5) 參與第三方評鑑，提升醫院運營透明度及國際化水平。

三、運作特色

1. 專業決策：委員會成員涵蓋醫療、財務及行政管理領域的專業人士，確保決策的專業性與前瞻性。
2. 透明治理：所有決策及績效檢討均以書面形式記錄，並向相關利害關係人披露，增強治理透明度。
3. 持續改進：通過內部稽核、外部監督及委員會的多方檢視，推動醫療服務與經營效率的持續優化。
4. 靈活性：針對突發事件或政策需求，管委會可快速召開臨時會議，迅速應對挑戰並提出解決方案。

關渡醫院透過管理委員會完善的結構設計與運作機制，確保醫院治理的效率與穩定，並持續推動醫療服務品質及永續發展。



1.2.3 忠實踐履合約 - 衛生局監督小組

為確保關渡醫院的委託經營契約規範得到有效執行，臺北市政府衛生局設立了專屬的監督小組，負責對關渡醫院各項運營業務與指標進行全面監督與評估，確保醫院服務符合公共政策目標並維持高品質的醫療標準。

一、監督小組的組織

設置目的：

監督小組的成立旨在落實醫院委託經營契約，提升醫院服務品質、經營效能及公共衛生政策執行成果。

組織架構：

1. 召集人由臺北市政府衛生局局長兼任，副召集人由副局長擔任。
2. 小組成員包括衛生局代表、專家學者及社會人士，共 12 至 15 人。
3. 小組設置執行秘書，由衛生局綜合企劃科科長兼任，負責會議籌備與督導事項的執行。

監督職掌：

衛生局監督小組的主要職掌涵蓋醫療服務、財務管理及公共衛生政策執行等方面：

1. 契約執行監督：檢查醫院是否符合委託經營契約中對業務範疇及績效指標的要求。
2. 業務審議：
 - (1) 審查年度工作報告與財務報告，確保運營透明且合規。
 - (2) 評估醫院的設備投資、病床開放及收費標準。
3. 政策監控：
 - (1) 檢視醫院在健康促進、預防醫學及公共衛生項目中的執行成效。
 - (2) 督查醫院的防疫措施及特殊績效申請項目。
4. 改進建議：根據實地檢查與審查結果，提出醫院運營及服務改進的具體建議。

運作機制：

1. 會議制度：

監督小組每半年召開一次例會，必要時可召開臨時會議。會議由召集人主持，針對醫院提交的工作報告及相關文件進行討論和表決。

2. 實地督查：

小組成員可定期或不定期進行實地檢查，覆蓋醫療服務、設施設備及財務管理等領域。

3. 督查結果形成報告，並在小組會議中進行審議。

二、監督特色

1. 多方參與：

小組會議邀請醫院代表、專家學者及相關社會人士列席，促進多方溝通與合作。

2. 透明治理：小組要求醫院提供詳細的運營資料及原始紀錄（含憑證），確保監督過程透明且全面。

3. 持續改進：

監督小組根據檢查結果與年度目標，對醫院提出具體改進建議，幫助提升服務品質與經營效能。

三、成效與展望

衛生局監督小組通過定期監督與實地檢查，確保關渡醫院忠實履行委託契約中的各項要求，並在醫療服務、公共衛生及永續經營等領域展現優異成效。未來，監督小組將持續推動監督機制的優化，督促醫院實現「全人健康社區典範」的願景。

1.2.4 政策、計畫執行與追蹤

關渡醫院透過清晰的政策宣達、計畫執行與成效追蹤機制，充分發揮三級會議及其他專責委員會的功能，有效實現政策宣達、計畫整合及執行高效。這一機制涵蓋監督小組會議、管理委員會、院務會議，以及行政會議、醫務部會議及其他專業委員會，形成完整的決策執行體系。

一、政策宣達

國家政策與契約目標：

1. 配合國家「分級醫療」及「長期照護政策」，推動慢性病與高齡照護，並落實智慧醫療與 ESG 永續發展目標。
2. 依據委託經營契約，制定涵蓋醫療服務、財務管理及社區健康促進的年度目標。

二、多層次政策傳達機制：

1. 監督小組會議：由臺北市政府衛生局主持，提供政策指導與契約執行情況的外部監督。
2. 管理委員會：負責制定年度計畫，確保政策方向與契約規範的全面一致性。
3. 院務會議：作為全院政策執行的核心樞紐，將管理委員會決策細化為具體執行計畫，並傳達至各部門。
4. 行政會議：聚焦醫院行政與後勤支援事務，協助整合資源，保障計畫順利推進。
5. 醫務部會議：專注於臨床服務與醫療品質提升，針對臨床執行面提出具體措施。
6. 各科部會議：各科部，針對院務會議決議事項，宣達同仁週知，並擬定相關子計畫執行方案與績效指標。

三、計畫執行

1. 年度計畫制定與分工：
 - (1) 根據國家政策及委託契約，制定年度工作計畫，涵蓋智慧醫療建設、社區健康促進及資源管理等領域。
 - (2) 各部門依照院務會議的政策指引，進行責任分工，設立 KPI 以量化執行效果。
2. 多層次會議功能整合：
 - (1) 院務會議：每月審議全院進度，協調資源分配及部門間協作，並匯集執行中的問題回饋至管理委員會。
 - (2) 行政會議：每月召開一次，負責檢討後勤支援與行政管理事務，協調行政資源以支持政策執行。
 - (3) 醫務部會議：每月針對臨床服務與病人安全進行檢討，提出改進方案並落實至各臨床單位。
 - (4) 各科部會議：每月針對院務會議決議事項，宣達同仁週知，並擬定相關子計畫執行方案與績效指標。
 - (5) 其他專責委員會（如醫療品質暨病人安全委員會、健康促進委員會）：針對各專業領域執行相關政策，並定期向院務會議匯報成果。

四、計畫追蹤

1. 內部監控：

管理委員會每季度檢討執行進度，針對偏差部分提出修正建議，院務會議定期跟進各部門報告，形成執行成效的綜合分析。
2. 外部監督：

監督小組會議每半年檢視年度工作及財務報告，透過書面與實地檢查確保契約執行達標。
3. 配合第三方評估，確保醫療品質與財務合規性。

五、成果報告與公開：

1. 各會議形成的執行成果報告在院務會議中公開，增進全院共識並促進改進。
2. 年度成果提交至監督小組會議與外部監督單位，接受審核與建議。

關渡醫院這類型會議，藉有效之組織分工，本分層負責理念，使專注於各專責領域執行並有效整合各橫向單位意見，確保政策執行面覆蓋全面且高效。未來將持續優化會議機制，促進醫療服務與永續經營的全面進步。

1.3 誠信經營

1.3.1 倫理守則與行為規範

關渡醫院設立了醫療倫理委員會，委員會於 2024 年持續推動倫理、兩性與性別平等、性騷擾防治有關進修課程及知識精進。藉由不斷推動進修課程，培育同仁在醫學倫理方面的專業素養和能力。

關渡醫院以「誠信、公平、專業」為核心價值，致力於建立誠信經營的文化，確保員工在履行職責時遵守法律法規、尊重倫理準則，並秉持誠信原則。為此，醫院制定並實施了一系列道德守則與行為規範，強化員工的行為標準，促進組織的穩健運行。

倫理準則	遵法與誠信	<ol style="list-style-type: none"> 員工在執行公務時需嚴格遵守相關法規及內部規章。 禁止任何形式的行賄、受賄或利用職務之便謀取不正當利益。
	利益迴避	<ol style="list-style-type: none"> 制定利益迴避相關辦法，要求員工在可能存在利益衝突時，主動揭露並配合調查。 員工不得利用醫院資源進行任何與本職無關的活動，亦不得洩露院內機密資訊。
	資訊管控	<ol style="list-style-type: none"> 落實個人資料及機密資訊的保護，確保患者隱私及醫療數據安全。 加強資訊安全管理，防範內外部資料洩漏風險。
行為準則	廉潔與專業行為	<ol style="list-style-type: none"> 員工需在所有業務往來中保持廉潔，杜絕不當利益輸送。 提倡專業態度與尊重的工作氛圍，防範職場不法侵害。
	公平與透明	<ol style="list-style-type: none"> 員工需秉持公正原則進行資源分配及業務決策。 通過公開透明的程序處理內部管理事務，避免不公平或歧視行為。
推廣與落實	規範宣導	<ol style="list-style-type: none"> 醫院透過內部網絡及各級主管會議，定期向員工宣導道德守則與行為規範。 新進人員教育訓練中將倫理規範納入必修課程，提升員工認知。
	舉報與處理	<ol style="list-style-type: none"> 設置舉報專線及電子信箱，鼓勵員工匿名反映不當行為。 對舉報內容進行審慎調查，並依獎懲規定提送相關會議審議處理。

成效與展望

通過全院共同努力，關渡醫院已建立一個公平、透明且安全的工作環境，確保醫療服務符合倫理標準並贏得社會信任。未來，醫院將持續強化相關規範的推廣與執行，打造以誠信為核心的永續經營文化。

1.3.2 利益衝突迴避

關渡醫院秉持誠信與透明原則，嚴格執行利益衝突迴避機制，以確保所有決策符合專業倫理與公共利益，避免任何個人或團體因職務之便獲取不當利益，近五年均無員工因違反行政（廉政）倫理規範違規遭懲誡。關渡醫院透過完善的制度規範與內部監管措施，醫院建立了公正無私的治理環境，確保醫療品質與資源運用的公平性，提升社會信任度。

一、利益衝突迴避原則與管理架構

關渡醫院參照《員工行政倫理守則》、《肅貪防弊作業要點》及《採購標準作業程序》，訂定明確的利益衝突管理規範，確保全體員工在執行公務時，均能遵守誠信廉潔原則，迴避可能影響公正性的利益關係。

1. 利益衝突定義

員工或其配偶、親屬、關係人於執行職務時，涉及個人、家族或其他特定團體利益，影響決策公正性的情況。

主要適用範圍包含採購、財務管理、人事聘任、醫療服務提供、臨床試驗及業務合作等，確保所有業務運作符合公平公正原則。

2. 管理架構與監督機制

由管理委員會負責最高層級的監督，確保醫院治理符合誠信原則。

由會計組與資材組負責內部稽核與履約查核，檢視醫院各項業務與財務活動的合規性。

3. 設置內部檢舉機制，提供多元檢舉管道，確保違規行為能被即時發現與處理。

二、利益衝突申報與迴避機制

1. 員工申報與迴避規範

全體員工於涉及自身或關係人利益之業務時，須主動申報，並由主管單位審查是否應迴避該項業務。

若員工於辦理業務時發現可能涉及利益衝突，應立即向主管報告，並依程序填寫《利益衝突迴避申報表》，由人事單位進行評估與管理。

2. 高風險業務監控

針對高風險業務（如採購、財務、人事任用）建立利益衝突監控機制，確保決策公正性。會計組查收並檢視利益衝突申報紀錄，確保員工遵循相關規範。

3. 採購與財務管理透明化

依據《採購標準作業程序》，本院所有採購決策須符合公平競爭、資訊公開、價格合理原則。單筆採購金額達 50 萬元以上者，須經醫院採購評審會議決議通過，確保採購過程無不當利益輸送。禁止與具有直接或間接關係的供應商進行交易，若有關係，應主動迴避，並由第三方監督審查。

4. 內部稽核與監督

會計組定期審查醫療採購、財務交易、人事聘任及合作協議，確保無利益衝突疑慮。設立員工內部舉報專線，確保員工能夠匿名檢舉違規行為，所有舉報將由醫院肅貪防弊專責小組進行審查，並依情節輕重進行懲處或移送法辦。

三、違規處理與懲戒機制

為確保利益衝突管理機制落實，醫院對於違反利益衝突規範者，將依照《肅貪防弊作業要點》進行處理，違規情節輕重，將採取以下措施：

1. 內部教育與勸導：若為非重大違規行為，將對當事人進行教育訓練，並強化內部管理。
2. 行政處分與懲戒：涉及影響醫院決策或資源使用不當者，將視情節輕重，進行行政懲處，如記過、降職或解聘。
3. 法律責任追究：若涉及重大違法行為，如貪污、收賄、內線交易，將依法移送相關單位處理，確保法治精神得以落實。

關渡醫院透過完整的利益衝突管理機制、內部監督與數位監管技術導入，確保所有業務決策的公正性與透明度，同時透過員工誠信教育、財務監管強化及違規行為懲處機制，打造公平公正的醫療環境，確保醫療資源的最佳運用，並提升社會信任度。未來，醫院將持續優化治理機制，強化誠信管理，確保永續發展與醫療公平性，並朝向更高標準的廉潔治理機構邁進。

1.3.3 法規遵循

關渡醫院秉持「依法行政，誠信經營」的原則，致力於確保所有營運活動均符合法律法規及政策要求。本院依據相關醫療法規、勞動法規及環境保護規定，制定內部管理規範，並推動有效的法規遵循機制，以提升營運穩健性及社會信任。

一、法規遵循機制

1. 法律顧問諮詢：
 - (1) 本院聘任統領法律事務所作為專業法律顧問，為醫院提供法律諮詢及契約審查服務，確保各項運作符合法律規範。
 - (2) 結合會計師及永續顧問團隊定期檢視醫院內部規範及合約內容，提供修訂建議以降低法律風險。
2. 法規識別與更新：
 - (1) 由各委員會，就職掌及所負責項目，定期追蹤國內外相關法規的變更，確保醫院營運活動與最新法規保持一致。
 - (2) 透過教育訓練及相關會議，將法規要求融入員工日常工作中，提升全體員工對法規的認識與執行能力。
3. 內部稽核與風險管理：
 - (1) 建立內部稽核制度，定期審查各部門法規遵循情況，並針對潛在風險制定改進計畫。
 - (2) 依據醫療機構管理相關法律及內部規章，實施風險評估，確保醫院運作符合合規要求。
4. 檢舉與處理機制：
 - (1) 設置舉報專線及電子郵件，方便員工及外部人士舉報可能的違規行為。
 - (2) 針對檢舉案件，成立調查小組進行審核，並依獎懲作業要點進行處理。

二、2024 年法規遵循成果

1. 法律合規成果：

- (1) 2024 年，醫院無因違反合約致需訴諸法院調處的案件，充分體現醫院對契約履行的重視與專業。
- (2) 在相關法規的落實方面，本院未因環保、消防、衛生、建築、勞工等事業主管機關的法令要求而受到重大違規裁罰。

2. 醫療服務合規：

- (1) 確保所有醫療行為及服務流程均符合《醫療法》、《傳染病防治法》等相關法規的規定。
- (2) 對臨床試驗及藥品管理執行嚴格的內控措施，保障患者權益。

3. 勞動法規合規：

- (1) 制定《工作規則》、《獎懲作業要點》等內部文件，明確員工權利與義務，落實《勞動基準法》、《職業安全衛生法》等法規的要求。
- (2) 提供公平且透明的工作環境，確保員工福利及職場安全。

4. 環境法規合規：

- (1) 嚴格遵守《環境保護法》、《廢棄物清理法》等規範，定期進行環境管理稽核。
- (2) 推動節能減碳計畫，致力於減少醫療廢棄物對環境的影響。

三、未來展望

關渡醫院將持續強化法規遵循能力，深化法規教育，提升內部管理效率，確保營運活動完全合規。未來將加強與法律顧問的合作，打造更安全、合法、透明的經營環境，鞏固社會信任，成為永續醫療經營的典範。

1.3.4 內部稽核與外部審計機制

關渡醫院為確保財務管理的透明度、內部控制的有效性與醫療資源的最佳運用，建立了一套完整的內部稽核與審計機制，以強化財務監管，確保醫院運營符合政府法規及國際醫療標準。此機制不僅保障醫院財務資訊的正確性，更有助於提高經營效率與資源配置效益，使醫療服務得以持續優化，落實永續經營。

1. 內部稽核架構與職責

關渡醫院的內部稽核機制由會計組負責，並直接向管理委員會及醫院正副主管報告，確保稽核工作的獨立性及公正性。

2. 內部稽核單位的核心職責

內部稽核單位的主要職責包含：

- (1) 財務稽核：定期審查財務報表，確保收入、支出及資本支出均符合財務政策與法規。
- (2) 內部控制檢討：評估各部門作業流程的內控機制，發現潛在風險並提出改善建議。
- (3) 法規遵循稽核：確保醫院各項業務符合相關法令規範，降低法規風險。
- (4) 營運效率評估：透過數據分析，檢視醫院資源分配的合理性，優化財務管理。
- (5) 專案審查：針對重大建設、資訊系統導入、醫療設備採購等項目進行專案審核，確保財務運用符合醫院發展需求。

3. 內部財務管理與審計機制

財務管理與結報流程：

關渡醫院的經費運用採取嚴謹的控管流程，確保財務紀錄的準確性與合規性。主要流程如下：

- (1) 計畫申購：各部門依醫院年度預算規劃，提出醫療設備、耗材或資訊系統採購計畫，經「醫療設備暨器材審議會」審議通過後，核定採購並進行預算控管。
- (2) 驗收結報：單筆 15 萬元以上的採購須由相關單位進行驗收，確保設備與服務符合規範後，方能進行支付程序。
- (3) 結案付款：使用單位提交完整憑證，經會計單位審核並由權責長官核准後付款。

此機制確保資金運用符合財務規範，降低醫療機構資源濫用的風險，同時提升財務透明度。

內部審計機制

外部審計與監管機制

會計組定期對財務運作進行內部審查，稽核範圍涵蓋：

1. 醫療收入與支出管理：確保醫療收費標準符合規定，並審查醫療費用報銷的正確性。
2. 薪資與獎金審查：確認人事費用與薪資發放機制符合醫院政策與法規。
3. 資本支出管理：針對醫療設備與基礎設施投資，確保財務運用符合長期發展目標。

關渡醫院每年均需接受外部專業審計，確保財務資訊的公開透明與法規合規性。

1. 外部會計師查核

年度關帳後，聘請專業會計師事務所進行獨立審計，查核財務報表是否符合政府會計準則，並提交查核報告。

審計範圍包含財務報表分析、資產負債審查、營運資金控管、資本支出審核等，確保醫院財務運作的穩定性。

2. 行政監督與法規遵循

向臺北市政府衛生局提交年度工作報告及財務報表，確保醫療機構財務符合公共衛生政策。並接受臺北榮民總醫院的財務監督與績效考核，確保醫院營運符合母機構管理規範。另參與第三方評鑑機制，例如醫療機構 ESG 治理評估、醫療品質認證等，提高經營透明度與國際化水準。

內部稽核與 ESG 永續發展

隨著醫療機構逐步邁向永續發展，關渡醫院的內部稽核機制也將財務審計機制涵蓋綠色採購、能源使用成本控管、碳足跡盤查等，確保醫院財務運用符合低碳發展目標，同時稽核單位審查員工薪資結構、醫護人力配置，確保薪酬公平性，並推動多元友善職場環境。再治理方面則定期檢視財務管理透明度、內部監管機制及倫理規範，確保醫院符合國際醫療機構治理標準。

關渡醫院透過嚴謹的內部稽核與審計機制，確保財務運營的透明度與穩定性。透過內部稽核單位的獨立審查、外部審計的監管，以及 ESG 導向的財務管理策略，醫院得以在提供優質醫療服務的同時，確保財務資源的最佳運用，並邁向更具韌性與永續性的經營模式。

1.3.5 負面資訊揭露

關渡醫院堅守誠信與透明的核心價值，致力於提供安全、公正、值得信賴的醫療服務。本院設立完善的負面資訊揭露與處理機制，確保不論任何情況均能迅速且適當應對，維護社會信任。

一、管理機制

1. 網路輿情蒐集與分類：

本院依據《網路輿情評論蒐集與處理辦法》，由企劃品質組每日檢視 Google Map、Facebook 等平台上的評論，分為正面、中立建議與負面三類進行處理。

2. 媒體溝通規範：

根據《媒體採訪與媒體溝通作業要點》，設立單一窗口由指定發言人負責媒體應對，確保資訊準確傳達，避免誤導或不當揭露。

二、投訴與處理機制：

依《顧客意見處理作業要點》，針對病人或家屬反映之建議與投訴進行記錄、回覆及改進，定期將相關數據呈報醫療品質暨病人安全委員會及監督小組會議。

三、2024 年度揭露情況

1. 媒體事件：截至 2024 年底，本院無任何因醫療服務或相關的負面媒體報導事件。

2. 網路評論：針對全年蒐集的網路負面評論，已依規範逐案處理並實施改進措施，無重大爭議未解決。

3. 法規與合約遵循：本院全年未因違反相關事業主管機關之環保、消防、衛生、建築或勞工法令受到重大裁罰，亦無違約致需訴諸法院調處之情事。

四、展望與強化

未來，關渡醫院將持續加強網路輿情監控與快速應對能力，並透過教育訓練提升員工處理客訴及負面資訊的敏感性與專業性，確保以最誠懇的態度回應社會期望，建立透明與負責的醫療文化，提供民眾優質的醫療服務與體驗。

1.4 風險管理與應變機制

1.4.1 全院風險管理

本院設有「危機管理委員會」，每半年召開會議統籌管理，每年進行全院災害風險評估，運用風險評量之脆弱度分析（Hazard Vulnerability Analysis, HAV），依各風險「發生機率」、「事故嚴重度」（包括病人安全、員工安全、影響範圍及營運中斷等四項評分累計），分數乘積作為風險積分，依據積分分為 5 等級風險管理與控制（如下圖）。再依風險控制訂有緊急災害應變計畫書（EMP）及各項災害應變計畫（EOP），依據計畫辦理桌推模擬演練及實地演練，以強化醫院韌性及風險管理與應變。

風險等級	重大風險	高度風險	中度風險	低度風險	輕微風險
等級代號	1	2	3	4	5
風險評分	大於 121 分	91 分至 120 分	76 分至 90 分	40 分至 75 分	小於 39 分
風險控制	應立即預防並強制性改善，列為院控風險，由危機管理委員會納入追蹤。	應管制危害發生，備有相對應變措施檢查、查核及督導作業。	應加強檢查、查核及督導作業管控風險	適當警覺，需加強稽查	可接受不需特別稽核

2024 年院控風險評估項目及執行情形

風險項目	風險等級	專責單位	管理程序	演練場次	減災與整備
火災	2	工務組	火災災害應變處理作業書	6	<ol style="list-style-type: none"> 避難疏散圖以紅色和藍色辨識區化防火區劃 A、B 兩區。 病室隔間到頂，防煙填塞。 B1F 及 5F 管道間增設層間填塞。 護理之家照服員納入防火管理種子培訓。 護理之家增設吹風機及打蠟高耗能專用插座。
新興傳染病	2	感管小組	傳染病緊急災害應變作業書	1	<ol style="list-style-type: none"> 加強清潔稽核。 檢視修訂新興傳染病及感管控制各項 SOP。
暴力威脅事件	4	職安室	暴力威脅應變作業程序書	1	<ol style="list-style-type: none"> 增訂職場霸凌通報作業流程。 與警察機關建立即時聯繫管道。
資安事件	5	資訊組	資通安全事件通報、處理及緊急應變程序書	2	<ol style="list-style-type: none"> 通過 ISO 27001 認證。 建立資安自評與稽核雙重稽核機制。

1.4.2 緊急應變機制

本院針對緊急災害危機事件，建置緊急應變組織（HICS）如下圖，依不同災害及規模制定各類災害動員組織表，並依不同災害應變訂有預防、啟動及搶救、重置富源等機制。

依「緊急應變指揮架構 HICS」四大部門圖示顏色規範，同步包含「應變演練背心」管理：指揮中心—白色、執行部門—紅色、計畫部門—藍色、後勤部門—黃色、財務部門—綠色。

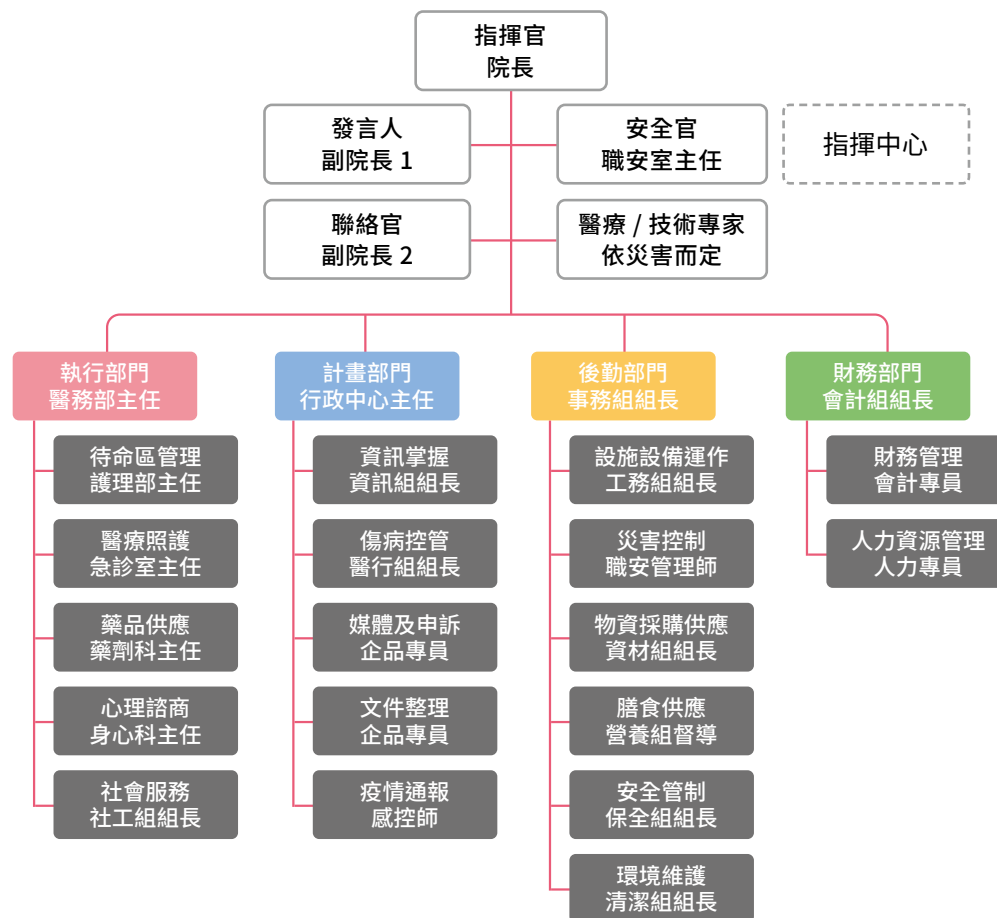
- 2024 年緊急應變機制經檢視及修訂，向臺北市政府衛生局核備。
- 2024 年本院緊急災害應變程序無實際啟動之情事。

本院因應緊急應變庫存

類別	安全庫存	說明
藥品	7 天	災害處理急救藥品
醫療衛材	7 天	災害處理急救醫材品項
民生需求	3 天	食材、乾糧、營養用品
其他維生設備	5 天	電力、醫療氣體、供水
防護裝備	14 天	N95、醫用面罩、防護衣
緊急通訊設備	公務手機 110 支 緊急對講機 33 支	公務手機、緊急對講機 (每月實施測試)

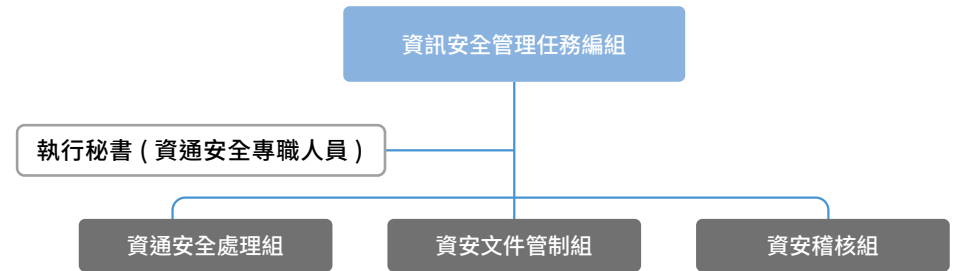
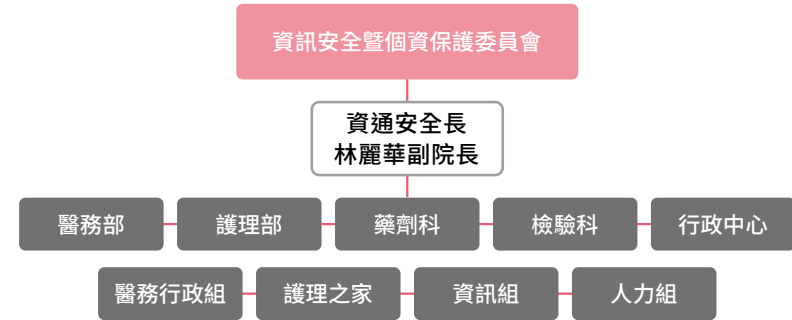
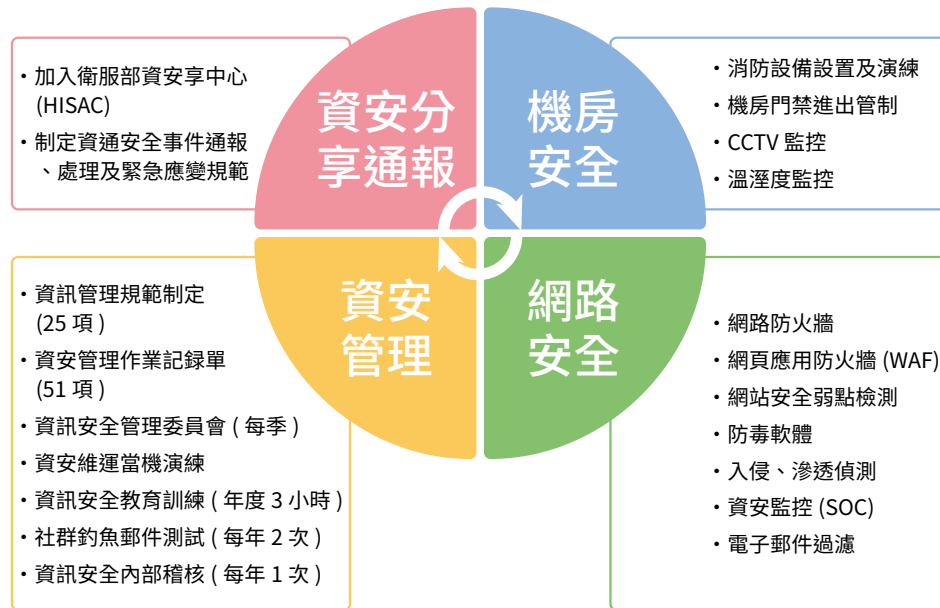
本院因應緊急災害與機構或單位間支援協定

大量傷病患及緊急災害應變區域 聯防應變協定書	臺北榮民總醫院
安全防護支援協定書	後勤動員幹部訓練中心、國防大學、 新北市後備旅、陸軍關渡地區指揮部



1.4.3 資訊安全管控

- 本院資訊化系統涵蓋醫療服務、智慧醫療、行政管理、電子病歷系統。為強化資通安全管理，確保資訊資料、系統、設備及網路通訊安全，有效降低因人為疏失、蓄意或天然災害等導致之資訊資產遭竊、不當使用、洩漏、竄改或毀損等風險，確保資訊之機密性、完整性、可用性與法律遵循性，訂定【資通安全政策】、【資訊管理規範】（25 項）、【資安管理作業記錄單】（51 項），並對於委外廠商、全院員工皆簽署【資訊保密切結書】。
- 對於資安情報分享及資安協防與衛福部 H-ISAC、臺北榮民總醫院及委外資安廠商，建立訊息交流及資安防護經驗分享互聯防護網，達到全方位資安。



資安預算

每年資訊安全委員會檢視依內外關注議題、風險評估鑑識、資安健檢、內外部資安稽核 (ISMS) 等，編列資安費用，持續改善資訊安全環境增加防護強度。

年度	資訊費用	資安費用	資安費用投資 %
2023	10,412,960	3,545,219	34.04%
2024	11,646,940	4,545,219	39.02%

*資通安全成果

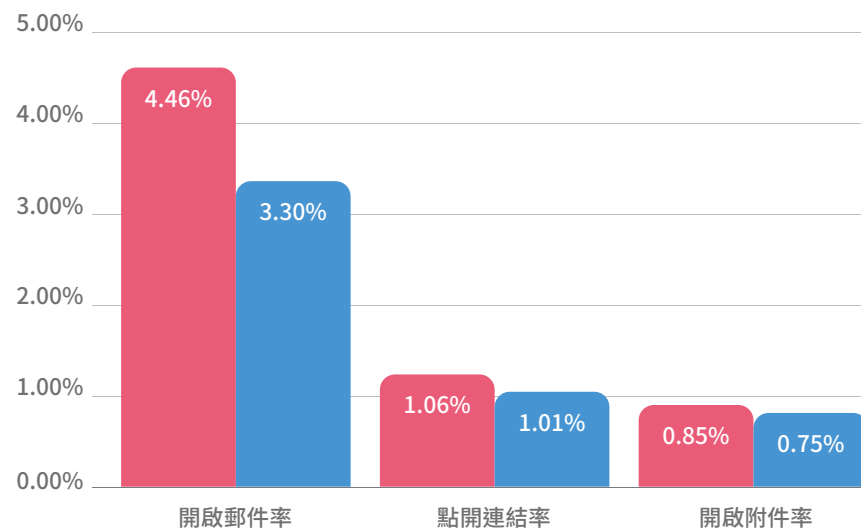
2024 年共 10 項管理目標，已完成目標。

項目	目標項目	目標值 (年)	成果
1	ISO 27001 : 2013 資訊安全管理認證通過	通過	通過
2	內部資通安全稽核	1 次	達標
3	資通安全健診	1 次	完成
4	安全性檢測	1 次	完成
5	全院員工資訊安全教育訓練	3 小時	完全
6	持有資通安全專業證照 (ISO 27001 LA)	4 張	4 張
7	資訊組人員資通安全通識教育訓練	3 小時	完成
8	資訊業務異常演練	3 場	3 場
9	資安事業導致資訊系統停止服務	停止服務 > 15 分	未發生
10	資安事件導致個資外洩	不得外洩	未發生

*資通安全演練

社交工程演練

- 每年定期上、下年共兩次進行社交釣魚郵件演練，增強員工辨識釣魚郵件及強化資安意識。
2024 年釣魚郵件演練 5 個主題，發送全院員工共 470 封 email，演練測試率 100%，開信、點閱及開啟附件均率有下降，未通過測試均於後續進行資安教育訓練及考試。
- 每季資訊安全暨個資保護會提報社交釣魚郵件演練成果及檢討。



年度	開啟郵件率	點開連結率	開啟附件率
2023 年	4.46%	1.06%	0.85%
2024 年	3.30%	1.01%	0.75%

1.5 永續供應鏈管理

一、主要目的

本機關致力維護永續採購，著重於環境、人權、勞工權益、企業倫理、品質維護、健康與安全等領域，致力於建構綠色與健康醫院，以為地區醫院之先驅。

二、供應鏈管理流程：

供應中心庫儲品：庫儲依據每月物料盤存報表審視各類品項周轉率，訂定（調整）品項之再訂購點、再訂購量及安全庫存量，以滿足使用需求。

儀器設備：需求單位於申購時檢附申購資料、「報價單」、「產品型錄」，若為醫療器材類須另提供「販賣業醫療器材商許可執照」、「醫療器材許可證」及綠色採購相關文件，會辦資材組。

藥品採購：藥劑科根據採購系統安全存量於採購系統下訂單，資材組核對合約、價格無誤後傳真訂單，列印採購單、採購報表、傳真後傳送紀錄單，藥庫點交和驗收。

管理稽核：每案依「驗收／付款要件檢查表」辦理驗收／結報作業，並依每案「驗收／付款要件檢查表」辦理稽核。

三、目標與策略

（一）招標

1. 有關工程、勞務招標案，規格要求以綠色環保產品（工程案以第 1 類為條件，強化、稽核廠商上網申報綠色採購成效憑證，以為驗收、付款條件，年度達 70% 以上。
2. 在使用規格條件允許下，依照採購法第 96 條規定優先採購取得政府認可之環境保護標章使用許可，而其效能相同或相似之產品，並得允許百分之十以下之價差。產品或其原料之製造、使用過程及廢棄物處理，符合再生材質、可回收、低污染或省能源者，亦同。

（二）零採

1. 依循 2024 年綠色採購指定項目 48 項，以自主檢查符合需求規格，以採購綠色規範項目，年度目標達 100%。
2. 朝向「以租代購」及 120 項綠色產品（非指定項目）採購達年度採購績優。
3. 綠色環保採購以第一、三類產品為主，第二類經濟部為輔，採購驗收條件以符合規範之綠色標章（含節能）或綠色製造證明。

年分	綠色採購金額				備註
	金額（單位：千）	占總採購比例	總採購金額	占總採購比例	
2024 年	8274.58	100.00%	25,195.91	24.13%	依環境部綠色採購成果計算方式： 採購環保品金額／指定採購環保品總金額
2023 年	5,914.37	97.80%	29,043.47	20.36%	
2022 年	940.68	98.67%	52,566.88	1.78%	

四、未來展望

確保醫療品質、醫病安全為依歸，至重點於下列方向：

(一) 環境：

1. 以「節能省碳」為著眼，使用符合節能標章之設備／零附件。
2. 減少醫療廢棄物，落實醫療廢棄物分類，以安全為前提下，評估衛材以重處置／高溫消毒循環再利用。

(二) 勞工權益：

符合並落實勞基法及相關法規，尊重員工權益，同樣的，要求本機關往來合作廠商（承攬廠商、供應商及相關企業）根據所有相關法律和政策對待員工，並協助員工解決其在工作場域所遭遇之困難。

(三) 企業倫理：

1. 供應商、承攬廠商在提供本機關各項服務時，嚴禁貪腐、賄絡（定義交付或收受金錢或等值對價關係）、要約等，以阻滯（止）及妨礙採購競爭行為。
2. 本機關採購遵循政府採購法規範，有關履約期間各項利益衝突及迴避請依法辦理（含分包）。

(四) 品質維護：

本機關首重醫病安全，在提供適當之醫療行為處置所需之藥材、衛材及器械，採購或使用前，均應具備效期內之醫療許可證明文件及包裝完整。

(五) 健康與安全：

提供並維護安全的環境、維生設備、消防設備、緊急情況處置流程（SOP），定期檢視確保員工透過人員訓練及設備維護保養，能滿足、符合執行工作的必要條件（含設備）之安全工作環境。

1.6 重要營運成果

1.6.1 營運與財務績效

一、醫療服務持續擴展，財務績效穩健

關渡醫院自成立以來，致力於提供高品質的醫療服務，並透過智慧醫療、社區健康促進及資源優化，提升整體營運效能。關渡醫院以慢性病照護為發展架構，除因應社區一般醫療需求，提供門診、急診及住院服務，同時附設復健治療中心、洗腎治療中心、居家照護中心、健檢及臨床檢驗中心、急性後期照護中心....等相關服務。

2024 年度各項業務服務量如下：2024 年門診人次 431,760 人次（2023 年 421,200 人次）較去年增加 10,560 人次、急診 2,874 人次（2023 年 2,981 人次）較去年減少 107 人次，住院佔床率急性一般病床 68.18%（2023 年 63.19%）較去年增加 4.99%、慢性一般病床佔床率 44.8%（2023 年 61.89%）較去年減少 17.06%。近年來，隨著疫情趨緩，醫療需求與服務模式逐步調整，醫院持續優化營運策略，以確保穩健成長。然而，隨著政府疫情補助減少及國內護理人力短缺影響，2024 年度總收入與盈餘相較前一年有所下降，但若與疫情前的 2019 年相比，醫院營運量及收入仍展現成長趨勢，顯示醫院的經營韌性與發展潛力。

二、財務績效分析

關渡醫院的財務結構以醫療服務收入為主，並透過政府補助與醫療計畫執行，支撐醫院日常運營與發展。近三年財務表現如下：

1. 總收入變動趨勢

年度	總收入
2022 年	11 億 5146 萬 3036 元（較 2021 年成長 12.9%）
2023 年	12 億 5173 萬 2048 元（較 2022 年成長 11%）
2024 年	12 億 669 萬 2359 元（較 2023 年減少 3.7%）

2. 總盈餘表現

年度	總盈餘
2022 年	6104 萬 9239 元（較 110 年成長 33.4%）
2023 年	1 億 1548 萬 7919 元（較 2022 年成長 89.1%）
2024 年	5571 萬 3561 元（較 2023 年減少 107.3%）

然而，若與疫情前的 2019 年盈餘 2616 萬 2027 元相比，2024 年盈餘仍維持在較高水準，顯示醫院在後疫情時代仍具備穩健的財務基礎。

三、影響因素分析

1. 政府疫情補助減少，影響收入與盈餘

過去數年因應新冠疫情，政府提供醫療機構多項補助，如防疫津貼、醫療資源補助等，使醫院收入獲得挹注。隨著疫情趨緩，2024 年政府補助減少，直接影響醫院整體收入，成為營收下降的主因之一。

2. 國內護理人力短缺，影響病床使用率

國內整體護理人力短缺問題日益嚴重，影響病床周轉率與醫療服務承載量。關渡醫院 2024 年住院人日為 31,990 人，相較 2023 年 36,587 人有所減少，全院病床使用率從 63.85% 下降至 55.83%。護理人力不足導致病房運作受到限制，使醫院收入受到一定程度影響。

3. 疫後醫療需求變化，影響醫療服務模式

疫情後，患者就醫行為改變，民眾更傾向使用門診或遠距醫療服務，減少不必要的住院需求，這也影響住院收入表現。然而，醫院已積極調整策略，透過智慧醫療與健康促進計畫，維持穩定的病患來源。

4. 長期財務成長趨勢仍向上

儘管 2024 年收入與盈餘有所下降，但與 2019 年相比，本院營運量及收入皆有成長，顯示醫院在醫療服務擴展、智慧醫療應用及社區健康促進等領域的努力已見成效，並為未來的永續發展奠定基礎。

四、持續優化營運策略

為提升財務穩定性，醫院將從以下幾個面向持續優化：

持續優化營運策略	
1. 強化人力資源管理，提升護理人員留任率	調整薪資與福利制度，提升護理人員的工作滿意度與穩定性，以確保病房運作順暢，提高病床使用率。
2. 發展智慧醫療，提升醫療服務效能	透過遠距醫療、智慧病房管理、電子病歷整合等技術，提高診療效率，減少人力負擔，確保醫療服務品質。
3. 推動社區醫療與預防醫學，增加非住院收入	透過健康促進計畫、慢性病管理、長照機構合作等策略，提升門診與居家照護量能，彌補住院收入減少的影響。
4. 優化財務管理與資源配置	強化內部稽核與財務控管，確保資源使用效益最大化，並持續尋求政府與民間機構合作，以獲取額外資源支持醫院營運。
5. 深化 ESG 發展，提升醫院競爭力	

透過綠色醫院計畫、低碳醫療、智慧健康管理等措施，強化永續經營，並參與國內外醫療品質與永續獎項，提高醫院的品牌價值。

2024 年關渡醫院的總收入與盈餘因政府疫情補助減少及護理人力短缺而下降，但整體財務體質仍維持穩健。與 2019 年疫情前相比，營運規模與財務表現仍有顯著成長，顯示醫院在後疫情時代的適應力與競爭力。未來，醫院將持續強化智慧醫療、社區健康促進及財務管理，以提升營運效率，確保醫院財務穩健發展，並朝向更具韌性的永續經營模式邁進。

本院積極推動以病人為中心之優質醫療及全人服務，獲得政府部門與社區民眾的高度支持，以下為近三年服務績效表現：

項目／年度	2024 年	2023 年	2022 年
門診人次	431,760	421,200	408,179
透析人次	7,744	7,842	8,660
復健人次	150,760	145,349	111,894
急診人次	2,874	2,981	2,272
住院人次 (不含護理之家)	1,111	1,266	1,135
住院人日 (不含護理之家)	31,990	36,587	34,577

財務穩健

項目	2024 年	2023 年	2022 年
醫務收入	1,112,481,958	1,132,585,736	1,028,322,328
醫務成本	960,458,789	947,539,197	941,621,581
醫務毛利	152,023,169	185,046,539	86,700,747
營運費用	190,520,009	188,704,932	148,792,216
其他及利息收入	94,210,401	119,146,312	123,140,708
本期餘絀	55,713,561	115,487,919	61,049,239

1.6.2 醫院特色與重要成果

關渡醫院自成立以來，秉持「全人健康社區典範」的願景，致力於提供以病人為中心的高品質醫療服務，並透過智慧醫療、綠色經營與社區健康促進等多元策略，逐步實現「健康長壽智慧宜居新社區」的使命。在應對疫情挑戰及持續推動醫療創新的過程中，醫院透過強化慢性病管理、優化長期照護服務、深化社區參與等方式，積極滿足北投地區居民的健康需求。

近年來，關渡醫院積極導入智慧醫療技術，如電子病歷系統、遠距醫療平台與智慧病房設備，不僅提升醫療效率，亦大幅強化患者就醫體驗。同時，醫院將 ESG 理念融入經營策略，推動低碳院區建設及節能減排計畫，展現對環境永續的承諾。透過在醫療服務、環境治理及社區整合等多方面的努力，醫院屢獲國內外認可，2024 年榮獲第 25 屆國家醫療品質獎 (NHQA)、SNQ 國家品質標章等多項大獎，成為智慧醫療與永續經營的領先示範醫院。

醫院特色與 2024 年度重要成果

智慧醫院建設	<ol style="list-style-type: none"> 1. 導入人因智慧照明系統 2024 年，本院推動全台首創的人因智慧照明，根據病人作息自動調節燈光，提升住院舒適度，並榮獲 SNQ 國家品質標章。 2. 全面推行智慧病房管理 導入電子白板、智慧病床監控系統，病床即時數據與護理站同步，減少護理人員負擔，讓醫療資訊更加即時與透明，提高患者安全性。 3. 推動遠距醫療與數位健康照護 為行動不便或偏鄉患者提供遠距診療，2024 年遠距門診量較前一年提升 38%，並獲得國內多項創新醫療獎項肯定。
綠色醫院與永續經營	<ol style="list-style-type: none"> 1. 低碳院區建設 醫院透過能源管理數位化、設備更新、汰換高耗能設施，2024 年能源使用效率提升 18.3%，並榮獲經濟部及臺北市政府分別頒發節能菁英獎及節能標竿獎。 2. 醫療廢棄物減量管理 落實廢棄物分類與減量策略，2024 年醫療廢棄物較去年減少 12%，並成功通過綠建築認證，積極響應國際減碳倡議。 3. 減碳行動與社區參與 院區內全面改用 LED 節能照明，降低碳排放量，並結合社區發起「低碳健康行動計畫」，推動民眾綠色生活方式，提升環境意識。
長期照護與社區整合	<ol style="list-style-type: none"> 1. 北投社區健康關懷服務計畫 2024 年成功推動「北投社區健康關懷服務計畫」，整合社區資源，提供居家護理、復能訓練及健康篩檢，累計服務超過 3,500 人次，獲得當地居民高度肯定。

「關渡健康促進中心」 及據點服務

提供全年齡健康教育與篩檢服務，辦理超過 50 場健康促進活動，涵蓋糖尿病防治、高齡健康管理等主題，2024 年服務人數較去年成長 20%。

提升社區長者照護網絡

透過與當地社福機構合作，強化高齡者的預防照護，減少老年疾病急性發作與不必要的住院，推動智慧長照模式，優化長者的生活品質。

關渡醫院秉持智慧醫療、綠色經營與社區健康促進的理念，透過智慧病房管理、低碳院區建設及社區健康服務，持續提升醫療品質與環境永續發展。2024 年，本院在醫療創新與永續經營領域取得了許多亮眼成績，這不僅是對醫療團隊努力的肯定，也顯示關渡醫院在社區醫療、智慧照護與永續發展方面的卓越表現。未來，我們將持續深耕，以更精準、智慧化的醫療模式，守護社區居民的健康，並攜手邁向更永續的醫療未來。


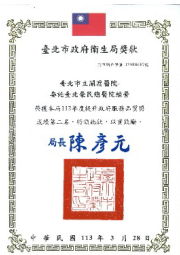




1.6.3 榮譽及認證

關渡醫院自成立以來，秉承「全人健康社區典範」的核心價值，致力於推動智慧醫療、提升醫療品質、實現永續經營，並積極參與社區健康促進活動。隨著數位化轉型和 ESG 理念的深入實踐，醫院在各個領域取得了顯著成效，並獲得了多項國內外重要榮譽與認證。

在智慧醫療方面，醫院以「數位化流程、智慧化服務」為重心，成功導入遠距醫療、智慧病房及人因照明等技術，顯著提升患者體驗與安全性；在永續經營方面，醫院以低碳、綠能為核心，建構環保友善的醫療環境；在社區健康促進方面，醫院通過長期照護計畫與健康篩檢活動，深入服務社區，強化居民的健康福祉。

回顧 2024 年，本院參加院外競賽或上級業務主管機關頒發之獎盃（狀），共 20 個，這些努力讓醫院不僅贏得了患者的信賴，也在醫療創新、品質提升及環境永續領域贏得了廣泛的社會認可與專業獎項，成為智慧長壽宜居社區的領航者與典範。

1	2024 年	獲臺北市政府頒發 2023 年北市職場推廣獎勵方案「職場推動貢獻獎」		4	2024 年	獲內政部頒發綠建築標章銀級獎	
2	2024 年	獲臺北市政府衛生局頒發「電話服務禮貌測試實施計畫」特優獎（第二名）		5	2024 年	雷尊翔醫師榮獲 2023 年衛生福利部「糖尿病照護品質 - 卓越獎」	
3	2024 年	獲醫策會頒發 2023 年醫療科技與病人安全風險學習平台 (ITPS)「熱心參與獎」		6	2024 年	獲國健署推薦參加 2024 全球無菸健康照護服務網絡，榮獲國際金獎	

7	2024 年	工務組參加 2024 年經濟部節能標竿選拔，榮獲節能菁英獎		11	2024 年	榮獲第七屆華人公益金傳獎！此一殊榮不僅是對本院長期投入醫療服務和社會責任的極大肯定，更是對本院堅持初心的莫大激勵，此年度公益盛典，在於表彰在公益領域上做出傑出貢獻的企業與個人，2024 共有 50 家公益企業榮獲「金傳獎」的殊榮。	
8	2024 年	本院（含附設護理之家）榮獲臺北市政府環境保護局「公共區域室內空氣品質金級場所認證」金獎		12	2024 年	醫務部新陳代謝科參加國健署 2024 年提升糖尿病健康促進機構照護品質計畫，榮獲執行成果進步獎	
9	2024 年	工務組參加 2024 臺北市零碳標竿獎競賽，榮獲「特優獎」		13	2024 年	職安室參加衛福部國民健康署 2024 年醫院精進健康促進品質選拔，榮獲「潛力新星獎」	
10	2024 年	獲關渡文化藝術基金會致贈感謝狀，感謝本院熱情參與熱鬧關渡節活動		14	2024 年	社工組榮獲臺北市衛生局頒發 2024 年度志工人數倍增獎勵 - 進步卓越獎	

15	2024 年	護理之家與事務組團隊參加 2024 年臺北市政府田園城市競賽，榮獲公家機關組團隊能力獎
16	2024 年	本院參加台灣社區醫院協會 114 年品質提升競賽，共有 17 件作品報名，獲金、銀、銅牌各 1 面，佳作 4 件、入選 7 件、潛力獎 3 件，成果豐碩，另獲該協會致贈「品質持續精進獎」。
17	2024 年	營養組參加臺北市餐飲業認證管理評核，榮獲臺北市衛生局頒發餐飲衛生管理分級優等



18 2024 年

行政中心「智光圈」以照亮生命之光：人因智慧照明譜寫永續安全的醫療新視野為主題，參加第 25 屆 2024 國家醫療品質獎 (NHQA) 榮獲 1. 新人獎 2. 主題改善地區醫院組 ESG 特別獎 3. 人因特別獎 4. 佳作等 4 個獎項，這是對全體關渡醫院同仁辛勤付出的最大肯定！本院不僅致力於提供高品質的醫療服務，更在智慧醫療、病人安全與永續發展上不斷突破，將關渡醫院打造為地區醫院的標杆！



19 2024 年

行政中心及身心科參加 2024 SNQ 國家品質標章競賽，獲得 2 項國家品質標章，此次獲獎的項目包括：

1. 醫療院所類／醫療永續發展組：低碳、關懷、智慧：關渡醫院永續發展三重奏
2. 醫療組：網路多媒體世代下跨專業與跨場域的兒童心智治療模式。本院已連續兩年獲得此一殊榮，不僅是再次對我們在醫療創新與永續發展上的努力的肯定，也彰顯了本院追求卓越的決心。



20 2024 年

榮獲 2024 總統杯黑克松卓越團隊獎，本次由三個榮總高齡團隊與陽明交大、關渡醫院的專案（安心愈御老隊），共同獲得此一殊榮，全國共選五隊，競爭激烈，脫穎而出。



推動淨零與 永續環境

02



2.1 永續環境執行成效

本院作為社區醫院，致力於成為社區健康的守護者。我們的 ESG（環境、社會及治理）核心價值包括：「智慧全人醫療」、「淨零友善環境」以及「建構社區健康長壽宜居」。依據 2024 年盤點本院電能及熱能用量，總用電數 4,462 千度／年，空調設備佔 64% 為主。熱能部分以廚房餐廳天然氣 37% 為主。

我們提出四項行動策略：自主節能、綠色經濟、人因智慧及智慧醫院。此外，我們自主實施 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，以應對國際內部碳定價（ICP）風險管理的需求，做好充分風險管理及準備。本院之 ESG 淨零醫院架構（圖 2.1.1）。

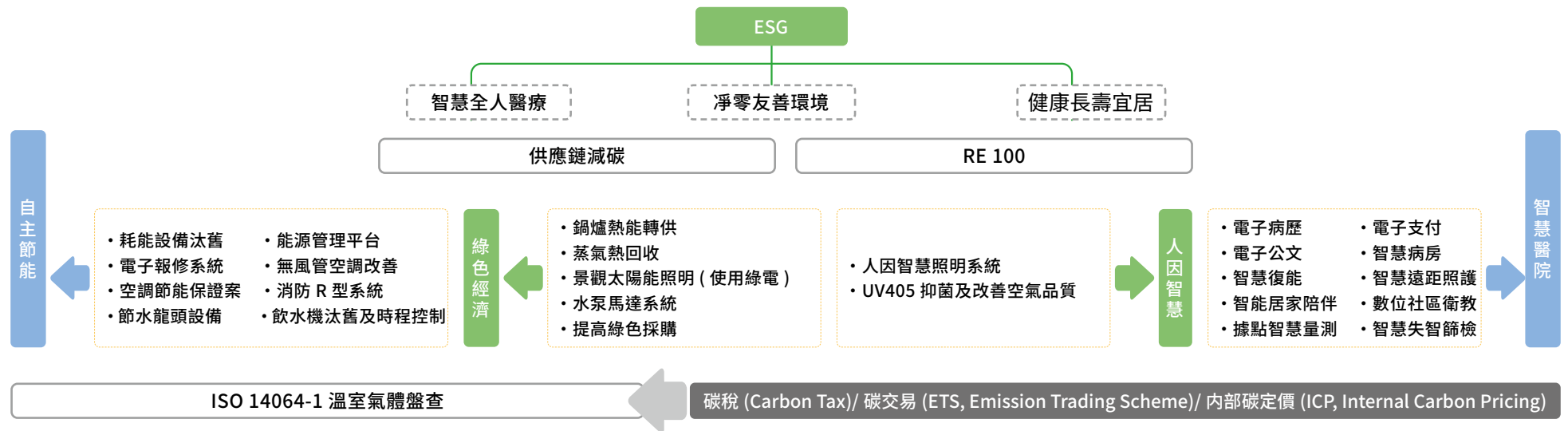


圖 2.1.1、ESG 淨零醫院架構圖

- 風險評估與管理：定期進行氣候風險評估，以確定醫院基礎設施和營運中的漏洞。
- 制定並實施氣候調適計劃：以應對已識別的風險，例如極端天氣事件和氣溫上升。
- 能源效率和再生能源：投資節能技術和實踐，以減少溫室氣體排放和營運成本。轉向太陽能和風能等再生能源，以確保可靠和永續的能源供應。
- 永續基礎設施：設計和改造醫院建築，使其具有氣候適應性和環境永續性，納入綠色建築標準和認證以增強永續性。
- 水和廢棄物管理：實施節水措施和有效的廢棄物管理實踐，以減少對環境的影響。確保安全和永續的水、環境衛生和個人衛生（WASH）服務。
- 衛生人員培訓：為醫護人員提供有關氣候變遷及其健康影響的培訓和教育。為工作人員提供應對氣候相關突發衛生事件的知識和技能。
- 社區參與與協作：與當地社區和利害關係人合作，提高意識並增強抵禦氣候風險的能力。與其他醫療機構和組織合作，共享最佳實踐和資源。

2.2 氣候與環境治理

2.2.1 氣候風險與機會核心管理

關渡醫院緊鄰關渡自然公園、關渡國中及淡水河河岸，對自然生態環境變遷與醫院營運互動與依賴性相當重視，本院參照氣候變遷相關財務衝擊揭露 (TCFD) 及自然為本解決方案 (NBS) 原則，透過四大核心主軸以確保永續行動。

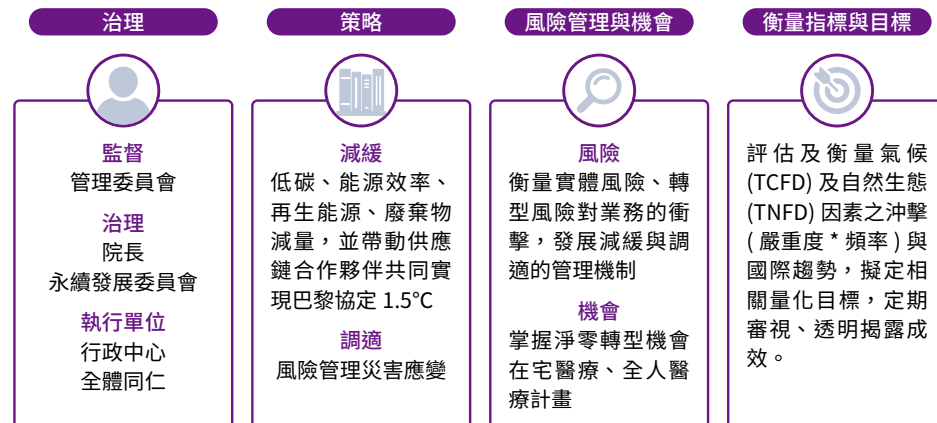
2.2.2 氣候風險與機會評估

氣候變化影響了某些病原體的存活、繁殖、毒性和傳播速度，這對醫療系統造成了壓力。此外，極端天氣事件的增加也直接影響了醫院的運作和民眾的就醫效率。本院強化基礎設施及能源管理水資源的制定應變計畫，確保可維持公共衛生及醫療品質運作。

氣候風險與機會鑑別與評估，評估作業以每年執行一次。

一、ESG 環境永續組

• 氣候環境治理



二、氣候風險與機會評估

依據 TCFD、TNFD 指引，每年執行一次，醫療產業風險區分為轉型風險與實體風險

• 轉型風險

風險項目	潛在財務影響	影響期間
政策法規		
碳稅、碳費	醫療領域現階段並未納入範疇	短
政策與法規	可能導致供應鏈成本提升	短
技術		
醫療轉型	低碳轉型，設備投入及營運成本增加	中
市場		
原物料價格	原物料通膨，營運成本增加	中
就醫選擇改變	傾向有執行 ESG 或智慧醫院、氣候變遷健康議題改變	長
名譽		
負面新聞/訴訟風險	醫療爭議負面新聞	短
漂綠風險	資訊偏差或作業流程產生漂綠風險	中

• 實體風險

風險項目	潛在財務影響	影響期間
立即性		
自然災害衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 颱風、洪水、地震等自然災害造成醫院營運中斷及價值減損。 可能引發新興傳染病。 	短
儀器、藥衛材供應風險	<ul style="list-style-type: none"> 仰賴進口，運輸方改變，進口時間長 氣候變遷衝擊生產，供給中斷或延誤。 	短
長期性		
室內空氣品質影響	極端氣候事件影響室內品質異常。	長
高溫	能源消耗量增加	長
降雨異常	旱災、水災造成無法營運	長
生物多樣性喪失	藥品原物料供應衝擊，缺藥無替代藥，多重抗藥性，致疾病無法治療。	中

三、氣候風險與機會評估

風險項目	潛在財務影響	影響期間	負責單位
資源效率			
數位轉型	提升效率運轉最佳化模式，減少能源虛耗及人事巡檢成本。	短	工務組
能源效率	降低能源營運成本。	中	工務組
能源來源			
再生能源	設置光電取得 RE100 憑證，降低外購電力。	中	工務組
採購綠電	媒合採購綠電來源。	長	工務組
產品 / 服務			
低碳醫療	智慧醫院、數位多媒體衛教，降低廢棄物及精簡流程，降低資源依賴。	短	醫務部 / 資訊組
遠距醫療 / 在宅醫療	降低交通排碳，降低醫院住院碳排及人事成本。	中	醫務部
氣候相關疾病增加	熱傷害、空氣汙染、新興傳染病，可能造或疾病就醫上升。	長	醫務部
韌性及影響力			
人才培育	培育各職類 ESG 人才，共同推動永續文化。	中	教育委員會
發揮影響力及共融	透過提升 ESG 成效，與不同利害關係議和、國際交流，提升影響力。	長	永續發展

四、醫療環境永續管理



策略	長期目標	績效目標	負責單位	2023 年達成狀況	2024 年目標
透過提升能源效率、導入再生能源、廢棄物減量及管理、綠色採購等，逐步實現 2050 淨零排放醫院	2030 年減碳 42% 2040 年減碳 70% 2050 年淨零醫院	能源效率	工務組	每度電創造收入 286 元 每立方公尺水創造收入 18.72 元 每立方公尺天然氣創造收入 11050 元	>300 元 > 19.65 元 >11603 元
		再生能源	工務組	設置太陽能發電 0.015%	開發發電範圍
		廢棄物管理	事務組	每人每次廢棄物總量 0.33 公斤	<0.3135 公斤
		綠色採購	資材組	1. 綠色環保產品 (工程案以第 1 類為條件，廠商上網申報綠色採購成效憑證)11% 2. 綠色採購指定項目，年度達成 100%	> 70% 維持 100%
		完成查證	企品組	ISO14064-1、ESG 會計師確信	國內永續報告認證

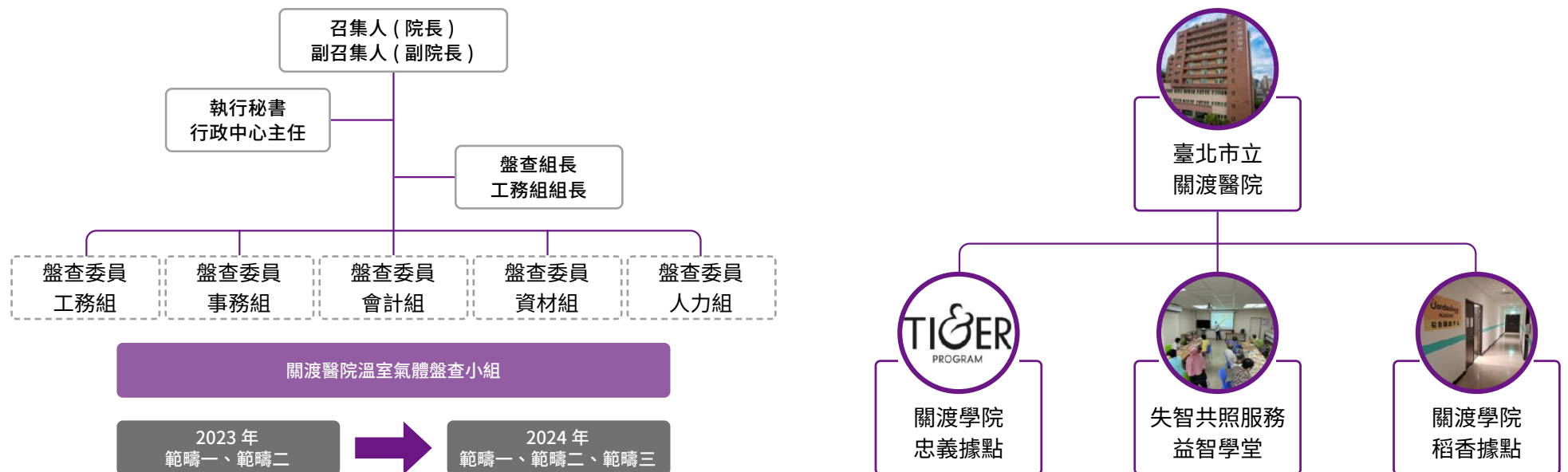
管控會議：院務會議、行政中心會議

- 氣候變遷暖化，造成大樓空調效率不佳，夏日高溫且暖冬所造成之全年均溫提高，造成病人居住品質下降，舊有設備加強功率所帶來的耗電並增加故障發生之可能危害，電費及維修成本增加，花費新台幣 1,500 萬，更新全院空調設備。專案導入 WEB 化主機最佳化運轉能源管理系統 (BEMS)，並透過建築物內部區域網進行整併且透過時程管理 (schedulecontrol)、自動能源管理及最佳化運轉，予以監控、保護、資收集儲存及印作為未節能績效驗證的依據，使用者更可使用專用 APP 即時監看並遠端操作現場設備大大降低人員到場耗費時間對系統的風險。更新空調設備申請經濟部能源局近 500 萬元設備補助款，申請經濟部能源績效保證專案通過，並獲內政部綠建築空調改善銀級標章。

2.2.3 溫室氣體盤查

關渡醫院依循 ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查標準，採用營運或財務管控或具有股權持分的歸類之活動或設施設定組織邊界，並依發生頻率、控制程度、減碳機會、活動數據及排放係數等衡量排放源的重大性，作為類別 3 至類別 6 是否納入盤查的標準，並委由外部第三方執行確信。本院自 2023 年起，每年執行溫室氣體盤查，故範疇一、二以此為基準年，另 2024 年本院已進展到範疇三，故進入範疇三以 2024 年為基準年，定期評估與管控組織溫室氣體排放量。

本年度組織邊界包含臺北市立關渡醫院、關渡學院、稻香據點及失智共照服務益智學堂，報告邊界包含類別 1、類別 2、類別 4、類別 5，鑑別報告邊界內主要可能產生溫室氣體排放的發生源，溫室氣體種類包括二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)、氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF₆) 及三氟化氮 (NF₃) 共 7 種溫室氣體。



我們採用排放係數法計算，將活動數據乘上排放係數與全球暖化潛勢（GWP 值），換算成二氧化碳當量（CO₂e），以公噸二氧化碳當量（tCO₂e）為單位。排放係數來源為行政院環保署最新公告之「溫室氣體排放係數管理表」（6.0.4 版本），GWP 採用 IPCC 公告 GWP 值（IPCC 第六次評估報告）之數值。

2024 年關渡醫院溫室氣體範疇一、二統計排放量為 2,182.7916 tCO₂e，以樓地板面積為強度換算單位，排放強度為每平方公尺 0.0855 tCO₂e。範疇三排放量為 517.5092 tCO₂e。

溫室氣體盤查（單位：tCO₂e）

項目	2024 年	2023 年	單位	佔報告年排放量佔比
範疇一	312.9068	324.5570	tonCO ₂ e	14 %
範疇二	1,869.8848	2,160.1049	tonCO ₂ e	86 %
溫室氣體統計	2,182.7916	2,484.6619	tonCO ₂ e	100 %

本院因 2023 年以範疇一、二為盤查數據，基準年為 2023 年，範疇一、二有減量績效。

2.2.4 溫室氣體減排路徑與策略

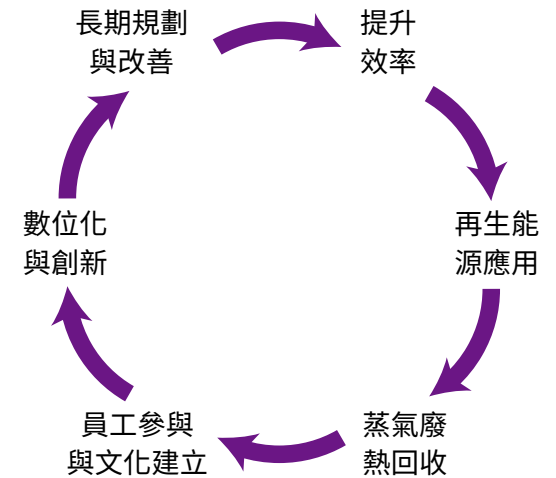
一、建立 BA 系統監測與報告

碳足跡評估：

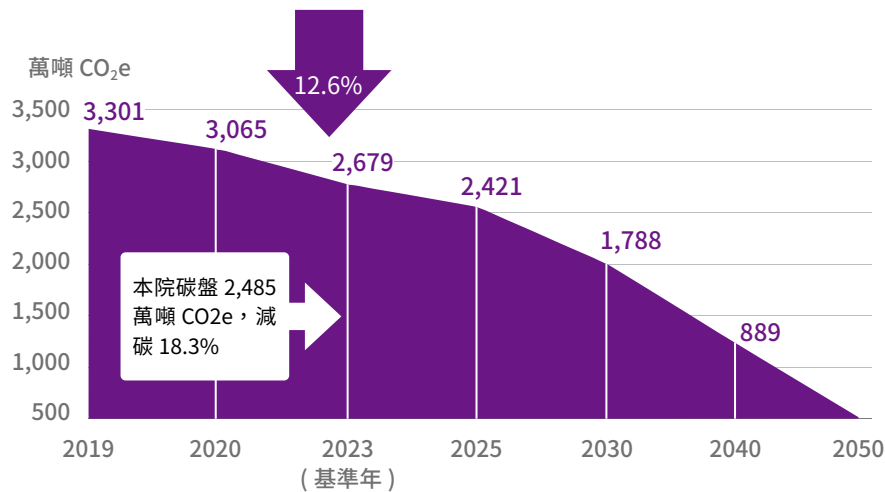
執行 ISO 14064-1 盤查醫院的碳足跡，識別主要排放來源。
制定減排目標，追蹤進展。

透明化報告：

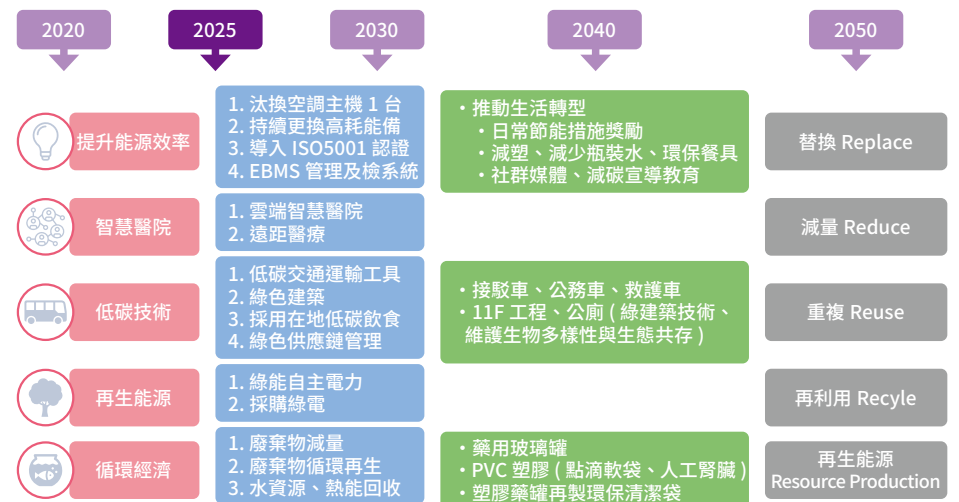
發布 CSR 永續發展報告，公開環境績效。
與利益相關者（如患者、員工、社區）分享成果。



臺北市立關渡醫院 2050 減碳目標



2050 淨零排放 5 大計畫



二、2024 年計畫執行成果

硬體之建置

特色一、能源管理數位轉型，提升管理效能

醫院傳統的能源數據管理作業均採人工表單抄錄，紙本表單常伴隨個人書寫習慣差異、筆誤、誤填欄位、遺失等問題，以致需耗費額外時間和人力進行資料彙整，對於數據準確亦難以驗證。為達節能減碳目標，對於能源管理進行以下突破性做法：

1. 能源數據數位化：在能源設備端，開發導入數位技術建立監控管理平台系統，進行即時數據自動收集及應用。
2. 能源及設備監控：利用能源監控數位技術，即時監控醫院的機水電和空調等系統能源使用狀況，及時發現異常狀況或問題，並迅速進行處理，以節省能源和提高效能。
3. 數據分析和預測調整：透過整理和分析能源數據，了解設備和能源使用的關係。結合經驗和知識進行能源使用的預測調整，並進行設備需量調整或卸載。

同時，檢視現有設備規格和數量合理性，並參考水電回饋數據及能源保留方案，提出修正方案。以達到能源管理之數位轉型。並透過能源管理數位轉型，醫院能夠更有效管理能源使用、提高能源效率，同時節省時間和人力成本。這樣的數位轉型對於醫院的營運效率、降低成本、改善環境可持續性等方面等具有重大意義。

利用設備 IoT 進行能源盤點導入數位技術系統蒐集數據，識別高耗能項目及設備系統，利用外部資料（台電高壓用戶網站、自來水智慧水管網站）及內部營運服務量、用水量、用電量、時間人流量、運轉率、成本及換算 CO2 排放量等數據，進行管理數據串聯及排程優化，能源管理平台運用於即時數據監控與圖控排程、異常警訊及通報、修繕管理追蹤、雲端遠端操控及異常排除，並持續不斷 PDCA 及流程優化（圖 2.2.1），以達能源管理最優化目的。

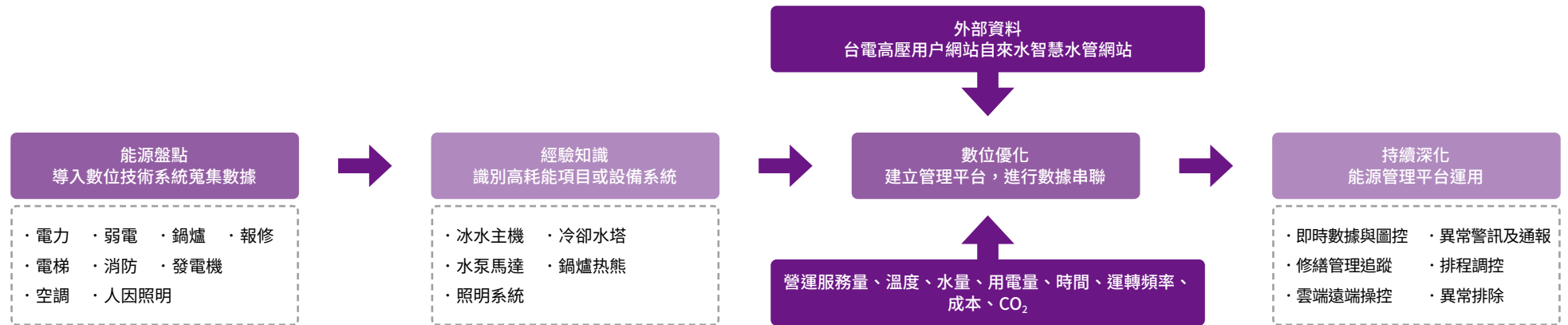


圖 2.2.1、能源管理數位轉型及優化流程

2024 年優化 BEMS 平台並結合大數據 (Big Data)、人工智慧 (AI) 及智慧巡檢系統，開發為中央監控 BA (Building Automation) 與空調系統平台 (圖 2.2.2)

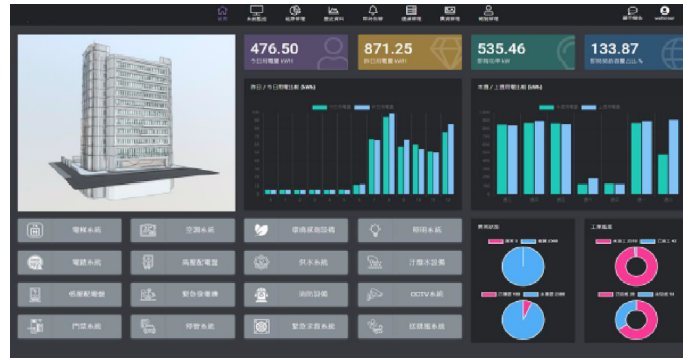


圖 2.2.2、能源管理數位轉型及優化流程

特色二、運用最大風險管理，進行空調能源績效保證

依據本院用電電力使用空調設備佔 64% 為最大用電來源。本院於 2022 年與專業技術廠商組成空調改善小組如 (圖 2.2.3)，針對空調進行評估及改善，專案導入 WEB 化主機最佳化運轉能源管理系統 (BEMS)，並透過建築物內部區域網路進行整併且透過時程管理 (schedule control)、自動能源管理及最佳化運轉，予以監控、保護、資料收集儲存及列印作為未來節能績效驗證的依據，使用者更可使用專用 APP 即時監看並遠端操作現場設備大大降低人員到場耗費時間對系統的風險。更新空調設備申請經濟部能源局近 500 萬元設備補助款，申請經濟部能源績效保證專案通過，並獲內政部綠建築空調改善銀級標章。

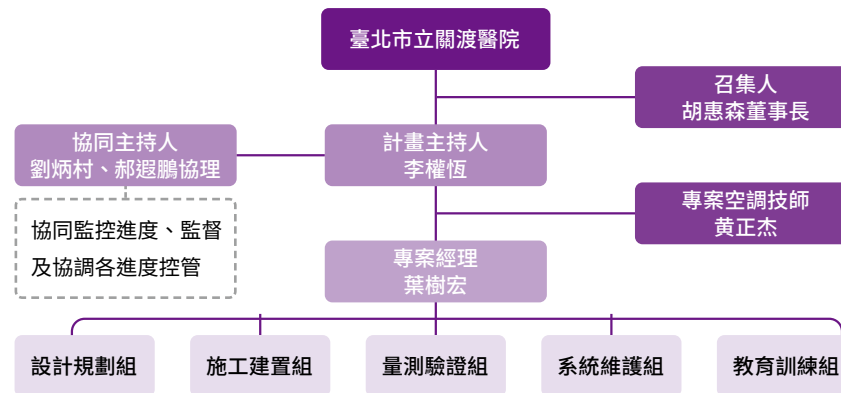


圖 2.2.3、空調能源改善專案推動小組

改善前

改善措施

空調機房主機群系統位於 B3F 空調機房，設有 315RT（製冰 235RT）×2 台、380RT（製冰 285RT）×1 台，儲冰槽 115RTH 共計 30 槽（目前已停用）、主機以供應滷水至板式熱交換器轉換冰水後經由區域泵，提供全棟醫療區空調冰水系統，空調系統未設置空調與能源管理系統，目前大部分時間以運轉一台主機供應全棟空調。

於本專案空調機房將既有 380RT 主機汰換為高效率一級能效變頻螺旋冰水主機組 332RT×1 台（圖 2.2.4），拆除滷水系統管路、設備改為冰水系統。將既有水泵汰換為 IE3 變頻高效能冰水一次水泵 15HP×2（1 備）（圖 2.2.5）、新設冰水循環泵及新設變頻器做節能管理，依冰水主機負載大小進行比例式調控水泵降載做 VVV 控制（變水量控制）。



圖 2.2.4、空調系統 332RT 變頻螺旋式冰機



圖 2.2.5、空調冰水泵選用高效率 IE3 變頻泵浦

改善前

改善措施

1. 空調附屬設備為冷卻泵 40HP×3 台（1 備）、50HP×2 台（1 備）、主機滷水一次泵 50HP×2 台（1 備）、75HP×2 台，冰水一次泵 30HP×2 台（1 備）、60HP×2 台（1 備），泵浦設計馬力過大、葉輪老舊、嚴重腐蝕、運轉效率大幅降低。
2. 屋頂層 CT#1~#5 採用方型冷卻水塔 225RT×5，冷卻水塔散熱片積垢嚴重，散熱不佳且風扇無變風量控制，溫度達到卻無法停止或降低轉速，無主機連鎖控制系統，設備依然滿載運轉。

1. 新設冷卻水泵及增設變頻器（圖 2.3.6）、水塔風扇增設變頻器（圖 2.3.7），並依冰水主機負載調控風扇馬達做 VAV（變風量控制），降低冷卻水塔風扇做功，避免造成多餘耗能。
2. 本次導入 WEB 化主機最佳化運轉能源管理系統（BEMS）（圖 2.3.8），並透過建築物內部區域網路進行整併及透過時程管理（schedule control）（圖 2.3.9）、自動能源管理及最佳化運轉，予以監控、保護、資料收集儲存及警報系統模式（圖 2.3.10）。使用者可使用專用 APP 即時監看並遠端操作設備（圖 2.3.11），降低人員到場耗費時間及對系統的風險。可連結外部溫度設定內部溫度及區域設定使用時間。



圖 2.2.6、新設冷卻水泵及變頻設備



圖 2.2.7、新設水泵變頻器做節能管理



圖 2.2.8、導入自動化設置能源管理系統



圖 2.2.9、時序設定自動運轉模式

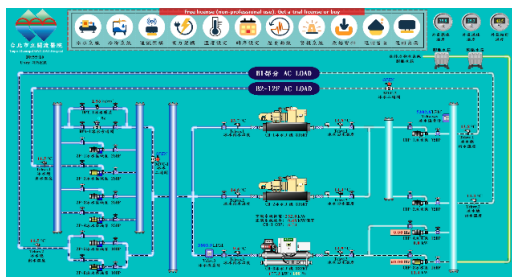


圖 2.2.10、冰水系統監控保護數位設定模式

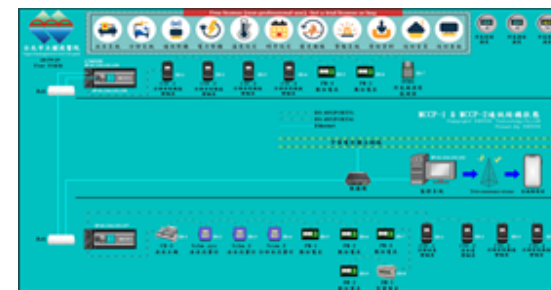


圖 2.2.11、空調通訊遠端維運查修系統

改善後：

空調能源改善以 ESCO (Energy Service Companies) 專案能源評估改善前後能效，以改善前、後量測之耗能量，計算總體改善後之結果，總節能率為 54.19%，總節省油當量為 156.2kloe。(表 2.2.1)

能源耗用	空調系統	合計	能源耗用	空調系統	合計
1. 改善前耗能量 E_{base-y}	3,052,725 kWh	3,052,725 kWh	1. 節約能量 $E_{saving-y}$,654,380 kWh	1,654,380 kWh
2. 改善前耗能源熱量 E_{base-y}	2,625,343,500 kcal	2,625,343,500 kcal	3. 節約能源熱量 $E_{saving-y}$	1,422,766,800 kcal	1,422,766,800 kcal
3. 改善前耗能源油當量 E_{base-y}	291.7 kloe	291.7 kloe	5. 節約能源油當量 $E_{saving-y}$	158.1 kloe	158.1 kloe
4. 改善前耗能源金額 F_{base-y}	7,906,558 NT\$	7,906,558 NTS	7. 節約能源金額 $F_{saving-y}$	4,284,844 NT\$	4,284,844 NTS
1. 改善後耗能量 E_{post-y}	1,398,345 kWh	1,398,345 kWh	9. 節費率 P_{f-s} %	54.19%	54.19%
2. 改善後耗能源熱量 E_{post-y}	1,202,576,700 kcal	1,202,576,700 kcal	10. 節能率 P_{e-s} %	54.19%	54.19%
3. 改善後耗能源油當量 E_{post-y}	133.6 kloe	133.6 kloe	11. CO2 減量 $C_{saving-y}$	842.1Ton	842.1Ton
4. 改善後耗能源金額 F_{post-y}	3,621,714 NTS	3,621,714 NTS			

依據上表，以改善前、後量測之耗能量，計算總體改善後之結果，總節能率為 53.55%，超越約定之節能率 45.8%，總節省油當量為 156.2kloe。

表 2.2.1、以 ESCO 專案能源評估改善前後能效表 G

本項在 ESG 成效：(1) 節省電力 1344.00 千度/年，能源效率 128.43 公秉油當量/年，減碳量 663.94 公噸/年，直接成本減少 4,636.80 千元/年，投資金額 15,000 千元（未扣除能源局補助 4,661.7 千元），回收年限 3.23 年（如表 2.2.2）。(2) 提供舒適友善職場及就醫環境。

表 2.2.2、空調改善能效一覽表

節能電力	能源效益	減碳量
1344.00 千度/年	128.43 公秉油當量/年	663.94 公噸/年
節能成本	投資金額	回收年限
4636.80 千元/年	15,000.00 千元 (補助 4,661.7 千元)	3.23 年

特色三、鍋爐以低碳能源轉供降低對環境衝擊

醫院鍋爐主要供給廚房、供應中心蒸氣需求及病房沐浴用熱水需求，首先在住院病房方面，以本院病床數 321 床每床沐浴熱水用量約 50L / 日，總熱水用量為 16.05 公噸 / 日，將 20°C 水加熱至 50°C，需求熱值 481,500kcal。其二，廚房及供應中心蒸氣用量 400kg / hr，每日運轉 6 小時，每日計用蒸氣 2400kg，需求熱值 1,468,800kcal / 日以述之廚房、供應中心和沐浴熱水用量總計需求熱值 1,950,300kcal。

改善前	改善措施
<p>柴油鍋爐效率約 80%，每公升柴油熱值 8400kcal，計算每日柴油消耗量 $1,950,300\text{kcal} \div 80\% \div 8400 = 290.2\text{L}$。高級柴油每公升 23.85 元，計算每日柴油燃料支出 6921 元，每月柴油燃料支出 207,630 元。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 將原柴油煙管式蒸氣鍋爐更新為貫流式蒸氣鍋爐及熱水鍋爐，新鍋爐設備改以天然氣為燃料，除節省燃料費用外，同時消除柴油燃燒產生硫氧化物 (SOX) 污染。 地下三樓鍋爐機房既設 2 台 2000kg / hr 煙管式蒸氣鍋爐、蒸氣加熱式熱水槽、日用油槽等設備分次拆除。新安裝 1 台貫流式蒸汽鍋爐、3 台熱水鍋爐。新安裝蒸汽鍋爐及熱水鍋爐改採天然氣為燃料。新安裝 2 座 10,000L 熱水儲槽供應沐浴用熱水。 天然氣鍋爐效率 90%，每立方米天然氣焓值 8000kcal，計算每日天然氣消耗量 $1,950,300\text{kcal} \div 90\% \div 8000 = 270.9\text{ m}^3$。天然氣每立方米 15.99 元，計算每日天然氣燃料支出 4332 元，每月天然氣燃料支出 129,960 元。 比較改善前後燃料支出費用，每日減少 2,589 元，每月減少 77,670 元，一年可節省燃料費用 932,040 元，能源燃料費用支出減少 66.60%。

改善後：

- 節省天然氣 98,878.50 立方公尺 / 年，能源效率 118.95 公秉油當量 / 年，減碳量 332.13 公噸 / 年，直接成本減少 3,555.86 千元 / 年，投資金額 7510 千元（含獲補助 1,000 千元），回收年限 2.11 年（如表 2.3.3）。
- 天然氣不含硫，且燃燒更完全相較於重油將減少比較多硫氧化物和粉塵的排放量，可符合空氣污染物排放標準。藉由改建原有燃油鍋爐之燃燒系統，做為替代原有燃油鍋爐提供製程蒸汽的燃料轉換，有助於改善空氣品質及降低溫室氣體排放，降低對於環境的衝擊。
- 天然氣由管線傳送降低運輸風險及成本。

表 2.2.3、鍋爐能源轉供天然氣改善能效一覽表

節能天然氣	能源效益	減碳量
98878.50 立方公尺／年	118.95 公秉油當量／年	332.13 公噸／年
節能成本	投資金額	回收年限
3555.86 千元／年	7510.00 千元 (補助 1,000 千元)	2.11 年

特色四、採用綠色經濟智慧再生能源

綠色經濟與再生能源是全球關注的重要議題，主要減少氣候風險與生態匱乏，可持續發展、環境保護以及能源效率提升，我們運用這樣技術將太陽能運用於景觀照明，並透過內外部鑑別評估（表 2.3.4），積極尋求對應措施。採用移動式 Clean Energy 儲能系統，並運用於 ICU 維生設施及血液透析醫療單位，平時產生的綠電能降低用電成本及電力污染排碳量，在災害發生時（例：921 地震，日本 331 地震）可能發生電力有供應匱乏危機，建置再生能源可協助醫院持續基礎維生設施運作。

項次	議題類別	關注議題	現況說明	納入本院環境管理系統範疇	可能影響之機會 / 風險	對應措施
一	內部議題	醫院減碳管理目標	<ul style="list-style-type: none"> 2024年5月29日成立14064-1組執行溫室氣體盤查小組 6月20日完成盤查與內部稽核 6月26日完成外部確信 	是	風險： 增加每年減量成本 機會： 1. 有利企業形象 2. 有利控制能源費用	每年溫室氣體盤查及建置ISO50001能源管理系統持續追蹤及管理能源消耗
二	內部議題	醫院對於氣候變遷行動與ESG成效的社會評價	2024年2月成立永續發展委員會，預計7月中旬發行第一版ESG報告書	是	風險： 揭露資訊或數據不符社會期待 機會： 1. 有利於形象的提升 2. 提供未來管理策略	建立內部稽核避免不準確數據或誤導性造成聲譽損害，或過度揭露會給競爭對手帶來優勢
三	內部議題	醫療成本的上升，健保點值下降與刪減	健保支付的點值被打折，導致醫院收入低，長期的成本壓制造成設備更新滯後，無法因應重大衝擊	是	風險： 資金限制可能影響設備更新 機會： 1. 節能設備和技術的持續更新 2. 可再生能源技術的發展	提高設備保養頻率維持效能運作及適時檢視現有設備規格效率是否符合需求
四	外部議題	能源成本上升的壓力	電費107年4月調漲5%，111年7月調漲15%，112年夏季電價延長為5月中旬-10月中旬，113年調漲11%	是	風險： 增加運營成本 機會： 1. 政府對健康護理的投資增加 2. 政府的節能補助和政策支持	積極爭取政府經費補助，購買高效能設備以降低能耗
五	外部議題	政府環境法規的變化	衛生署、環保署等對醫院營運與評鑑增加環境保護的議題要求日漸嚴格	是	風險： 管理人力與時間成本 機會： 1. 全面的能源監控系統 2. 更多參與和教育活動計劃	更新能源政策以符合新法規，建立能源成本監控和風險管理計劃，加強教育訓練提高員工節能減碳識能

表 2.2.4、內外部鑑別評估表

改善措施：

1. 鍋爐管路系統增設開放式閃發蒸汽回收裝置，將仍具有高溫冷凝回水熱能回收，降低排棄與污染環境，節約能源天然氣使用推估節約 6.14%，成本減少 78.2 千元／年。
2. 原庭園燈 22 盞 *13W*8H*30 天 / 1000W = 每月耗能 68.64KW，更新改使用太陽能燈具，節約原本每月 68.64KW 之用電外，每月產生 54.7Kwh 綠能電力。
3. 預備於五樓設置 UPS 室，現有設備 UPS1 電池 20 顆 -GP12650 / 12V65Ah 規格 60KVA / 54KW 供應二樓血液透析室，UPS2 電池 16 顆 -GP12400 / 12V40Ah 規格 25KW / 22.5KVA 供應五樓 ICU 加護病房，皆已逾使用年限，UPS 設備主要功能為供應發電機啟動盤車期間，供電之空窗期，確保醫療設備不因為瞬間停電造成當機，影響病人安全。UPS 平時會消耗一定的電力，在充電的過程中會增加 5% 的耗能。將其 UPS 更新 Smart Energy Management System (圖 2.2.12)。

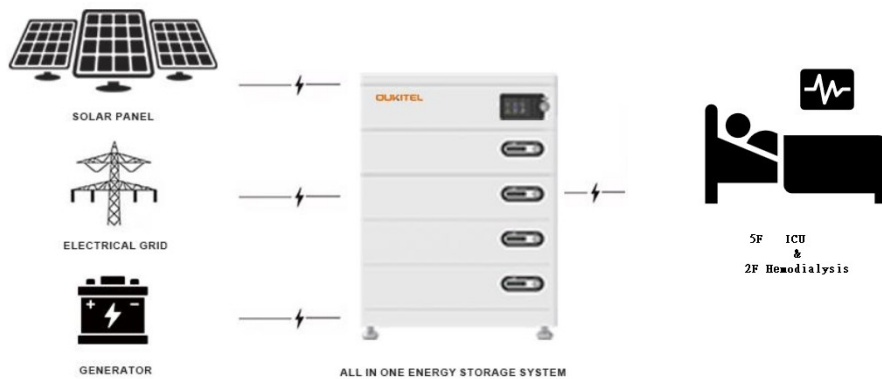


圖 2.2.12、智慧儲備再生能源設備



圖 2.2.13、智慧儲備再生能源管理系統

未來提供智慧再生能源管理系統 (圖 2.2.13)，以利能源管理者掌握用電與儲能資訊，配合本院三段式用電及需量競價措施管控能源。

特色五、運用人因智慧照明提升照護品質

隨著醫療照護模式及病人需求改變，節能與資通訊技術的進度，為給民眾提供便捷就醫流線，緩解病人及家屬緊張的心情，確保醫院醫護工作人員舒適及降低疲勞，醫院設施環境中適當的照明尤為重要性，以及如何設計和實施有效照明系統以滿足病人個別化需求。

改善前	改善措施
<ol style="list-style-type: none"> 大門主入口風儲室設計黑洞效應，較不友善年長者瞳孔調適較弱者之民眾，可能有跌倒風險圖 3.3 及大廳光源白黃混雜挑高設計維修困難：本院為委託經營建物係由臺北市政府建造委託經營，原設計大廳高度 7 米 1，照明燈多數採格柵燈，配合少數山形及工事燈具及嵌燈，光源以 T8 螢光燈及傳統 T5 螢光燈和 LED 燈管，燈具光色採白、黃混雜，照度偏低，耗電高，因燈種混雜又屬挑高，造成維修困難。 病房及護理之家傳統輕鋼架燈僅白光且在近入口側床邊，如要關閉電源需要離床，且可能會干擾鄰床病人或陪病者，僅有「開」和「關」，無法符合不同情境需求。 	<ol style="list-style-type: none"> 大廳採用智慧照明方案減少入口處黑洞效應，設計 2 模組及 6 種模式進行調控，符合基礎照明需求及智能調控，並經測試達到改善照明及節能做妥適常用模式，後端工務組中控室可依照晝夜排程時序及活動特性快速切換模式，六種節能模式（白天模式、陰天模式、晚上模式、演講模式、深夜模式及迎賓模式）（圖 2.2.14）（表 2.2.14），並獲台灣照明學會訪查室內照明金質獎入圍及場域驗證（圖 2.2.15） 全院公共區域更換 LED 燈具（圖 2.2.16）提升能效，延長使用壽命，避免眩光、閃爍及眼睛疲勞，營造優質工作場域照明光環境。 在醫療照護機構中，大多為二人以上之多人健保病室為多數，避免病人之間以及護理照護工作時（尤其夜間）與臨床的交互干擾，以及讓住院者有更多主導權可調整自己喜好燈光氛圍，本院全面採用「一床一燈一控制器」（圖 2.2.16），醫護人員也可依醫療照護工作時調整及調整光源。本院住院多為高齡且有管路之病人，無法起身自行調整燈光，本專案導入人因智慧照明，全面更換可控制光線波長、亮度、色溫之人因智慧照明燈具，可依不同情境（醫師查訪、休息、訪客探訪三種）。並以晝光收集器隨日光強度調整室內照明強度及色溫，依晝夜節律，模擬日出到日落的自然光源，設定自動調整色溫及照度之創新模式（圖 2.2.17），藉以有效減少藍光，調節人體生理時鐘，達到重建住民規律生活、改善睡眠品質。



圖 2.2.14、大廳智慧照明模式



圖 2.2.15、大廳照明室內照明金質獎入圍



圖 2.2.16、病室人因智慧照明燈具

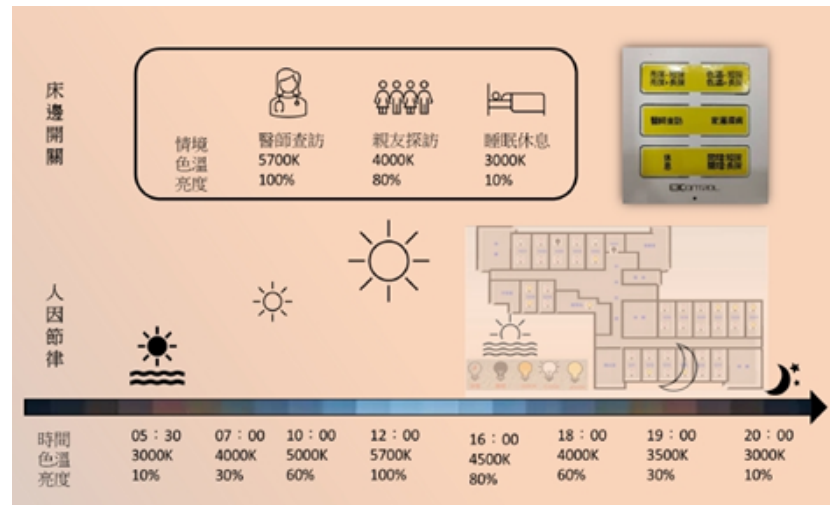


圖 2.2.17、人因智慧照明「晝夜節律」模式

本項專業技術包括：物聯網及數位轉型，物聯網（Internet of Things, IoT）計算裝置、機械、數位機器相互關聯的系統，連接著各種裝置的集體網路和幫助裝置與雲端和裝置之間互相通訊的技術。數位轉型（Digital Transformation）利用數位科技、人工智能的導入，從而改變企業組織、營運流程及商業模式，以因應不斷變化的商業市場及客戶需求。有關物聯網專業技術已於 2024 年 2 月送件申請我國經濟部有關專利取證。

改善後：

- 在環境保護（Environmental）包括：（a）節省電力能源：大廳節省用電 38,232 度／年、病房區節省用電 137,327 度／年，合計 175,559 度／年，節電率超過 70%。（b）減少溫室氣體 CO2 排放：年省用電度 175,559 度／年 * 碳排係數 0.528CO2kg／年 = 92,695 CO2kg／年，每年減少 CO2 排放量 92,695kg。（c）減少含水銀有毒螢光燈管廢棄物量：LED 燈具可使用壽命超過 6 年，傳統螢光燈管使用壽命僅 0.5-1 年，在病房燈具可減少 151 具燈具，基礎量 151 具 * 6 年 = 906 具，可大量減少廢棄物產生。
- 在社會責任（Social）方面包括：（a）對住民或病人之影響本項並以智慧床墊系統中之「睡眠效率」分析人因照明導入後對住民睡眠之影響，睡眠效率大於 85% 代表睡眠良好，低於 65% 代表有睡眠問題，結果發現已使用人因照明單位住民睡眠有問題比率較低（9.3% vs 19.4%， $p < .001$ ），而睡眠良好比率較高（52% vs 41.1%， $p < .001$ ），兩者顯著差異（表 2.3.5），說明運用人因智慧照明模式可改善住民的睡眠效率。成果已發表在 Archives of Gerontology and Geriatrics 雜誌，2023 年 6 月最新公告 IF 4.0 分。（b）對員工職場環境安全的改善：減少螢光燈管閃爍及眩光問題，避免長期工作環境對人身體生理健康產生負面影響。（c）改善大廳入口黑洞效應（Black hole effect），預防跌倒眩暈及眼睛不適。

表 2.2.14、一般照明與人因照明之睡眠效率比較

睡眠效率	一般照明 (n = 6706 人日)		人因照明 (n = 2378 人日)		
	N	%	n	%	P
65% 以下	1,298	19.4	221	9.3	<0.001
65%~75%	983	14.7	284	11.9	<0.001
75%~85%	1,671	24.9	637	26.8	0.078
85% 以上	2,754	41.1	1236	52.0	<0.001

3. 醫院治理 (Governance) 方面：(a) 對電力成本改善：節省用電度數 271.26 千度/年，能源效率 25.02 公秉油當量/年，減碳量 134 公噸/年，直接成本減少 935.85 千元/年，投資金額 1,033 千元，回收年限 1.10 年 (如表 2.3.6)。(b) 對維修間接成本改善：過去傳統螢光燈管使用年限僅 0.5-1 年，依據 2022 年維修紀錄計有 1,338 次/年，維修流程中燈管庫存空間、搭乘電梯到維修地點，維修時間人力成本 (2 人 1 組) 等，對於醫院治理將有顯著之成效。

表 2.2.15、全院人因智慧照明能效一覽表

節能電力	能源效益	減碳量
271.26 千度/年	25.92 公秉油當量/年	134.00 公噸/年
節能成本	投資金額	回收年限
935.85 千元/年	1033.00 千元	1.10 年

特色六、導入智慧醫院助攻環境永續

本院積極致力於智慧醫院 (Smart Hospital) 結合了物聯網 (IoT)、人工智慧 (AI)、大數據分析及其他先進技術，來提升醫療效率、患者體驗以及醫療資源的管理。同時，提高效率、降低成本、精準醫療、病人安全及環境保護，智慧醫療對於 ESG 環境保護永續及節能扮演著重要的角色，確保醫院運行的可持續性及節能減碳效果。本院執行內容包括以下具體措施：

1. 自動化流程：使用物聯網和機器人技術來自動化醫療設備和系統，減少人力操作，提升效率。電子病歷 (EMR)：將患者的所有病歷數字化，方便醫護人員隨時查閱和更新，減少紙質文件的使用。患者監控：使用可穿戴設備和其他監控設備實時追蹤患者的健康狀況，提供即時反饋。

2. 即時上傳電子影像和檢查報告，減少病人就醫往返：檢查驗及影像上傳比例達 99%，為 2022 年健保署即時上傳「特優機構」。
3. 行動自助服務包括：網路 App 預約掛號、查詢門診診間看診進度、自助診間報到、復健整合報到系統、自助生理量測、行動繳費、自助非現金支付 .. 等，相關資料與 HIS 皆以完善串聯。
4. 建構 iHARP 健康長壽宜居生態系：透過「以人為本、社區健康、共好共榮」策略，結合數位科技與醫療創新，強化醫院與社區的並軌發展，以智慧醫院為核心，將健康服務延伸至社區、居家乃至個人，實踐全人健康照護。攜手華碩電腦創建 iHARP (innovative, intelligent, individualized Healthy Aging & Rejuvenation Platform) 智慧健康照護平台(圖 2.3.20)，以穿戴裝置、各類物聯裝置，結合個人健康資料，彙整數據分析，發展健康預警系統、健康風險預測、身心功能檢測、慢病管理和遠距醫療整合系統，賦能智慧科技達到個人化健康管理、精準健康和健康長壽之整體目標。以 TIGER (Taiwan Integrated Geriatric Care) 模式之實證基礎，全方位推行運動、認知訓練、營養諮詢、社交活動與健康識能，促進居民健康長壽，創造關渡為「次世代健康長壽宜居社區」，提供民眾全方位健康守護。



圖 2.2.18、iHARP 健康長壽宜居生態系

2.3 實現淨零與綠色醫療

2.3.1 能源管理

2021 年 ~2024 年近五年投入之環境保護節能改善專案共計 21 項，包括：

蒸氣熱水系統及回收改善專案：4 項

空調改善專案：6 項

照明改善專案：3 項

用水節能專案：2 項

電力設備改善專案：4 項

醫療氣體及抽吸改善專案：2 項

軟體之建置

本院工務組為盤點全院能源使用情況，與設備廠商（供應鏈）協商，在設備端裝置物聯網（IoT, Internet of Things）技術。並於 2021 年在中控室建立能源數據管理中心，導入建築能源管理系統（BEMS, Building Energy Management System），以掌握醫院硬體設施的運行效率，評估設備效能，適時調整設備功率，全面掌握醫院的運行狀態。同時，結合累積的經驗與知識，進行能源預測與調整，管理設備需量或卸載，檢視現有設備規格與數量的合理性，分析醫院能源流向，探索有哪些能源與設備具改善空間及機會。這些措施對於醫院的永續減碳和友善環境有實質幫助，並提供病人及員工一個舒適安全的就醫與工作環境。

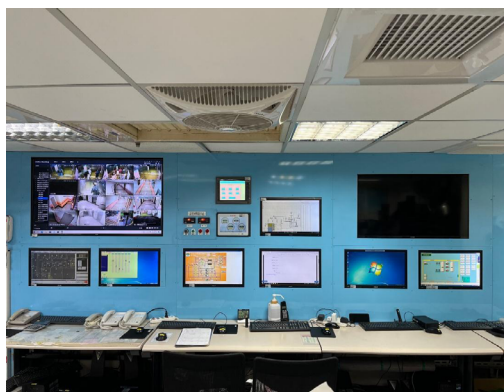


圖 2.3.1、中控室能源數據管理中心



圖 2.3.2、中控室能源管理系統 BEMS

持續耗能設備之汰舊使有效降低電力，2000 年開院契約容量 1300 kW 經 3 次調降，迄今契約容量為 900 kW。

本院對於能源管理主要工作如下：

1. 成立能源管理團隊：整合各部門資源。
2. 落實推動各項能源管理策略與行動計畫，盤點耗能設備進行汰舊，並採購高效能設備，定時保養維護效能以確保功率因素 95% 以上。
3. 實施能源審查：實施守規性評估，落實執行能源管理相關法規，鑑別重大能源使用區域或設備，據以建立能源基線與能源管理績效指標。
4. 節能技術診斷：針對照明、空調、動力、空壓或鍋爐等重大能源使用設備之運轉效率進行量測與分析，制定節能潛力改善策略。
5. 培訓能源管理系統種子人員：教育訓練，培訓能源管理系統種子人員，定期檢視能源管理行動計畫研擬、能源基線與績效指標、能源管理系統持續改善。

關渡醫院能源耗用項目包含汽油、柴油、液化天然氣及電力，2024 年能源消耗總量為 13,629.80 GJ，電力用量占 75.53%。2024 年度本院使用電力共 3,785,192 度，較 2023 年減少 587,490 度，主要因汰換冷氣機、冰水主機、智慧照明、更換 LED 燈方案導致電力使用較去年度低。

電力使用量

電力使用量	單位	2024 年	2023 年	2022 年
外購電力	度	3,785,192	4,372,682	5,340,200
	GJ	13,629.80	15,745.24	19,229.10

電力消耗密集度

電力	能源密集度	單位	2024 年	2023 年	2022 年
外購電力	電力使用量／樓地板面積	度／每平方公尺	148.2091	171.2123	209.0954

能源使用量

		能源使用量			
能源種類	單位	2024 年	2023 年	2022 年	
汽油	公升	339.99	361.71	478.25	
	GJ	11.11	11.81	15.62	
柴油	公升	3117.12	3,108.76	2,530.00	
	GJ	109.63	109.34	88.98	
液化天然氣	立方公尺	10,7647	113,280.00	113,959.00	
	GJ	4,294.32	4,268.73	4,056.46	

能源密集度

能源種類	能源密集度	單位	2024 年	2023 年	2022 年
汽油		公升／每平方公尺	0.0133	0.0142	0.0187
柴油	能源使用量／樓地板面積	公升／每平方公尺	0.1221	0.1217	0.0991
液化天然氣		立方公尺／每平方公尺	4.2149	4.4355	4.4621

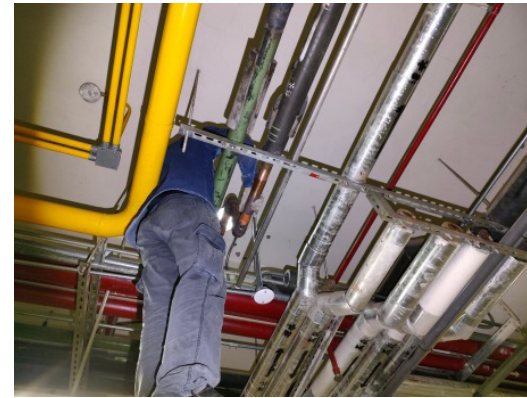
節能成效上取得 2024 年綠建築銀及標章（舊有建築改善類）

2.3.2 水資源管理

關渡醫院每日平均用水量約 183 噸，包括冷卻水塔蒸發約 19.3 噸、醫療與民生用水約 80 噸、衛生沖廁約 68 噸、生活用水約 15.25 噸。本院落實水管線與設備維護管理及透過監控每日用水量。2024 年自來水用水 67036 度因服務量增加及疫情後醫院對感控清潔及洗手遵從度重視稍有增加。



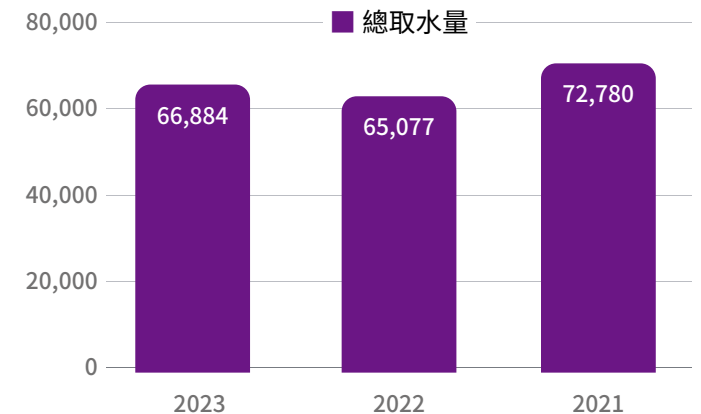
巡檢衛生器具更換劣化止水墊圈，避免滲漏。



管線巡檢如發現滲漏情形立即辦理修復。

2024 年關渡醫院總取水量為 66,373 千立方公尺（百萬公升），總淡水取水量為 66,373 千立方公尺，來源皆為自來水，總排水量為 49,264 千立方公尺，總耗水量為 17,109 千立方公尺。2024 年總耗水量較 2023 年增加 1,669 千立方公尺，主要因 2024 年到院人數增加，導致 2024 年用水量較 2023 年略增。

年份	2024	2023	2022
總取水量	66,373	66,884	65,077
總排水量	49,264	51,444	49,694
總耗水量	17,109	15,440	15,383



2.3.3 廢棄物管理

一、主要目的

全球暖化與氣候變遷不僅造成自然環境漸變，醫療活動也受到潛在衝擊的威脅。本院以「永續、創新、宜居」為宗旨，將「提倡低碳環保、創造綠色醫院」的環境政策納入經營的理念，期能減少廢棄物之產生，降低溫室氣體排放，亦為地球的環境盡一份心力，共同減緩氣候變遷。

二、整體流程

本院的廢棄物包含一般生活廢棄物與需經特別處理的醫療廢棄物，並訂有「廢棄物實施分類及處理要點」與「醫院感染性廢棄物及廢尖銳器具處理之感染管制措施」等規範，所有廢棄物處理均依循管理辦法與清理計劃書，交由具有乙級廢棄物處理技術員認證的專門技術員處理，妥善清理事業廢棄物，確實將一般性醫療廢棄物與感染性廢棄物分開，避免交互污染，並委由政府核可專業廢棄物處理公司清運與處理所產出之各項廢棄物，採高溫焚化及可資源回收再利用等方式處理；另感染性廢棄物依法上網申報，並留存聯單紀錄，嚴格追蹤廢棄物運送及處理過程，並取得妥善處理證明文件，符合環保法規規定。

三、目標與策略

源頭減量	使用管理	使用管理
<ul style="list-style-type: none"> 為有效廢棄物管理，對院內加強分類管理，於各類廢棄物的儲存設備或容器均貼有醒目的標誌，並透由定期舉辦教育訓練，推動廢棄物減量，更於導入電子公文系統與電子病歷，以取代傳統之文書記錄型式，積極力行無紙化及廢棄物減量。統計電子公文自 2023 年 9 月 27 日起迄 2024 年 12 月 31 日止，共減少碳排放：1,033,947 公克；另 2024 年共水銷 7,570 公斤廢紙，較 2023 年 8,940 公斤，減少 1,370 公斤 18.1%。 自 2024 年 12 月起員工餐廳取消提供紙餐盒方式供餐，調整為發放員工環保餐具，並於三餐供餐前交由營養組裝填菜餚，因推動避免使用一次性、使用後即拋棄的紙餐盒與餐具，每月將可減少約 3,480 個紙餐盒，114.14 公斤（紙餐盒單一重量約計 0.0328 公斤）。 	<ul style="list-style-type: none"> 為方便民眾處理不需要的醫療用品和藥物，於一樓候藥大廳提供廢棄藥物檢收服務，除向民眾宣導遵醫囑服藥之正確用藥觀念外，另由藥師協助民眾回收不需要或過期的藥物，輔導民眾於家中先行將藥品實施分類，鼓勵民眾將抗生素、荷爾蒙、抗癌與免疫抑制劑、針具針頭及管制藥品等五大類廢棄藥物，拿至醫院回收，據實分類並登記重量於「檢收登記表」，所有分類檢收之廢棄藥物也不得再回收利用。 本院管理單位（事務組）於每月環境巡檢時，以及針對各公共區域及病房實施垃圾分類稽查，並自 2024 年 9 月起增加事業廢棄物、有機污泥等委商清運商跟車稽查，以落實垃圾分類處理。 	<ul style="list-style-type: none"> 統計本院 2024 年共產生生活垃圾 155 公斤，占總廢棄物量之 73%。以廢棄物處理方式來區分，無論一般廢棄物或醫療廢棄物，大多採焚化處理。 洗腎透析作業所產出之廢棄物，如 PVC、人工腎臟、O2 導管及單針式 IV set 等塑膠類製品，滅菌後可回收再利用，惟本院感染性廢棄物均採焚化方式處理，無回收之處理。2025 年將規劃利用洗腎機收機運轉時之空檔，將廢液與血液透析迴路管、點滴袋分離後，排出之廢液透由汙物盆排出，本院汙水廠有前處理及加氯錠消毒，符合環保法規規範，分別棄置，餘廢棄物回收焚化，可以減少回收之重量。

四、未來展望

管理策略	策略 起始年	目標 基準年	管理目標			改善措施
			短期	中期	長期	
定期舉辦教育訓練，推動廢棄物減量	2025 年 1 月 1 日起迄 2025 年 12 月 31 日止	1	v			新進人員於報到時，於一週內完成線上教育訓練，並由事務組組長或廢棄物管理人員，運用各科別內部會議或集會時機，依據各科別需求與性質，宣導廢棄物分類暨減量教育，提升在職員工認知；另規劃結合本院在職教育課程，實施線上在職學習各乙次，並列入必修學分，以提升對事業廢棄物管理及資源循環利用的觀念。
落實可回收廢棄物源頭管理	2025 年 1 月 1 日起迄 2025 年 12 月 31 日止	1	v			2024 年 8 月 1 日前生活所產生之廢塑膠、廢玻璃，以及廢紙箱均無數據，自 2025 年 1 月份起將落實回收物質流的源頭控管，目標值提高 5%。
落實廢棄物分類稽核	2025 年 1 月 1 日起迄 2025 年 12 月 31 日止	1	v			管理單位（事務組）除持續於每月環境巡檢時，以及針對各公共區域、病房實施垃圾分類稽查外，並不定期針對事業廢棄物、有機污泥等委商清運商實施跟車稽查，以落實垃圾分類處理。
持續推動員工餐廳使用紙餐盒減量	2025 年 1 月 1 日起迄 2026 年 12 月 31 日止	2		v		為便利無法至員工餐廳用餐之員工，前採用提供紙餐盒方式供餐，現調整為發放本院每位員工環保餐盒，以供中餐裝填菜餚使用，後續將針對早餐、晚餐及輕食等，取消紙餐盒供餐。
推動生廚餘減量	2025 年 1 月 1 日起迄 2025 年 12 月 31 日止	1	v			統計 2024 年本院廚房產生的生廚餘量，每月平均量約計 370 公斤，其以一般生活垃圾處理，為減少一般生活垃圾量，自 2025 年 1 月起針對食材處理將採「使用廢棄量少的食材」及「減少食材的廢棄量」等方式，期能達到源頭減量之目標。
減少洗腎透析作業廢液回收之重量	2025 年 1 月 1 日起迄 2027 年 12 月 31 日止	3		v		利用洗腎機收機運轉時之空檔，將廢液直接導出，透由汙物盆排出，將由本院工務組針對排出管線實施管路更新，將廢液與血液透析迴路管、點滴袋分離後，分別棄置，餘廢棄物回收焚化，可以減少回收之重量。
推動行政巡檢管理數位轉型，減少碳足跡	2025 年 1 月 1 日起迄 2027 年 12 月 31 日止	3		v		本院工務組、事務組各項庶務工作巡檢結果紀錄，均以紙本資料簽署，刻正委由大眾電腦將每日公廁清潔巡檢等工作檢查表單，建置為電子表單，以推動行政巡檢管理數位轉型，減少碳足跡。

類別	處理方式
藥物廢容器	可回收的紙盒或空盒類，放置 B2 紙箱資源回收處回收再利用
固體廢棄藥品	以一般生活垃圾處理
液體廢棄藥品	依本院汙染性廢棄物處理方式處理：
廢棄針具（感染性）	1. 以塑膠桶封裝廢棄固體藥物 2. 將封裝後地塑膠桶收入黑色毒化物標誌塑膠袋並封口 3. 外加紅色生物醫療廢棄物塑膠袋封口 4. 由環保公司以焚化方式處理
感染性醫療廢棄物	依「廢棄物實施分類及管理辦法」委外處理
廢棄檢體	

本院 2024 年共產生 215.97 噸廢棄物，依照我國環保署規範，將其分類為有害事業廢棄物與非有害事業廢棄物，其中有害事業廢棄物共 39.75 噸（占 18%）；非有害事業廢棄物 176.22 噸（占 82%）。

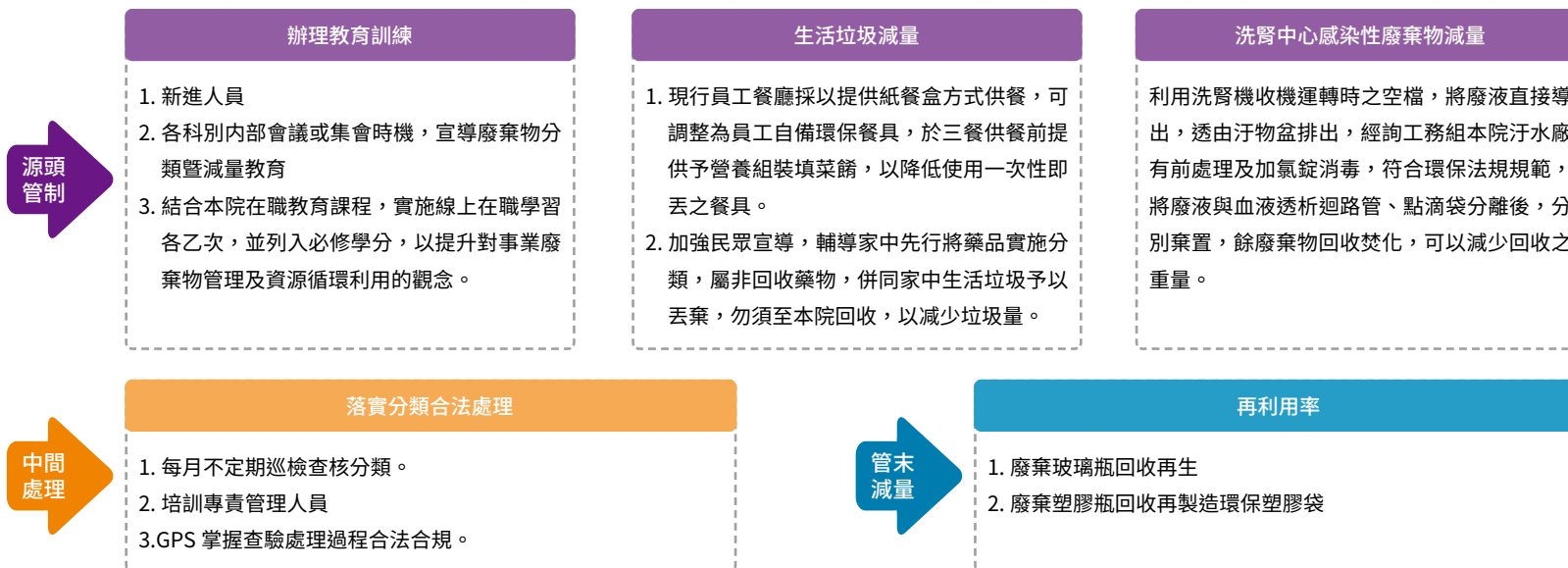
項目	類別	重量單位	產生量			2024 年佔比 (%)
			2024 年	2023 年	2022 年	
有害事業廢棄物	感染性廢棄物混合物	公噸	39.75	32.96	36.01	18 %
非有害事業廢棄物	生活垃圾	公噸	155.13	151.76	157.63	72 %
	有機性污泥	公噸	4.99	4.52	3.69	2 %
	廚餘	公噸	11.86	11.188	14.459	5 %
	廢玻璃	公噸	0.9	0.95	1.8	1 %
	廢塑膠	公噸	1.53	0.774	1.12	1 %
	洗腎桶	公噸	1.81	-	-	1 %
合計			215.97	202.15	214.71	100 %

* 因廢玻璃與廢塑膠占比不大，故溫室氣體盤查無納入

一般生活廢棄物委由專業處理廠商運至處理機構焚化；資源回收由專業廠商回收，其中廚餘由廠商回收後，可再利用於畜牧業；有害廢棄物則委由專業廠商焚化處理。

項目	類別	處置方式	
		焚化	再利用
有害事業廢棄物	感染性廢棄物混合物	18 %	-
非有害事業廢棄物	生活垃圾	71 %	-
	有機性污泥	3%	-
	廚餘	-	5%
	廢玻璃	-	1%
	廢塑膠	-	1%
	洗腎桶	-	1%

廢棄物減量



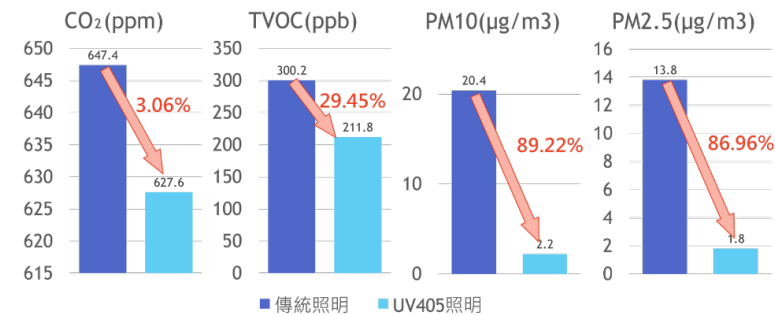
推行 HACCP 管理制度，安全管理食材資源

- 盡量使用在地食物，減少運輸碳排
- 員工餐廳提供低碳飲食 (包括無肉日及無紅肉飲食)
- 減少熟食廚餘量，優惠員工，鼓勵購買
- 使用環保餐具與食器，減少環境破壞



2.3.4 空氣品質維護

1. 因應新興傳染病，本院於血液透析室、門診、復健區設置光觸媒出風口，減少空間細菌量，此設施在血液透析室消除藥水異味頗有成效，所以營運期間全程開啟，其餘區域在營運結束後開啟，使次日到院民眾享有潔淨無異味的醫療環境。
2. 急診使用通過 Bureau of Standards, Metrology and Inspection, (BSMI) 檢驗合格，BSM 認證 405nm 白光抑菌燈，可在營運時開啟，對人體無害，經環境採檢，對於環境抑菌有良好成效，保護急診到院病患及醫護人員。
3. 兩位室內空氣品質維護管理專責人員，負責院內室內空氣品質自主管理。
4. 經環境部認可檢驗機構現場檢驗獲室內空氣品質優良標章及臺北市室內空氣品質金級獎。
5. 急診使用 UV 405 照明燈具有多項的優勢，能夠有效地控制微生物和細菌的生長和傳播，在細菌的抑制與降低用電的節能效益的連鎖反應，也讓空間的二氧化碳濃度、有機化合物、懸浮微粒皆呈現下降，得到更好的空氣品質。對於醫療場域尤其急診在病患擁擠與繁忙時，能夠持續提供抑菌效能提升醫療環境衛生品質。
 - (1) 降低細菌生長：以 ATP 環境採檢採樣 10 點，使用 UV405 照明之環境採檢結果有 60% 良好、20% 待加強、20% 髒污。而傳統照明則僅 40% 良好、60% 待加強、0% 髒污。利用沉降法落菌檢測抽驗 4 點：使用 UV405 照明共 27CFU，傳統照明之區域共 30CFU，使用 UV405 之環境有三處落菌數數量優於傳統照明。
 - (2) 對於空氣品質監測結果：採檢四處取平均值，使用 UV405 相較傳統照明：二氧化碳 ppm 降低 3%、有機化合物 (TVOC) ppb 降低 33.25%、懸浮微粒 (PM10) $\mu\text{g} / \text{m}^3$ 降低 82.05%、懸浮微粒 (PM2.5) $\mu\text{g} / \text{m}^3$ 降低 75.77%。
 - (3) 在用電能源方面：使用 UV405 照明較一般傳統照明用電降低 37.5%，對於節能減碳有實質成效，全區域照度平均提高 104%，每區照度皆達 500Lux 以上，優於 CNS 建議值。



社區醫院標竿、 特色與創新

03



3.1 以醫院為塔台，打造健康智慧宜居新社區

一、目標與願景

關渡醫院以其智慧醫療與綜合照護能力，作為社區健康的「塔台」，統籌指揮資源，致力於構建一個健康、智慧、宜居的新社區。我們將通過醫療創新與社區整合，形成全人健康照護體系，提升居民生活品質，並應對高齡化社會挑戰。

二、整體策略

1. 健康促進與醫療服務升級

推動智慧醫療技術，如遠距醫療、電子病歷與數位健康管理平台，提升社區健康管理的便利性與效率。
加強全人健康照護模式，針對慢性病、長者照護需求，提供個人化的健康促進方案。

2. 智慧化社區管理

導入智慧監控與數據分析技術，優化資源分配與服務流程，降低健康風險。
推動智慧生活基礎設施建設，如高齡友善空間、智能家居健康設備與智慧交通解決方案。

3. 在地整合與合作發展

整合當地社區資源，包括政府、企業、非營利組織及居民，形成協作平台。
開展社區健康活動，如健康講座、篩檢活動及心理健康支援。

三、實績與效益

1. 醫療服務量穩步提升

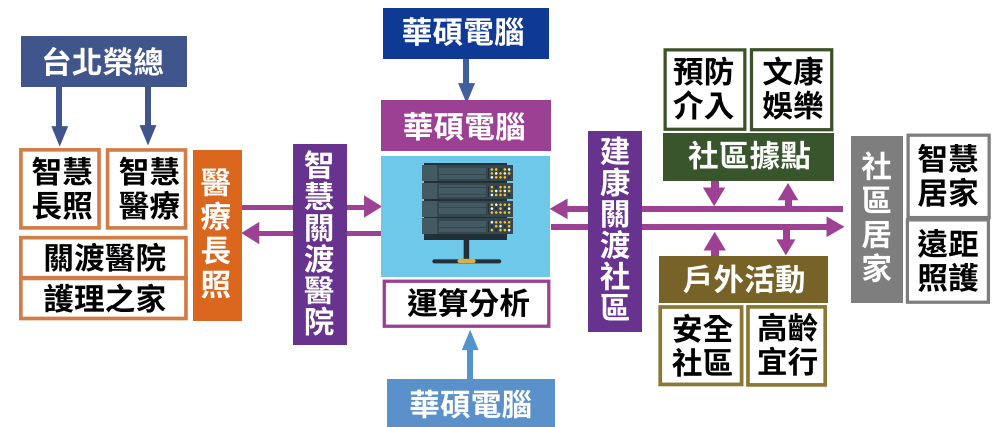
門診人次持續增長，2023 年至 2024 年增幅超過 5%。
智慧醫療技術應用提升患者滿意度，2024 年滿意度達 90% 以上。

2. 社區健康指標改善

在慢性病管理方面，患者健康參與度提升 20%，相關併發症發生率下降 15%。
社區整體急診需求減少，顯示健康促進計畫有效提升居民健康水準。

3. 財務與營運穩健增長

總收入連續三年增長，支持更高品質的服務投入。



四、未來展望

未來，關渡醫院將持續完善「塔台模式」，通過數位技術與創新服務，帶動整個社區健康轉型。我們計畫：

- 在未來五年內，實現智慧醫療覆蓋率提升 50%，惠及更多居民。
- 成立健康創新實驗室，聯合合作夥伴研發高齡友善技術與服務。
- 推動碳中和目標，將永續理念融入醫療與社區運營，打造生態健康的智慧宜居典範。

將每個策略拆分成具體目標、措施和預期成效，例如：

策略	具體目標	措施	預期成效
智慧醫療技術推廣	提升覆蓋率至 50%	引入遠距醫療、電子病歷等	社區健康管理效率提升
全人健康照護模式	個人化慢性病照護	健康促進方案，健康指標提升	減少併發症發生率
智慧化社區管理	推動高齡友善空間	導入智慧設備和數據分析	減少健康風險

3.2 TIGER 模式特色

3.2.1 活躍老化、在地終老

台灣正邁向超高齡社會，高齡者的健康管理與生活品質提升已成為醫療體系的重要課題。關渡醫院積極發展「活躍老化、在地終老」模式，以「台灣整合高齡照護研究（TIGER）計畫」為基礎，推動高齡者健康促進，並導入智慧科技與精準健康管理，為長者打造全方位的健康支持系統。

一、TIGER 計畫與五大職能

關渡醫院 TIGER 計畫借鑒芬蘭 FINGER 計畫，整合五大健康促進職能，包括運動訓練、認知刺激、社交互動、營養管理與慢病控制，以提升高齡者的身心健康。透過職能結合，關渡醫院進一步強化「Training（強化）、Intelligence（智慧）、Gathering（連結）、Enjoyment（快樂）、Rejuvenation（回春）」的 TIGER 核心概念，確保每位參與者都能獲得個別化、持續性的健康促進方案。

二、智慧健康管理與數據追蹤

在提升高齡者健康管理與促進效能的過程中，本院透過多項先進技術和內部資源，達成更高效的照護與健康管理：

1. 智慧健康監測與數據追蹤：本院導入人臉辨識系統，用於體溫與情緒監測，並結合健保 IC 卡與健康小站技術，精準記錄學員的個人資料與健康評估，包括體能、營養、聽力及視力等數據。透過智能設備即時更新健康資訊，使社區據點的護理師與營養師能夠隨時掌握學員的健康狀況，提供個別化服務，落實高齡者的個案管理。
2. 雲端醫療資訊系統：與華碩合作推出先進的雲端醫療資訊系統，學員配戴智慧手環監測心跳與血壓，並提供活動成效的即時反饋，實現個別化健康管理。智慧手環能夠即時上傳生理數據，進行健康數據的追蹤與分析，確保長者的健康監測更加精準，進一步支持「Health For All」健康促進目標。
3. 「關渡樂齡」復健治療室：針對因老化或傷害導致的活動力下降，本院設置「關渡樂齡」復健治療室，配備多項專為高齡者設計的運動設備，如 MINATO 腿部推蹬訓練器、腿部伸展訓練器、划船訓練器、腿部外展訓練器及手腳運動器。由專業復健師指導，強化核心肌群與平衡能力，降低跌倒風險，幫助長者維持自主生活能力。這些設備及訓練方案已成功促進學員的身體康復，提升健康狀態與自信心，確保高齡者能夠保持最佳生活機能。

三、社區健康促進與在地終老

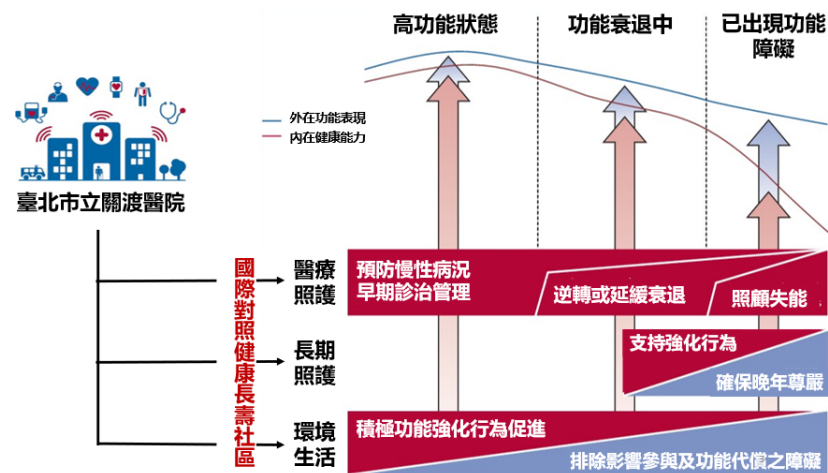
關渡醫院以社區為核心，結合醫療、長照與社會福利資源，落實「健康長壽智慧宜居」願景，確保高齡者能夠獲得完善的健康促進與照護支持。

1. 社區健康據點與促進中心：提供高齡者健康篩檢、慢性病管理、心理支持與健康教育，提高健康識能與自主健康管理能力。
2. 遠距健康監測：導入遠距醫療技術，透過雲端數據管理，讓行動不便的長者也能獲得即時健康管理與醫療諮詢。
3. 家屬支持計畫：開設失智照護課程與家屬支持團體，幫助家屬學習高齡者的照護技巧，提高整體照護品質。

四、跨機構合作與國際推廣

關渡醫院不僅致力於在地高齡照護的優化，亦積極與國內外機構合作，推廣 TIGER 模式至不同場域。2024 年，醫院與國立陽明交通大學健康長壽與老化科學研究中心合作，強化精準健康管理，並與日本熊本市建立交流機制，分享高齡健康促進與智慧醫療的經驗。

透過 TIGER 計畫與關渡學模式的持續發展，關渡醫院成功建構一個支援高齡者健康老化的環境，使長者能夠在熟悉的社區中獲得全方位的健康促進與照護服務，真正實現「活躍老化、在地終老」的目標。



3.2.2 多元課程延緩失智失能

台灣邁入超高齡社會，失智與失能已成為影響高齡者生活品質的重要議題。根據統計，台灣 65 歲以上人口中，約 8% 罹患失智症，隨著年齡增長，此比例可能攀升至 30%。為有效降低失智與失能風險，關渡醫院透過 **「台灣整合高齡照護研究 (TIGER)」計畫**，以科學化、系統化的方式，提供多元化課程，幫助長者維持身心健康，提升社會參與度，並透過科技與社區合作，建立整合性的健康促進網絡。

一、關渡學苑的建立與 TIGER 課程模式

為有效落實 TIGER 模式，關渡醫院在稻香與忠義據點設立「關渡學苑」，針對不同健康程度的學員提供分級課程。關渡學苑採取「初階班 + 進階班」的方式，每期課程為期 12 週，每週一次，每次 2 小時，課程內容涵蓋認知訓練、運動促進與健康管理，並搭配居家方案，讓學員能夠在家自主執行練習，以確保學習成效的延續性。

二、課程結構與特色

1. 多元文康課程吸引社區參與：據點開設多樣化的文化課程，如手作藝術、音樂律動、書法、陶藝等，吸引社區民眾參與，並透過參加者的口碑傳播，擴大課程影響力。
2. 分級課程設計：TIGER 課程依據學員體能狀況進行分級，初階班學員每週進行 1 小時中強度運動與 1 小時認知訓練，完成初階 12 週課程後，方能進入進階班，進階班則提升至 1 小時高強度運動與 1 小時進階認知訓練，確保學員逐步強化身心功能。
3. 認知訓練策略：認知課程重點在於提升記憶力與推理能力，透過科學化的記憶策略，如聯想記憶、空間記憶訓練，幫助學員應對日常挑戰，減少失智風險。
4. 營養與慢病管理：課程根據健康長壽飲食原則設計，強調地中海飲食、足量蛋白質攝取，並針對高齡者常見慢性病進行衛教，協助長者掌握各年齡層的健康指標與飲食原則，確保全方位的健康促進。

三、關渡樂齡據點的設立

關渡醫院與關渡國中合作，利用閒置校園空間設置「關渡樂齡」據點，實踐資源共享與社區永續發展的理念。這個據點不僅提供健康促進課程，也結合生態永續、社會參與與跨世代合作，為長者創造更豐富的學習與互動機會。

※ 關渡樂齡課程與特色

1. 慢性病防治與健康促進：針對高齡常見慢性病提供衛教課程，涵蓋糖尿病控制、高血壓管理、骨質疏鬆防治等，提升長者的健康識能。
2. 多元學習與社會參與：開設體適能、認知遊戲、熱舞社、木箱鼓班、手作藝術、陶藝班、日語課等，並邀請醫療團隊與運動教練進行慢病防治與運動指導，每堂課後皆提供生理數據監測，確保學員能即時了解自身健康狀況。
3. ESG 導向的飲食與綠色生活：營養師設計健康菜單，並舉辦共餐活動，讓長者透過群體互動促進飲食均衡。為落實永續發展，廚餘自製有機堆肥，用於栽植「開心菜園」，讓學員參與耕作體驗，實踐綠色生活。
4. 跨領域學習與社會回饋：鼓勵長者走出社區，參與競賽與公益活動，如社區舞蹈比賽、義工活動等，讓樂齡族有更多社會參與機會，提升自我價值。
5. 復健與安全防護：據點設有專業復健訓練器材，並由物理治療師設計核心肌群與平衡能力訓練，幫助長者減少跌倒風險，維持自主生活能力。
6. 志工陪伴與關懷服務：招募志工進行電話問安、健康諮詢、關懷訪視、就醫協助等，建立有溫度的社區照護網絡。

四、設置益智學堂，發展社區失智照護模式

關渡醫院整合社區長照資源，設立「益智學堂」，發展以個案為導向的社區失智照護模式，透過多元非藥物治療手段，提升長者的認知功能與情緒穩定度。

※ 課程內容與特色

1. 預防與延緩失能課程：融合社區復健與人文藝術，透過音樂、藝術、舞蹈等方式，提升失智者的專注力與情緒穩定度。
2. 非藥物療法應用：透過熟悉環境設計、認知訓練、懷舊治療、音樂治療、藝術治療等，幫助失智長者減少精神行為症狀，提升生活品質。
3. 家屬支持計畫：成立家屬支持團體，提供照顧者教育、心理支持、藝文互動，減輕家屬壓力，促進家庭關係和諧。
4. 失智者保護計畫：與警察局鑑識中心合作，協助失智個案進行指紋建檔，確保萬一發生走失狀況時，能夠迅速比對身分，通知家屬。此外，與社區友善商店簽署合作協議，共同守護失智者的安全。

5. 建立「虛擬關渡社區」，提升數位化健康促進關渡醫院透過數位科技，建立「虛擬關渡社區」，讓長者能夠透過社群平台持續學習與互動，拓展健康促進的影響力。
數位社群連結：利用 Facebook、YouTube 發布健康資訊與課程影片，讓長者即使無法實體參與，也能獲得健康教育資源。
6. 線上學習與遠距監測：開設線上互動課程，並透過遠距監測技術，讓專業醫療團隊能夠追蹤長者的健康狀態，提供即時建議。
關渡醫院透過 TIGER 計畫、關渡樂齡、益智學堂與數位社群平台，建立多層次、多元化的健康促進模式，有效延緩長者的失智與失能風險，並提升社區照護資源的整合與應用，為台灣高齡社會的發展樹立標竿。

3.2.3 課程推廣及外溢效果

隨著台灣邁入超高齡社會，高齡健康促進不僅是醫療議題，更是整體社會發展的重要環節。關渡醫院透過「TIGER 計畫」與「關渡學」模式，成功打造高齡健康促進與社區融合的典範，並透過數位科技、跨機構合作及國際交流，使這套模式得以外溢至更廣泛的社區與國際領域。

成果效益：整合健康促進、教育培力與社區資源

關渡醫院結合健康促進、教育培力與社區資源整合，成功提升中高齡者的生活品質，並提供健康宜居社區的標竿模式。

一、長壽社區健康促進影響

1. 規律健康介入：透過 TIGER 課程、文康課程及關渡樂齡活動提升中高齡學員健康與生活品質，並達成卓越成效。
2. 2023 年至 2024 年 TIGER 課程總計 12,304 人次 參與文康課程 3,771 人次，關渡樂齡活動 8,031 人次，益智學堂 10,411 人次，皆超越年度目標，顯示本計畫成效顯著。
3. 疾病預防與管理：透過健康管理評估顯示，學員健康狀況顯著改善。
4. TIGER 課程 ICOPE 評估：視力與聽力異常值分別下降 7% 與 3%。
5. 長者健康管理計畫 ICOPE 評估：認知異常比率下降 8%。
6. 心血管疾病防治計畫學員測驗平均進步 9.9%
7. 失智個案管理：輕度認知障礙者 MMSE 改善 0.7 分，優於國內外個案持續退化趨勢失智症照顧者負荷指數改善，低於歐洲社區模式的照顧負荷增加幅度。
8. 慢性病防治與社區復健：2023 年至 2024 年 社區衛教講座 9,128 人次 參與社區復健計畫 1,284 人次 參與。

二、社區參與連結

1. 促進社會參與：學員透過音樂律動、舞蹈表演等活動建立自信，積極參與社會，提升健康活力與成就感。2023 年至 2024 年受邀於醫療科技展、教育部樂齡成果發表、關渡宮新春揮毫等活動表演，共計 22 場次，385 人次參與。
2. 跨世代融合活動：舉辦 重陽節、萬聖節活動，學員與學童互動，如學子奉茶、按摩、表演等，促進世代交流，共 350 人次 參與。

三、教育與技能提升

1. 師資專業化與傳承：聯合專業師資開設高品質課程，建構「關渡學」知識體系，促進教育資源的永續發展。
2. 數位學習推廣：採用 LINE 群組與直播課程，確保學員持續學習，參與率達 80% 以上，有效提升學員社交聯繫與學習成效。

四、跨界合作與宣傳

1. 社區資源整合：與健康服務中心合作推動癌症篩檢，提升醫療可及性，2023 年至 2024 年 100 人次參加。
2. 媒體宣傳與數位推廣：透過 Facebook、YouTube 及 LINE 進行健康教育與課程推廣，提升社群互動與參與度。

五、社會效益與持續發展性

1. 外部參訪交流：透過 TIGER 計畫的成功案例，吸引外界學習與合作，2023 年至 2024 年 26 場次參訪，共 438 人次。
2. 模式擴展性：憑藉成功經驗，TIGER 計畫構建健康長壽社區模式，展現高擴展潛力，未來可推廣至更多地區。

3.2.4 獨特創意與標竿模式

關渡醫院的高齡照護模式結合科技創新、實證研究與社區需求，不僅在台灣醫療體系中具有領先水平，也為國際健康促進領域提供可借鑑的標竿模式。

一、實證支持的整合型照護模式

1. 國際標竿與在地化實踐：參考芬蘭 FINGER 研究，將慢性病管理與多元生活介入本土化，成果發表於 Lancet Healthy Longevity，顯示國際認可度。
2. 領先性：台灣少數能將國際健康促進模式與在地需求無縫整合的機構，使關渡醫院在業界具有前瞻性與推廣價值。

二、社區健康促進的創新與規模化

深入社區的整合性介入：

透過「關渡學」理念，整合文化資源，打造健康宜居社區，成效顯著。

高效的資源整合：與里辦公室、學校、教會等多方協作，提升社區健康意識，創新資源共享模式。

三、智慧健康科技的應用

智慧健康管理：與華碩合作開發雲端健康數據系統，透過遠距監測突破醫療服務的空間限制。

四、多元介入模式的全方位覆蓋

課程多樣性：從運動訓練到營養指導、從認知提升到藝術課程，全方位支持高齡者需求。

數位學習與互動：LINE 社群與直播課程，提升長者數位參與度，確保學習不中斷。

五、成效與實際影響

高達成率：TIGER 與文康課程超越原定目標，學員滿意度與參與率皆持續提升。

社會效益外溢：數位平台與社區活動的推廣，不僅促進健康教育，也加強社區凝聚力，實踐健康公平。

六、擴大社會影響力

關渡醫院與多個社區組織合作，如 關渡宮、北投健康服務中心、台積電慈善基金會 等，每年舉辦 健康促進講座、癌症篩檢、樂齡運動會，讓更多高齡者能夠參與健康促進計畫。此外，醫院透過數位科技發展「虛擬關渡社區」，在 Facebook、YouTube 等社交平台發布健康資訊，提供線上課程與衛教影片，使遠距學員也能獲得健康管理的指導。這樣的數位轉型，使得健康促進不再受地理限制，讓全台乃至全球的高齡者都能受益。

七、跨機構合作與國際影響

關渡醫院的「關渡學」模式已成功輸出至 日本熊本地區，並加入 西太平洋健康長壽聯盟，成為台灣首個在國際間推廣高齡健康促進的示範計畫。2024 年，醫院計畫與 新加坡、澳洲 等地建立合作夥伴關係，透過國際學術交流與健康促進計畫，進一步提升全球對於高齡健康管理的關注與實踐。

八、計畫的經濟與社會效益

TIGER 計畫不僅改善了參與者的健康狀況，也為整體社會帶來顯著效益。根據數據分析，參與 TIGER 計畫的長者，在一年內的 住院率降低 12%，急診次數減少 20%，顯示該計畫不僅能提升高齡者的自主生活能力，也能有效減輕醫療體系負擔。

關渡醫院將持續深化 TIGER 計畫，透過社區資源、科技應用與國際合作，進一步擴展健康促進的影響力，確保每位長者都能擁有健康、快樂與尊嚴的晚年生活。同時，透過與全球夥伴的緊密合作，讓台灣的健康促進模式躍上國際舞台，成為亞太地區智慧高齡健康促進的先驅。

3.3 建構智慧醫院

3.3.1 智慧病房

一、創新頻道服務系統～打造住院病人數位專屬管家

主要目的

智慧病房創新服務系統是一個集成了多種功能的智慧數位（電視）系統，能夠提供多元且豐富多樣的數位影音服務、導引服務以及娛樂功能。住院病人及家屬僅需透過手中的遙控器，就可以透過電視螢幕了解醫院的各種資訊，找到所需的醫師、科室、餐飲介紹以及各項衛教影片，系統還能播放電視、提供娛樂節目等，豐富住院生活。此系統不僅提升了患者及家屬的滿意度，還有效優化了醫院的服務流程，儼然成為患者的科技數位專屬管家。通過自動化數位影音和導引服務，減少了病人及家屬的詢問時間，讓醫療服務更加便捷高效。此外，數位（電視）系統的娛樂功能也有助於緩解患者的住院壓力，改善住院體驗。

整體流程

新病人入院後使用病房電視多媒體撥放入院環境介紹，健保房無電視則使用閨蜜機（圖一）推至病房撥放，更換照顧者也可重複撥放，以減輕護理人員親自環境介紹所需時間。本院 2024 年共拍攝 16 部衛教影片含一般衛教、檢查衛教及健康指導等，另有 12 部樂齡新生活影片供病人或家屬選擇。

目標與策略

關渡醫院透過病室智慧創新頻道服務系統，實踐 ESG 無紙化綠色醫院，提升醫護服務效能及人員滿意度，平均環境介紹時間縮短為 7 分鐘內即可完成，入院環境介紹之完整性由 43.7% 提升至 92%，護理人員對入院環境介紹之滿意度由 40% 提升至 86%。

1. 自動化數位影音和導引服務，減少了病人及家屬的詢問時間，讓醫療服務更加便捷高效。
2. 醫院專屬衛教語音資訊，縮短醫護重複衛教，提升病人及家屬疾病及健康識能。
3. 降低紙本病室指引列印，有助實踐 ESG 精神。
4. 數位（電視）系統的娛樂功能助於緩解患者的住院壓力，改善住院體驗。

未來展望

隨著科技的進步，運用人工智慧提升工作效率及服務品質是必然的趨勢。醫院導入智慧照護以科技輔助增進照護品質，除了讓醫護團隊掌握即時資訊，降低工作量外，也有效提升其照護效率與醫療品質。



二、電子白板系統應用與發展

主要目的

為響應政府積極推動的環境、社會與公司治理（ESG）政策，本院致力將智慧醫療科技融入日常醫療管理中，電子白板系統作為病房管理的重要工具，不僅提升醫療效率與病人安全，更推動醫療服務的永續發展。電子白板的導入旨在：（1）確保病人照護資訊的即時性與準確性。（2）減少紙本資料使用，實現病房管理無紙化。（3）強化醫護團隊的協作，提升服務品質。（4）優化緊急應變能力，保障病人與人員安全。

整體流程

電子白板系統涵蓋以下七大功能模組，每個模組均以智慧化的方式支援病房日常管理：

- （1）病人清單：以圖示形式呈現病房床位與住院病人資訊，結合病人特殊註記（如防跌、約束等），幫助醫護人員快速掌握病人狀況。
- （2）病房管理：提供護理人員的照護組別、消防分組及值班人員名單，方便即時調度與分工。
- （3）病房動態：即時顯示佔床率、出入院人數、即時與全日護病比，並支持歷史資料查詢，為資源配置與負荷管理提供依據。
- （4）風險管理：整合會診、檢驗名單、管路資訊（含到期日）及病情監控（如壓力性損傷、跌倒高風險等），減少醫療風險。
- （5）指標監測：以曲線圖形式展示各病房的關鍵績效指標（KPI），支持持續改善與績效追蹤。
- （6）緊急疏散：提供病房平面動態圖，標示逃生路線、消防物品位置，並根據病人狀態估算疏散人力需求，提升應急能力。
- （7）公告事項：用於輸入文字與上傳衛教宣導圖片，確保病患與家屬即時獲取重要資訊。



目標與策略

1. 目標

- (1) 實現病房管理的數位化與智慧化。
- (2) 減少紙張與手工記錄，提高作業效率，促進環境永續。
- (3) 提升病患安全，降低醫療風險。
- (4) 優化醫護人員工作環境與負荷分配。
- (5) 5 強化醫療機構的應急管理能力。

2. 策略

- (1) 技術整合與系統優化：持續整合電子病歷（EMR）等相關系統，確保數據同步更新與功能強化。
- (2) 數據驅動決策：利用指標監測模組提供的數據分析，支持科學化管理與資源調度。
- (3) 人員培訓：定期為醫護人員提供電子白板系統操作與應用的專業培訓，提升使用效能。
- (4) 強化安全管理：重點關注高風險病患與管路管理，降低醫療疏漏的可能性。
- (5) 溝通與透明化：通過公告事項模組，加強病患與家屬的參與感與知情權。

未來展望

隨著智慧醫療技術的快速發展，本院將進一步擴展電子白板的應用範圍與功能，實現以下展望：

- (1) 全院覆蓋：將電子白板系統應用範圍從病房延伸至門診、資材組及供應中心，打造全面數位化醫院。
- (2) 環保目標達成：進一步減少紙本使用，朝向零紙張醫院的目標邁進。
- (3) AI 與大數據分析：引入人工智慧（AI）技術，進一步提升數據分析能力，支持精準醫療與個人化照護。
- (4) 提升病患體驗：通過優化界面與功能設計，讓病患與家屬能更直觀地了解其醫療狀況與進程。

三、導入智慧床墊

主要目的

運用智慧床墊進行病人個別化系統設定，並將系統架接至護理資訊系統，當病人評估為跌倒高危險、壓力性損傷高危險及躁動病人，即啟動智慧床墊個別化設定及個人照顧計畫，加強防護病人離床跌倒風險及久臥壓傷風險和躁動風險，以降低跌倒發生率及壓瘡發生率，提升照護品質與病人安全。管理者可透過系統查核翻身是否落實以及病人睡眠效率。

整體流程

系統設定流程

病人入院評估

「跌倒危險因子評估」
 ≥ 3 分

跌倒高危險病人

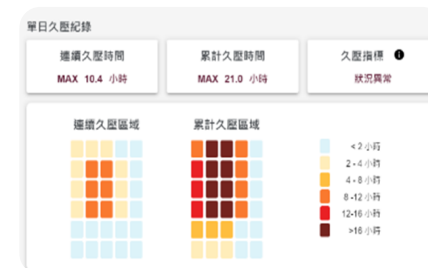


由智慧床墊系統功能
設定三階段離床提醒

病人入院評估

Braden 壓力性損傷危險
因子評估表 ≤ 18 分群

壓力性損傷高危險病人



由智慧床墊系統功能
設定翻身拍背提醒

病人入院評估

病人評估屬於躁動
需要約束病人

因躁動需要病人



由智慧床墊系統功能
設定躁動提醒

目標與策略

導入智慧照護智慧床墊 - 降低壓力性損傷及跌倒發生率

- (1) 壓損發生率下降 0.012%
- (2) 離床有關之跌倒發生率下降 20%

	2024 年	2023 年	2022 年
壓損發生率	0.0116%	0.0158%	0.0174%
離床有關之跌倒發生率	0.01%	0.02%	0.04%

未來展望

隨著科技的進步，運用人工智慧，來提升工作效率及服務品質，是必然的趨勢。醫院導入智慧照護以科技輔助增進照護品質，除了讓醫護團隊掌握即時資訊，降低工作量外也提升照護效率與醫療品質。

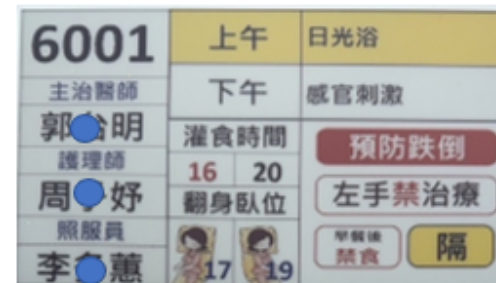
四、導入電子床頭卡

主要目的

導入智慧床頭卡管理系統取代傳統的壓克力插紙卡，真正落實無紙化及簡化護理工作流程，也讓病人或家屬能夠快速認識照護人員（包含主治醫師、主責專科護理師和護理師），另個別化系統設定顯示「預防跌倒」或「隔離」標示以及各項照護需求，例如復健時間或日常活動安排、灌食和翻身時間或禁食、肢體禁治療標示，讓護理人員可隨時掌握病人照護重點及動態。

系統設定流程

在醫療系統「床頭卡設定」專區內輸入對應內容及自動同步整合醫療護理資訊系統內容，提供即時性資料更新，使資訊更清楚及正確。



執行現況

目前除急、慢性病房外，包括護理之家及血液透析中心皆已全面導入智慧床頭卡使用，已不再需要使用人力更換照護註記與各班人員名牌，若需更新資料，在後端系統更新住院病人資訊即可，不需護理人員手工謄寫作業，進而增加臨床直接照顧病人及與病人互動的時間，讓照護更完善也更有效率，同時維持床頭面板整潔及美觀。此外，智慧床頭卡顯示螢幕亮度隨環境光源變動，並不會影響病人或照顧者夜間的睡眠品質。

未來展望

智慧床頭卡的應用是智慧醫療的重要組成部分，期望未來可再進行優化，結合人工智慧，主動提示病人風險或提供診療建議，推動醫療服務向更高效、更精準、更貼近人性化的方向發展。

3.3.2 實證研究成果

主要目的

面對高齡化社會與照顧人力不足現況，及配合聯合國碳排減量與永續醫療經營發展課題，本院致力於導入資訊化作業及 AI 人工智能照護設備，優化整體醫療照護流程及品質，達到醫療專業與人工智慧結合之優質全人照護模式，而實證研究結果的發表可展現出本院努力之成果。

整體流程



目標與策略

類別		2024 年	2023 年	2022 年
期刊論文	國內	0 篇	0 篇	0 篇
	國外	18 篇	33 篇	33 篇
研討會	國內	4 篇	4 篇	4 篇
	國外	8 篇	2 篇	2 篇
合計		30 篇	56 篇	39 篇

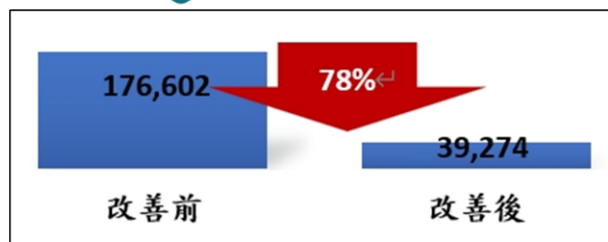
未來展望

參考過去三年成果，預計未來 5 年實證研究文章每年增加 5%，作為努力的目標。

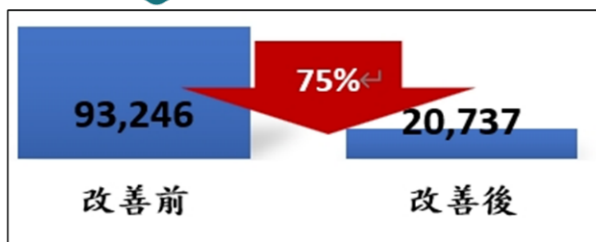
3.3.3 人因工程智慧照明系統

1. 環保與節能效益：本院人因照明使用之 LED 燈具，本身具有低耗電、長壽命、可調光、高演色性等特性，相較過去傳統螢光燈照明，沒有螢光燈含「汞」的環保爭議，概估每年可減少了 226 支廢棄燈管，照明用電效率整體提升 77.76%，每年減少電費支出約 480,647 元，減少 72509CO2 / KG 排放。貫徹本院願景目標之「響應全球能源政策，落實 ESG 永續經營及責任」。
2. 病房人因照明：由工務組自行開發的人因照明系統可模擬晝夜照明模式，參照戶外日光的資訊及搭配時間排程，調整相近的色溫及亮度讓病人在室內猶如置身於大自然般的舒適光環境。建置後本院研究發現睡眠效率 65% 以下，在人因智慧照明的環境中相較一般照明可獲得 1.69 倍的睡眠品質的改善，這成果也獲得了英國老人醫學期刊的發表。並取得經濟部財產局專利（證書號數：M655569）。
3. 大廳智慧照明：與戶外光線自動調節光源，避免瞳孔調節能力較差的長者，因為室內外過大光差產生黑洞效性，降低跌倒風險。同時可設定 6 種以上基礎照明模式，使大廳可配合醫院活動有多元的光環境變化。

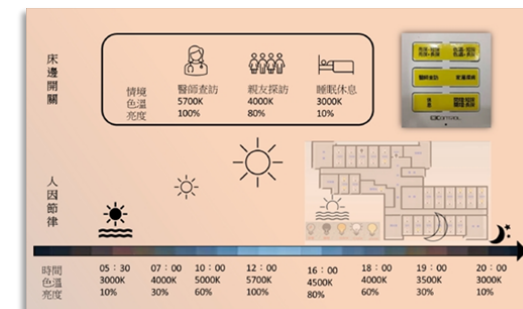
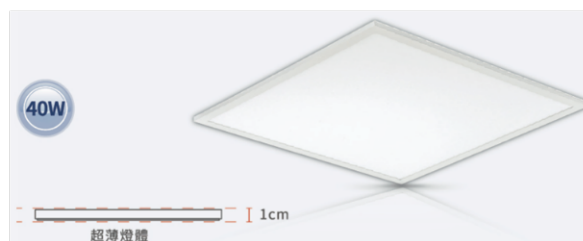
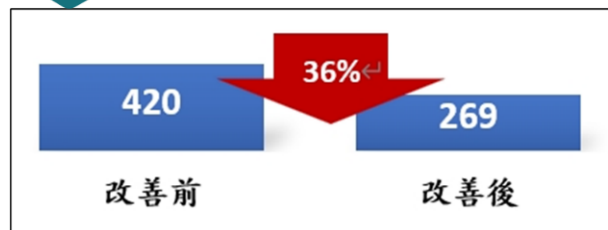
1 節能效益(kw/年)



2 減碳效益(kg/年)



3 廢棄物減量(燈具數/年)





3.3.4 遠距醫療照護

1. 主要目的

透過遠端監測，方便個案在家中進行自我健康管理，提升慢性病照護品質，故本院啟用了遠距醫療照護模式，在疫情期間服務確診後無法出門的患者，也讓家屬、個案及醫療人員透過平台掌握個案的健康數據，使護理師能提早發現異常情況，醫師快速獲取診療資訊，即時給予適當的處置與介入措施。

2. 整體流程

本院遠距醫療照護的運作分為以下三部分：

- (1) 通訊門診：2021 年 6 月至 2023 年 3 月 19 日因應 COVID-19 疫情，透過遠端通訊技術，用視訊、電話等，讓民眾能夠在遠端接受醫師的確診診斷、治療和諮詢服務。
- (2) 遠端生理監測系統：居家護理師評估有需求的個案及家屬同意使用遠端生理監測，由華碩工程師負責安裝設備及教學，將設備與後台系統進行安裝設定。護理師可透過管理後台即時監控個案的測量數據，若出現異常，立即聯繫家屬或提供電話關懷。
- (3) Zenbo Junior II 智能陪伴機器人（血糖管理）：新陳代謝科團隊評估選定適合的個案，由糖尿病衛教室衛教師協助設定相關裝置（如血糖機、血壓機及耳溫槍）進行數據傳輸。醫療團隊利用 iHARP 健康管理平台監控個案數據，針對異常數據提供電訪服務，並建立個案管理及後續追蹤紀錄。

3. 目標與策略

- (1) 遠端生理監測系統：居家護理師可及早發現個案異常，進行即時關懷與處置，減少健康問題的惡化，並降低醫療成本。使用數據持續成長（2023 年服務 1,976 人次，2024 年服務 1,844 人次）。
- (2) Zenbo Junior II 智能陪伴機器人（血糖管理）：藉由結合簡便操作的行動裝置與雲端服務系統，為病人提供多元化的血糖照護模式。透過持續監測血糖趨勢，讓病人能適時調整飲食與藥物，減少高／低血糖的發生，實現個別化醫療。

4. 未來展望

- (1) 遠端生理監測系統：利用後台數據，隨著平台轉換至新 APP，期望未來家屬與護理師能輕鬆操作後台查詢，以及配合 HAH 在宅住院醫療計畫政策推動。
- (2) Zenbo 血糖管理模式：從病人看診前透過 Zenbo 進行自主管理，輔助醫師開立個別化處方，到看診後提供遠距照護服務，全面優化糖尿病的智慧醫療模式。

3.3.5 視網膜病變 AI 判讀

1. 主要目的

中華民國糖尿病學會所發佈的「2022 第 2 型糖尿病臨床照護指引」，糖尿病視網膜病變是 20-70 歲成年人失明的最主要原因，糖尿病患的視網膜病變臨床建議提到，為定期追蹤糖尿病患眼睛病變情形，至少每年接受一次視力與散瞳之眼底檢查。本院於 2021 年 11 月將 VeriSee Dr 軟體之眼底影像「AI 智慧判讀系統」納入日常的糖尿病眼病變篩查和診斷流程中，不僅減少病患的不便和等待時間，可以加速視網膜病變篩檢效率，還能提醒醫療團隊及時轉診高風險病患，通過早期診斷和及時治療，從而提高治療的成功率。

2. 整體流程

運用免散瞳眼底攝影儀器，由完成儀器訓練之糖尿病衛教師執行。糖尿病人可於當日看診完畢後直接至糖尿病衛教室完成檢查。醫師運用「AI 智慧判讀系統」輔助分析結果針對糖尿病友眼底病變進行風險判讀，檢查結果若為無風險或低風險患者，會給予定期追蹤的診斷指示。但若為中高風險的患者，則轉診眼科做進一步診斷。

3. 目標與策略

利用 VeriSee Dr 軟體之眼底影像「AI 智慧判讀系統」結合「免散瞳眼底攝影機」，快速分析糖尿病人的眼底照片影像，並辨識出並判斷 DR 的各種跡象，如微血管瘤、出血點等。提高「糖眼病」篩檢的準確性和速度，快速轉診高風險患友。2024 年糖尿病人眼底彩色攝影檢查人數截至 11 月統計達 2554 人，2024 年預期眼底檢查率達 45%。

	2024 年	2023 年	2022 年
糖尿病人眼底檢查或眼底彩色攝影檢查率	45%	43.01%	42.36%

4. 未來展望

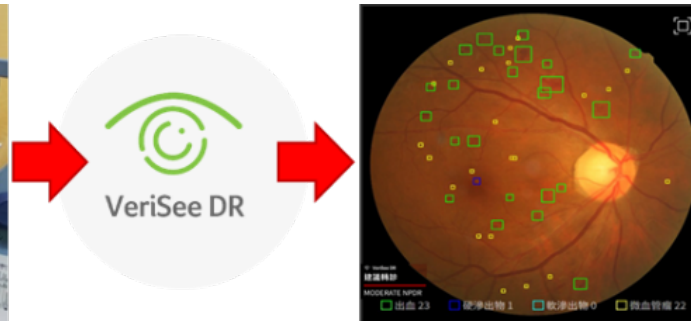
世界衛生組織預測到 2030 年，糖尿病將是第七大死因，也是全球第四大失明的原因。美國糖尿病學會就是以視網膜病變的發生率，來制定糖尿病的血糖標準，所以糖尿病視網膜病變可以為是糖尿病最主要和最直接的病發症。提高民眾對「糖尿病視網膜病變」的認識，強調糖尿病眼睛定期追蹤重要性，進行系統性篩檢、推廣預防策略，透過早期檢查早期治療，可以減少糖尿病人罹患糖尿病視網膜病變之風險並減少 50% 失明機率。



免散瞳眼底照相機-安全便利增進糖眼篩檢效率



人工智慧輔助軟體-提高轉介效率



3.3.6 數位多元繳費

1. 主要目的

本院為提供民眾方便快速繳費服務，各樓層提供現金或電子自助繳費機、行動繳費 APP，提供門診繳費、慢性處方箋領藥取號、療程批價繳費服務。

2. 整體流程

病患門診結束後批價單會有 QR code 碼，因此不必再臨櫃等候繳費：

(1)行動繳費 APP 只需 2 個步驟：1 掃描條碼 2. 信用卡繳費掃描條碼。

(2)現金或電子自助繳費機只需 4 個步驟：

a. 插入健保卡、b. 掃描條碼、c. 可選擇悠遊卡或信用卡繳費、d. 取回電子收執單

3. 目標與策略

	2024 年	2023 年	2022 年
APP 繳費人數	634 人	378 人	尚無建置
自助繳費人數	157134 人	80531 人	31301 人
成長比例	46.89%	26.12%	10.15%

每年預計提升 APP 及自助機繳費人數逐年成長 5%，改善民眾繳費等候時間。

4. 未來展望

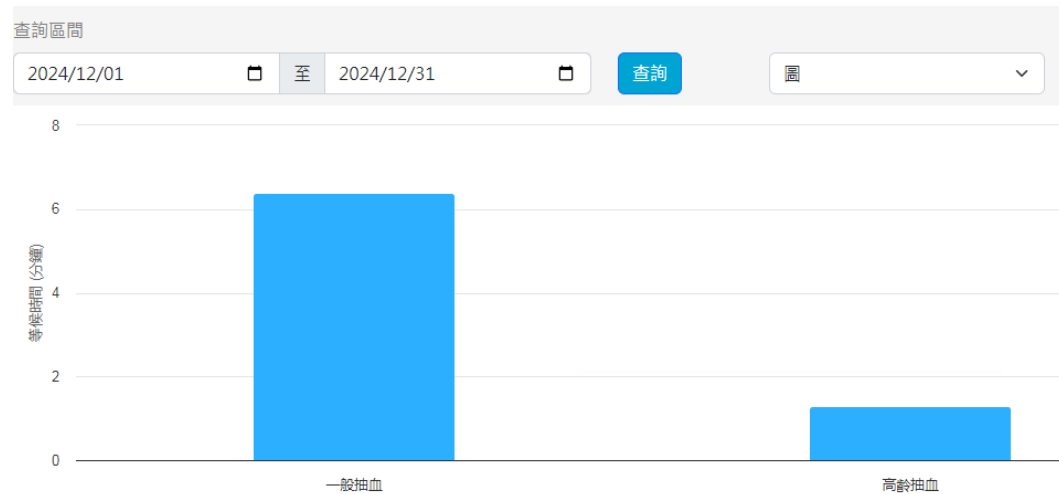
本院期望透過資訊科技輔助，提升民眾多元數位繳費的便利體驗，積極推動民眾繳費習慣改變，學習自行使用 APP 操作建構智慧多元繳費友善環境。

3.3.7 智慧化實驗室

檢驗科自 2024 年 2 月起導入智慧化實驗室更新，內容包含 3 大部分：

1. 抽血櫃台自助報到及備管系統
2. 檢體自動分類及軌道處理系統
3. 檢驗報告自動驗證系統，相關硬體設備設置及人員訓練歷時 8 月，於 2024 年 11 月完成啟用。智慧化實驗室更新後：
 - (1) 提供檢驗單、身份證條碼、健保卡、虛擬健保卡等多樣化便民報到方式，輔以電腦資訊雙重核對，降低病人辨識錯誤可能，2024 年 11-12 月病人辨識錯誤率＝0%。
 - (2) 報到時系統自動辨識高齡 (> 85 歲) 長者，給予優先號禮遇，高齡長輩平均抽血等待時間僅需 1.3 分鐘，符合本院「高齡友善」宗旨。

每日各類病人等候抽血時間

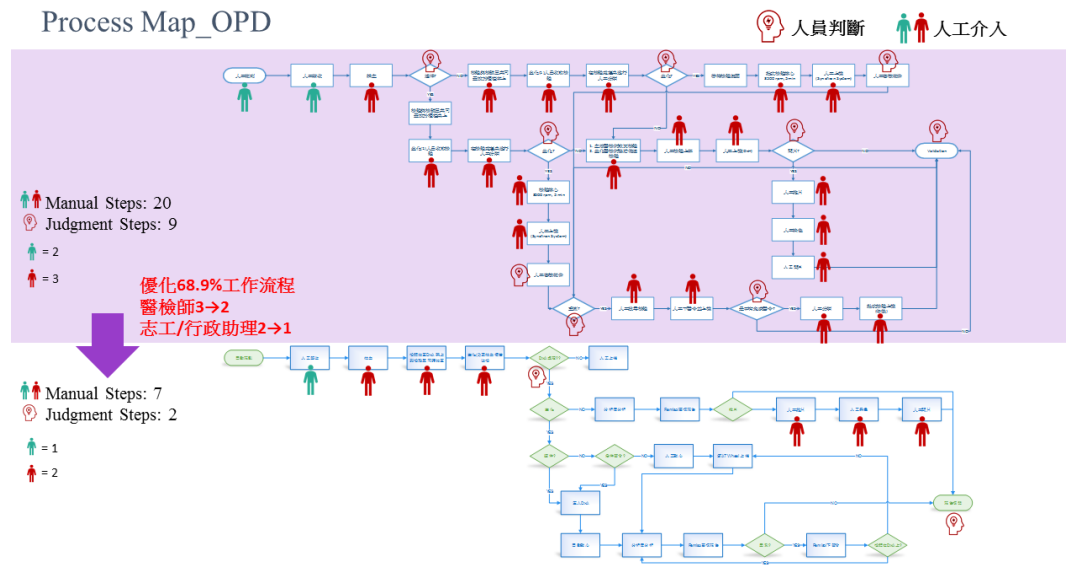


		一般抽血	高齡抽血
202412	等候時間 (分鐘)	6.4	1.3

(3) 檢體自動分類及軌道處理、檢驗報告自動驗證加速報告完成，急診／門診急生化平均縮短至 23.2 分鐘，常規生化檢驗縮短至 67.8 分鐘。

生化檢驗報告時間 (分鐘)			
建置前 (202401)		平均	90th 百分位
急診／門診急		26.7	34
常規		76.7	112
完成後 (202411)		平均	90th 百分位
急診／門診急		23.2	29
常規		67.8	111

(4) 優化 68.9% 工作流程，因而減少醫檢師及行政助理人力使用 2 人次／日。



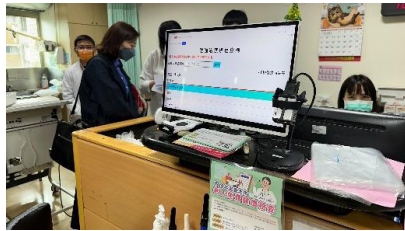
3.3.8 智慧優化治療排程系統

1. 前言與目的

傳統的醫療環境中，治療與復健排程多依賴人工安排，醫療人員需手動分配治療項目。這種方式往往效率不彰，不僅增加醫護人員的負擔，也可能導致患者長時間等待，影響治療品質。為了解決這些問題，本院導入智慧改善治療排程系統，透過人工智慧（AI）演算法即時分析患者的治療項目，動態調配醫療資源，使治療流程更加順暢。AI 能夠根據病患的治療計畫以及設備使用率，精準分配治療項目的復健時段，確保醫療資源的最佳利用。此系統也能大幅縮短患者的等候時間，提升就醫體驗與治療成效。本系統的導入與聯合國永續發展目標（SDGs）相契合。特別是目標目標 3：「確保健康及促進各年齡層的福祉」，透過智慧醫療技術提高診療效率，使患者能夠更快獲得適切的治療與復健服務。同時本系統的數位化運作取代了傳統的紙本排程方式，減少醫療單位內部的紙張列印需求，符合目標 12：「確保永續消費及生產模式」，在提升醫療效率的同時，也減少資源浪費，落實綠色醫療的理念。

2. 流程

- (1) 智慧改善治療排程系統透過 人工智慧（AI）精準分析患者的治療項目與現有設備資源，進而自動產生最適合的排程方案。系統能確保每個時段的資源分配達到最佳化，提升治療流程的效率與連續性。此外，該系統具備即時調整功能，根據實際情況動態調整資源配置讓運作更加順暢。
- (2) 多元化查詢管道，系統運算資訊可同步在網頁上顯示。民眾治療單上皆有一 QR code 可供掃描查詢下一項治療項目減少往返櫃台排隊的時間，另設置單點查詢系統供無手機民眾使用有效分流民眾排隊狀況。



3. 目標與策略

- (1) 智慧排程運用使病患等候時間平均減少 20%。
- (2) 透過數據分析優化排程邏輯，提高設備利用率 15%，減少治療衝突。
- (3) 減少紙張列印達成率 100%。

4. 未來展望

未來，我們期望進一步整合雲端運算技術，讓智慧改善治療排程系統在患者完成批價（繳費）後，即可自動帶入治療項次安排。透過這項技術減少患者在報到與等待過程中的時間浪費，使就醫流程更加順暢高效。

未來，透過不斷改善智慧排程與雲端資料處理能力希望能夠為民眾提供更加流暢、精準且人性化的醫療體驗。

3.3.9 外骨骼機器人輔助步態與復健訓練

1. 前言與目的

隨著高齡化社會的發展，步態障礙與運動功能退化的問題日益嚴重，不僅影響患者的日常活動能力，也降低了生活品質與獨立性。根據聯合國的永續發展目標目標 3：「確保健康及促進各年齡層的福祉」，透過科技輔助復健，提高患者的行動能力與生活品質。同時目標 9：「產業、創新及基礎設施」，透過智慧醫療設備的應用，推動復健科技的創新發展，建立更高效的醫療服務模式。本院將外骨骼機器人整合至復健療程，針對個別患者提供個人化的步態訓練計畫。透過即時監測與數據分析，醫療團隊能夠根據患者的復健進度調整機器參數，確保最佳訓練效果。這不僅能提高復健效率，還能縮短治療時間，減輕醫療人力負擔，讓更多患者受惠。

2. 流程

在外骨骼機器人輔助復健的過程中，首先會針對患者的身體狀況、肌力、步態特徵及復健需求，選擇最適合的外骨骼機器人模式以確保患者能夠在安全且有效的情境下進行步行訓練並獲得最符合其需求的輔助效果。此外，使用外接式平板可設定每一位使用者的參數並記錄，當病患再次使用時可以恢復至個案人的模組進行訓練。

3. 目標與策略

過去運用在中風個案有不錯的成效，不論在單腳站立平衡、坐站測試以及行走測試均有顯著進步。預計將外骨骼應用推廣至脊髓損傷與肌少症患者協助提高復原機率與日常生活獨立性。

每年預計提升外骨骼機器人應用率 5%。

4. 未來展望

隨著科技的進步，人工智慧在復健領域的應用越來越成熟。本院運用外骨骼機器人的輔助參數，如助力強度、步態節奏與關節角度。這種智能化的優化機制，使機器人能夠根據患者的實際需求進行動態調整，提供更個人化的步態輔助，確保每位患者在訓練過程中都能獲得最佳的復健效果。

此外，外骨骼機器人的應用不僅限於醫院或復健中心，未來將積極推動社區與長照機構的應用，讓更多行動不便的患者能夠在熟悉的環境中接受輔助訓練。使居家復健成為更可行且有效的選擇，提升高齡與慢性病患的醫療可及性。



3.3.10 優化庫儲管理

1. 物品編碼

依供應中心編碼原則，依用途、性質、規格(科別)等分類，制定物品編碼，一個物品一個料碼。將物品主要屬性分為大類並編定其號碼，其次再將各大類分別將其物料之次要屬性分為較次級之類別並編定其號碼，任一物品只有一個物料編號，有如身分證號代表(如圖1)，不僅不會因申請人與領用人之不同所產成之錯誤，衍生拆裝退換貨不易及減少人因誤差所產生誤植現象，降低無謂之損耗。

2. 有效利用供應中心物品儲位與優化配貨系統

- (1) 考量庫儲衛材品項現有供應商未能全面提供條碼進行帳料管制(進出庫)，另與本院系統規格不符等限制因素，為使降低人因誤差，帳料相符，本院改由儲位編碼辨識庫儲物品，以克服室礙因素，確保管制物品進貨及領用準確性，有效增加庫儲管理靈活運用(如圖2)。
- (2) 有限空間下為其各物品建立專屬儲位號碼(如圖3)。
- (3) 藉由資訊系統檢視配貨執行進度，可於作業中斷後，接續就所需完成精準配貨。
- (4) 由申請(領用)人現場點收線上簽領(如圖4)後，自動扣減儲備量(數)，當低於安全庫儲量則自動產生採購單簽核作業。

儲位編號	品項代碼	品項名稱	區域	層架編號	層架排位	Cell 號碼	儲位形式
1	E2-001-001-001	50700205 T型接頭(噴霧器用)#06P3	E2	001	001	001	1
2	E2-001-001-002	50700203 吸入器軟管(14cm)	E2	001	001	002	1
3	E2-001-003-001	50600032 外科無粉滅菌手套 7.0號	E2	001	003	001	1
4	E2-001-003-002	50600033 外科無粉滅菌手套 7.5號	E2	001	003	002	1
5	E2-001-004-001	50600030 外科無粉滅菌手套 6號(50包/盒)	E2	001	004	001	1
6	E2-001-004-002	50600031 外科無粉滅菌手套 6.5號(50包/盒)	E2	001	004	002	1
7	E2-002-001-001	50501001 無菌紗布塊 1*1"(2片裝/包)	E2	002	001	001	1
8	E2-002-001-002	50501002 無菌紗布塊 2*2"(2片裝/包)	E2	002	001	002	1
9	E2-002-002-001	50501003 無菌紗布塊 3*3"(2片裝/包)	E2	002	002	001	1
10	E2-002-002-002	50501004 無菌紗布塊 4*4"(2片裝/包)	E2	002	002	002	1
11	E2-002-003-001	506003111 P.E.手套(100'S/盒)	E2	002	003	001	1

圖 1

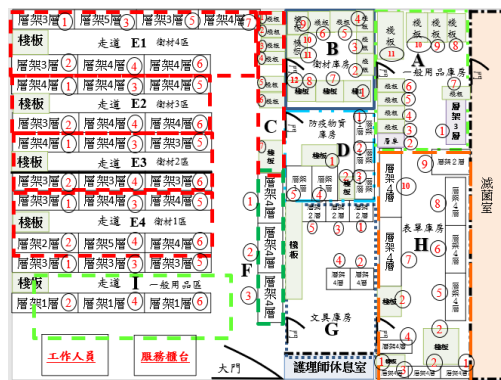


圖 2



圖 3



圖 4

3. 所獲效益

- (1) 每一物一碼 / 儲位，在供應中心執行進貨上架 / 配貨節省人力 / 時之耗用。
- (2) 降低人因誤差所產生之庫儲管理不當因素。
- (3) 當低於安全庫儲量後，能即時產生採購作業行為。
- (4) 有效 / 即時達成帳料相符。
- (5) 人員更迭及有效精簡人力運用。
- (6) 減少逾期報廢品，節省公帑。
- (7) 減少申請及簽收紙張耗用，提升節能省碳之效率。

3.4 醫療照護特色

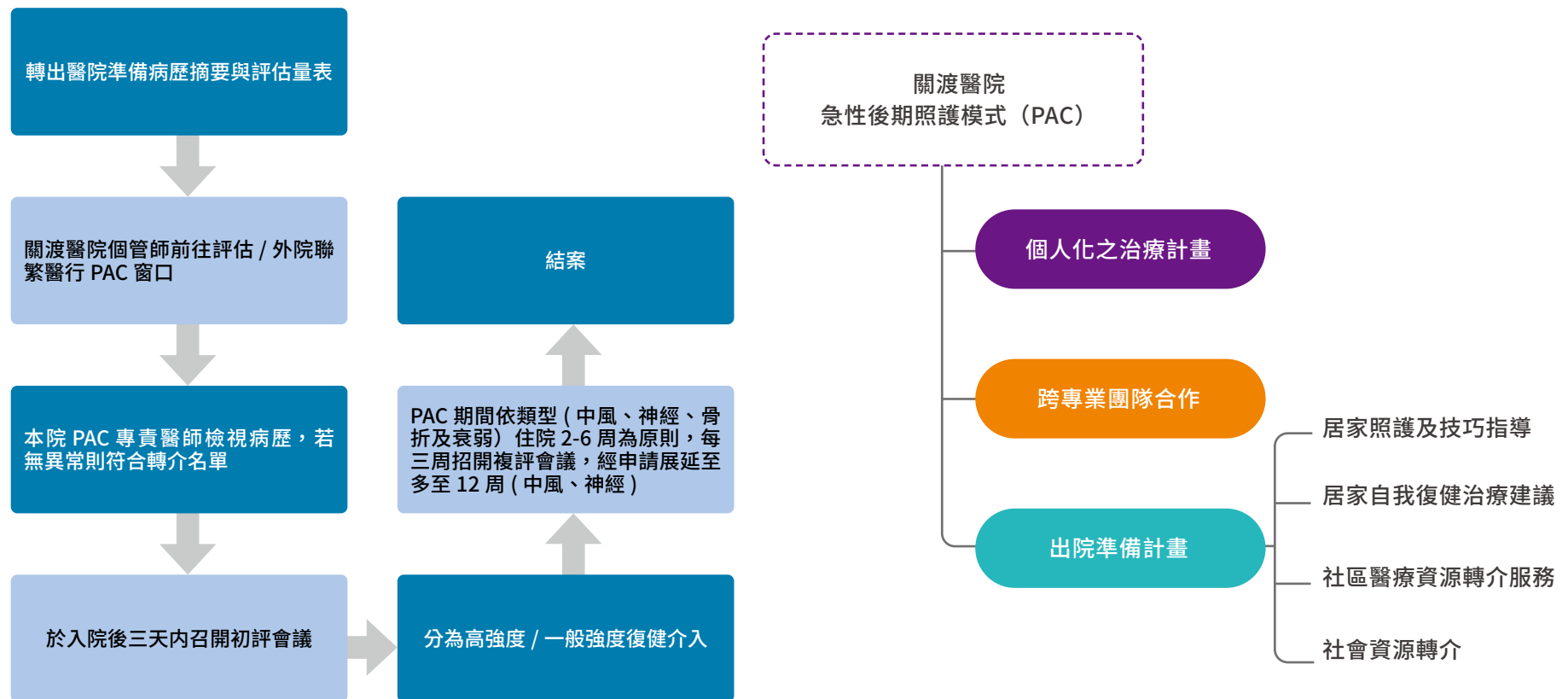
3.4.1 急性後期照護模式

1. 主要目的

建立急性後期整合照護模式，以提升急性後期照護品質、病人照護之連續性，對治療黃金期之病人給予積極性之整合性照護，使其恢復功能或減輕失能程度，減少後續再住院醫療支出。

2. 整體流程

(1) 醫院流程



(2) 依 PAC 4 大類型進行復健治療，依醫囑進行物理治療、職能治療及語言治療。

依損傷程度進行復健訓練



不同階段的物理治療



不同階段的職能治療



不同階段的語言治療



3. 目標與策略

	2024 年	2023 年	2022 年
目標人數	200	200	200
訓練人數	177	199	174
復健進步成效	96.6%	95%	97%

4. 未來展望

- (1) PAC 個案在出院前一週，由治療師向個案或家屬詢問出院後流向。如果個案居住在關渡附近且也有意願繼續做治療，會建議個案回本院治療，倘若個案居住地附近有診所或醫院，也會告知可在居家鄰近診所或醫院進行治療；如個案自覺復原良好，會告知居家復健方式和定期回診確認狀況；如家中缺乏照顧人力，會請社工組告知長照 2.0 項目和是否須轉介到機構。
- (2) 預計未來於 5 年內達成收案 300 人，目前 PAC 床位數 98 床，以占床率 50% 計算 50 床入住，依 PAC4 類型每床平均住院 8 週，年度約可達 300 床為最大值。

3.4.2 腸胃照護模式

胃腸照護模式以提供優質的在地醫療為宗旨，配合國家大腸癌篩檢計畫，在大腸鏡服務量不斷提升。為提供在地優質的內視鏡檢查，近 10 年來在無痛內視鏡檢查，在品質與服務量不斷提升。

未來除了繼續配合政府降低大腸癌發生率，持續推動優質的大腸鏡服務。未來將進一步配合國家推動降低胃癌發生率計畫，以幽門螺旋桿菌糞便抗原作為篩檢，進一步對陽性個案投藥除菌，並在治療後追蹤胃鏡與幽門螺旋桿菌，以期降低胃癌發生率。

	2024 年	2023 年	2022 年
胃鏡	5571	5549	4607
大腸鏡	2250	2121	1729
無痛內鏡總人次	1588	1386	978

3.4.3 糖尿病共同照護模式

1. 主要目的

目前台灣糖尿病人數已超過 200 萬。糖尿病也是導致心臟病、中風、下肢截肢、失明以及腎衰竭的主要病因，台灣衛生福利部於 2024 年公布的 2023 年國人死因統計結果指出，糖尿病居國人十大死因第五名。國內研究結論顯示，經由照護團隊結構式的糖尿病管理，可以減少糖尿病人相關併發症及死亡率，且成效顯著。參加糖尿病共照網的病人，不管在心血管疾病或中風發生率及各種死因，均比未加入共照網的病人減少將近 14% 到 22%。

2. 整體流程

本院由新陳代謝科主導於 2011 年成立糖尿病衛教中心並加入「臺北市糖尿病共同照護網」，結合醫師、營養師及護理師等專業醫事人員所組成之團隊，提供糖尿病人連續及完整之醫療照護。2015 年完成「糖尿病健康促進機構認證」。目前本院總共有十五位擁有共同照護網認證的醫師、二位糖尿病認證護理衛教師與一位糖尿病認證營養衛教師共同參與糖尿病照護的工作，依照個人專長提供病人包含診察、檢驗、衛教及追蹤等完整的服務，以降低或延緩糖尿病人合併症的發生。

統計指標項目	2024 年	2023 年	2022 年
糖尿病人加入方案照護率	65%	60.87%	55.61%

3. 目標與策略

加入糖尿病品質支付服務方案：透過醫療院所對病人的追蹤管理，協助病患規律就醫與自我健康管理，以提高糖尿病照護的效率和效益。2024 年糖尿病照護網總個案數截至 11 月統計達 5144 人，2024 年預期收案率達 65%。

4. 未來展望

展望未來，我們將持續優化和擴展我們的糖尿病共同照護模式，並探索以下幾個方面的可能性：

- (1) 持續改進治療方法：根據最新的研究和臨床實踐，不斷調整和優化治療策略。
- (2) 加強跨團隊運作：繼續促進醫師、衛教師、營養師等不同專業之間的合作，為患者提供全面的照護。
- (3) 個體化照護計劃：以病人為中心根據每位患者的具體情況，制定個性化的治療和管理計劃。

3.4.4 全方位呼吸照護模式

面對日益增長的呼吸系統疾病挑戰，尤其在小型醫療設施中，發展一個全方位的呼吸照護模式成為重要的需求。近年來全球不斷有新興呼吸傳染病發生，病原變化及傳播速度快，易導致社區流行病例發生。此外，肺部腫瘤的早期診斷亦是呼吸照顧重要的一環。我們的目標是提供全面、包容且可持續的呼吸照護服務，以改善患者的生活質量。

一、全方位呼吸照護模式的設計

我們的照護模式包括以下幾個關鍵元素：

1. 跨專業團隊合作：結合胸腔專科醫師、呼吸治療師、護理師、營養師、復健師、放射師等專業人員，共同為患者提供綜合性的照護。
2. 個體化治療計劃：根據每位患者的疾病屬性、家庭背景及其他具體情況，制定個性化的治療和護理計劃。
3. 家庭和社區參與：積極與患者家庭合作，並鼓勵社區資源的整合和利用，以提供持續和全面的支持。

二、傳染性呼吸道疾病照護

配合衛生局潛伏結核篩檢計畫，2024 年高風險病患篩檢總人數達到 250 位目標值，陽性病患有高比例接受後續投藥治療。平時在社區流行的呼吸道傳染病胸腔科亦站在第一線提供病原篩檢、藥物治療及疫苗注射諮詢等以杜絕大規模傳播並降低重症發生機會。

三、早期肺癌篩檢

國健署肺癌篩檢計畫提供了高風險族群免費定期低劑量胸部電腦斷層檢查，2024 年有近 600 位民眾接受此項篩檢，預期在 2025 年篩檢族群擴大範圍下，總篩檢人數可望以每年 5% 增長。篩檢結果異常患者經轉介臺北榮總胸腔內、外科獲得進一步確診，同時達到分級醫療的目標。

	2024 年	2023 年	2022 年 (11 月起)
篩檢人數	623 人	606 人	75 人

四、· 阻塞性呼吸道疾病照護

藉由全民健康保險氣喘及肺阻塞醫療給付改善方案，至今累積收案人數近 900 位，提供了這些病患吸入性藥物指導及定期問卷評估疾病控制狀況。藉由選擇對環境影響較少的吸入性藥物（例如不含推進劑），也是對永續發展的“氣候行動”目標盡一份心力。

五、呼吸器依賴患者照護

進入高齡社會的年代，許多長者因急、慢性疾病導致長期呼吸器依賴。本院呼吸照護病房提供呼吸器依賴患者整合性照護計畫的第三階段照護。除了日常照護外，藉由家庭會議提供安寧緩和及居家照護計畫的說明讓患者及家屬能獲得最適宜的照護安排。

3.4.5 社區化復健及吞嚥功能訓練中心

1. 主要目的

讓護理之家盡早脫離鼻胃管管路，增加身體心像與自信，感受味覺及口慾之滿足，並且攝取天然之營養素。

2. 整體流程

- (1) 評估住民：新入住者、鼻胃管置入 3 個月內及有進食意願者，由醫師或語言治療師進行吞嚥訓練評估。
- (2) 有機會吞嚥者，由醫師、語言治療師、護理師、照服員、營養師進行跨團隊討論。
- (3) 安排復健門診，進行吞嚥訓練，與家屬溝通配合訓練計畫，準備合宜的食材。
- (4) 依個別化訂定吞嚥復健進度，每月統計吞嚥訓練進度。

3. 目標與策略

參考 THIS 品質指標平台，服務對象鼻胃管移除率同儕平均值為 0.02%，機構住民吞嚥訓練本院閾值為 0.04%。

	2024 年	2023 年	2022 年
目標人數	0.04%	0.04%	0.04%
訓練人數	2286 人	2273 人	2228 人
成長比例	實際移除 鼻胃管 1 人 移除率 0.04%	0%	實際移除 鼻胃管 1 人 移除率 0.04%

4. 未來展望

期望住民經由吞嚥訓練由逐漸由黏稠狀食物至固體及液體，吞嚥訓練進步至脫離鼻胃管，住民能選擇自己喜愛之食物，享受正常之生活。

3.4.6 整體且持續性的整合型智慧長照

1. 主要目的

本院於社區遠距醫療照護運用遠端監測及智能陪伴機器人，方便社區長者在家中進行自我健康管理，其所有資料皆能與醫院串接用以提升慢性病照護品質使遠距照護更完整；在機構部分因住民多為本機構住民依賴程度高，為壓傷與跌倒之高危險群，預防壓傷與跌倒是不容小覷的議題，運用智慧床墊與系統以降低壓傷與跌倒之發生率更是刻不容緩的目標，台灣目前已邁入 5G 時代，不論是社區或是長照機構的照護面都需要朝多功能融合發展，藉由整合系統執行自動化連續性照護服務，建立不同的多元智慧照護解決方案，打造智慧長照社區或機構。

2. 整體流程

一、社區遠距醫療照護的運作分為以下三部分：

1. 通訊門診：2021 年 6 月至 2023 年 3 月 19 日因應 COVID-19 疫情，透過遠端通訊技術，用視訊、電話等，讓民眾能夠在遠端接受醫師的確診診斷、治療和諮詢服務。
2. 遠端生理監測系統：居家護理師評估有需求的個案及家屬同意使用遠端生理監測，由華碩工程師負責安裝設備及教學，將設備與後台系統進行安裝設定。護理師可透過管理後台即時監控個案的測量數據，若出現異常，立即聯繫家屬或提供電話關懷。
3. Zenbo Junior II 智能陪伴機器人（血糖管理）：新陳代謝科團隊評估選定適合的個案，由糖尿病衛教室衛教師協助設定相關裝置（如血糖機、血壓機及耳溫槍）進行數據傳輸。醫療團隊利用 iHARP 健康管理平台監控個案數據，針對異常數據提供電訪服務，並建立個案管理及後續追蹤紀錄。

二、機構智慧床墊與系統之運作

2022 年 3 月起使用智慧床墊與系統，床墊使用可降低機構用電成本亦能提升用電安全；床墊具有 30 組軟性活動感知單元，可感測住民床上動態與受壓點；透過藍牙以無線網路將資料傳輸至系統，系統功能包含：

1. 即時狀態顯示（臥床狀態、活動量）。
2. 三階段離床提醒（坐床、床緣、離床）。
3. 異常事件提醒（久臥、翻身拍背、低活動量、躁動）
4. 歷史資料分析（臥離床、活動量、睡眠歷程、常模分析）。

護理師評估病人後只需於護理資訊系統記錄，床墊系統即可依護理評估結果進行警示設定。若住民為跌倒高危險群，智慧床墊系統會同步自動設定三階段離床提醒，透過體感智慧床墊的離床警報，工作人員能預知住民離床，即時提供協助。若為壓傷高危險群，系統自動設定翻身週期可提醒照護者進行翻身以預防壓傷產生；久臥提醒可讓管理者查核照護人員是否有按時完成翻身。所有警示提醒均會連接護理站電腦、資訊護理車及工作人員手機 APP，達到警示不漏接。

3. 目標與策略

- (1) 遠端生理監測系統：利用後台數據，居家護理師可及早發現個案異常，進行即時關懷與處置，減少健康問題的惡化，並降低醫療成本。2023 年服務 1,976 人次，2024 年服務 1,844 人次。
- (2) Zenbo Junior II 智能陪伴機器人（血糖管理）：藉由結合簡便操作的行動裝置與雲端服務系統，為病人提供多元化的血糖照護模式。透過為期 3 個月持續監測血糖趨勢，病患能適時調整飲食與藥物，減少高／低血糖的發生，實現個別化醫療，2024 年 8 至 10 月服務 13 人次。
- (3) 智慧床墊與系統：智慧床墊導入後壓力性損傷由 0.018% 下降至 0.01%；跌倒發生率雖由 0.011% 上升至 0.029%，但分析於住民離床時有關之跌倒發生佔率由 50% 下降至 30%；附加效應為智慧床墊系統中之「睡眠效率」分析人因照明導入後對住民睡眠之影響，睡眠效率大於 85% 代表睡眠良好，低於 65% 代表有睡眠問題，結果發現已使用人因照明單位住民睡眠有問題比率較低（9.3% vs 19.4%， $p < .001$ ），而睡眠良好比率較高（52% vs 41.1%， $p < .001$ ）。

4. 未來展望

- (1) 遠端生理監測系統：透過 Zenbo 計畫的執行，不僅讓更多糖尿病人透過科技醫療管理模式，使其能獲得跨團隊照護，進行有效自我管理，其中血糖監測、穿戴式裝置等，都是透過 AI 的協助，來提升糖尿病人可以自主學習和自我管理的工具，使用數據持續成長。隨著平台轉換至新 APP，期望未來家屬與護理師能輕鬆操作後台查詢，個案數量目標增至 8 案。
- (2) Zenbo 血糖管理模式：從病人看診前透過 Zenbo 進行自我管理，輔助醫師開立個別化處方，到看診後提供遠距照護服務，全面優化糖尿病的智慧醫療模式。
- (3) 智慧床墊與系統：智慧床墊導入後，我們將使用經驗回饋床墊研發團隊持續改良，創新將床墊系統與本院護理資訊系統串接，護理師評估病人後只需於護理資訊系統記錄，床墊系統即可依護理評估結果進行警示設定，系統資訊讓醫療及照護者及時發現異狀，擬定照護策略，使照護人員共同制定最佳照護方案。

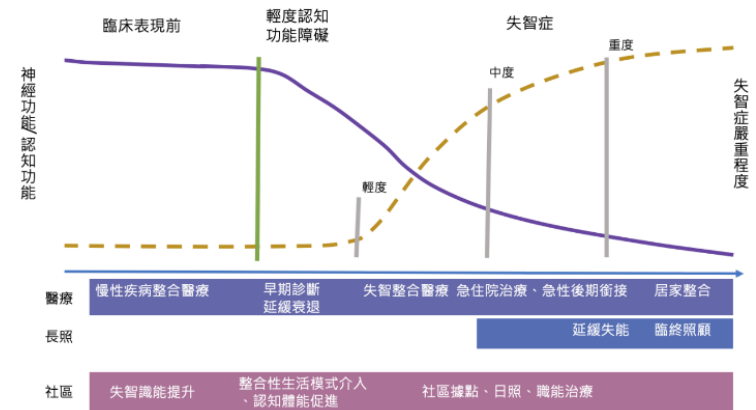
3.4.7 社區導向整合式失智照護

1. 前言

根據聯合國的永續發展目標，特別是第三項目標「確保健康的生活和促進各年齡層的福祉」，我們的照護模式將專注於社區失智症風險控管、失智症的預防及早期診斷，提高失智症患者的生活品質，同時減輕家庭和社區的負擔。

2. 整合失智照護模式整體流程

- (1) 跨專業團隊合作：建立跨部科整合神經內科、老年醫學科、身心科醫師、護理師、社工師、物理治療師、職能治療師和臨床心理師的團隊，共同為失智症患者提供全面的照護。
- (2) 個體化照護計劃：自失智症前驅症狀起，根據每位患者不同階段的病情和需求，透過三段五級疾病預防模式盤點（圖一），完善社區的失智照護服務，為患者制定個體化的照護計劃，包括醫療、心理、社交支持以及照顧者支持。



圖一、三段五級概念建立社區導向的失智整合照護模式

(3) 家庭和社區參與：透過社區服務據點，以失智者為中心，與患者家庭合作，提供教育和支援。



3. 目標與策略

2024 年著重於失智症篩檢、診斷與長期照顧資源銜接，提供新診斷與新照顧問題的患者或家庭個案管理服務，並整合社區與長期照顧資源。個案管理人數 605 人，極輕度失智者 258 名、輕度失智者 180 名、中度失智者 131 名、重度以上失智者 36 名。

失智社區服務據點服務 33 位極輕度至中度失智者，含 8 位輕度以上精神行為症狀個案。至 2024 年 11 月 30 日止，共計提供 5,164 人次認知促進、預防延緩失智失能課程。家屬支持團提服務據點參與者家屬計 30 人次

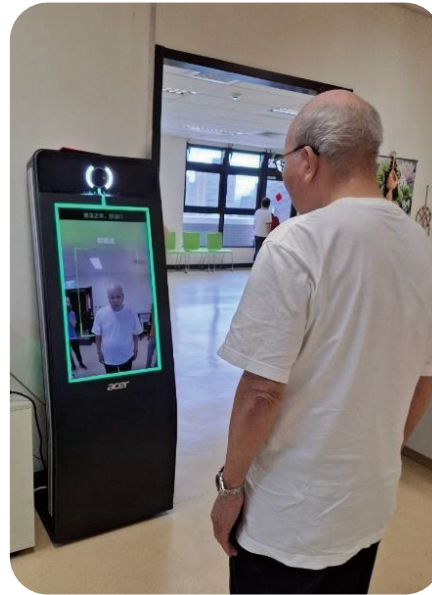
4. 持續改進與未來展望

(1) 持續評估與反饋

(2) 合作與研究

(3) 擴大服務範圍：探索將照護模式擴展到更多失智症患者和其他類型的慢性病患，如巴金森氏症、腦血管疾病等可能造成顯著失能神經退化性疾病。

(3) 關渡中高齡居民三年期間健康長壽指數顯著進步：健康長壽指數係指未來特定時間區段內，個人能免於失能或失智的健康存活機率，平分為 0-100，越高分代表健康長壽機會越大 Loï HY.et al.Nat Aging(gccepted)



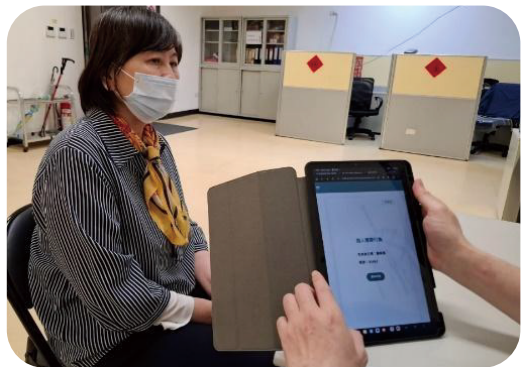
人臉辨識系統報到



社區癌症篩檢



門診健康講座宣導



社區健康檢測與調查系統



健康小站與智慧穿戴裝置



子宮頸癌篩檢及大腸癌篩檢

3.5 跨院（國）合作及各界參訪

關渡醫院作為北投地區的重要社區醫療機構，一直以推動智慧醫療與全人健康照護為核心，並在跨院、跨國及跨界合作中發揮了重要作用。透過與國內外醫療機構、學術單位及科技產業的深入合作，醫院不僅提升了醫療技術與服務能力，更積極促進創新成果的實踐應用，為健康長壽智慧宜居社區的建設注入新動能。

在國內合作方面，關渡醫院強調與國內醫療體系的緊密連結，包括與臺大醫院雲林分院及金山醫院簽署合作備忘錄，推動高齡健康及智慧醫療發展。同時，醫院還積極參與「健康長壽智慧社區共創計畫」，捐贈智慧健康量測設備給榮醫體系及北榮所屬各分院，深化健康照護的落地實踐。在國際合作中，醫院與日本、新加坡等國的頂尖醫療及學術機構展開合作，分享智慧醫療的實踐經驗，並通過國際會議發表創新研究成果，展現了醫院在全球健康照護領域的專業影響力。

此外，關渡醫院也與華碩、宏碁及大眾電腦等科技企業建立跨界合作，充分利用科技優勢，開展智慧病房、遠距醫療及數據雲端管理等項目，為智慧醫療的推廣奠定了堅實基礎。醫院還廣泛接待國內外參訪團體，分享創新應用與運營經驗，進一步提升醫療服務的廣泛認可與信任。

一、跨院合作

1. 關渡醫院與臺大金山醫院締結姊妹院

於 2023 年 8 月 24 日，正式簽署姊妹院合作協議，結合臺北榮總與臺大醫院的專業優勢，攜手推動健康長壽與社區照護計畫。

與金山醫院共同舉辦「高齡長壽社區成果研討會」，分享創新照護模式與成功案例。

2. 關渡醫院與臺大雲林分院簽署醫療合作備忘錄

於 2024 年 11 月 22 日，關渡醫院與臺大雲林分院正式簽署醫療合作備忘錄，雙方承諾在智慧醫療、慢性病管理及醫療人才培育方面進行深入合作，並計劃定期交流成果與經驗，提升雙方在地服務效能。推展「健康長壽智慧社區共創計畫」

3. 關渡醫院發起並推動「健康長壽智慧社區共創計畫」，向榮醫體系及北榮所屬各分院共計 14 家醫院捐贈社區智慧量測套組，包括血壓計、血糖儀及健康數據管理設備，助力各醫院提升社區健康數據的即時監測能力，強化長壽健康照護。

二、跨界合作

1. 與華碩的合作

推動智慧病房建設，採用華碩 Zenbo 機器人於日間照護與慢性病患者管理，提升病患互動性與生活便利性。

2. 與宏碁的合作

合作開發遠距健康管理平台，應用於失智長者與慢性病患者的居家照護，強化患者的健康數據即時監控與追蹤功能。

3. 與大眾電腦的合作

共建醫療數據整合系統，實現病患健康檔案的雲端管理與智慧分析，支持醫院決策優化及服務升級。

三、跨國合作

1. 國際參訪與合作

接待多個國際機構，如日本國立長壽研究中心、新加坡國立大學、韓國釜山南區議會等，進行智慧醫療與社區健康管理的學習交流。

2. 共組 2024 西太平洋健康長壽聯盟會議，發表「健康長壽大語言模型」研究，探索 AI 在提升醫療照護品質上的應用。

3. 跨國醫療科技與學術合作

4. 與日本龜吉學校（NPO 法人 Senior Life Therapy 研究所）簽署合作協議，探索智慧醫療與健康長壽的發展方向。

四、各界參訪

1. 國內參訪團體

包括萬芳醫院、雙和醫院、臺北醫學大學附設醫院、臺大雲林、新竹馬偕、北榮 7 家分院、長庚醫院等多家國內醫療機構前來觀摩本院的智慧醫療應用及創新照護系統。培育健康促進模式，接受輔仁大學、陽明交通大學等學校師生參訪與實地交流。

2. 國際參訪團體

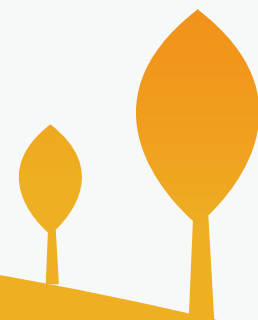
如新加坡高齡專家團隊、日本龜吉學校、蒞院參訪，了解我院在智慧醫療、智慧長照及失智友善社區建設的具體實踐。



醫院優良 品質文化



04



4.1 品質文化的塑造

關渡醫院秉持「以病人為中心」的核心價值，將品質文化視為提升醫療服務的基石。醫院整合智慧科技、教育訓練和品質管理，全面推動病人安全與服務效率的提升，致力於打造「健康長壽智慧宜居」的典範醫院。為確保醫療品質與病人安全，本院設立了醫療品質暨病人安全委員會、教育訓練委員會及多項專責委員會，從制度建設到實務執行，以全員參與和多部門協作的方式，推進醫療服務的持續優化。這些努力展現了關渡醫院在品質文化塑造上的決心與成效。

一、品質監督與管理

1. 醫療品質暨病人安全委員會的核心角色

醫療品質暨病人安全委員會作為品質管理的中樞機構，負責全院品質政策的制定、監督及執行。委員會透過季度會議審視醫療品質指標，並針對不良事件進行分析與改進。例如，2024 年度推動的「預防跌倒專案」，針對高風險病患實施個別化照護措施，使病患跌倒事件減少了 15%，這一成果充分體現了醫院對病人安全的重視與承諾。

同時，委員會持續完善異常事件通報系統，對每一起事件進行深入檢討與系統化改進，確保問題能夠即時處理並防範再次發生，2024 年更研發線上通報系統，使異常事件反映與管制更便捷、有效。

2. 智慧化風險管理與數據應用

鑒於智慧醫療發展迅速，資訊應用多元且廣泛，為有效減少因資訊相關問題肇生病人安全事件，本院除加入「醫策會」醫療科技與病人安全風險學習平台（ITPS），參與各項研習、案例學習及通報外，本院亦將多項智慧系統用於風險管理，對病人安全、藥品管理及感染控制等高風險領域進行數據化監測。系統能即時分析並提供預警，幫助醫護人員快速做出應對。例如，感染管制委員會與院內各科部合作，2024 年度在院內推廣抗生素管理，通過定期會議，監控抗生素使用，及檢視治療性抗生素、管制性抗生素使用審核機制並針對超量及長期使用的個案即時回饋各主治醫師，確保合理用藥，有效降低抗菌藥物使用率，同時減少抗藥性感染風險。

3. 持續改進的品質提升專案

醫院每年推動多項品質提升專案，包括優化就診流程、提升護理品質及縮短門診等候時間等。2024 年度，護理部透過改進傷口護理照護流程，有效改善長期臥床病人傷口癒合，這一成效獲得病患高度肯定。

二、全院系統性教育訓練

1. 教育訓練委員會的專業推動

教育訓練委員會是全院教育與品質提升的核心機構，負責規劃並推行針對不同崗位需求的多層次培訓計畫。例如，2024 年全院開辦 289 場次的教育訓練課程，共 14,291 人次參加，覆蓋率高達 100%。課程內容涵蓋病人安全管理、智慧醫療操作技能及品質改進工具使用，幫助員工提升專業能力與問題解決技巧。針對新進員工，委員會設計了系統性的新進人員訓練，強化對醫院核心價值與品質文化的認識，確保新進同仁在同一價值觀與工作理念上共同努力。

2. 擬真演習與實地操作訓練

醫院定期實施各項模擬實境演練，為醫護人員提供臨場的技能操作訓練。訓練包括急救流程演練、複合式災害、消防、疏散兵推、藥品調劑及各種臨床人員教育訓練等，確保員工在面對緊急情境時能迅速做出正確反應。2024 年度參與模擬訓練的員工達 350 人次，實際應用中減少操作失誤率 10%，有效提升醫療服務質量。

三、智慧科技助力教育創新

院內引入智慧醫療設備，如結合 AI 糖尿病視網膜病變輔助診斷判讀系統，幫助醫護人員熟悉複雜情境下的臨床決策，並強化患者管理能力。另與華碩、宏碁合作進行各項系統之教育訓練，進一步提升教育訓練的靈活性與效能。

四、品質深化全院共識

1. 跨部門協作與文化內化

本院每年均配合衛生福利部響應世界衛生組織病人安全日活動，將每年 9 月訂為本院病人安全品質文化宣導月、藉辦理病安專案發表會，各項宣導活動，及內部刊物發行及文化走廊專區等多種形式，強化品質文化的內化。以 2024 年為例，辦理推動醫品、病安、健康促進暨高齡友善成果發表會，計有 17 件作品入選，利用 QCC、RCA 等技術，由各級主管指導同仁組隊（圈）參賽，在品質文化推動中發揮了帶頭作用，積極參與品質改進專案，以實際行動帶動全院員工形成「品質至上」的共識。

2. 智慧排程系統的創新應用

復健科導入智慧排程系統，患者可即時查看復健機台的排隊情況，系統會自動分配至等候時間較短的機台，顯著減少了患者等待時間。2023 年度，患者等待時間平均減少 25%，系統使用後因排程（隊）問題所引發之客訴事件於 2024 年 10 月以後降為 0 件，此一系統的應用成為醫院提升服務效率與患者體驗的成功典範。

3. 患者反饋機制與持續優化

醫院設立專屬意見反饋平台，民眾可透過電子郵電、專線電話、郵寄、現場反映或透過上級機關（衛生局、北榮、輔導會）將意見傳達至本院，本件客訴案件處理及改進情形，回復前均由院長親自核閱，同時作為品質改進的重要參考。為降低負面客訴案件，本院於 2024 年訂頒精進便民服務暨自律辦法，藉機制運作檢視客訴案件之癥結，做有效之檢討與策進，另隨案訂有相關獎勵與處罰辦法，可見本案院對患者聲音的重視與尊重。

關渡醫院通過完善的品質監督管理體系、系統性的教育訓練及全院共識的品質文化內化，展現了在醫療服務中的卓越成效。未來，本院將持續以智慧醫療為核心，推動品質文化的深化與升級，為患者提供更加安全、高效且人性化的醫療服務，實現「健康長壽智慧宜居」的醫療願景。

復健室治療操作流程

1 掃描 QR Code
報到後，使用手機掃描復健治療單上【治療報到時間查詢】的 QR Code 手機瀏覽器開啟「治療項目查詢」功能頁。

2 治療項目查詢
輸入治療卡上【療程單號】或【身分證號】點按搜尋，即會顯示病患姓名、排隊中項目的預估開始時間和所有治療項目狀態。病患可以自行安排時間，於項目開始時間前前往該治療設備與復健師報到。

3 櫃檯服務 病患未持有手機，也可攜帶治卡單至櫃台，請工作人員協助查詢下一項治療項目。

Line 聊天室另開啟網頁操作流程

- 1 手機掃描【治療報到時間查詢】QR Code，開啟「治療項目查詢」功能頁後，點選下方工具列表的「三個點」icon。
- 2 針對Android與iOS不同手機系統，請點選以下顯示文字：
Android(安卓)系統：使用預設瀏覽器開啟。
iOS(蘋果)系統：在瀏覽器中開啟。
- 3 輸入身分證字號。
- 4 即可在不影響Line使用情況下，藉由外部瀏覽器檢視查詢網站。

自動化安排 對病患的好處

減少等待時間：病患毋需長時間排隊等候，自動化排程系統即時安排下一項治療。
靈活查詢時間：透過 QR Code 搜尋，可隨時查詢下一項治療的開始時間，有效安排其他行程，無需長時間留在復健室。
避免排擠，減少壓力：自動化系統分配人流，減少病患在櫃台或治療區等待的壓擠情況，讓等待時間更加舒適。
自主管理治療進度：透過自動化排程安排，病患可以隨時了解自己的治療進度，提升自我掌控感，讓病患有更佳的治療體驗。

4.2 病人安全管理

病人安全是醫療品質的核心，更是關渡醫院服務理念的根本支柱。本院透過完善的病人安全管理體系，持續提升服務質量和患者信任。醫療品質暨病人安全委員會是病人安全推動的核心機構，負責整合各部門資源，負責推動多項病人安全計畫。結合智慧科技與全面教育訓練，關渡醫院將病人安全文化深植於每位員工的日常行動中，實現全院參與、持續改進的管理目標。

· 組織架構與運作

1. 醫療品質暨病人安全委員會

本院設立醫療品質暨病人安全委員會（簡稱病安委員會），負責病人安全政策的制定與執行，委員會下設感控及管路安全組、預防跌倒組、異常事件通報組、用藥安全組、醫療品質指標監測組、環境安全及消防安全組、病人參與及教育訓練組、醫病共享決策推動小組、病人交班及有效溝通組，等 9 個小組，每年依據衛生福利部公告之病人安全工作目標及國際醫院評鑑病人安全目標，訂定本院「醫療品質與病人安全計畫」，經過病安委員會審核後，簽報院長核定施行，病人安全為關渡醫院極為重視的一環，所有指標項目將有所屬監測及檢討機制，每季召開醫品病安委員會，針對其進行討論及追蹤改善執行成效。

2. 異常事件通報與改進

醫院建立完善的異常事件通報系統，確保所有事件均能快速上報並獲得專業分析與改進。2024 年共計 29 件（含護理之家 7 件）並訂定有異常事件通報獎勵辦法。

為強化病人安全管理，避免病人因醫療照護過程中的意外而導致不必要的傷害，病安委員會負責系統性收集與分析異常事件，針對異常事件進行嚴重程度評估（Severity Assessment Code, SAC），如異常事件嚴重度評估分級為 1、2 級且經決策樹（Incident Decision Tree）分析結果為系統性因素或警訊事件時，即要求單位啟動根本原因分析（Root Cause Analysis, RCA），納編相關人員召開 RCA 案例討論會議，針對系統性問題進行跨單位討論，改善現行作業規範、流程以及規章。

· 教育訓練與文化深化

1. 病人安全教育

教育訓練委員會每年規劃多層次的病人安全訓練，包括異常事件分析、病人護理風險管理及智慧醫療設備操作等。各臨床醫療（事）及護理科部 2024 年度，共辦理病人安全相關課程 5 場次，參與人數 352 人次。

2. 病人安全月活動

(1) 本院每年均配合衛生福利部響應世界衛生組織病人安全日活動，並將每年 9 月訂為病人安全品質文化宣導月，通過病安專案發表會、內部刊物發行及文化走廊專區等形式，強化品質文化的內化。以 2024 年為例，院內舉辦醫療品質、病人安全、健康促進暨高齡友善成果發表會，共計有 17 件作品入選，涵蓋 QCC、RCA 等技術應用，由各級主管帶領同仁組隊參賽，在品質文化推動中發揮帶頭作用。這些專案進一步激勵全院員工參與品質改進專案，形成了全院「品質至上」的共識。

(2) 關渡醫院將持續推進智慧技術的應用，強化病房管理與用藥流程，確保病患享有最安全的醫療服務。將進一步加強跨部門協作與病人安全文化的推廣，讓全院員工共同參與到病人安全管理的每一環節中。

4.3 優化品質指標

品質指標是醫療服務的重要衡量基準，反映醫院在醫療品質與病人安全方面的整體表現。關渡醫院以持續改進為核心，透過精準的數據分析與全面的指標監控機制，確保各項指標的穩定表現與持續優化。本院依據台灣健康照護指標（THIS）規範，結合醫品月報進行系統性分析，針對異常數據及時制定改進方案，並透過跨部門協作和全院參與的方式，全面推進品質提升。

1. 系統化的品質指標監控

(1) 依據台灣健康照護指標（THIS）進行全面監控

關渡醫院依據 THIS 規範，涵蓋門診 18 項、急診 31 項、RCW（呼吸器依賴病房）5 項、長照 27 項及管理指標 11 項，全面覆蓋醫療服務的核心領域。每月針對超過閾值的指標，由相關科部提交差異原因分析與改進方案，並於院務會議中報告。病安委員會每季追蹤改善進度，確保計畫有效執行。

(2) 醫品月報的差異分析與改進

每月由企劃品質組製作醫品月報，涵蓋入出院人數、死亡率、自動出院率、平均住院天數等指標，進行數據差異分析並呈報給各級主管，另於每季於病安委員會中進行綜合報告，針對異常指標提出改進建議。

2. 智慧病房結合指標改善

以數據分析為基礎的指標管理，醫院透過資訊整合平台，進行指標顯示與提醒，針對指標（閾值）異常情況顯示於病房電子白板內，提醒醫護人員注意執行各項照護要求，有效降低指標異常狀況。

3. 醫院每月召開院務會議，跨部門針對異常指標進行深入討論並制定改進方案，分工落實到各臨床執行單位。例如，為降低全院異常事件發生（含護理之家），病安委員會指導各單位實施風險預警管控以及 PDCA 品質改善循環，2024 年度成功將院內異常事件通報數量降低 33%。

4. 全員參與的精進文化

教育訓練委員會針對異常指標，設計相關培訓課程，讓全院員工具備問題分析與解決能力。例如，2024 年護理部針對給藥異常事件，於 9 月設計了模擬情境訓練，參與員工對相關風險的辨識能力顯著提升，迄年底止未再發生類是事件。

關渡醫院注意且落實所有照護指標的監控機制與改善，確保醫療品質指標穩定運行並不斷提升。在全院員工的共同努力下，本院在醫療品質管理上取得了顯著進展。未來，關渡醫院將持續以資料為核心，結合創新科技與全員參與的文化氛圍，實現品質管理的持續進化，為社區居民與來院民眾，提供最高水準的醫療服務。

4.4 以病人為中心的決策模式

1. 主要目的

為建立良好醫病溝通，及促使病人與家屬做出符合案家期待之醫療決策，希望醫病共享決策概念內化為本院之就醫文化風氣；此外著力向民眾宣導健康識能相關概念，讓民眾能了解其對於個人健康與醫療選擇責任，一同參與醫病溝通過程，期望真正落實醫病共享決策，達到雙向溝通好簡單，醫病關係不卡關的醫病溝通過程。

SDM 規劃臨床導入流程 - 以戒菸為例 (決策過程內容精要)

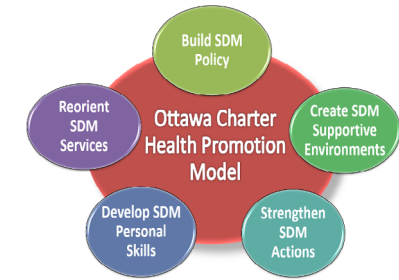
- (1) 門診／住院／社區提供吸菸與戒菸個案，轉介給戒菸團隊啟動 SDM
- (2) 戒菸醫師／衛教師介紹戒菸方式，利用網路資源及 PDA 引導個案，分析各項優缺點、風險、生活影響
- (3) 醫療人員與個案及家屬討論適合自己偏好的治療模式
- (4) 醫師／衛教師與個案確認藥物治療意願及處方
- (5) 衛教師協助後續衛教諮詢及追蹤。



渥太華健康促進五大行動綱領之促進策略

2. 目標與策略

本院推動醫病共享決策目標除普及醫病共享決策概念並建立醫病共享文化，更具體透過決策輔助工具協助病人家屬做出符合需求期待之醫療決策。藉由渥太華憲章健康促進五大行動綱領作為介入策略，包括建立醫病共享決策的組織政策與議題，營造醫病共享決策支持性環境，強化組織行動力，發展醫病共享決策相關之個人技巧，與透過成效與滿意度調查適時調整醫病共享決策推動方向等五個面向進行策略擬定與執行，成立醫病共享決策推動小組，透過跨團隊的介入與全院性政策推動執行，提升醫院同仁對醫病共享決策的認知，形成組織醫病共享風氣與文化並共同實踐。



工作成果簡述

2024 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 決策輔助工具開發 - 腦中風之後，我可否選擇重複性經顱磁刺激的輔助治療？(神經內科)。 2. 持續召開 RCW 個案 DNR 決策醫病溝通諮詢家庭討論會。 3. 病人安全週「安全診斷，健康把關」概念宣導，宣導 100 位民眾。 4. 決策輔助工具應用 - 所言腎事 (腎臟科) -2 案；戒菸方式選擇 + 戒菸用藥的選擇 (家醫科) -171 案 (三個月點戒菸率達 41.09%)；是否加入糖尿病共照網 (新陳代謝) -30 案，糖尿病視網膜檢查選擇 (新陳代謝) -20 案
2023 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 修訂醫病共享決策輔助工具十項 (家庭醫學科二項、安寧一項、腎臟科一項、胸腔科一項、放射科一項、新陳代謝科二項、復健科一項、神經內科一項)。 2. SDM 數位課程學習「淺白化技巧與常見問題」&「如何選擇合適的 PDA」，共 260 位同仁參與學習。 3. 呼吸照護病房進行末期醫療決策醫病溝通諮詢會共 14 場。
2022 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM 數位課程學習「SDM 教學經驗分享」與「PDA 開發與運用實例分享」共 250 位同仁參與學習。 2. 響應醫策會醫病共享決策實踐運動，臨床運用組 - 門診戒菸服務團隊／戒菸最有效的選擇題，成功導入 SDM 面談個案共 780 位，3 個月點戒菸成功率 22.03%。

3. 未來展望

未來將致力更友善之決策輔助工具開發，以因應不同族群之健康適能需求及運用，醫病溝通需不斷持續學習與調整，須讓醫療人員習慣以此模式，將其內化為一種醫療文化與風氣，並融入臨床實務當中，嘉惠與尊重服務對象，期望臨床應用技能更加精進，真正實踐以病人為中心的照護。

4.5 高齡友善就醫環境

1. 無障礙設施：修繕院外道路水溝蓋，使民眾由道路至院內形成無階梯通道，方便輪椅和行動不便的民眾通行



2. 便利的服務鈴：設置便利貼心的服務鈴，根據台灣近年年老者的平均身高調整設置高度 <math>< 90\text{CM}</math>，這樣大多數輪椅使用者不需要抬舉手，站立者也不需要過於彎腰即可使用。



3. 電梯和電扶梯：投資 740 萬元更新電梯機能，特別考量行動弱勢，設有全光幕防夾感應器和高穩定捲揚機等高規格設備。將電扶梯運行速度降低為每分鐘不超過 15 米，以降低跌倒風險。



幸福職場與 員工福祉



05



5.1 多元聘用與人才培育

5.1.1 員工招募、發展與留任策略

人才是醫院穩健運行與永續發展的基石。關渡醫院秉持「以人為本、共融發展」的理念，致力於打造一個多元、友善且充滿創造力的工作環境。在員工招募、發展與留任上，關渡醫院不僅注重公平與透明，更積極為每位員工提供專業培育與個人發展機會。通過完善的招募制度、系統性的教育訓練以及人性化的支持機制，關渡醫院塑造了一個鼓勵創新、支持多元需求的職場文化，確保人才的長期穩定與持續貢獻。

· 招募策略：公平透明，擁抱多元

醫院依《員工招募作業要點》實施公平透明的遴選機制，無論是醫療專業人才、行政人員還是技術支持崗位，均以能力、專業與品德為唯一考量。招募方式靈活多樣，包括校園徵才、內部推薦及數位平台公告，全面吸引符合醫院願景的優秀人才。

1. 多元包容的職場理念

醫院尊重每位應徵者的獨特性，致力於創建多元共融的職場環境，不因性別、年齡、婚姻、身心障礙等差異而有不公平對待。

醫院積極參考勞動部「職務再設計」與「合理調整」政策，針對中高齡者與身心障礙者設計更友善的工作條件，協助縮小工作障礙，創造更多就業機會。

2. 人才發展：教育深耕，職涯支持

(1) 多層次的教育訓練

教育訓練委員會每年制定全院教育計劃，針對醫療與行政職務設計專屬課程，包括臨床技能提升、病人安全管理及智慧醫療應用等內容。

2024 年度，醫院共舉辦各類課程 289 場，覆蓋率達 100 %。2024 年新增的「職場平權」、「服務禮儀與應對技巧」等課程，提升員工賦權意識並提升一線服務品質。在職進修與學習補助

醫院依《員工在職進修要點》提供員工學費補助與彈性排班，支持其攻讀高等學位或參與專業進修計畫。此外，醫院建置人才資料庫，依據員工專長及潛力進行個性化職涯規劃，並提供內部輪調與晉升機會，助力員工實現長期職業目標。

(2) 在職進修與學習補助

醫院依《員工在職進修要點》提供員工學費補助與彈性排班，支持繼續攻讀高等學位或參與專業進修計畫。此外，醫院建置人才資料庫，依據員工專長及潛力進行個性化職涯規劃，並提供內部輪調與晉升機會，助力員工實現長期職業目標。

(3) 文化形塑與全員參與

每年舉辦成果發表會與文化宣導活動，推動全院形成共同的價值認同。例如，2024 年度的醫療品質專案成果展示吸引全院參與，2024 年度本院同仁參加社區醫院協會（TCHA）2024 年品質提升競賽，共有 17 件作品報名，獲金、銀、銅牌各 1 面，佳作 4 件、入選 7 件、潛力獎 3 件，成果豐碩，獲該協會致贈「品質持續精進獎」。展現了醫院在提升服務流程與病人安全方面的具體努力。

3. 留任策略：以人為本，關懷共融

(1) 友善職場與彈性工作模式

醫院設計多元工作模式，包括全職轉半職、計時工作及留職停薪等選項，滿足員工不同生涯階段的需求，確保工作與生活平衡。

(2) 醫院倡導「職場柔性支持」文化，幫助員工順利度過家庭或個人生涯規劃期後重返職場，持續為醫院做出貢獻。

(3) 豐富的福利與獎酬機制

醫院提供績效導向的獎酬制度，並設有健康保險、退休金計畫及多元員工關懷福利，提升員工的工作滿意度。

每年舉辦家庭日與員工關懷活動，促進團隊凝聚力，營造溫暖有愛的職場環境。

(4) 績效評估與發展機制

通過定期的績效評估，為表現優秀的員工提供晉升機會及專業培訓提供補助，形成激勵與成長的良性循環。

關渡醫院在員工招募、發展與留任方面，展現了以人為本的管理哲學，並透過多元化的策略保障人才的穩定性與成長性。未來，醫院將進一步深化教育訓練與職場支持，運用智慧科技優化管理流程，構建一個公平、共融且充滿創造力的職場環境，為員工實現自我價值與醫院的永續發展注入新動力。

5.1.2 員工結構與適性安排措施

關渡醫院長期以來將人才視為醫院發展的基石，通過完整的結構設計與適性安排機制，打造一個穩定、高效且充滿人文關懷的職場環境。醫院堅持「以人為本」的理念，致力於在人力配置、職場友善政策及員工發展支持等方面取得卓著成效。多年來，本院憑藉合理的職務設計、低離職率及高滿意度的員工文化，成為地區醫療系統中的典範，為醫療服務穩健運行奠定了堅實基礎。

一、員工結構與配置

現有員工結構

截至 2024 年底，本院員工總數為 457 人，涵蓋醫師、護理人員、醫事人員、行政人員及技術支持人員，具體如下：

醫師：37 人（占 8%）

護理人員：175 人（占 38%）

醫事人員：89 人（占 20%）

社工人員：5 人（占 1%）

行政人員（含資訊、工務）：100 人（占 22%）

技工工友：56（12%）

醫院的組織架構設計，以滿足慢性病、長照與社區醫療服務為核心，並兼顧急性醫療需求，確保醫療與行政運作的穩定性，以下為本院各類人力結構數據。

1. 員工總人數及性別比例

類別	醫師	員工人數				佔比	
		護理	醫事	行政	小計		
按勞雇契約區分	正職員工	38	180	81	158	457	100%
	臨時員工	0	0	0	0	0	0%
合計 1		38	180	81	158	457	
按員工工時區分	全職員工	38	167	80	135	420	92%
	兼職員工	0	13	1	23	37	8%
合計 2		38	180	81	158	457	

2. 各職類人力結構

年度		2024 年		2023 年		2022 年	
員工總人數		457	占比	449		454	
醫師	男性	32	7.00%	29		28	
	女性	11	2.40%	9		12	
護理	男性	8	1.80%	7		3	
	女性	168	36.76%	173		174	
醫事	男性	22	4.81%	22		22	
	女性	60	13.12%	64		66	
行政	男性	44	9.35%	42		40	
	女性	103	22.94%	103		109	

3. 雇傭類型與性別分布

關渡醫院以正職員工占比最高，臨時與兼職員工比例相對較低，顯示醫院以穩定雇用模式為主，確保醫療品質與組織穩定性。

類別	醫師	員工人數					佔比
		護理	醫事	行政	小計		
按勞雇契約區分	正職員工	38	180	81	158	457	100%
	臨時員工	0	0	0	0	0	0%
合計 1		38	180	81	158	457	
按員工工時區分	全職員工	38	167	80	135	420	92%
	兼職員工	0	13	1	23	37	8%
合計 2		38	180	81	158	457	

4. 低離職率與高穩定性

2024 年度關渡醫院的離職率僅 0.6%，顯示極高的員工穩定性，這得益於合理的崗位設計、全面的支持政策及友善的工作環境。此外，在 113 年度的員工滿意度調查中，超過 85% 的員工對於醫院的工作環境與發展機會表示高度認同，進一步證明關渡醫院「以人為本」的管理成效。

5. 適性安排措施

(1) 職務設計與精準分配

醫院根據各專業領域的需求，規劃專業化分工，確保各類人員能發揮最大專長。例如：

- 護理人員 依病房類型分工，涵蓋急性病床、慢性病床及長照病房。
- 醫事人員 依專業背景配置至檢驗、影像、復健等部門。

(2) 員工發展與內部輪調

- 建立人才資料庫，記錄專業技能與績效表現，以作為內部輪調與晉升規劃的參考。
- 提供內部職能培訓，強化專業技能，並透過內部輪調，協助員工探索更適合的發展方向。

(3) 友善工作環境與彈性安排

- 彈性工時制度：提供全職轉半職、計時工作及留職停薪等選擇。
- 中高齡及身心障礙者友善政策：適度調整工作內容，如減少高體力需求的職位，並改善工作流程，以提升工作便利性。

二、成果與展望

1. 近期成果

- (1) 2024 年度病人滿意度與醫療效率顯著提升，員工滿意度達 85% 以上。
- (2) 低離職率 0.6%，確保醫院人才穩定性，持續提供高品質醫療服務。

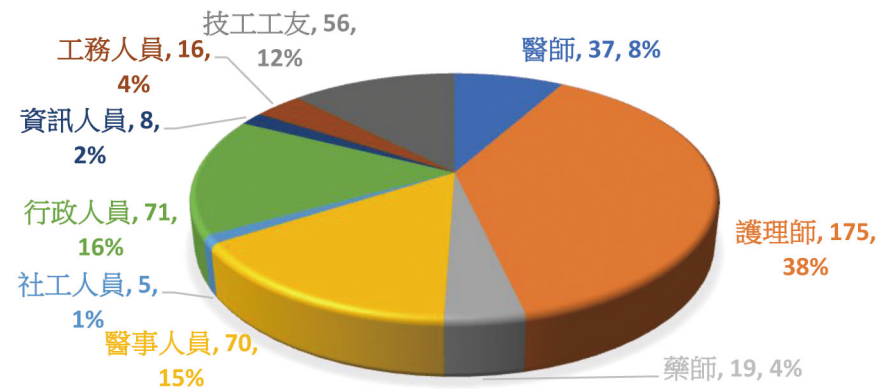
2. 未來發展

- (1) 進一步整合智慧科技，提升人力配置與管理效率。
- (2) 加強內部輪調與跨部門合作，為員工創造更多成長機會。
- (3) 推廣職場友善措施，打造更具彈性與包容性的工作環境。

關渡醫院透過系統化的人力資源管理與適性安排，成功構建了一個穩定且高效的醫療團隊。我們將持續優化人力發展策略，確保員工在適合的崗位上發揮專業價值，為社區提供更優質的醫療服務，實現醫院與員工的雙贏發展。

分類	職務	人數
醫師	西醫師	32
	牙醫師	2
	中醫師	3
關渡	護理師	159
護理之家	護理師	16
醫事人員	藥師	19
	醫檢師	16
	營養師	7
	物理治療師	16
	物理治療生	2

分類	職務	人數
	職能治療師	6
	臨床心理師	3
	呼吸治療師	6
	語言治療師	4
	醫事放射師	10
	社工人員	5
行政	醫務行政人員	31
	資訊人員	8
	工務人員	16
	其他行政人員	40
	其他	技工工友
合計		457



5.2 薪酬與福利制度

5.2.1 員工薪酬結構及晉薪制度

關渡醫院深知，優秀的人才是醫院持續進步與永續發展的核心動力。我們秉持「善待人才，成就卓越」的理念，致力於打造一套公平透明、具市場競爭力且富有激勵性的薪酬與晉級制度。這套制度不僅反映員工的專業價值與貢獻，更進一步鞏固醫院的穩定發展基礎。

關渡醫院以完善的薪酬體系，實現員工的「努力有回饋，成長有機會，付出有價值」；透過具激勵性的晉升機制，讓每位員工在追求卓越的同時，也能在職涯成長的道路上獲得明確方向與實質支持。我們始終相信，唯有將員工視為最大的資產，才能共同創造醫院與員工雙贏的未來，進而提供社區與病人更卓越的醫療服務。

一、薪酬結構 — 競爭力與關懷並重

1. 穩健的固定薪資

依據《員工敘薪標準表》，參考市場薪資趨勢，結合職級、年資及專業責任，提供穩健且具吸引力的固定薪資，並配合政府政策凡遇軍公教人員調薪本院亦同步調薪（調幅相同）。2024 年度平均薪資水平高於業界標準 8%，充分展現關渡醫院對人才的高度重視與投資。

2. 多元化獎金制度

(1) 年終獎金：依《年終獎金發放作業要點》，穩定發放，確保每位員工獲得應有的肯定。2024 年度年終獎金發放率達 100%，員工滿意度達 85% 以上。

(2) 績效獎金：依據年度績效評核，採取差異化獎勵，讓優秀員工獲得更具激勵的回饋。

2024 年度績效獎金發放總額為 2,690 萬 4,255 元整，較疫情前之 108 年 1,453 萬 3,358 元整，增加 46%，充分反映員工努力與成果。

(3) 超額獎金：針對特定專業或高績效表現者，依《超額獎金發放作業要點》給予額外獎勵，激勵追求卓越。

(4) 全面的津貼與福利關懷

包括夜班津貼、特殊職務津貼、健康檢查補助及旅遊補助等福利措施，為員工的工作與生活品質提供全面保障。

員工旅遊補助 2024 年度申請率達 80%，提升團隊凝聚力與工作滿意度。

二、晉級制度 — 激勵專業成長，打造未來潛力

關渡醫院透過公平、公正、公開的晉升管道與具激勵性的工資調整機制，為員工提供穩定發展與成長的舞台：

1. 年度薪資調整

每年依據醫院營運績效、市場薪資水平及員工年度績效考核結果，調整薪資。2024 年度配合政府公教人員調薪，整體調薪幅度達 4%，讓每位員工的付出都獲得實質回饋，員工滿意度持續提升。

2. 透明的職務晉升機制

根據《行政人員遴用及調陞辦法》及《主管遴選及職期作業要點》，依據公開遴選、績效考核及年資標準進行晉升。2024 年度共有 5 位同仁因職務晉升獲得專業證照津貼發放，展現醫院對員工專業發展的用心與重視。

3. 鼓勵專業技能提升與進修獎勵

員工取得專業證照、進階學歷或在工作知能、臨床貢獻度、創新研究及簡化流程、服務態度、品德操行、訓練進修（臨床教學、研究、知識及資料收集）、領導協調能力、年度工作計畫、醫院活動參與及語文能力等有重要貢獻，可依《獎懲作業要點》、《績優醫師遴選辦法》、《專任醫師考核作業要點》、《學術獎勵辦法》、《行政人員遴用及調陞辦法》，可核發各類津貼、獎金與補助，持續鼓勵員工專業精進。

4. 職務調整薪資核定

員工因業務需求進行職務調整時，薪資將依新職務責任與標準進行合理核定，確保內外部公平性與激勵效果。

三、卓越成果 — 關渡醫院的用心，讓員工滿意與肯定

1. 離職率遠低於業界一般標準：2024 年度離職率僅 6%，顯示醫院薪酬與晉升制度的高度成效，員工穩定度優異。
2. 員工滿意度持續攀升：員工滿意度調查結果顯示，對薪酬與職涯發展的滿意度達 83%，顯示醫院在激勵機制與員工關懷上的卓越成果。
3. 職涯成長有保障：113 新頒訂《行政人員遴用及調陞辦法》，使員工對職涯發展的信心與成長持續提升。

四、未來展望 — 持續優化，打造人本職場典範

未來，關渡醫院將持續優化薪酬與晉級工資制度，以「以人為本，激勵卓越」為核心，推動以下措施：

1. 強化市場薪酬競爭力：每年檢視並調整薪資標準，確保薪酬水準領先同業。
2. 深化績效與獎酬連結：優化績效評核機制，讓員工的努力與貢獻獲得更具激勵的回報。
3. 提供更多學習資源：持續推動進修補助與專業加給，打造學習型醫院，提升團隊整體專業競爭力。
4. 強化員工參與感：透過多元溝通機制與反饋平台，確保員工對薪酬制度的理解與滿意度。

關渡醫院以「重視人才、肯定貢獻、追求卓越」的薪酬與晉升制度，成功營造穩定且激勵的職場環境，並展現醫院對員工的高度關懷與肯定。未來，我們將繼續以員工為中心，打造「最具吸引力、最值得信賴」的人本職場，攜手全體同仁邁向永續發展的卓越願景，讓每一位員工都能在關渡醫院實現自我價值，共同創造更輝煌的未來！

本院資遣預告期

院方若遇重大營運變化，如營運組織調整、人力需求調整、不可抗力因素或認為員工不適任時，必須依勞基法規定之預告期間提前通知員工，並給付資遣費。

規範內容	預告期
工作 3 個月以上未滿 1 年	10 日前
工作 1 年以上未滿 3 年	20 日前
工作 3 年以上	30 日前

員工新進比率

新進員工總數及比例

性別	年齡	人數	新進比率
女	<30 歲	18	3.92%
	31-50 歲	9	
	>51 歲	8	
男	<30 歲	11	2.40%
	31-50 歲	9	
	>51 歲	1	
總計		60	12.20%

員工離職率

離職員工總數及比例 (GRI 401-1)

性別	年齡	人數	離職率
女	<30 歲	11	2.40%
	31-50 歲	5	
	>51 歲	8	
男	<30 歲	3	0.65%
	31-50 歲	3	
	>51 歲	0	
總離職率		30	6.54%

5.2.2 各類員工薪酬比較

關渡醫院深知，優秀的員工是醫院卓越服務的基石，也是永續發展的關鍵力量。為了充分肯定每位同仁的專業價值與貢獻，我們建立了一套公平透明、激勵成長、面向多元的薪資結構與晉薪機制。這套制度不僅強調薪酬與績效緊密連結，提供業界具競爭力的報酬，更針對不同職類與職責，設計完善的薪資架構及多元化激勵措施。

關渡醫院致力於薪資公平與性別平等，薪酬標準不因性別、年齡、婚姻狀況或其他社會因素而有所不同，確保所有員工皆能獲得合理報酬。然而，由於職級、年資與職務加給的影響，不同職類的薪資結構仍存在差異。2024 年薪資數據顯示：

員工類別	男性	女性	比例
醫師	303,887	220,306	1.38
護理	49,275	54,630	0.90
行政	51,281	35,045	1.46
醫事	81,391	55,149	1.48
其他（照服員）	60,233	37,674	1.60

從數據可見，護理類別女性平均薪資略高於男性，這反映了護理專業的女性佔比較高，且許多女性護理人員擁有較長年資與專業證照加給。而醫師、醫事、行政與照服員類別，男性薪資普遍高於女性，主要與職級、年資與工作型態的不同有關，例如男性較多擔任高階管理職位或負責較高風險工作，導致整體薪資偏高。

一、一般員工薪資與津貼制度

1. 薪資結構與起敘

- (1) 入職時依學歷、經歷及職級起薪，確保市場競爭力。
- (2) 依職類核發各類津貼，包括證照津貼、特殊單位津貼、年資津貼及進階津貼。

2. 各類津貼設置

- (1) 證照津貼：專業執照且執行相關業務者可獲得 1,500~3,000 元/月。
- (2) 特殊單位津貼：如急診、工務組、加護病房等單位，額外津貼支持高負荷工作。
- (3) 年資津貼：根據員工年資穩定增加。
- (4) 進階津貼：根據職能晉升，核發 1,000~6,000 元不等。

二、進修學歷敘薪與專業晉升

1. 進修學歷敘薪制度

鼓勵員工在職進修，取得更高學歷後可重新敘薪，提高薪資成長空間。

2. 專業進階制度

2024 年已制定「醫事人員專業能力進階作業要點」，預計 2025 年全面實施，通過考核者將獲得進階津貼，提高專業回饋。

三、年度考核與晉薪機制

1. 績效考核與晉薪

每年依考核結果調整薪資，約 70% 員工可獲晉薪與考績獎金，近年接受考核員工人數如下表：

各性別完成 年度績效考 之人數	2024 年			2023 年			2022 年		
	接受定期績效 及職涯發展檢 視的員工	員工 總人數	比例	接受定期績效 及職涯發展檢 視的員工	員工 總人數	接受定期績效 及職涯發展檢 視的員工	接受定期績效 及職涯發展檢 視的員工	員工 總人數	接受定期績效 及職涯發展檢 視的員工
男性	90	106	85%	82	100	82%	81	94	86%
女性	298	351	85%	307	349	88%	312	360	87%
合計	388	457	85%	389	449	87%	393	454	87%

2023 年薪酬最高個人與薪資中位數比率為 5.16，2024 年提升至 6.12，反映醫院對於高績效員工的激勵力度有所增加。

2. 輔導機制

若員工考核未達標，醫院提供教育訓練及輔導計畫，確保成長機會。

四、行政人員晉升與薪資調整

1. 職務晉升機制

- 每年進行行政人員晉升考核，通過後可獲專業加給，提高薪資待遇。

2. 年度薪資調整

- 依市場薪資水平、政府政策與醫院營運狀況，每年檢討薪資。
- 2024 年整體調薪 4%，維持競爭力。

五、卓越成果與未來發展

1. 薪酬競爭力領先市場

- 主治醫師薪資較區域醫院高出 10%，護理與醫事人員薪資高出 8%。

2. 晉薪與人才穩定

- 每年 70% 員工獲晉薪與獎金，離職率維持在 6% 以下。
- 員工對績效考核制度滿意度達 70%。

3. 未來優化方向

- 強化多元薪酬結構：持續優化獎勵制度，提高激勵性。
- 深化專業發展支持：為醫師、護理、醫事人員提供更多進階機會。
- 市場薪資檢視：確保薪資標準保持領先，吸引並留住優秀人才。

關渡醫院透過完善的薪資結構與具激勵性的晉薪機制，確保每位員工的努力與專業價值獲得高度肯定。我們不僅在薪酬管理上領先業界，更持續推動員工多元發展，實踐「善待人才、共創卓越」的承諾。未來，關渡醫院將持續優化薪酬制度，攜手員工共同邁向更高的專業成就與永續發展願景。

各職能男女薪酬比（男：女）如下表：

年度	2024		2022		2021	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
醫師	1.38	1.00	1.14	1.00	1.33	1.00
護理	0.90	1.00	0.95	1.00	0.98	1.00
行政	1.46	1.00	1.11	1.00	1.12	1.00
醫事	1.48	1.00	1.09	1.00	1.14	1.00
其他（照服員）	1.60	1.00	1.11	1.00	1.05	1.00

註 1：以女性員工的基本薪資加薪酬為 1。

5.2.3 福利及補助措施

關渡醫院始終認為，員工是醫院最重要的夥伴，也是推動醫療服務品質提升與永續發展的核心力量。因此，我們秉持「關懷員工、以人為本」的理念，設計多元化且全面的福利與補助措施，不僅提供生活上的支持，更注重身心健康、職涯發展及家庭生活的平衡。

關渡醫院的福利措施不僅是一種制度上的保障，更是醫院對每位員工承諾的具體實踐。我們相信，當員工感受到尊重與關愛時，能更專注於工作，進而提升整體醫療服務效能。無論是新進員工還是資深同仁，都能在這套福利制度中找到專屬的支持，感受到來自醫院的用心與肯定，福利措施涵蓋健康保障、家庭支持、職涯發展、退休規劃等多層面，並結合多元文化與現代職場需求進行設計，創造一個讓員工幸福感倍增的工作環境。

一、健康與家庭支持

1. 健康保障措施

- (1) 員工及家屬醫療優惠：員工及其直系親屬享有醫療費用減免其中門診掛號費全免，住院病房費員工享六折優惠，直系親屬享七折優惠。
- (2) 年度健康檢查：提供全額補助的年度健康檢查，涵蓋基本健康檢查及癌症篩檢專案，確保員工身體狀況良好，若進行高階體檢則享有八折優惠。

2. 家庭支持措施

- (1) 婚育補助：結婚補助金：每位員工結婚可獲 3000 元之補助，支持建立幸福家庭。
- (2) 生日禮金：員工生日發予禮金 1,000 元，表達祝賀之意。
- (3) 喪葬補助金：員工本人、配偶或直系親屬身故，可申請 20,000 元至 30,000 元補助。

3. 性別友善與育嬰支持

提供彈性工時及育嬰假期，允許育嬰員工申請轉為半職或計時工時。

設立母嬰室與托育設施，支持員工安心育兒與平衡工作。

二、職場生活平衡

1. 彈性與尊重的工時政策

員工若有特殊需求如育嬰、進修、家庭特殊狀況者，可申請彈性工時。尊重多元文化，提供原住民員工祭儀假及其他特別假別，支持不同族群的傳統文化活動。

2. 社交與團隊活動

每年舉辦全院員工家庭日，邀請員工及其家屬參加，設計聯誼活動、強化家庭與工作的聯結。

定期舉辦運動會、跨部門聯誼活動，增進員工交流與合作。

3. 旅遊補助與娛樂設施

每年舉辦一次員工團體旅遊活動，區分一日遊、二日遊及三日由三種不同行程規劃，供員工選擇，行程不同，最高補助 8,000，鼓勵員工利用假期放鬆心情。院內設有員工健身房、卡拉 OK 設備及陽光咖廳，打造一個放鬆身心的環境。

三、教育與職涯支持

1. 學術發表補助

(1) 提供專業進修與學位進修給予公假之優待，經申請核准之人員，每人每週最高核予公假 10 小時。

(2) 鼓勵員工持續學習並提升專業能力。另參加各式國內外學術發表，均享有不同金額之獎勵及差旅補助。同時設有內部學習資源平台，包含線上課程、實體研討會，促進知識共享與能力提升。

四、退休保障與長期照護

1. 團體保險

提供全員參加的團體保險，包含醫療險、意外險、傷殘險，為員工及家屬提供完善的健康保障。

2. 退休金制度

依據《勞動基準法》實施退休金制度，並額外提供自願性提撥計畫，協助員工規劃安穩的退休生活。

3. 長期照護支持

針對符合資格的退休員工及其直系親屬，提供院內長期照護服務的費用減免，展現對老員工的持續關懷。

特殊假別	2024 年	2023 年
祭儀假（原住民員工每年可申請 1 次）	0 人次	0 人次

婚育及喪葬補助		2024 年	2023 年
• 結婚給予 3000 元補助		4 人次	4 人次
• 本人配偶或直系親屬亡故最高補助 20,000 元（自 2024 年起）		2 人次	-
就醫優待		2024 年	2023 年
• 員工（含退休員工）：1. 掛號費免費 2. 病房差額補助 40% 不給付醫材補助 10% 救護車費補助 40% 診斷書優惠		優免 852,547 元	優免 908,178 元
• 眷屬：1. 掛號費免費 2. 病房差額補助 30% 不給付醫材補助 10% 救護車費補助 40%		優免 858,750 元	優免 785,158 元
• 員工本人、配偶及父母子女直系一等血親，入住護理之家及呼吸照護病房，每月補助 3,000 元		4 人次	4 人次
保險相關		2024 年	2023 年
• 勞健保：勞保、健保、新、舊制勞工退休金提撥		41,159,617 元	39,556,819 元
• 團體保險：壽險萬、意外險 萬、癌症險、住院醫療險（住院日額給付）*		年度保費 元	年度保費 元
• 臺北榮民總醫院互助金（依國軍退除役官兵輔導委員會所屬醫療機構醫療糾紛處理互助金管理會作業要點辦理）。		參與人數 225	參與人數 228
國內外旅遊補助		2024 年	2023 年
國內旅遊	每人每年最高補助 8000 元	301 人次	245 人次
國外參訪	滿 3 年之同仁可申請參加 25,000 元	16 人次	18 人次

5.3 職場健康與安全

一、員工出缺勤率

年度	2024 年			2023 年			2022 年		
	所有員工時數			所有員工時數			所有員工時數		
假別	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
病假	433.0	2,339.0	2,772.0	628.5	3,849.00	4,477.50	471.5	4,403.50	4,875.00
生理假	-	446.1	446.1	-	398.5	398.5	-	443	443
安胎假	-	176.0	176.0	-	1,336.00	1,336.00	-	1,188.00	1,188.00
公傷假	-	510.0	510.0	336	799	1,135.00	296	687	983
總計	433.0	3,471.1	3,904.0	964.5	6,382.50	7,347.00	767.5	6,721.50	7,489.00
缺勤日數換算	54.1	433.9	488.0	120.6	797.8	918.4	95.9	840.2	936.1
應工作日	2,000	2,000	4,000	1,992	1,992	3,984	1,992	1,992	3,984
缺勤率	0.03	0.22	0.12	0.06	0.4	0.23	0.05	0.42	0.23

二、所有員工失能傷害統計 (GRI 403-9) :

	2024 年		2023 年		2022 年	
	所有員工	所有工作者	所有員工	所有工作者	所有員工	所有工作者
總經歷工時	892,500	169,387	884,087	197,165	857,862	189,673
受傷人次	0	0	2	0	3	0
死亡人次	0	0	0	0	0	0
失能傷害次數合計 (人次)	0	0	2	0	3	0

	2024 年		2023 年		2022 年	
	所有員工	所有工作者	所有員工	所有工作者	所有員工	所有工作者
職業疾病次數 (件數，非人次)	0	0	1	0	0	0
損工日數 (自傷亡日起算)	0	0	109	0	11	0
損工日數比率 (損工日數 *1,000,000 / 總經歷工時)	0	0	157	0	16	0
傷害率	0	0	3	0	4	0
職業疾病發生率	0	0	1	0	0	0

註：1. 本院之事故統計記錄和通報制度，乃依據「員工公傷事件申請規定」及通報流程等相關規定辦理。

2. 本院職業傷害統計分為非失能傷害及失能傷害，其職業傷害為輕傷未申請公傷假（無損失日數）者，為非失能傷害，不列入傷害率統計。

3. 因職業傷病所造成之損工日數為日曆天，自事故發生時，無法工作之日開始計算，至復工為止。

4. 本院職業傷病規定，乃依據「職業安全衛生法」、「勞動基準法」、「勞工保險條例」、「勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則」等相關法律規定辦理。

三、高職業病發生率

營運據點	工作項目	職業風險類型	職業風險發生事件（數量）		
			2024 年	2023 年	2022 年
關渡醫院	醫療保健服務	人因性危害	0	0	0
關渡醫院	醫療保健服務	化學性危害	0	0	0
關渡醫院	醫療保健服務	物理性危害	0	0	0
關渡醫院	醫療保健服務	生物性危害	0	0	0
關渡醫院	醫療保健服務	社會、心理性危害	0	0	0

5.3.1 員工關懷與溝通管道

一、員工意見申訴管道：

- 訂有「員工心理健康諮詢及關懷輔導作業要點」，設有員工關懷小組，由副院長擔任組長，組員包含身心科主任、社工組組長、各一級單位主管等，當員工遇到重大事故或需要心理諮詢協助時，立即啟動員工關懷機制。
- 每季定期進行員工心情溫度計檢測，參與檢測者，贈送一份紓壓小物，對於壓力過大的員工，先經由職醫面訪關懷，必要時主動轉介身心科門診，由專業醫師協助。

2024 年度員工心情溫度計檢測關懷、轉介人數

職醫面談關懷人數	25 人
轉介身心科門診人數	6 人

- 本院每季定期召開「勞資會議」、「職業安全衛生委員會」，各有三分之一以上之勞工代表，員工有相關建議時，可於會議中提案討論。

二、員工意見申訴管道：

- 單位主管。
- 申訴信箱：GduService@gandau.gov.tw。

三、性騷擾申訴管道

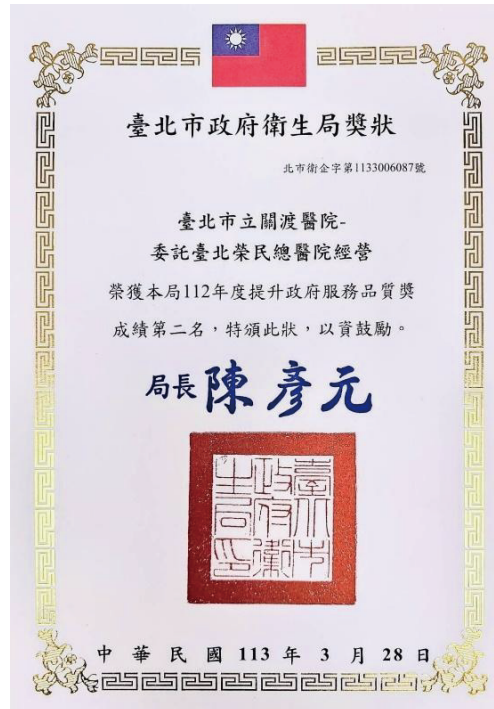
- 院內專線分機：7147。
- 申訴信箱：9595@gandau.gov.tw。

四、職場霸凌申訴管道

- 院內專線手機：0910936983（簡碼：8088，霸凌掰掰）。
- 申訴信箱：8088@gandau.gov.tw。

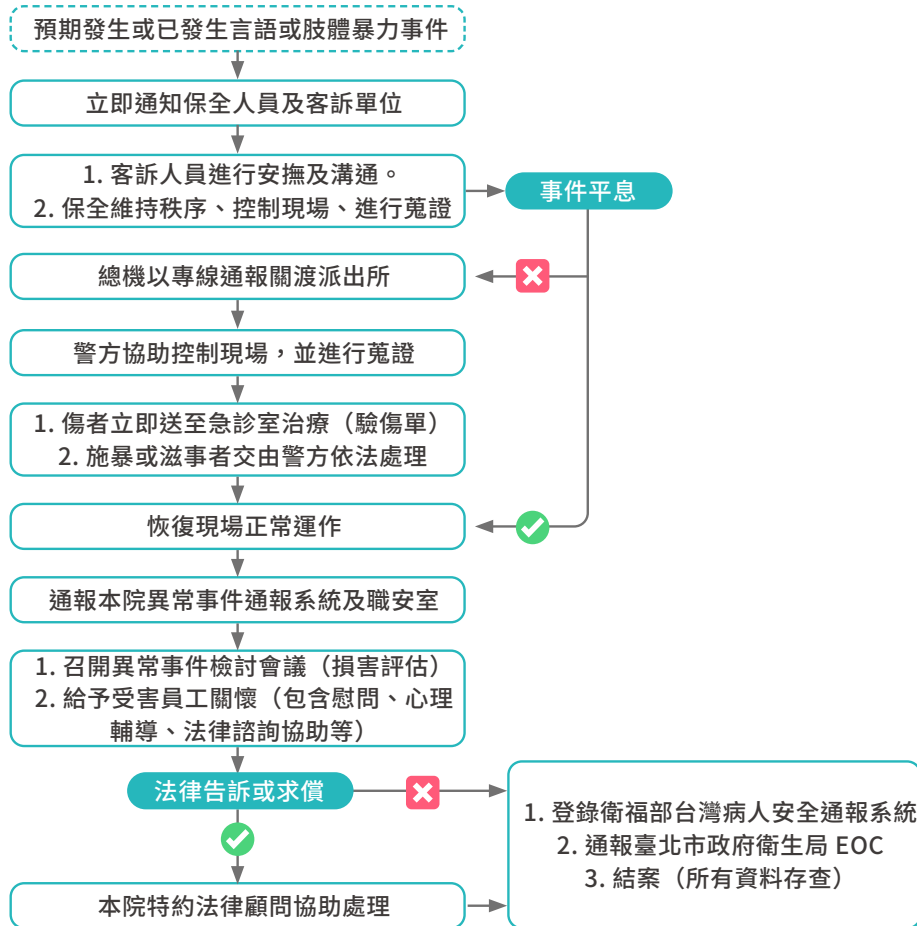
5.3.2 職業安全保障

1. 建立完善的職業安全衛生管理規章，並落實職業安全衛生管理。本院依循職業安全衛生法之規定，陸續建立各項職業安全衛生管理規章及相關作業要點共計 25 項，且皆落實辦理；並依規定執行臨場健康服務，實施員工母性健康保護、異常工作負荷促發疾病預防、人因工程危害預防、職場不法侵害預防等職安新修訂之內容。每年皆辦理職業安全衛生相關之員工在職教育訓練、員工健康檢查，以及實施作業環境監測，每月固定進行工作場所巡視，確保員工作業時之安全，致力避免職業傷害，得以本院開院至今未曾發生重大職災。
2. 優於法規辦理工作場所作業環境監測，確保員工工作安全。本院依規定每半年進行作業環境二氧化碳濃度檢測；此外，雖法規未要求的監測項目，仍特別對於本院地下 3 樓污水處理場，進行氧氣、硫化氫等濃度檢測，在地下停車場票亭收票人員之作業場所，進行一氧化碳濃度檢測，以及使用甲醛之胃鏡室、外科門診，進行甲醛濃度檢測，還有在中藥局進行粉塵檢測；經多年持續監測，其現場檢測濃度皆遠低於允許濃度，該員工清楚該作業場所的安全性，解除員工心中之疑慮，確保該作業場所之員工健康。
3. 每兩個月由本院職醫、職護、職安人員，進行臨場健康服務，內容包括員工健檢結果追蹤、母性健康保護、作業環境評估等。

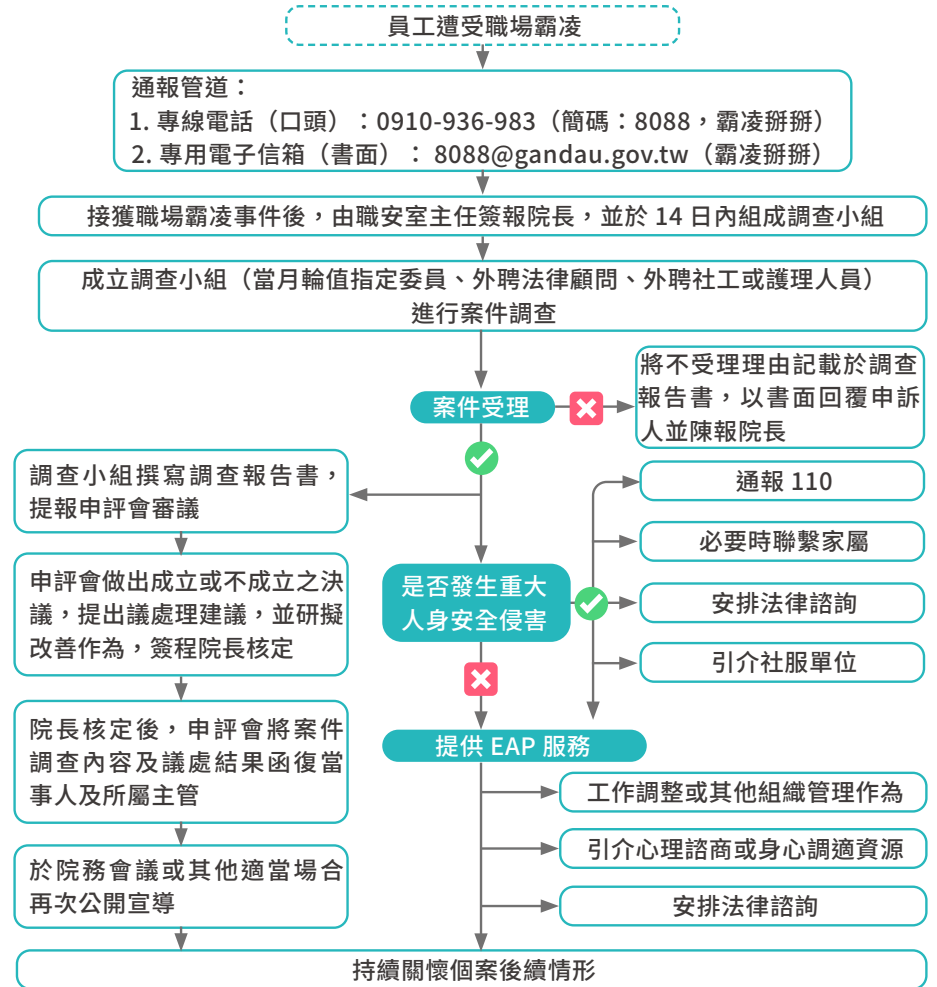


5.3.3 預防職場不法侵害

本院對於醫療暴力行為秉持零容忍的態度，對於醫療暴力滋擾事件絕不姑息，以確保所有員工的安全，訂有「職場暴力暨滋擾事件預防及處理作業要點」、「員工遭受職場霸凌防治及申訴處理作業要點」，本院近兩年皆未發生醫療暴力滋擾事件。



暴力滋擾事件處理流程



臺北市立關渡醫院員工遭受職場霸凌申訴及處理作業流程

醫療暴力高風險單位辦理醫療暴力緊急應變實地演練。

日期	演練地點	參演人數	備註
2024.10.18	急診室	11 人	請關渡派出所配合辦理。
2023.08.23	急診室	12 人	



5.3.4 健康服務

1. 實施優於法規檢查項目的員工健康檢查，保護員工健康。每年定期辦理員工各項健康檢查，受檢率皆 100%，對於檢查結果異常的員工主動通知門診追蹤，並將檢查結果進行統計分析，做為健康促進推動的方向。此外，除了法規規定之檢查項目外，本院優於法規增加更多的檢查項目，除了做為員工福利外，並可提昇員工健康保護，經職業安全衛生委員會通過正式實施；正因如此，本院某位員工在一次定期健康檢查時，正因為增加了腹部超音波檢查，結果意外發現了肝臟惡性腫瘤，所幸及早發現，否則可能產生嚴重的後果；經過手術治療後，恢復情形良好，目前定期門診追蹤，且仍在原單位在職中。
2. 每年經由實施員工健康檢查、體適能檢測活動、心情溫度計調查等項目，以書面通知讓員工了解本身的身體及心理之健康狀況，對於心理壓力較高的員工，主動由職醫、護人員進行面訪關懷，並安排門診追蹤；此外，進行員工健康檢查的同時亦進行吸菸及嚼檳榔行為的調查，如發現有菸、檳行為的員工，將主動轉介本院菸害防治小組進行輔導；對於健康檢查結果異常的員工，主動通知回診追蹤，並給予追蹤獎勵；若 BMI ≥ 24 的員工，亦會通知本人及減重班承辦人，鼓勵參加本院減重班活動。
3. 對於 50 歲以上員工，本院提供免費低劑量胸部斷層掃描，藉此，冀望能提早發現病灶，保護員工健康；2023 年度有 45 名員工受檢，2024 年度有 12 名員工受檢。（圖 12）
4. 本院每年皆辦理員工體適能檢查，內容包括生理量測、INBODY、握力、屈膝一分鐘仰臥起坐、坐姿體前彎、三分鐘登階、員工肌肉骨骼症狀調查，並獎勵參加員工禮券，鼓勵員工參加，2024 年參與率為 50.9%。（圖 13）
5. 本院鼓勵員工成立各類社團，新成立之社團提供 2,000 元補助，此外，亦提供聘請老師、教練之費用依社團人數每年補助 8,000~28,000 元。
6. 辦理員工旅遊、健走活動、騎鐵馬活動、揪團參加關渡宮路跑等多元健康促進活動。（圖 14、15）

關渡醫院113年度員工體適能檢測

日期	8/27 (二)	8/28 (三)	8/29 (四)
上午	9:00 11:00	9:00 11:00	9:00 11:00
下午	13:30 16:30	13:30 16:30	13:30 16:30

檢測地點：B1員工餐廳
 檢測內容：生理量測、INBODY、握力、屈膝仰臥起坐、坐姿體前彎、三分鐘登階
 填寫問卷：員工肌肉骨骼症狀調查
 全部完成獎勵：200元商品禮券、本院健康Happy Go點數3點
 註：仰臥起坐、坐姿前彎、三分鐘登階等項目檢測為良好者，各再給點數2點囉！

主辦單位：本院職業安全衛生室
 協辦單位：國立臺北護理健康大學

圖 12



圖 13



圖 14



圖 15

5.4 教育訓練與晉級制度

5.4.1 全院教育訓練藍圖

關渡醫院以「教育訓練委員會」為核心，全面推動以員工專業成長為中心的教育訓練體系，秉持「培育卓越人才，打造學習型醫院」的宗旨，制定具備前瞻性、系統性、創新性的教育藍圖。醫院認為，員工的專業素養和能力提升不僅是提供高品質醫療服務的基石，更是實現永續經營的關鍵。

在教育訓練的規劃與執行上，關渡醫院持續表現卓越：我們不僅在體系上建立完善的教育架構，更在資源整合與學習成效追蹤中持續創新，讓每一位員工都能在專業與個人成長中實現自己的價值，同時為醫院整體的服務效能與社會責任加分。

一、教育訓練的組織與架構

教育訓練委員會的核心地位

關渡醫院成立由副院長領導的教育訓練委員會，負責制定全院教育訓練政策，規劃年度課程目標，並確保訓練內容與醫院願景及核心價值一致。

多元專業組織分工：委員會設置醫學、護理、醫事、通識、長照及社區教育訓練組，各組負責針對性地規劃專業課程，確保訓練內容符合實際業務需求。

教育資源整合與外部合作

內部資源共享：利用院內專家與跨部門協作，設計高效的內部培訓課程，達成知識傳承與技能傳遞。

外部資源引入：臺北榮民總醫院策辦之各類進修課程或專講活動，均將本院同仁納入施訓範圍，可就近獲得最新醫療趨勢與技術，提升教育內容的前瞻性與多樣性。

二、教育訓練藍圖的卓越設計

關渡醫院的教育訓練藍圖聚焦於「基礎扎根、專業深耕、創新突破」，根據不同職類、職級與發展目標，分層設計課程，逐步提升全院醫療服務的專業水準與管理能力，2024年共開設各類課程289種，14,291人次參加。

組別	單位	場次	人次	場次總計	人次總計
通識教育訓練組	通識課程	25	6,998	37	7,129
	行中會議	12	131		
護理教育訓練組	護理部	27	2,601	27	2,601
長照教育訓練組	護理部	12	269	12	269
醫學教育訓練組	醫務部	43	613	43	613

組別	單位	場次	人次	場次總計	人次總計
醫事教育訓練組	藥劑科	20	244	134	1,990
	檢驗科	25	183		
	放射科	12	140		
	復健科	12	227		
	身心科	29	232		
	營養組	12	875		
	社工組	12	42		
	胸腔科	12	47		
教育訓練組	資訊組	12	66	16	103
	工務組	4	37		
	高齡友善 (含失智症)	15	852	20	1,586
	消費者保護	5	734		
總計		289	14,291	289	14,291

1. 核心能力的培養

新進員工教育：

在入職 30 天內完成全院基礎課程，涵蓋醫療法規、病人安全文化、職場倫理及職安課程。2024 年度達成新進員工教育訓練完成率 100%，幫助新員工迅速融入醫院文化並掌握基本技能。

全員核心課程：每年必修病患權利、醫療倫理、性別平等課程，強化全體員工的倫理素養與醫療文化認同。

2. 專業技能的進階發展

醫事與護理人員專業認證：

每年推動進階專業技能課程，如傷口護理、慢性病管理、感染控制等，並補助員工參加相關專業認證。

截至 2024 年，全院已有 75% 以上醫事人員取得進階專業資格，成為區域內專業認證推動的標竿。

3. 行政與支援人員技能強化：

開設資訊系統應用、數據分析及問題解決等課程，提升後勤人員的專業能力與工作效率。

4. 智慧醫療與科技應用：

結合 AI 技術、醫療物聯網及數據分析，ESG 等開設相關應用課程，幫助員工掌握智慧醫療發展趨勢。

三、教育訓練的卓越成果

1. 高參與率與滿意度

2024 年度全院員工教育訓練，必修課程參與率達到 100%，平均受訓時數達 30.2 小時／人，課程滿意度評分高達 4.9／5，充分展現教育訓練對員工吸引力與效益。此外部分課程線上學習方式課程開課，完成學習的員工比例高達 90% 以上，大幅提高員工對新技術的接受度與實際應用能力。

四、未來藍圖與展望

1. 線上教育的深化推動

鼓勵員工利用北榮線上輔助學習系統，依個人需求點選個性化課程並將學習成效追蹤，確保員工學以致用。

2. 跨機構聯合培訓計畫

與學術機構及其他醫療機構合作，共同開發高水準課程，提升全體醫療從業人員的專業素養。

3. 國際化人才培養

鼓勵醫事同仁參與國際交流與進修，培育具備全球視野的醫療專才，進一步鞏固關渡醫院的國際地位。

關渡醫院的教育訓練體系不僅是全院專業能力提升的核心驅動力，更是展現醫院在人才培育與醫療服務品質上的領導地位。我們將持續以「教育訓練委員會」為基石，完善教育架構與資源整合，攜手全院員工共同實現「人才卓越、服務卓越、永續卓越」的遠大願景。

2024 年全院必修課程一覽表

序號	日期	課程名稱	執行單位	主講人	類別	人次
1	2024.01.02	服務禮儀與應對技巧	醫行組	簡淑芬組長	專業	122
2	2024.01.18	病人安全 - 預防跌倒	護理部	吳榕甄護理師	專業	203
3	2024.01.25	蟲蟲危機 - 談疥瘡診斷治療及預防	感控	張綜顯醫師	專業	381
4	2024.01.25	非暴力溝通	護理部	蔡婉儀護理長	專業	113
5	2024.01.25	從新興傳染病到季節性流行病的挑戰 (含黴漿菌感染)	感控	蔡子平醫師	專業	381
6	2024.03.05	醫學倫理與人體臨床試驗倫理課程	倫理法規	樂台生主任	專業	250
7	2024.03.28	運用組合式照護措施降低醫療照護相關感染	感控	高建華醫師	專業	356
8	2024.04.17	流感簡介與疫苗注射	感控	張依雯主任	專業	376
9	2024.04.18	如何正確使用抗生素	感控	何玉倩醫師	專業	417

2024 年全院必修課程一覽表

序號	日期	課程名稱	執行單位	主講人	類別	人次
10	2024.04.18	防護裝備疫起準備	感控	林易鈴感管師	專業	417
11	2024.04.19	消防安全講習訓練課程	工務組	陸旋中 隊長	專業	393
12	2024.05.22	認識結核病及潛伏性結核	感控	張孫貽主任	專業	428
13	2024.05.28	多元性別敏感度教育訓練	倫理委員會	樂台生主任	倫理法規	286
14	2024.05.29	BLS+AED 課程及實務操作	護理部	陳惠敏護理長	專業	398
15	2024.06.13	醫療暴力事件之應變措施	護理部 職安室	張繼仁管理師	專業	157
16	2024.06.28	關渡醫院公文寫作技巧及注意事項	事務組	黃士育組長	專業	203
17	2024.07.23	感染管制醫檢師都在做些什麼	感控	洪伊人	專業	249
18	2024.08.20	抗生素大解析 - 預防超級細菌關鍵點 (視訊)	感控	陳亮宇醫師	專業	309
19	2024.08.20	腸病毒全攻略 (視訊)	感控	蘇稚庭醫師	專業	309
20	2024.08.29	再生醫療法與醫學倫理	倫理委員會	樂台生	倫理法規	26
21	2024.10.17	自殺的警訊、溝通、處遇與預防_吳佳儀 (2022年5月) (線上)	社工組		專業	332
22	2024.10.22	認識醫療事故預防及爭議處理法 (線上)	社工組		專業	333

5.4.2 雙軌職涯發展與升遷

關渡醫院依據《臺北市立關渡醫院行政人員遴用及調陞辦法》與《主管遴選及職期作業要點》的核心規範，建立了完善的雙軌職涯發展與升遷制度，旨在支持員工在專業技能提升與管理能力發展上雙向並進。通過公平、公開的晉升機制，結合全院教育訓練委員會的資源，我們致力於打造一支高素質、高凝聚力的專業團隊，推動醫院永續發展。

一、臨床專業軌道：專業深化與激勵成長

1. 專業進階制度

根據規定，各職類醫事人員需完成分階段的專業進階訓練計畫，包括基層、中階及高階技能培訓。由單位資深主管、護理長或技術組長全程指導，確保訓練成效。訓練合格者除獲得專業資格認證，還可依其進階等級調整薪資，進一步激勵員工士氣，吸引優秀人才。

2. 臨床卓越與專業發展支持

針對在臨床表現卓越的員工，提供專項進修資助與學術活動支持，鼓勵其持續參與學術研究與技能深化。

3. 公平透明的晉升管道

根據《主管遴選及職期作業要點》，醫療科室的主管遴選需經人事評議委員會審議，並結合績效、資歷及領導潛力等多項指標進行綜合評估。

二、管理行政軌道：強化能力與公開升遷

1. 晉升條件與標準

行政人員的晉升需具備《行政人員遴用及調陞辦法》中明確列出的條件，包括學歷、資歷及相關專業證照。

晉升需通過人力資源組的評審及人事評議委員會審議，確保升遷過程的公平性與透明性。

2. 核心能力培養與潛力挖掘

建立分階段的管理能力培訓課程，涵蓋核心能力、領導能力及團隊管理等多項主題，幫助有潛力的員工進一步發展為未來的核心領導人才。

3. 升遷機制的公平公開性

所有管理職務的遴選過程均需經人事評議委員會公開討論，邀請員工代表參與，以保障程序的透明性與多元意見的表達。

三、年度考核與職涯支持

1. 全面覆蓋的績效考核

每年度對全院專兼任員工進行績效考核，內容包括自我評估、主管評估及雙向回饋，確保 100% 考核覆蓋率。考核結果不僅作為晉升依據，亦用於提供員工個性化的職涯發展建議與支持。

2. 輔導計畫與改進措施

對考核未達標者，醫院制定專屬輔導計畫，提供額外的教育訓練與資源支持，並由主管定期追蹤其改進進度。

四、成果與展望

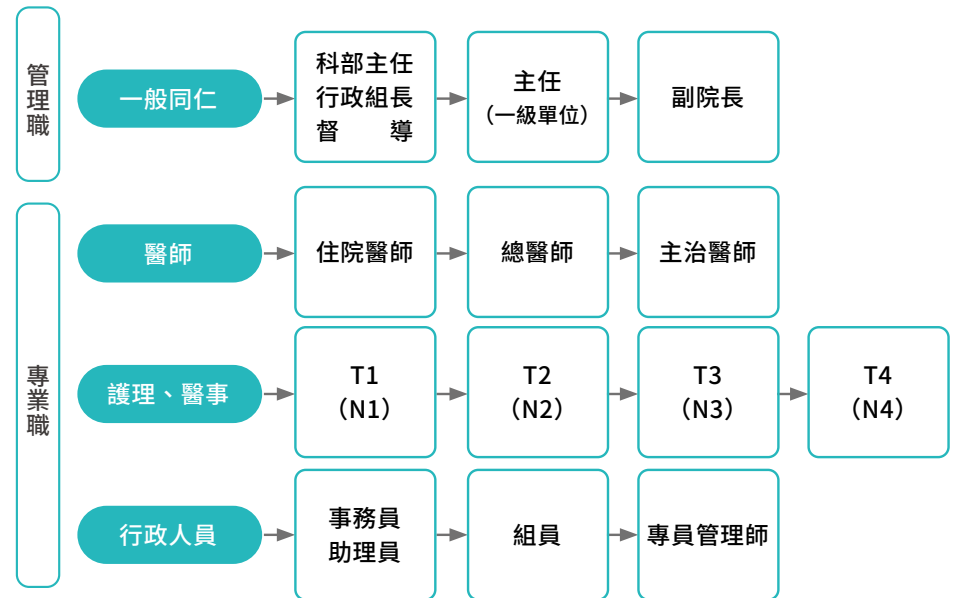
1. 職涯發展成果

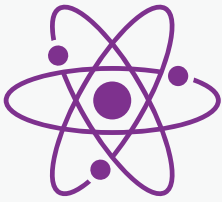
截至 2024 年底，80% 的管理職位由內部晉升完成，顯示雙軌職涯發展體系的成功推行。員工滿意度調查結果顯示，對職涯發展機會與升遷透明度的滿意度達 64%（無意見 30%），進一步肯定了醫院的人才培養成效。

2. 未來發展方向

引入 HR 人資系統管理工具，提供精準化的職涯規劃支持，促進員工專業與管理能力的同步提升。深化臨床與管理雙軌體系，推動多領域的跨職涯流動與合作，讓員工發揮更多潛能。

關渡醫院的雙軌職涯發展與升遷制度，根植於《行政人員遴用及調陞辦法》與《主管遴選及職期作業要點》，以專業能力的深化與管理潛能的挖掘為核心，不僅體現了醫院對人才發展的高度重視，更彰顯了醫院在組織建設與人力資源管理上的卓越成就。我們將繼續完善相關制度，為員工與醫院的共同成長注入強大動能，共同邁向永續卓越的未來。





在地關懷與 社區共融

06



6.1 社區醫療服務

6.1.1 居家護理服務

1. 主要目的

本院自 2000 年 10 月成立居家護理，提供出院後需長期照護個案、行動不便失能者，提供連續性居家醫療照護服務，由醫師及專業居家護理師，定期至居家中訪視，給予全人照護評估、指導照顧者照顧技巧及協助各類管路更換，讓個案在社區中也能獲得良好照護，減輕照顧者的壓力，提升醫療服務品質。

2. 整體流程

居家護理配合執行長照計畫，包括出院準備銜接長照 2.0、居家護理訪視、急性後期照護、居家醫療整合照護、社區復健計畫、預防及延緩失能照護、呼吸治療居家服務、失智個案管理關懷及諮詢等服務。並導入老年醫學照顧概念，從起點的預防到終點的死亡全程照顧，居家護理師依在宅或機構個案需求，媒合個案整合、連續的照護資源，讓服務對象就近在社區獲得衛政、社政及長照的各項服務資源。2023 年衛生局居家護理機構督導考核以及 2024 年居家護理機構評鑑均合格通過。

3. 目標與策略

	2024 年	2023 年	2022 年
居家護理服務總個案數 (人)	2,510	2,540	2,603
醫師訪視人次	1,090	1,072	1,104
護理訪視人次	3,486.6	3,414.6	3,434.4
呼吸照護收案服務數 (人)	227	171	165
護理訪視人次	439	325	247
長照 CD02 服務人數	5	2	4
護理訪視人次	15	4	6

(1) 辦理線上家屬座談會：共兩場次 47 人參加，滿意度高達 100%。

(2) 服務滿意度調查：2022 年至 2024 年在宅個案整體滿意度高達 100%。

(3) 成立「關渡居家護理」臉書社團及官方 LINE 群，建立家屬間的雙向溝通與即時問題的回覆。

(4) 推動行動支付：2023 年進行 PDCA 分析改善，共有 504 人次使用，執行使用率由 19.2% 上升至 86%。2024 年榮獲第 15 屆 TCHA 醫院品質提升計畫暨海報競賽入選之佳績，並持續推動智慧行動支付服務方案，共 366 人次使用，每月平均使用率為 73.5%。

4. 未來展望

為了持續提升工作效率、減少環境影響並加強病患及家屬的關懷，我們將進行工作流程簡化、病歷和表單無紙化以及利用媒體平台加強與病患及其家屬的互動，提供線上健康諮詢和支持服務等相關措施，以提升整體服務與環保效益。

6.1.2 推動婦女健康服務

1. 主要目的

SDG 5 性別平等／最好的婦女節禮物，提供婦女就醫權益的保障去除『醫療化』與『商業化』現象，避免『醫源病』的情形，其中的『性別歧視與偏見』是需要徹底反省之處。積極提升性別平等意識，宣導人工生殖法強化優生保健。衛福部公布 2023 年資料顯示癌症為女性死因居十大首位，十大癌症死亡率排名榜上，乳癌排名第二，僅次於肺癌。而女性乳癌與女性子宮頸癌兩項婦科癌症的發生率分占所有癌症發生率的二、八名，因此，如何預防婦癌之發生已列為婦女健康政策之重點，以期滿足婦女的健康需求，維護女性的健康權利。

2. 整體流程

本院為推動婦女健康，提供婦產科門診孕婦產前健康照護指導服務，結合戒菸指導介入孕婦吸菸及同住家人，以確保降低早產及胎兒小於妊娠年齡的風險，降低孕產婦死亡率。另外開設一婦女整合門診，針對更年期婦女族群提供相關健康問題諮詢，建置跨科別婦產科、中醫、整形外科門診整合服務，辦理多元化的婦女健康、慢性疾病預防、更年期保健、婦女癌症篩檢宣導。

3. 目標與策略

服務類別	2024 年	2023 年	2022 年
婦女保健指導	250	380	364
婚後孕前健康檢查	男性 9 女性 8	男性 15 女性 14	男性 22 女性 21
孕產婦保健檢查	43	76	138
門診戒菸女性人數	46	55	14
孕婦及同住家人 吸菸勸戒人數	孕婦 0 同住家人 2	孕婦 0 同住家人 3	孕婦 0 同住家人 4
子抹篩檢人數	1,416	1,893	2,231
子抹陽追率	88.88% (18)	92% (25)	94.73% (19)
乳攝篩檢人數	1,531	1,377	1,458
乳攝陽追率	90.24% (82)	89.16% (83)	89.47% (76)

4. 未來展望

本院為健康促進認證醫院，持續推動員工、病人、民眾、社區健康促進，重視健康平等，將持續落實婦女健康政策，增進孕產婦健康，擴大婦女癌症篩檢族群，發展長期照護服務體系照顧年長者健康，皆是我們持續努力的方針。

6.1.3 提供高品質的護理服務

1. 主要目的

地區醫院在社區醫療體系中扮演關鍵角色，提供鄰近社區高品質的基層照護服務，秉持「提供社區最優質的全人健康照護」的核心價值，致力於提供高品質的護理服務、強化護理團隊的專業能力，改善病人照護體驗，並推動與社區緊密合作的永續護理服務。

2. 整體流程

- (1) 推動品質管理：建立各項護理臨床處置規範及指標監測，並持續改進。
- (2) 護理人才培育：建立完善的在職訓練計畫，包括專業技能課程與臨床實務訓練。
- (3) 鼓勵參與學術發表：鼓勵護理人員參與學術研究，增強護理團隊的研究能力與成果發表，進一步展現專業護理價值。
- (4) 科技導入：導入智慧醫療照護工具，提升病人照護效率。
- (5) 跨部門協作：與公共衛生部門及社區組織合作，推行健康促進活動與疫病篩檢計畫。

3. 目標與策略

- (1) 建立 51 項臨床護理處置規範，2004 年導入 2 項護理品質指標，至 2024 年擴增至 26 項指標並持續監測。
- (2) 推動多樣式學習模式，導入線上學習課程及跨院區學習，總院線上直播課程及網路自學課程，學習方式不受時間地點約束，提升學習機動性。
- (2) 鼓勵國內外學術發表，定期舉辦院內病安品質管理活動競賽，屢獲佳績。

年度	2024 年	2023 年	2022 年
院內品質發表	4 篇	7 篇	3 篇
國內學術發表	10 篇	7 篇	7 篇
國外學術發表	6 篇	10 篇	0 篇

4. 2022 年導入智慧醫療工具 - 智慧床墊，2024 年導入電子床頭卡、電子白板、華碩生理測量儀等，預計 2025 年導入語音護理紀錄，提升減輕護理人員工作負荷、提升病人照護效率。

5. 逐年擴大健康促進活動的覆蓋範圍與癌症篩檢規模，提升社區居民的健康意識與早期診斷率。

年度／項目	腸篩	口篩	肺篩	子抹	乳攝	總計
2024 年	2206	29	560	1416	1531	5742 人
2023 年	2187	89	606	1893	1377	6152 人
2022 年	1860	82	75	2231	1458	5706 人

4. 未來展望

地區醫院將持續推動社區健康照護：

- (1) 深化社區合作：與地方政府、NGO 合作，提升社區健康教育覆蓋率。
- (2) 推動智慧醫療基礎建設：探索適合地區醫院的低成本智慧醫療解決方案。
- (2) 促進健康平等：優先關注弱勢族群，提供更多免費健康促進活動與資源。

6.1.4 藥事服務

1. 主要目的

台灣因就醫方便且社區藥局林立，部分病人有重複就醫及用藥的問題，加上網路媒體提供許多健康資訊，民眾對於資訊的正確性無法判斷，有時導致錯誤的用藥行為，進而對身體健康造成影響；為了提升病人及照護者用藥安全的能力及正確用藥觀念，藥劑科提供了多元的藥事服務。

2. 整體流程

除了定期在院內舉辦用藥安全講座，也會走入社區、學校、職場進行用藥安全、反毒、戒菸的宣導。

張貼用藥安全、反毒等海報，關渡人刊物刊登用藥專欄，提供民眾用藥知識。

設置藥物諮詢櫃台、藥物諮詢專線，並提供詳盡的藥袋資訊。

提供整合門診病患用藥治療評估及用藥指導。

3. 成果：

- (1) 用藥安全講座：

	2024 年	2023 年	2022 年
場次	21	30	30
人次	994	1300	1114

(2) 藥物諮詢及用藥整合：

	2024 年	2023 年	2022 年
藥物諮詢 件數	1289	1307	1515
用藥整合 件數	16	21	66

4. 未來展望

期望能陸續導入智能系統，縮短藥師訓練時程、確保給藥零錯誤、藥品精確定位、即時掌控藥品存量及效期，有更多的時間能投入病人藥事照顧，提升病人用藥安全。

6.1.5 出院準備服務銜接長照 2.0 計畫

1. 主要目的

「出院準備銜接長照 2.0 友善醫院計畫」與「長期照顧評估委辦計畫」是希望經由醫院端各類專業人員組成的跨團隊共同努力，運用出院計劃、照護管理、社區資源等，建立完善出院準備服務及轉介制度，於病人出院前連結長期照顧管理中心，共同擬定整合型照護計畫，使病人在急性期治療到適宜階段後，能順利無縫接軌長照 2.0 計畫，提供其適當的健康與生活照顧，確保照護品質，延緩失能，達到以個案為中心照護需求滿足。

2. 整體流程

(1) 設置出院準備服務銜接長期照顧發展委員會每季會議監督運作。

(2) 出備銜接長照服務流程：

3. 目標與策略

(1) 執行成果

項目	年度		
	2024 年	2023 年	2022 年
出院準備服務人數	414	564	515
轉銜長照 2.0 服務人數	65	94	58

(2) 出院準備篩檢率達 100%

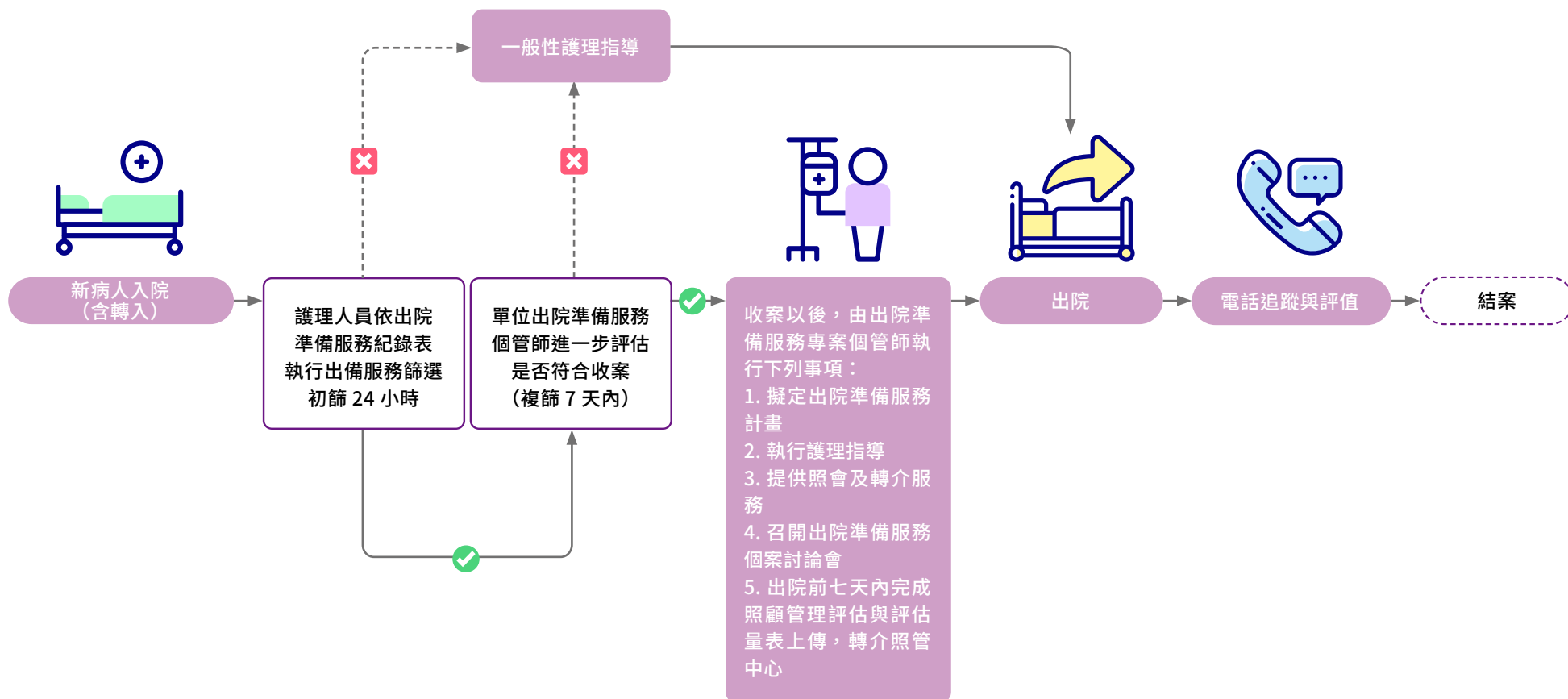
透過出備小組及團隊合作，確保所有住院病人皆完成出院準備需求評估，出備篩檢率達 100%。

(3) 增加委評人力量能

積極委評人員培訓，2024 年長照委評專業人員由 8 位增加至 10 位，含護理師、專科護理師及社工師，共同協助業務推展。

4. 未來展望

透過以病人為中心並結合跨團隊整合照護連結推動出院準備銜接長照 2.0 服務，有規劃的護理照護及後續照顧安排，除提升整體的醫療服務品質，期望提升個案復能與回歸社區後的生活品質，並降低家屬照顧負荷及壓力，降低未來罹病風險及醫療資源使用率。



6.1.6 社區整體照顧服務中心

1. 主要目的

隨著老年人口快速成長，慢性病、失能人口上升，長照需求與負擔也隨之遽增，北投區需積極擴展長照相關資源，以落實長者社區在地老化。

2. 整體流程

- (1) 提供長照服務：發揮本院醫療、社區及長照服務結合之優勢，結合各項長照資源及失智、失能照護，跨團隊專業依據個別需求提供整合式照護。
- (2) 在地關懷服務：結合在地社區資源為社區獨居、中低收入長者及身心障礙者，提供關懷訪視、溫馨送餐、關懷轉介服務。
- (3) 服務推廣：定期進行北投區 42 里社區健康評估，針對社區需求拜訪各里長及里幹事，結合本院之關渡學苑、失智據點、關懷據點，增進地方鄰里體系關係，提升服務資訊之可近性。

3. 目標與策略

- (1) 透過聯合訪視服務，個管員能與照顧專員、個案和家屬共同評估個案狀況及確認照顧需求和優先順序，便利依個案需要說明並組合服務，近年個案服務案量如下表：

項目 \ 年度	2024 年	2023 年	2022 年
案管量	586 人次	603 人次	560 人次
AA01 照顧計畫擬定與服務連結	934 人次	740 人次	673 人次
AA02 照顧管理	4952 人次	4747 人次	5017 人次

- (2) 透過線上社區資源表單運用，連結 5 個 A 級，56 個 B 級、7 間日照、16 個 C 級單位，以及 42 里的社區健康評估，提供社區和個案個別、連續、適切性的長期照顧服務安排，落實發展以個案為導向的社區式整合照顧體系與服務模式，就近於住家和社區獲得各項居家照顧及專業服務、醫療，以及減少紙本列印與資源浪費。
- (3) 每年兩次滿意度調查與回饋，將結果進行統計分析，改善機制、增進品質。
- (4) 人員專業培訓與留任策略，實施學術講座、個案討論、研討會、進修課程，並鼓勵優秀員工持續留任，設有留任獎金制度。

4. 未來展望

依現有建置持續整合資源，發展多元及連續性的長期照顧服務外，透過策略提升留任率與服務品質、減少紙張使用，讓單位在人力穩定與永續發展上取得雙贏，改善管理模式和資源分配，提供更好的支持和服務，實現友善長照永續發展目標為永續發展與社會責任做出貢獻。

6.2 公共衛生服務

6.2.1 癌症防治

1. 主要目的

癌症多年來一直高居國內外死亡原因首位，造成全球人民生命和社會的嚴重影響。我國衛生福利部於「2025 衛生福利政策白皮書」中更強調全人健康促進，妥善的慢性病管理保障高齡後的生活品質及生命尊嚴。依據衛生福利部資料顯示，多數癌症早期階段並無明顯症狀，需要透過定期癌症篩檢，能及時發現隱藏的健康風險，早期診斷、適當治療可顯著提高民眾的存活率。

2. 整體流程

本院積極推動癌症篩檢，以提早篩檢出高風險族群及早期發現健康問題，建置門診醫療系統辨識病人癌症風險因子提供精準把關，辦理多元化的癌症篩檢活動免費針對高風險族群進行篩檢（如圖 16）。



圖 16 癌篩小組推動流程

3. 目標與策略

強化民眾與癌症防治人員的健康識能、結合各科慢性病計畫整合強化醫療服務品質，開辦快速通關及篩檢專診，以及癌症個案管理追蹤服務，歷年成效佳，2022 年榮獲臺北市衛生局癌症個案陽性追蹤四冠王、防癌尖兵獎，2023 年榮獲臺北市衛生局大腸癌陽追王、乳癌陽追王、子宮頸癌陽追王、防癌天使獎，2024 年榮獲臺北市衛生局大腸癌陽追王。



榮獲 2024 年榮獲臺北市衛生局大腸癌陽追王

項次	目標	2024 年	2023 年	2022 年	平均	成果
1	辦理癌症篩檢講座至少 10 場	15 場	19 場	10 場	15 場	147%
2	辦理門診多媒體宣導至少 10 場	53 場	45 場	38 場	45 場	453%
3	陽性個案追蹤完成率至少達 70%	90.3%	89.8%	83.0%	87.7%	125%
4	癌症篩檢總服務量達 2500 人	5,742 人	6,152 人	5,706 人	5,867 人	235%

4. 未來展望

本院為健康促進認證醫院，持續推動員工、病人、民眾、社區健康促進方案，以展現醫療機構對推動健康之共同願景。

6.2.2 B、C 肝炎防治

1. 主要目的：

國人每年因慢性肝病、肝硬化及肝癌死亡人數突破萬人大關，但肝病早期通常沒有明顯症狀，一旦有症狀時，大都已經是肝病的晚期。配合國家 2025 年消除 C 肝目標，協助民眾及早發現是否感染 B、C 型肝炎病毒，國民健康署從 109 年 9 月 28 日起放寬 B、C 型肝炎篩檢補助年齡為 45 至 79 歲民眾（原住民提早至 40 歲）終身一次，目前已超過百萬人接受篩檢，經統計，B 型肝炎陽性率平均為 12%，C 型肝炎陽性率平均為 3.4%，國民健康署吳昭軍署長提醒民眾，善用政府提供的預防保健服務，透過早期發現、提供適當治療，避免演變為慢性肝病及肝硬化，並減少致癌風險。

2. 整體流程：

本院健檢中心統一由醫療院所預防保健暨戒菸服務單一入口系統查核，凡符合條件者，詢問本人意願，現場開立抽血單抽血檢查。目前本院總共有十二位專科醫師由門診轉介單至健檢中心單一窗口查核後開立。

3. 目標與策略

配合國家 2025 年消除 C 肝目標，協助民眾及早發現是否感染 B、C 型肝炎病毒，目前已推動全院家醫科、新陳代謝科、心臟內科、腸胃科、腎臟科等共計 12 位專科醫師執行 B、C 型肝炎篩檢服務，門診轉介單或是簡訊通知等方式，提高未篩檢之民眾參與率。從 109 年起開始普篩，終身補助一次。2022 年接受 B、C 型肝炎篩檢服務人數為 706 人，2023 年接受 B、C 型肝炎篩檢服務人數為 2,294 人，2024 年接受 B、C 型肝炎篩檢服務人數為 1243 人。

年度	2024 年	2023 年	2022 年
B、C 型肝炎篩檢服務人數	1243 人次	2294 人次	706 人次

4. 未來展望

為了自己與家人都能夠擁有彩色人生，趕快善用政府提供的 B、C 型肝炎篩檢，如篩檢異常應儘早就醫，進一步接受檢查、追蹤及治療，為自身健康把關，也能有效預防肝炎傳播，大家一起守護肝的健康。

6.2.3 兒童健康管理

1. 主要目的

永續發展目標 SDGs 目標 3 是「確保及促進各年齡層健康生活與福祉」，2030 年前，消除新生兒和五歲以下兒童的可預防死亡率，所有國家將新生兒死亡率降低至每千人死亡 12 人，五歲以下兒童死亡率降低至每千人死亡 25 人。國民健康署為守護兒童健康，提供 7 歲以下兒童 7 次兒童健康檢查與醫師評估，以清楚了解小孩的生長發育情形。為守護學童視力健康，結合臺北市衛生局「學童高度近視防治計畫」，提供兒童多元健康服務。

2. 整體流程

為積極辦理國民健康署兒童衛教指導服務補助方案，提供家長健全兒童健康照護知識，增進兒童健康。配合小兒科、身心科、眼科門診服務時段，並提供小兒預防接種、疾病治療及眼科視力保健、早期療育服務。以多媒體方式推廣學齡前兒童篩檢宣導，兒童發展疑似異常通報皆依兒童及少年福利與權益保障法第 32 條落實通報事宜，並積極提供轉介早療資源服務。

3. 目標與策略

整合小兒科、身心科與眼科共同提供兒童健康服務，2022 年至 2024 年榮獲臺北市衛生局「兒童發展篩檢疑似異常通報轉介績優獎」地區醫院組第二名、2022 年至 2023 年早療督考優等、2023 年 TCHA「發展遲緩兒童全面評估之流程改善專案」海報入選且 SNQ 符合認證授權標準（網路多媒體世代下跨專業與跨場域的兒童心智治療模式）。

項次	目標	2024 年	2023 年	2022 年	平均
1	多媒體宣導至少 10 場	48	38	31	39
2	健兒門診人數	224	254	164	210
3	兒童篩檢人數	338	599	272	398
4	異常人數	53	58	50	53
5	學童高度近視防治人數	65	63	65	64
6	學齡前疑似發展遲緩兒童之綜合發展評估人數	135	167	131	144

4. 未來展望

兒童是國家的未來，也是最重要的資產，提供優質的兒童醫療與健康促進是我們努力的目標，刻不容緩，才能提供兒童健康成長的保障。

6.2.4 口腔衛生

1. 主要目的

隨著科學及社會的進步，世界衛生組織指出「口腔健康為衡量一個人整體健康、福祉和生活品質的關鍵指標」，口腔健康是 2030 年全民健康覆蓋的重要議題。口腔衛生教育的推廣與落實，提升及促進國人的口腔健康，口腔健康定義為「一種不受慢性口腔和顏面部疼痛、口腔癌、口腔感染和潰瘍、牙周疾病、齲齒、牙齒脫落或其他疾病和不適所影響」。許多研究發現，口腔疾病和

全身健康息息相關，如牙周病與糖尿病具雙向關聯、口內牙齒數目與罹患失智症的風險成反比等。隨著人口結構老化，為減少醫療費用支出，高齡長者的口腔照護已成為各國施政重點。本院為慢性病地區醫院，高齡及各種疾病造成口腔健康問題，保障醫療品質，提供衛教保健指導，增進疾病及治療方式的認識，給予持續性、可近性及整合性的照護。

2. 整體流程

本院為推動口腔衛生教育，以多媒體、海報宣導、社區健康講座宣導，機構住民口腔檢查並提供相關口腔衛生保健服務。

3. 目標與策略

項次	目標	2024 年	2023 年
1	多媒體宣導至少 6 場	10 場	8 場
2	門診口腔衛生教育指導達 500 人數	806 人	786 人
3	機構住民口腔檢查至少 1 場	04 月 1 場 76 人 10 月 1 場 73 人	無
4	社區宣導正確口腔清潔至少 1 場	1 場共 55 人	無



- (1) 提供高品質診斷及治療服務，提升生活品質
- (2) 建立完善的個案管理及轉介機制
- (3) 強化團隊醫療人員能力
- (4) 追蹤與監控



4. 未來展望

老人牙醫醫療及長照服務對象口腔照護是我們必須面對的課題。老人口腔健康和身體健康緊密相關，著重口腔健康與機能預防與促進，未來持續關注。

6.2.5 傳染病防治

關渡醫院長期致力於社區健康維護，並建立完善的傳染病防治體系，以確保院內外民眾的健康與安全。本院透過結合社區資源、提升傳染病防治資訊可近性、培訓防疫志工、舉辦各項訓練及會議，形成完整的傳染病防治機制，落實「預防為主、積極應變」的健康管理方針，確保醫療照護的安全性與有效性。

（一）建立社區防疫網絡，強化傳染病防治合作機制

本院與北投區健康服務中心、社區藥局、鄰里辦公處、學校、老人服務中心、社區安養護機構等多個單位建立合作夥伴關係，共同構築社區防疫諮詢網絡，以迅速應對各類傳染病疫情，提高社區健康保護力。

1. 設立防疫保健門診

由家庭醫學科醫師及胸腔科醫師組成專業團隊，針對社區通報或轉介的疑似傳染病個案，如流感、肺結核、腸病毒等，進行診斷、治療、通報及轉診等服務，確保病人獲得適當醫療處置，降低社區感染風險。

2. 設立傳染病防治諮詢站

於本院門診設立專線（2858-7000 轉 2185），由專人負責提供護理指導、用藥諮詢、就診安排、個案管理及轉介服務。2024 年諮詢站服務量達 3,881 人次，其中肺結核用藥衛教、流感疫苗接種、疾病照護問題為主要諮詢項目。

3. 建置社區據點諮詢保健站

於關渡學苑（忠義與復興崗據點）提供社區民眾傳染病防治與健康諮詢服務，由護理師、營養師、物理治療師負責健康評估與轉介。2024 年電話諮詢服務 1,863 人次、現場諮詢服務 760 人次、電話關懷 2,212 人次，提升社區健康照護能量。

（二）提升傳染病防治資訊可近性，強化公眾健康意識

1. 建置醫院傳染病防治資訊網

於本院官方網站（www.gandau.gov.tw）設立 **醫學專欄**，由感染管制委員會定期更新 **肺結核、麻疹、登革熱、腸病毒、水痘及其他呼吸道傳染病** 等主題，共計 **16 篇衛教文章**，提高民眾防疫知識。

2. 推廣社群媒體資訊

透過 **「關渡樂齡」及「關渡學苑」臉書專區**，即時發布傳染病防治資訊，確保社區居民能快速獲取最新防疫知識，提高民眾自主健康管理能力。

3. 傳染病防治多媒體宣導

於門診候診區（2 樓及 3 樓）每日定時播放傳染病宣導短片，2024 年共播放 57 場次、累計 1,976 人次參與，增進患者對傳染病防治的認識。

（三）培訓防疫志工，提升社區自主防疫能力

1. 社區防疫種子培訓

由 PGY 醫師、護理師、營養師、職能治療師及感控專家組成講師團，培訓社區志工與長者，課程內容涵蓋傳染病防治、疫苗接種、衛生教育等，2024 年參與人數達 4,219 人次。

2. 社區防疫講座

針對北投區里辦公室、學校、活動中心、關渡學苑等場域，定期舉辦防疫衛教活動，2024 年辦理 4,704 人次參與，提升社區居民對傳染病的防治能力。

3. 門診團體衛教指導

每月舉辦 1 次，以傳染病防疫、疾病預防、慢性病管理為主題，2024 年共辦理 93 場次，累計 3,756 人次參與，確保民眾獲得充分的防疫知識。

4. 流感疫苗接種與宣導

本院參與衛福部疾病管制署的流感疫苗接種計畫，2024 年度共為 81 位成人施打疫苗，確保高風險族群獲得有效保護。

（四）強化院內外防疫訓練，提升醫療應變能力

1. 院內感染管制在職訓練

2024 年辦理 20 場次，累計 3,946 人次參與，訓練內容涵蓋：

- (1) 新興傳染病防治（呼吸道感染）：90.6% 員工參訓
- (2) 高風險單位醫護人員防護衣穿脫訓練：完成率 100%
- (3) 肺結核防治：參訓率達 97.1%

2. 院內外防疫演練

2024 年 11 月 27 日辦理 MERS 急診就醫及轉院動線演練，確保院內具備新興傳染病應變能力。

3. 業務會議與防疫應變決策

定期召開 4 場業務會議、2 場臨時會議，討論院內感染狀況、異常傳染病應變策略及社區防疫整合計畫。

4. 協助社區傳染病應變

2024 年度與八里安老所、愛德養護中心合作，提供感染控制與社區防疫指導，確保長照機構具備完善的傳染病應變能力。

關渡醫院透過跨機構合作、社區防疫諮詢、醫療專業支援及數位防疫科技，打造完整的傳染病防治體系，確保醫療院所與社區的健康安全。未來，醫院將持續深化防疫策略，提升醫護團隊的應變能力，並積極應對未來可能的公共衛生挑戰，以守護社區健康、維護公共醫療安全。

6.2.6 食品衛生活動國民營養活動

1. 主要目的

依據衛福部統計，國人 2023 年十大死因中，就有四項與代謝症候群密切相關，其主要危險因子為高血壓、高血脂及高血糖，俗稱三高。三高屬於一種慢性代謝異常疾病，受到遺傳、年齡、肥胖、不良飲食及生活型態的影響，因此，調整飲食與增加運動在改善代謝症候群方面具有關鍵作用。

藉由調整飲食與增加運動措施，協助員工實現自主健康管理，達到改善健康的長期目標。也能提升醫院的形象與競爭力，實現健康促進與形象提升的雙贏目標。

2. 整體流程

舉辦揪團減重活動，強化個人健康識能概念，維持良好體重，以降低代謝症候的比率。

其中除員工餐廳供應早、午減鹽、減油及高纖的健康飲食外亦提供 500 大卡的輕食餐（包含 1 份水果），提供健康飲食之多元選擇。除此，更舉辦營養線上課程供員工上網閱讀並搭配線上問卷，確保課程對健康管理目標的實現，具有實質幫助。運動課程共 6 堂，藉由運動的方式，讓員工們能了解運動，除可提高代謝率及控制體重外，更能增加腦內啡及改善心情的作用。

3. 目標與策略

年度	2024 年	2023 年	2022 年
參加人數 (人)	79	80	80
減重成效 (公斤)	103.5	178.4	93.3

預計未來於 2025 年體重減少比 2024 年低 20%；蔬食低碳餐能至少達到 1200 人次／2025 年

4. 未來展望

2025 年舉辦健走 7000 步、揪團減重、每週 1 次的蔬食低碳餐及健康飲食烹調，希望藉由各類的健康促進活動，推廣健康低碳飲食概念及落實健康飲食於生活中，協助員工實現自主健康管理，達到改善健康的長期目標，亦能協助減少碳排。希望藉此提升醫院的形象與競爭力，實現健康促進與形象提升的雙贏目標。

500 大卡輕食餐



6.2.7 社區衛生教室

1. 主要目的

延續社區醫院精神及本院社區服務宗旨，為提升社區民眾健康識能，讓健康促進服務深入社區，並結合社區在地資源，設立關懷據點、安排多元健康促進課程、舉辦社區衛教講座、推動社區癌症篩檢、支援救護站等，協助社區民眾預防疾病、及早發現及早治療，進而提高生活品質，實踐「健康老化」之理想，達到健康長壽社區之目標。

2. 整體流程

- (1) 設置關懷據點，招募志工團隊提供服務，並規劃多元化課程如體適能、復健運動、認知課程、手作課程等，並於每次上課提供生理量測、健康諮詢、共餐服務，志工團隊每月電話問安、關懷訪視、陪同就醫等服務。
- (2) 舉辦社區衛教講座，邀請醫療團隊授課，針對常見慢性病進行衛教宣導，以強化社區民眾健康識能，另也邀請運動教練來指導有氧運動、肌力訓練等，來增強社區民眾的肺活量、肌耐力等。
- (3) 與北投健康服務中心合作協辦社區癌篩，提供就近篩檢服務及篩檢後個案追蹤，協助民眾就醫與轉介等服務。
- (4) 協助各公家機關單位與機構救護站支援，以支援救護確保活動參與者的健康與安全，進而促進社區健康福祉。

3. 目標與策略

- (1) 關懷據點實施每週一次介入課程活動，同時持續招募社區長者參與課程，以造福更多社區民眾。
- (2) 不定期舉辦衛教宣導講座，持續宣導新的醫療相關知識，提升社區民眾的健康識能。
- (3) 每年與北投區健康服務中心共同合作辦理社區癌篩服務。
- (4) 每年支援各公家機關單位與機構救護站。

表一、2022 ~ 2024 年關渡關懷據點參與及衛教宣導講座參與人次與成長分析表

年份	關渡關懷據點			衛教宣導講座	
	目標人次	參與人次	目標達成率	參與人次	目標達成率
2024	2000	3763	188%	4380	219%
2023	1500	3812	254%	4424	294%
2022	1000	2217	221%	4338	433%

表二、2022 ~ 2024 年社區癌篩與支援救護站人次與成長分析表

年份	社區癌篩			支援救護站		
	目標人次	參與人次	目標達成率	目標人次	服務人次	目標達成率
2024	30	37	123%	8000	26045	325%
2023	20	63	310%	5000	10200	204%
2022	10	0	0%	2000	8820	441%

4. 未來展望

本院將結合永續發展目標，強化社區健康促進，提升居民健康識能與生活品質，實現健康老化和在地終老的理想，促進社區的健康公平與可持續發展。藉由跨單位合作與在地資源整合，增進社區凝聚力和居民的幸福感，有助於打造更健康、更公平、更永續的社區，達成「健康長壽社區」的理想。

6.3 社會責任履行

6.3.1 安寧與器官移植勸募

1. 主要目的

安寧療護並不是放棄治療，而是將醫療的焦點從「治癒疾病」轉向「舒緩症狀」。隨著現代醫療技術的進步，當疾病已無法治癒時，患者與家屬需要的不是更多無效的治療，而是一種更積極且完整的照護方式。安寧療護專注於緩解疼痛與其他症狀，提供心理、社會及靈性上的支持，本院提供以病人為主體多元復健照護方案，透過跨團隊交流資源共享，讓患者獲得良好照護。

器官捐贈代表著另一種生命的延續。透過無私的奉獻，消逝的生命得以在另一個身體中繼續跳動，為等待移植的患者帶來重生的希望。對於許多病患而言，器官移植可能是他們生命的最後希望，而每一份器官捐贈的愛心，都是對他人生命的珍貴禮物，讓無數家庭重獲希望與幸福。

透過正確的宣導，讓民眾認識安寧療護與器官捐贈的意義，並傳遞正向價值觀。同時，也鼓勵民眾透過健保卡註記，為自己做出周全且尊重生命的選擇，避免讓家人在關鍵時刻承受難以抉擇的壓力。

2. 整體流程

(1) 社區宣導：透過趣味講座與互動闖關遊戲，推廣安寧緩和及器官移植捐贈，藉由遊戲能結合教育與娛樂，提升社區參與度及知識普及效果，讓民眾能做自己生命的主人。

(2) 本院以病人為中心，提供多元化的安寧照護模式：依據患者的身體狀況及個別需求包含安寧居家照護、安寧共照模式、安寧病房專業照護，透過這三種模式的整合，本院致力於為患者提供完善且溫暖的照護，讓每一位患者在生命末期都能獲得尊重、平靜與有尊嚴的陪伴。

3. 目標與策略

(1) 多元方式宣導安寧緩和暨器官移植勸募：2024 年榮獲全國器官捐贈宣導月優良響應機構獎

項目／年度	2024 年	2023 年	2022 年
安寧登錄	129	107	67
器官移植勸募	19	19	9

- (2) 本院以病人為中心，提供多元化模式暨 AI 科技智慧床墊提供舒適安寧照護模式：本院採用數位化工具，改善安寧病歷表單的設計與流程，優化醫護團隊的工作效率與精確度，成功獲得台灣醫院協會（TCHA）金牌獎的肯定

	2024 年	2023 年	2022 年
跨部科個案討論會會議	17	20	14
服務人次	7	5	5
安寧居家服務人次	23	0	7
安寧病房服務人	10	10	4

4. 未來展望

運用醫療科技在安寧照護及器官移植勸募臨床實務，不僅使病患在生命末期能獲得更高的尊嚴和關愛，也促進了醫療和諧。並將實證研究參與學術發表，達到與其他單位學習與觀摩。

6.3.2 低收入戶、路倒病人醫療服務

1. 主要目的

本院社工組致力於協助低收入戶及因突發狀況（如路倒）入院的病人，確保其在就醫過程中不因經濟困難而影響治療。社工秉持專業工作原則，尊重病人及其家屬，深入瞭解案家的經濟狀況，並適時連結適當的社會資源與補助措施，提供全面性的支持。

透過這樣專業協助，病人能夠順利接受醫療服務，早日恢復健康，進而逐步達到自立生活，並在社會的扶助下脫離貧困困境，邁向更穩定的生活品質。

2. 整體流程

(1) 接案：當低收入戶或路倒病人因各種因素影響入院後的後續治療，社工組會主動介入或接受其他團隊的轉介。社工師進行個案評估，並媒合適當資源，以減輕患者的就醫困難，協助他們盡早完成治療並順利回歸社區。

(2) 經濟暨醫療補助：針對低收入戶或無依患者因經濟困難而無法順利就醫，社工組主動媒合院內社會服務基金或地方資源（如關渡宮醫療補助金），協助患者分擔醫療費用，減輕其經濟負擔，確保患者能順利接受治療。

(3) 資源媒合：針對住院期間需要耗材或出院後返家需相關物資的患者，社工協助媒合資源，例如全聯慶祥基金會提供的醫療耗材與台積電慈善基金會捐贈的冷凍料理包，確保患者在返家後也能持續獲得良好的照護支持。

3. 目標與策略

(1) 全聯慶祥基金會物資

項目／年度	2024 年	2023 年	2022 年
低收入戶	20	20	73
中低收入戶	16	25	43
耗材（尿布、看護墊、濕紙巾）	408	432	360

(2) 台積電慈善基金會冷凍物資

項目／年度	2024 年	2023 年	2022 年
人數	35	16	12
份數	1691	2461	4089

4. 未來展望

運用社工專業知識與技能，結合多元資源，協助低收入戶及路倒病患，攜手提升患者健康與福祉。

6.3.3 落實醫療保健及社會福利工作服務

1. 主要目的

醫務社工運用專業知識與技能，協助患者解決因疾病引發的多面向問題，全面整合與連結可用資源，強化患者的照護支持系統，提升其生活品質與福祉。同時，提供民眾社會福利諮詢服務，協助處理身心障礙鑑定及福利補助申請，並與社區里長聯盟合作，積極宣導病人自主權益及失智症指紋奈印計畫，確保民眾獲得應有的支持與相關福利資源。

2. 整體流程

- (1) 福利諮詢：當民眾對醫療福利有疑惑時，醫務社工組可主動或透過他人轉介提供專業諮詢服務，並協助患者辦理相關福利申請事項，如長照 2.0 服務、身心障礙鑑定等，確保患者及其家屬能順利獲得應有的支持與資源。
- (2) 福利申請：針對因疾病導致的照顧費用及醫療費用壓力，醫務社工組主動協助家屬辦理相關福利申請，如身心障礙住宿補助、長照 2.0 住宿補助，以及運用本院社服基金和在地關渡宮醫療補助，減輕家庭經濟負擔，提供及時的支持與協助。
- (3) 福利及醫療保健宣導：本院主動前往安養護機構及與鄰里長合作，進行相關衛教知識的宣導，推廣醫療保健理念，包括安寧緩和醫療、病人自主權利法及失智症相關福利等，讓民眾更加了解並善用相關福利資源。

3. 目標與策略

(1) 福利諮詢

項目／年度	2024 年	2023 年	2022 年
低收入戶人數	42	28	49
個案數	1953	998	1016
輔導諮詢人次	12245	6972	6762

(2) 補助申請

項目／年度	2024 年	2023 年	2022 年
身心障礙住宿補助申請人次	564 人次	600 人次	504 人次
長照 2.0 住宿補助	44 人	29 人	18 人
社服基金暨關渡宮補助補助人次	26 人次	44 人次	71 人次
社服基金暨關渡宮補助金額	320544 元	415281 元	601510 元整

4. 未來展望

社工組持續開發多元社會福利資源，確保經濟弱勢患者從入院到出院後，均能獲得全面的照護與適切的資源支持，提升其生活品質與復原能力。

6.4 社區共融促進

1. 主要目的

本院作為一所社區型醫院，秉持「社區健康」的理念，致力於發展優質的長期照護與社區醫療，以促進社區共融為核心目標。透過招募在地志工服務鄉里、提供輔具租借協助患者與當地居民，並舉辦跳蚤市場、健康講座等活動進行健康宣導，同時成立益智學堂與關渡學苑，並輔導在地店家改善營養與健康管理，共同打造健康、友善且充滿活力的社區環境。

2. 整體流程

(1) 志工招募培訓：社工組積極招募並培育志工，根據志工的個人特質安排適合的服務單位，例如協助院內就醫民眾，或參與院外益智學堂及關渡學苑的服務，幫助長輩參與多元課程。透過志工的支持，不僅能提升患者就醫的便利性，還能促進長輩持續學習與社交，達到延緩身心退化的目標。

(2) 輔具租借：輔具再生循環計畫促進資源再利用，減輕患者出院壓力，許多即將出院的病患因返家後暫時無法取得合適的輔具，常會感到焦慮不安。同時，社區內的一些民眾，由於珍惜家中不用的輔具，往往會詢問該如何處理這些物品。基於本院作為社區醫院的角色，旨在促進社區服務，並支持友善地球及資源循環再利用的理念，我們構思並推出了「輔具再生循環計畫」。

這個計畫的核心是透過媒合社區內即將閒置但仍可使用的二手輔具，以短期租用的方式提供給本院即將出院或社區內有需要的民眾使用。這樣的安排不僅有效減輕了出院病患及其家屬的壓力，特別是那些只需短期使用輔具的個案，還能最大化輔具的使用效能。

(3) 成立學苑：本院成立學苑，以整合疾病管理與失能、失智預防為服務基礎，致力於改善生活品質與提升健康服務價值。學苑提供全方位課程，涵蓋體力強化、腦力訓練、營養支持及社交學習等，並結合慢性病管理與預防保健策略。透過實體活動據點與科技平台的整合，逐步推動「關渡學人」的健康生活型態，邁向健康長壽的宜居關渡願景。

3. 目標與策略

(1) 志工服務

項目／年度	2024 年	2023 年	2022 年
時數	3078	14410	17680
服務人次	11117	5009	5893

(2) 輔具租借

項目／年度	2024 年	2023 年	2022 年
輔具租借人次	105	89	95

4. 未來展望

本院持續擴大志工團隊規模，同時鼓勵員工參與志工服務，以實踐永續發展的 ESG 理念，並進一步提升友善的就醫環境。學苑則透過舉辦多元課程，吸引更多民眾參與，促進社區共融，打造健康、和諧的社區生活環境。



附錄、GRI 準則索引表

使用聲明：關渡醫院已依循 GRI 準則 2021 年版本報導 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間之永續資訊。

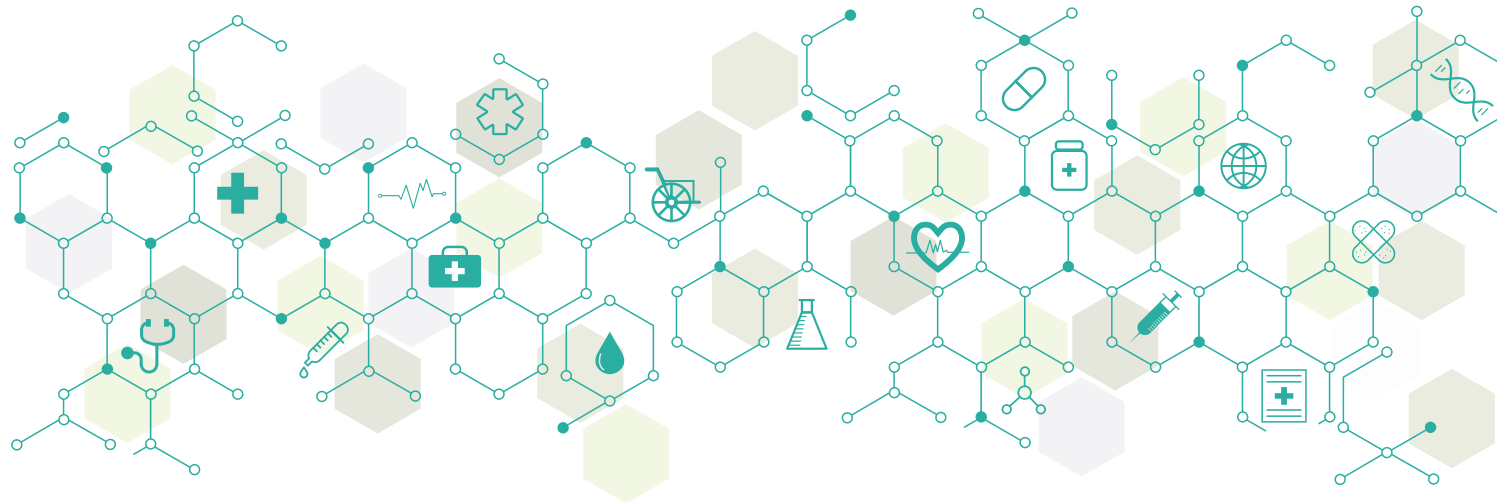
適用 GRI 1：基礎 2021

一般揭露項目

GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
				省略的揭露項目	原因及解釋
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	關於本報告書	6		
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	6		
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	6		
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	6		
	2-4 資訊重編	關於本報告書	6		
	2-5 外部保證／確信	關於本報告書	6		
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1.1 創院緣起	18		
	2-7 員工	5.1.2 員工結構與適性安排措施	133		
	2-8 非員工的工作者	5.1.2 員工結構與適性安排措施	133	本院無非員工的工作者	
	2-9 治理結構與組成	重大議題衝擊管理	13		
		1.2.1 管理團隊的監督體系	27		
2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.2.1 管理團隊的監督體系	27			
2-11 最高治理單位的主席	1.2.2 管委會結構與運作	29			

GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
				省略的揭露項目	原因及解釋
2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色		1.2.2 管委會結構與運作	29		
		利害關係人溝通	7		
2-13 衝擊管理的負責人		利害關係人溝通	7		
2-14 最高治理單位於永續報導的角色		利害關係人溝通	7		
2-15 利益衝突		1.3.2 利益衝突迴避	35		
2-16 溝通關鍵重大事件		1.2.1 管理團隊的監督體系	27		
2-17 最高治理單位的群體智識		1.2.1 管理團隊的監督體系	27		
2-18 最高治理單位的績效評估		利害關係人溝通	7		
2-19 薪酬政策		5.2.1 員工薪酬結構及晉薪制度	138		
2-20 薪酬決定流程		5.2.1 員工薪酬結構及晉薪制度	138		
2-21 年度總薪酬比率		5.2.2 各類員工薪酬比較	141		
2-22 永續發展策略的聲明		1.5 永續供應鏈管理	45		
2-23 政策承諾		重大議題評估流程	10		
		1.1.3 使命與核心價值	25		
2-24 納入政策承諾		1.1.3 使命與核心價值	25		
2-25 補救負面衝擊的程序		N/A	N/A		不適用

GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
				省略的揭露項目	原因及解釋
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	N/A	N/A		不適用
	2-27 法規遵循	1.3.3 法規遵循	36		
	2-28 公協會的會員資格	6.3 社會責任履行	176		
	2-29 利害關係人議合方針	利害關係人議合	7		
	2-30 團體協約	N/A	N/A		不適用
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	重大議題管理	10		
	3-2 重大主題列表	重大議題管理	10		



特定主題揭露項目

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
					省略的揭露項目	原因及解釋
GRI 201：經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.6 重要營運成果	47			
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	2.2.2 氣候風險與機會評估	58			
	201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	5.2.3 福利及補助措施	143			
	201-4 取自政府之財務援助	N/A	N/A		不適用	
GRI 202：市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.2 薪酬與福利制度	138			
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	5.2 薪酬與福利制度	138			
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.1 以醫院為塔台，打造健康智慧宜居新社區	87			
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	3.1 以醫院為塔台，打造健康智慧宜居新社區	87			
GRI 204：採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	1.5 永續供應鏈管理	45			

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
					省略的揭露項目	原因及解釋
GRI 205：反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	1.3 誠信經營	34			
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3 誠信經營	34			
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3 誠信經營	34			
GRI 206：反競爭行為 2019	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	N/A	N/A		不適用	
GRI 207：稅務（2019） 2019	207-1 稅務方針	N/A	N/A		不適用	
	207-2 稅務治理、管控與風險管理	N/A	N/A			
	207-3 稅務相關議題之利害關係人議合與管理	N/A	N/A			
	207-4 國別報告	N/A	N/A			
GRI 301：物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	N/A	N/A		不適用	
	301-2 使用回收再利用的物料	N/A	N/A			
	301-3 回收產品及其包材	N/A	N/A			

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
					省略的揭露項目	原因及解釋
GRI 302：能源 2016		302-1 組織內部的能源消耗量	2.3.1 能源管理	76		
		302-2 組織外部的能源消耗量	2.3.1 能源管理	76		
		302-3 能源密集度	2.3.1 能源管理	76		
		302-3 能源密集度	2.3.1 能源管理	76		
		302-4 減少能源消耗	2.3.1 能源管理	76		
		302-5 降低產品和服務的能源需求	2.3.1 能源管理	76		
GRI 303：水與放流水（2018） 2018		303-1 共享水資源之相互影響	2.3.2 水資源管理	79		
		303-2 與排水相關衝擊的管理	2.3.2 水資源管理	79		
		303-3 取水量	2.3.2 水資源管理	79		
		303-4 排水量	2.3.2 水資源管理	79		
		303-5 耗水量	2.3.2 水資源管理	79		

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
					省略的揭露項目	原因及解釋
GRI 304：生物多樣性 2016		304-1 組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其他高生物多樣性價值的地區	N/A	N/A		不適用
		304-2 活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	N/A	N/A		
		304-3 受保護或復育的棲息地	N/A	N/A		
		304-4 受營運影響的棲息地中，已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名錄的物種	N/A	N/A		
GRI 305：排放 2016		305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	2.2.3 溫室氣體盤查	60		
		305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	2.2.3 溫室氣體盤查	60		
		305-3 其他間接（範疇三）溫室氣體排放	2.2.3 溫室氣體盤查	60		
		305-4 溫室氣體排放強度	2.2.3 溫室氣體盤查	60		
		305-5 溫室氣體排放減量	2.2.4 溫室氣體減排路徑與策略	62		
		305-6 臭氧層破壞物質（ODS）的排放	N/A	N/A		不適用
		305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它顯著的氣體排放	N/A	N/A		不適用

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
					省略的揭露項目	原因及解釋
GRI 306：廢棄物（2020）2020	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	2.3.3 廢棄物管理	80			
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	2.3.3 廢棄物管理	80			
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	2.3.3 廢棄物管理	80			
	306-3 廢棄物的產生	2.3.3 廢棄物管理	80			
	306-4 廢棄物的處置移轉	2.3.3 廢棄物管理	80			
	306-5 廢棄物的直接處置	2.3.3 廢棄物管理	80			
GRI 308：供應商環境評估 2016	308-1 使用環境標準篩選新供應商	N/A			不適用	
	308-2 供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	N/A				
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	5.3 職場健康與安全福利	146			
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利。	5.2 薪酬與福利制度	138			
	401-3 育嬰假	5.2.3 福利及補助措施	144			
GRI 402：勞資關係 2018	402-1 關於營運變化的最短預告期	5.3 職場健康與安全	146			

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
					省略的揭露項目	原因及解釋
GRI 403： 職業安全衛生 (2018) 2018		403-1 職業安全衛生管理系統	5.3 職場健康與安全	146		
		403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	5.3 職場健康與安全	146		
		403-3 職業健康服務	5.3 職場健康與安全	146		
		403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	5.3 職場健康與安全	146		
		403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3 職場健康與安全	146		
		403-6 工作者健康促進	5.3 職場健康與安全	146		
		403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	5.3 職場健康與安全	146		
		403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.3 職場健康與安全	146		
		403-9 職業傷害	5.3 職場健康與安全	146		
		403-10 職業病	5.3 職場健康與安全	146		
GRI 404：訓練與教育 2016		404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.4 教育訓練與晉級制度	153		
		404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.4 教育訓練與晉級制度	153		
		404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.4 教育訓練與晉級制度	153		

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
					省略的揭露項目	原因及解釋
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	5.1 多元聘用與人才培育	132			
	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	5.2.2 各類員工薪酬比較	141			
GRI 406：不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	N/A	N/A		無相關情事	
GRI 407：結社自由與團體協商 2016	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	N/A	N/A		無相關情事	
GRI 408：童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	N/A	N/A		無相關情事	
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	N/A	N/A		無相關情事	
GRI 410：保全實務 2016	410-1 保全人員接受人權政策或程序之訓練	N/A	N/A		不適用	
GRI 411：原住民權利 2016	411-1 涉及侵害原住民權利的事件	N/A	N/A		無相關情事	
GRI 413：當地社區 2016	413-1 經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	6 在地關懷與社區共融	158			
	413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	6 在地關懷與社區共融	158			
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選新供應商	N/A	N/A		不適用	
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	N/A	N/A		不適用	

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼	省略說明	
					省略的揭露項目	原因及解釋
	GRI 415：公共政策 2016	415-1 政治捐獻	N/A	N/A		不適用
	GRI 416：顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3 社區醫院標竿、特色與創新 4 醫院優良品質文化	86 124		
		416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.3.3 法規遵循 1.3.5 負面資訊揭露	36 40		無相關情事發生
		GRI 417：行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	N/A N/A N/A	N/A N/A N/A	
	GRI 418：客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.4.3 資訊安全管控	43		無相關情事發生

附錄、SASB 索引表

主題	代碼	揭露項目	回應章節與說明	頁碼
能源管理	HC-DY-130a.1	總能耗、電網百分比、再生能源百分比	2.3.1 能源管理	76
廢棄物管理	HC-DY-150a.1	醫療廢棄物總量：(a) 焚化的百分比，(b) 回收或處理的百分比，(c) 掩埋的百分比。	2.3.3 廢棄物管理	80
	HC-DY-150a.2	總量：(1) 有害藥品廢棄物，(2) 無害藥品廢棄物；其百分比分別為：(a) 焚化，(b) 回收或處理，(c) 掩埋。	2.3.3 廢棄物管理	80
病人隱私與電子病歷	HC-DY-230a.2	保障顧客個人健康資料紀錄及其他個人資料的政策與實務說明	1.4.3 資訊安全管控	43
	HC-DY-230a.3	資料外洩事件數量，其中涉及的百分比：(a) 僅個人資料，(b) 個人健康資料，各類別受影響的顧客人數：(a) 僅個人資料，(b) 個人健康資料。	1.4.3 資訊安全管控 無相關情事發生	43
	HC-DY-230a.4	資料外洩事件數量，其中涉及的百分比：(a) 僅個人資料，(b) 個人健康資料，各類別受影響的顧客人數：(a) 僅個人資料，(b) 個人健康資料。	1.4.3 資訊安全管控 無相關情事發生	43
	HC-DY-230a.4	因資料安全與隱私相關法律訴訟所造成的金額損失總額	1.4.3 資訊安全管控 無相關情事發生	43
福利低收入患者政策	HC-DY-240a.1	描述管理病人的保險的策略說明	6.3.2 低收入戶、路倒病人醫療服務	177

主題	代碼	揭露項目	回應章節與說明	頁碼
醫療品質 病人滿意度	HC-DY-250a.2	重大可通報事件的發生次數	1.4.3 資訊安全管控 :2024 年無重大資安通報事件。	43
			4.2 病人安全管理：依據醫策會異常事件通報標準，2024 共計 29 件 (含護理之家 7 件)	127
	HC-DY-250a.3	每家醫院的院內感染 (或院內併發症) 發生率	感染人次 47、住院人日數 32,113，院內感染發生率 (千分比)1.46	
	HC-DY-250a.6	每家醫院的 (1) 非預期再入院次數，(2) 總再入院次數	(1) 非預期再入院次數 :3 人 (2) 總再入院次數 :22 人	
管制藥品管理	HC-DY-260a.1	有關管理開立管制藥品處方數量的政策與實務說明	<p>積極落實管制藥品管理政策，定期針對藥品管理政策進行內部稽核，確保合規性；針對 Zolpidem、Flunitrazepam、Brotizolam 及 Zopiclone 等高風險安眠鎮靜藥，透過資訊化管理進行醫囑系統的管控：開此類藥品需上插入「病人健保卡」及「醫師卡」，自動線上網查詢健保局關懷名單始可開立；其中 Stilnox 的開立更透過資訊系統設定自動警示機制，限定除身心科、神經內科劑量可開 1 天兩顆，其他科別僅能開一天一顆。對於為領用管制藥品而遊走各醫院之病人或濫用個案設入健保局黑名單中列為管控，該病患就診時以警示視窗提醒醫師，針對異常處方或短期內重複開立的情況，建立資訊預警系統。</p> <p>若有特殊個案會藥劑科會與臨床科室合作，如主動轉介個案給身心科醫師追蹤診治，濫用個案並會主動提報衛福部食藥署。</p> <p>在環境與永續發展部分，廢棄藥品管理：針對過期或未使用的管制藥品，制定安全銷毀流程，避免環境污染與非法流通。</p>	如左說明

主題	代碼	揭露項目	回應章節與說明	頁碼
定價計費的透明度	HC-DY-270a.1	描述病人在接受治療前能充分了解價格的政策或舉措	4.4 以病人為中心的決策模式	126
	HC-DY-270a.2	說明醫療服務價格資訊如何對外公開提供	4.4 以病人為中心的決策模式	126
	HC-DY-270a.3	機構最常見的 25 項服務中，有提供公開價格資訊的項目數量，以及這些項目佔總服務量（以執行次數計算）的百分比	公開價格自費項目佔總收入 15.86%	如左說明
員工健康與安全	HC-DY-320a.1	總可記錄事故率（TRIR）：(a) 直接僱用員工，(b) 合約員工	5.3 職場健康與安全	146
員工招募、發展、與留職率	HC-DY-330a.1	(1) 自願離職率，(2) 非自願離職率，分別適用於：(a) 醫師，(b) 非醫師的醫療專業人員，(c) 其他所有員工	5.1 多元聘用與人才培育	136
	HC-DY-330a.2	針對醫療專業人員的人才招募與留任措施之說明	5.2 薪酬與福利制度	138
氣候變化對人體健康及基礎設施的影響	HC-DY-330a.2	針對醫療專業人員的人才招募與留任措施之說明	5.1 多元人才聘用與人才培育	132
	HC-DY-450a.1	政策與實務說明，涵蓋以下三項內容：(1) 因極端天氣事件頻率與強度增加所帶來的身體風險，(2) 因氣候變遷導致的疾病與死亡率變化，(3) 緊急應變與處置措施	2.2 氣候風險與機會核心管理	56
舞弊及非必要醫療程序	HC-DY-510a.1	因醫療詐欺相關法律訴訟所造成的金額損失總額	近三年無相關情事發生，損失金額 0 元	如左說明
設施數量 床位數量（按類別）	HC-DY-000.A	N/A	1.1.2 組織架構與營運概況	20
住院人數 門診人數	HC-DY-000.B	N/A	1.1.2 組織架構與營運概況	20

附錄、關渡醫院永續報告書確信



青山永續聯合會計師事務所

台北：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之7
高雄：高雄市左營區重平路51號4樓
屏東：屏東市公館街202號1樓

會計師有限確信報告

臺北市立關渡醫院-委託臺北榮民總醫院經營 公鑒：

本事務所受臺北市立關渡醫院-委託臺北榮民總醫院經營（以下稱「貴院」）之委任，就 貴院 2024 年度永續報告書之編制流程執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴院 2024 年度永續報告書之編制流程，其適用基準係為全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives，簡稱 GRI）發布之全球永續性報告編製準則（GRI Standards，簡稱 GRI 準則），以及 貴院依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採其他基準。

管理階層之責任

貴院管理階層之責任係依據 GRI 發布之通用準則、行業準則及主題準則及依行業特性參採其他適用之準則編制永續報告書，且維持與編制永續報告書有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號（TWSAE3000）「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊是否在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所評估之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 自 貴院或是其主要利害關係人的訊息管理系統或外部來源，以獲取用於編制非財務指標的原始定量或是定性佐證憑證。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行查詢、觀察、檢查及重新執行測試，以取得有限確信之證據。
- 自 貴院之管理階層獲得客戶聲明書。

此報告不對 2024 年度永續報告書資訊收集之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。



青山永續聯合會計師事務所

台北：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之7
高雄：高雄市左營區重平路51號4樓
屏東：屏東市公館街202號1樓

會計師之獨立性及品質管理規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用品質管理準則 1 號（TWSQM1）「會計師事務所之品質管理」，因此維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現 2024 年度永續報告書編制流程，在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴院網站之維護係 貴院管理階層之責任，對於確信報告於 貴院網站公布後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

青山永續聯合會計師事務所

會計師 杜育任

金融監督管理委員會核准文號

金管會證字第 7775 號



中華民國 114 年 3 月 11 日

附錄、關渡醫院溫盤確信報告書



青山永續聯合會計師事務所
地址：台北市中正區忠孝東路一段40號4樓之1
電話：02-2708-8888
傳真：02-2708-8889

會計師有限確信報告

臺北市立關渡醫院-委託臺北榮民總醫院經營 公鑒：

本事務所受臺北市立關渡醫院-委託臺北榮民總醫院經營（以下稱「貴院」）之委任，就 貴院 2024 年度依據 ISO14064-1:2018 標準編制之溫室氣體盤查報告書（以下簡稱「溫室氣體聲明」）中所聲明之類別 1 直接溫室氣體排放、類別 2 由輸入能源產生之間接溫室氣體排放、類別 4 之上游燃料及部分廢棄物執行確信程序，ISO14064-1:2018 標準中之類別 3~6，非為本次確信範圍。本會計師業已確信後事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴院選定 2024 年度溫室氣體聲明所報導之類別 1 直接溫室氣體排放與移除及類別 2 由輸入能源產生之間接溫室氣體排放（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 溫室氣體聲明之「外部確信作業」段落說明。上開適用基準係為國際標準組織（International Organization for Standardization, ISO）發布之「ISO14064-1:2018 組織層級溫室氣體排放及移除量化及報告附指引之規範」（以下簡稱「ISO14064-1」）。

管理階層對溫室氣體聲明之責任

貴院管理階層之責任係依照國際標準組織（International Organization for Standardization, ISO）發布之「ISO14064-1:2018 組織層級溫室氣體排放及移除量化及報告附指引之規範」（以下簡稱「ISO14064-1」）編製溫室氣體聲明，且設計、付諸實行及維持與溫室氣體聲明編製有關之內部控制，以確保溫室氣體聲明未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。如 貴院溫室氣體聲明所述，溫室氣體之量化受先天不確定性之影響，主要係因用以決定排放係數之科學知識並不完整，以及報導之數值須彙總不同溫室氣體之排放。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則 3410 號（TWSAE 3410）「溫室氣體聲明之確信案件」及確信準則 3000 號（TWSAE 3000）「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對類別 1 直接溫室氣體排放與類別 2 能源間接排放執行確信工作，以發現前述資訊是否在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括評估 貴院採用 ISO14064-1 編製溫室氣體聲明之妥適性、評估溫室氣體聲明導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險、依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估溫室氣體聲明之整體表達。因有



青山永續聯合會計師事務所
地址：台北市中正區忠孝東路一段40號4樓之1
電話：02-2708-8888
傳真：02-2708-8889

有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師依據所評估之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特並情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之風險。
- 實地訪查據點，以評估排放源之完整性、資料蒐集方法、排放源資料及該等據點所適用之攸關假設。對於執行實地訪查據點之選擇，已考量該等據點之排放對總排放之貢獻、排放源性質，以及前期所選擇之據點。所執行程序不包含測試該等據點用以蒐集及彙整設施資料之資訊系統或控制。
- 自 貴院或是其主要利害關係人的訊息管理系統或外部來源，以獲取用於編制非財務指標的原始定量或是定性佐證憑證。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行查詢、觀察、檢查及重新執行測試，以取得有限確信之證據。
- 自 貴院之管理階層獲得客戶聲明書。

此報告不對 貴院 2024 年溫室氣體盤查報告書在所有重大方面，是否依照國際標準組織（International Organization for Standardization, ISO）發布之 ISO14064-1:2018 組織層級溫室氣體排放及移除量化及報告附指引之規範編製及內部控制制度提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管理規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用品質管理準則 1 號（TWSQM1）「會計師事務所之品質管理」，因此維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊及排放係數之科學知識先天不確定性之影響，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之估計與質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。



青山永續聯合會計師事務所
事務所：臺北市中正區安寧路100號10樓
電話：(02)2703-1111
傳真：(02)2703-1112

有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現附件一確信標的資訊彙總表所聲明之確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其他事項

貴院網站之維護係 貴院管理階層之責任，對於確信報告於 貴院網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負責該等資訊重新執行確信工作之責任。

青山永續聯合會計師事務所
會計師 杜育任

杜育任

金融監督管理委員會核准文號
金管會證字第 7775 號



中華民國一 一 四 年 三 月 十 一 日



青山永續聯合會計師事務所
事務所：臺北市中正區安寧路100號10樓
電話：(02)2703-1111
傳真：(02)2703-1112

附件一 確信標的資訊彙總表

報告邊界	關渡醫院：臺北市北投區知行路 225 巷 12 號 失智共照服務益智學堂：臺北市北投區知行路 260 巷 28 號 關渡學苑：臺北市北投區中央北路四段 322 號 稻香據點：臺北市北投區稻香路 81 號 3 樓(B 棟)
溫室氣體類別	排放量 (二氧化碳噸當量/年)
類別一、直接溫室氣體排放	312,9068
類別二、由輸入能源產生之間接溫室氣體排放	1,869,8848
類別四、組織使用產品間接排放，如下： (僅列組織採購原料開採製造與加工過程產生之排放及處置固體	502,4511



青山永續聯合會計師事務所
事務所：臺北市中正區安寧路100號10樓
電話：(02)2703-1111
傳真：(02)2703-1112

與液體廢棄物產生之排放	
類別五、使用來自組織產品間接排放，如下： (僅列客戶租賃使用產生之排放)	15,0581



臺北市立關渡醫院

委託臺北榮民總醫院經營

