

2023

永續報告書

Sustainability Report

Gandaulogy
ACADEMY 關渡學苑

臺北市立關渡醫院



臺北市立關渡醫院

委託臺北榮民總醫院經營

目錄 CONTENTS

關於本報告書

經營者的話	3
臺北榮民總醫院院長	3
關渡院長	4
短中長期目標	5
關於本報告書	6
回應聯合國永續發展目標	7
利害關係人議合	8
重大議題管理	11

01 永續治理 誠信經營

1.1 關於關渡人-健康長壽宜居代名詞	20
1.1.1 創院緣起與歷史	20
1.1.2 社區健康需求與守護促進	20
1.1.3 組織營運介紹	20
1.2 永續經營組織與架構	22
1.2.1 醫院組織架構與委員會	22
1.3 誠信治理與經營	25
1.3.1 誠信與醫療倫理	25
1.3.2 供應鏈管理	26
1.3.3 在地採購與綠色採購	28
1.3.4 風險管理與緊急應變	28
1.4 經營成果	29
1.4.1 服務績效	29
1.4.2 財務穩健	29
1.4.3 獲獎榮譽	30

02 優質醫療 智慧創新

2.1 醫病關係暨醫療品質	32
2.1.1 服務品質及榮譽展示	32
2.1.2 滿意度調查	33
2.1.3 病人安全	34
2.1.4 醫病共享決策模式	39
2.2 病人隱私	39
2.2.1 病人權利與隱私保障	39
2.2.2 分級醫療與垂直整合	39
2.3 數位轉型與智慧醫療照護升級	40
2.3.1 智慧醫療	40
2.3.2 遠距醫療	40
2.3.3 醫療創新	40
2.4 發展特色醫療	43
2.4.1 糖尿病共同照護模式	43
2.4.2 醫療與教育結合早期療育模式	43
2.4.3 全方位呼吸照護模式	43
2.5 營造健康友善醫院	43

目錄 CONTENTS

03 培育人才 幸福職場

3.1 產學訓練與研究	46
3.1.1 教育訓練辦法	46
3.1.2 人才培育地圖	49
3.2 員工薪資與福利	49
3.2.1 人才結構	49
3.2.2 員工薪酬	51
3.2.3 福利政策	53
3.3 友善職場	54
3.3.1 員工招募、發展與留任政策	54
3.4 員工健康與安全	56

06 專欄：後疫新思維

智慧防疫助力前線	88
政府政策的響應與投入	89

04 綠色醫院 地球永續

4.1 氣候變遷與調適	60
4.1.1 醫療院所溫室氣體盤查	60
4.1.2 溫室氣體排放減量方式	61
4.2 能源管理	62
4.3 廢棄物管理	64
4.3.1 源頭管制	64
4.3.2 廢棄物處理流程	65
4.3.3 管末減量	65
4.4 水資源管理	66
4.4.1 用水管理概況	66

附錄

附錄一、有限確信	90
附錄二、GRI準則索引表	92

05 在地關懷 社會共融

5.1 社區整合照護營造	68
5.1.1 社區關懷據點	68
5.1.2 社區互助樂齡學習創造無齡生活	69
5.1.3 社區長照與居家醫療	70
5.1.4 附設護理之家	70
5.2 全方位社區醫療	74
5.2.1 社區化急性後期照護模式	75
5.2.2 全程守護社區導向整合失智照護模式	76
5.2.3 社區化復健與吞嚥功能訓練中心	81
5.3 社區共建與回饋	83
5.3.1 關渡醫院與合作夥伴的永續發展之路	83
5.3.2 攜手打造健康社區	85
5.3.3 社區衛生教室	86



經營者的話

臺北榮民總醫院 院長

當前，全球正面臨前所未有的老化挑戰。面對此一挑戰，關渡醫院無疑是當中的翹楚和模範生，而關渡醫院在陳亮恭院長的帶領下，近年來銳意革新、求變，除了奉行臺北市政府的慢性病醫療政策，提供民眾最優質的醫療服務外，同時也將醫院打造成為一座智慧醫療的塔台，利用醫院強大的效能，整合各項資源，將社區健康作為核心，全面提升了關渡地區的老人及慢性病患的醫療品質，於是關渡醫院成為了社區的好朋友，在地民眾就醫的首選醫院，不僅成為了一所具有國際一流水準的社區級醫院，也使關渡地區成為健康、長壽、宜居的代名詞。

臺北榮民總醫院除了關渡醫院外，還有7家分院，如同關渡醫院一樣長期深耕地方，分布在從新竹、桃園、宜蘭、花蓮及台東等五個縣、市和鄉、鎮當中，感謝亮恭院長，慷慨無私的以實際行動踐履社會責任，以「關渡學」的成功經驗，積極推動「健康長壽智慧社區共創計畫」，優化各分院在智慧醫療、社區照護方面的能量，使推展並整合健康促進、達到一分院一鄉鎮之目標。

在永續發展的浪潮下，身為北部地區極重症醫療的重要醫院，北榮想要創造的是一種具有價值和韌性的永續行動，北榮早在2013年，遵輔導會政策指導，就已經積極展開節能計畫，在低碳能源方面改用天然氣、照明節能改用LED、空調節能方面改用變頻冰水主機，進而省下87.2%用電量，2024年起還將汰換冰水主機及更換LED燈具，屆時減碳量將可達到相當於6.3座大安森林公園的年吸碳量。此外，北榮也透過節能綠建築、綠色採購、以租代買、廢棄物回收，以及協助偏鄉、遠距醫療、提供義肢與輔具修補服務、落實職場性別平等及多元友善空間、推動分級醫療及智慧轉診、串接金融業者及保險理賠……等多樣措施，實踐ESG的各項指標，朝著具韌性及永續性的醫學中心目標邁進，並且也將持續用實際行動履行著關渡醫院的核心價值「視病猶親、追求卓越、恪遵倫理、守法守信」，此一價值觀也是每一位北榮人，提供醫療服務的基石。

喜見關渡醫院的永續報告書即將付梓，這是關渡醫院及所屬各分院的第一本永續報告書。在此，我要特別感謝所有為這一永續目標付出努力的同仁們。正是由於您們的辛勤、無私的付出，關渡醫院才能不斷進步、創新，為社區居民帶來更好的健康與福祉。這本報告書，不僅是向社會各界展示了關渡醫院在追求永續發展上的不懈與成就、更是一份守護與促進社區健康的承諾。

感謝每一位幫助和支持關渡醫院的好朋友，在未來永續發展的道路上，讓我們一起攜手努力，共同開創更美好的未來。



臺北榮民總醫院 院長

陳亮恭

關渡醫院 院長

隨著全球面臨前所未有的高齡化挑戰，關渡醫院秉承臺北市政府的健康醫療政策，致力於發展以市民健康為核心的醫療服務，並以提升社區長者及慢性病患的醫療品質為目標。同時，關渡醫院也堅持以永續發展的理念作為指引，在醫療服務中融入可持續發展的思維，致力於打造綠色醫療環境，推動社會責任的實踐，並加強治理結構的透明度和有效性。面對這一使命，關渡醫院建構了一個完整的持續性全人照護體系，為市民提供從預防、治療到復原的全方位醫療與照顧服務。

關渡醫院深知，在全球永續發展的浪潮中，永續的核心價值，在於能夠因應未來挑戰的發展，因此推動數位轉型，打造智慧醫院提升醫療服務品質，就成為一個重要的策略與方法。因此，關渡醫院積極推動數位支付、智慧照明、照護設備的導入等方式，促進了整體環境的大幅改善。除此之外，在全院同仁通力合作下，更新院內設施、提升管理效能，通過即時數據的呈現，建立全新的工作流程，改善醫院運作與民眾的就醫體驗。尤其在今年（2024年），關渡醫院獲得綠建築標章，也成功的實施了碳盤查，並且制定了減碳目標，展現了關渡醫院在環境保護方面的堅定立場。

屹立在淡水河與基隆河的匯流處，關渡醫院深耕社區23年，與社區各方資源緊密結合，為追求健康長壽的終極目標，關渡醫院開設的「關渡學苑」和「益智學堂」，提供國際最高水準的多元健康促進和慢性病管理服務，提升了民眾的健康能力與功能表現，並透過數位科技連結社區健康資料，確保社區居民得到

最完整的生活健康保障。為了進一步擴大我們的服務範圍與技術合作領域，關渡醫院先後於2023年8月及2024年6月與金山醫院及日本龜吉進修學校簽署合作成為姊妹院，結合北榮與台大兩家醫學中心的專業及跨國的技術合作與交流，把更多優質的醫療資源與創新科技帶給雙北市民。這不僅標誌著關渡醫院在社區醫療及長照領域的社會責任，更凝聚了多方的特色與優勢，讓關渡地區的民眾得到最完整的生活與健康方案，結合區域內的自然環境，落實健康長壽宜居社區的目標。

關渡醫院也在永續發展委員會的積極努力推動下，訂定各項具體的政策與指標供各單位遵循，例如碳排的管理，關渡醫院秉持碳排淨零的理念，所有的措施都要求高安全、高品質、符合法規且持續監控與改善。此外，也藉由智慧中央監控系統，每日實施能源耗用監控及管理，並且持續編列充足的預算逐年汰換老舊設備，以達到節能減碳的目的。同時，關渡醫院也推動電子公文、會議無紙化，減少紙張使用與浪費，並落實廢棄物分類及資源回收等等，藉由這些做法與措施，將ESG的理念和種子撒在關渡醫院的每個部門和角落。

在關渡醫院第一本永續報告書即將付梓之際，我要特別感謝臺北榮民總醫院陳威明院長，由於他的明確指導與帶領，使關渡醫院始終走在醫院永續經營的正確發展道路上，也由於總院的全力支援，使關渡醫院能有一個堅實的後盾，無後顧之憂地致力於運用科技創新，建置成為智慧社區醫院。通過本報告書，我們向社會各界展示了在總院的指導與支援下，關渡醫院在追求永續發展、促進社區健康方面的努力與承諾。今後關渡醫院也將一本初衷，與社區民眾攜手共

進，共創關渡成為國際級的健康長壽社區，為全球提供解決人口高齡化挑戰又兼顧機構與社區永續發展的最佳範例。

感謝醫院的每一位同仁，也感謝每一位支持關渡醫院的好朋友，正因為有您們的辛勤付出與支持，關渡醫院才能不斷進步、創新，為社區居民帶來更好的健康與福祉。

關渡醫院 院長

陳亮恭



短中長期目標





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）（以下簡稱關渡醫院或我們）首次發行永續報告書（以下稱本報告書），揭露關渡醫院於2023年度（2023年1月1日至2023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。關渡醫院未來將定期每年出版永續報告書，並公布於關渡醫院網站。

- 本次報告書發行時間：2024年7月20日
- 下次報告書預計發行時間：2025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2023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2023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製後，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針對報告書確信，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2023年1月1日起至2023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

本報告書為第一年編製，故本報告書前期資訊並無進行任何重編。

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關渡醫院聯繫。

- 聯絡單位：關渡醫院 企劃品質組（企品組）
- 聯絡窗口：劉忠勛 組長
- 電話：(02)28587000 分機7123
- 電子信箱：liu3817@gandau.gov.tw
- 公司網站：<https://www.gandau.gov.tw/>
- 地址：臺北市北投區知行路225巷12號

回應聯合國永續發展目標

聯合國（United Nations）於西元 2015 年通過 2030 永續發展議程（Transforming Our World: the 2030 Agenda Sustainable Development），提出「2030永續發展目標」（Sustainable Development Goals, SDGs），SDGs包含17項全球邁向永續發展的核心目標，涵蓋環境保護、社會責任和公司治理等面向，藉此引領各國行動者以永續發展目標為藍圖。關渡醫院依照此目標，鑑別出具相關性的 8 項SDGs，並清楚回應每個SDG的作為及其對應之章節。

SDGs永續發展目標	關渡醫院回應作為	對應章節
 SDG 3 健康與福祉	數位轉型與智慧醫療、發展特色醫療、全方位之社區醫療	2.3 數位轉型與智慧醫療照護升級 2.4 發展特色醫療 5.1 社區整合照護營造 5.2 全方位社區醫療 5.3 社區共建與回饋
 SDG 4 優質教育	全人教育、產學訓練與研究	3.1 產學訓練與研究 3.2 員工薪資與福利
 SDG 5 性別平權	友善職場	3.3 友善職場 3.4 員工健康與安全
 SDG 10 減少不平等	消弭醫療不平等	5.2 全方位社區醫療 5.3 社區共建與回饋
 SDG 13 氣候行動	氣候變遷與調適、能源管理	4.1 氣候變遷與調適 4.2 能源管理
 SDG 14 保育海洋生態	水資源管理	4.4 水資源管理
 SDG 15 保育陸域生態	廢棄物管理	4.3 廢棄物管理
 SDG 17 多元夥伴關係	供應鏈管理	1.3 誠信治理與經營

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），判斷對關渡醫院具有影響性及受關渡醫院影響的團體或組織。經鑑別與關渡醫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。2023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	電話專線、電子郵件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，展現關渡醫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、關渡醫院 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}
 病患 / 家屬	關渡醫院以病患及其家屬為中心，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	不定期 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。	醫病關係、友善醫療環境
 社區居民	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	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關渡醫院反應。 2. 關渡宮為地方重要民間信仰中心，關渡醫院三節前往拜會、上香祈福、並參與廟方活動及該廟人文基金會活動、廟方則給予關渡醫院弱勢病人扶助、捐贈關渡醫院物資、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。	社區醫療、社區整合照護營造
 供應商	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，以確保關渡醫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。	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，關渡醫院每季辦理「外包承攬廠商 KPI 指標暨工作協調會」。	夥伴關係與誠信採購

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：盤點關渡醫院之營業項目、商業模式、產品或服務型式、產業型態、工作者型態等，分析關渡醫院相關之所有產業屬性。
- (2) 辨識永續議題：關渡醫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，以期完整盤點與關渡醫院相關之永續議題。本次報導期間鑑別出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，與關渡醫院永續發展委員會、專家及外部利害關係人填答，綜合評比各項永續正、負面議題之二大指標-「衝擊程度」與「發生可能性」。2023年度共計回收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，由關渡醫院永續發展委員會設定此二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

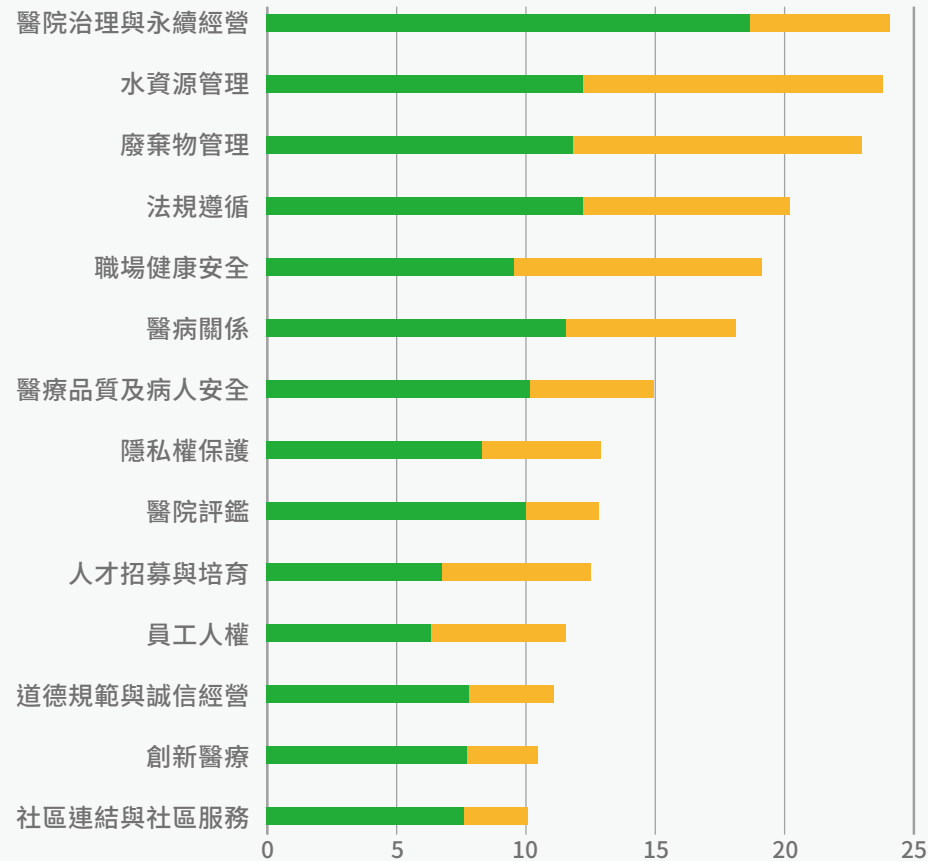
由關渡醫院永續發展委員會判斷重大議題對應之國際準則，檢視重大主題之管理政策與目標，蒐集年度數據資料，確保重要的永續資訊皆已完整揭露於本報告書中，完整回應利害關係人所關注之議題。年度永續報告書編製完成後，由關渡醫院永續發展委員會再次審閱報告書內容，並交由臺北榮民總醫院經營臺北市立關渡醫院管理委員會審核決議，以確保揭露資訊無不當或不實表達之疑慮。

Step 4. 持續檢視

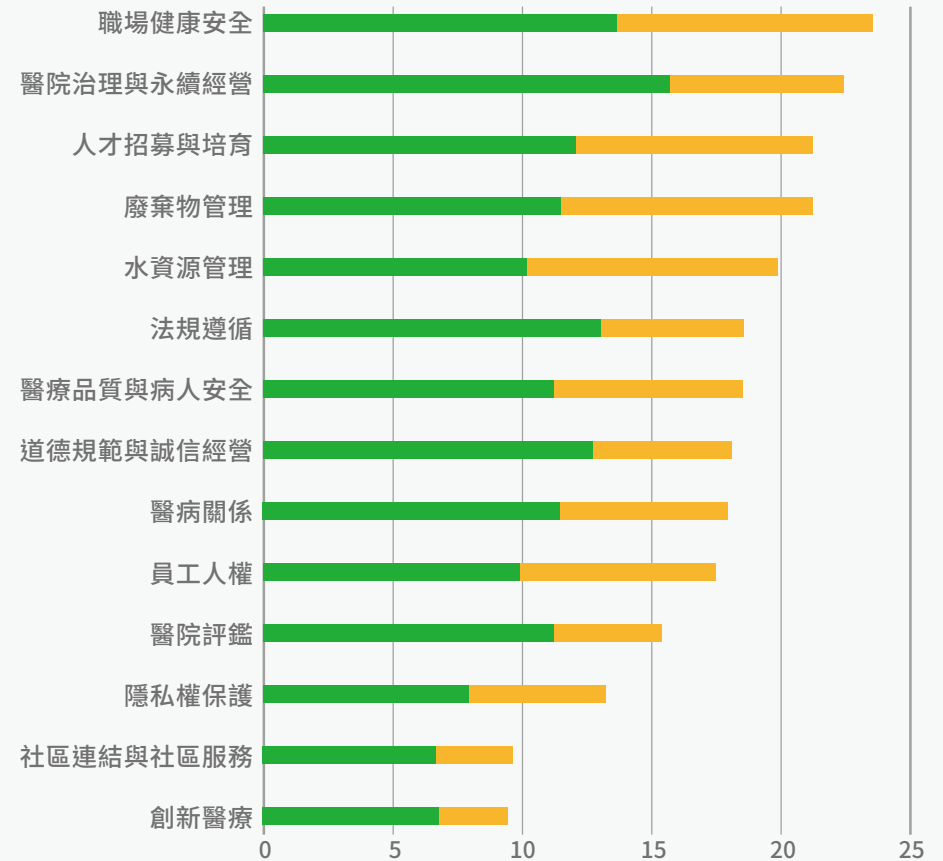
每年定期檢視重大議題政策之落實與目標達成率，以優化內部管理方針與定性及定量目標；並於次期重大議題鑑別後比對前後期議題差異性，調查差異原因並報導於報告書中。

重大性鑑別結果

對「關渡醫院」的衝擊

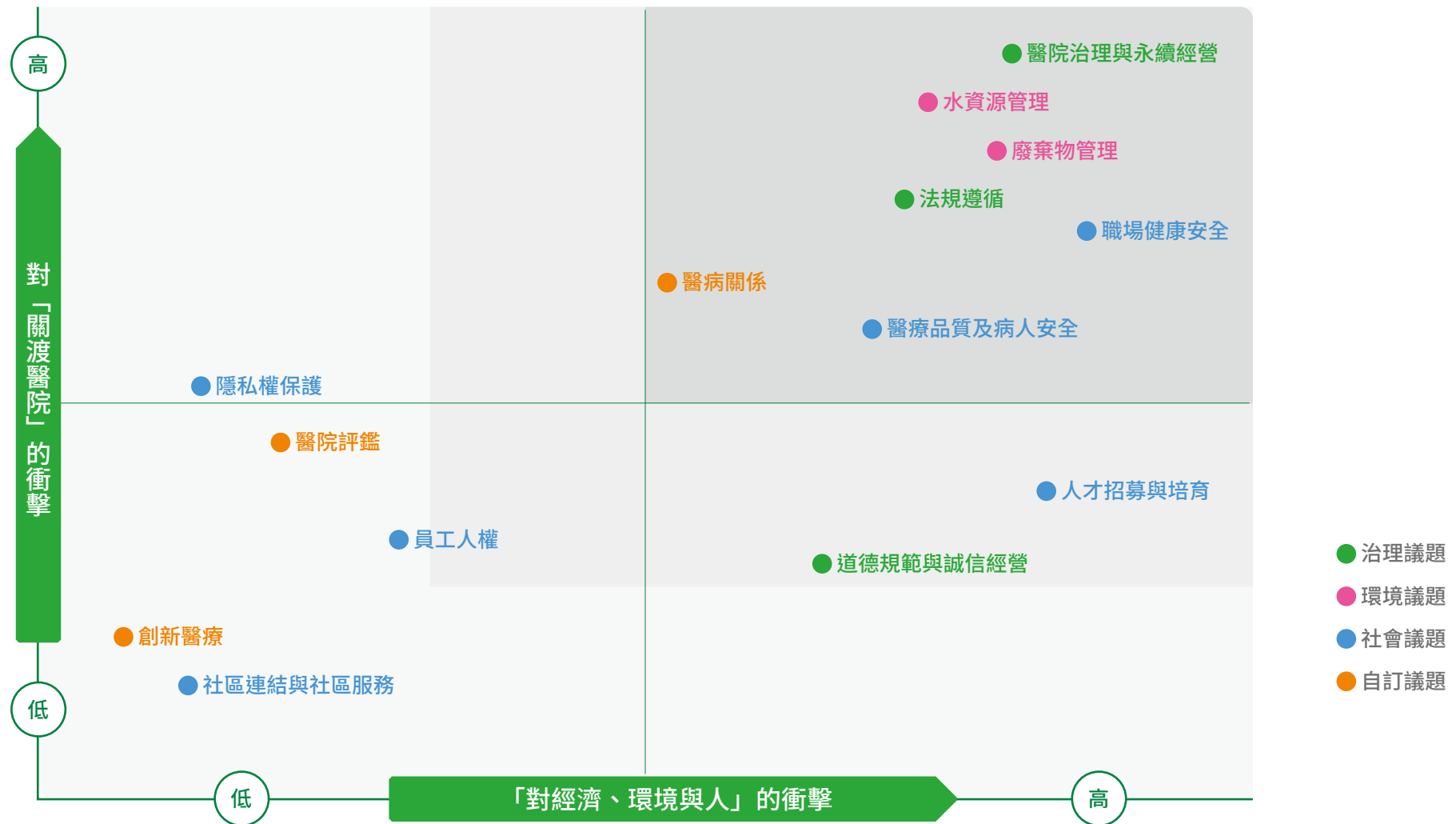


「對經濟、環境與人」的衝擊



重大議題矩陣圖

關渡醫院將對「關渡醫院」的衝擊以及「對經濟、環境與人」的衝擊皆有顯著衝擊的議題，定義為「高度重大議題」；對「關渡醫院」的衝擊或「對經濟、環境與人」的衝擊其中一項有顯著衝擊的議題，定義為「中度重大議題」；其他議題則定義為「低度重大議題」。



重大議題衝擊管理

重大議題管理策略

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，指派關渡醫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委員會。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

2023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
2023/6/19 2023/12/14	監督小組會議	有關關渡醫院委託經營業務 之監督事項	1. 報告關渡醫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 2. 報告關渡醫院第二、三季度營運狀況、成本績效、陳情案件及改善方案以及重大成果。 3. 2024 年度預定實施室內裝修及工程修繕規劃

2023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
2023/1/18 2023/2/15 2023/3/22 2023/4/19 2023/5/17 2023/6/21 2023/7/19 2023/8/16 2023/9/20 2023/10/18 2023/11/20 2023/12/20	院務會議	每月定期召開院務會議，會議將討論與關渡醫院營運之重要議題，另針對關渡醫院各項推動專案追蹤其進度與成果。	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
2023/1/13 2023/4/13 2023/7/13 2023/10/23	勞資會議	每季定期召開一次勞資會議，討論有關關渡醫院員工之重大議題及公告重要事項	1. 員工滿意度調查結果公告，並針對需改善事項制定相關措施，以符合同仁之需求。 2. 福利小組重新檢視及調查福利合作廠商，並行簽約公告，保障員工福利措施。 3. 持續蒐集及傾聽同仁寶貴意見，並針對列管事項持續追蹤

2023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
2023/3/14 2023/6/7 2023/9/6 2023/12/5	醫品及病人安全會議	每季定期召開一次醫品及病人安全會議，針對全院及各部門醫療品質及病人安全計畫進行全方面的監督及改善	1. 建立及修訂醫療品質及病人安全計畫作業流程和指標 2. 研擬各種可提升醫療品質及病人安全之可行方案 3. 針對病人安全不良事件通報事件進行缺失檢討、改善及訂定預防措施 4. 推動以病人為中心之醫病「共享決策」(Shared Decision Making, SDM) 政策及活動 5. 執行上級單位交辦之醫療品質及病人安全之任務
2023/3/22 2023/6/28 2023/9/28 2023/12/27	外包廠商聯繫會議	每季定期召開外包廠商聯繫會議，將重要事項公告給廠商，並蒐集廠商意見。	1. 各單位駐點承攬廠商契約履行情形。 2. 當季 KPI 指標達成率及檢討。 3. 各承攬廠商意見回饋。

重大議題列表

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	影響關渡醫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	永續治理 誠信經營
法規遵循	GRI 205	影響醫院之醫療品質、病患與社會大眾之信任、名聲與商譽	治理架構與內外部稽查	1.3 誠信治理與經營
醫病關係	自訂主題	醫病權益、病患之隱私與人權、醫療人員與病患之間之信任、醫療資源浪費	政府法令與內部工作與品質作業辦法	2.1 醫病關係暨醫療品質
醫療品質 與病人安全	GRI 418	醫病權益、病患之信任、名聲與商譽	政府法令與內部工作與品質作業辦法	2.1 醫病關係暨醫療品質 2.2 病人隱私



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
道德規範 與誠信經營	GRI 205	醫商關係之良性關係、關渡醫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 誠信治理與經營
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	4.4 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	4.3 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	3.3 友善職場 3.4 員工健康與安全
人才招聘 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	3.1.1 教育訓練辦法 3.1.2 人才培育地圖

永續治理 誠信經營

1.1 關於關渡人-健康長壽宜居代名詞	20
1.1.1 創院緣起與歷史	20
1.1.2 社區健康需求與守護促進	20
1.1.3 組織營運介紹	20
1.2 永續經營組織與架構	22
1.2.1 醫院組織架構與委員會	22
1.3 誠信治理與經營 重大	25
1.3.1 誠信與醫療倫理	25
1.3.2 供應鏈管理	26
1.3.3 在地採購與綠色採購	28
1.3.4 風險管理與緊急應變	28
1.4 經營成果	29
1.4.1 服務績效	29
1.4.2 財務穩健	29
1.4.3 獲獎榮譽	30

01



1.1 關於關渡人-健康長壽宜居代名詞

1.1.1 創院緣起與歷史

關渡醫院為臺北市政府第二家委託經營的市立醫院，於2000年經公開甄選委託臺北榮民總醫院經營，2000年7月22日開幕啟用，秉承臺北市政府之慢性病醫療政策，由管理委員會訂定關渡醫院發展宗旨與願景，以發展慢性醫療及長期照顧為主，以守護社區居民健康為「經」，提升老人及慢性病患醫療品質為「緯」，期望藉由深耕社區，打造一個無藩離的健康醫院，使各項社區衛生保健工作之推動能有效整合，以充分扮演社區醫院的角色，發揮社區醫療之責任為使命。

1.1.2 社區健康需求與守護促進

關渡醫院為一社區型醫院，秉持「社區健康」的理念，以發展優質長期照護及社區醫療為目的，建立友誼、互助、生命共同體的互屬關係。所推行之活化社區工作包括：

（一）以打造健康社區、健康臺北的信念，推動各項活化社區居民生活的健康活動，如開辦青少年身心靈健康服務、協助校園防治菸害及毒害、推行健康飲食文化、宣導要活就要動觀念等。

（二）培訓在地居民，成立臺北市第一支「社區天使」，協助關渡醫院醫護人員進行健康議題宣導、參與社區活動和社區長者、獨居老人及弱勢家庭訪視工作，提供衛教、送餐以及就醫等服務。

（三）成立「關渡關懷站」，每週乙次為60歲以上長者提供各項動態、靜態的休閒活動，以及簡易健康篩檢、醫護及藥師等專業人員的健康諮詢等照護。

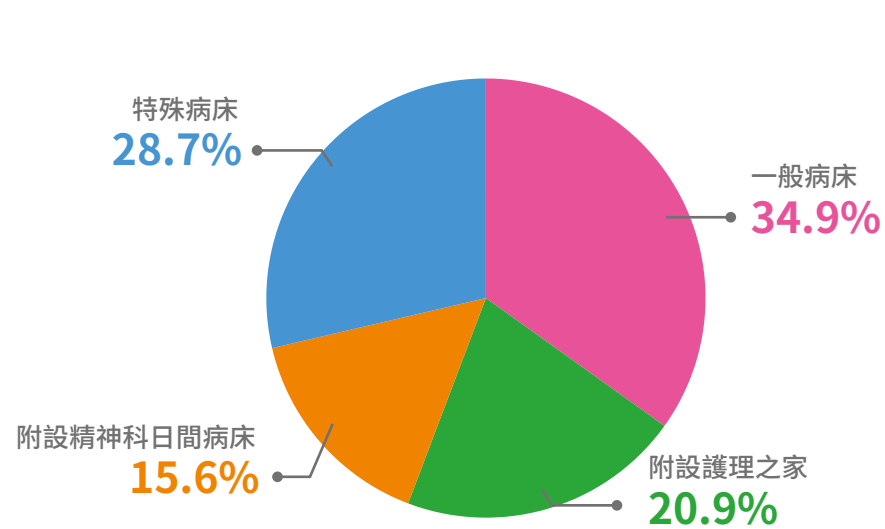
（四）與在地政府行政單位或組織結合，結合社區人力資源，培訓社區保健志工；建立具體合作策略，辦理各項健康檢測活動、健康議題宣導及接受轉介；建立傳染病防治資訊網絡，推展傳染病防疫技巧，提昇社區防疫能力。

（五）與北投區社福、醫療、宗教等7個社區團體合作推動「北投社區健康關懷服務合作計畫」，以整合式的健康照護模式，服務社區獨居、中低收入長者及身心障礙者，包括獨居弱勢長者送餐服務、社區健康需求及調查。

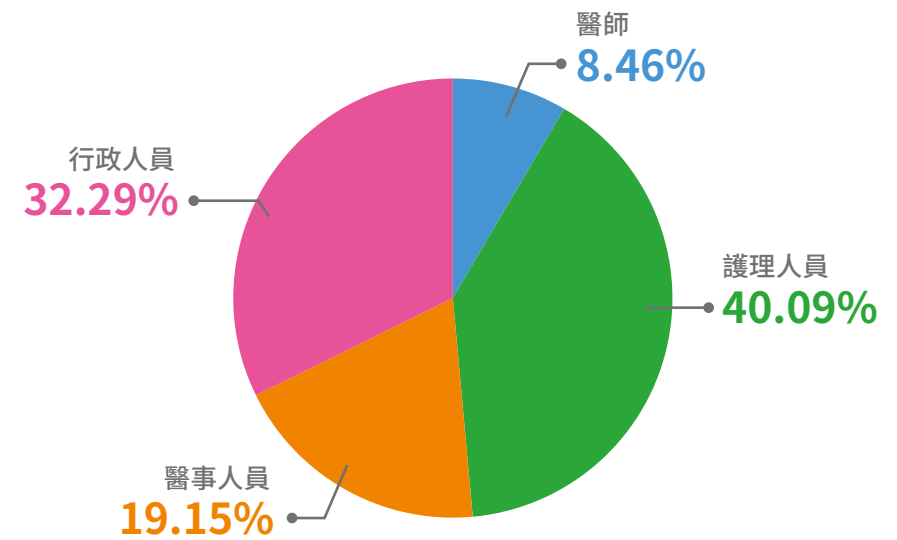
1.1.3 組織營運介紹

關渡醫院目前共設八個醫療專科（內科、神經內科、家庭醫學科、復健科、精神科、放射線科、牙科、中醫科），截至112年12月底總病床數共179床、員工人數共449位。





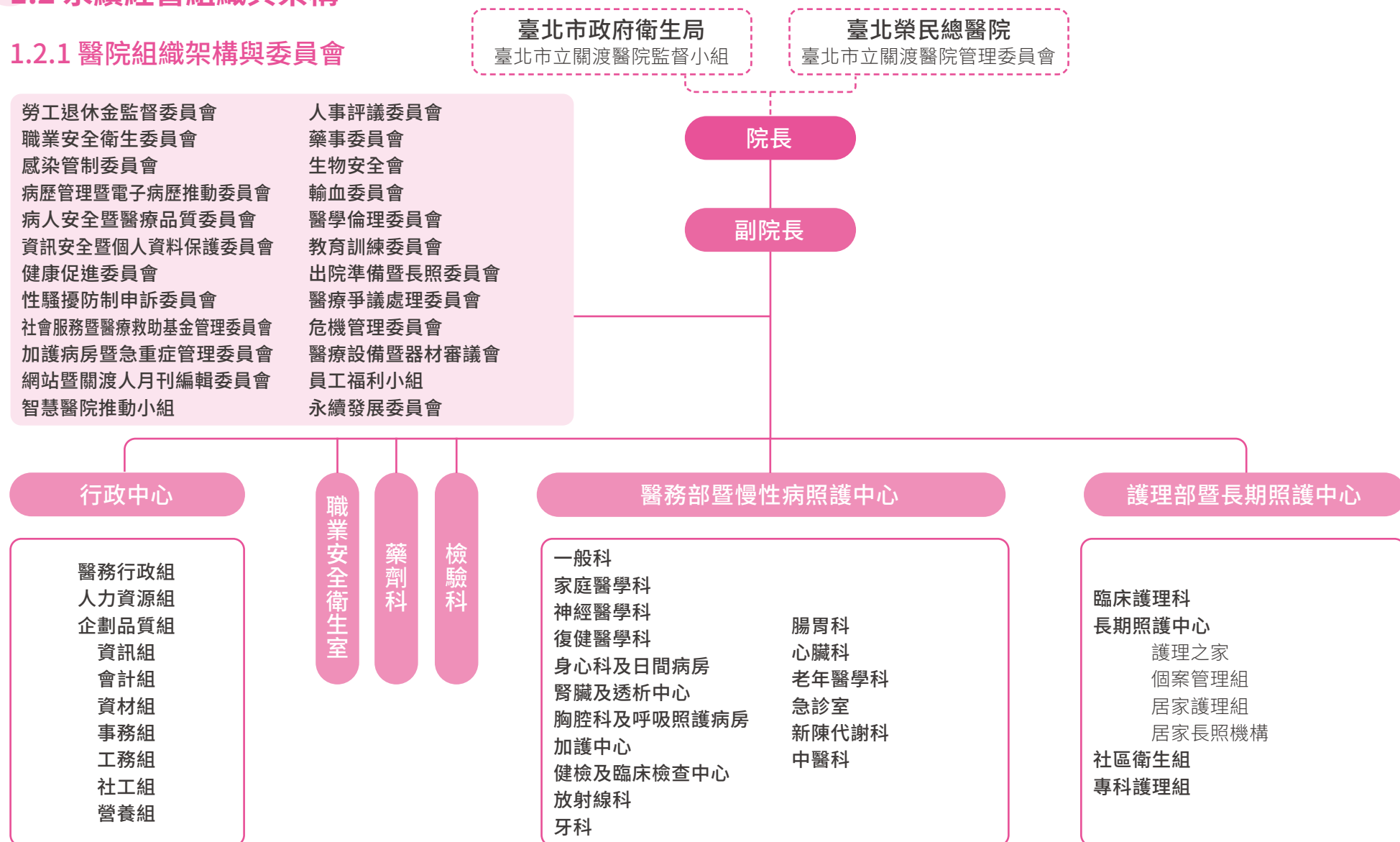
病床類別		床數
總床數		321
一般病床 112 床	急性病床	45
	慢性病床	67
特殊病床 67 床	急診觀察床	3
	血液透析床	19
	加護病床	3
	慢性呼吸器照護病床	32
	安寧病床	10
附設精神科日間病床		50
附設護理之家		92



職位	人數	百分比
醫師	38	8.46%
護理人員	180	40.09%
醫事人員	86	19.15%
行政人員	145	32.29%
共計	449	100%

1.2 永續經營組織與架構

1.2.1 醫院組織架構與委員會



關渡醫院以關渡醫院管理委員會作為最高之經營執行單位，下轄24個任務編組之委員會，負責院務之不同任務。

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。

名稱	職掌
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。
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，以提升病患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、給予病患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。

1.2.2 參與外部組織

編號	代表	組織名稱	擔任職位
1	陳亮恭院長	亞洲衰弱症與肌少症學會	理事長
2	周幸生副院長	台灣護理資訊學會	理事長
3	臺北市立 關渡醫院	台灣醫院協會	一般會員
4		台灣社區醫院協會	一般會員
5		台灣醫務管理學會	一般會員
6		台灣醫療品質學會	一般會員
7		台灣醫務資訊學會	一般會員
8		台灣健康醫院學會	一般會員
9		國際健康促進醫院和健康服務網絡 (HPH)	一般會員
10		台灣長期照護協會	一般會員
11		台灣安寧緩和協會	一般會員

1.3 誠信治理與經營

1.3.1 誠信與醫療倫理

醫療倫理委員會

關渡醫院設立了醫療倫理委員會，委員會的組織架構包括召集人、執行秘書、秘書和委員，且規定委員任期為二年，可續聘。醫療倫理委員會在112年度持續推行相關進修課程，包括每年兩次的醫學倫理教育、兩次的兩性與性別平等教育訓練以及一次的性騷擾與性侵害防治培訓。每位委員在2023年度參與了至少4小時的進修課程，確保他們在醫學倫理、性別平等和防治性騷擾方面的知識不斷更新。關渡醫院將繼續推動進修課程，並計畫引入更多相關的教育培訓項目，以提升委員在醫療倫理方面的專業素養和能力。

醫療品質暨病人安全委員會

關渡醫院為提升醫療水準、確保醫療品質及病人安全，設立了醫療品質暨病人安全委員會，負責建立相關計畫、標準作業流程及監測指標，並推動醫病共享決策等。在2023年度，舉辦了病情交班教育訓練，參與人數達200人次；另定期進行病人安全教育訓練、暴力滋擾事件應變處理流程等演練且每月進行TPR通報及統計，並在10-11月間舉辦了醫療品質與安全提案成果發表會。未來關渡醫院「醫療品質暨病人安全委員會」將持續推動相關教育訓練及安全提案活動，並計畫增加更多針對病人安全及醫療品質的培訓課程，以進一步提升醫療服務的整體水平。

健康促進委員會

為發展關渡醫院成為健康促進醫院，成立了健康促進委員會，負責擬定健康促進政策、評估和執行健康促進活動，並建立與社區合作的機制。在2023年度，健康促進委員會參與了衛生保健相關政策及各項專案計畫，並持續與社區合作進行健康促進活動，2023年度共有510位門診病人及17位住院病人參與了戒菸門診的決策輔助工具使用；此外，260位同仁完成了醫病共享決策的線上課程學習。健康促進委員會將繼續推動健康促進活動，深化與社區的合作，並持續更新和改進決策輔助工具，以提高整體健康促進的成效。

2022年

參與醫策會醫病共享實踐運動

運用「戒菸最有效的選擇題」決策輔助工具，於戒菸門診（胸腔科及家醫科）實踐，由戒菸高階衛教師擔任決策引導員，共510位門診病人及17位住院病人運用工具參與決策過程。

2023年

01

持續修訂關渡醫院決策輔助工具，修訂更新共七項，並更新於關渡醫院醫病共享決策網頁。

02

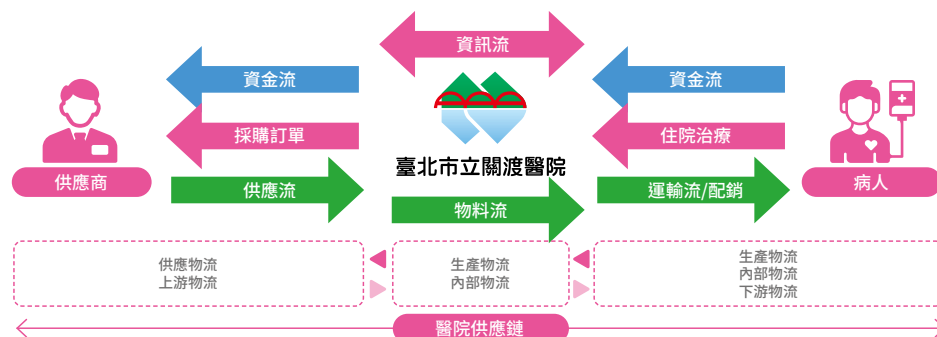
持續員工醫病共享決策教育訓練，共**260位同仁**完成線上課程學習，主題：「淺白化技巧與常見問題」與「如何選擇合適的PDA」。

03

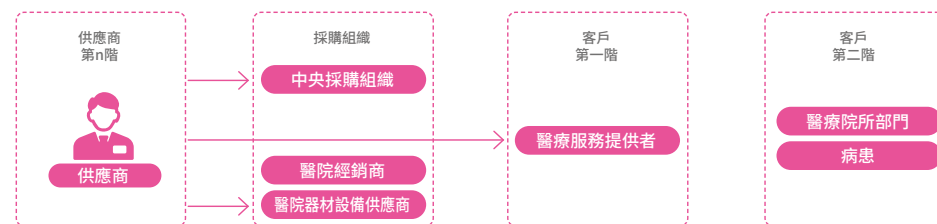
持續推動醫病共享決策落實，於呼吸照護病房，針對新入住個案，邀請病人家屬進行DNR決策醫病溝通諮詢會議，共**14場**。

1.3.2 供應鏈管理

關渡醫院為醫療服務機構，上下游之供應鏈關係如下：



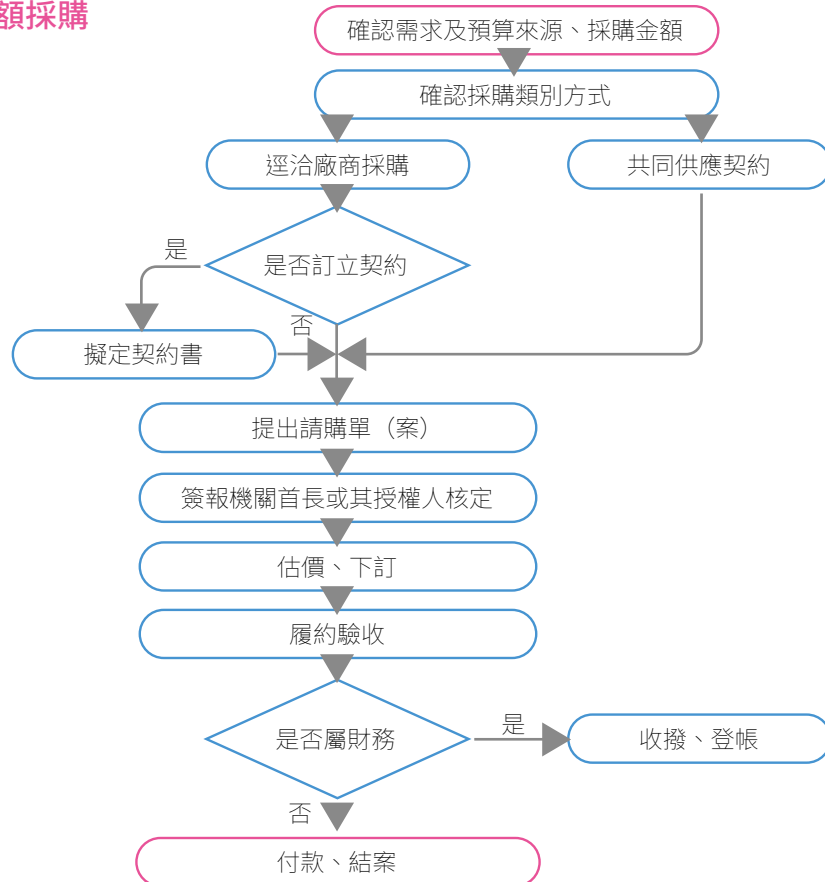
以層級關係則可以列示如下：



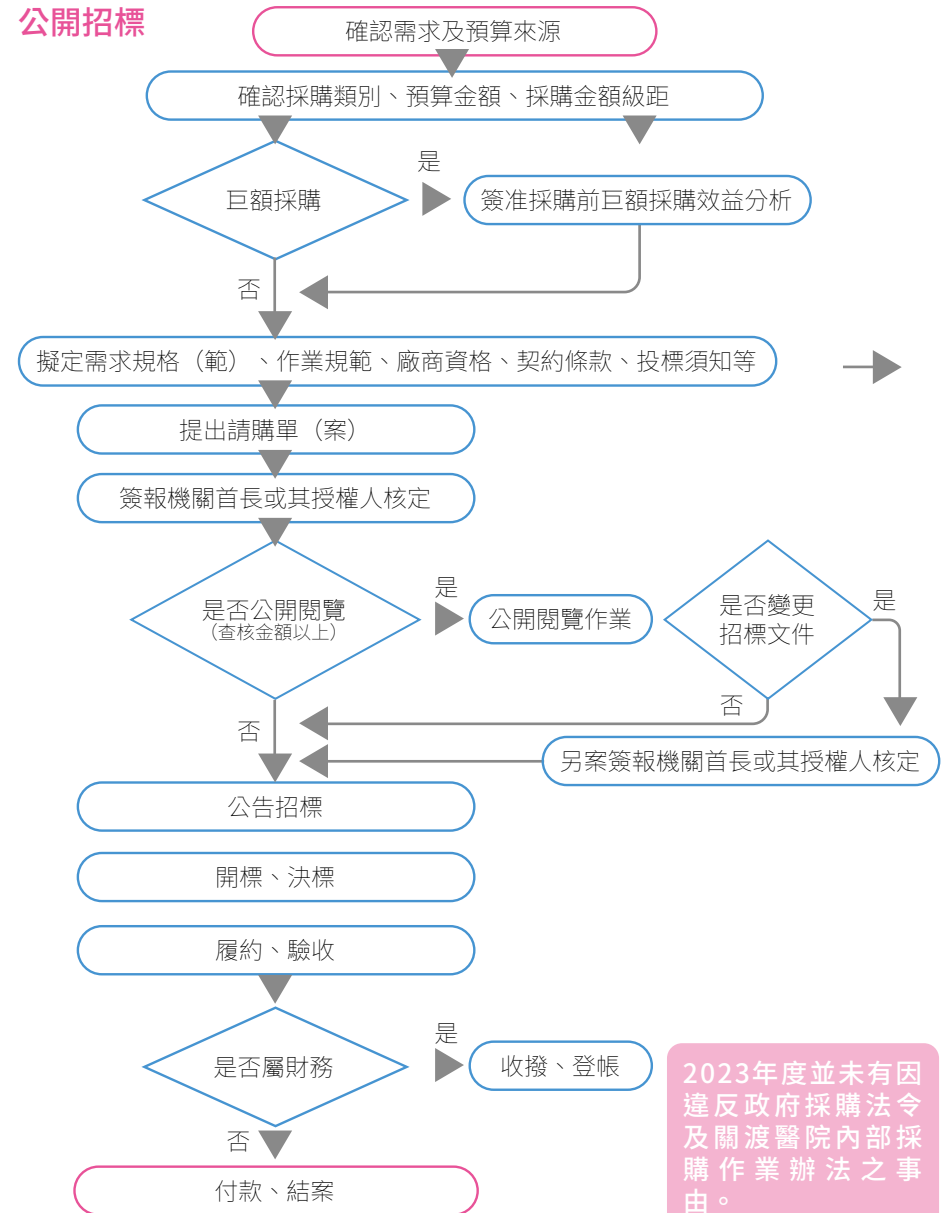
關渡醫院為公立醫院，採購與供應商管理政策，主要依循國家法令並依據關渡醫院之營運目標，作為主要之管理方針。依循之政府法令為刑法、貪污治罪條例、政府採購法、公務員廉政倫理規範、採購人員倫理準則、醫師倫理規範。

關渡醫院對外採購遵循前述法令與採購招標之流程，依據採購作業要點，採購種類分為：小額採購（採購金額小於15萬元）、公開招標、限制性招標、公開取得書面報價單、公開取得書面報價單或企畫書。其中以小額採購與公開招標為關渡醫院最常辦理之採購流程：

小額採購



公開招標



2023年度並未因違反政府採購法令及關渡醫院內部採購作業辦法之事由。

1.3.3 在地採購與綠色採購

在地採購

關渡醫院因業務屬性，主要往來供應商為台灣所註冊登記之合法供應商，主要向台灣在地採購為主，三年之在地採購比例皆為100%。

年份	2023年	2022年	2021年
在地供應商數量	438 家	428 家	432 家
在地採購比例	100%	100%	100%

綠色採購

年份	金額	佔內政部 要求之佔 比	總採購金額	佔總採購比例
2021	299,450	60.00%	34,974,050	0.80%
2022	940,680	98.67%	52,566,880	1.78%
2023	5,914,370	97.80%	29,043,470	20.36%

註：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

1.3.4 風險管理與緊急應變

關渡醫院設有風險管理及危機應變委員會，專責於評估並應對各種可能發生的危機或緊急事件。風險管理為關渡醫院組織營運的重要機制，透過辨識與管理內、外部風險，分析及評估風險因子對關渡醫院帶來的短、中長期衝擊，提高決策有效性。關渡醫院以管理委員會為最高之風險治理單位，並設有危機管理委員會為緊急災害應變專責單位，每年召開兩次會議，定期研議可能發生之風險以

及檢討風險預防措施，並領導院內全體工作人員推動風險管理機制。如若發生重大事故，將依循風險管理辦法啟動緊急應變程序，須將風險降到最低，以確保利害關係人（如員工、病患和家屬）的生命安全以及維持醫療單位運作。在2023年，委員會進行了全面的災害風險評估，並依據評估結果更新應變計畫，且安排員工參與災害演練，提升應變能力。具體措施包括院內儲備3天以上的必需物資，如呼吸防護具、急救器材及清潔用品等，並與臺北榮民總醫院簽訂聯防協定，以強化物資調度的穩定性。

針對火災、風災、水災及地震等緊急災害，關渡醫院訂有符合醫院及災害特性的緊急災害應變計畫與作業程序，包括病人疏散運送的順序與方法。2023年，進行了2次正式演練及多次模擬演練，並依據演練結果修正應變計畫。院內設有完善的緊急聯絡網及災害應變啟動機制，並制定了員工緊急召回作業要點，以確保在災害發生時的迅速反應和人力調度。

醫院對於火災的防範措施十分重視，設有防火管理人負責日常防火管理及督導。2023年，進行了多次防火、防災訓練，並針對各單位特性進行專項演練。此外，醫院已全面升級消防受信系統，並設置避難露臺，以提升火災預警及疏散能力。為提升醫院火災預警及反應，關渡醫院P型消防受信系統於2020年全面改為PR型消防受信系統，可快速明確掌握事故區域，2022年裝設119消防自動通報主機。

關渡醫院設有完整的媒體危機處理規範，由副院長擔任發言人，確保在危機事件發生時能迅速且準確地對外發布信息。2023年，醫院針對媒體應對策略進行了多次培訓，並制定了詳細的病人及員工隱私保護措施。

針對各種災害，醫院定期進行原因分析並研擬改善措施。2023年，因應過去的豪雨及漏水事件，醫院編列預算進行了設備升級及基礎設施的改善。每次事故發生後，醫院都會進行詳細的原因分析，並制定具體的改善計畫，以降低類似事件再次發生的可能性。

此外，為預防及消弭災害風險，關渡醫院每年持續辦理新進員工教育訓練及風險管理相關課程。2023年，針對風險管理規劃了多場相關課程（如火災防範及緊急疏散演習），共有數百位同仁參與，以提升同仁應變能力。未來將持續強化員工訓練，確保每位員工都能熟練應對各種緊急情況。

1.4 經營成果

1.4.1 服務績效

關渡醫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，以下為近五年之服務績效表現：

項目／年度	2023年	2022年	2021年	2020年	2019年
門診人次	421,200	408,179	381,198	405,782	424,120
透析人次	7,843	8,660	9,167	9,266	9,920
復健人次	145,349	111,894	117,319	135,850	160,600
急診人次	2,981	2,272	2,381	2,764	4,059
住院人次（不含護理之家）	1,266	1,135	1,318	1,509	1,896
住院人日（不含護理之家）	36,587	34,577	37,115	38,046	41,592

1.4.2 財務穩健

項目	2023年	2022年	2021年
醫務收入	1,132,585,736	1,028,322,328	972,525,689
醫務成本	947,539,197	941,621,581	824,233,683
醫務毛利	185,046,539	86,700,747	148,292,006
營運費用	188,704,932	148,792,216	149,958,353
其他及利息收入	119,146,312	123,140,708	47,419,045
本期餘絀	115,487,919	61,049,239	45,752,698

1.4.3 獲獎榮譽 (2023年)

醫院治理與數位經營

- 榮獲衛生福利部疾病管制署－「2023年實驗室傳染病自動通報系統資料品質評比」區域/地區醫院組優等獎。
- 榮獲臺北市政府2023年臺北市醫院推動癌症防治績優醫院。
- 榮獲醫策會頒發2022年醫療科技與病人安全風險學習平台 (ITPS) 「熱心參與獎」。
- 榮獲哈佛商業學院2023第三屆數位轉型，以「防疫相關作業專案」獲「楷模獎暨ESG特別獎」。

學術發表與競賽成果

- 參加台灣醫療品質協會2023年第十一屆第一次會員大會暨學術研討會口報及海報論文發表3篇。
- 於29th International Conference on Health Promoting Hospitals and Health Services、第29屆健康促進醫院與照護機構 (HPH) 國際研討會發表電子海報8篇。
- 參加2023年臺北榮總CIC青創獎，獲「銀獎」及「優等獎」。
- 於2023年台灣實證醫學學會、台灣實證護理學會發表電子海報2篇。
- 關渡醫院2023年於各類國際期刊及國際研討 (學術發表) 會，共發表論文36篇。



優質醫療 智慧創新

2.1 醫病關係暨醫療品質	32
2.1.1 服務品質及榮譽展示	32
2.1.2 滿意度調查	33
2.1.3 病人安全	34
2.1.4 醫病共享決策模式	39
2.2 病人隱私	39
2.2.1 病人權利與隱私保障	39
2.2.2 分級醫療與垂直整合	39
2.3 數位轉型與智慧醫療照護升級	40
2.3.1 智慧醫療	40
2.3.2 遠距醫療	40
2.3.3 醫療創新	40
2.4 發展特色醫療	43
2.4.1 糖尿病共同照護模式	43
2.4.2 醫療與教育結合早期療育模式	43
2.4.3 全方位呼吸照護模式	43
2.5 營造健康友善醫院	43

02



2.1 醫病關係暨醫療品質

關渡醫院自2004年起成立有「醫療品質暨病人安全委員會」，訂定各項病人安全及醫療品質標準作業流程及規劃訓練課程，積極推動各項品質促進活動，以提升服務品質。

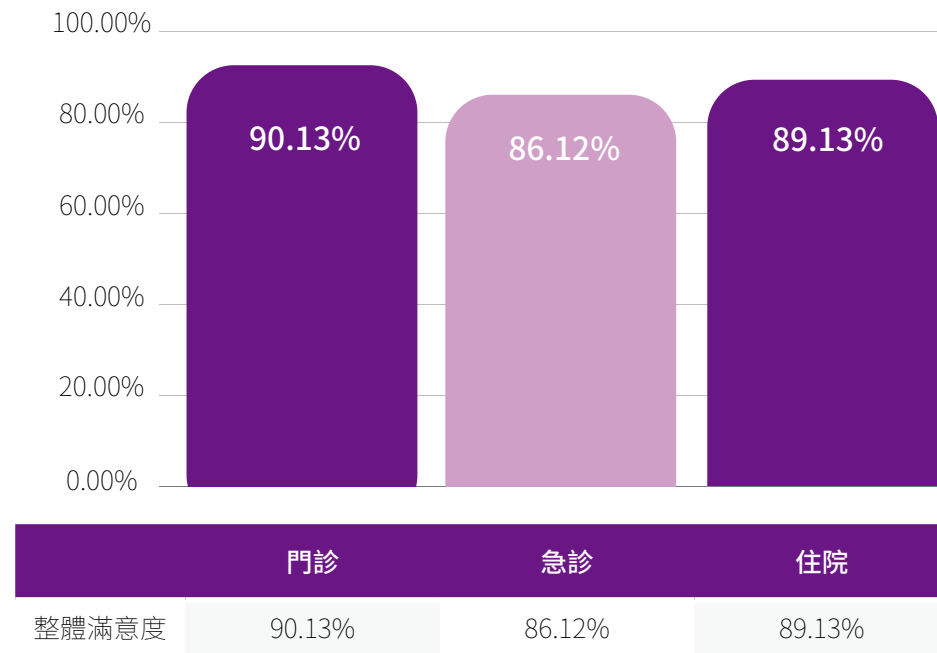
2.1.1 服務品質及榮譽展示

關渡醫院積極參與院外服務品質促進活動，2023年度榮獲獎項如下：

序號	主辦單位	獲獎項目	關渡醫院獲獎單位
1.	臺北市政府衛生局	「112 年醫療安全品質提升提案獎勵活動」銅牌獎	檢驗科「導入檢驗資訊備註，提升抽血 病人安全」
2.	國家生技醫療產業策進會	「第 26 屆國家生技醫療品質獎 (SNQ)」，「國家品質標章」及「銅牌獎」。	護理之家「關懷照護智慧行，渡眾保健享溫馨」
3.	國家生技醫療產業策進會	「第 26 屆國家生技醫療品質獎 (SNQ)」，「國家品質標章」。	神經內科「全程憶起關心守護 社區導向整合是失智照護」
4.	衛生福利部國民健康署	「2023 長者活躍老化競賽 - 阿公阿嬤舞 GO 厲害 (北區)」金牌獎	護理部社區衛生組
5.	臺北市政府衛生局	111 年臺北市糖尿病照護品質提升獎勵計畫 - 「護眼精進獎」	醫務部新陳代謝科
6.	臺北市政府衛生局	111 年臺北市糖尿病照護品質提升獎勵計畫 - 「照護金糖獎」	醫務部新陳代謝科
7.	衛生福利部、財團法人器官捐贈移植登錄及病人自主推廣中心	致力推動安寧緩和	行政中心社工組

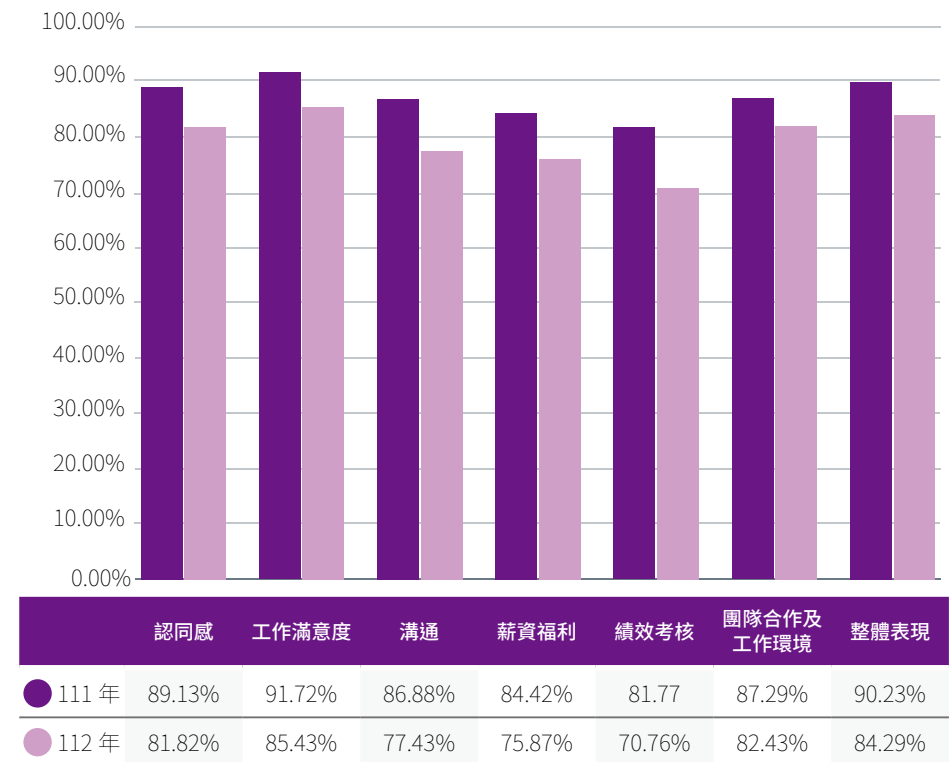
2.1.2 滿意度調查

關渡醫院針對就醫民眾每年進行一次醫療需求及服務利用滿意度調查，參考台灣醫務管理學會製訂病人滿意度調查問卷，依服務利用類型修訂適用關渡醫院之內容，分別就門診、急診及住院進行問卷調查，並以關渡醫院之服務時間、服務品質、環境設備、服務態度及整體滿意度等，作為主要調查內容。關渡醫院2023門診、急診、住院各項利用滿意情形如下：



另外，關渡醫院也針對在職員工每年進行一次滿意度及建議問卷調查，主要以團隊合作、環境設備、溝通管道、薪資福利、教育訓練、整體滿意度及各行政單位績效表現等項目作為問卷調查之內容，調查結果顯示員工各項滿意情形均在70分以上，關渡醫院2023年員工滿意度結果如下：

員工各類滿意度比較



除一般問卷調查外，員工亦可利用關渡醫院「院長信箱」、「院內信箱」等管道進行意見反映，院長、副院長於參與各科室業務會議時，也會主動了解員工意見。

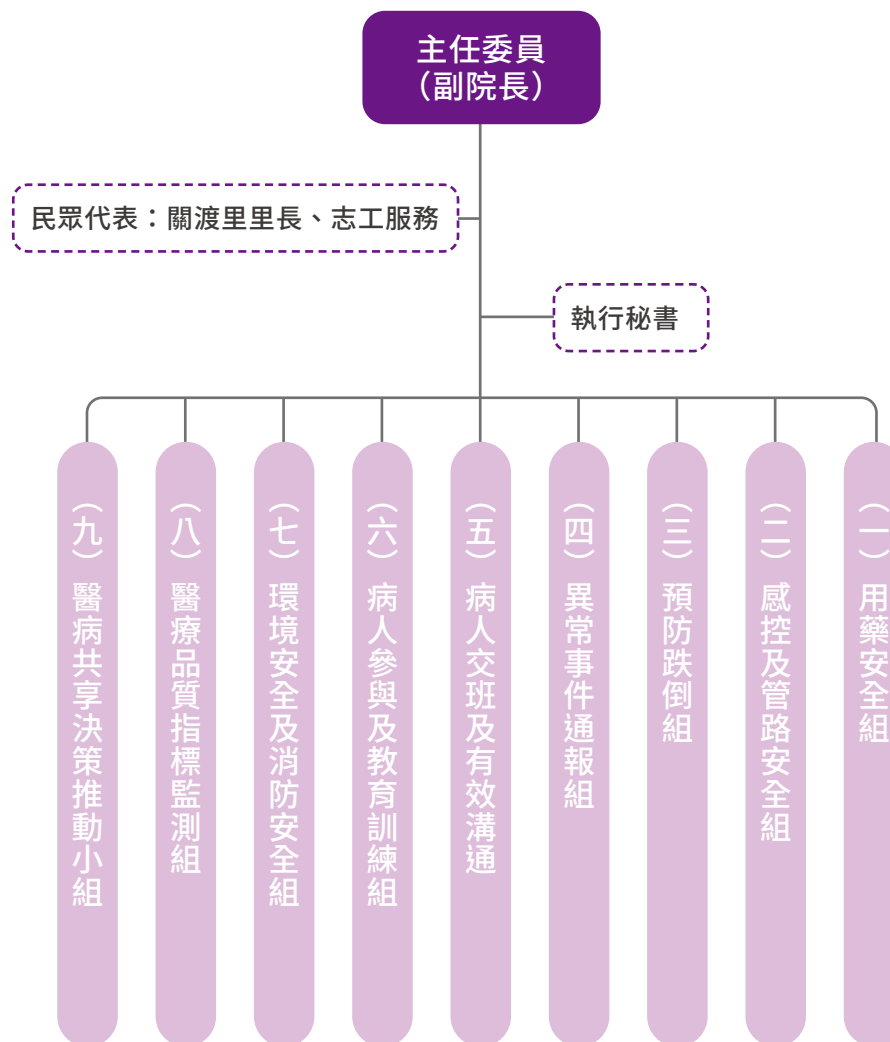
2.1.3 病人安全

關渡醫院於創院之始即成立有「醫療品質審議委員會」進行各項指標監測及提昇醫療品質措施之研擬，後於2004年成立「病人安全委員會」之跨單位整合團隊，2008年合併為「醫療品質暨病人安全委員會」，由副院長擔任主任委員，下設九組，分別為用藥安全組、感控及管路安全組、預防跌倒組、異常事件通報組、病人交班及有效溝通組、病人交班及有效溝通組、病人參與及教育訓練組、環境安全及消防安全組、醫療品質指標監測組、醫病共享決策推動小組。每年依「衛福部」病人安全年度目標、工作項目及執行策略，統整各單位能量為建立病人安全措施及營造安全環境做努力，並完成病人安全作業規範手冊之修訂。每三個月召開委員會議，執行：(1)研擬提高病人安全之各種可行方案。(2)研討關渡醫院病人安全工作之缺失，並提出改進措施。(3)研議各方面對病人安全業務之意見，並提出因應對策。(4)審議全院及各部門之病人安全計畫等4項主要任務。

幾年來，關渡醫院於病人安全方面的資訊系統建置包括：醫療資訊系統重複用藥、交互用藥、藥物過敏警示，感染控制之體溫監測通報系統、咳嗽監測通報系統，鼓勵異常事件通報以檢視系統性制度，預防意外事件各項措施、緊急應變、危機處理等項目，成效卓著，不僅獲得民眾的喝采，更獲得社會輿論與同儕的肯定。

組織架構圖：

臺北市立關渡醫院醫療品質暨病人安全委員會組織架構圖



2023年「醫療品質暨病人安全委員會」執行醫院評鑑持續性監測暨年度計畫及成果：

年度目標	執行策略／計畫	具體成果摘要
目標一： 促進醫療人員間 及醫病間之有效 溝通	- 落實醫療人員訊息傳遞有效性 - 落實病人轉換醫療照護團隊時之轉運、轉診安全作業 - 落實檢查、檢驗之危急值通報，且對於重要之警示結果及時通知醫師處理 - 加強困難溝通病人之辨識正確性	- 完成年度盤點，關渡醫院共計 87 台具自動上傳測量資料之生命徵象監測儀器。以即時傳遞病人資料供醫護人員做決策。 2023 年執行正確交班程序稽核共 115 件。 - 線上教育訓練”陳志金醫師-如何提升醫療團隊間溝通”，辦理期間 08/02~08/15，參與人數共 281 位。 2023 年共稽核病人運送交班監測 115 件，完整件數 115 件，完整率 100 %。（閾值 95%） 2023 年檢驗異常值應通報共 1917 件（閾值）： 30 分鐘內通報件數 1915 件，通報率 99.9%（>98%） - 醫師回覆紀錄共 1863 件，回覆率 97.2%（>94%） - 主動簡訊通知病人 6 件，門診紙本或以 LINE 通報醫師 19 件。 - 於資訊傳遞中加註困難溝通病人，以即時提供視聽等輔助！
目標二： 營造病人安全文 化、建立醫療機 構韌性及落實病 人安全事件管理	- 營造機構病人安全文化與環境，並鼓勵員工主動提出對病人安全的顧慮及建議。 - 提升醫療機構韌性，保護醫療場所人員免遭受暴力侵害。 - 鼓勵病人安全事件通報，強化病人安全事件改善成效。（如佐證資料 1~2）	2023 年 12 月委託醫策會進行病人安全文化調查，藉此了解關渡醫院病安文化觀並與同等級他院比較，進而學習同儕優點，做為營造正向病安文化的標竿學習重點，今年調查總份數為 415 份，完成份數 379 份，填報完成率 91.33%。調查共分 8 大構面，除對工作滿意、工作生活平衡及復原力低於同儕外，其餘 5 大構面正向回答百分比皆優於同儕；本年度表現較為弱的構面為復原力。持續列為明年度改善重點項目。 112 年心理健康輔導案件共計 15 件。 112 年共舉辦 2 種類提升員工復原力活動課程。 2023 年度舉辦 3 場病安線上課程 - 共計 148 人次參與線上學習。 - 設有院區巡視時間表：每月兩次由院長或副院長會同工務組、事務組、護理部及職安室巡視院區，皆如期完成。 - 各單位每月執行日常火源檢查及延長線自主管理檢查並將檢查表交給工務組彙整。 - 工務組針對電力、消防、醫療氣體、鍋爐、醫事設備、安全監視設備等設有定期檢查維護保養機制，112 年改善事項共計 60 件。 - 針對高耗能電器用品之使用，職安室訂有「高耗能電器使用申請」，凡總消耗電功率高於 500 瓦特以上之電器用品須經由工務組及職安室核准方能使用，目前列管共計 88 件；微波爐使用設有限時機制；針對自帶電器用品需填寫 - 列管電器使用申請經院方同意方可使用。 112 年度共辦理 2 場次「醫療暴力應變」演練。

年度目標	執行策略／計畫	具體成果摘要
目標四： 預防病人跌倒及 降低傷害程度	1. 團隊合作提供安全的照護環境，以降低跌倒傷害程度 2. 評估及降低病人跌倒風險 3. 跌倒後檢視及調整照護計畫 4. 落實病人出院時跌倒風險評估，並提供預防跌倒及預防或改善衰弱指導	1. 護理部進行病室環境安全防護措施共稽核 463 件，符合件數 463 件，達成率 100%。 2. 2023 預防跌倒中央在職教育～病人安全 - 預防跌倒，共 126 人參加。 3. 2023 舉辦一場照顧服務員預防跌倒衛教～病人跌倒預防及注意事項，共 15 人參加。 4. 2023 年門診多媒體共舉辦 13 場次預防跌倒衛教，共 388 人次參與。 5. 跌倒高危險群病人給予「臺北市立關渡醫院預防跌倒須知」，每班根據病人特性給予預防跌倒措施。 6. 2023 年全院共發生 31 件跌倒案例，扣除長照機構 14 起案例，共有 17 件跌倒案例，均進行案例跌倒分析，調整照護措施。 7. 2023 年度出院準備服務人數為 521 人次，406 人次為跌倒高危險群病人，再次提供病人及主要照顧者預防跌倒及衰弱的護理指導。
目標五： 提升用藥安全	1. 推行病人用藥整合 2. 加強使用高警訊藥品病人的照護安全 3. 加強需控制流速或共用管路之輸液使用安全	1. 2023 年用藥整合評估 21 人次。 2. 2023 年共舉辦 31 場用藥安全講座。 3. 門診醫令系統用藥稽核項目內容完成審閱。 4. 2023 年藥物諮詢統計：病人諮詢件數 1252 件（包括用途 344 件，用法 487 件，副作用 88 件，交互作用 183 件，與前次用藥相關性 43 件，其他 107 件）；醫療人員諮詢件數 55 件，共計 1307 件。 5. 2023 年不良反應通報共計 23 件，若有不良反應或過敏事件，均會登錄醫療系統，提供醫師查閱，並交付民眾藥物過敏記錄卡。 6. 高警訊藥品資訊及高警訊藥品管理規範完成修訂。 7. 衛教單張完成審閱。

年度目標	執行策略／計畫	具體成果摘要
目標六： 落實感染管制	- 落實人員之健康管理 - 加強抗生素使用管理機制 - 推行組合式照護的措施，降低醫療照護相關感染（感管／醫務部／護理部） - 定期環境清潔及監測清潔品質 - 建立醫材器械消毒或滅菌管理機制	- 如期進行每月 1 日及 16 日乾洗手液平更換，2023 年 1～12 月洗手遵從率 73.9%、正確率 81.8%，感染密度 1.47‰；職稱別以照服員遵從率低於 70%，故進行照護過程之情境模擬演練及拍攝照服員照護情境時機點洗手影片教材，加深對洗手之正確認知。 2023 年 1 月～12 月門診感冒診斷審查 200 本，無不適當使用情形；門診抗生素適當使用率 96.%（173/180），不適當使用原因主要為病歷記載不足使用此藥，其次是未依培養報告調整用藥、使用時間過長；住院抗生素適當使用率 95.9%（162/169），不適當使用原因主要為其他 - 可依培養報告用藥，其次不合理併用多種藥物及劑量過多或不足。 - 抗生素管理，相關監測指標持續於每季感染管制委員會議持續進行檢討與分析。 2023 年落實執行螢光試劑標示監測：持續增加教育訓練頻次及現場教學並實作、實地觀察監督輔導及不定期以螢光試劑、ATP 抽測清潔合格率等改善措施。 - 每季進行內視鏡（大腸鏡、胃鏡、支氣管鏡）微生物檢測，結果均於規定檢測值內。執行器械清消作業前、中、後均備有作業流程及監測機制，以維安全。
目標七： 提升管路安全	- 落實侵入性管路之正確置放” - 提升管路照護安全及預防相關傷害	2023 年完成各類規範、檢視修訂並掛網共修訂： (1) 管路安全作業規範：血液透析管路、尿液引流管路安全、氣管內管及氣切管路處置規範等 3 項。 (2) 新增作業規範：醫用冰箱管理規範、管制藥品管理規範、急救車管理要點、安寧病房作業常規、安寧緩和共同照護、轉介作業手冊等 5 項 (3) 修訂作業規範：預防跌倒標準作業規範、預防跌倒標準作業流程及保護約束標準作業規範與流程等 3 項。 2023 年新增或修訂臨床護理處置規範： (1) 修訂臨床護理處置規範：10 項配合採檢車檢體採檢資訊化修訂、8 項臨床護理處置規範、8 項應用護理資訊系統資訊化給藥方式。 (2) 新增 3 項臨床護理處置規範：膀胱灌洗法、連續膀胱沖洗法、衰弱評估與護理等 3 項護理處置規範。 2023 年於 11/16 舉辦「病人安全 - 管路照護與安全」管路相關在職教育訓練課程共 1 場，合計 127 人參加。



年度目標	執行策略／計畫	具體成果摘要
目標八： 鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作	- 鼓勵民眾關心病人安全，並提供民眾多元參與管道。 - 運用多元或數位模式，改善醫病溝通，並推行醫病共享決策。 - 提升住院中及出院後主要照顧者照護知能	2023 年 7-8 月已實施全院門診、住院病人滿意度調查，結果如下： - 門診整體滿意以上達 90.13%，滿意度陳述：診間護理人員態度親切有禮（家醫科、眼科）。 - 住診滿意以上達 89.13%，滿意度陳述：感謝醫護人員細心照顧（7、8、9 樓）。 - 急診回收整體滿意以上達 86.12%，滿意度陳述：無。 - 定期舉辦護理人員服務滿意度調查： 112 年上半年度調查結果：共發出問卷 62 份，回收 62 份，回收率 100%。整體滿意度為 98%，三個面向「服務態度」分數 98%、「專業技術」分數 98%、「專業能力」分數 98%。 112 年下半年度調查結果：共發出問卷 72 份，回收 72 份。回收率 100%。整體滿意度為 98.5%，三個面向為「服務態度」分數 98%、「專業技術」分數 99.2%、「專業能力」分數 98.2%。 - 居家護理於 7/1 及 12/9 舉辦家屬座談會，共 47 人參加。護理之家 5/27、12/23 舉辦慶生會暨家屬座談會共 2 場，17 人次。 112 年舉辦多媒體宣導病人安全共 64 場，共 2,079 人。112 年舉辦廢棄藥物檢收、糖尿病藥物與腎臟共計 6 場，共 289 人。 - 持續醫院網站、自助繳費機及病房海報公告，入院時提供住院須知鼓勵病人及家屬主動提問。 112 年讚美事件共計 45 件；病人申訴 49 件【醫療過程 21 件（42.9%）、服務態度 8 件（16.3%）、其他 8 件（16.3%）、行政問題 7 件（14.3%）、環境設施 3 件（6.1%）、資訊系統 2 件（4.1%）。 - 修訂完成掛網醫病共享決策輔助工具 10 項（家庭醫學科 2 項、安寧 1 項、腎臟科 1 項、胸腔科 1 項、放射科 1 項、新陳代謝科 2 項、復健科 1 項、神經內科 1 項），並更新 SDM 網頁資訊。 - 完成兩堂 SDM 線上課程學習，課程主題為「淺白化技巧與常見問題」&「如何選擇合適的 PDA」，共 260 位同仁參與線上學習。 - RCW 進行 DNR 決策醫病溝通諮詢會共 14 場。 112 年舉辦多媒體宣導病人安全、菸害防制、中老年人防治等共 380 場，共 12,142 人參加。 - 舉辦門診健康講座糖尿病防治、氣喘防治、健康飲食、正確用藥共 68 場，共 3,225 人參加。” - 提供出院準備服務個案出院前相關知識技能之衛教統計：鼻胃管照護 287 次（34.3%）、導尿管照護 212 次（25.2%）、長照 2.0 簡介 258 次（30.9%）、氣切照護 48 次（5.7%）、傷口照護 25 次（3%）。 - 年度統計病人於出院後須轉介服務有 268 位，其中轉介居家護理 39 位、轉介長照 2.0 服務 81 位、轉介安養護機構及護理之家共 103 位、轉他願安寧病房 2 位。有 43 位因轉自費住院或自行轉至他院而不需轉介服務。

2.1.4 醫病共享決策模式

關渡醫院為推動醫病共享決策（Shared Decision Making/SDM）模式，依據關渡醫院規章1.2.24「醫病共享決策（SDM）推動小組設置要點」，於關渡醫院「醫療品質暨病人安全委員會」下設醫病共享決策推動小組（SDM），持續推動，每季提報成效，創造病人及家屬良好的溝通與衛教環境，促進病人做決定的能力與權利，以推行醫病共享決策模式及結合實證醫學的照護。

醫病共享決策（SDM）流程：



2.2 病人隱私

2.2.1 病人權利與隱私保障

在2023年，醫院秉持「病人為醫療的主體」的理念，制定並公告「病人的權利與責任」，每兩年檢視修訂，並通過多種渠道告知病人，以維護其權利。例如，設立海報看板、在醫院首頁和「住院須知」中詳細說明病人的權利與責任。近三年，因應新冠疫情，醫院及時修訂防疫及探病規定，由醫護人員主動向病人說明。

根據關渡醫院對病人隱私保護的全面管理措施，明訂病歷記載規則及標準作業流程，確保病歷整齊排列且易於調閱。其次，關渡醫院已建立完備的資訊安全管理機制，包括電子病歷系統及健保署醫療資訊雲端查詢系統的安全管理，確保系統運作穩定及資訊安全並於2023年取得ISO27001資安認證。另2023年度，關渡醫院積極推動智慧醫療自助化，如連續處方箋自助批價系統的推行，大幅提升了病人就醫流程的便利性，並顯著降低了臨櫃人工處理的次數，每日檢查報告及疾管署傳染病通報的即時上傳率皆超過99%，且在健保署的評比中獲得高分。

關渡醫院也制定「臨床醫事人員倫理守則及行為規範」，要求在病情說明時注意病人隱私。診間及檢查室設有隔簾或拉門，婦產科提供內診病人更換檢查裙及單獨更衣室，診療過程中僅允許陪病家屬在場，候診區名單不顯示全名。住院病人也可選擇不公開姓名，會在系統註記機密。關渡醫院將繼續遵循這些措施，維護病人隱私保障。

2.2.2 分級醫療與垂直整合

關渡醫院採取了多項策略以提升醫療服務品質與效率，透過多元管道向外部民眾提供完整的就醫資訊，包括診療科別、服務範圍、病床資訊等，並在網站、社群平台、樂齡臉書粉絲團等進行資訊公開與宣導。此外，醫院內部設置了多個服務據點和專業諮詢台，提供個別化的就醫諮詢服務及衛生教育，以促進健



康意識和預防保健。除此之外，每年進行大量的健康促進及衛教活動，如健康講座和社區活動，吸引了數萬人次參與。關渡醫院內外志工每年平均提供約1,684小時的服務，以及舉辦數百場次的健康促進活動，有效推廣健康知識與維護社區健康。未來將繼續強化數位化服務，提升病人就醫的便利性和效率，也將持續優化病床管理與流量控制，以確保病人得到即時且適切的醫療服務。

2.3 數位轉型與智慧醫療照護升級

2.3.1 智慧醫療

臺灣老化快速，其相關照護的資源與照護人力面臨著嚴重不足的困境，如何在有限的人力、物力、財力及時間下，提高服務效率，做好時間管理，進而達成照護品質維持的目的，已成為近年來長期照護服務領域最受矚目的課題。

傳統照護方式太仰賴人力，缺乏效率且難以蒐集數據，隨著科技的發展，智慧輔具的應用已顯著改善這種狀況。照護人力不足以因應快速發展的高齡人口，幾乎是全球各國都面臨的困境，科技輔具的導入不但能夠減輕照顧者壓力，更讓受照顧者擁有良好生活品質，智慧輔具在長期照護領域的應用，減輕第一線照護人力的壓力，提升照顧效率及促進長照服務品質，達到「尊嚴安老」的照護宗旨。

智慧床墊

關渡醫院針對快速老化的社會問題，面臨著照護資源及人力不足的困境，於2023年導入智慧床墊以提升照護效率。壓傷及跌倒增加了醫療照護費用，據統計，20 - 30% 的長照機構跌倒事件是可被預防，關渡醫院使用智慧床墊，其內建感測器可隨時監測病患的活動及離床狀況，並透過物聯網及人工智慧技術收集睡眠品質及呼吸狀態等生理數據，提供工作人員照護警示，可降低跌倒及壓傷事件的發生率。未來會優化設備與臨床照護的整合，提升醫療服務品質。

人因工程智慧照明系統

針對高齡者情緒、認知與晝夜周期維持的重要性，於2023年全面導入人因工程智慧照明系統。此系統能透過高效率燈具與自動控制裝置，依據不同的生活需求進行色溫與亮度調整。例如，在會議室中可根據會議、簡報或休息模式進行客製化設定，住院病房則設置一床一燈一控制開關，方便病患根據自身需求選擇光源。在智慧照明系統導入後，病患的睡眠品質提升、夜間醒來次數減少，關渡醫院將會持續強化系統及設備，以更好地配合臨床需求。

視網膜病變 AI 判讀

臺灣糖尿病患者中有超過四分之一會罹患視網膜病變，為了提升早期發現和治療率，關渡醫院利用人工智慧輔助判讀視網膜。2023年，關渡醫院的新陳代謝科全面導入免散瞳眼底照相機及AI輔助視網膜影像分析軟體，讓糖尿病患者在門診時即可完成眼底檢查並獲得即時報告。根據資料統計，病人滿意度達80%，接受眼底檢查的比例也提升，未來將優化AI輔助技術，以提高糖尿病視網膜病變的早期發現率和治療效果。

2.3.2 遠距醫療

遠距醫療照護

關渡醫院與華碩電腦在2023年合作，訂定並導入了ASUS HealthHub遠距醫療照護方案。該方案透過收集患者的生理數據並利用視訊介面，建立即時溝通平台，為隔離中的病患提供優質醫療服務，導入後醫護人員的工作效率提升了12.5%。ASUS HealthHub也將規劃導入早期警示系統（EWS），利用AI技術預測病患生理異常風險，並將服務延伸至居家場域，實現每日持續性的健康關懷，提高遠距醫療服務品質。

2.3.3 醫療創新

導入自助批價電子繳費、取號、報到垂直整合資訊系統

全民健保復健治療療程是一種療程（每次就診包括6次療程），從第2次

起，每次需要支付50元的部分負擔。鑒於關渡醫院復健治療項目眾多且為長者居多，行動較為遲緩，進行2-6次復健治療，要先批價、繳費、至復健治療室號碼機前排隊取報到序號、報到、等候叫號才能至治療室櫃台報到（共計5個步驟），造成復健和門診民眾大排長龍等候批價繳費或匆忙趕往復健治療室號碼機取治療序號單等現象。另人工繳費櫃台作業須判斷治療期限（是否於開單後30日）、「中度-複雜」及「複雜」治療免部分負擔等健保規定，亦常發生收費找零等金錢糾紛。關渡醫院導入讀健保卡自助批價繳費及報到之垂直整合行政資訊作業，透過服務流程的調整，將高利用率之門診復健治療批價繳費藉由資訊介入減少人工作業及櫃檯人員的工作量。以降低門診等候時間及節省行政人力成本，進而提升就醫滿意度、精實管理，紙張減量並達到ESG精神，落實高齡友善就醫環境之服務理念及目標。



上層：
多媒體衛教文宣，可做為電子公告欄，節省利用空間

中層：觸控式互動螢幕
主選單可進行復健治療、一般門診及慢性病連續處方箋批價功能

下層：操作介面
健保卡讀卡寫入、掃條碼、電子支付繳費、繳費完成簡易收據



“Shiny Life ,We Stand By” - 長照App

關渡醫院臨床護理人員自行研發“Shiny Life ,We Stand By” -長照App，可使第一線A個管師，在執行、評估及討論個別性照護服務項目時有一便捷、有效之說明工具，能協助案家在短時間內能獲取清晰易懂的長照資源相關資訊，以提升使用服務意願。

個管人員使用數位照護計畫至案家依項目逐一說明服務，同時也讓主要照顧者熟悉介面操作，訪視後，提供“Shiny Life,We Stand By” -長照App之QR code供案家下載，“Shiny Life,We Stand By” -長照App可在家人間相互使用，透過數位化工具，減少紙本單張的限制，可以就目前問題需求點選對應項目，有效率解決使用疑惑並減少資料搜尋時間。

“Shiny Life ,We Stand By” -長照App亦可串聯社區資訊行銷：運用在地文化特色連結節慶活動，例如：鬧熱關渡節踩街擺攤活動、關渡醫院院慶、北投溫泉季及社區關懷據點宣傳等，運用多媒體資訊軟體播放，及工作人員實際操作，行銷發展科技特色，主動發現高齡者使用數位學習的問題，並隨時調整修正。

此外App甚至可以延伸此模式至北投區社區整合型服務中心（A單位）：包括臺北榮民總醫院、社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會、財團法人伊甸社會福利基金會、財團法人老五老基金會，藉由醫院及民間單位之推廣力量，以服務更多之長照需求民眾。



依身分別不同之部分負擔比率



專業服務、費用、計算方式



交通接送服務



輔具及居家無障礙環境改善服務

2.4 發展特色醫療

2.4.1 糖尿病共同照護模式

關渡醫院作為中央健康保險局「糖尿病品質支付服務方案」的醫療院所，自2010年起參與該方案，認證期限至2027年11月21日，認證人數包括12位醫師、2位專責護理師及1位專責營養師，提供糖尿病個案管理及監測品質服務。2023年，關渡醫院積極推動糖尿病防治工作，不僅榮獲衛生福利部糖尿病品質方案之品質卓越獎，還獲得臺北市衛生局糖尿病照護品質提升獎勵——「照護金糖獎」及「護眼精進獎」。2023年1月至12月，共有3,493人次通過門診共照網及門診他科轉介進行糖尿病衛教，全院服用糖尿病藥物的人數為4,305人，符合糖尿病收案總人數為3,146人，糖尿病衛教服務率達111%，加入糖尿病品質支付服務方案的人數至2023年12月共計2,063人，照護率為65.6%。未來，關渡醫院將繼續強化糖尿病防治及照護工作，力求達到更高的糖尿病患者照護率。

2.4.2 醫療與教育結合早期療育模式

關渡醫院自2000年成立早期療育團隊，開始發展遲緩幼兒早期療育工作，由徐如維醫師領導，臨床心理師及職能治療師為主，從最基礎的治療師與幼兒一對一治療開始。透過兒童日間病房的密集療育模式，平日每日提供2至3小時的療育服務，並於2001年與臺北市教育局合作，由文山特殊教育學校南區特教資源中心派遣2名特殊教育教師進駐，提供發展遲緩兒童教育資源服務，如此獨特的醫療與特殊教育合作的早期療育模式，也在2003年榮獲國家生技醫療品質獎「醫療院所類」金質獎。關渡醫院將持續以此模式服務臺北市與新北市的幼兒，並與社區合作，將評估及療育延伸至社區，期許與發展遲緩的孩子攜手並進。

2.4.3 全方位呼吸照護模式

關渡醫院的呼吸照護病房致力於提供全面的呼吸照護服務，秉持著「視病猶親、融入社區、打造一個無藩籬的醫院」理念。2019年，該病房開始以居家呼吸照護服務走入社區，接受臺北榮總轉介的居家呼吸器病人，並訂定了一系列從醫院端呼吸器試用、居家環境評估，到回家後全面照護的辦法。2023年，關

渡醫院專業團隊提供了包括翻身、拍背、灌食、生命徵象監測、氣切傷口照護、抽痰、尿管及鼻胃管照護等多項服務，並進行了主要照顧者的照護技巧教導。關渡醫院將計畫進一步加強社區與醫院間的無縫接軌，持續提供更全面、更專業的全人照護，提升患者的生活品質和家庭幸福感。

2.5 營造健康友善醫院

身心障礙者友善

關渡醫院與北投區的社福、醫療和宗教等社區團體合作，推動「北投社區健康關懷服務合作計畫」，專注於為獨居、中低收入長者及身心障礙者提供整合型的健康照護服務。此計畫訂定了多項措施，包括提供獨居弱勢長者送餐服務、進行社區健康需求調查以及支援無力繳付醫藥費的病患。2023年，在此計畫下共完成了655件新制身心障礙鑑定，並透過個案管理師的介入，成功申請身心障礙證明者共32人，針對衛福部獎勵計畫：借出輔具友善獎勵，共媒合借出個案輔具12例。具體數據顯示，2023年完成出院準備服務轉介長照服務需求，有30人成功轉介，居家服務需求占比50%，輔具購買及無障礙環境改善占比36.6%。未來關渡醫院將繼續與社區團體緊密合作，強化長照服務，擴展友善醫療環境，確保更多的身心障礙者和長者能獲得適切的照護和支持。

高齡友善

關渡醫院自2011年成立「高齡友善醫院認證推動小組」，積極推動「高齡友善醫院」，建立符合高齡長者需要的友善醫療環境，讓長者有受尊重與被關懷的感受，改善高齡就醫的環境與流程、提升高齡者自我照顧認知。此外，制定了標準作業規範及預防跌倒評估流程，以減少高齡患者的跌倒風險。未來會持續推動高齡友善環境的改善，並結合智慧醫療技術，提升高齡者的生活品質和醫療安全。

健康膳食

關渡醫院的營養組致力於推動健康膳食，擁有五名營養師，提供病人和員



工營養照護及膳食供應，並制定了「食材採購驗收作業標準」等多項辦法，確保食品處理、儲存及運送的安全。2023年，營養組舉辦了66場營養相關教學活動，參與人數達到1,184人次，並播放了51次健康飲食相關影片，觀看人次達到1,691，也在院內舉辦了3場營養教育課程，另供應輕食餐2,321份、水果盒，2,286份。營養組每日分析院內餐食營養成分，並提供健康餐盒貼紙，增強員工和病人對健康飲食的認識，營養組還制定了12項指標，如住院病人訂餐率和配餐車溫度監控，每月蒐集數據進行管理。廚房環境整潔通風，設有防火門和防火措施，每三個月進行消防演練，所有食品樣品均冷藏保存48小時以備查驗。未來會繼續提倡健康生活型態，並輔導更多醫院周邊的餐飲業者推廣健康飲食。

健康醫院

關渡醫院於2004年成立「社區健康促進委員會」，於2015年改組為「健康促進委員會」，旨在發展關渡醫院成為健康促進醫院，進行整合性的評估、規劃、執行與評值關渡醫院組織、員工、病人與家屬及社區民眾等健康促進事宜，由副院長擔任召集人，下設三組分別為員工健康組、病人及家屬健康組、社區健康組，組長由各一級單位主管擔任，委員由跨部門、跨專業組成，共同策劃推動健康促進相關政策，為員工、病人、家屬及社區居民健康而努力。

「員工健康工作組」2023年推動推動員工健康Happy Go集點活動，累計已發出1,171點，兌換健康假50人次（276小時）；員工關懷暨心理健康方面，辦理員工心情溫度計檢測2023年自4月開始進行員工心情溫度計檢測，共計809人次參加，分述如下：

- ・ 4-6月共245人次參加、參與率55%
- ・ 7-9月共284人次參加、參與率63.7%
- ・ 10-12月共280人次參加、參與率62.2%

員工體重控制方面，2023年舉辦揪團減重及員工健走活動，共80人參加，至10月底共減重178.4斤，平均減重2.23公斤/人，職場體重控制班，共55人參加。減重運動課程，共60人次參加，平均減重4.4公斤/人。

「病人暨家屬安全工作組」2023年辦理居家血糖測量（SMBG）精確度提升計畫，共執行門診品管衛教共計12人次、居家血糖機品管監控共執行12人次；執行細菌檢驗報告品質提升計畫，血液培養初次報告、痰液培養報告、尿液培養報告等時間均縮短至閾值之內；在提升病人用藥安全方面，2023年共舉辦用藥安全講座31場，關渡人刊物之衛教專欄3篇，病人用藥諮詢件數1,252件；醫療人員諮詢件數55件，共計1,307件。另2023年通報藥物不良反應共計23件，遇有不良反應或過敏事件，均已登錄醫療系統，提供醫師查閱。

「社區健康工作組」2023年辦理衛生教育宣導講座及活動共計59場，社區癌症篩檢共2場，腸篩45人、口篩18人，支援社區活動醫療救護站共計13場次，社區關懷據點服務活動共46場，參加長者2,529人次、志工1,444人次，戶外活動共辦理10場次，關懷電話問安服務共計836人次；供餐服務方面：老五老8,702人次；關渡1,193人次；北投221人次；知行教會共餐1,975人次；稻香日照中心3112人次；台積電協助供餐共2,386人次。



培育人才 幸福職場

3.1 產學訓練與研究	46
3.1.1 教育訓練辦法	46
3.1.2 人才培育地圖	49
3.2 員工薪資與福利	49
3.2.1 人才結構	49
3.2.2 員工薪酬	51
3.2.3 福利政策	53
3.3 友善職場	54
3.3.1 員工招募、發展與留任政策	54
3.4 員工健康與安全	56

03



3.1 產學訓練與研究

3.1.1 教育訓練辦法

關渡醫院重視員工的職能發展，深信唯有不斷與時俱進的教育訓練能帶領員工和院方同步成長。

參加外部(院外)訓練，依照各性別平均受訓時數（單位：小時）如下表：

各性別平均受訓時數 (單位：小時)		所有員工時數		
		男性	女性	合計
2023 年	接收訓練總時數	2414.7	5761.3	8176
	接受訓練總人數	58	281	339
	每名員工接受訓練的平均時數	41.63	20.50	25.17
	員工總人數	100	349	449
	接受訓練人數之比例	58%	80%	76%
2022 年	接收訓練總時數	2683.54	5708.96	8392.5
	接受訓練總人數	54	289	343
	每名員工接受訓練的平均時數	49.70	19.75	24.47
	員工總人數	90	360	454
	接受訓練人數之比例	60%	80%	76%
2021 年	接收訓練總時數	2742	5537.3	8279.3
	接受訓練總人數	56	275	331
	每名員工接受訓練的平均時數	48.96	20.16	25.01
	員工總人數	93	346	439
	接受訓練人數之比例	60%	79%	75%

員工參加外部訓練，依照各職能平均受訓時數（單位：小時）如下表：

各性別平均受訓時數 (單位：小時)		所有員工時數				
		醫師	護理	醫事	行政	合計
2023 年	接收訓練總時數	1364	2681	3254	877	8176
	接受訓練總人數	22	180	86	51	339
	每名員工接受訓練的平均時數	62	14.89	37.83	17.20	25.17
	員工總人數	27/38	180	86	145	449
	接受訓練人數之比例	58%	100%	100%	35%	76%
2022 年	接收訓練總時數	1553	1914.6	3996.9	928	8392.5
	接受訓練總人數	23	177	88	55	343
	每名員工接受訓練的平均時數	67.52	10.81	45.42	16.87	24.47
	員工總人數	40	177	88	149	454
	接受訓練人數之比例	58%	100%	100%	37%	76%
2021 年	接收訓練總時數	1643	2243.6	3577.7	815	8279.3
	接受訓練總人數	27	169	85	50	331
	每名員工接受訓練的平均時數	60.85	13.28	42.10	16.30	25.01
	員工總人數	41	169	85	144	439
	接受訓練人數之比例	66%	100%	100%	35%	75%

關渡醫院為凝聚工作共識，激勵員工汲取新知，以提昇工作品質與效率，特訂定「員工在職教育訓練課程實施要點」，全體員工均應接受在職教育訓練，下表為2023年度各單位教育訓練執行情形彙整。

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	29	4,573	40	4,705
	行中會議	11	132		
護理教育訓練組	護理部	25	2,384	25	2,384
長照教育訓練組	護理部	6	221	6	221
醫學教育訓練組	醫務部	33	469	33	469
醫事教育訓練組	藥劑科	24	329	110	1,262
	檢驗科	20	159		
	放射科	10	132		
	復健科	10	255		
	身心科	12	135		
	營養組	11	186		
	社工組	12	36		
	胸腔科	11	30		
教育訓練組	資訊組	11	1,733	17	1,741
	工務組	6	8		
	高齡友善（含失智症）	17	912	65	3,841
	消費者保護	48	2,929		
總計		296	14,623	296	14,623

3.1.2 人才培育地圖

關渡醫院訂有績效考核制度，訂定「員工考核要點」，各職類皆須經過每年定期的績效評核，綜合考慮員工工作績效、操行、學識及才能，共四個項目，確保激勵之公平與有效性。

員工訓練計劃

各性別完成年度績效考核之人數

各性別完成年度 績效考核之人數	2023年			2022年			2021年		
	接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	員工 總人數	比例	接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	員工 總人數	比例	接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	員工 總人數	比例
男性	82	100	82%	81	94	86%	78	93	84%
女性	307	349	88%	312	360	87%	302	346	87%
合計	389	449	87%	393	454	87%	380	439	87%

備註：任職未滿半年、留停、總院支援人員、工時人員，不辦理考績。

3.2 員工薪資與福利

3.2.1 人才結構

關渡醫院認為員工為醫院能持續發展之基石，我們深信唯有建立一個安心穩定的工作環境，才能使員工認同並與醫院攜手持續進步。為保障員工權益，關渡醫院依據勞動基準法及職業安全衛生法等政府法令，來制定員工任用、福利、薪資、退休金、績效考核及其他與員工相關之規定，且不因員工種族、性別、宗教、政治立場等之差異而影響，每年醫院定期審視相關規範為員工打造優於法令的工作環境，旨在留住優秀同仁。截至於2023年度止，關渡醫院全體員工共計449人，其中包含43位新進員工、26位離職員工、6位身心障礙人士、2位原住民。

2023年全院人數統計共449人，相較2022年減少5人，相較2021年新增10人，無重大變化；人力結構以護理人員居多，約占總員工人數40%，全院男女比例維持約為20:80。

2021-2023年員工總人數及性別比例

年度		2023年	2022年	2021年
員工總人數		449	454	439
男性	人數	100	94	93
	占比	22.27%	20.70%	21.18%
女性	人數	349	360	346
	占比	77.73%	79.30%	78.82%

2021-2023年各職類人力結構

年度		2023		2022	2021
員工總人數		449	占比	454	439
醫師	男性	29	6.46%	28	28
	女性	9	2.00%	12	13
護理	男性	7	1.56%	3	4
	女性	173	38.53%	174	165
醫事	男性	22	4.90%	22	22
	女性	64	14.25%	66	63
行政	男性	42	9.35%	40	39
	女性	103	22.94%	109	105

2023年聘用員工人數（依員工工時區分）

2023年度		員工人數				
職類		醫師	護理	醫事	行政	小計
按勞雇契約區分	正職員工	38	180	86	145	449
	臨時員工	0	0	0	0	0
合計 1		38	180	86	145	449
按員工工時區分	全職員工	38	167	86	128	419
	兼職員工	0	13	0	17	30
合計 2		38	180	86	145	449

3.2.2 員工薪酬

年度總薪酬比

2023年度關渡醫院最高個人之年度總薪酬與醫院年度總薪酬中位數（排除該最高薪酬個人）的比率為6.46；最高薪酬個人之年度總薪酬增加百分比與公司平均總薪酬增加百分比之中位數（排除該最高薪酬個人）的比率為-0.18，[相較前一年，2022年有較高之防疫津貼獎金]

年度總薪酬比率

2023年	年度總薪酬比率	年度薪資報酬變化比率
	6.46	-0.18

備註：

1. 年度總薪酬比率計算公式：組織薪酬最高個人之年度總薪酬 / 所有員工（不包含薪酬最高之個人）之年度總薪酬中位數。
2. 年度薪資報酬變化比率計算公式：組織薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比 / 所有員工（不包括薪酬最高之個人）之年度總薪酬中位數增加百分比。



2023年

薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比	-0.59%
其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總薪酬增加百分比之中位數	3.25%
年度總薪酬變化比率	-0.18

男女薪酬比

關渡醫院重視留才與育才，致力於提供具競爭力的薪資條件與完善的員工福利。關渡醫院敘薪標準參照當地法規、同業行情及當地生活水平等條件訂定，絕不因性別、種族、語言、宗教、年齡、黨派、婚姻狀況等條件而影響同仁之薪資報酬。關渡醫院員工薪資由本薪、伙食費、各項獎金或津貼等組成，每年亦根據營運狀況進行年度調薪，或是依據員工績效給予獎金，激勵員工、鼓勵人才與醫院共同成長。在此平等包容的職場環境下，女男的薪資起薪平等，各職能基本薪資不因性別而有所差異，然最終的薪酬（基本薪資加薪酬）則依據工作年資、經驗或職務加給而有所不同。

各職能男女薪酬比（男：女）如下表：

年度	2023		2022		2021	
員工類別	男性	女性	男性	女性	男性	女性
醫師	1.14	1.00	1.33	1.00	1.28	1.00
護理	0.95	1.00	0.98	1.00	0.98	1.00
行政	1.11	1.00	1.12	1.00	1.17	1.00
醫事	1.09	1.00	1.14	1.00	1.22	1.00
其他（照服員）	1.11	1.00	1.05	1.00	1.10	1.00

註1：以女性員工的基本薪資加薪酬為1。

基層人員與當地法規最低薪資比

關渡醫院絕對恪守營運當地勞動法令之相關要求。在台灣，標準起薪優於「勞動基準法」所規定之基本薪資，於其他營運地區也遵守當地對於最低薪資之規範。2023年各重要營運據點基層人員之平均每月基本薪酬高於法定基本薪資1.20~1.65倍。

重要營運據點基層人員薪資與法定最低薪資之比例

年度	2023	
員工類別	男性	女性
醫師	2.98	2.98
護理	1.45	1.45
行政	1.20	1.20
醫事	1.65	1.65

註1：2023年台灣當地法令每月基本薪資為26,400元

註2：平均為所有基層人員平均薪酬/當地法令最低薪資

3.2.3 福利政策

福利政策

員工福利項目	內容
醫療保險	國泰團保
傷殘保險	國泰團保
育嬰假（優於勞基法之規定辦法）	依勞基法辦理
退休制度	依勞基法辦理
獎金制度	依每月績效發放
員工旅遊	每年辦理 1 次



育嬰假

項目	男性人數	女性人數	Total
2023 年度 享有育嬰假的員工總數 (A)	6	23	29
2023 年度 實際使用育嬰假的員工總數 (B)	2	14	16
2023 年度 休完育嬰假後應該復職的員工總數 (C)	1	5	6
2023 年度 休完育嬰假後，在 2023 年復職的員工總數 (D)	0	6	6
2022 年度 休完育嬰假後，在 2022 年復職的員工總數 (E)	0	4	4
2022 年度 休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工總數 (F)	0	3	3
育嬰留職停薪申請率 (B/A)	33.33%	60.87%	55.17%
復職率 (D/C)	0.00%	120.00%	100.00%
留任率 (F/E)	0.00%	75.00%	75.00%

3.3 友善職場

3.3.1 員工招募、發展與留任政策

我們擁有完善的招募制度，期盼員工與公司共榮發展，同時也尊重員工的職涯轉換選擇。關渡醫院2023年間共計招募60位新進員工，包含男性18位、女性42位，新進29歲以下20位、介於30-50歲23位、51歲以上17位；另有63位員工離職（含4位屆齡退休人員），含12位男性及51位女性，離職原因包括合約到期、家庭照護以及生涯規劃等因素。而關渡醫院為保障員工權利、完善招聘制度，權責單位主管皆與所有離職人員面談，具體瞭解離職原因，以作為後續人力資源管理改善之參考。

關渡醫院資遣預告期

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	11	9.35%
	31-50 歲	15	
	>51 歲	16	
男	<30 歲	9	4.01%
	31-50 歲	8	
	>51 歲	1	
總計		60	13.36%

員工離職率

離職員工總數及比例

性別	年齡	人數	離職率
女	<30 歲	2	7.16%
	31-50 歲	11	
	>51 歲	12	
男	<30 歲	2	7%
	31-50 歲	2	
	>51 歲	3	
總離職率		32	7.13%



3.4 員工健康與安全

關渡醫院的職安室不僅負責員工健康與安全管理，還積極融合ESG（環境、社會及治理）相關內容。每年，職安室均落實執行各項安全管理措施。例如，在員工作業環境方面，每半年進行環境安全檢測，涵蓋二氧化碳、噪音、粉塵、甲醛、戊二醛、氧氣、一氧化碳、硫化氫等項目。每日三次巡查重要機房，並安裝163支監視攝影機以強化安全監控。保全人員每日多次巡邏，並在公共區域安裝緊急求救鈴和扶手。為了提升電梯安全，關渡醫院投資750萬元更新電梯設備。清潔管理由行政中心事務組負責，依據清潔計畫每日進行清潔和消毒除蟲工作，空調設備每季定期清潔。針對暴力事件，急診室等高風險單位加強了門禁管制和警民連線，並舉行醫療暴力緊急應變演練。這些措施不僅保護了員工的健康和安全，也符合ESG中的社會責任標準。關渡醫院將持續強化安全和衛生措施，提升員工的健康與安全，同時致力於達成更高的ESG標準，確保我們的工作環境不僅安全可靠，還具有社會責任和可持續性。

員工是關渡醫院最重要的資產之一，任何工作場域上的安全或衛生風險，都可能對員工或外部工作者的健康與生活產生重大影響。為了提供員工及合作夥伴一個安全且優質的工作環境，關渡醫院依據《職業安全衛生管理辦法》制定了職業安全守則，並成立安全衛生委員會。該委員會由18名成員組成，其中女性成員10名（佔55.5%），勞工代表6名（佔33.3%），確保委員會成員的多元性與代表性，有效預防各種事故發生，保障員工的健康和安全。委員會成員包括院長、副院長、現場作業主管、臨場服務人員、職安人員和勞工代表，依據法規，勞工代表需占委員總數的三分之一以上。

職業安全衛生委員會	
委員會總人數	18（女性10名）
勞工代表人數	6
全體員工人數	449
勞工代表人數 / 委員會總人數	33%
勞工代表人數 / 全體員工人數	1.34%

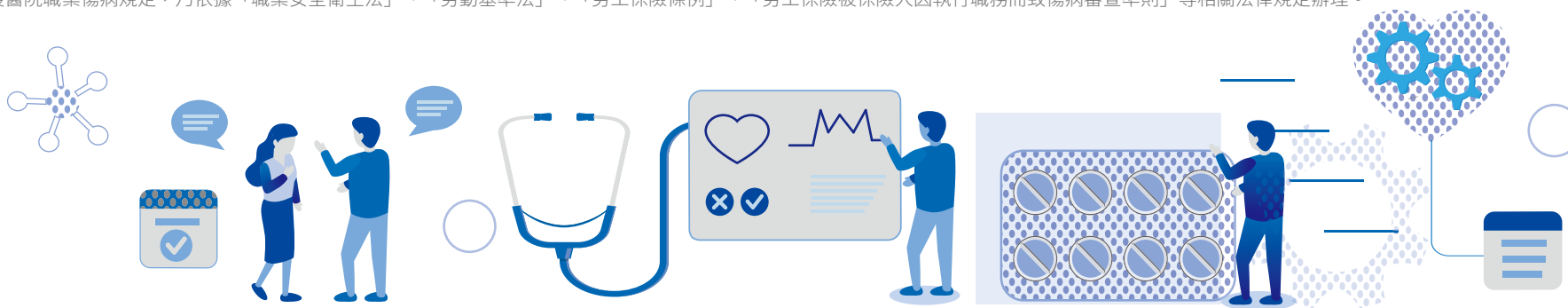


所有員工失能傷害統計：

	2023年		2022年		2021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
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. 關渡醫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. 關渡醫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. 關渡醫院職業傷病規定，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。



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）		
			2023	2022	2021
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

員工缺勤率

年度	2023年			2022年			2021年		
假別	所有員工時數			所有員工時數			所有員工時數		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
病假	628.5	3,849.00	4,477.50	471.5	4,403.50	4,875.00	136	565	701
生理假	-	398.5	398.5	-	443	443	-	288	288
安胎假	-	1,336.00	1,336.00	-	1,188.00	1,188.00	-	116	116
公傷假	336	799	1,135.00	296	687	983	0	94	94
總計	964.5	6,382.50	7,347.00	767.5	6,721.50	7,489.00	136	1,063.00	1,199.00
缺勤日數換算	120.6	797.8	918.4	95.9	840.2	936.1	17	132.9	149.9
應工作日	1,992	1,992	3,984	1,992	1,992	3,984	1,984	1,984	3,968
缺勤率	0.06	0.4	0.23	0.05	0.42	0.23	0.01	0.07	0.04

綠色醫院 地球永續

4.1 氣候變遷與調適	60
4.1.1 醫療院所溫室氣體盤查	60
4.1.2 溫室氣體排放減量方式	61
4.2 能源管理	62
4.3 廢棄物管理	64
4.3.1 源頭管制	64
4.3.2 廢棄物處理流程	65
4.3.3 管末減量	65
4.4 水資源管理	66
4.4.1 用水管理概況	66



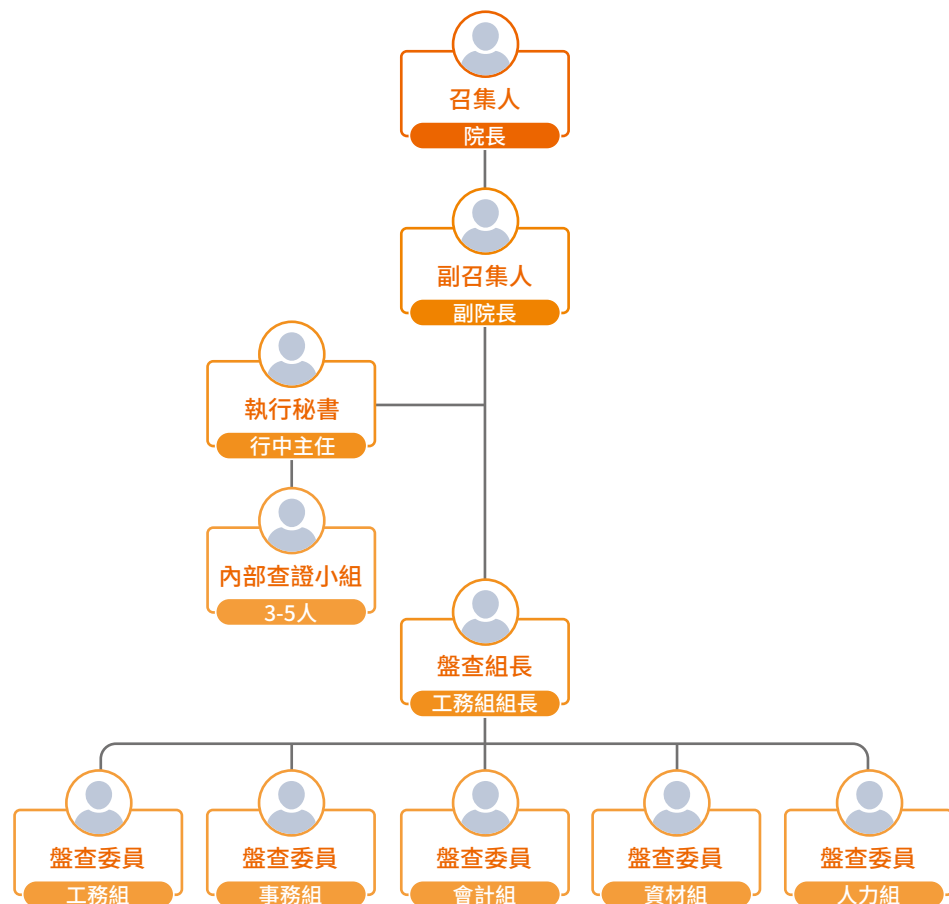
04



4.1 氣候變遷與調適

溫室氣體盤查組織架構

為因應國家及國際趨勢、使關渡醫院之利害關係人了解本院響應淨零排碳與環境健康政策的具體作為、實施對社會之責任，以及提供未來實施溫室氣體減量改善方案之基準，本院溫室氣體盤查小組（組織架構圖如下），依據ISO 14064-1：2018標準，每年定期製作溫室氣體盤查報告書。



4.1.1 醫療院所溫室氣體盤查

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。本公司自2023年起，每年執行溫室氣體盤查，故以此為基準年，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、關渡學院忠義據點及 失智共照服務益智學堂，報告邊界包含類別1（固定式燃燒源、移動式燃燒源、逸散排放源）及類別2（外購電力），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。

2023年關渡醫院溫室氣體統計排放量為2,484.6619 tCO₂e，以樓地板面積為強度換算單位，排放強度為每平方公尺0.09729 tCO₂e。

溫室氣體盤查

項目	2023年	單位
範疇一	324.5570	tonCO ₂ e
範疇二	2,160.1049	tonCO ₂ e
溫室氣體統計	2,484.6619	tonCO ₂ e

4.1.2 溫室氣體排放減量方式

方案	內容
汰換空調主機及冷卻水塔	- 改善空調冰水供應系統 - 溫室氣體減量排放
智慧照明	- 大廳智慧照明：9/22 院長出席台灣照明學會 112 年度照明金質獎（屋內照明類）委員現場評核參訪會議。 - 病房人因照明：參加 112 年台灣醫務管理學會海報競賽獲入選獎。 - 大廳已採購光源感應控制系統，病房部分預算已核定，辦理後續採購程序。

4.2 能源管理

關渡醫院能源耗用項目包含汽油、柴油、液化天然氣及電力，2023年能源消耗總量為19657.24GJ，電力用量占80.08%。2023年度關渡醫院使用電力共4,372,682度，較2022年減少967,518度，主要因汰換冰水主機導致電力使用較去年度低。

電力使用量

電力使用量	單位	2023	2022	2021
外購電力	度	4,372,682	5,340,200	5,490,400
	GJ	15,741.66	19,229.10	19,769.94

電力消耗密集度

電力	能源密集度	單位	2023	2022	2021
外購電力	電力使用量／樓地板面積	每平方公尺／度	171.2122458	209.095387	214.9764639

能源使用量

能源種類	單位	2023	2022	2021
汽油	公升	361.71	478.25	557.47
	GJ	11.81	15.62	18.21
柴油	公升	3,108.76	2,530.00	5,880.00
	GJ	109.34	88.98	206.80
液化天然氣	立方公尺	113,280.00	113,959.00	112,720.00
	GJ	3,794.43	3,817.17	3,775.67

能源密集度

能源種類	能源密集度	單位	2023	2022	2021
汽油	能源使用量／樓地板面積	每平方公尺／公升	0.0142	0.0187	0.0218
柴油		每平方公尺／公升	0.1217	0.0991	0.2302
液化天然氣		每平方公尺／立方公尺	4.4355	4.4621	4.4135

節能專案

節能措施	節能方法	投資經費	成果
汰換冰水主機	汰舊換新	15,000,000	減少 919,740 度用電量



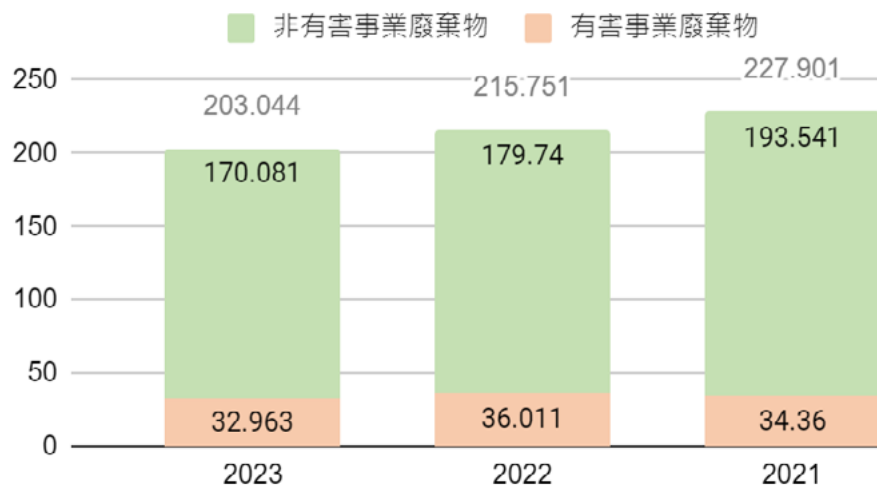
4.3 廢棄物管理

4.3.1 源頭管制

關渡醫院2023年共產生203.044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32.963噸（占16.23%）；非有害事業廢棄物包含一般廢棄物151.755噸（占74.74%）以及其他共18.326噸（占9.03%）。

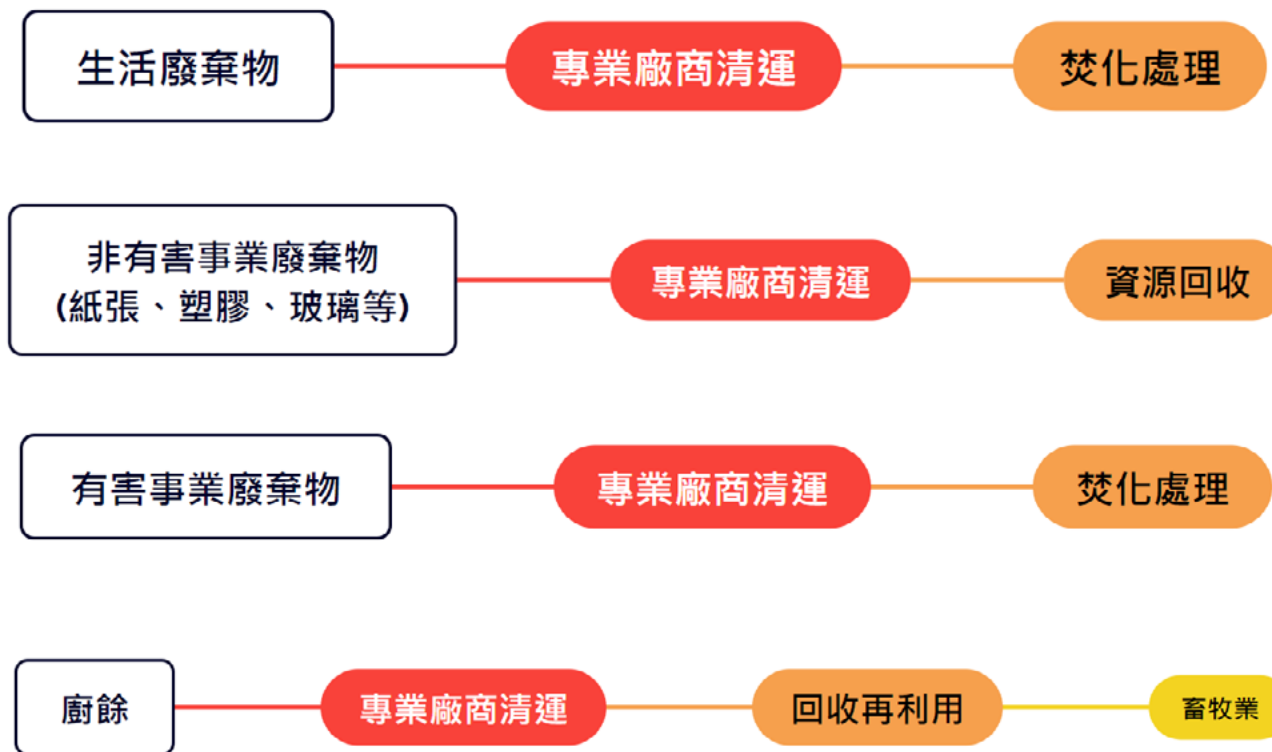
項目	類別	重量單位	產生量		
			2023	2022	2021
有害事業廢棄物	感染性廢棄物混合物	公噸	32.963	36.011	34.36
非有害事業廢棄物	生活垃圾	公噸	151.755	157.63	167.89
	有機性污泥	公噸	4.52	3.69	2.58
	廚餘	公噸	11.188	14.459	18.701
	廢玻璃	公噸	0.95	1.8	1.1
	廢塑膠	公噸	0.774	1.12	2.014
	廢紙	公噸	0.894	1.041	1.256
合計			203.044	216.751	227.901

廢棄物產出量（單位：噸）



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。

4.3.2 廢棄物處理流程



4.3.3 管末減量

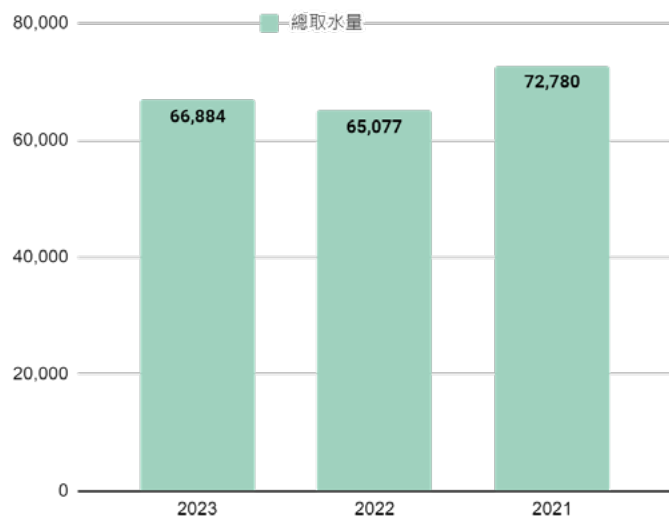
在關渡醫院於2023年5月導入電子公文系統後，可回收廢棄物中廢紙類的比例逐年減少。這項措施不僅有效降低了廢棄物產生量，還提升了辦公環境的綠色化水平。未來展望包括推動數位化轉型，進一步減少紙張使用，並透過可持續資源管理策略，全面優化廢棄物處理流程，以實現更高效、環保的運營目標。

4.4 水資源管理

4.4.1 用水管理概況

2023年關渡醫院總取水量為66,884千立方公尺（百萬公升），總淡水取水量為66,884千立方公尺，來源皆為自來水，總排水量為141千立方公尺，總耗水量為66,743千立方公尺。2023年總耗水量較2022年增加1,802千立方公尺，主要因2023年更換空調系統，施工期間冷凝水及冷卻水需放流，導致2023年用水量較2022年略增。

年份	2023	2022	2021
總取水量	66,884	65,077	72,780
總排水量	141	136	120
總耗水量	66,743	64,941	72,661



在地關懷 社會共融

5.1 社區整合照護營造	68
5.1.1 社區關懷據點	68
5.1.2 社區互助樂齡學習創造無齡生活	69
5.1.3 社區長照與居家醫療	70
5.1.4 附設護理之家	70
5.2 全方位社區醫療	74
5.2.1 社區化急性後期照護模式	75
5.2.2 全程守護社區導向整合失智照護模式	76
5.2.3 社區化復健與吞嚥功能訓練中心	81
5.3 社區共建與回饋	83
5.3.1 關渡醫院與合作夥伴的永續發展之路	83
5.3.2 攜手打造健康社區	85
5.3.3 社區衛生教室	86



05

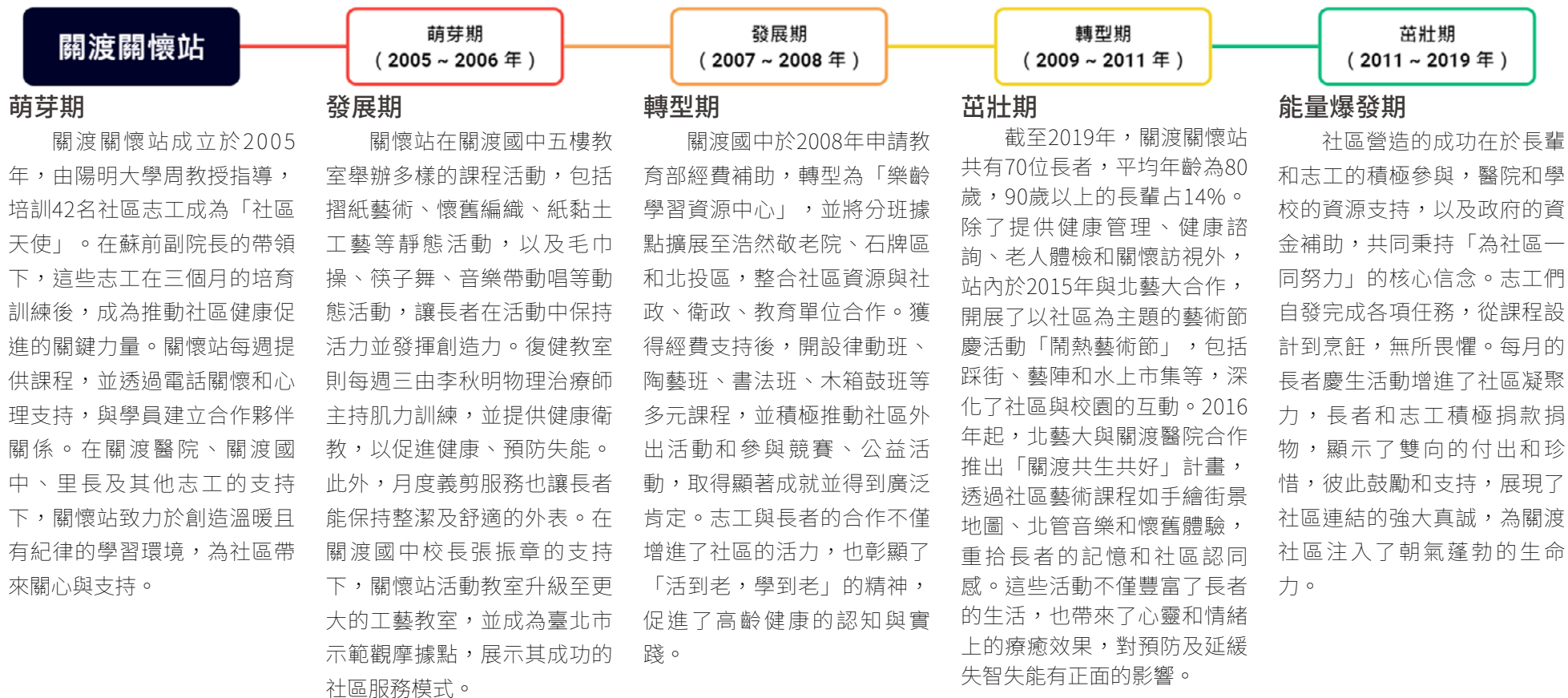


5.1 社區整合照護營造

關渡醫院秉持回饋社會的心，積極參與關懷社會之活動，我們期許發揮自身社會影響力，將醫療照護及預防深入地方社區，協助民眾建立健康管理習慣及疾病預防觀念，以減少慢性病或併發症的發生，並提升民眾醫療保健的知識。

5.1.1 社區關懷據點

社區天使

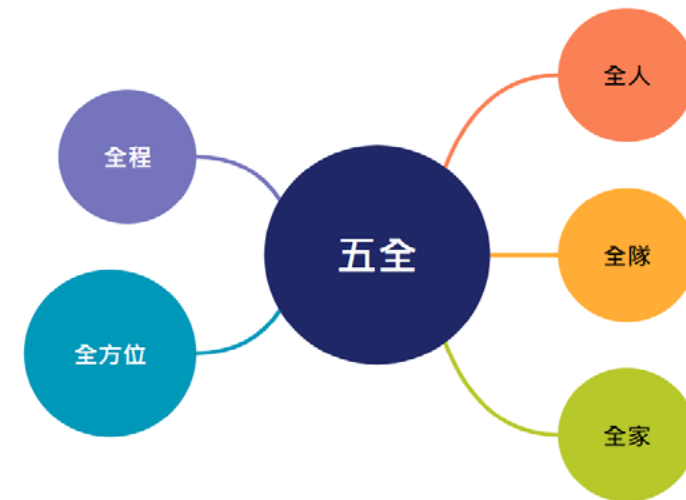


5.1.2 社區互助樂齡學習創造無齡生活

關渡學苑

Taiwan Integrated Geriatric Care Study (TIGER) 以全人照護為基礎，致力於整合疾病管理與失能、失智預防，並計劃在關渡社區實施。2021年，TIGER加入「關渡學」概念，成立了兩處自營社區據點「關渡學苑」（復興崗與忠義據點）。這些據點交通便利，提供體力、腦力、營養和社交學習的全方位強化，旨在促進快樂健康的長壽生活。TIGER的願景是以「環境溫馨、服務創新、文化深耕」為核心，朝多元化和科技化模式發展，推動健康長壽的宜居關渡。

TIGER強調人性化核心價值，提供全人、全隊、全家、全程、全方位的「認知、運動、營養及社交互動」課程，將健康促進融入生活，實現健康老化。秉持全人照護與人文關懷，通過生活化課程讓長者保持精神與活力，達到「活躍老化、在地終老」的目標，為長者訂製適宜課程，創造優質生活型態。TIGER據點如家人般陪伴長者，提供溫馨、安全的上課環境，讓長者積極參與社交生活，實現成功老化 (Successful aging)。



TIGER的課程設計由物理治療師、職能治療師、護理師、營養師與運動教練共同執行，涵蓋運動與認知訓練。課程基本原則為每週一次的兩小時課程（認知與運動各一小時），視情況增加頻率。運動訓練包括有氧、阻力、平衡與柔軟度訓練，目標每週達150分鐘以上中強度活動。認知訓練則注重記憶力與邏輯訓練，推理能力與記憶策略的學習。營養與慢病管理課程強調健康飲食，特別是地中海飲食和足量蛋白質攝取，同時進行慢性病預防衛教。社區同仁需具備相關知識並熱情參與，提升長者的參與率，達到80%以上。



關渡學苑通過多平台（Facebook、YouTube、Line社群與官方帳號）積極推廣健康促進理念，並與里長合作，加入地方社群推廣課程。專人關懷學員居家狀況，提供醫療保健宣導，並製作早安圖定時提醒。學苑的YouTube頻道定期更新影片，擴大活動參與度。2022年，學苑共辦理323堂TIGER課程，吸引4,853人次參加，文康課程則有3,024人次參加，深受學員好評。



5.1.3 社區長照與居家醫療

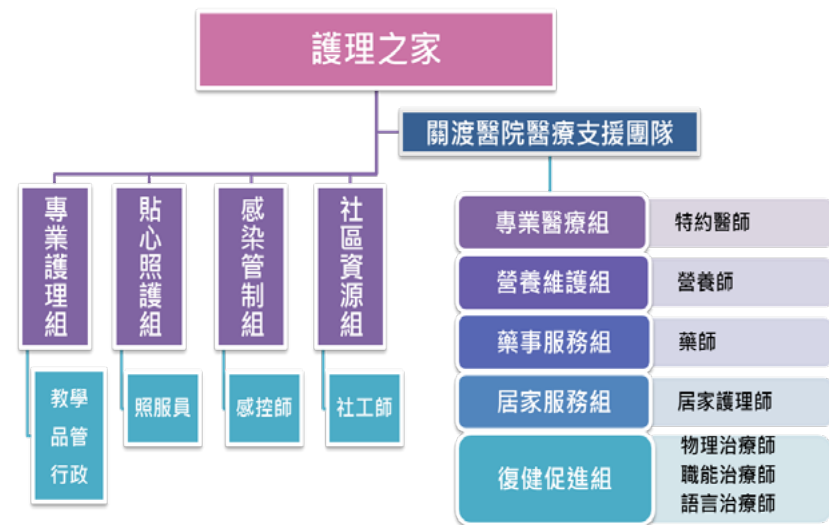
關渡醫院於 2018 年承辦社區整合照顧計畫（A 級單位），建立北投區關渡、唭哩岸社區整體照顧模式，串聯 B、C 級單位，整合北投區長照資源，讓各項服務發揮最大效益，以創造彈性多元化的服務，縮短長照服務對象與家屬的等待時間，進而滿足服務對象與家庭照顧需求。

2023年成果共計服務547位個案，複評及AA01訪視888人次，持續提供2,926人次長照服務。2023年1-12月依照管中心照顧專員下轉至北投A-唭哩岸、關渡地區共計位547個案，結案527位個案，截至2023年12月31管案量共計580位個案。

	≤65歲	66-69歲	70-79歲	80-89歲	≥90歲
個案數	91	35	152	208	94
比例 (%)	15.7%	6%	26.2%	35.9%	16.2%

5.1.4 附設護理之家

關渡醫院附設護理之家由整合跨領域多專科組成陣容堅強的照護團隊，以三優照護元素-「優秀的服務團隊、優質的智慧照護及優美的居住環境」，推動以人為本的整合照護，以台灣整合高齡照護TIGER為理念，提供住民身、心、靈、社會全方位之服務架構，透過院內專業團隊的合作，積極串連學校、宗教、社福及企業團體等社區資源，提供多元活動與個別化復健。藉由全方位的身心強化，減緩失能，同時導入多元創新智慧科技，以提升照護品質與效能，另推動醫病共享決策，協助住民安寧善終。在提供優質照護的同時，也重視照護團隊身心健康，家屬能安心託付家人，住民也能在溫馨的環境中延續生命的活力，進而達成快樂且健康長壽的目標。



護理之家組織架構圖

關渡醫院附設護理之家，參考台灣整合高齡照護研究（Taiwan Integrated Geriatric Care Study, TIGER）理念向，以「住民」為中心，提供多元活動與個別復健以強化住民體能、認知，營養介入優化慢性病管理，導入智慧照護提升品質，連結社區資源讓住民快樂不憂鬱，期望以全方位的身心強化，加上積極社會連結，進而達成快樂且健康回春的目標。經由團隊不斷發揮巧思，護理之家有以下的特色創新：

多元活動 減緩失能

住民入住後以巴氏量表評估日常生活功能（Activities of Daily Living，ADL），這兩項具體做法關渡醫院附設護理之家住民近五年完全依賴+嚴重依賴者約90-95%，本特色藉由連結在地多元社區資源，藉由「打造愛與歡笑的幸福城堡」及「連結友善場域讓住民享受戶外休閒」，希望能強化住民認知、延緩失能，並帶給住民快樂、回春的幸福感。

同時藉由參與不同方案活動，延緩身體功能退化速度，讓住民發現自我價值進而增加快樂活下去的勇氣與自信，同時透過住民間相互交流與社會互動，有效確保身心靈健康發展。

近五年住民日常生活功能評估結果

年度	ADL	完全依賴（0-20分）		嚴重依賴（21-60分）		中度依賴（61-90分）		總人數
		百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	
2018 年		78.4%	69	11.4%	10	10.2%	9	88
2019 年		72.5%	66	13.2%	12	14.3%	13	91
2020 年		82.3%	74	14.4%	13	3.3%	3	90
2021 年		80.0%	72	15.6%	14	4.4%	4	90
2022 年		84.1%	74	12.5%	11	3.4%	3	88
2023 年 1-6 月		84.6%	66	10.3%	8	5.1%	4	78

青銀共融代間關懷活動統計 (2020年起因COVID-19疫情衝擊活動減少)

年度	項目 合作學校	參與人次
2018 年	國立臺北護理健康大學 - 高齡健康照護系所 國立臺北護理健康大學 - 護理系 國立陽明交通大學 - 護理研究所 輔仁大學護理學系	47
2019 年	國立臺北護理健康大學 - 高齡健康照護系所 國立臺北護理健康大學 - 護理系 國立陽明交通大學 - 護理研究所 輔仁大學護理學系 國立臺北藝術大學	100
2020 年	國立臺北護理健康大學 - 高齡健康照護系所 國立臺北護理健康大學 - 護理系 國立臺北護理健康大學 - 運動保健系 馬偕專校化妝品應用與管理科	45
2021 年	國立臺北護理健康大學 - 高齡健康照護系所 國立臺北護理健康大學 - 護理系 國立臺北藝術大學	32
2022 年	國立臺北藝術大學	12
2023 年 1-6 月	國立臺北藝術大學 國立臺北護理健康大學 - 高齡健康照護系所	33

調理飲食 豐富味蕾

關渡醫院附設護理之家住民的飲食特色不僅在於營養均衡，同時要克服身體功能限制，因以如何在調理過程保留食物的美味，讓吞嚥困難者既能享受由口進食的快樂感又能兼顧營養，是關渡醫院營養師們的首要任務，本特色包含「營養介入，優化慢性病管理」，「團隊合作，強化自我照顧」，關渡醫院設有點餐系統，提供住民及家屬訂餐服務，提供普通飲食、治療飲食及管灌飲食之選擇，也可以指定用餐餐別及註記飲食特別指示與禁忌。針對住民疾病由營養師調配適合的治療伙食，針對血糖控制較差的住民由護理師通知營養師提供飲食衛教，為吸引住民的興趣，2023年創新使用「我的餐盤」、「飲食紅綠燈」進行住民指導，以遊戲方式加強住民對食物分類及疾病的瞭解。



「食品紅綠燈」互動遊戲

多元復健 成功復能

關渡醫院附設護理之家於關渡醫院12樓設有住民專屬復健治療室，特約醫生巡診時，針對有復健需求的住民開立會診單，復健科醫師評估後開立復健治療處方，復健師依住民ADL評估結果安排個別化的復健計畫。

復健內容包含肢體伸展運動、坐姿訓練、輔助站立訓練及行走訓練，認知功能訓練等。復健同時也會教導照顧者移位轉位技巧，適時協助，以確保住民在復健過程安全無虞。



護理之家住民各式復健



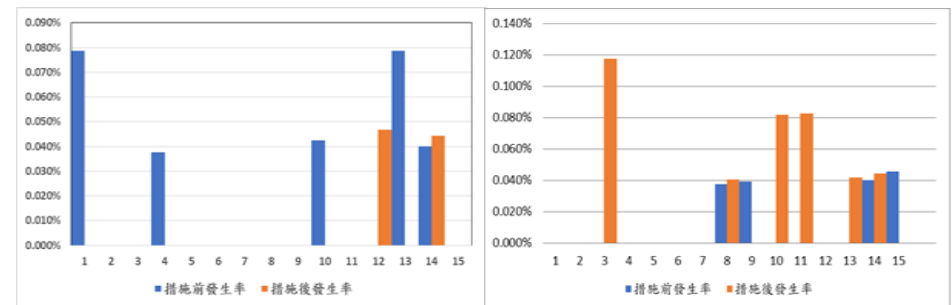
智慧床墊一串接護理資訊系統，自動設定警示

關渡醫院附設護理之家住民依賴程度高，為壓傷與跌倒之高危險群，關渡醫院於2022年3月起全面更換智慧床墊與系統，具有抗菌、防黴、耐燃效果，具有舒適性外亦可降低壓傷發生率，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。

比較床墊導入前後15個月機構壓力性損傷發生率明顯下降；跌倒發生率雖然些微上升，但進一步分析發現住民自行下床於床旁跌倒發生率降低，顯示智慧床墊能有效降低壓力性損傷與預防住民自行離床導致之跌倒發生率。



智慧床墊系統與手機APP、個人資訊顯示-身體受壓紀錄



床墊導入前後壓力性損傷

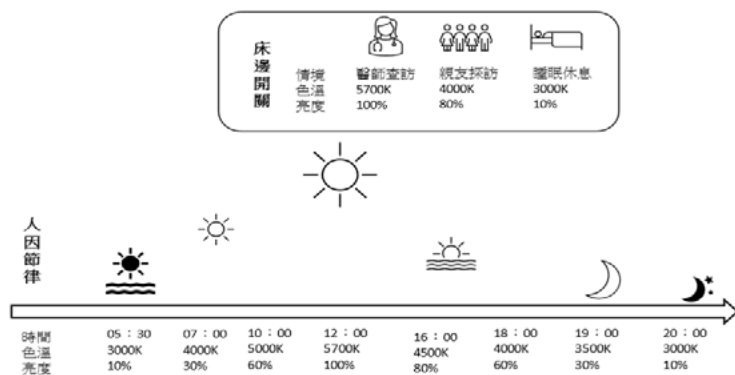
床墊導入前後跌倒發生率

夜光舞動 - 運用人因智慧照明，營造夢幻睡眠環境

睡眠障礙為老年人常見的困擾，尤其長照機構老人的問題更為明顯。關渡醫院附設護理之家為改善住民睡眠問題，於2022年12月導入人因智慧照明，在12樓護理之家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（醫師查房、親友探訪、睡眠休息）由個人單獨調整照明模式；另與工務室討論設計依日光節律，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，同時保留原有人工控制的三種情境按鈕，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、改善睡眠品質之目的。



依時間調整的人因照明-黃燈、白燈



依時間調整的人因照明-黃燈、白燈

資訊整合--用藥整合資訊化，提升用藥安全

關渡醫院附設護理之家住民可能於門診、急診或住院就醫時帶回不同醫院之藥物，藥物複雜是照護上的一大難題，護理人員稍有不慎極易發生給藥異常。為整合住民用藥，與資訊組溝通後，除開通雲端藥歷供醫師查詢並研發設計護理之家給藥資訊系統，將住民於關渡醫院門診、急診或急性病房出院帶藥整合於單一系統中，護理師可以查詢與列印門、急診用藥紀錄單或出院帶藥單，減少轉錄醫囑時間及避免給藥錯誤事件發生。2015~2022年7月給藥異常事件共7件，8月給藥資訊系統上線至今未發生給藥異常事件。

資訊溝通—急診就醫紀錄資訊化，團隊溝通更順暢

關渡醫院附設護理之家住民若發生緊急狀況會先送關渡醫院急診室，護理師須填寫「急診就醫單」說明住民狀況及機構處置，並列印相關評估與給藥等紀錄，急診醫師診治結束後，急診護理師在「急診就醫單」回覆急診診療處置過程，考量紙本單張於運送過程中容易遺失，且謄寫費時又耗廢紙張，故2021年4月與關渡醫院資訊組合作，創新將「急診紀錄單」資訊化，於護理資訊系統建立急診就醫紀錄單，機構護理師於住民準備送急診就醫時，登入急診就醫紀錄系統，系統可自動帶入護理資訊系統內之各項評估結果，護理師只需輸入簡易病情即可，急診護理師可先在系統上查詢住民狀況，提前準備治療所需用物，當住民到達急診後即可迅速獲得處置，醫師診療完畢後急診護理師將處置紀錄回覆於資訊系統上，使機構與急診雙方溝通更順暢，系統上線後不但節省紙張列印及傳送成本，護理人員記錄花費時間也由20~25分鐘降低至10分鐘左右，同時也免去存放紙本記錄之空間與管理潛存風險。

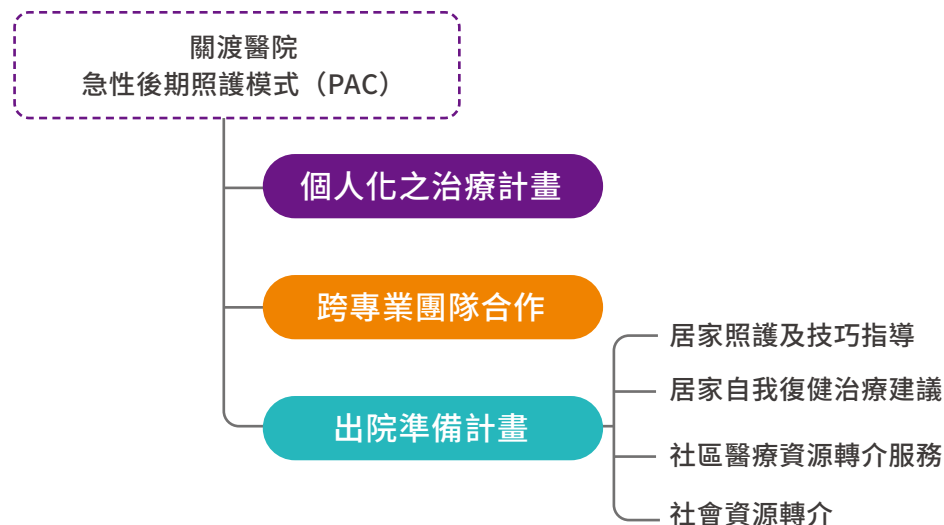
5.2 全方位社區醫療

關渡醫院自2000年開院以來，積極規劃急慢性照護的垂直整合，建構照護體系網絡，期望整合北投、關渡地區的長期照護體系，並連結醫學中心資源落實至社區照顧。自創院以來，神經退化性疾病與腦血管疾病的照護網絡一直是關渡

醫院發展的重點。作為社區醫院，除了家庭醫學科和老人醫學科外，亦積極發展神經內科和身心科，並提供包括知能評估、電生理學檢查、腦波檢查、腦血管超音波等完整的神經專科檢驗，為社區民眾提供便捷的專科治療。從社區醫療與全人醫療的角度出發，失智症等神經退化性疾病和腦中風等腦血管疾病的照護應包含疾病前期的慢性疾病管理、及早診斷與個人化醫療、社區與長期照顧資源整合，達到協助社區長者在地安老的目標。

5.2.1 社區化急性後期照護模式

在臺灣，腦中風患者常因超長住院和再住院導致照護資源不足。為改善此情況，健保署於2014年試辦腦中風急性後期照護計畫（Post Acute Care, PAC-CVD），結果顯示87%的患者肢體功能顯著進步，83.7%回歸社區。2017年，健保署擴大計畫範圍，納入燒燙傷、創傷性神經損傷等五種疾病。PAC計畫紓解醫學中心病床緊張，促進地區醫院病床利用，實現多贏。關渡醫院於2017年加入PAC計畫，提供急性腦中風、創傷性神經損傷、脆弱性骨折和衰弱高齡患者全人健康照護，致力於成為社區健康守護者。



中風後量身精準復健計畫

中風後的6至8個月是動作控制訓練效益最佳的時期，急性後照護計畫提供了腦中風病人在此黃金期的積極復健。由於患者年齡和中風症狀各異，量身訂做的精準復健計畫至關重要。復健項目包括物理治療、職能治療和語言治療，每位患者都有客製化的復健計畫，以提高其復健動機和效果。

關渡醫院提供的復健設施包括四肢腳踏車、平衡桿、傾斜床、站立桌等，並在陽光室備有糾姿平衡木和樓梯板，幫助患者延續復健成效。電視影音運動訓練課程定期播放，病人可觀看並練習。根據患者復健效果和出院時間，醫院提供居家復健工具和指導，幫助病人在家繼續復健。

經過量身精準的復健計畫，許多患者恢復良好，重新獲得自理能力，有些甚至回到職場工作。復健成效取決於患者的動機和努力，醫院將繼續幫助患者積極進行復健治療，改善生活自理能力，最終希望患者能回歸正常生活。

腦中風及創傷 PAC

腦中風及創傷患者是我們急性後期照護的主要對象，住院時間長，復健成效顯著。病人剛來時常伴有鼻胃管、尿管，經過我們團隊針對個別需求制定的精準客製化高強度復健計畫，許多患者從躺床到能下床，以輪椅、拐杖行走，甚至爬樓梯。6週至3個月的急性後期照護後，許多患者成功拔除鼻胃管與尿管，並能重新用口進食。2022年，我們共服務了60位腦中風及創傷術後患者，巴氏量表（BI）進步達91%。大部分患者能回家繼續復健，甚至回到職場工作。

骨科 PAC

老人髖部骨折是常見且易致失能的疾病，對後續照護資源造成巨大負擔。2018年WHO統計顯示每年約64萬人因跌倒死亡，其中老年人占多數，且再次跌倒風險是年輕族群的三倍，術後一年死亡率高達30%。台灣的跌倒事故也是老年人傷害死亡的主因之一，跌倒不僅造成生理傷害，還帶來負面情緒和經濟負擔。

髖部骨折患者術後通常需手術復位固定，但一半以上患者術後6週仍無法恢復功能，影響獨立生活能力。由於健保DRG制度，患者常需在手術後3至5天內出院，增加家庭和社會的負擔。2017年起，政府推出骨科術後急性後期照護計畫



(PAC)，患者手術後無縫轉至PAC醫院，接受傷口照護、疼痛治療、復健等服務。2022年，關渡醫院共服務76位骨科術後患者，巴氏量表（BI）進步達92%。文獻顯示參加PAC計畫的腕部骨折患者巴氏量表分數進步更大，顯示完整的急性後期照護計畫對患者功能恢復有顯著效果。

衰弱 PAC

高齡衰弱長輩因多重疾病、瞻妄及夜眠混亂等問題，住院期間需多方面照護。關渡醫院利用高齡衰弱急性後期跨團隊照護，整合用藥和營養評估，運用智慧床墊記錄睡眠品質及活動情況，人因照明設備改善夜眠混亂，桌遊改善認知。2022年共服務33位病人，巴氏量表（BI）進步42%，出院時BI維持而未退步者達100%。2023年1至5月已服務18位病人，僅1位安置機構，其餘回家接受家人照顧和長照2.0服務，包括居家復健、居家服務、就醫交通接送和居家環境改造等。

5.2.2 全程守護社區導向整合失智照護模式

失智共照中心

在長照2.0架構下，以失智個案管理與共同照護為出發點，關渡醫院積極發展神經退化性疾病的長期照護模式。關渡醫院失智共照中心源自於2018年組成的「失智關懷照護小組」，由副院長擔任召集人，跨單位整合神經醫學科、身心科、護理部、藥劑科、營養組和社工組等專業，共同執行臺北市衛生局失智個案管理關懷服務計畫，並由一位專任失智個案管理師負責。

關渡醫院參考台灣整合高齡照護研究（Taiwan Integrated Geriatric Care Study, TIGER）的精神，TIGER 在此被賦予了深化的精神，標誌中的G轉換角度後像包含「熱心」的「&」，代表以熱情促進社會連結的用心，TIGER 除了代表堅強學術研究實證，而 TIGER 五個字母更分別代表《關渡學》的核心理念：以全方位的身心強化，加上積極社會連結，進而達成快樂且健康長壽的目標。

為了提供關渡地區失智者最完善的社區失智照護體系，我們盤點關渡社區資源，以三段五級失智預防模式打造關渡地區失智照護網。

1. 第一級預防：

社區端	連結既有社區資源以及過去密切合作之公部門如北投健康中心、鄰近關渡里、一德里之鄰里活動，社福團體如北投文化基金會、北投、士林老服中心、伊甸基金會、老五老基金會、士林靈耀堂，社區關懷據點如關渡社區大學、關渡及知行關懷站，教育團體如關渡國中、馬偕護專、臺北城市大學、臺北藝術大學，宗教團體如關渡宮、知行教會等，以認知促進、健康識能、關渡地區特色文康活動串接社區。
醫療端	建制高齡、失智友善環境提供慢性疾病整合、發展智慧醫療輔助及早偵測認知功能衰退跡象。

2. 第二級預防：

社區端	於社區據點、關渡地區藝文活動如鬧熱關渡節、宗教節慶等進行失智識能宣導，提升失智友善社區意識。
醫療端	提供慢性疾病整合醫療。

3. 第三級預防：

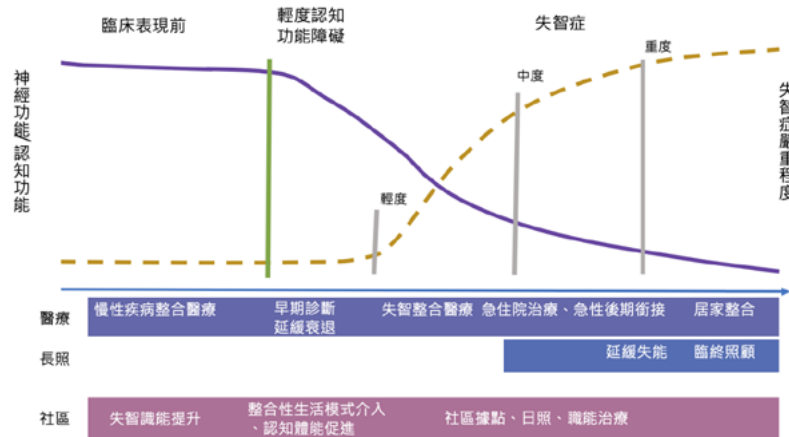
社區端	配合關渡地區藝文活動、宗教節慶，進行失智症篩檢、預防走失措施宣導。
醫療端	發展智慧醫療早期偵測認知衰退徵兆、完善失智篩檢後續就醫確診流程。

4. 第四級預防：

社區端	提供失智高風險族群，如高齡長者、輕度認知功能障礙者具備實證基礎的非藥物治療方式，關渡醫院在陳亮恭院長領導下以關渡地區社區為基底，落實台灣整合高齡照護研究（TIGER）實證基礎的多領域生活模式介入。
醫療端	長期追蹤失智高風險族群，發展追蹤與早期診斷策略。

5. 第五級預防：

社區/ 長照體系	盤點失智長者需求，建立關渡地區失智社區服務據點：關渡益智學堂。整合在地社區照顧資源，媒合失智專門日照中心（稻香、稻陣日照中心）、高齡失智照護專業之非藥物治療（稻香職能治療所）。
醫療端	提供失智整合醫療、個別化個案管理，重度失能患者居家整合醫療、臨終醫療照顧。



三段五級概念建立社區導向的失智整合照護模式

失智照護網建立後，我們透過智慧醫療提供關渡社區整合性照護，包含全程慢性疾病管理、預防保健結合，強調失智、失能預防與非藥物治療的角色，提供失智者「全人、全程、全家、全隊、全社區」五全照護，將關渡區建構具有最完整失智照護體系的社區，協助長輩在地安老。綜上，關渡醫院的社區導向整合式失智照護，有以下五個特色：

特色一，全人醫療整合照護

失智者整合醫療：失智者在認知功能退化表現之下往往有多重慢性疾病、高齡衰弱相關問題。我們在診斷同時導入 ICOPE（Integrated Care for Older People）長者功能評估，除了認知問題外，同時注意行動、營養、聽力、視力、憂鬱六大面向，透過社區據點及早介入運動與營養處置。

高齡患者整合醫療：推動跨科別整合門診服務，除了老人醫學科、神經內科外，另有胸腔內科、復健醫學科、腸胃科等醫師加入，提供多重用藥評估諮詢與認知功能、失智症篩檢服務。

健康長者一站式身體、認知功能檢查評估：高齡健檢同時提供認知功能檢查、失智症篩檢服務，並由個管師協助疑似失智長者完成就醫診斷流程。

特色二，全程關懷陪伴

1. 失智高風險族群實證基礎的非藥物治療介入：認知功能退化是連續的過程，失智症診斷前可能已有認知功能下降、輕微情緒行為變化，我們透過整合醫療與關渡地區長者健康調查及早偵測上述輕度認知功能障礙或輕度行為變化之失智高風險族群，提供慢性疾病、身體健康管理、認知功能、身體機能訓練與社交互動的場域，延緩失能、失智發生。

2. 失智照護主動出擊：藉由個管師評估與追蹤，提供患者不同階段所需的個別化失智照護針對早期患者容易排斥的安全裝置措施，透過個案管理師關懷、協助申請與建制，提升預防走失措施使用率，並協助轉介媒合相關長照資源及社區服務資源。

3. 完善的失智照護最後一哩路 – 重度失智者醫療、居家、機構式照護：

- (1) 提供患者輕症急性醫療照顧、複雜或重症協助轉診醫學中心，並於病情穩定後提供急性後期醫療照顧銜接長照。
- (2) 重度失智者有需求（行動不便、外出困難、長期使用鼻胃管、尿管等管路置入）時，啟動個管師居家探視、整合式居家醫療、護理服務。
- (3) 尊重失智者與家屬意願，視需求啟動居家安寧、機構式安寧照護。



個管師提供行動不便長者居家探視，指導照顧者認知訓練



特色三，全家安心守護

1. 注重失智者心理社會層面問題與照顧者身心壓力：診斷同時由個管師協助評估失智者、照顧者家庭與支持資源，媒合家庭照顧者支持資源。



關渡益智學堂照顧者支持團體活動照片

2. 多元的照顧者支持團體活動：關渡益智學堂定期舉辦照顧者支持團體、照顧者賦能活動，藉由同儕陪伴、提升照顧技巧減輕照顧者壓力。嘗試透過各項藝文分享，看到失智、長期照顧家庭與照顧者的價值，提供照顧者肯定與抒發的場域。

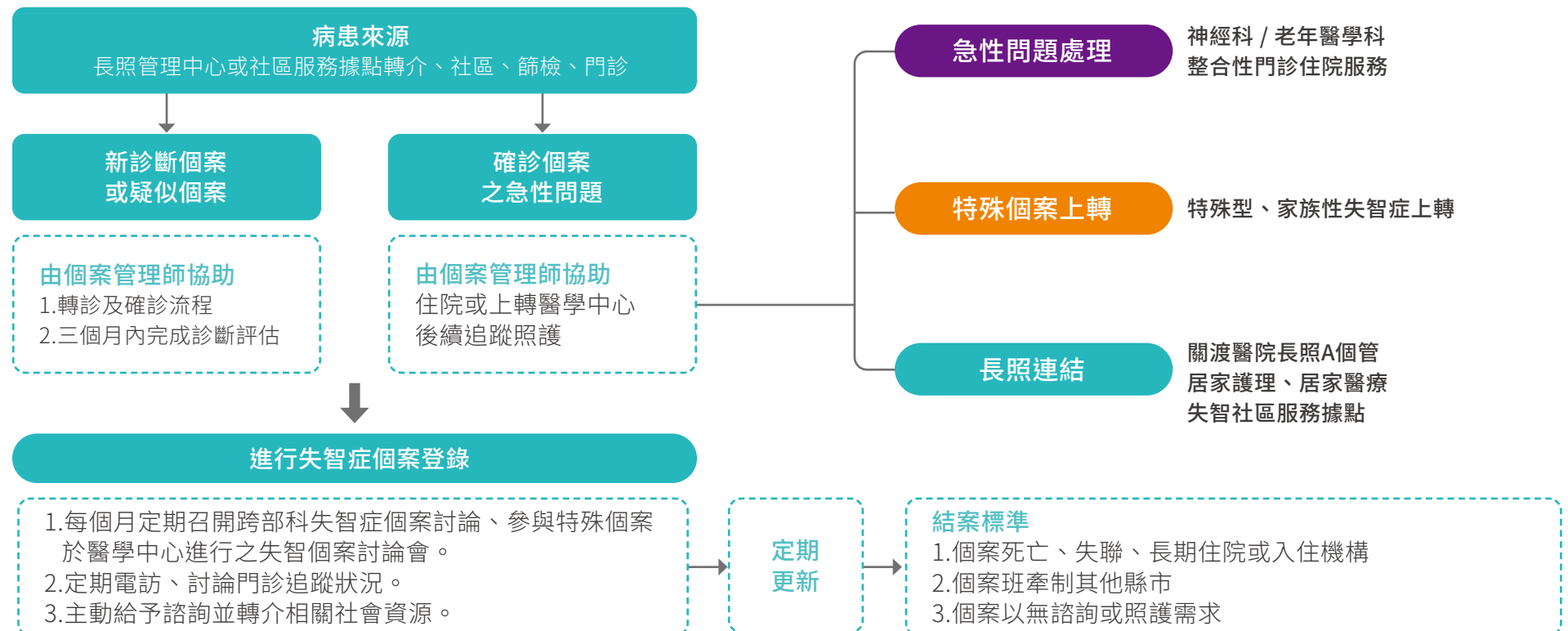


年照顧路上放映座談會

特色四、全隊智慧合作

關渡醫院開創社區醫院結合實體與虛擬社群的整合模式，虛實整合發展關渡醫院為智慧醫院，透過數位轉型整合資料數據，串聯醫院與社區，建立失智症照護垂直與水平整合，提供家庭照顧支持，將關渡社區建構為失智照護網絡最完整的社區。

1. 醫療端整合門急診、住院醫療、長照及社區健康促進活動於完整資訊架構中，兼顧疾病管理以及全人照護思維，做為我國社區全人照護的示範模式。
2. 以個案管理師為媒介，協助老人健檢、社區篩檢、社區據點衛教等疑似失智者初步就醫評估，依據主要問題建議最適合的就診肯別，協助完成一日、一站式失智症診斷服務。門診當日完成失智症初診諮詢、照顧需求與社區資源評估，並轉介本院失智個案管理關懷或共照個案管理服務。
3. 導入智慧醫療，透過人臉辨識、語音辨識等方式偵測認知功能下降早期徵兆、失智者精神行為症狀發生之早期徵兆，及早介入處理。
4. 完成在地醫療照護資源垂直整合-與臺北榮總失智共照中心合作，提供精準診斷與醫療協助，並藉由失智跨領域個案討論會與上游醫院討論失智個案需求、增進相關人員失智照護識能，協同臺北榮總失智共照中心建構北投失智共照醫療網。



特色五，全社區友善相伴

為使失智者能安心在社區生活，完善的失智友善社區的建構是關渡醫院失智整合照護模式的終極目標。失智友善社區包含友善居民、友善組織、友善環境與社會參與，讓失智者及其照顧者放心走入社區，讓失智者在社區中受到應有的尊重、包容與保護。於醫院端我們建構失智、高齡友善的就醫環境，於社區端藉由關渡益智學堂的多元活動作為社區推廣的節點，使得關渡地區由下而上發展成為失智友善社區。

1. 推廣失智友善志工：於關渡、北投地區志工團體宣導失智友善識能，藉由失智友善志工的協助，使失智者與家屬在志工團體協助下安心參與關渡地區的藝文活動。
2. 推廣失智友善商家，整合關渡地區友善資源、協助商家面對失智者的問題處理與建議疑似者完成就醫診斷。於在地商家的互動中了解並協助消彌商家與失智者互動時的困難與誤解。
3. 『愛的手護』公益衛教宣導講座：失智個案管理師主動出擊，至鄰近之失智社區服務據點、社區長照樂齡據點進行預防走失、居家安全防護宣導，並於現場協助有需要的長者完成指紋捺印、預防走失措施申請。
4. 開發多媒體傳播途徑：透過醫院網頁、關渡學苑網站、Youtube頻道、臉書粉專、有線電視帶狀節目，推廣失智、健康識能、失智友善概念，同時提升民眾對本院認識，減少認知功能問題長輩就醫抗拒。



醫療支援

- 失智診斷與程度判定、記憶及行為問題諮詢、照護諮詢

資源轉介

- 家屬支持團體、照顧課程、心理支持、社區資源連結、失智據點、日間/機構照護、長照2.0

失智友善社區

- 友善社區推廣、健康識能
- 社區資源

預防走失辦理

- 指紋捺印、愛心手鍊等走失資源辦理

研究成果應用

關渡醫院社區導向失智整合照護模式成效統計，發現接受社區導向失智整合照護之失智高風險族群-輕度認知功能障礙者接受服務後認知功能有改善、失智者家屬照顧負擔相較國外之照護模式上升程度較低。



Original Article

Efficacy of a Dementia-Friendly Integrated Care Network in Mitigating Cognitive Decline and Alleviating Family Care Burden: Insights from the Gan-Dau Healthy Longevity Plan

Szu-Ying Lin¹, Wan-Chi Lee¹, Hui-Yu Kuo¹, Hui-Ju Hsieh¹, Yi-Cheng Lin^{1,2}, Pei-Ru Chen¹, *Po-Shan Wang^{1,3,4}

¹Department of Neurology, Taipei Municipal Gan-Dau Hospital (Managed by Taipei Veterans General Hospital), Taipei, Taiwan

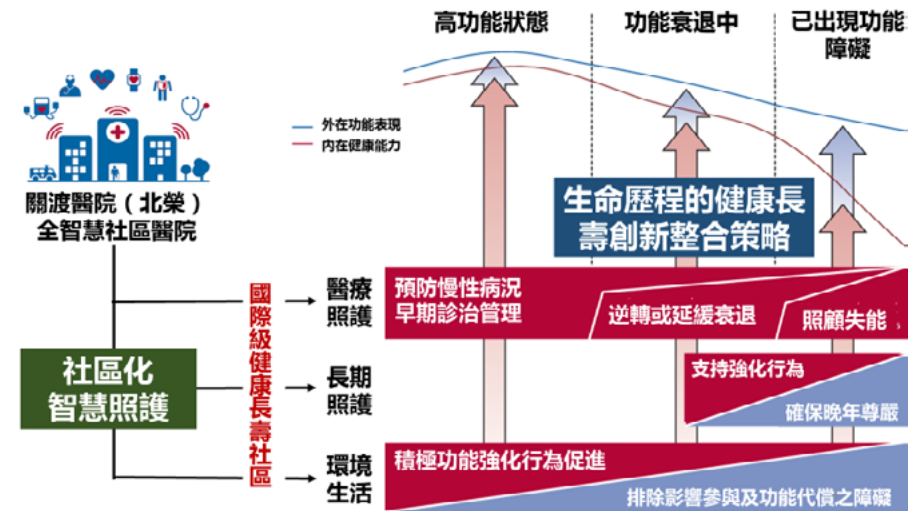
²Institute of Neuroscience, National Yang Ming Chao Tung University, Taipei, Taiwan

³Brain Research Center, National Yang Ming Chao Tung University, Taipei, Taiwan

⁴Institute of Biophotonics, National Yang Ming Chao Tung University, Taipei, Taiwan

創新資源整合效益

關渡地區為一個跨越城市與鄉村、包含科技與傳統、涵蓋高齡長者在內完整的生活圈，關渡醫院作為長期深耕在地的社區醫院，期望建置以人為中心之社區整合照護體系、提供具備實證效果的社區化失能與失智預防為目標，藉由安全行動社區、長者移動協助、居家照護科技導入、結合資訊科技創造個人化健康老化生活，創造社會參與及跨世代互動的生活環境。關渡醫院提供社區導向失智整合照護，以完整的失智照護體系與友善支持系統協助社區長者延緩失能、失智退化，建立國際級健康長壽社區。



建構國際級健康長壽社區

此外，關渡醫院失智照護團隊自 2019 年起共計發表 23 篇 SCI 國際學術論文，在從事社區失智照護的團隊而言，成果極為豐碩，研究發表內容涵蓋基礎醫學研究診斷工具開發流行病學分析以及照護成果比較等多元內容，可說是國內從事社區失智照護的最佳團隊，更超越國際間從事失智社區照護團隊的表現。

5.2.3 社區化復健與吞嚥功能訓練中心

關渡醫院復健科自2017年起承接臺北市衛生局的社區復健計畫，至今已辦理近600場服務，主要在北投地區的關懷據點為長者提供運動、日常生活功能訓練和復健衛教，以預防及延緩失能。2019年起，服務擴展至6個失智據點，並參與臺北市的多元復能計畫，確保急性後期病患出院後能順利接受長照2.0的復能服務。引入外骨骼機器人復健智慧系統，協助病患早日進入功能性訓練，減輕家庭照護負擔，並每年進行ICOPE長者功能評估，早期發現功能障礙風險並提供支持。這些措施使復健科能有效鏈結醫療與社區資源，提供全面及個別化的照護服務，幫助長者保持功能、延緩失能，實現健康、幸福和自主的老化過程。



吞嚥治療中心

進食是我們每天獲取營養所必需的行為，但吞嚥是一個複雜的動作，需要口、咽、喉肌肉的協調。吞嚥障礙指食物在口腔到胃部傳遞過程中的困難，包括吞嚥準備階段的困難、食物識別困難、口中食物控制問題、噎咳、說話濕潤聲音等症狀。此障礙廣泛發生於各年齡層，可能由多種因素如神經系統損傷、結構缺陷、放射治療後效應、老化等引起。各年齡層應認識並及早治療吞嚥障礙，以提升生活品質及營養攝取。

關渡醫院吞嚥治療中心主要針對不同疾病及年齡層的患者，提供完整的諮詢、檢查及治療，由語言治療師評估患者的吞嚥能力，給予完整的臨床建議與治療，並且與營養師跨專業合作，依照國際吞嚥困難飲食標準（IDDSI），測量食物質地的硬度、內聚性、黏附性、彈性等，依患者吞嚥與咀嚼能力制定合適的食物質地與液體稠度，透過吞嚥障礙機能飲食及密集式吞嚥訓練，促進個案的吞嚥功能。

關渡醫院引進吞嚥治療輔助療法「吞嚥神經肌肉電刺激儀器」（VocaStim Master），透過神經肌肉電刺激引導患者主動吞嚥，強化口咽部肌肉收縮功能並整合吞嚥肌群，藉此改善吞嚥障礙。此電刺激吞嚥治療法適用於因神經損傷而造成吞嚥困難的患者，如：腦中風、腦外傷、高位脊髓損傷、失智症、帕金森氏症、脊髓退化性病變、周邊神經退化性病變等，藉由合併傳統吞嚥治療與神經肌肉電刺激療法，以達到最佳治療效果。本吞嚥治療中心期望經由整合性治療，提供患者持續性的醫療照護，提升其進食能力，並促進生活品質。



5.3 社區共建與回饋

5.3.1 關渡醫院與合作夥伴的永續發展之路

社區合作夥伴	合作專案	專案內容
北投文化基金會 北投老人服務中心 北投社福中心 北投失智症互助家庭 知行教會 關渡宮	關懷弱勢送餐	自 2008 年起，關渡醫院與北投文化基金會合作舉辦「健康關懷服務合作計畫」的奇岩愛心廚房，由關渡醫院營養組同仁接手開啟專業評估與服務，使得獨居長者擁有了全面性的照護，包括營養師評估其營養狀態並設計符合健康需求之飲食。2010 年起，陸續與北投老人服務中心、北投社福中心（弱勢家庭暑期送餐服務）、北投失智症互助家庭、知行教會、關渡宮及關渡醫院社服基金等單位共同合作，繼續為獨居長者提供送餐服務。
台積電慈善基金會	愛互聯網	2022 年起在陳亮恭院長的積極推動下，與台積電慈善基金會「愛互聯網」合作，提供了各類的冷凍調理包、麵條等，讓弱勢家庭或獨居長者除溫飽外，更增加食物的豐富性與營養。
關渡國中	關渡關懷站	關渡醫院與關渡國中共同經營的「關渡關懷站」已經成功運作了 17 年，藉由各種健康維護活動及樂齡課程守護社區長者的健康。此外，關渡醫院協助學校的健康檢查及各種疫苗接種工作，如 HPV 疫苗和流感疫苗，在疫情期間更是與學校合作開設 COVID-19 疫苗施打站。關渡醫院不僅在日常的醫療服務中關心學生和社區居民的健康，同時在疫情期間也提供了重要的支持和幫助。此合作不僅提高了學生的免疫力，更加強了社區的健康意識和自我保護能力。

社區合作夥伴	合作專案	專案內容
關渡文化藝術基金會	地方容顏課程	透過系列課程「地方容顏」的設計，將社區在地的老照片及充滿特色的生活場景、節慶影像轉換成黑白，串連起不同時期的記憶。讓老居民分享兒時場景，如火車隧道、中元普渡等傳統文化，也讓民眾對於關渡這片土地擁有全新的認識與定義。
關渡宮	北投社區健康關懷服務合作計畫、社區戶外活動、電話問安服務	1. 關渡宮與關渡醫院及社區團體合作推動「北投社區健康關懷服務合作計畫」，整合式的健康照護模式，服務社區獨居、中低收入長者及身心障礙者，包括獨居弱勢長者送餐服務及社區健康需求，並且撥定專款，用以支應關渡醫院病患無力繳付醫藥費者。2002 年開始至今捐贈給關渡醫院院救護車、復建儀器、輪椅及疫情時所需要的隔離衣、N95 口罩。以關懷地方的生命教育與終極關懷，協助當地社區進行社會公益和生態環境的推動，進而塑造出一個具有向心力、凝聚力的健康文化社區。 2. 112 年據點戶外活動共辦理 10 場，包含關渡宮新春揮毫活動表演、關渡醫院母親節活動、7/5 參加臺北市 2023 樂齡巨星秀比賽，榮獲「活躍創新獎」、7/12 辦理據點出遊活動、7/23-28 參加關渡醫院 23 週年院慶表演、9/8 參加國民健康署 2023 長者活躍老化競賽～阿公阿嬤 GO 厲害（北區競賽）獲金牌獎、9/23 參加關渡里中秋節慶祝活動表。 3. 112 年關懷電話問安服務共計 836 人次。
華碩電腦	iHARP 健康長壽創新平台	攜手「華碩電腦」發展智慧醫療之基礎建設、數位平台與應用，落實精準醫療、遠距照護及社區健康管理。藉由彼此的合作，透過科技的力量，重視病患體驗，結合預防保健、臨床醫療、長期照護等、將照護場域延伸至居家，打造跨場域、具個人化特色虛實整合的全幅醫療服務，推動全人與全方位智慧社區醫院，實現「以人為核心，全人價值導向」目標，以開創數位醫療新篇章。此合作將智慧醫療與健康管理提升到一個新的水平，透過雲端科技與人工智慧的應用，整合醫院健康資料、社區活動資料、個人健康資料等內容，建立樂齡生活的健康生態圈，發展社區層級的精準健康管理，改變超高齡社會的未來，帶來更好的醫療服務和長照，為全球超高齡社會帶來實質的影響。這樣的合作模式促進了跨領域合作和創新，為未來的健康和福祉打下了堅實的基礎。

5.3.2 攜手打造健康社區

1. 結合院內/社區辦理社區醫療活動、預防保健篩檢服務，2023年社區癌症篩檢共2場，腸篩45人、口篩18人。
2. 2023年支援社區活動醫療救護站共計13場次，包含關渡自然公園國際賞鳥博覽會、家庭日活動、臺北溫泉季、北投國中校慶運動會、第一社會福利基金會健走活動、北投國中踏青健行、北投區公所健走、立農國小登山健行、惇敘工商路跑、北投歌稻趣體驗活動、關渡國際自然藝術季、北投區民休閒運動會。

日期	主題	主辦單位	活動地點
3/10	北投國中踏青健行活動	北投國中	關渡平原
3/18	北投區健行活動	北投區公所	幼華高中
3/28	立農國小登山健行活動	立農國小	軍艦岩登山步道
3/31	惇敘盃路跑活動	惇敘工商	惇敘工商
7/22	2023 年度北投割稻趣體驗活動	北投區農會	關渡平原
9/10	2023 關渡國際自然藝術季	關渡自然公園	關渡自然公園
9/16	北投區民休閒運動會	北投區公所	石牌國中
10/21-22	2023 臺北國際賞鳥博覽會	臺北市野鳥學會	關渡自然公園
11/3-5	2023 臺北溫泉季	臺北市溫泉發展協會	新北投七星街
11/11	2023 新思家庭日	關渡自然公園	關渡自然公園
11/18	北投國中校慶運動會	北投國中	北投國中
11/25	第一社福基金會 - 健康走、愛長久	第一社會福利基金會	中正紀念堂
11/25	2023 匯豐環境日	關渡自然公園	關渡自然公園
總計		13 場	

3. 調查北投地區民眾醫療資源需求評估，112年社區健康評估調查合計12里（八仙、豐年、稻香、桃源、一德、奇岩、清江、中央、大同、洲美、建民）。
4. 社區餐飲業輔導，2023年營養衛教活動院內23場，共636人次；院外社區營養衛教活動43場，共548人次。

5.3.3 社區衛生教室

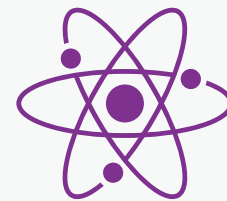
關渡醫院舉辦多場衛教活動，針對居家照護、疾病預防及老年生活等議題，邀請社區PGY醫師、護理師、營養師、藥師、臨床心理師、物理治療師等醫療專業團隊深入社區，宣導預防保健工作，2023年共辦76場，4,424人次參加。

專業領域	衛教講座主題
健康保健與疾病預防	• 冬季保健 • 年節飲食健康吃 • 慢性腎臟疾病及預防 • 認識心血管疾病及預防 • 認識心血管疾病及預防 • 用藥安全 • 預防肌少症飲食 • 血壓不再飆 • 認識慢性骨鬆性骨折 • 正確用藥 • 認識新興菸品及菸害宣導 • 認識失智症 • 如何預防失智症 • 認識骨質疏鬆症 • 預防骨鬆與肌少症
復健與運動	正確復健運動
老年生活	• 樂齡用藥安全 • 銀髮族眼鏡驗配須知 • 銀髮族吞嚥訓練 • 健康熟齡生活 • 長者健康管理外展課程 • 老年生活～人際關係 • 銀髮樂活生活

專欄： 後疫新思維

智慧防疫助力前線
政府政策的響應與投入

88
89



05



智慧防疫助力前線

臺灣於 2020 年 1 月 21 日確診首例 COVID-19 病例後，防疫政策由國家機場邊防堵轉為全民防疫，關渡醫院身為市立醫院體系之醫療院所全力配合中央政策，全院醫護及行政人員同心同力一起抗疫，同時接獲疫苗施打、PCR 篩檢及陽性確診即時通報 3 項任務，面對疫情迅速爆發必須承擔時間壓力盡速擬定各項作業流程及單位分工分責 SOP，並思考執行防疫工作如何保護醫護人員有效執行及減少接觸達到避免民眾群聚，希望藉由資訊即時傳遞、資料稽核、自動資訊化能達到防疫控制措施。

對於防疫措施疫苗施打、PCR 篩檢及陽性確診即時通報作業流程，衛福部及疾管署提供眾多紙本資訊及填寫評估報表，如依照紙本作業方式，將會有許多人員投力進行協助資料填寫、資料確認、確診上傳，增加人員接觸傳染危險的機會，無法達到防疫目標。於是規劃簡化紙本作業轉為資訊化方式，達到即時資傳、資料檢核、醫護人力派遣及減少接觸時間：

	民眾端	醫院端
創新疫苗站及社 篩站預約平台	規劃關渡醫院資訊雲，到院前欲進行 PCR 篩檢或疫苗施打，自行先期網路預約掛號及日期、個人資料、身體病症、旅遊史、接觸史……等。	建立雲端疫苗 & PCR 系統蒐集個人相關資訊及預約人數管理，進行數據有效分析及正確統計資訊，提供醫院管理層提供相關防疫人力及資源分配決策。

民眾端	醫院端
執行疫苗施打及 PCR 篩檢	提供簡單又快速報到批價電子繳費及疫苗報到分流，減少病人逗留、群聚現場。
疫苗施打者及確 診報告 資訊檢核及上傳	PCR 篩檢陰陽性報告即時簡訊發送通知，提供篩檢者能得到快速正確的資訊，減少資訊延遲擴大疫情（2021 ~ 2022 年共發送 57,428 則）。 因應健保署及疾管署要求即時上傳疫苗跟確診陽性資訊，有別傳統紙本蒐集作業流程，開發整合疫情上傳作業系統，提供感控快速彙總並檢核資料完整性、正確性完成上傳資料。

資訊整合
精準防疫

藉由關渡資訊防疫資訊（KPI 系統）提供部門主管可以依據資訊持續滾動式精進改善各方面疫情作業流程，例如初期校園疫苗注射站 3 站簡化成院內 1 站。成效如下：

1. 民眾施打疫苗符合劑別，防疫系統民眾報到時自動連線 CDC 雲端查詢及回饋（3 秒完成）疫苗施打歷程自動判斷是否符合，時間少於未資訊化導入醫護詢問及核對黃卡作業。
2. PCR 陽性依規定當日必須完成上傳 CDC，未資訊化需彙總每日確認陽性報告並逐筆於 CDC 網站填寫民眾基本資料及報告，時間耗費人力及時間，導入資訊化系統每日可自動彙總陽性報告及民眾資料。提升資料正確性及作業時間。
3. 防疫作業流程皆需要民眾預約、報到（資料核對）、疫苗或 PCR 批價系統、資料上傳。對於未資訊化流程紙本方式，必須逐站人工核對及檢核。資訊化導入將各站的流程合併於單一工作站整合處理完成，不論空間、人力配置、時間皆能提升及縮短。

疫情爆發期間瞬息萬變防疫政策改變，今日發布新防疫措施，明日即刻實施，醫院需配合政策調整各項防疫措施，為即時有效確認執行流程及資訊溝通順暢及避免醫院同仁群聚，藉由運用即時通訊軟體 LINE 成立疫苗及 PCR 篩檢群組加速溝通應變調整資訊作業系統反應時間。

疫情期間即時通訊 LINE 扮演極重要訊息溝通平台，因由資訊整合部門間溝通及防疫流程討論及訊息轉達，如疫情初、中期間疫苗施打及 PCR 篩檢關渡人力派遣的調度，藉由關渡雲端資訊數據統計分析（KPI 系統）正確的決策依據，公告疫苗預約人數、PCR 篩檢人數，提供長官評估開設服務人力及設備，減少不必要人力資源浪費並降低醫院同仁暴露傳染風險。

政府政策的響應與投入

關渡醫院積極推動無菸醫院政策，旨在創造一個健康、安全的醫療環境。我們採取了多項策略，並取得了顯著的成效。

執行成果：

1. 門診戒菸衛教：門診吸菸者接受戒菸衛教人數比例達到33.95%（815/2,400人）。
2. 住院戒菸衛教：住院吸菸者接受戒菸衛教人數比例達到58.82%（40/68人）。
3. 戒菸成功率：3個月點戒菸成功率為36.36%；6個月點戒菸成功率為36.62%。
4. 員工吸菸率：員工吸菸率為4.4%（20/450人），並進行柔性勸導。
5. 無菸環境維護：
 - (1)重新製作並張貼具QR code功能的禁菸宣導海報11幅，張貼於關渡醫院各出入口及人行道周圍。
 - (2)事務組督導保全每日巡查，包括人行道，增加巡檢次數。
 - (3)清潔班每日兩次打掃院區周圍人行道，維護清潔。
 - (4)保全每日進行定時及不定時巡查，勸導吸菸民眾並記錄備查。

關渡醫院將繼續致力於推動無菸政策，營造一個健康的醫療環境，並不斷提升我們的服務品質

附錄一、有限確信

臺北市立關渡醫院-委託臺北榮民總醫院經營

有限確信報告書

2023 年



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45號4樓之7
電話：02-2311-5104
傳真：02-2311-5105

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 貴院選定 2023 年度永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。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 貴院選定 2023 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴院 2023 年度永續報告書之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於永續報告書之「報告書邊界與範疇」段落述明。

上開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製永續報告書，且維持與編製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存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，以獲取用於編製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。



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：高雄市左營區港平路511號4樓
 屏東：屏東市公明路202號1樓

• 自 貴院之管理階層獲得客戶聲明書。

此報告不對 2023 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。

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 1 1 3 年 7 月 1 0 日



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：高雄市左營區港平路511號4樓
 屏東：屏東市公明路202號1樓

附件一、確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	確信基準	頁碼
1	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。	本報告書之架構係依據 GRI 1：基礎 2021 之九項要求、GRI 2：一般揭露 2021 之揭露要求、GRI 3 重大主題之編制與分析流程 (Materiality assessment process)	6

附錄二、GRI準則索引表

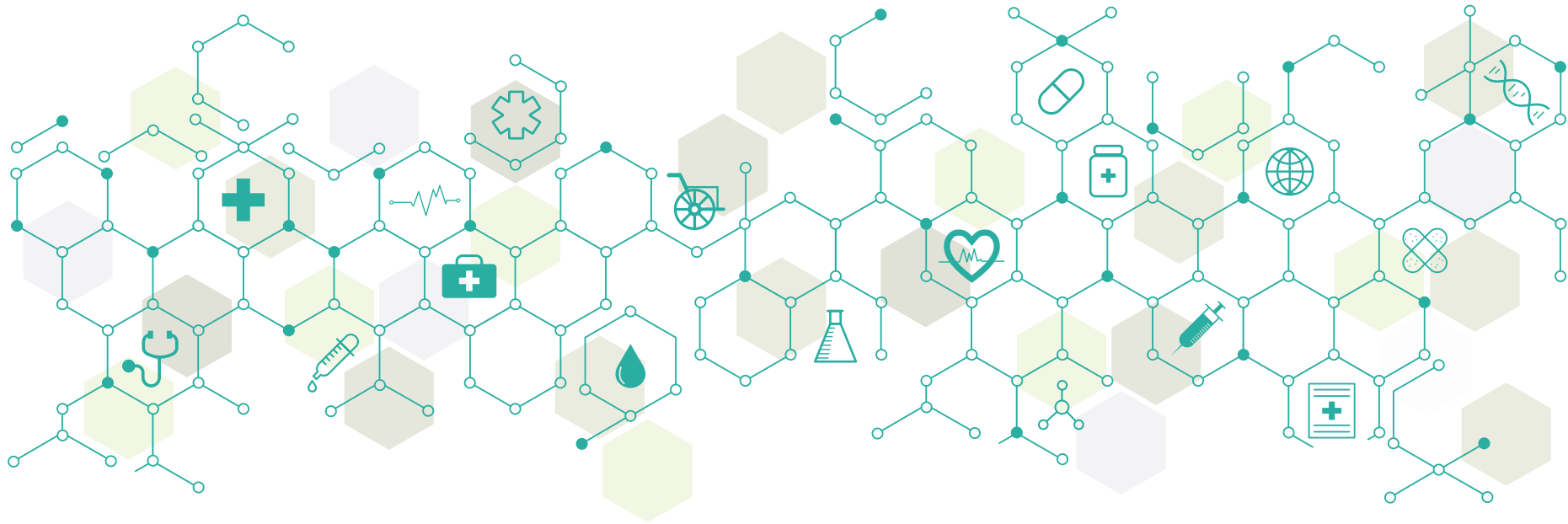
使用聲明：臺北市立關渡醫院（委託臺北榮民總醫院經營）已依循GRI準則報導2023年1月1日至12月31日期間的ESG資訊
適用GRI 1：基礎2021

一般揭露項目

GRI準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
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
	2-4 資訊重編	關於本報告書	6
	2-5 外部確信	附錄一、有限確信	90
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 關於關渡人 - 健康長壽宜居代名詞	20
		1.3 誠信治理與經營	25-28
		1.4 經營成果	29-30
	2-7 員工	3.2 員工薪資與福利	49-53
	2-8 非員工的工作者	3.2 員工薪資與福利	49-53
	2-9 治理結構與組成	1.2 永續經營組織與架構	22-25
		1.3 誠信治理與經營	25-28
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.3 誠信治理與經營	25-28
	2-11 最高治理單位的主席	1.3 誠信治理與經營	25-28

GRI準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
GRI 2： 一般揭露 2021	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.3 誠信治理與經營	25-28
	2-13 衝擊管理的負責人	重大議題管理	11-18
		1.3 誠信治理與經營	25-28
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	1.2 永續經營組織與架構	22-25
	2-15 利益衝突	1.3 誠信治理與經營	25-28
	2-16 溝通關鍵重大事件	利害關係人議合	8-10
	2-17 最高治理單位的群體智識	經營者的話	3-4
	2-19 薪酬政策	3.2 員工薪資與福利	49-53
	2-21 年度總薪酬比率	3.2 員工薪資與福利	49-53
	2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話	3-4
	2-23 政策承諾	短中長期目標	5
		1.3 誠信治理與經營	25-28
		2.1 醫病關係暨醫療品質	32-39
	2-24 納入政策承諾	2.1 醫病關係暨醫療品質	32-39
		3.4 員工健康與安全	56-58
		4.1 氣候變遷與調適	60-61
	2-25 補救負面衝擊的程序	1.3 誠信治理與經營	25-28
		2.1 醫病關係暨醫療品質	32-39
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	2.1 醫病關係暨醫療品質	32-39
		3.4 員工健康與安全	56-58

GRI準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
	2-27 法規遵循	1.3 誠信治理與經營	25-28
	2-28 公協會的會員資格	1.2 永續經營組織與架構	22-25
	2-29 利害關係人議合方針	利害關係人議合	8-10
	3-1 決定重大主題的流程	重大議題管理	11-18
GRI 3： 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	重大議題管理	11-18



特定主題揭露項目

GRI準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
GRI 201： 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.4 經營成果	29-30
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	4.1 氣候變遷與調適	60-61
	201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	3.2 員工薪資與福利	49-53
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	3.2 員工薪資與福利	49-53
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	3.2 員工薪資與福利	49-53
GRI 204： 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	1.3 誠信治理與經營	25-28
GRI 205： 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	1.3 誠信治理與經營	25-28
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3 誠信治理與經營	25-28
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3 誠信治理與經營	25-28
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	1.3 誠信治理與經營	25-28
GRI 302： 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4.2 能源管理	62-63
	302-2 組織外部的能源消耗量	4.2 能源管理	62-63
	302-3 能源密集度	4.2 能源管理	62-63
	302-4 減少能源消耗	4.2 能源管理	62-63

GRI準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
GRI 303： 水與放流水 2018	303-1 共享水資源之相互影響	4.4 水資源管理	66
	303-2 與排水相關衝擊的管理	4.4 水資源管理	66
	303-3 取水量	4.4 水資源管理	66
	303-4 排水量	4.4 水資源管理	66
	303-5 耗水量	4.4 水資源管理	66
GRI 305： 排放 2016	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	4.1 氣候變遷與調適	60-61
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	4.1 氣候變遷與調適	60-61
	305-4 溫室氣體排放強度	4.1 氣候變遷與調適	60-61
	305-5 溫室氣體排放減量	4.1 氣候變遷與調適	60-61
GRI 306： 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	4.3 廢棄物管理	64-65
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	4.3 廢棄物管理	64-65
		4.3 廢棄物管理	64-65
	306-3 廢棄物的產生	4.3 廢棄物管理	64-65
	306-4 廢棄物的處置移轉	4.3 廢棄物管理	64-65
	306-5 廢棄物的直接處置	4.3 廢棄物管理	64-65
GRI 401： 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	3.2 員工薪資與福利	49-53
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利。	3.2 員工薪資與福利	49-53
	401-3 育嬰假	3.2 員工薪資與福利	49-53

GRI準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
GRI 402： 勞資關係 2018	402-1 關於營運變化的最短預告期	3.2 員工薪資與福利	49-53
	403-1 職業安全衛生管理系統	3.4 員工健康與安全	56-58
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	3.4 員工健康與安全	56-58
	403-3 職業健康服務	3.4 員工健康與安全	56-58
GRI 403： 職業安全衛生 2018	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	3.4 員工健康與安全	56-58
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	3.4 員工健康與安全	56-58
	403-6 工作者健康促進	3.4 員工健康與安全	56-58
	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	3.4 員工健康與安全	56-58
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.4 員工健康與安全	56-58
	403-9 職業傷害	3.4 員工健康與安全	56-58
	403-10 職業病	3.4 員工健康與安全	56-58
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	3.1 產學訓練與研究	46-49
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	3.3 友善職場	54-55
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.1 產學訓練與研究	46-49



GRI準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
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	3.2 員工薪資與福利	49-53
	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	3.2 員工薪資與福利	49-53
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	5.1 社區整合照護營造	68-74
		5.2 全方位社區醫療	74-82
		5.3 社區共建與回饋	83-86



 臺北市立關渡醫院