

# 高雄榮民總醫院

## 2022 永續經營報告書



出版日期：2023 年 11 月

# 目 錄

關於本報告書.....	1
院長的話.....	3
利害關係人與重大議題.....	5
一、醫院現況.....	12
1.1 高雄榮總體系.....	12
1.2 經營管理.....	15
1.3 價值鏈.....	20
二、風險與危機管理.....	25
三、打造幸福職場.....	30
3.1 員工概況.....	30
3.2 薪酬與福利.....	35
3.3 培育優秀人才.....	40
3.4 員工職業安全與健康管理.....	45
四、醫療服務與創新.....	54
4.1 專業醫療服務.....	54
4.2 打造品安文化.....	62
4.3 友善服務與醫病關係.....	65
4.4 精實與智能結合.....	70

4.5 教學研究與創新.....	71
五、社會關懷與國際參與.....	74
5.1 社會關懷與服務.....	74
5.2 社區醫療服務.....	76
5.3 三級整合醫療.....	79
5.4 國際醫療交流.....	80
六、節能減碳作為.....	81
6.1 能源管理.....	83
6.2 水資源管理.....	84
6.3 溫室氣體盤查.....	87
6.4 節能減碳成效.....	87
6.5 污染防治管理.....	88
七、超越自我、展望未來.....	101
八、附錄: 聯合國永續發展目標 SDGs(Sustainable Development Goals)對照表	

## 表目錄

表 1、2022 年重大永續主題排序與邊界判別表.....	6
表 2、利害關係人關注議題與溝通.....	8
表 3、溝通管道.....	11
表 4、總院及臺南分院基本資料表.....	13
表 5、2022 年本院重大事項表.....	18
表 6、總院執行外包稽核類別與項目.....	22
表 7、臺南分院執行外包稽核類別與稽核週期表.....	24
表 8、風險類別評估管理、衝擊及因應作為表.....	27
表 9、高度風險事件啟動及對應計畫表.....	29
表 10、演練計畫資料表.....	29
表 11、依職業別分類資料表.....	31
表 12、性別及年齡別組成資料表.....	31
表13、2022年度總院及臺南分院員工新進率.....	34
表14、2022年度總院及臺南分院員工離職率.....	34
表15、2022年薪酬項目資料表.....	36
表16、2022年勞資會議重大決議資料表.....	39
表17、員工教育訓練課程名稱及目標表.....	40
表18、2022年員工訓練時數表.....	42

表19、2022年員工人權教育時數表.....	45
表20、2022年辦理職業安全衛生教育訓練表.....	49
表21、2022年辦理員工健康檢查人數及項目表.....	50
表22、2022年臨場健康服務表.....	51
表23、2022年就醫病人身份別統計表.....	55
表24、2022年獲SNQ標章之尖端醫療技術.....	55
表25、病人滿意度調查結果之改善項目及成效資料.....	67
表26、醫策會2022-2023年病安目標.....	68
表27、2022年研究成果獲獎情形.....	72
表28、2022年獲證專利情形.....	73
表29、2022年能源使用情形.....	83
表30、2022年總院及臺南分院用水量統計資料表.....	85
表31、節水作為.....	86
表32、2022年排放氣體情形.....	88
表33、2022年總院及臺南分院廢棄物處理量.....	90
表34、2023~2050年短中長期作為.....	91

## 圖目錄

圖 1、重大議題關注排序矩陣圖.....	7
圖 2、榮民醫療體系服務網.....	12
圖 3、本院角色及定位.....	15
圖 4、本院組織圖角色及定位.....	16
圖 5、高雄榮總價值鏈.....	21
圖 6、風險管理及危機處理管理會架構圖.....	26
圖 7、本院願景、使命及核心價值.....	54
圖 8、本院品安文化管理會組織架構與運作.....	63
圖 9、本院品管推動架構.....	64
圖 10、近 5 年病人滿意度調查趨勢 .....	66
圖 11、品質管理中心組織架構.....	68
圖12、惠民醫療救濟基金會2022年支出項目及佔比.....	75
圖13、南區金字塔榮民醫療資源整合體系.....	80
圖 14、廢棄物處理流程圖.....	89

## 關於本報告書

本院自 2015 年首度發行永續經營報告書，藉此向所有社會大眾及利害關係人展現高雄榮總善盡公務職責及追求永續發展的決心，並且分享高雄榮總永續經營發展之成果。本報告書分為「醫院現況」、「風險與危機管理」、「打造幸福職場」、「醫療服務與創新」、「社會關懷與國際參與」、「節能減碳作為」及「超越自我、展望未來」等七大章節，呈現高雄榮總 2022 年在經濟、環境、社會及醫療等面向之永續發展的努力與成果，並提出相關數據來詳加說明。

## 組織邊界、揭露範疇與計算依據

本報告書範疇主要為總院及臺南分院等 2 院區，並針對 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間整體營運概況與經濟、環境及社會面向的績效進行分析與評估呈現。

上次報告書發行時間：2020 年 8 月

本次報告書發行時間：2023 年 11 月

下次報告書發行時間：預計 2025 年 8 月發行

## 報告書撰寫原則與綱領

本報告書依循全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)發行之 GRI 準則(GRI Standards)作為永續經營報告書揭露之原則，針對重大永續主題透

明揭露各項管理方針、關鍵議題、回應及行動的績效資訊，本院永續作為回應聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)其中 14 個目標。

## 報告書編輯

為完成本報告書之編輯工作，由院長擔任發行人，行政副院長擔任召集人，醫務企管部主任擔任副召集人。本報告書經醫務企管部醫務企劃組承辦人蔡郁姣契約專員彙整編輯修訂校閱。本報告書依行政程序上呈醫務企管部黃春男組長、林育德副主任、祝年豐主任核可初稿後，上呈副院長及院長進行報告書發行前之核閱確認。

## 聯絡資訊

本報告書讓一般民眾及利害關係人更瞭解本院推動永續發展的努力，如您對於高雄榮總「2022 年永續經營報告書」有任何疑問與建議，請您與我們聯絡，

聯絡資訊如下：

高雄榮民總醫院

高雄市左營區大中一路 386 號

報告書聯絡窗口：醫務企管部 黃春男組長

電話：07-3422121 分機 78070



## 院長的話

高雄榮民總醫院自 1990 年創院至今已 33 餘年，不僅擔負著照顧榮民及榮眷健康的榮民總醫院，同時也是支持國家政策，守護全民健康的公立醫院，更是肩負著醫學研究、創新及傳承的醫學中心。感謝過去歷任院長的領導及全體同仁無私的努力奉獻，高雄榮總已成為南臺灣最重要的醫療服務機構之一，更獲得社會多方的肯定與讚許。

本院近年來更追求企業永續發展，並將企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)視為組織發展的指導原則，從環境(Environment)、社會(Social)及治理(Governance)三大面向出發，呼應組織治理、社會參與及環境永續等特色為的期待。為宣示本院落實永續發展的決心，於今年 4 月參與國家永續發展獎競賽，於 6 月 27 日與台灣永續能源研究基金會簽訂「醫院永續發展倡議書」，為全國第一家簽署的公立醫院。

世界衛生組織推動 2050 淨零碳排放目標，世界各國將其納入國家政策，本院基於世界地球村的一份子，也將環境(Environment)、社會(Social)及治理(Governance)永續發展納為本院重要施政目標。因此希望每位同仁日後在作為上要考量對環境永續產生影響，共同落實環境永續工作。另外醫院為營造幸福友善職場，正進行兩項環境景觀改善工程，一是愛河綠廊道整修工程，另一為動物實驗中心旁大型景觀綠地，期待完工後，不但能為醫院增添舒適景觀，也達到環境永續的目的。同仁漫步，更可為自己健康加分。

全院上下一心，共同創造佳績。希望透過本報告書，能與各方利害關係人溝通，並自我審視工作成果，從面對自己、了解自己出發，進而改變自己、精進自己，以實現「精進高榮、名揚天下」之願景！

**院長 林曜祥**

## 利害關係人與重大議題

### 1.永續經營報告書監督與管理

本院肩負南部地區榮民、榮眷及國民大眾的健康，因此推動永續經營報告書，以滿足社會大眾及相關利害關係人之期望。落實永續管理至日常作業，由相關委員會落實利害關係人議題工作，「2022 永續經營報告書」，呈現經濟、社會及環境面之績效，以顯示本院致力於善盡社會責任、環境保護與永續經營的決心。

### 2.利害關係人鑑別與溝通

依循 AA1000 SES 利害關係人議合標準的五大原則，參考 2020 年永續經營報告書鑑別 8 大類的利害關係者及成大功大學產業永續發展中心林亭儀顧問建議，包括員工、病人(含家屬)、合作夥伴(含供應商、承攬商/外包商)、社區民眾、醫療同業、政府機關、體系學校/實習生、志工等。

本院重視與利害關係人溝通機制，於 2023 年 6 月 27 日起以公文方式(公文字號 1121010987)週知院內員工填寫，並由各單位邀請其接觸之外部利害關係人填答 電子問卷，同時將問卷連結至於醫院最新消息。為增加病人(含家屬)部份，更於 7 月 6 日至 14 日由醫企部實習生高玉穎及劉宇聰負責問卷的發放至 2023 年 7 月 14 日完成回收，回收問卷共計 488 份。評估利害關係人對於本院營運對於各項永續議題在社會面向、環境及經濟面向、醫療面向 3 構面關注議題。

表 1、2022 年重大永續主題排序與邊界判別

排序	重大性主題	利害關係人	揭露章節
1	醫療品質與病人安全	病人(含家屬)、合作夥伴	4.2 打造品安文化
2	客戶隱私	員工、病人(含家屬)	4.2 打造品安文化
3	緊急醫療能力	病人(含家屬)	4.1 專業醫療服務
4	職業安全衛生	員工、合作夥伴	3.4 員工職業安全與健康管理
5	不歧視	員工	3.1 員工概況
6	身障整合醫療	員工	3.1 員工概況
7	行銷與標示	病人(含家屬)	4.1 專業醫療服務
8	多元化與平等機會	員工	3.1 員工概況
9	顧客的健康與安全	病人(含家屬)、合作夥伴	4.2 打造品安文化
10	強迫與強制勞動	員工、合作夥伴	1.2 經營管理 3.1 員工概況
11	社會經濟法規遵循	合作夥伴、政府機關	1.2 經營管理
12	高齡醫學服務	病人(含家屬)	4.1 專業醫療服務
13	人才培育	員工、醫療同業	3.3 培育優秀人才
14	訓練與教育	員工、合作夥伴	3.3 培育優秀人才
15	癌症診療服務	病人(含家屬)	4.1 專業醫療服務
16	發展核心醫療能力	員工	4.1 專業醫療服務
17	勞雇關係	員工、合作夥伴	3.2 薪酬與福利
18	社區醫療服務	社區民眾	4.1 專業醫療服務 5.2 社區醫療服務
19	經濟績效	員工	1.2 經營管理
20	創新研發	員工	4.5 教學研究與創新

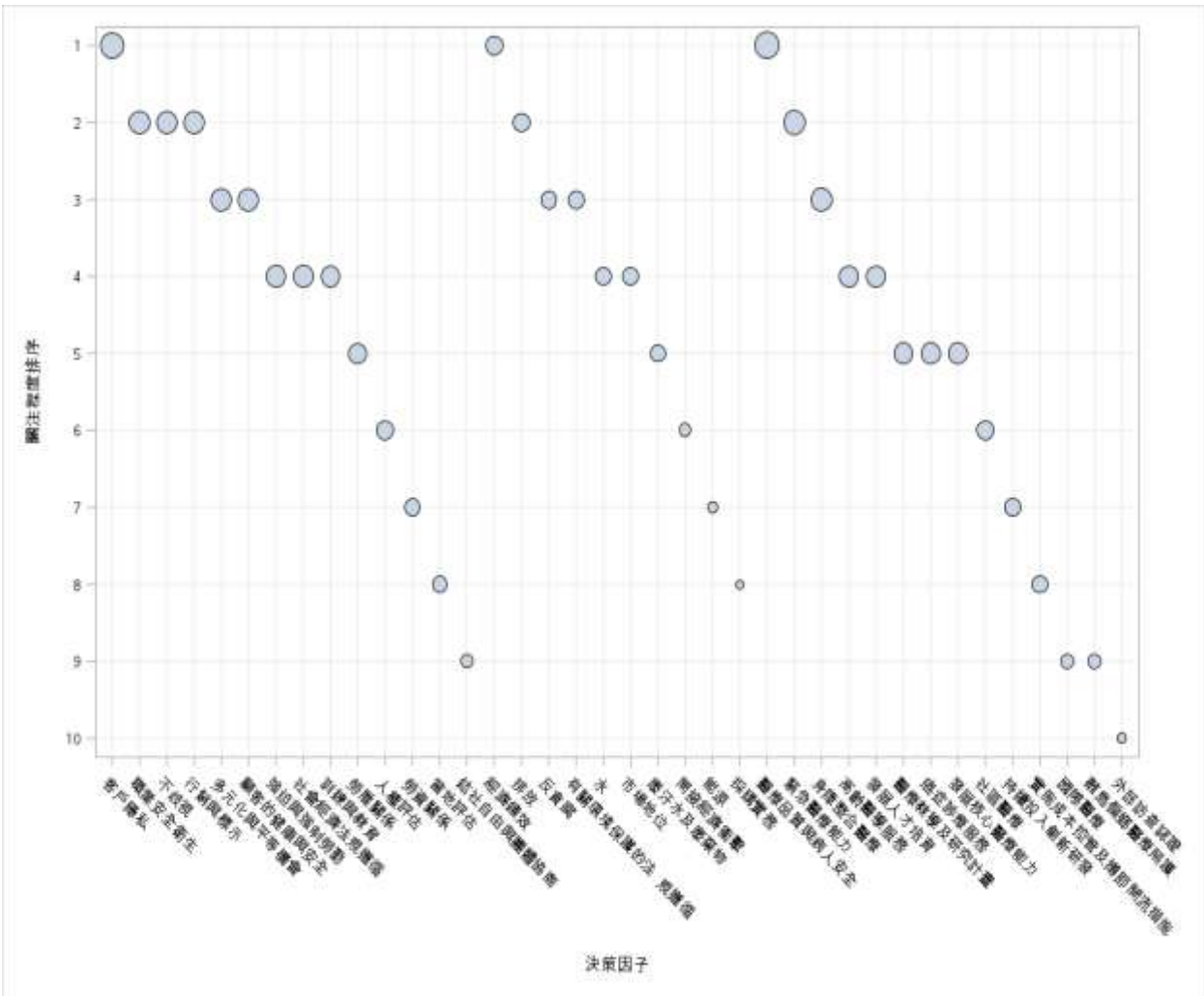


圖 1、重大議題關注排序矩陣圖

依問卷調查結果了解利害關係人的訴求及關切之議題，透過以下方式與各利害關係人溝通互動。

表 2.利害關係人關注議題與溝通

利害關係人	利害關係人的重要性	關注議題	溝通管道/ 回應方式	頻率
員工	員工是組織的珍貴資產，藉招募優秀人才，輔以教育訓練、提供安全的工作環境及多元溝通管道，使員工適才適所。 病人及家屬是本院的主要服務對象，即時回應病人/家屬的就診需求	客戶隱私 醫療品質與病人安全 勞雇關係 職業安全衛生教育訓練 醫療品質與病人安全 緊急醫療能力重、難症醫療服務 客戶隱私 服務內容與標示	職業安全衛生委員會	1 次/季
			員工滿意度調查	1 次/年
			醫院教育訓練總委會	2 次/年
			勞資會議	1 次/季
			勞工退休準備金監督委員會	1 次/季
			新進同仁教育訓練	1 次/季
			考績、甄審委員會	1 次/月
			病人滿意度調查	次/年
			各類病友團體	不定期
			病人意見箱	1 次/上班日
			音樂藝文活動	1 次/上班日
			院長信箱	約 400~500 件/年
			客服專線	1 次/上班日
志工服務諮詢	1 次/日			
合作夥伴 (含供應商、	醫院每日的運作需要多元供應鏈，幕後的供應管理提供第	客戶隱私 教育訓練 市場地位 職業安全衛生	產品介紹	不定期
			供應商溝通紀錄	不定期
			溝通協調會議	1 次/月
			外包管理會	1 次/季

利害關係人	利害關係人的重要性	關注議題	溝通管道/ 回應方式	頻率
承攬商 (/外包 商)	一線最充足的資源，才能帶來最完整的服務	顧客的健康與安全	外包廠商院內稽核	2次/年
社區 民眾	社區居民亦是醫院的服務對象之一，經溝通居民的就醫或服務需求，提供居民最完善的服務，促進居民健康	客戶隱私 顧客的健康與安全 服務內容與標示 當地社區 醫療廢棄物管理	特需榮民關懷	1次/月
			志工招募	1次/半年
			衛教講座	1次/月
			癌症篩檢	1次/月
			老人健檢	8場/年
			義診	1次/年
			偏鄉醫療服務	1次/周
			健康促進活動	1次/周
醫療 同業	透過策略聯盟、分級醫療，與醫療同業同心協力整合及串聯區域醫療	醫療品質與病人安全 重、難症醫療服務 緊急醫療能力 癌症診療服務 高齡醫學服務	合作備忘錄	不定期
			合約	不定期
			家醫群暨社區健康促進組會議	4次/年
			家醫群暨社區健康促進組會議	4次/年
			區域醫療合作暨轉診組會議	4次/年
			交流會議	不定期
政府 機關	政府機關透過衛生督考、勞動檢查、廢棄物查核等，督導醫院合法守法為民服務	緊急醫療能力 重、難症醫療服務 醫療品質與病人安全 客戶隱私	輔導會工作績效評核	1次/年
			醫策會醫院評鑑	1次/4年
			醫策會追蹤輔導	1次/年
			高雄市政府衛生局醫療機構督導考核	1次/年
			高雄市政府衛生局醫	不定期

利害關係人	利害關係人的重要性	關注議題	溝通管道/ 回應方式	頻率
		癌症診療服務	政科電話聯繫	
			高雄市政府勞工局勞動檢查處	一般安全衛生檢查 -1次/季
			高雄市政府勞工局勞動檢查處	職業災害專案檢查 -1次/季
			統計簽核廢棄物資源回收	1次/月
體系 學校 / 實習生	實習生藉由實習與專題報告，瞭解醫院運作	客戶隱私 多元化與平等機會 重、難症醫療服務 醫療品質與病人安全 發展核心醫療能力	實習醫學生座談會	2次/年
			學校教務人員交流會	不定期
			其他溝通會議	不定期
			醫學教育委員會	1次/季
			實習醫學生導師座談會	1次/月
志工	志工支援醫院協助前來就醫的病患和家屬得到最妥善親切關懷和照顧	客戶隱私 顧客的健康與安全 服務	志工幹部會議	1次/季
			辦理志工授證暨頒獎典禮	1次/年



本院以各種型態與利害關係人保持互動，網站上設有「院長意見箱」及申訴專線，以供同仁或院外人士提供寶貴意見，或是進行必要的溝通事宜或申訴事宜與利害關係人保持互動，此溝通信箱設有專責人員管理，並依類別分送至權責單位進行處理。

表 3、溝通管道

申訴管道	電話	傳真	信箱
內部員工	07-3468006 07-3422121#71110		員工意見箱
性騷擾防制申訴評議小組	07-3468308 07-3468004	07-3468359 07-3468295	
外部溝通信箱			service@vghks.gov.tw
政風	07-3468008	07-3468359	geo@vghks.gov.tw

## 一、醫院現況

### 1.1 高雄榮總體系

國軍退除役官兵輔導委員會(以下簡稱輔導會)所屬醫療機構共計 16 所，設有 4 所榮民總醫院、12 所榮民總醫院分院，截至 2022 年底，各級榮院總床數計 11,785 床，提供榮民及一般民眾醫療服務。



圖 2、榮民醫療體系服務網

表 4、總院及臺南分院基本資料表(資料計算:2022 年 12 月 31 日)

醫院名稱	總院	臺南分院
院址	高雄市左營區大中一路 386 號	臺南市永康區復興路 427 號
電話	07-3422121	06-3125101
組織系統	一級單位：40 醫務單位：31 業務單位：2 輔助單位：4 幕僚單位：3 二級單位：122	一級單位：25 醫務單位：18 業務單位：3 輔助單位：1 幕僚單位：3 二級單位：11
一般病床數	1,482 床	480 床
附屬機構病床	115 床	313 床
公務床	0 床	178 床
員工人數	醫師體系：709 人 護理體系：1,656 人 醫技體系：388 人 行政體系：510 人 工級人員：76 人 駐衛警：10 人 研究助理：236 人 合計人數為 3,585 人	醫師體系：46 人 護理體系：286 人 醫技體系：107 人 行政體系：120 人 工級人員：24 人 合計人數：583 人

配合國家政策基於加強南部地區醫療照護、促進醫學發展及提升醫療水準之國家政策，乃於 1984 年 9 月由臺北榮民總醫院成立「高雄分院籌備處」，列為國家十四項重要建設之一，並於 1986 年 12 月 27 日於現址動土興建。1990 年 10 月 31 日，高雄榮總正式開幕，時為「臺北榮民總醫院高雄分院」，並於

1993 年 7 月 1 日改制升格為「高雄榮民總醫院」，正式獨立作業，成立迄今深獲社會大眾一致好評與肯定，是高屏地區唯一的公立醫學中心。

輔導會為落實政府照顧榮民之宗旨及提升整體醫療營運效能，推行三級垂直整合政策，是以高雄榮總於 2011 年及 2012 年先後納編整合龍泉及永康榮民醫院，分別改制為「高雄榮民總醫院屏東分院」及「高雄榮民總醫院臺南分院」，提供南部民眾便利優質的醫療服務。2022 年 11 月 11 日原屏東分院升格改制為屏東榮民總醫院，屬三級機關，高榮配合行政院 111 年 10 月 27 日院臺榮字第 1110189313 號函核定「國軍退除役官兵輔導委員會輔導屏東榮民總醫院計畫」，協助屏榮推動與執行全般輔導計畫，並整合兩總院醫療人力資源。因應人口快速老化趨勢，高雄榮總新建「健康照護大樓」(2019 年 10 月 1 日動土，2023 年下半年正式營運)，設置護理之家。

本院自許成為南部地區臨床服務、醫學教育與研發重鎮，透過輔導會南區榮民醫療網向外擴展，進一步與臺北及臺中兩所榮民總醫院合作，提供全國民眾轉診與轉檢等整合性醫療服務。



圖 3、本院角色及定位

## 1.2 經營管理

2022 年總院院長林曜祥，為高雄榮總最高治理者，負責綜理整體院務，副院長 3 人、主任秘書 1 人負責襄理院務。另因應機關改制，2022 年 11 月 11 日原屏東分院升格改制為屏東榮民總醫院，屬三級機關，高榮配合行政院 111 年 10 月 27 日院臺榮字第 1110189313 號函核定「國軍退除役官兵輔導委員會輔導屏東榮民總醫院計畫」，協助屏榮推動與執行全般輔導計畫，並整合兩總院醫療人力資源。

高雄榮民總醫院組織系統表

1111131

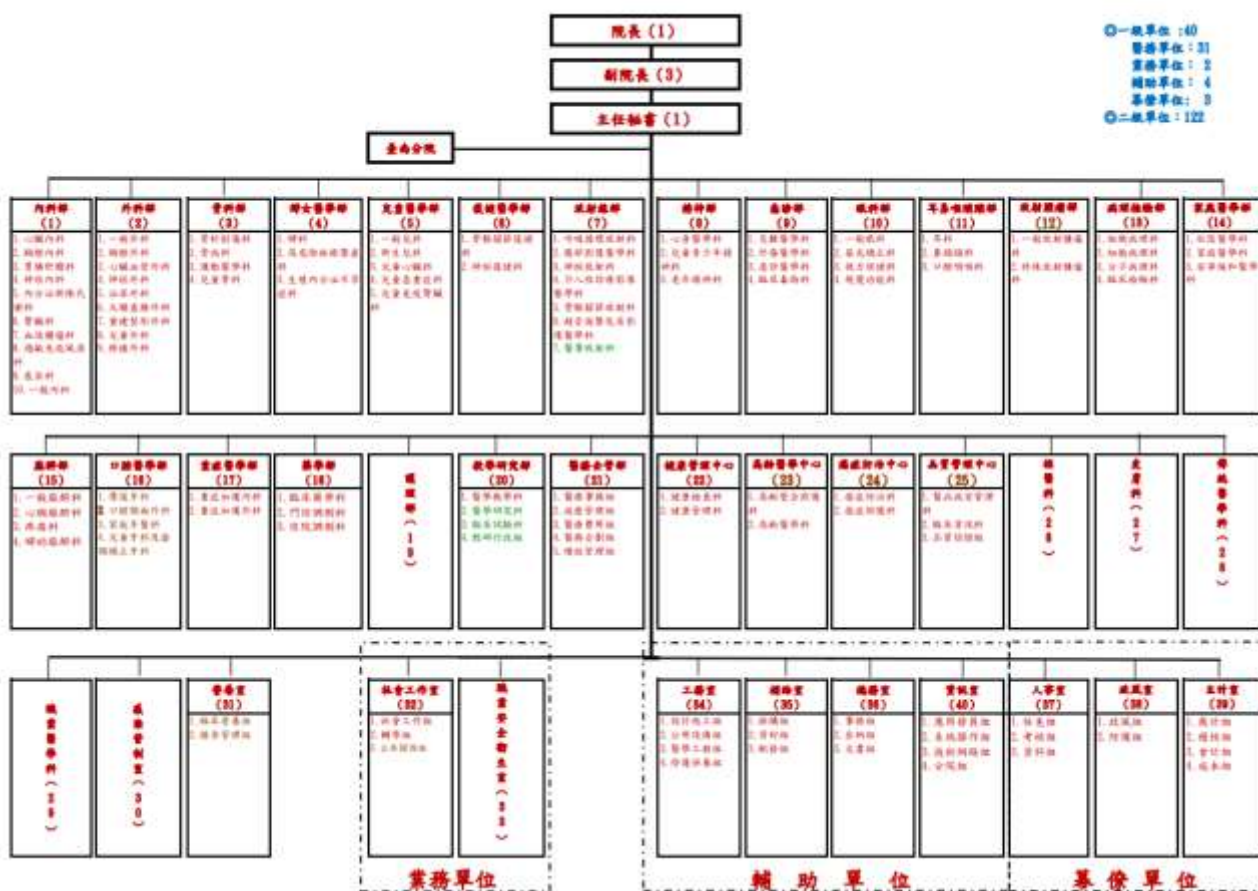


圖 4、本院組織圖角色及定位

為使經營管理與各項院務推行順遂，設置 46 個院務、行政、醫療、教學等相關管理會，由院長及 3 位副院長分別主持，透過營運策略、技術及財務上專業的共同研議，擔負起監督及領導之責。強化「精實管理」，業務推展層面於管理會下設之組會議中溝通及檢討，窒礙難行或大方向政策擬定則於管理會平台決議，透過組織層級分工，各司其職，提高行政效能。

本院 2022 年擬定「厚植核心醫療、全方位人才培育、提升教學研究量能、發展智能醫院、落實成本管理、健康照護大樓營運規劃、拓展醫療版圖、行政改善作為、大武分院經營、深化垂直整合」等十大策略，為使經營管理與各項院務推行順遂與落實，全面推動「發展核心醫療服務特色、通過相關醫療評鑑、籌建健康照護大樓、強化教學研究、厚植人才培育、發展智慧醫療、建構智能醫院」等措施，為醫院的永續發展奠下堅實的根基。

本院為非營業特種基金(作業基金)且為公務機關，本自給自足原則，並參照過去實績及業務增減情形，核實估計賸餘，收入來源包含醫療收入、其他業務收入及業務外收入。2022 年度決算業務收入 142.68 億元，業務外收入 6.244 億元，總收入 148.92 億元；業務成本 139.83 億元，業務外費用 2.54 億元，總成本 142.36 億元，全年賸餘 6.56 億元。所有預算及決算書均公開透明並公告於高雄榮總官網—政府公開資訊—預算及決算網頁，讀者可自行上網查詢。  
<http://www.vghks.gov.tw>。

本院 2022 年獲獎 144 項(含行政管理 6 項、研發創新 84 項、品質管理 45 項及臨床醫療 9 項)，資料來源為本院網頁。

高雄榮總專責單位定期宣導法規及辦理教育訓練，以確保各單位執行業務遵守相關法令規定，如公務人員(醫事人員)相關法令規章、醫師法、醫療法、藥事法、全民健康保險法、貪污治罪條例、政府採購法、環境保護相關法規、勞

動基準法、及其他商業行為相關法令，並提供員工相關法規遵循教育訓練，以確保每個人都了解相關約定與規則。

表 5、本院 2022 年重大事項表

事 項	無違法
重大洩漏	√
反競爭行為、反托拉斯及獨佔	√
服務資訊標示及行銷推廣相關法規	√
商業與其他相關法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰	√
性騷擾申訴案件	√
職場霸凌申訴案件	√
無使用童工、違反結社自由、強制或強迫勞動	√
重大罰款案例	√
註：重大事項定義，裁罰超過 100 萬以上為重大事項。	

本院聘用人員是以專業工作能力為依歸，重視工作人權、性別及男女平等，其平等及反歧視是高雄榮總對待員工的核心理念，提供員工平等的工作機會，對人才的進用未有種族、性別、年齡、身心障礙、宗教、民族或任何受相關法律所保護的其他特性的歧視。並遵循公務人員保障法、勞動相關法規，設有性騷擾防制申訴評議小組及申訴專線 07-3468308；07-3468004/傳真 07-3468359；07-3468295。以及職場霸凌防治申訴評議小組及申訴專線：(07)3422121#71112。



本院依據「性別工作平等法及性騷擾防治法」等相關規定，訂定高雄榮總性騷擾防治申訴及懲處規定，以防治性騷擾行為發生，提供免受性騷擾之工作及服務環境，並設有申訴專線及傳真，由副院長擔任召集人與院內職員、社會公正人士及專家學者組成「性騷擾申訴評議小組」，負責處理性騷擾申訴案件；另依「推動性別主流化實施計畫」設置性別平等工作小組，執行院內性別平等觀念宣導及推動事宜、性別主流化訓練及其他性別平等相關促進事宜，營造無性別歧視之友善工作環境。另依據公務人員保障法、公務人員安全及衛生防護辦法、勞動基準法、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案等規定，訂定「高雄榮總職場霸凌防治及處理作業規定」及「員工職場霸凌處理標準流程」，以建構健康友善職場環境，讓員工免於受到不公平的處罰而造成持續性冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，安心投入職場工作。並設有受理申訴專線及傳真與電子信箱，由副院長擔任召集人與院內職員、外聘社會公正人士及專家學者組成「職場霸凌申訴評議小組」，其中社會公正人士及專家學者不少於三分之一，且女性委員亦未少於全體委員人數二分之一，負責處理員工職場霸凌申訴案件。

本院宣導利益衝突迴避觀念，有助於推展預防性政風工作「反腐敗及反貪污」，進而建構廉潔之工作環境，維持社會的公平與正義。每年針對被規範之對象，如首長、副首長、主任秘書、醫療單位一、二級主管、行政單位主管、主計、政風、採購等主管，定期辦理乙次「公職人員利益衝突迴避法說明會」，

藉由溝通觀念、釐清爭議等教育宣導作為，避免高雄榮總員工觸法而無所知悉，以落實政府廉能政策。政風室定期研析各單位廉政風險，並據以落實各項廉政風險管理措施。每年舉辦 1 場「公職人員利益衝突迴避說明會」，均獲得學員整體滿意度 95% 以上，宣導成效良好；故高雄榮總歷年來均未發現有違反「公職人員利益衝突迴避」情事。本院「委託民間辦理管理規定」及承攬商契約書均載明「承攬商工作人員不可明示或暗示索取收受紅包或不當餽贈及推銷藥品及健康食品、承攬商工作人員應簽署保密切結書，如發現涉及不法及危害安全事件應立即通知政風室、勞工安全衛生室及各業管單位」，規範並宣導反貪瀆事宜。

2022 年本院 119 人次擔任公會、學會、協會、委員會、基金會等專業團體管理職務，藉由交流與合作，提升院內的技術並帶動醫療的發展。我國雖非世界衛生組織會員國，無法參與相關綱領倡議，但仍依循其框架進行相關管理及落實執行，如：積極配合世界菸害防制政策，加入全國無菸醫院網絡。

### 1.3 價值鏈

本院價值增加的活動分為基本活動及支持性活動，基本活動包含軟硬體建設的建置/汰換、醫療技術累積與發展、教學與研究發展，及人力資源管理(選才、用才、育才、留才)；支持性活動則包含供應商管理、同儕醫院交流、病人需求回應、社會大眾期待、政府及上級機構的要求。透過價值鏈上各環節的精進創

造重要核心競爭力，以保持自身競爭優勢，在經濟面上財務自給自足永續經營，在社會面上善盡社會責任。



圖 5、高雄榮總價值鏈

本院辦理各項採購業務，均依據政府採購法及相關子法規定辦理公告招標作業，無限制或特別遴選當地廠商，如為共同供應契約則允許採用地緣較近之廠商。高雄榮總 2022 年辦理藥品及衛材、設備供應商為本院供應商家數之大宗，總計有 5,324 家供應商，2022 年與本院簽訂合約的設備物料供應商共計 1,703 家，其中國內廠商計 1,687 家，占總簽約家數 99.06%；其中設籍高雄市廠商為 612 家，占總簽約家數 35.94%。

供應商與承攬商選擇方面，均非行政院公共工程委員會所公告拒絕往來廠商，依政府採購法及相關子法、契約規定辦理，契約期間 100%要求投保勞工

保險、就業保險、全民健康保險及提繳勞工退休金，並遵守職業安全衛生法、勞動基準法及性別工作平等法，高雄榮總透過履約管理確保所選擇之供應商、承攬商重視及符合人權條件。

為確保勞務外包廠商的品質，建立完備外包管理系統並持續改善，定期或不定期辦理外包業務承辦單位自評、聯合稽查與專案查核，透過內部稽核制度確保品質系統之適用性及有效性，以期滿足本院之期許。

表 6、總院執行外包稽核類別與項目

執行外包稽核類別與項目		自評頻率	聯合稽核 頻率	組織會議 頻率
<b>總務類業務</b>				
1	懷遠堂委外經營	每月	每半年	每半年
2	勞務服務工作	每月	每半年	每月
3	清潔維護勞務工作	每月	每半年	每月
4	救護車	每月	每半年	每半年
5	保全	每月	每半年	每月
6	停車場租賃標租案	每月	每半年	每月
7	銀行	每月	每半年	每半年
<b>供應類業務</b>				
1	布服供應洗滌配送委外	每月	每半年	每半年
<b>工務類業務</b>				
1	水電、消防、水處理及中央監控作 維護保養	每月	每半年	每月
2	空調系統操作維護保養	每月	每半年	每月

執行外包稽核類別與項目		自評頻率	聯合稽核 頻率	組織會議 頻率
3	醫療氣體中央系統設備定期保養及 緊急修護	每月	每半年	每月
4	電梯、電扶梯操作維護保養	每月	每半年	每月
5	輸送系統維護保養	每月	每半年	每月
<b>資訊類業務</b>				
1	個人電腦及連線控制設備維護	每月	每半年	每月
2	網路設備維護保養	每月	每半年	每月
3	影像處理系統暨設備維護保養	每月	每半年	每月
<b>其他類業務</b>				
1	照顧服務員委外經營	每月	每半年	每月
2	高榮飲食生活圈委託民間參與	每月	每半年	每月
3	身障義肢中心委外經營	每月	每半年	每半年
4	GTP 實驗室委外經營管理	每月	每半年	每半年

1. 單位自評：每月等實施稽核自評作業，另院外查核如洗衣場，實施每季查核及不定期查核。
2. 聯合稽核：依外包聯核稽核計畫，成立聯合稽核小組，每年執行 2 次稽核外包業務履約情形，稽核範圍涵蓋人力、財務、財產、設施裝備、消防環保、職業安全衛生、感控等項目，稽核結果作為日後續約、違約處理之依據。
3. 專案查核：上級機關輔導會及政風室不定期專案查核。

4. 為有效履約管理，自 2020 年起每年 9 月由外包管理會與職業安全衛生室共同召開本院業管單位與承攬商(暨駐院廠商)溝通暨協議組織會議，就安全衛生管理實施及配合等十大協議事項宣導及達成管理共識，並與外包廠商對談，討論是否有履約困難之處。
5. 另各契約業管單位，每月或每半年各自召開與承攬商(暨駐院廠商)溝通暨協議組織會議，建立與廠商間良好溝通橋梁，減少違約情形產生，有效履約管理，改善本院服務品質。
6. 臺南分院依據「外包管理委員會組織章程」成立外包管理委員會負責監督管理醫院各項外包業務，每年定期召開兩次會議，檢討及評估委外可行性及效益。為確保外包廠商的品質，業管單位定期及不定期實施內部稽核作業，針對缺失部分檢討改善，並且依合約要求驗收及記錄存查，以做為違約事宜懲處之依據。

表 7、臺南分院執行外包稽核類別與稽核週期表

項次	案件名稱	稽核週期
1	被服洗滌作業委外案	每月乙次
2	警衛保全案	每日隨時督查及問題處理，每半年召開乙次檢討會
3	洗腎病人及日照個案接送服務案	每月乙次
4	醫療廢棄物清運	每次清運時陪同督查並記錄
5	一般事務廢棄物處理委外案	每月乙次

項次	案件名稱	稽核週期
6	院內、院外環境清潔、人力委外	每月乙次
7	機電系統維護保修委外案	每月乙次
8	病患膳食委外案	每月乙次，並每半年召開乙次檢討會
9	病房照顧服務員勞務委外案	每月乙次，並每半年召開乙次檢討會
10	懷遠堂委外經營案	每月乙次
11	生活廣場租賃暨經營案	每月乙次

## 二、風險與危機管理

為因應醫療環境變化，組織必須學習如何進行風險管理，風險事件會對組織帶來實際或潛在的負面後果，如財務損失、人員傷亡、聲譽受損等。為保護組織及相關人員免於或減少危機帶來的負面影響，成立風險管理及危機處理管理會。由院長擔任召集人，三位副院長及主任秘書擔任副召集人，各單位一級主管擔任委員，共同推動風險管理計畫、緊急應變計畫及院內風險管理業務，成員任務含溝通、資源與資產之取得與管理、安全與保全、員工任務指派、基礎設施營運與維護、臨床服務與相關支援功能等六大功能，以確保各項減災預防、準備與緊急應變與復原之措施等能順利執行。訂有「全院性風險管理及危機處理計畫」明確規範風險管理、減災預防、危機處理、危機善後等階段的處理原則。



圖 6、風險管理及危機處理管理會架構圖

風險管理進行脆弱度分析，為精進風險管理制度，運用風險分析工具分析風險事件，參考近4年風險發生機率、嚴重程度(人命危害、財產損失、營運損失)、減災程度(準備程度、內部應變、外部應變)資料進行分析，逐一進行風險評估及計算相對威脅百分比，判別最主要威脅項目。依據前述分析方式，自然災害類風險，包含：新興傳染病、地震、颱風、水災、雷擊、旱災，除雷擊、旱災外，其餘均屬高度風險事件，即不可承受之風險事件。依風險程度與可能帶來的衝擊兩項，分別針對高度風險、次級風險項目擬定因應作為。高度風險項目除應擬定風險管理計畫外，需定期進行相關演練，確保相關作業流程、人員均可熟悉應變方式。



表 8、風險類別評估管理、衝擊及因應作為表

風險類別		評估管理	營運/ 財務衝擊	因應作為
高度 風險	天然災害 (新興傳染病、地震、颱風、水災)	1.新興傳染病：發生機率中等，然一旦發生可能造成人員傷害。 2.地震、颱風、水災：所在區域發生率高。	嚴重時可能造成營運中斷、財物損失，進而降低營收利潤。	制定新興傳染病/地震/颱風/水災風險計畫、進行相關演練，並進行教育訓練。
	科技危害 (火災、資訊系統故障、資訊安全問題、用電安全問題、醫用氣體系統故障)	1.火災、用電安全問題：醫院用電量高之醫療儀器、醫用氣體眾多，小型火災事件發生機率高，人員眾多造成管理困難。 2.資訊系統故障、資訊安全問題：大型醫學中心具有數量龐大的資訊，易造成管理上的難度。 3.醫用氣體故障：發生機率中等，然一旦發生可能造成人員中度傷害。	嚴重時，可能造成人員傷害、財物損失及營運作業中斷。	制定火災/電腦故障/醫用氣體停氣風險計畫，進行相關演練，並進行教育訓練。
	人為危害 (大量傷患、醫療機構職場不法侵	1.大量傷患：因總院在緊急醫療支援上被國家賦予重要任務，需要隨時支援南部地區的	嚴重時可能造成人員損傷及營運中斷。	制定大量傷患/醫療機構職場不法侵害/群聚感染風險

風險類別		評估管理	營運/ 財務衝擊	因應作為
	害、群聚感 染)	緊急醫療作業，發生機會高。 2.醫療機構職場不法侵害：近來醫療暴力事件頻傳，為醫療職場安全首要任務。 3.群聚感染：發生機率中等，然一旦發生可能造成人員傷害。		計畫、進行相關演練，並進行教育訓練。
次級 風險	雷擊、旱災等 27件風險事 件	經評估，為可承擔之風險範圍內。	發生機率低，造成財務及營運衝擊機會小。	訂有相關處理流程27項，以因應突發狀況。

脆弱度分析秉持滾動式管理原則辦理，每年度均須辦理脆弱度分析藉以制定風險事件的因應措施。設定風險程度達15%以上，為不可承受之風險，需積極應變及處理，並制定風險計畫以茲因應；風險程度達15%以下，為可承受之風險，仍需制定因應之處理流程。依「全院性風險管理及危機處理計畫」及11項「風險管理計畫」規範，設置「全院性危機處理小組」及「危機單位危機處理小組」，依危機事件等級依序成立應變組織及啟動應變機制。

表 9、高度風險事件啟動及對應計畫表

級別	定義	指揮官	對應計畫
第一級	啟動全院性風險管理及危機處理計畫，成立全院性危機處理小組，動用所有的資源投入緊急事件的應變。	院長	全院性風險管理計畫
第二級	啟動風險管理及危機處理子計畫，成立子計畫危機處理小組，通知相關單位，緊急應變計畫已經啟動。	副院長	高風險事件風險管理計畫
第三級	有啟動危機計畫的可能，進行評估到可能的動員程度，並通知單位人員(含非執勤中的人員)進行準備。	單位主管 (一級主管)	高風險事件風險管理計畫

風險管理及危機處理計畫規定各危機事件每年度均需舉辦演練。演練完畢後召開檢討會議進行改善，並適時針對作業標準進行修正。

表 10、演練計畫資料表

項次	計畫名稱	訓練	演練	項次	計畫名稱	訓練	演練
1	新興傳染病	10	4	7	用電安全問題	1	1
2	地震	2	2	8	醫用氣體系統故障	4	4
3	防颱(水災)	2	2	9	大量傷患	4	4
4	火災	2	2	10	醫療機構職場不法侵害	4	4
5	資訊系統故障	4	48	11	群聚感染	4	4
6	資訊安全問題			合計		37場	75場

### 三、打造幸福職場

#### 3.1員工概況

本院為公立醫療機構，員工包含公務人員、契約及臨時人員，分別依據「公務人員任用法」、「聘用人員聘用條例」、「勞動基準法」及「勞動契約書」等相關規定、各類函釋辦理人員進用。在人員進用(遴補)上採公平、公正、公開的方式辦理甄選，擇優錄取；並適時申請高考、普考、特種考試分發或商調優秀公務人員來院服務。人員錄取無分性別、種族、黨派、宗教、婚姻、身心障礙者，員工及主管均為中華民國國民。勞務承攬外包人員薪資，於簽訂契約內明確要求，承攬廠商應高於法定基本工資。具公務人員身份員工，受「公務人員保障法」保障，離職原因為自請辭職、退休、升遷或職務異動而離開高雄榮總之職位，契約人員及臨時人員則受「勞動基準法」及「勞動契約」之保障。

員工組成依職業別分有醫師、護理師、醫技人員、行政人員、技工工友、駐衛警及研究助理，其中以總院職業佔比前三名為護理人員佔46.19%、醫師佔19.78及行政人員佔14.23%。臺南分院佔比前三名則是護理人員佔49.06%、行政人員佔20.58%及醫技人員佔18.35%。員工性別以女性較多佔7成以上，員工年齡集中在30-50歲之間。

表 11、依職業別分類資料表

總 院								
類別	醫師	護理	醫技	行政	技工、 工友	駐衛警	研究 助理	合計
男	509	67	108	151	18	10	31	894
女	200	1589	280	359	58	0	205	2691
比例	19.78%	46.19%	10.82%	14.23%	2.12%	0.28%	6.58%	100%
臺南分院								
類別	醫師	護理	醫技	行政	技工、 工友	駐衛警	研究 助理	合計
男	33	18	24	37	14	0	0	126
女	13	268	83	83	10	0	0	457
比例	7.89%	49.06%	18.35%	20.58%	4.12%	0%	0%	100%

表 12、性別及年齡別組成資料表

院區別	總 院			臺南分院		
	女	男	合計	女	男	合計
30 歲以下	898	265	1163	103	23	126
30-50 歲	1235	390	1625	264	51	315
50 歲以上	558	239	797	90	52	142
合計	2691	894	3585	457	126	583
比例	75.06%	24.94%	100%	78.39%	21.61%	100%

依據「身心障礙者權益保障法」第38條：各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在三十四人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人

數，不得低於員工總人數百分之三規定，積極進用身心障礙員工，並推動相關創新友善的職場及協助職務再設計等措施。2022年總院及臺南分院進用身心障礙人數分別為111人及18人，符合規定。雇用多元障礙類別員工(肢障、聽障、視障、言語障礙、精神障礙、罕見疾病等)時依其障礙類別專長檢討安排工作，使其適才適所，並協助渠等員工申請職務再設計補助及專業諮詢輔導等措施，以克服工作障礙，讓身心障礙同仁發揮所長，獲得服務單位主管在工作上的肯定與獎勵表揚；另透過單位關懷小組提供心理支持與職場適應諮商，紓解心理壓力，提供友善職場環境，善盡社會責任。

維護婦女哺育母乳權利方面作為包含:

- 1.設置哺(集)乳室：本院35病房、內外科加護病房、門診1樓及急診一樓等5處設置母親親善哺集乳室，內置洗手台、嬰兒台、衛教單張、飲水機、母乳袋、舒適靠背沙發椅等，提供便利、舒適、安全及隱密的環境，並榮獲高雄市親善哺(集)乳室競賽優良單位。
- 2.給予哺乳時間並視為工作時間：配合性別工作平等法修正，總院已於2017年3月20日召開勞資會議修正哺乳時間，員工如子女未滿二歲須親自哺(集)乳者，除規定之休息時間外，每日另給予哺(集)乳時間六十分鐘，視為工作時間。並經高雄市政府勞工局2017年5月3日高市勞條字第10633354500號函同意核備在案。

3.設「母性健康保護-好孕到」專區，提供懷孕女性員工相關保護措施，傳達一個溫暖的好孕職場。

4.提供適當托兒、托育措施：積極推動辦理員工子女托育服務，並自高雄市立案之托嬰中心評鑑績優單位名單，積極接洽、遴選並簽訂合約，提供員工優惠方案，並於員工福利網頁公告周知。

性別友善職場福利措施方面，依法同意養育3足歲以下子女(含收養)提出留職停薪之申請，且復職後之職務陞遷評分標準擇優採計。另如本人、配偶或子女等患有重大傷病需照護或其直系血親尊親屬年滿65歲以上或重大傷病須侍奉者，均考量業務狀況核給侍親留職停薪，以二年為限。對員工生理假、產前假、娩假、流產假、陪產假依規定核發工作獎金及各項生活津貼，並調整休假補助措施為全自由額度。辦理考績作業時，均依考績法及相關函釋辦理，並扣除娩假或因懷孕20周以上流產而請流產假者，納入甲等比例計算。無指派妊娠或哺乳期間之女性員工於午後10時至翌晨6時之時間內工作，以維護母嬰親善。

因應醫療業務推展，配合國家政策，相關單位因應業務實際情況經院方評估後視需要進用新進人員。2022年總院及臺南分院新進率分別為15.26%及28.76%。離職情形方面經調查員工離職因素多為生涯規劃，2022年離職率總院及臺南分院分別為7.46%及14.33%。

表13、2022年度總院及臺南分院員工新進率

總 院						
性別	女	比例	男	比例	合計	比例
30 歲以下	271	33.96%	105	41.67%	376	35.81%
30-50 歲	67	6.04%	29	7.77%	96	6.47%
50 歲以上	10	1.85%	9	4.05%	19	2.49%
合計	348	14.21%	143	16.88%	503	15.26%
臺南分院						
性別	女	比例	男	比例	合計	比例
30 歲以下	60	66.67%	53	42.06%	75	70.75%
30-50 歲	57	24.89%	66	20.95%	68	24.64%
50 歲以上	2	2.25%	5	3.52%	8	5.59%
合計	119	29.17%	124	21.27%	151	28.76%
註：各性別年齡層新進率=各性別年齡層新進人數/該性別年齡層年底總人數(新進人數及年底總人數，不包含研究助理)						

表14、2022年度總院及臺南分院員工離職率

總 院						
性別	女	比例	男	比例	合計	比例
30 歲以下	133	16.67%	23	9.13%	156	14.86%
30-50 歲	62	5.59%	24	6.43%	86	5.80%
50 歲以上	3	0.55%	1	0.45%	4	0.52%
合計	198	8.08%	48	5.67%	246	7.46%
臺南分院						
性別	女	比例	男	比例	合計	比例
30 歲以下	35	38.89%	41	32.54%	46	43.4%



30-50 歲	33	14.41%	48	15.24%	41	14.86%
50 歲以上	2	2.25%	8	5.63%	4	2.8%
合計	70	17.16%	97	16.64%	91	17.33%

註：

1.各性別年齡層離職率=各性別年齡層離職人數/該性別年齡層年底總人數(離職人數及年底總人數，不包含研究助理)。

2.離職率計算含：退休、遷調、職代期滿、亡故。

### 3.2 薪酬與福利

本院依據「公務人員任用法」、「聘用人員聘用條例」、「勞動基準法」及「勞動契約書」等相關規定、各類函釋辦理。考績獎金及年終工作獎金發放，皆依「公務人員考績法」、「軍公教人員年終工作獎金發給注意事項」規定辦理。員工依其任(聘、僱)用法令(規)不同，分為公務、工級、聘用、契約等四類人員。員工皆需接受考核，每年1-4月及5-8月，對全院人員實施平時成績考核。依公務人員考績法及考績委員會組織規程設置「考績委員會」，設置委員17人，其中8人為票選員工代表，於每年六月間均依規定辦理考績票選委員網路票選作業。組成委員包含各類員工，代表性充足，可充分表達各類員工意見。委員任期均為1年，依提案需求平均每月召開會議1次，負責各類人員考績獎懲案。

表15、薪酬項目資料表

<p>基本(法定)薪給</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>公務人員及工級人員：依「公務人員俸給法」、「公務人員加給給與辦法」及行政院訂頒「全國軍公教員工待遇支給要點」發給。</li> <li>聘用人員(聘用住院醫師)：依國軍退除役官兵輔導委員會核定「三所榮民總醫院聘用住院醫師酬金標準表」發給。</li> <li>契約人員：依國軍退除役官兵輔導委員會核訂頒「契約人員薪資表及遴用資格標準表」規定發給。亦根據不同的工作負荷給予不同的起薪、每年晉級、優秀員工的提敘、以及較高的績效獎金的點值來減少與正職員工的薪資差距。</li> <li>基本薪資之調整，依據(比照)行政院訂頒全國軍公教員工待遇支給要點及勞動部公告規範辦理；基本薪資年資之晉級依公務人員考績法及勞動契約(工作規則)辦理。</li> <li>考績及年終工作獎金、退休人員慰問金發給依「公務人員考績法」、「軍公教人員年終工作獎金發給注意事項」及行政院公告規定辦理。</li> <li>2022年1月配合政府軍公教人員待遇調整，全面調薪4%，契約人員參考地區市場物價水準、勞動部所訂基本工資，調整本俸4%~7.44%，均自2022年1月1日起生效實施。</li> </ol>
<p>績效獎金</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>總院依照「三所榮民總醫院經營績效獎金核發要點」及其「經營績效獎金核發要點暨工作獎金各種差假核發作業規定」，依員工工作績效評核結果發給；臺南、屏東分院按「國軍退除役官兵輔導委員會榮民總醫院所屬分院人員獎勵金發給要點」辦理。</li> <li>總院為降低公職及契約人員同工不同酬情形之下，契約人員點值核發114點，比公職人員平均90點多24點。</li> </ol>

為充分照顧職員保障其生活條件，新進人員之敘薪是衡量人力市場供需情形與薪酬行情訂立標準，優於勞基法所規定之基本薪資，並考慮其擔任之工作、學歷、相關工作年資、市場人力需求狀況、參酌現有擔任相同工作或相等年資人員之薪給等。考績及年終工作獎金發給分別依「公務人員考績法」、「軍公教人員年終工作獎金發給注意事項」規定辦理。員工保險方面，依規定加入健保及公保或勞保，享有生育、育嬰留職停薪津貼、眷喪、養老、失能等各項保險給付，亦提供優質意外團險專案多元選擇。依勞基法及勞工退休金條例，提撥舊制勞工退休準備金及新制6%勞工退休金。另依「公務人員退休資遣撫卹法」提撥退撫金，聘用醫師依「各機關學校聘僱人員離職儲金給與辦法」提撥離職儲金或勞工退休金。

提供在職員工定期辦理健康檢查，以員工風險值為依據非職位，提供客製化健檢，非齊頭式健檢、提供員工高階健檢優惠方案、員工健康促進活動等，另針對特別危害健康作業同仁實施特殊健康檢查。

全院員工適用年終獎金、工作獎金、生育補助、育嬰留職停薪津貼及生日禮金、公傷及醫療暴力事件慰問金、生育報喜金。公務人員及技工工友適用考績獎金、結婚補助、子女教育費補助、眷喪津貼補助。適用勞動基準法員工：生育、傷病、失能、老年、死亡等給付。

擴大員工生活社交領域，每年辦理未婚聯誼活動，並全額補助報名費。提倡正當休閒娛樂活動，培養員工團隊互動，設有多元的社團，包括網球社、羽

球社、桌球社等12個社團。每年補助經費辦理桌球、羽球、網球院慶盃活動。提供優質運動休閒環境德齡館，供員工(員眷)休閒運動使用，場地包括室內桌球、室內羽球、室內籃球場、韻律舞蹈教室等。設員工體適能中心，提供室內運動健身場地，鼓勵員工運動促進體能健康提高工作效率。在醫療大樓三樓設有空中花園及於院區綠地規劃戶外大型運動休憩場所，方便員工、病人及訪客運動休憩。規劃院區健走地圖，環繞院區一圈約1.15公里，步行約12-15分鐘，鼓勵員工利用時間健走。

設員工食堂其明亮又溫馨，提供員工短暫舒適用餐、洽談場所。依合作社法規定設立員工消費合作社，提供院內同仁優惠團購訊息及各類合作特約廠商。總院設立榮華幼兒園、產後護理之家、美容醫學中心、日間照護中心、健康管理中心、正子造影中心等，提供員工優惠之價格。

員工可依法提出育嬰留職停薪，並於期滿保留相當職務供同仁復職。為保護女性員工母體健康，妊娠哺乳期間嚴禁午後10時至翌晨6時之時間工作，院內設有哺乳室、幼兒園、產後護理之家。統計2022年總院及台南分院分別有132位及52位同仁申請育嬰假。依據「公務員退休資遣撫卹辦法」及「勞動基準法」、「勞工退休金條例」之規定，為每位員工提撥退休金，員工參與退休計劃比率100%。公務人員退撫基金部分按規定，每月僱主提撥65%之退撫基金；另依據勞動基準法及勞工退休金條例，提撥穩固的退休金與給付。新制退休金則依每位享有新制退休金資格者之勞工退休金級距，按月提撥6%至員

工個人退休金專戶，除僱主固定提撥6%之退休金外，員工另可依個人意願選擇退休金級距0%~6%不等之退休金，提存至個人退休金專戶中，以保障員工退休後的生活。

為持續維持和諧的勞資關係，透過各種管道與員工溝通對話，以了解員工的問題與需求，協助解決問題。在健康及安全相關議題上透過勞資會議，勞資雙方面對面溝通協調，並依會議結論修正高雄榮總工作規則及相關規範。依據勞資會議實施辦法，每3個月召開一次勞資會議。

表16、2022年勞資會議重大決議資料表

院別	總院	台南分院
內容	<p>1.男性契約人員於其配偶分娩時，給予陪產檢及陪產假七日。陪產檢及陪產假期間工資照給。除陪產檢於配偶妊娠期間請假外，陪產之請假，應於配偶分娩之當日及其前後合計15日期間內請畢。</p> <p>2.契約人員當年12月31日前仍在職，未滿1年者辦理另予考核，其考評結果作為次年滿1年晉級依據。新進未滿3個月者以試用成績及格及次年之平時成績考核C等以上始得晉級。</p> <p>3.依職業安全衛生法第20條第1、6項規定，勞工工作規則第95條增列</p>	<p>1.《性別工作平等法》部分條文修正案於1月12日經總統公布，行政院並核定自1月18日施行，包含將「陪產假」增修為「陪產檢及陪產假」，並由5日增至7日，受僱者陪伴配偶產檢之請假，應於配偶妊娠期間為之；至於陪伴配偶生產之請假，仍於原陪產假所定請假期間為之，亦即在配偶分娩之當日及其前後合計15日期間內請假。</p> <p>2.本院第2屆勞資會議代表任期到期，第3屆勞資會議代表，「勞方代表」由全體勞工投票選舉，「資方代表」經院長核派，任期4年</p>

院別	總院	台南分院
	本院依職業安全衛生法之體健檢有施行義務，勞工亦有接受的義務。	(2022.12.6-2026.12.5)，業經臺南市政府勞工局備查在案。

### 3.3 培育優秀人才

為體現高雄榮總「高質服務」、「雄心創新」、「榮耀生命」、「總歸愛心」之核心價值，員工培訓是不可或缺的重要措施之一，每年頒訂年度教育訓練計畫，透過各項教育訓練強化人員專業能力、行政管理才能，並培養優秀人才，進而激發工作意願，增進行政效能，提高服務品質。新進員工遴(聘)用後3個月，即進行關於員工權益、職業安全法規及勞基法等人權相關的教育訓練，在人才發展過程中，亦不斷探求組織和個人需求，並隨時檢視、逐步開展各項必備訓練，以提升個人生涯發展所需之知識及技能。設有醫院教育訓練總委會，下設醫學教育組、全人照顧教育組、一般教育組分由教學研究部、人事室負責醫事人員、非醫事人員在職(新進)教育訓練計畫規劃、訂定、審核、推動及追蹤。員工每年須接受至少26小時以上之教育訓練，內容包含共同課程、醫院評鑑課程及其他醫事或管理類課程。

表17、員工教育訓練課程名稱及目標表

課程類別	課程名稱	課程目標
共同課程 (政策性)	環境教育	加強員工環境認知及防護之瞭解。
	性別主流化	支持性別平等政策，推動女性友善職場工作環

課程類別	課程名稱	課程目標
訓練課程)		境。
	廉政倫理	提昇員工法治觀念，加強員工法治之瞭解。
	國際人權公約	鑒於聯合國憲章揭示原則，對於人人天賦尊嚴及其平等為不可割讓權利之確認，實係世界自由、正義與和平之基礎，確認此種權利源於天賦人格尊嚴，深化同仁對人權之瞭解、尊重及遵守。
	資通安全(含個人資料保護)	加強員工推動資訊安全認知宣導，提升同仁個資保護意識。
	行政中立訓練	建立公務人員行政中立的觀念、瞭解相關法令規定及培養處理、及因應行政中立事件之能力。
	當前政府重大政策宣導	加強員工對當前政府各項政策、法令之瞭解。
醫院評鑑課程	職業安全教育講習	加強員工安全衛生教育之瞭解。
	感染管制教育講習	加強員工新興傳染病認知及防護之瞭解。
	病人安全及權利教育講習	使院內同仁熟悉各項病人安全及權利工作目標之執行重點，提升用藥安全、落實感染控制及病人隱私之保護，使員工充分了解並共同參與病人安全落實工作。
	危機處理教育講習	加強員工災害應變及危機處理之能力。
	醫療倫理教育講習	加強員工在醫學倫理及法律之瞭解。
	全人醫療教育講習	加強員工跨域溝通及因應技巧之瞭解。
	醫事法令(安寧緩和醫療)	增進員工對於安寧緩和醫療照護現況認識，確實保障末期病人的醫療權益，以達到五全照護的目的。
	高齡醫學暨健康醫院課程	增進員工對臨床健康促進與專業發展認識，使就醫者易於獲得、理解、應用資訊及服務照顧，

課程類別	課程名稱	課程目標
		增進健康。
	自殺防治與藥癮教育訓練	增加員工對自殺防治、海洛因與替代療法的認識，以提升臨床處理之能力。
	器官捐贈宣導課程	增加員工對器官勸募機制認識與了解，落實器官捐贈宣導。
	新進人員訓練	期使新、再任人員，能於迅速瞭解高雄榮總組織架構、工作環境、相關工作規章，以適時發揮其工作所要才能，提昇工作績效。
其他	醫事專業訓練課程	提昇醫療、技術、護理各類專業人員，執行工作必備之專業知識與技能。
	管理類訓練課程	為配合醫院發展方向與經營策略，塑造組織學習文化，提升員工工作態度，進而提高服務品質與競爭力，強化競爭優勢
	品質管理教育訓練	使員工熟稔各種品管方法及技巧，以精進平日工作之品質改善，並以工作品質管理、顧客服務導向及行政單一窗口等重點工作。

表18、2022年員工訓練時數表

院區	人員	男性 總人數	女性 總人數	總人 數	男性總 訓練時 數 (院外+ 院內)	女性總 訓練時 數 (院外+ 院內)	總訓練 時數 (院外+ 院內)	男性年 平均訓 練時數	女性年 平均訓 練時數	年平均 訓練時 數
總 院	醫師	541	205	746	29,947	8,769	38,716	55.35	42.78	51.90
	護理 人員	75	1,569	1,644	6,381	119,288	125,669	85.08	76.03	76.44
	醫事	111	289	400	5,490	13,916	19,406	49.46	48.15	48.52



院區	人員	男性 總人數	女性 總人數	總人 數	男性總 訓練時 數 (院外+ 院內)	女性總 訓練時 數 (院外+ 院內)	總訓練 時數 (院外+ 院內)	男性年 平均訓 練時數	女性年 平均訓 練時數	年平均 訓練時 數
	人員									
	行政 人員	164	391	555	4,113	11,674	15,787	25.08	29.86	28.45
臺 南 分 院	醫師	28	15	43	1,533	721	2,254	54.8	52.4	52.4
	護理 人員	12	251	263	255	7,375	7,630	21.3	29.4	29.0
	醫事 人員	15	55	70	459	1,049	1,508	30.6	19.1	21.5
	行政 人員	42	74	116	831	496	1,327	19.8	6.7	11.4

為提升總院及分院之醫師及各職類臨床教師教學能力、全人照護教育能力及一般醫學知識技能，設置師資培育組，推動本院師資培育課程與認證制度。下設課程規畫執行工作小組及教師評估與輔導小組，分別由各臨床科推派醫師代表及各職類教學負責人組成。定期召開師培會議，訂定師資培育計畫，規劃基礎、進階培育課程及全人照護教育課程，培育各領域教師，形塑教師教育理念、提升教學能力，並依各職類需求擴增師資、培育種子教師。

師資培育組每年舉辦基礎教學課程、教學能力提升課程及全人照護教育課程，2022年本院已取得教師證之臨床教師達1,835人，搭配演講、工作坊、示範教學等多元教學模式，提升教師學習成效，課程滿意度達97.4%。

隨科技發展及醫療倫理演進，醫學臨床技能可透過模擬演練來學習。臨床技能訓練中心分為客觀結構式臨床測驗(以下簡稱OCSE)考場及模擬技能訓練兩大區域。模擬技能訓練區域有模擬急重症訓練病房、手術室及產房、牙科模間；使各職類醫療人員透過重覆的模擬演練，進行多元化臨床技能訓練。OSCE考場計15個診間(每間設有單面鏡、診療床、診療桌椅、視訊攝影機及收音麥克風)，提供醫師進行形成式與總結式客觀結構式評量及各職類醫事人員形成式客觀結構式評量。擬真技能訓練小組依據常見或後果嚴重的異常醫療照護事件，擬定教案，執行跨領域團隊照護或TRM模擬演練，保障病人安全、精進醫療品質。2022年有536位學員完成擬真訓練。2022年有301位年資一年以上之主治醫師完成OSCE考官訓練，涵蓋率90.1%，目標為全院主治醫師，皆能接受OSCE考官訓練課程，並成為合格的OSCE考官。目前高雄榮總具台灣醫學教育學會考官認證資格者計260位。亦將OSCE推廣於畢業後之臨床醫事人員訓練，評核其臨床照護能力及技能外，亦用於平日教學。本院藥師等12醫事職類均有符合該領域核心課程的OSCE教案。每年至少執行1次OSCE教學/測驗(除無PGY學員的職類外)，以提升各職類醫療臨床技能及服務品質。對各職類實習學生積極安排「OSCE實務訓練」，提升其臨床專業技能與溝通技巧，2022年計有583位學員完成OSCE訓練。

依據聯合國世界人權宣言，凡係人民之權利皆應受保障，尤其在醫療院所，更應當重視，本院一直毫不懈怠持續辦理人權課程。

表19、2022年員工人權教育時數表

類別	人數	完訓率	總時數	平均時數
總院				
病人安全及權利	3,484	96.1%	20,153	6.02
醫療倫理	3,484	96.07%	19,275	5.76
全人醫療	3,484	98.65%	87,853	25.56
國際人權	3,484	95.29%	7,802	2.35
臺南分院				
病人安全及權利	512	92.58	2122	4.14
全人醫療	542	98.01	6547.5	12.08
國際人權	503	90.95	1005	2

### 3.4員工職業安全與健康管理

本院善盡管理責任，保障員工及相關工作者的健康及財產免於災害損失，包括物理性危害、化學性危害、人因危害、過勞危害、職場暴力之預防與母性保護等。為盡此責，提供並維護優質的職業安全衛生工作環境，並致力消彌可能導致工作者職業傷病與財產損失風險，並推行「全方位安全管理，開創無災害工作環境」作為職業安全衛生管理政策理念。依職業安全衛生法，1992年設立職業安全衛生委員會（以下稱職安會），由院長指派勞方代表及各部門主管與有關之技術人員擔任委員共23位，勞工代表達1/3以上委員人數，任一性別比例均達1/3以上委員人數。由院長擔任主任委員，依規定每3個月召開一次職業安全衛生委員會議，討論事項包含職業安全衛生管理計畫、職業災害調查報告、

機械/設備/原料/材料危害之預防措施、承攬商安全衛管理、健康管理、現場安全衛生稽核、各項安全衛生提案等及其他宣導、溝通安全衛生相關工作。

職安室長期在醫院推動多項關職場安全作為，防止員工在工作上可能發生的各種職業災害或意外事件及積極促進員工身心健康，營造一個舒適、優質的幸福職場。

自2019年導入職業安全衛生管理系統及 ISO 45001：2018，並成立ISO 45001推動小組，依據ISO45001：2018、CNS 45001:2018標準要求，建立「職業安全衛生管理手冊」，範圍為本院內外部相關人員所有的安全衛生管理活動均適用之；內容涵蓋本院職安衛政策、組織、實施職安衛管理之制度及程序、評估及改善措施，作為相關工作者遵循的依據，藉由職安衛管理體系，維持本院各項活動及工作環境於可接受風險的範圍並提升職安衛績效。

為利職業安全衛生管理系統推動，落實執行各單位作業風險評估、內外部議題考量與法規符合度鑑別，並依其結果提供改善建議方案。另外執行內部交互稽核，以找出職安衛管理系統之運作問題及改善空間，秉持著持續改善以建立主動積極的安全衛生文化，並賦予高階主管絕對的責任，更明確界定執行面、制度面、文化面的標準作業。在計畫期程內提升管理成效且通過第三方驗證，以「推行全方位安全管理、開創無災害工作環境」為最高指導原則，並於2020年12月取得雙認證，並接續於2021年及2022年追蹤稽核驗證通過。

為確保高雄榮總主要作業、活動、服務與設施流程之危害、風險及機會已被考量，凡醫療服務和相關支援服務流程及延伸之各項作業、活動、服務中可能引發之各項風險/機會均包括，透過危害鑑別及風險評估機制，經分析、評估、控制及管理，能減少其風險，確認可接受之全面殘餘風險，提昇安全衛生管理績效，進而達到永續經營目的。盤整工作場所中所有的工作環境及作業活動，作為後續辨識危害的依據，職業安全衛生室每年統計「危害鑑別與風險/機會評估表」結果，彙整「不可接受風險一覽表」風險評估分數級距，與各部門討論現有資源、技術與能力，定義「風險等級」基準。

經判定為不可接受風險者，由職安室彙總，經管理代表審查無誤後，連同法規查驗中屬不符合事項且恐立即導致人員重傷死亡之情況，優先列為改善項目並考量實施作業管制及監督管制表（如安全巡查、安全觀察、自動檢查、作業環境監測、健康檢查等），經職安會決議後，列入管理之目標，提出方案執行改善，並於年度管理階層審查會提出報告，本院2022年推行危害鑑別與風險評估鑑別6321風險事項，不可接受風險計0條，訂定持續改善方案計3件：鍋爐房單人作業安全、改善調劑動線及增設全自動配藥系統及降低人員於地板濕滑發生滑倒機率，除加強硬體設備外，另定期舉辦教育訓練，訂定相關防護管理程序書。

為預防同仁於作業時發生意外事故，保障員工安全衛生與健康，本院訂定「高雄榮總員工意外事件防範規定」，另為增進新進及在職員工安全衛生知能，

強化有害作業及危險性設備認知與操作安全之維護，對於新進及在職員工每年給予實體及線上教育訓練及宣導。為使職業災害能迅速妥善處理且採取必要之措施，並使損失降至最低，制訂職業災害管理程序書，員工發生虛驚事故可至本院異常系統通報，並依事件類別分配相關單位處置，另倘發生職業災害則依本院規定通報單位主管及職安室，並填寫公傷申請單進行事故調查並給予員工關懷，除持續追蹤改善情形，另重新檢視事故單位是否已評估該作業之風險，若無評估則請事故單位將該風險納入依風險等級進行分級管理，必要時訂定管理方案等，並依時程追蹤控管。另逐月統計彙整職業災害資料按月申報職災月報，發生重大職業災害依職業安全衛生法規定在8小時內通報所屬勞動檢查機構。

為強化員工職業安全衛生之知能，維護安全工作及健康，依據「職業安全衛生教育訓練規則」規定，每年均會訂定次年度的安全訓練計畫與健康促進計畫，辦理對象為新進、在職員工及操作危險、有害、特殊等作業人員及承攬商或包商，授課方式含實體及線上教育訓練及宣導。規劃之安全衛生訓練除人員請假(病假)等因素及人員離職等因素未能按期參訓其餘皆完訓。除法令必要之教育訓練外，另外辦理其他教育訓練，如交通安全宣導、醫療暴力防治及演練等課程，透過各種教育訓練，培養及強化員工安全觀念。

表20、2022年辦理職業安全衛生教育訓練表

課程主題	辦理日期	主辦單位	參與人數 (人)
職業安全衛生教育訓練(含醫療暴力)	2022/04/22	人事室	72
職業安全衛生教育訓練(含醫療暴力)	2022/06/20	人事室	73
急診室暴力防範	2022/08/04	急診部	30
暴力事件防範與演練(病人暴力)	2022/04/15	精神部	30
暴力事件防範與演練	2022/10/21	精神部	30
鋼瓶安全教育訓練(含承攬商)	2022/04/25	職安室	40
危害性化學品通識教育訓練(含承攬商)	2022/04/11	職安室	40

2013年成立健康促進醫院推動管理會，召集人為醫療副院長，設有員工健康福利推動小組、病人健康促進小組、社區健康促進小組；2019年修編增為九組，每季定期召開進度討論會議，至2022年進行組別整併，設立員工健康福利組、無菸工作組、病人健康促進組、社區健康促進組及母嬰親善環境組共五個小組。

提供同仁在食、衣、住、行各方面完善的基礎設施與配套，結合健康人權中的可近性、可用性及可負擔性來建構幸福職場，重視各工作型態所衍生的個別性需求，從細節為同仁的身體狀況把關，並依據同仁個人健康檢查結果，客製化高階健康檢查及體適能健康運動計畫，定期舉辦健康促進活動，設置員工健康體適能中心，鼓勵同仁養成規律運動習慣，提升健康識能。

依勞工健康保護規則、食品良好作業規範及游離輻射防護法等規定，辦理

在職員工一般健康檢查、供膳作業健康檢查及特別危害健康作業健康檢查；對於從事化療藥物配(掛)置作業、環氧乙烷(E.O.)作業、實驗動物操作從業、居家照護及血液透析室等醫療工作者每年提供特殊檢查，全院同仁健檢連年參與率皆達100%，以預防保健為導向，完整健康照護服務，落實三段五級

表21、2022年辦理員工健康檢查人數及項目表

項目	總院	臺南分院
一般健康檢查人數	3,399	110
一般健康檢查費用(仟元)	640.7	1255
特殊健康檢查項目	法規項目：游離輻射、鉛、噪音、甲醛、鉻酸及供膳作業。 特殊保護檢查：環氧乙烷(E.O.)、居家照護、化療及動物實驗操作等作業。	游離輻射、甲醛
特殊健康檢查人數	265	55
特殊健康檢查費用(仟元)	582.1	1251
健檢費用總計(仟元)	698.9	3406

自2020年建置員工健康管理整合平台，將健康檢查預約流程線上化、員工健康檢查結果資訊化，推動建置整合性的智能系統，可即時彙整管理資訊，優化員工健康管理流程，設置職業災害申請專區，讓職災員工申請流程更加友善。經系統優化後結合感染管制室設立感染管制防疫查詢項目，提供員工各項疫苗



施打查詢等功能，即時掌握全院員工新冠疫苗施打成效。2022年導入「慢性疾病風險評估平台」，5種慢性疾病風險(冠心病、腦中風、糖尿病、高血壓、心血管不良事件)，提供慢性疾病與高風險員工儘早掌握健康預測早期追蹤，真正做到最前端的預防醫學，為員工健康加值，為醫院永續經營加分，共創健康優質職場。

有健康的員工才是能永續經營的最大贏家，秉持高質服務、雄心創新、榮耀生命、總歸愛心之核心價值持續保護員工健康，提升職場幸福。依員工健康促進問卷調查、作業危害類型及工作職場特性，結合員工健康服務人員，提供個別性危害辨識與設施設備工程改善。

表22、2022年臨場健康服務表

項目	總院	臺南分院
員工人數	3,246人	580人
法規規範場次	60場/年	6場/年
實際場次	64場(優於法規)	6場

以員工個人健康檢查結果為基準，納入輪班夜班員工需求，以多元化方式辦理各項健康促進活動與講座，以提升員工參與率，讓員工以最短時間、最佳經濟效益狀況下，達到個人預防保健的目的，包含:辦理「職場情緒與壓力管理活動」、「減油減脂更健康，向代謝症候群說掰掰」、「防疫健康操」、舉辦「疫起

享受動吃，邁步健康活動」，以3個月線上減重活動，發放智慧型手環，鼓勵員工多走路、居家運動及健康飲食，使於疫情期間能維持健康生活型態，疫起來減重，每年參與人數約500人次，減重成效彰顯。

針對加班工時異常及健康檢查結果風險偏高之員工，進行工作及個人過負荷評估問卷評估，綜合評估後風險高者轉介至職業醫學科由專科醫師進行個人面談及健康指導、工作時間調整或縮短及工作內容更換等適性評估，結果透過醫療人力評估管理委員會提出增加人力與相關人力管理措施及因應策略，降低促發腦心血管疾病之風險，以達早期發現早期治療之目的，確保相關工作者之身心靈健康，執行成效達100%。

對於特殊作業場所之母性員工(游離輻射、鉛、環氧乙烷、化療藥物配置室、丙烯醯胺及甲醛之化學品)由職業醫學科醫師及職業衛生護理師至作業現場與母性員工進行訪談、健康指導、危害告知及工作適性評估等項目，依醫師適性評估建議，採取工作調整或更換等健康保護措施，並留存紀錄。2022年起建置母性妊娠報喜系統，提高通報即時性及雙性回饋，落實保護母性員工及胎兒的健康及安全。於2019年9月全面開放感應讀卡機，縮短借用鑰匙時間，方便院內母性員工持職員證刷卡隨時使用哺(集)乳室，平均每月使用增加20-30人次。

對於因公或其他職務原因而致傷病員工關懷，提供復(配)工安排，縮短傷病員工損失日數，使員工能儘快回到原職位或安排合適職務，盡早回復原有之社會角色功能，擬定並執行職業災害重建與復工作業規定。關懷對象為經本院職

業安全衛生室核定為公傷病假超過7日(含)者定，由職業衛生護理師主動介入關懷職災員工並追蹤復原情況。專案規劃員工職災後工作強化與職能重建案，由本院復工團隊（工作強化中心）執行員工災後工作強化、職能重建或職務再設計，重建員工災後心理與社會適應能力重建，抓准時程安排復工。主動引進復工實證醫學系統軟體，由職業醫學科專科醫師進行綜合評估更具客觀性。

醫療院所內為傳染流行性感冒高風險場所，每年配合國家政策針對全體員工、志工及承攬商(暨進駐廠商)進行全面注射流行性感冒病毒疫苗，預防秋冬之際造成全面性流行，守護所有員工及合作夥伴的健康。對於新進員工體格檢查B型肝炎抗體結果為陰性(非帶原)者、麻疹、德國麻疹及水痘抗體結果為陰性者，免費提供施打B型肝炎疫苗三劑；MMR與水痘疫苗兩劑施打，排除藥物過敏或拒絕施打者須副知感染管制，以保障員工安全與健康。

為促進全員參與職場安全衛生活動，增進院內員工職場防災知識與技能，達成降低職業災害目標，辦理職場防災宣導、全院感染管制教育訓練、危機管理教育訓練及戒菸宣導等相關活動，並榮獲2022年勞動部職場健康週實施計畫參與證明。

## 四、醫療服務與創新

### 4.1 專業醫療服務

本院為公立醫學中心，於財務運用、人員編制、應變能力上仍受到國家政策之限制，員工對於核心價值【提供優質安全的全人照護、培養德術兼優的醫療團隊】有一致的共識度，榮民體系「醫養合一」資源充沛、經驗豐富，優質的核心醫療能力是本院提供民眾健康照護的品質保證。



圖 7、本院願景、使命及核心價值

本院主要服務區域為大高雄市及鄰近臺南市、屏東縣等地區，2022年總院及臺南分院門診病人分別為1,213,339人次及250,352人次，急診人次分別為

72,162人次及17,217人次，住院病人分別為355,376人日及100,834人日。除上項醫療服務外，隨著台灣邁入高齡化社會，緊急醫療、高齡醫學服務及長照整合服務的需求量將日益增加，故院內需要更多專業的醫療服務員來造福社會。是以致力於訓練專科及臨床醫師、醫事職類人員，期以提升教研質量，提供各醫學院、護校、醫、牙技學生實習機會，與學校及醫療院所等建教合作，並提供國內外進修研究的機會，鼓勵學術研究討論等，以提升醫療水準，對南部地區榮民、民眾提供最佳的醫療服務。

表23、2022年就醫病人身份別統計表

院區	項目	總計	榮民	一般民眾	榮民%
總院	門診人次	1,213,339	198,612	1,014,727	16.4%
	急診人次	72,162	8,119	64,043	11.3%
	住院人日數	355,376	54,237	301,139	15.3%
臺南分院	門診人次	250,352	75,152	175,200	30%
	急診人次	17,217	3,183	14,034	18.5%
	住院人日數	100,834	34,500	66,334	34.2%
(資料來源：國軍退除役官兵輔導委員會統計資料期刊查詢網站)					

本院2022年特色醫療發展尖端醫療技術通過SNQ認證 有6項，獲1銅獎6標章，2022年參與疾病認證有頭頸癌及乳癌2項。

表24、2022年獲SNQ標章之尖端醫療技術

序號	醫療服務名稱	單位
1	骨盆脫垂不動刀，安心「托」付免煩惱	婦女醫學部
2	精益求精的鼻咽癌放射治療	癌症防治中心
3	全新膝望 - 骨科脛骨平台損傷的全程治療	骨科部
4	治療高度近視視網膜併發症之創新突破	眼科部
5	迷途人生中的北極星 - 「毒品更生人預防再犯團體戒治模式」	精神部
6	下肢動脈阻塞疾病照護團隊擊敗寸步難行，暢通人生道路	放射線部

總院肩負起急重難症最後線的醫療責任，接受高、屏、澎等各級醫院的轉診；臺南分院則配合臺南地區緊急醫療發展，擔任奇美醫院、成大醫院等醫學中心輕症下轉之後送醫院。高雄榮總自2007年通過衛生福利部緊急醫療分級評定，為最高級的「重度級急救責任醫院」至今。2005年承接衛福部「高屏區緊急醫療應變中心計畫」至今，協調、調度轄區內緊急醫療量能，讓高屏區平安度過「莫拉克風災」、「高雄氣爆」、「復興航空澎湖空難」等等災難。也在2009世界運動會期間綜理規劃活動現場緊急醫療救護成功，讓世運主席肯定為「有史以來最成功的一次世界運動會」。近年更延伸救援廣度與深度，有效地支援「臺南地震」現場緊急醫療。並全國首創，與高雄市特種搜救隊結合應變，團隊成員第一時間啟動，支援「花蓮震災」，深獲好評。於高雄「城中城火災」時，配合衛生局緊急派遣，現場開設醫療站，協助現場緊急醫療、分流後送及死亡判定等工作。

在急診及重症服務方面，急診於疫情期間持續維持穩定服務，2022年服務人數達72,162人次，是榮民體系醫療機構中最大的急診服務量。其中檢傷一、二級的危重病人占24%以上，而住院的病人的嚴重度2022年為高屏區第二名。自2013年起加入衛福部「急診暨轉診品質提升計畫」，擔任基地醫院角色，協助中、小型的網絡醫院收治嚴重外傷病人，治療質與量表現為全國標竿(獲國家生技醫療品質獎—銅獎)。2022年因外院無法處置而轉入的外傷病人共558人，嚴重外傷病人(檢傷一、二級)佔率為24.0%(134/558)，緊急外傷啟動小於10分鐘比率達100%。

配合政府政策，解決小型醫院急重症就醫與轉診、大型醫院急診擁塞與病人滯留，本院自2013年起加入衛生福利部「提升急重症及加護病房轉診品質計畫」，擔任「高雄合作網絡」主基地醫院，與另一合作基地醫院(高醫大附設醫院)一起，共同協助高雄及澎湖12家區域及地區急救責任醫院的急重症轉診。每月召開會議，檢討服務量與轉診狀況。2022年「檢傷一、二級之急症病人滯留超過48小時」之年平均比率降至1.5%。各重大急症急診6小時內住院率如下：急性冠心症84.4%；急性腦中風33.3%(發作<3小時內腦中風或發作>3小時，轉院來評估注射血栓溶解劑或動脈取栓術)；需啟動外傷小組之緊急外傷69.0%。並在疫情期間擔負起承接重症後送的責任，挽救生命。

因應全國人口逐年高齡化，65歲以上人口數佔比由2000年8.62%至2022年已達17.56%，為提昇高齡長輩醫療照護品質，2004年6月成立「高齡醫學中心」，

整合高齡醫學中心、內科部、家庭醫學部、精神部、急診部、復健醫學部、中醫部之醫師，及護理部督導長、護理長、個案管理師、社工師、營養師、藥師、物理治療師、職能治療師、臨床心理師、醫務管理人員及教學研究部研究員等，成立「高齡醫學多專業照護團隊」，展開對高齡長輩之醫療服務、教學、與臨床研究工作。本院更將「發展高齡醫學業務」納入策略目標、重大政策、及推動提升醫療服務品質具體措施。

高齡醫學中心之願景為「創新服務、團隊合作、尊榮生命」，使命是「提供優質安全的高齡照護、培養德術俱佳的醫療團隊、成為高齡醫學的標竿中心」。高雄榮總自2007年起開設高屏地區第一個獨立之高齡醫學門診，病患可在單次就診的服務模式下，得到老年醫療相關檢查、治療與處置，整合病患藥物，減少患者於多重科別就診問題，減少多重用藥與藥物交互作用，同時整合老年醫療照護服務相關科別轉診服務及提供老年專業照護。

住院病人視需要進行「周全性老年評估」，由團隊成員共同召開「多專業團隊會議」，共同擬訂治療目標、策略與照護目標，並藉以連結出院準備服務、急性後期照護與長期照護服務，為長輩安排合宜之後續服務。急診高齡頻診患者和急診高齡超時滯留患者，會同老年醫學科醫師根據病患病歷及周全性老年評估篩檢之老年症候群安排病患至高齡醫學住院治療，轉介相關單位進行後續照護。2014年底高齡醫學大樓落成啟用，是全國首座專為高齡長者打造之醫療大樓，設置創新之高齡友善智慧醫療科技，是我國各醫院觀摩之典範病房。



本院響應國家政策「長照 2.0 計畫」，成立全國第一家醫學中心級的「A 級社區整合服務中心」，落實看得到、找得到、用得到之長期照護服務。更結合長期合作互動良好的 70 家社區醫療群含衛生所，15 家居家護理所，52 家居家醫療診所，31 家住宿型機構，率先成立「社區整體照顧服務體系 A+BC 模式」，建立綠色醫療通道，擴大長照服務網絡，增加服務量能。為提供長輩更完整的醫療與失能照護，於 2016 年 8 月啟用「長照整合服務中心」，開創「急性醫療照護」與「長期照顧」無縫接軌時代，為長者提供完整的全方位照護服務。高齡長者的醫療照護與失能照顧實為密不可分，高雄榮總在高齡醫學大樓一樓整合門診區，入口處特別設立「長照整合服務中心」，提供病患與家屬後續的約診、身心障礙整合門診、出院準備服務、急性後期照護、居家護理、安寧居家護理轉介與諮詢，單一窗口整合照護服務，落實「看得到、找得到、用得到」長照服務。

為使病患與家屬安心出院返家，減少急性醫療銜接長照居家服務之空窗期，2016 年 9 月與高雄市政府衛生局、社會局密切合作，共同開創「急性醫療」與「長照 2.0」的無縫接軌服務，讓住院長者在出院前，就有機會安排好出院後的長照服務，從原本出院後要等平均約 34 天才能有居家服務到位，縮短為出院 3 天內即可得到服務。高雄榮總創新性的出院準備無縫接軌服務，更得到衛生福利部的肯定，以本院「出院長照服務無縫接軌」模式為範本，推廣到全國各醫院，並領導逾 180 間醫院通過長照出院準備友善醫院認證。在高雄市政府支

持下，啟動住院即時評估與輔具申請流程，並與社會局南區輔具中心合作，於長照整合服務中心設置輔具服務站，提供全國最完整之輔具無縫接軌服務。本院出院病人，使用無縫接軌評估轉介照管中心個案數，2022 年有 755 人接受服務。

本院於 2017 年 7 月啟用**全國第一間醫學中心級「樂齡日間照顧中心」**，藉由跨領域多專業臨床照護團隊實際參與，結合周全性老年評估及長照需求評估，透過團隊合作擬定及實施照護計畫，建立整合醫療服務的「日照中心照護模式」，同時段可服務失能失智長輩達 30 位。樂齡日間照顧中心位在院區周邊，室內規劃接待區、3 間多功能活動室、餐廳、交誼廳、會談室、無障礙浴廁等空間，除此之外，依照建築物原有特性，於室外天井區設置寬闊又兼具安全性之戶外活動空間，導入各項產官學合作，連結社區資源，導入智慧化照護系統，提供長輩更貼心之軟硬體設施與服務。

本院主動開發高雄市社區關懷據點、C級巷弄長照站、里辦公室、教會等，並以醫學中心角色提供偏鄉或長照資源不足地區，導入預防及延緩失能模組方案。2022開發20個據點、共300位長輩完成12週介入服務，由導入方案前後測成效分析，在老年憂鬱、迷你心智狀態檢查及6公尺行走步速，皆有統計學上明顯進步。

本院率先開創南台灣之「居家整合醫療策略聯盟」聯繫會，結合區域居家護理所與居家醫療診所群，共同發展「雙向共照模式」。積極招募區域內基層醫

療群與診所，將原「居家護理所策略聯盟」擴大為「居家整合醫療策略聯盟」，目前參與機構共96家，並發展「雙向共照模式」，由醫學中心先收治病情複雜、困難照護、或基層診所或居家護理所收案困難之居家醫療個案，再協同基層醫師及護理師共同訪視，並建立雙向轉診模式，落實連續性照護與分級醫療，且定期舉辦聯繫會議，共同提升區域居家醫療照護品質。

本院首創南台灣「居家整合醫療策略聯盟」聯繫會，結合區域居家護理所與居家醫療診所群，共同發展「雙向共照模式」。定期與策略聯盟31家住宿型機構，共同召開案例討論會，雙向溝通，提升機構照護品質。定期召開策略聯盟聯繫會議，會議內容包含人員在職教育、個案討論會及雙向溝通，建立住宿式機構水平聯結，結合居家醫療整合照護資源，與急性醫療垂直銜接，提升住宿式機構照顧能力與品質。此外，每年辦理2次機構參訪，安排醫師訪視本院轉出之住民，了解病情變化及機構環境、照護品質，雙向溝通轉介作業。

本院積極建構完整的安寧緩和醫療照護網絡，實施策略為：推動社區榮(分)院發展社區式安寧緩和醫療照護模式：輔導轄區分院安寧照護團隊，建構支援及轉介網絡並定期召開轄區分院業務檢討會議，至分院實地輔導授課，協助分院籌設安寧病房事宜、增進安寧居家服務、安寧共同照護品質。臺南分院已於2019年第四季設立安寧病房。加強與榮民之家、機關單位、社區機構等單位連結合作，如配合社區健康關懷據點，辦理社區安寧療護宣導，以小班教學推廣，有效建立民眾安寧療護理念，並解答民眾對安寧誤解。

本院協助推廣健保IC卡安寧療護意願註記成效顯著，於2020年獲衛生福利部頒發之『預立安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願註記健保卡』宣導成效績優單位表揚。2022年癌症病人安寧涵蓋率平均76.88%，病人於臨終死亡前簽署DNR(拒絕心肺復甦術)比率為94.78%(2144/2622)。因應「病人自主權利法」於2019年正式施行，本院開辦高屏地區諮商人員培訓課程，與台灣安寧照顧基金會合作辦理「〈病人自主權利法〉核心講師培訓課程」、「預立醫療照護諮商人員訓練課程」，培育本院預立醫療照護諮商團隊包含醫師18人、護理師33人、社工師16人、心理師10人具備法定諮商人員資格。2022年預立醫療照護簽署完成率達99.70%。亦提供團體預立醫療照護諮商服務，由團隊至榮家、機構、社區據點等進行諮商，減輕民眾舟車勞頓之苦並提高諮商意願。

#### 4.2 打造品安文化

本院設醫療品質暨病人安全審議總委會，統籌規劃、推動、執行與醫療品質、病人安全及服務品質相關事宜，訂定及推動全院品質管理計畫，確實執行並定期檢討改善，促進外部顧客滿意、內部行政效率及提昇醫院整體品質。另外風險管理及危機處理管理會則綜理風險管理與預防、危機處理與檢討等。

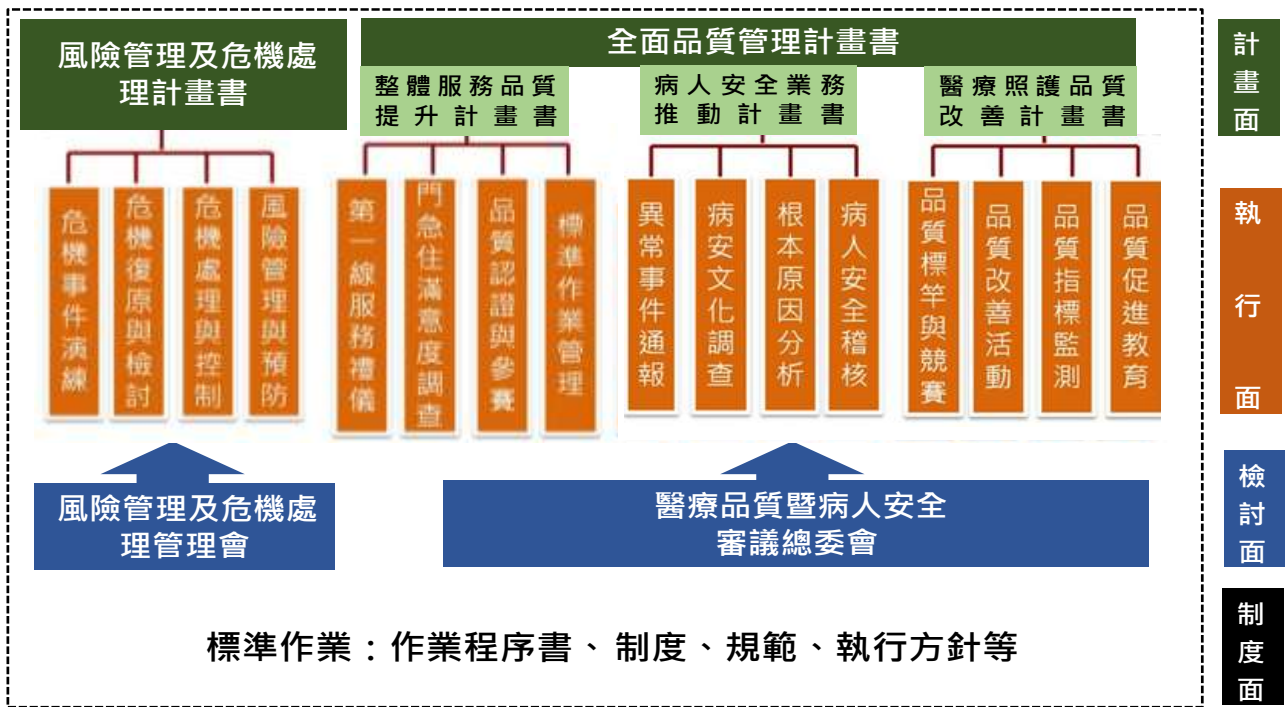


圖 8、本院品安文化管理會組織架構與運作

本院依據醫院評鑑要求及內部品質管理的需求，開發及監測品質管理指標，對於異常指標進行檢討改善，並執行病人安全制度，提供病患安全的醫療環境。服務品質方面，透過人才培訓與持續學習，推動全院品管活動，落實各單位品質管理，同時持續檢討服務流程、強化服務便捷性及正確性，建立全面性顧客關係管理。

## 品管推動架構



圖 9、本院品管推動架構

本院積極參與醫療品質認證及各項競賽，近3年全院共56個單位通過ISO 9001:2015認證；21個團隊通過SNQ國家品質標章認證，其中2團隊更因成果優異榮獲國家生技醫療品質獎 - 銀獎與銅獎殊榮，1團隊因防疫有功榮獲「戰疫有功獎」肯定；品管圈相關獎項共榮獲132個獎項，包含第23屆國家醫療品質獎、第45屆全國金獎品管圈金獎、2022年台灣持續改善活動、臺灣醫療品質協會醫療品質獎競賽、國際品管圈大會ICQCC鉑金獎等，與品質管理相關之獎項。

醫療品質評鑑每四年受評一次，2021年5月13日衛生福利部新聞稿公告指示，因嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)之疫情緊張，為使醫院專注防疫，避免增加醫療機構及醫事人員負擔，暫停辦理2021年及2022年醫院評鑑暨教學醫院

評鑑，故本院最近一次評鑑年度為2017年。為落實評鑑日常化，自2018年起每年持續定期針對各式評鑑要求進行執行成效確認。2018-2022年共進行35場次分組條文盤點會議、16次評鑑窗口小組會議、8次全院性評鑑進度追蹤會議及3次院內線上自我評核作業。為因應評鑑「優化」作為，總院辦理PFM ( Patient Focus Method )，以病人為焦點之評鑑查證方式，強化單位主管PFM查核能力，於2018年結合ISO外部稽核推動1次PFM模擬實地查核作業。2019年共辦理2場次PFM工作坊，53位學員參訓，平均完訓率為83%，累計發掘97項問題，截至2019年底完成改善比率為88.7%。2021年因疫情嚴峻與防疫支援業務影響暫停辦理一年，2022年為適應國內防疫需要縮小辦理規模，改以醫院評鑑Mini-PFM (Patient-focused method，PFM)暨ISO 9001內部聯合稽核活動方式辦理，共計辦理7場次、評鑑經營管理組Mini-PFM獨立稽核活動1場次，教學醫院評鑑Mini-PFM稽查2場次。醫院評鑑Mini-PFM (Patient-focused method，PFM)暨ISO 9001內部聯合稽核活動，累計發掘103項問題，截至2022年底共完成改善72項。

#### 4.3友善服務與醫病關係

為提升對民眾之服務品質，為瞭解病人及家屬的需求與看法，使本院相關服務更符合實際需求，每年進行至少 1 次的門、急、住院病人滿意度調查，進

行環境服務、商品服務、人員服務三大架構，診斷第一線服務問題，調查結果於醫療品質暨病人安全審議總委會進行結果檢討分析及改進。

各項結果分析，以構面分析結果為「服務態度構面」及「醫療過程構面」成績較高。外部調查結果以「商品服務」之分數較高，表示服務流程設定與人員服務表現較為優異。提供多元繳費掛號方式(設立自動繳費機、APP 系統)、掛批櫃檯自動分流叫號系統之引進、超音波檢查之自動分流叫號系統，並針對抽血空間進行大規模改建，透過環境之改善而提升服務人員之工作效率使有效縮短各項服務之等候時間，本院將時間等候轉化為精緻化感動服務，因此，更要求相關流程簡化，以「精實管理」理念進行專案管理。近 5 年調查結果以 2022 年最高，顯見本院病人對醫療服務滿意度逐年增高，本院服務備受肯定。

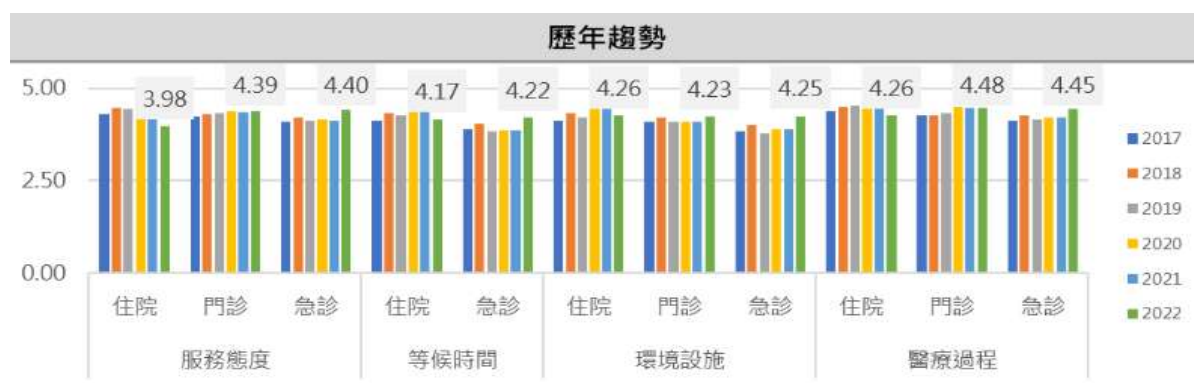


圖 10、近 5 年病人滿意度調查趨勢 (5 分為滿分)

須改善項目列由業務相關單位專案管理，並於會議追蹤辦理情形。



表25、病人滿意度調查結果之改善項目及成效資料

改善項目	改善方式	成效
交通管理 (總務室)	本院於2021年規劃院內交通新動線並加強查核身心障礙車位占用情形，制定新規章並且調整計程車等候區域。	身心障礙占用情形已減少至1%，針對動線管理及停車民眾抱怨數量於2022年也隨之降低。
維護病房 安寧 (護理部)	檢視工作車運行聲響，加強以對講機進行溝通，另於各單位病房會議、部務會議中宣導，注意維護病房安寧環境病室房門可適時關閉，減少噪音。	2020年病人滿意度調查結果達到4.08分較往年提升。持續每月調查29個單位，環境安靜平均滿意度95.26%，達目標值90%。
縮短掛批 等待時間 (醫企部)	本院新版APP已於2020年12月上線，提供民眾更多元且便利掛號服務。2021年再增加2台自助繳費機並新增APP行動繳費增加綁定信用卡功能，以提升民眾使用便利性。	持續監測等候時間，每季於醫療品質暨病人安全審議總委會進行報告討論，目前穩定於13分鐘內完成批價服務，掛號服務則於5分鐘內完成。
縮短就診 時間	本院以多元資訊顯示方式，民眾在家可透過APP查詢。	民眾候診時間，縮短至15分鐘內，並持續監測，以減少民眾抱怨。

為建立全院性病人安全制度，每年均訂定明確病人安全目標、任務及執行方針，目前共有1,200份標準作業管理程序書，其中約有900份以上與醫品病安作業有關，包括作業管理程序書及相關標準作業流程，並設有專責單位負責管理。訂有10大目標，44項指標，病安目標指標平均達成率為95.5%，定期檢討改善。

表26、醫策會2022-2023年病安目標

項次	病安目標	項次	病安目標
一	促進醫療人員間有效溝通	六	落實感染管制
二	營造病人安全文化	七	提升管路安全
三	提升手術安全	八	鼓勵病人及家屬參與並安工作
四	預防病人跌倒及降低傷害程度	九	維護孕產兒安全
五	提升用藥安全	十	加強院區自殺防治

2017年成立「品質管理中心」，下設兩個科一個組，分別為醫品病安管理科、臨床資訊科及品質認證組，各科/組均有配置品管專責人員，每年配合院方政策及任務，負責推動全院醫品病安有關活動。



圖11、品質管理中心組織架構

病人安全業務職掌包含團隊資源管理(TRM)及精實醫療(LEAN)，定期舉辦相關教育訓練，並輔導團隊進行專案改善。醫病共享決策(SDM)為實踐「鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作」而設計，本院自行開發SDM平台，以系統化方式追蹤SDM執行情形，並鼓勵臨床部科自行開發決策輔助工具(PDA)。就由參與醫院評鑑暨醫療品質策會及國民健康署主辦之相關活動與競賽，落實團隊間團隊資源管理及落實病人安全互推廣，持續配合國家政策參與醫院評鑑暨醫療品質策會主辦之病人安全週活動，連續六年(2017-2022)榮獲「優秀機構推行獎」及「創意獎」。

有關資訊安全管理方面，依據ISO/IEC 27001標準，制訂資訊管理規範，建置「資訊安全管理系統」，明定四階文件涵蓋資訊安全政策、程序與標準、作業規範及標準化表單，每3年重新取得認證，每年定期進行內外部資安稽核，確保資訊管理規範持續有效性。為保障病人隱私與就醫權益，訂有個人資料檔案安全維護計畫，及病人隱私及病歷個資保護標準作業流程，其內容包含個人資料之風險評估及管理機制、事故之預防、通報及應變機制以及個人資料蒐集、處理及利用，並由人事室、病歷室與各單位組成個資保護小組，半年進行一次個資安全稽核，2022年無重大資安事件發生。

本院重視病人隱私，在診間外公布當日門診病人名單，均注意保護病人隱私不寫全名，隱去中間名字。住院期間，徵詢病人意見，是否可列入住院名單，供親朋好友探訪時查詢。另依個人資料保護法，病歷或檢查報告屬個人資料，

故家屬代申請時需填寫委託書，以全行政程序，2017年迄今並無病人或家屬投訴屬於侵犯客戶隱私的案件。

為兼顧媒體採訪需求，訂定「媒體採訪標準作業流程」，遇有媒體至院採訪，應依法令規定，致力保護病人隱私，不得無故洩漏。同仁須恪遵「媒體採訪標準作業流程」規定，立即通知社工室人員前往協處，對外由副院長統一擔任新聞發言人。

有關處理醫療爭議方面，設有醫病關係處理委員會(屬院級督導委員會)，下設有「醫療爭議處理小組(含生育事故關懷小組)」、「員工關懷小組」、「教育訓練小組」等，分別負責「回應醫療爭議事件病患暨家屬之訴求，撫慰當事人及家屬情緒，心理關懷與溝通調解」、「提供醫療專業諮詢、心理支持與法律諮詢服務」、「預防醫療爭議發生，落實醫療團隊成員醫療爭議訓練事宜」等相關事宜。列管在案之醫療爭議事件，2022年有7案，由資料顯示適當的處理醫療爭議事件，能有效減少醫療爭議案件發生。

#### 4.4精實與智能結合

本院在流程改善上強調「精實為先，智慧為體」，積極建置各種智慧平台，例如智慧病房、智慧藥局、智慧病患服務、智慧檢查、智慧教學、智慧指標管理等，2019年榮獲醫策會國家醫療品質獎智慧醫院最高榮譽的「特優機構」與全機構標章等19個獎項，成為南部第一家獲得智慧醫療類-智慧醫院「全機構標

## 章」(Smart Hospital)獎。

各單位與資訊室密切合作，發展自動化及資訊化臨床照護平台，2022年年發展病理檢體流程條碼追蹤系統、5G AR+AIoT長照系統及智能排班系統等。資訊室機房實施機器虛擬化，自2012年開始平均省下120萬度電，到2022年平均省下330萬度電。電子病歷共305項，取代了過去紙本約1,930張，大量減少紙張使用，統計1年約可省紙496公尺(即1.43棟高雄85大樓)，減少碳排放量為81,081公斤。

2022年共74項智慧醫療研發成果，包括篩查、診斷、治療、精準醫療、預防醫學、風險評估、教學研究、醫務管理等類，發展智慧創新系統及產品，營造能善醫利病的醫療環境。如：數位病理平台、科技防疫-洗手行為辨識、智能排班系統、AI零接觸生理偵測平台、5G ORAN智慧長照計畫、智能管制藥品管理平台、腦神經手部震顫(tremor)、精準醫學教育教材圖書館、加護病房生理監視系統、智慧洗腎作業整合平台等。**榮微型門診系統，無償導入全國16所榮家，提供皮膚科視訊會診，減少榮家長者進出醫院看診，舟車勞頓，2022年看診更達170,600 人次。**

## 4.5教學研究與創新

本院為教學醫院，依據醫療法第97條規定，應按年編列研究發展及人才培訓經費，所占比率不得少於年度醫療收入總額3%；銜於優良教學研究之傳統及

使命，在教學與研究主題之深度與廣度上，更求精進，故歷年研究發展及訓練費用預算佔醫療收入總額比率介於10%-11%間，遠高於規定。研究成果逐年成長，論文發表在質與量方面都有增加的趨勢，研究成果豐碩，並將成果應用於臨床醫療照護，榮獲各種獎項或取得專利等。

表27、2022年研究成果獲獎情形

序號	獎項	單位	內容
1	國際品管圈大會 ICQCC鉑金獎	護理部	Reducing the rate of post-operative patients staying in the recovery room for more than 2 hours 降低手術病人停留恢復室大於2小時比率
2	2022年國家醫療品質獎 主題類主題改善 菁英組佳作	護理部	提昇兒童病房環境安靜品質改善方案
3	2022年國家醫療品質獎 主題類主題改善組 金獎	重症醫學部	提升重症病人睡眠照護品質
4	國際品管圈大會ICQCC 特優獎	護理部、重症醫學部	Quality Concepts Facilitating Societal and Economic Turnaround
5	全國品管圈大會特優獎	護理部	降低手術病人停留恢復室大於2小時比率

表28、2022年獲證專利情形

序號	專利名稱	專利類型
1	排班方法、排班電腦程式及電腦可讀取媒體	發明
2	具高度支撐之智慧墊	新型
3	奈米眼藥水及其製造方法	發明
4	輔助翻身裝置	新型
5	住院處方的配藥裝置	發明
6	用於增加體外人工受孕之成功率的套組的用途	發明
7	內視鏡黏膜下層腫瘤切除術之診斷與決策輔助系統	新型
8	骨釘防護套	新型
9	核孔蛋白50抑制劑的用途	發明
10	非侵入式供氧裝置	新型
11	鎮靜劑使用輔助系統	新型

為鼓勵同仁參與研究，逐年增加研究預算，廣增研究資源，致力提升研究水準。2022年研究計畫共有380件，總經費合計364,195,194元，論文發表443篇。提升研究量能策略含:積極推動教職論文獎勵制度，訂定「醫事人員教職研究論文獎勵作業規定」，建立全方位教職獎勵。建立跨機構合作平台，簽訂各類合作研究計畫，與院外各領域專業人才合作交流。加強臨床人員與基礎研究員合作。鼓勵醫師及醫事人員出國進修、參與國際性學術活動。

## 五、社會關懷與國際參與

### 5.1 社會關懷與服務

為提供病人優質的全人照護，開院即設立社會工作室，目前共設置16位社工師，運用個案工作、團體工作、社區工作及資源連結等社會工作專業方法，並依據各項標準作業流程提供病人諮商與輔導，協助啟發病人潛能，增進其社會適應能力，以促進醫療成效，服務範疇包括協助病情或醫療的了解與適應、出入院安置計劃、適應醫院環境與規定、協調醫病關係、家庭關係協調與諮商、情緒輔導與行為矯正、高危險案例之篩選及處理、經濟扶助及社會福利資訊提供等。2022年服務個案數4,184人。

志工隊目前計有458位正式志工，安排於全院55個服務據點服務，包含服務台、診間、急診、病房等處皆有志工，協助填寫掛號資料、環境指引、提供門診資料、提供輪椅使用、接受電話詢問、解答就醫規定、查詢掛號相關資料、協助身心障礙者就醫、協助填寫器官捐贈卡、協助行動不便者上下車等服務，更於嚴重特殊傳染性肺炎期間協助醫院出入口防疫管制、疫苗施打、PCR篩檢等服務。2022年共有488位志工參與服務，提供17,901人次志工服務、服務病患3,345,894人次、總服務時數共計60,504小時。社工師負責辦理招募、訓練、會議、運用、考核，並協助申請福利等。

自1991年成立惠民醫療救濟基金會，推展「濟助貧困病患」、「重大傷病病患相關照護及配備」、「社區醫學」和「人道援助」等計劃，期使無力負擔醫療



費用之貧困病患及弱勢族群有獲得醫療之同等機會而不致放棄應有之治療，獲  
 高雄市社會局評鑑基金會特優殊榮。2022年共計支出12,724,040元，提供  
 24,075服務人次，其中以補助「醫療照顧」最多，共計10,412,241元，佔81.8%。

2022年支出項目及佔比



圖12、惠民醫療救濟基金會2022年支出項目及佔比

透過以病人為中心之團隊合作，結合醫療團隊專業，共同規劃並舉辦各類  
 病人及家屬之病友團體座談會、聯誼活動，提供病人及其家屬有關醫療知識、  
 護理照護及福利資訊等諮詢服務，給予病患及家屬教育性、支持性及治療性之  
 全人照顧，以促進病患身心健康。2021年雖因嚴重特殊傳染性肺炎，仍辦理失  
 智症家屬支持團體、小甜心病友（心臟病童）團體、崇德病房病患家屬節慶活  
 動、急診病房病患及家屬衛教團體、日照中心團體活動等5種類病友團體，共辦  
 理15場次、488人次參加。2022年亦因疫情影響，但仍積極舉辦器官捐贈移植  
 紀念特展與家屬支持性團體、小甜心病友團體活動、急診病房病患及家屬衛教  
 與認識社會資源活動、乳癌病友團體活動、崇德病房活動及日照中心團體活動

等6種類病友團體，共辦理15場次、11,778人次參加；此外，社工室亦與院外單位或資源共同舉辦相關活動，2022年辦理5場次活動，慰問519人次住院病友，期待疫情趨緩後，可逐漸恢復原有之病友團體活動，協助各病友群體獲得醫學知識，建立人際支持網絡。

## 5.2 社區醫療服務

為促進民眾健康老化及減少醫療費用的支出，本院依渥太華健康促進行動綱領及永續發展積極發展社區性的健康照護計畫。

本院結合衛生局(所)、里長辦公處、社區發展協會等組織共同推動社區健康營造，每年於社區招募及培訓當地志工，協助社區居民健康促進及健康自我管理，另配合國民健康署、衛生局(所)政策推動健康促進及癌症篩檢計畫，社區癌症篩檢人數由2017-2022年共服務178,596人次。每季召開管理會議建立管理評量機制。於社區設置健康關懷據點，目前於左營區、楠梓區、三民區共設12個據點，每月定期提供三高篩檢、衛教及轉介等服務；組織社區運動團體，配合減重計畫，提供社區民眾定期規律運動環境，社區運動班已持續辦理第14年，協助當地民眾養成規律運動的習慣，提升民眾運動風氣。社區運動班累計辦理519場22,266人次。每年依社區需求規劃衛生教育講座，累計舉辦253場次，11,225人次，課程內容包括如老人憂鬱症及其治療、高齡長者常見的用藥與保健、營養衛教、預防跌倒、癌症防治、社區防疫、菸害防制宣導、戒菸班、DNR/ACP

宣導等。定期透過文宣、網頁宣導社區活動行程，編印社區健康簡訊雙月刊，寄送社區、關懷站等處提供里民醫療新知及最新活動訊息。社區健康中心網站提供最新社區活動訊息及健康醫學新知。衛生教育資源網頁提供文字國台客語之語音資料1,311篇、短片103部，提供閱讀不便之民眾使用，以多元方式提供民眾相關的資訊，至2022年12月31日閱覽人次累計，影音230,055人次，文字衛教1,695,342人次。

定期派遣醫師、護理師、藥師等服務團隊至屏東竹田鄉、九如鄉等偏鄉地區，並支援六龜區、永安區、屏東縣內埔等衛生所提供巡迴醫療及居家訪視服務，照顧偏遠地區就醫不便之民眾，累計服務169,660人次。總院與日月光集團攜手打造全台唯一「智能行動醫療巡迴車」，以移動式醫院為主，預防衰老及高齡健康為服務亮點，發展智慧雲端醫療與無邊界醫院。2019年5月啟動「偏鄉關懷列車」巡迴醫療活動，前往醫療資缺乏之偏鄉行政區，2022年擴及田寮、美濃、茄荳、路竹、湖內、阿蓮、永安、大寮、梓官、杉林、內門等偏鄉，由專業醫護團隊進駐服務當地民眾，提供骨質密度、肌少症檢測，甲狀腺超音波檢查、三高防治宣導、長者健康整合式評估、癌症篩檢及器官捐贈等衛生政策衛教宣導，自啟動至2022年巡迴篩檢活動共服務9,439人次。

為提升因失能或疾病致外出就醫不便病人之醫療照護可近性，減少不必要之社會性住院，或偏鄉就醫不便的民眾，本院結合數位科技發展高齡失能智慧照護模式，提供周全性、持續性及協調性的醫療保健服務，結合次專科醫師共

同防治疾病，預防與減少失能失智，適時、適地將醫療服務送到目標病患，不但節省醫療和時間成本，更能適時、適地將醫療服務送到目標病患，有效降低城鄉醫療水準的差距。2022年發展遠距醫療視訊及居家個案複雜用藥評估，提供視訊診療服務包含:專科醫師皮膚科2次、身心科5次、藥師97次, 合計共104次。

配合健保署「家庭醫師整合性照護性計畫」，結合鄰近基層醫療院所成立家庭醫師群，整合醫療資源，推動以社區醫療為導向，以病人為中心，建立基層醫師與高雄榮總間雙向轉診制度。至2022年共9個醫療群82家診所聯盟—高榮溫馨醫療群(9診所、1衛生所)、高榮平安醫療群(10診所)、高榮樂活醫療群(10診所)、高榮親心醫療群(9診所)、高榮康健醫療群(8診所)、高榮馨安群醫療群(9診所)、高榮心恩群醫療群(9診所)、高榮如意群醫療群(9診所、1衛生所)、高榮喜樂群醫療群(7診所)，收案會員人數91,424人，協助建立會員健康資料、個案研究照護課程及建立轉診流程，成功轉診患者，並追蹤其醫療狀況。結合衛生局(所)、里長辦公處、社區發展協會等組織共同推動社區健康營造，以長遠經營的方式，提供預防保健、健康管理及健康促進等周全性照護，落實社區民眾參與、健康生活及社區永續經營。每年至社區推動預防保健服務，包括成老人健檢、癌症篩檢、疫苗注射等，定期為社區民眾健康把關，及早發現及早治療，再依社區的特性及社區的健康需求納入每年社區服務計畫中，永續推廣社區醫療服務，落實提升社區里民生活品質。

### 5.3三級整合醫療

榮民總醫院、榮總分院與榮家保健組建構三級整合醫療照護體系，提供健康促進、預防保健、急（慢）性醫療、高齡整合照護、急性後期照護及安寧療護等全程照護服務及教學研究，致力促進、保護及恢復退除役官兵及民眾的健康。

自總院、分院至榮家，由下往上研提需求，再由上往下提供支援及進行督導。總院、分院及榮家各自有清楚明確的權責，總院負責策動整合金字塔醫療照護；分院負責具體推動計畫、落實支援服務；榮家保健組則擴大照護服務，並且提升專業能力與品質。在總院的策動整合下，使榮家與分院充分獲得支持與資源連結，最重要的是達到減少醫療後送的目的。榮總與分院每半年將督導榮家保健組執行成果統計匯報。

2022年聯合採購8,129項，藥品有5468項，衛材有5386項，食材有240項，醫療設備有35項，共擷節256,049,154 元。

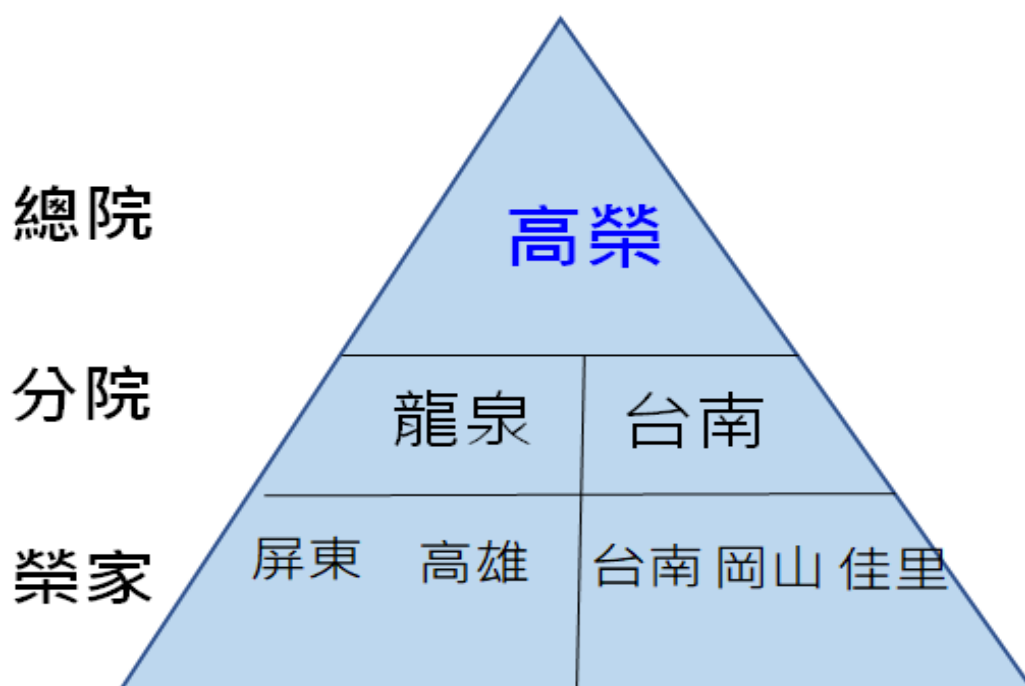


圖13、南區金字塔榮民醫療資源整合體系

#### 5.4 國際醫療交流

本院肩負社會責任與關懷人本的方向經營，近年更積極推動國際醫療，與國際醫療機構及大學院校簽訂合作備忘錄並進行產學合作，培育各國醫事人才，鼓勵雙方研究交流及師資教學培訓，朝著健康促進以及關懷人本的方向經營。為進一步拓展國際醫療並積極配合政府新南向政策，本院與多家新南向國家進行臨床交流合作，於新冠肺炎疫情期間，為使協助合作醫院獲得防疫經驗，**啟動遠端視訊科技做為跨國溝通平台**，不僅開創跨國交流新局面，節省人力及時間成本，亦強化雙方長期合作關係，提升醫療新南向的服務。疫情期間

完成35場線上視訊國際工作坊，參與人數共計1,696人次，其中涵蓋外科部、癌症防治中心、重症醫學部、麻醉部以及急診部等各醫療單位。

本院在新生兒健檢、早產兒照護、重度心臟病兒童之照護為國際首屈一指。將醫療種子散播至越南，希冀為越國兒童健康提供更多協助，守護更多越南兒童健康長大，將當地居民的健康促進概念從地基打起，透過長期計畫實施提升兒童衛生、營養及健康。此次雙方簽訂計畫備忘錄，內容涵蓋菸害防治觀念推廣、兒童健康促進計畫，更期透過該項備忘錄可建立台越兩國長期合作模式，定期交換醫事人員或駐地服務，提供實質且持續的醫療援助，「以診療服務之臨床交流達到技術轉移之目的」不僅僅能深化民心，亦能由下而上，由民而官感動政府，達到成功醫療外交目的。透過與日本、柬埔寨、越南、印尼及馬來西亞等8個國家、51個機構，簽訂合作備忘錄建立長期合作模式，定期交換醫事人員或駐地服務，提供實質且持續的醫療援助，「以診療服務之臨床交流達到技術轉移之目的，近3年完成9份合作備忘錄。

## 六、節能減碳作為

本院除提供優質醫療服務，更站在永續經營的角度，為善盡地球公民及企業社會責任盡一份心力，對於環境永續經營亦是不遺餘力，嚴格遵守各項環保法規，並且積極從事資源回收、減廢、節約能源、綠化等工作，致力於減緩經

營活動對環境之衝擊。高雄榮總投入超過2500萬元經費汰換老舊空調設備、增設現場CO2濃度感測器連線中央監控以自動化控制模式來降低CO2濃度、裝設空氣淨化機等。

## 6.1能源管理

本院致力於改善能源使用效率，主要使用之能源包含電力、燃料油及天然氣，各院區能源耗用情形與強度如下表所示。用電量高雄榮總 2022 年較 2021 年減少 3.75%、臺南分院增加 0.39%。

表29、2022年能源使用情形

項目		機構	總院	臺南分院
定量指標	單位			
電力使用量	度 / 年		47,403,200	6,365,000
汽油使用量	L / 年		6,571.74	3,200.84
柴油使用量	L / 年		5,678.41	2,566.64
天然氣(LNG)使用量	m <sup>3</sup> / 年		777,144	147,550.12
組織特定度量	大小(平方公尺數板面積)		205,521.6	45,777.42
能源總消耗量(GJ)			200,380.19	24,140.93
能源強度 (GJ)/大小(平方公尺數板面積)			0.97	0.53
備註：樓地板面積以當年度年底總面積計算				
1.本院使用之能源均非再生能源				
2.能源強度計算方式為：能源總消耗量÷總樓地板面積 = 能源強度				
3.總院院區無出售能源				
4.以上數據均依每月實際用量填寫				



5.計算該比值是採用組織內部的能源消耗量

6.能源熱值換算係數參考環保署提供之溫室氣體排放係數管理表單6.0.4版(柴油熱值8,400kCal/L、汽油熱值7,800kCal/L、天然氣熱值8,000kCal/M3、電力熱值860kCal/kWh)

總院及臺南分院配合地方政府、國家政策國家太陽能相關政策，將立體停車場、宿舍區屋頂及健康照護大樓屋頂出租給太陽能光電廠商，太陽能光電產生之電力由廠商直接回售給台電，可提供遮陽隔熱，優化居住空間。2022年總院及台南分院太陽能發電分別為1,091,217及6,365,000KWH/年。

## 6.2水資源管理

透過世界水資源研究所(World Resources Institute, WRI)之水資源風險評估工具(Water Risk Atlas)評估總、分院等營運所在地風險均為低度風險(Low-Medium)。

管理目標為減少能源之使用量，以達到節能減碳目的。管理水的使用效率及廢水的排放標準,使其符合相關法規。總院水資源以2020年為基準年，至2022年整體水資源減少5%為目標，臺南分院以減少1%為目標。

管理作為方面，總院採責任分區管理，發現用水設施有老舊故障有滲漏情形，立即請修，避免造成耗能情事。定期檢討責任區內用水設備是否可降低水量，或加裝節水器(如噴灑式龍頭等)。新改建廁所採二段式省水馬桶及水龍頭，依使用區分按壓不同沖水把手，達到節水目的。公廁自動感應龍頭，自動控制

出、停水，符合節水及感染管制要求。汰舊更新有節能標章之飲水機。浴廁蓮蓬頭加裝省水裝置，依省水器之節水效率，達到節水功能。RO排放水收集後，給予澆花使用或再回收利用。廚房洗碗機洗滌水循環再利用，因有循環水供作沖洗之用，原水龍頭即可調整為小水量補充，達到節約用水之目的。臺南分院管理作為有公共廁所等其它用水設備使用自動感應省水龍頭(50組)，使用回收污廢水作為庭園用水及定期記錄用水量，不定時的全院供水管路檢查，避免異常的漏水現象。

管理績效方面，總院相較於2020基準年(451,653度)，2022年實用水量536,517度，未能達標，其主因係受COVID-19疫情影響，於防疫與空調冷卻水系統耗水量增加。臺南分院則是因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)，增加院內清潔與消毒次數，3年度平均用水量增加13.19%。

總院2022年總用水量計536,517度，其中自來水水源來自於高屏溪攔河堰提供，而部份水源則採地下水供應，該地下水均向主管機關申請核定通過使用水權，並定期申報用水量，對當地水源並無重大影響。臺南分院2022年總用水量計98,258度，因院區建築物位於永康市區，使用水源為自來水，來源為南化水庫、曾文水庫提供，對於保護區、生物多樣性及當地社區不會造成影響，為環境友善醫院。

表30、2022年總院及分院用水量統計資料表

用水量統計 ( 單位：噸 )		總院	臺南分院
取水量	自來水	328,739	95,258
	地下水	207,778	0
排水量		255,932	59,349
耗水量		280,585	38,909
樓地板面積(m <sup>3</sup> )		205,521.6	45,777.42
單位用水強度(度/m <sup>2</sup> )		2.611	2.081

近年來，受到全球氣候變遷影響，水資源的開發與分配成了世界各國的重要課題。因此，水資源的管理、節水與缺水緊急應變，就成了企業氣候變遷風險管理與災害調適很重要的一部分。有鑑於此，高雄榮總持續推動節約用水不餘遺力，成立節能減碳推動小組，每月分析檢討各單位用水情形，如有增加情形，則請使用單位說明原因。除進行設施設備改善外亦進行員工宣導，由用水行為改變以提升節約用水效率。臺南分院亦成立節能減碳推動小組推動節水，每季分析檢討用水情形，擬訂措施。

表 31、節水方式表

項目	節水方式
浴廁	1.使用兩段式出水及符合省水標章之衛生器具。 2.除特殊單位外，其餘安裝自動感應出水龍頭並加裝節水器。
監控	1.每日定時巡視供儲水情形，並抄表記錄。 2.中控室可監視供水泵浦運轉情形，有異常警訊立即處置。
系統	1.院內各供水泵浦定時維護保養檢測，並不定時派員巡視抽查。

項目	節水方式
	2.除醫療儀器使用外，已採減壓供水方式減少用水量。
宣導及管制	1.強廣播宣導節約用水，並於各出水龍頭處張貼告示貼紙。 2.請駐警人員加強勸導及防範外界人士進入高雄榮總私自取水之機制。
緊急措施	1.高雄榮總現有 3 口深水井及 1 口緊急備用水井，停水期間可以地下水補充供水，預估每日可補充供水 600 噸。 2.必要時緊急採購，以水罐車載運供高雄榮總用水。

高雄榮總總院每日RO製水回收再利用100度水，1年計為36,500度，比例約為全年用水量之6.80%，淨水回收主要作為供戶外園藝噴灌澆花使用。臺南分院的雨水、廢水回收再利用總水量約為200噸/年，約占總用水量的0.21%。

### 6.3 溫室氣體盤查

隨著地球暖化及氣候變遷日益嚴重，溫室氣體減量已是目前的重大政策，高雄榮總溫室氣體排放可包含範疇一、範疇二，2022年溫室氣體排放25,521.60公噸CO<sub>2</sub>e/年。(因範疇三非屬自有或可支配控制之排放源所產生之其他間接排放，其量化與查證有其困難性，故本報告書不揭露範疇三。)

### 6.4 節能減碳成效

高雄榮總持續配合政府推動「政府機關及學校節約能源行動計畫」，2022年較2021年節電1,848,000度(節電率3.75%)，及年用油不成長為目標，持續檢討節能減碳成效。用電設備每年皆定期進行系統維護與保養，以保持機組運作效

率，並依使用狀況檢討設備節能改善措施及編列預算汰舊換新。各項重點工作項目，由各單位設專責人員管理，並設督導小組於每週至各單位加強宣導及稽查，以落實節能減碳作為。

## 6.5 污染防治管理

空氣污染防治方面，本院鍋爐設施依法取得固定污染源操作許可證，並制訂空氣污染管理辦法，建立操作、檢測及緊急應變措施，以確保符合空氣污染防治相關法令，每年依規定頻率，定期實施煙道排氣品質檢測，檢測結果皆符合法定排放標準，並向高雄市政府環保局申報。

表32、2022年排放氣體情形

單位：公噸	粒狀污染物	硫氧化物(SO <sub>x</sub> )	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )
總院	0.52	0	2.83
註：目前臺南分院已分改成使用熱泵式電熱水器，環保又節能。			

廢水管理方面，本院取得納管排放許可證明，廢水經過院內初級處理後納管，符合政府規定之污水下水道可容納之下水水質標準；臺南分院廢水100%經院內之處理廠淨化後排放至環保機關核可之水體，處理後之放流水定期檢測水質及申報，各項水質檢測數據均遠低於法定限值。

廢棄物管理方面，針對廢棄物處理流程制定相關管理程序書，公開招標遴選合格廠商(含審查營業登記證、許可營業項目、處理廠許可營運量、事業負責人、清理車籍證明...等)。每日上網申報當日處理量(聯單)外，清運車輛依環保署規定裝設GPS系統隨時監控車輛行走路線，且每年至少跟車追蹤四次以上，以確保運送過程無虞，處理廠亦提供妥善處理證明文件。應研究之需要有產生化學廢液，2022年計產出213公斤，委託合格廢棄物運輸公司將化學廢液運至事業廢棄物處理廠處理。

### 高雄榮總廢棄物處理流程圖

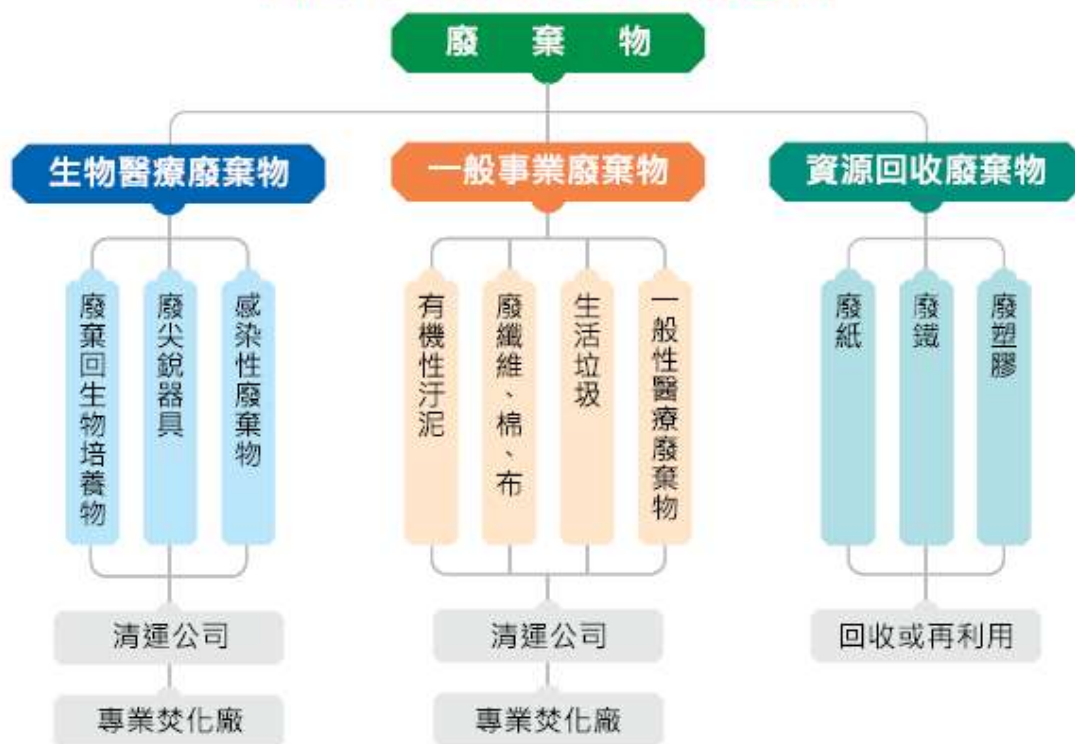


圖14、廢棄物處理流程圖

表33、2022年總院及臺南分院廢棄物處理量

項目	總院	臺南分院
生物醫療廢棄物(Kg)	556,900	65,259
一般事業廢棄物(Kg)	1,148,300	300,000(註2)
資源回收廢棄物(Kg)	158,535	44,800(註2)
總計(Kg)	1,863,735	383,761
資源回收百分比	8.51%	14.93%
廢棄物強度(kg/m <sup>2</sup> )	9.07	8.99(註3)
註1：廢棄物強度=廢棄物重量/樓地板面積 註2、註3：臺南分院一般事業廢棄物重量及資源回收物因採總包價制清除處理，故以上重量皆為預估值。		

## 七、超越自我、展望未來

本院不僅有德術兼優的醫療團隊，也能建構與整合區域醫療網進而提供優質安全的全人照護，在生命科技研發上也不錯的成果，更積極投入國際醫療來彰顯生命平等的價值，發揮公立醫院的角色與社會責任：

- (一)肩負高質醫療、教學及研究等責任之醫學中心：以醫療、教學、研究為己任，除提供社區、民眾高品質的醫療服務，並以優異、創新的專業背景培育品質兼備之傑出醫療團隊，同時不忘與臨床結合，研發對人類有益的創新科技。
- (二)促進全民健康，配合政府醫療政策之公立醫院：堅守公立醫院之立場，積極配合衛生主管機關執行政策之外，更致力帶動及提升社區及區域醫療水準。

(三)守護榮民榮眷，並提供身心靈照護之榮民醫院：擔任榮民榮眷健康之守護神，並身負退輔會交辦整合南區榮民醫療網重責，希冀持續給予榮民/眷貼心、及時、完善之照護。

配合政府政策與內外部環境變遷，以醫院十大策略為基礎，建構短中長期目標，持續培育優秀人才，發展核心醫療、研發創新能力、推展智慧醫療，改善流程效率、精進管理制度、增強財務規劃等，延續幸福職場、永續經營，本院將成為國內外肯定與信賴的品牌。走出台灣、邁向國際，讓本院的願景『精進高榮、名揚天下』得以實現，邁向醫院永續經營與卓越的未來。

表34、2023~2050年短中長期作為

項目	工作項目
<p>短期 (2023~2026年)</p>	<p>持續建構全國重症醫療典範、持續發展特色醫療、高齡醫學業務、長期照護醫療、深耕社區建立與社區醫療院所及民眾結合之模範、發展健康促進業務、深耕國際醫療、培育尖端醫療人才、永續人才與接班人計畫、全面職場安全、永續經營管理觀念加入行政改善作業、精進醫療資訊作業、流程管理與資訊安全、智慧持續推展智慧醫院、降低能源消耗、降低碳排放改善院區空氣品質、加強廢棄物管理、推行綠色採購、推行綠色飲食、通過環境永續外部認證與參獎及綠建築標章</p>
<p>中期 (2027~2034年)</p>	<p>發展尖端醫療、高齡醫學業務、長期照護醫療、發展自費診療業務、發展急重難症醫學、發展健康促進業務、發展旅遊醫療業務、發展南區策略聯盟、培育尖端醫療人才、永續人</p>



項目	工作項目
	<p>才與接班人計畫、持續提升研究風氣、全面職場安全、永續經營管理觀念加入行政改善作業、精進醫療資訊作業流程管理與資訊安全、智慧持續推展智慧醫院、持續推動與落實永續措施、建築修繕、增加物品循環、建置智能化系統、降低運輸能源消耗、避免氣候變遷及持續提升行政效能</p>
<p>長期 (2035~2050年)</p>	<p>持續發展特色醫療、拓展高齡醫學業務、精緻長期照護醫療、發展自費診療業務、發展急重難症醫學、發展健康促進業務、發展旅遊醫療業務、發展南區策略聯盟、發展國際醫療典範、培育尖端醫療人才、永續人才與接班人計畫、持續提升研究風氣、全面職場安全、永續經營管理觀念加入行政改善作業、精進醫療資訊作業流程管理與資訊安全、智慧持續推展智慧醫院、全面實施減碳運輸(規劃全面駕駛電動公務車、電動救護車)、成為全台智慧綠能醫院(建置全院能源整合系統、建置能源循環系統、自動監測綠能指標)、成為全台標竿智慧綠能醫院及持續推動低碳公共建築</p>

## 附錄：聯合國永續發展目標SDGs(Sustainable Development Goals)對照表

項次	目標	對應章節	頁碼
目標1	消除各地一切形式的貧窮	3.3培育優秀人才	40
		四、醫療服務與創新	53
		5.4國際醫療交流	81
目標3	確保健康及促進各年齡層的福祉	3.4員工職業安全與健康管理	45
		四、醫療服務與創新	53
		五、社會關懷與國際參與	74
目標4	確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習	3.3培育優秀人才	40
目標5	實現兩性平等，並賦予所有婦女權利	三、打造幸福職場	30
目標6	確保所有人都能享有水及衛生及其永續管理	六、節能減碳作為	81
目標7	確保所有的人都可取得負擔得起、可靠的、永續的，及現代的能源	六、節能減碳作為	81
目標8	促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作	三、打造幸福職場	30
		六、節能減碳作為	92
目標9	建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新	四、醫療服務與創新	53
		4.4精實與智能結合	71
目標10	減少國內及國家間不平等	三、打造幸福職場	30
目標11	促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性	四、醫療服務與創新	53
目標12	確保永續消費及生產模式	四、醫療服務與創新	53
		六、節能減碳作為	82
目標13	採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響	二、風險與危機管理	25
目標16	促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有階層建立有效的、負責的且包容的制度	1.2經營管理	15
		3.4員工職業安全與健康管理	45
目標17	強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係	4.1專業醫療服務	53
		5.4國際醫療交流	81