

高質服務 雄心創新 榮耀生命 總歸愛心

Kaohsiung Veterans General Hospital



高雄榮民總醫院

地址：81362高雄市左營區大中一路386號  
電話：(07) 342-2121 網址：<http://www.vghks.gov.tw>



高雄榮民總醫院  
Kaohsiung Veterans General Hospital

# 2020 永續經營報告書

Corporate Sustainability Report



**2020**  
**永續經營報告書**  
Corporate Sustainability Reports



**高雄榮民總醫院**  
Kaohsiung Veterans General Hospital

## 目錄

關於本報告書	I
主任委員的話	III
院長的話	IV
高榮永續發展目標	1
利害關係人與重大議題	3

<b>01</b> 醫院現況-關於高雄榮總	
1.1 高雄榮總體系	13
1.2 經營管理	16
1.3 價值鏈	31

<b>02</b> 風險與危機管理	
2.1 氣候變遷相關營運作為	37
2.2 新興傳染病防疫作為	41

<b>03</b> 打造幸福職場	
3.1 員工概況	48
3.2 薪酬與福利	57
3.3 培育優秀人才	67
3.4 員工職業安全與健康管理	75

<b>04</b> 特色醫療與創新	
4.1 專業醫療服務	95
4.2 打造品安文化	111
4.3 友善服務與醫病關係	116
4.4 智能管理	121
4.5 教學研究與創新	127

<b>05</b> 社會關懷與國際參與	
5.1 社會關懷與服務	135
5.2 社區醫療服務	137
5.3 菸害防制推廣	142
5.4 國際醫療交流	144

<b>06</b> 綠色環境-實現低碳醫院	
6.1 能源管理	150
6.2 水資源管理	152
6.3 溫室氣體盤查	154
6.4 節能減碳成效	155
6.5 污染防治管理	157

<b>07</b> 超越自我、展望未來	159
---------------------	-----

<b>08</b> 附錄	
附錄一：全球永續性報告(GRI準則)對照表	161
附錄二：聯合國永續發展目標SDGs對照表	166
附錄三：第三方公證單位查證聲明書	167

## 關於本報告書

102-1 102-51

高雄榮民總醫院自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-關於高雄榮總」、「風險與危機管理」、「打造幸福職場」、「特色醫療與創新」、「社區關懷與國際參與」、「綠色環境-打造低碳醫院」及「超越自我、展望未來」等七 chapters，呈現高雄榮總2019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。

在本報告書中將以「高雄榮總」簡稱表示高雄榮民總醫院及所屬臺南、屏東分院，經濟及社會面向議題以總院、臺南分院、屏東分院共同呈現，特色醫療與創新則以總院為主呈現。其他關於本報告書所用的關鍵詞彙字母縮寫或解釋名詞，均於當頁內容中加註說明。

## 組織邊界、揭露範疇與計算依據

102-10 102-46 102-48 102-49 102-50 102-51 102-52

本報告書範疇主要為總院、臺南分院及屏東分院等三院區，並針對2019年1月1日至2019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。與2018年報告書相較，本年度報告書範疇與上一年度發行之報告書主題邊界並無重大改變。

上次報告書發行時間：2018年8月

本次報告書發行時間：2020年8月

下次報告書發行時間：預計2022年8月發行

## 報告書數據測量基準

本報告書中所揭露的統計數據皆來自於自行統計與調查結果；法令規定檢測之數據，均經由第三公正機構量測或認證，並採用國際通用指標呈現，若有推估之情形會於各相關章節註明。對於未能刊登在本報告書中的事項和數據，以及本報告書內容的相關資訊，歡迎參訪高雄榮總網站 [www.vghks.gov.tw](http://www.vghks.gov.tw)。



高雄榮總  
全球資訊網

## 報告書撰寫原則與綱領

102-12 102-54

本報告書內容架構依循全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 發行之GRI準則 (GRI Standards)，並依循核心選項 (Core) 作為本次永續經營報告書揭露之原則，並針對重大永續主題透明揭露各項CSR管理方針、關鍵議題、回應及行動的績效資訊，亦參考以下相關綱領與倡議：

- 聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)
- 國際勞工組織公約 (International Labor Organization, ILO)
- ISO 26000社會責任標準指南
- Aa1000當則性原則標準
- 聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact, UNGC)
- 渥太華五大憲章
- 世界衛生組織菸草控制框架公約
- 都柏林宣言

## 報告書編輯、審核與查證

為完成本報告書之編輯工作，責成「高雄榮總永續經營報告書推動小組」，由院長擔任發行人，副院長擔任召集人，醫務企管部擔任執行整合單位。本報告書經醫務企管部彙整編輯初稿後，送小組成員就其職掌予以檢視後，送交第三公正機構查證，各小組成員依據查證意見完成本報告書之增修訂後，修訂稿再送「高雄榮總永續經營報告書推動小組」校閱及修訂後定稿。最後，本報告書依行政程序上呈副院長及院長進行報告書發行前之核閱確認。

為提升本報告書的透明性與可信賴度，進一步發揮永續經營報告書作為推動組織永續發展管理重要工具的作用，本報告書公布的所有資訊已由信譽卓著的台灣檢驗科技股份有限公司 (Societe Generale de Surveillance, SGS Taiwan Ltd.) 完成查證，符合GRI準則之核心選項 (Core) 及AA1000保證標準第一類型中度保證等級，SGS保證報告聲明書詳如附錄三。

## 報告書資訊重編

- 三、打造幸福職場-3.1員工概況：新進率、離職率，變更離職原因定義及各性別年齡層新進率運算公式。
- 六、綠色環境-實現低碳醫院-6.3溫室氣體盤查：溫室氣體排放計算，依照環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.4版提供之排放係數。

## CSR聯絡資訊

102-53

期盼藉由本報告書，讓一般民衆及利害關係人更瞭解高雄榮總推動永續發展的努力。如果您對於高雄榮總「2020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 張筱雯 副組長  
電話：07-3422121 分機8070  
Email: [service@vghks.gov.tw](mailto:service@vghks.gov.tw)  
Website: [www.vghks.gov.tw](http://www.vghks.gov.tw)  
Facebook: [www.facebook.com/vghks](http://www.facebook.com/vghks)  
歡迎在高雄榮總的網站 [www.vghks.gov.tw](http://www.vghks.gov.tw) 下載完整報告 (PDF檔案形式)



高雄榮總永續經營  
報告書下載區

## 主任委員的話-馮世寬



國軍退除役官兵輔導委員會(以下簡稱本會)自1954年成立至今,已歷66年,在歷任主委前輩們之帶領下,本會全體同仁與榮民弟兄在國家永續發展之各項重大建設盡心竭力、無私奉獻。在建構國家社會福利安全體系上,本會已建立「三級醫療照護網」,整合所屬3所榮總、12所榮總分院、16所榮家,以及19所榮服處等機構,提供榮民、眷健康及醫療照顧服務之核心任務。

本會自2019年底推動「金字塔計畫」,強化榮民三級醫療體系的支援,落實國家分級醫療政策,藉由榮總策動整合金字塔的醫療照護,由上往下提供分院及榮家保健組醫療支援及督導管理;分院亦落實推動支援服務,提升擴大榮家保健組照護能力與品質,讓榮民獲得在地化優質、便捷的醫療照護服務,減少榮家住民往返醫院就醫次數。

高雄榮總更在本會高齡醫療與長照之經驗上持續精進,建立全國首創急性醫療與長期照護之無縫接軌模式,使病友出院後立即得到長照服務零時差,縮短4-8週流程,獲衛生福利部採納為國家政策;並推動高齡友善經驗及創新作法,自2016年起連續4年獲邀在WHO健康促進醫院國際網絡國際研討會世界年會(HPH)進行專題演講,將臺灣經驗推向全世界。

在林曜祥院長帶領下,高雄榮總以永續經營之理念,深耕人才培育,厚積核心競爭能力。對內為員工創造幸福職場價值、促進勞資和諧,使員工對醫院增強認同感及向心力;對外致力於照護社區、偏鄉民衆,打造全台唯一「智能行動醫療巡迴車」,以移動式醫院為主軸,提供預防衰老及高齡健康服務,發展智慧雲端醫療與無邊界醫院。更進一步將服務區域擴大至屏東縣偏鄉,持續致力於平衡醫療資源的落差,以永續服務精神落實政府長照政策,達到急、重症醫療在地化,守護高高屏鄉親的健康。

今年在新冠肺炎無情的侵襲之下,高雄榮總身為南區機場檢疫主責醫院,攜手南部六大醫學中心,共同守護南部國門;並協助高雄榮家設置獨立多功能觀察區,收置嚴重特殊傳染性肺炎接觸者或出國返家需居家檢疫的住民。更將防疫經驗透過視訊分享給越南首德醫院、保祿醫院,攜手合作共同防疫,讓醫療新南向的服務更加緊密。期許高雄榮總全體同仁們「以人為本」,將病人當成家人般來對待、照顧與服務。叮嚀所有醫護同仁在忙於照顧別人時,也要注意自己的身心健康,讓專業典範繼續傳承,生生不息。

欣見高雄榮總第三度發行永續經營報告書,呼應利害關係人在組織治理、社會參與及環境永續的期待,透明揭露全院致力人才培育、發展核心醫療、創新教學研究、發展智能醫院、力行節能減碳及善盡社會責任。期許高雄榮總持續創造健康之價值,追求永續經營,與本會暨所屬機構為增進全民健康福祉共同努力。

你們的主委

主任委員

馮世寬  
2020.09.15

## 院長的話



高雄榮總自1990年創院至今30年,我們不僅是擔負著照顧榮民及榮眷健康的榮民醫院,同時也是堅定奉行國家政策,守護全民健康的公立醫院,更是肩負著臺灣醫學研究、創新及傳承的責任的醫學中心。感謝過去歷任院長英明的領導及全體同仁的努力奉獻,高雄榮總已成為南臺灣屹立不搖的醫療服務重鎮,更獲得社會多方的肯定與讚許。我們秉持理念持續發揮精實精神,每年獲得國內外獎項逐年提升,2019年獲獎獎項184項。

高雄榮總不僅堅守任務,更不斷追求企業永續發展,並將CSR視為組織發展的指導原則,從ESG三大面向出發,呼應利害關係人在組織治理、社會參與及環境永續的期待。在2018年為落實永續經營理念,確保核心競爭能力,提出新六大任務,分別為「推動任期制」、「評鑑日常化」、「創新研發」、「精實醫療」、「財務管理」、「打造服務文化」,回應聯合國17項永續發展目標(SDGs),明確訂定醫院發展方向,為醫院的永續發展奠下堅實的根基,同仁對於新六大任務支持度高達92.7%。

不僅如此,高雄榮總深知風險與危機管理對醫院營運的重要性,我們透過風險管理及危機處理管理會例行分析風險事件,依照風險程度制定後續處理原則,另亦本著善盡地球公民的初衷,積極從事資源回收、減廢、節約能源、綠化、導入電子病歷等工作,期能降低營運活動對環境的衝擊。2018年更投入超過2,500萬元經費汰換設備、增設感測器降低CO2濃度、裝設空氣淨化機及空調箱內噴塗奈米鋅抗菌抑制菌落數等作法,提供來院民衆及員工更優質的空氣品質,獲高雄市政府頒發「室內空氣品質維護管理優良場所評鑑」特優場所,為唯一獲特優獎的醫療院所。

高雄榮總在上下一心、落實願景下,營運穩定成長。在員工照護上,除符合法定規範外,更積極營造幸福職場,使員工吃得安心、活得健康、工作得安心,更精實人才培育制度(博碩士進修人數165人)、實施教職制度(2019年新增教職11.6%)、提升教學研究風氣(2019年SCI論文375篇)、透過與在地大學產學合作,達到雙方醫院資源效益最大化,並例行透過員工滿意度調查,逐一針對員工反映事項精進。

在研究發展上,高雄榮總承擔醫學中心創新研發使命,面臨高齡化社會、人力資源缺口的趨勢,我們以創新思維出發,結合資通訊、感測與大數據、雲端科技、人工智慧等先進技術,應用於醫療照護領域,從門診服務、急診照護、住院服務、手術照護、藥事服務、行政管理流程,每一環節都透過跨團隊合作、善用科技,於2019年獲醫策會「智慧醫院全機構標章」,流程精進、人工智慧發展的腳步不曾停歇,未來還會延續下去。

秉持共好精神,高雄榮總不只獨善其身,更懂得將溫暖傳遞國際,我們種下「戒菸」的種子,將菸害防治觀念帶入越南、柬埔寨、諾魯共和國、印尼、緬甸等國,將觀念深植校園、職場及社區,推行期間越南戒菸率達44.3%;種下「預防醫學」的種子,傳遞東南亞地區民衆洗手觀念,疫情期間更透過視訊方式分享防疫觀念給越南當地醫院。未來,我們將持續灌溉水分、沃以養分,呵護種子發芽、成長、茁壯,只要盡心,成功不必在我。

高雄榮總期透過本報告書,達到與各方利害關係人溝通之目的,並自我審視歷年工作成果,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

# 高榮永續發展目標

聯合國發布永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 包含17項目標 (Goals) 及169項細項目標 (Targets) 作為2016-2030年的發展議題主軸；行政院國家永續發展委員會參考聯合國永續發展目標，於2019年7月發布我國之「臺灣永續發展目標」。高雄榮總為順應世界趨勢，有效與國際接軌及對話，且配合國家政策，於2020年永續經營報告書回應其中14個目標，說明高雄榮總之SDGs扣合。

目標	項目	對應SDGs	對應重大主題	績效
短期 2018-2019	發展核心醫療服務特色		發展核心醫療能力 緊急醫療能力 重難症醫療服務	2018-2019年共獲得國家生技醫療品質獎1銀、3銅、國家品質標章14項
	厚植人才培育		發展人才培育	2019年博碩士進修165人，成長4%
	建立教職制度		發展人才培育	2019年新增教職69人，新增11.6%
	出國進修獎勵		發展人才培育	累計獎勵285人，獎勵2,669萬元
	營造以顧客價值服務文化		顧客的健康與安全	門急住診病人滿意度調查，滿意度達84.6%
	打造幸福職場		職業安全衛生	員工滿意度達83.9%
	發展智慧醫療		顧客的健康與安全	榮獲醫院評鑑暨醫療品質策進會「國家醫療品質獎智慧醫療類智慧醫院全機構標章」

目標	項目	對應SDGs	對應重大主題	績效
中期 2020-2023	整合三級醫療資源		顧客的健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯合採購共擷節2,700餘萬元</li> <li>支援榮家205診次、服務4,633人次</li> <li>總院下轉654人次、分院榮家上轉280人次</li> </ul>
	興建健康照護大樓		高齡醫學服務	預計2022年落成啓用
	提升教學研究風氣		醫學教學與研究	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019年SCI論文篇數375篇，較2017年成長12.3%。</li> <li>與周邊10間院校簽立策略聯盟合作備忘錄(MOU)</li> </ul>
	強化產學合作效能		持續投入創新研發	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018-2019年榮獲國內外專利27項</li> <li>2018-2019年產官學合作計畫共計7件</li> <li>2019年臨床試驗計畫108件</li> </ul>
	精進智能管理		持續投入創新研發	2018-2019年榮獲相關獎項計17項
	加強與基層及區域醫院合作		擴展社區醫療服務	結合基層院所成立家庭醫師群，合計8個醫療群、70家診所聯盟
	建構智能醫院		持續投入創新研發	建構智慧大廳、智慧排程智慧病房、行動應用、儀器聯網、健康管理、能源管理的智能醫院
	建構全國重症醫療典範		重難症醫療服務	擴充重症治療照護能量，引進AI智能醫療科技
	建構三級整合標竿醫院		顧客的健康與安全	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，成為輔導會體系三級整合醫療照護體系標竿
	建構國際醫療重鎮		發展核心醫療能力	發展遠距醫療、具國際競爭力的醫療服務，建構國際醫療重鎮

# 利害關係人與重大議題

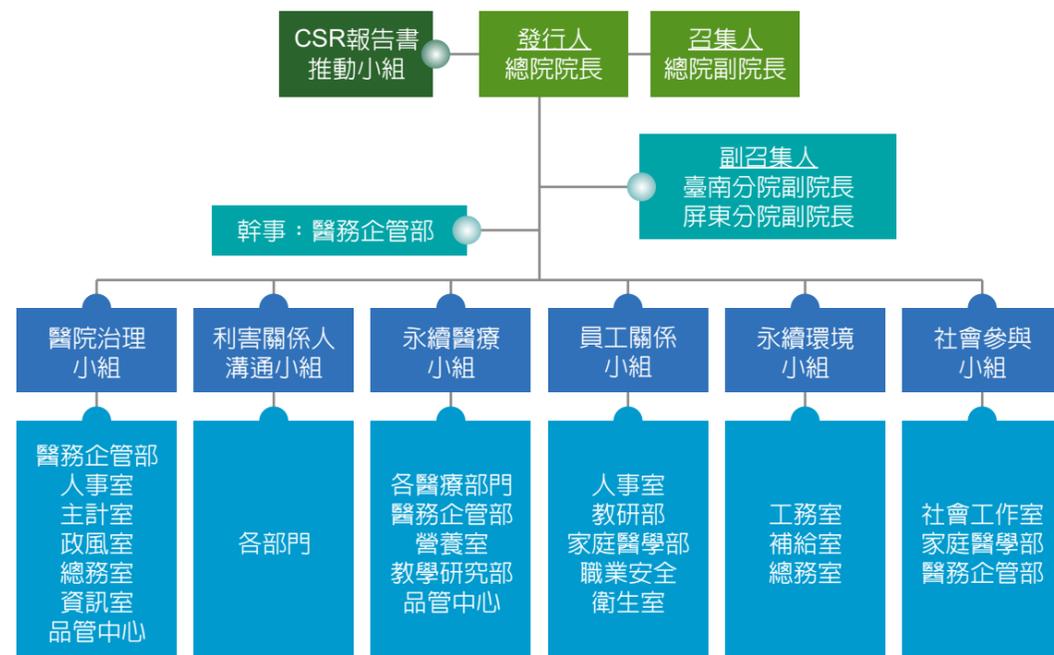
## 永續溝通與管理績效

- CSR報告書為 **GRI Standards** 最新版本
- 本次針對8大類利害關係人供回收主題關注度問卷共 **1,039**份
- 鑑別出 **18**個重大主題與21個次要主題
- 高雄榮總之永續作為回應聯合國永續發展目標 (SDGs) 其中 **14**個目標

### 1. 永續經營報告書推動小組 102-27

高雄榮總肩負南部地區榮民、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。

高雄榮總自2014年成立CSR推動小組，由副院長擔任召集人，各分院副院長擔任副召集人，各部主任擔任委員，編撰符合「GRI準則」版核心選項規範之「2020永續經營報告書」，呈現高雄榮總在經濟、社會及環境面之績效，以顯示高雄榮總致力於善盡社會責任、環境保護與永續經營的決心，並藉由第三方外部確認之導入，期能提升永續經營報告書內容之可信度，以加強利害關係人對高雄榮總表現之相關資訊報告的信心。



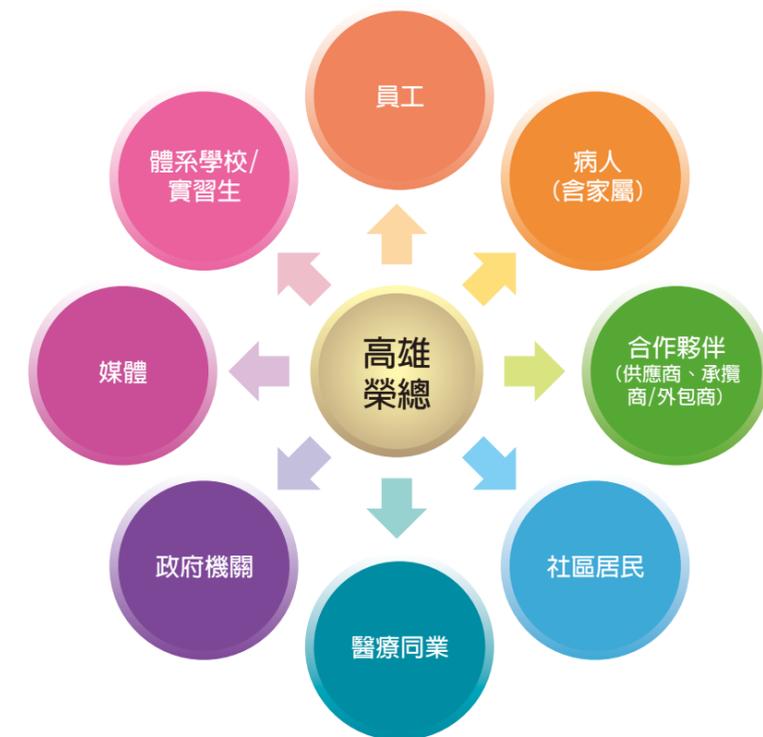
高雄榮總CSR報告書推動小組組織架構圖

## 2. 利害關係人鑑別與溝通

### 利害關係人鑑別

102-40 102-42 102-43 102-44

高雄榮總依循AA1000 SES利害關係人議合標準的五大原則，由CSR小組與科室主管內部討論，並參考同業所鑑別出之利害關係人群體，經由上述原則鑑別出8大類的利害關係者，包括員工、病人(含家屬)、合作夥伴(含供應商、承攬商/外包商)、社區民衆、醫療同業、政府機關、體系學校/實習生、媒體等。與2018年報告書相較，將利害關係者由原本11大類併為8大類：將供應商、承攬商/外包商合併為合作夥伴；主管機關、目的事業主管機關合併為政府機關；專業團體、國際機構合併為醫療同業。高雄榮總重視與利害關係人溝通機制，本次問卷回收份數較2018年大幅增加至1,039份。



利害關係人溝通

高雄榮總藉由CSR問卷的發放來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：

### 員工

**利害關係人的重要性**  
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。

**關注議題**  
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

溝通管道/回應方式	頻率	溝通管道/回應方式	頻率
· 職業安全衛生委員會	1次/季	· 新進同仁教育訓練	1次/季
· 員工滿意度調查	1次/年	· 考績、甄審委員會	1次/月
· 醫院教育訓練總委會	2次/年	· CSR關注議題問卷	1次/2年
· 勞資會議	1次/季	· 電子公佈欄	不定期
· 勞工退休準備金監督委員會	1次/季		

**2019年溝通績效**  
員工滿意度達83.9%。組織承諾獲最高滿意度，員工高度認同願景宗旨。

### 病人(含家屬)

**利害關係人的重要性**  
病人及家屬是主要服務對象，即時回應病人及家屬的就診需求。

**關注議題**  
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

溝通管道/回應方式	頻率	溝通管道/回應方式	頻率
· 病人滿意度調查	2次/年	· 客服專線	1次/上班日
· 各類病友團體	不定期	· 志工服務諮詢	1次/日
· 病人意見箱	1次/上班日	· CSR關注議題問卷	1次/2年
· 音樂藝文活動	1次/上班日	· 社工諮詢	1次/上班日
· 院長信箱	約400~500件/年		

**2019年溝通績效**  
門急住診病人滿意度調查，滿意度達84.6%。

### 合作夥伴(含供應商、承攬商/外包商)

**利害關係人的重要性**  
醫院每日的運作需要多元供應鏈，幕後的供應管理提供第一線最充足的資源，才能帶來最完整的服務。

**關注議題**  
客戶隱私 教育訓練 市場地位 職業安全衛生 顧客的健康與安全

溝通管道/回應方式	頻率	以下為生活光廊承攬商溝通路徑：	頻率	2019年溝通績效
· 產品介紹	不定期	1.室務會議	1次/月	外包聯合稽核合格 率達94.7%。
· 供應商溝通紀錄	不定期	2.水電聯合稽查	1次/月	
· 溝通協調會議	1次/月	3.外包聯合稽查	2次/年	
· 外包管理會	1次/季	4.營運績效會議	1次/年	
· 外包廠商院內稽核	2次/年	5.溝通記錄	不定期	
· CSR關注議題問卷	1次/2年			

### 社區民眾

**利害關係人的重要性**  
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。

**關注議題**  
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

溝通管道/回應方式	頻率	溝通管道/回應方式	頻率	2019年溝通績效
· 特需榮民關懷	1次/月	· 義診	1次/年	辦理社區健康講座、 急救訓練、戒菸班、 DNR宣導等合計80場 次、2,963人次參與。
· 志工招募	1次/半年	· 偏鄉醫療服務	1次/週	
· 衛教講座	1次/月	· CSR關注議題問卷	1次/2年	
· 癌症篩檢	1次/月	· 健康促進活動	1次/週	
· 老人健檢	8場/年			

### 醫療同業

**利害關係人的重要性**  
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。

**關注議題**  
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

溝通管道/回應方式	頻率	溝通管道/回應方式	頻率
· 合作備忘錄	不定期	· 家醫群暨社區健康促進組會議	4次/年
· 合約	不定期	· 區域醫療合作暨轉診組會議	4次/年
· CSR關注議題問卷	1次/2年	· 交流會議	不定期

**2019年溝通績效**  
與62間醫療院所簽立醫療合作合約；結合基層院所成立家庭醫師群，合計8個醫療群70家診所聯盟。

## 利害關係人與重大議題

### 政府機關

#### 利害關係人的重要性

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。

#### 關注議題

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 癌症診療服務

#### 溝通管道/回應方式

溝通管道/回應方式	頻率	頻率
輔導會工作績效評核	1次/年	高雄市政府勞工局 勞動檢查處
醫策會醫院評鑑	1次/4年	一般安全衛生檢查1次/季
醫策會追蹤輔導	1次/年	高雄市政府勞工局 勞動檢查處
高雄市政府衛生局醫療機構督導考核	1次/年	職業災害專案檢查1次/季
高雄市政府衛生局醫政科電話聯繫	不定期	統計簽核廢棄物資源回收 1次/月
		CSR關注議題問卷 1次/2年

#### 2019年溝通績效

連續三年榮獲輔導會醫療機構工作績效評核總院組第1名。

### 體系學校/實習生

#### 利害關係人的重要性

本院雖無醫學院資源，但與多周邊學校簽訂建教合作，創造一片森林，讓員工獲得豐富教學研究資源；實習生藉由實習與專題報告，瞭解醫院運作。

#### 關注議題

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

#### 溝通管道/回應方式

溝通管道/回應方式	頻率	2019年溝通績效
實習醫學生座談會	2次/年	與33間院校簽訂建教合作合約；年度來院實習醫學生、醫事類實習生合計2,297人。
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
		CSR關注議題問卷 1次/2年
		實習醫學生導師座談會 1次/月

### 媒體

#### 利害關係人的重要性

醫院藉由媒體對外部民眾傳播衛教或季節性疫病注意事項。

#### 關注議題

緊急醫療能力 醫療品質與病人安全 持續投入創新研發 職業安全衛生 人權評估

#### 溝通管道/回應方式

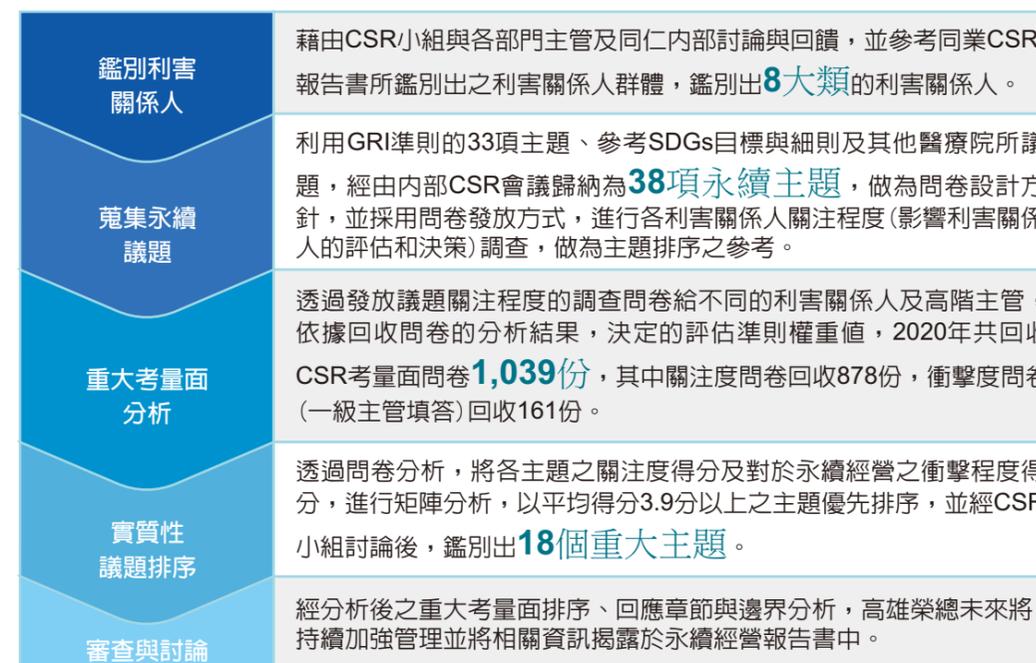
溝通管道/回應方式	頻率	2019年溝通績效
媒體交流	不定期	媒體刊登本院訊息54篇
CSR關注議題問卷	1次/2年	

高雄榮總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。企業社會責任相關申訴細分為環境、勞動條件、人權與社會四類。溝通管道如下：

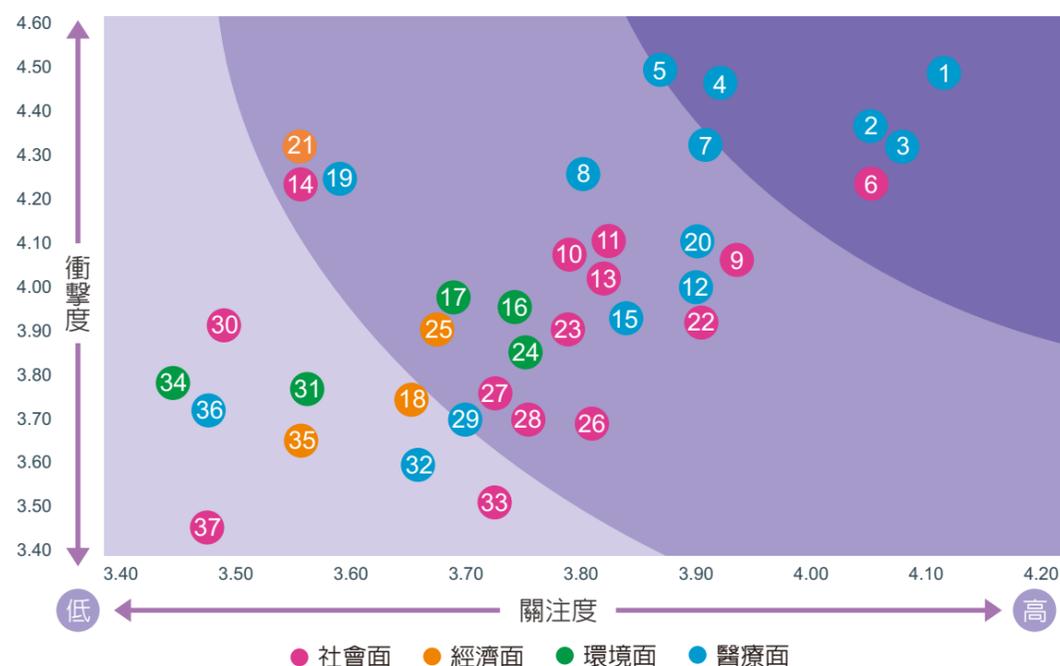


## 3. 重大主題與邊界界定 102-46 102-47

高雄榮總在永續經營報告書編製中導入重大性分析，希望透過系統化的分析模式，鑑別利害關係人所關注的永續議題及各部門管理人員對該議題衝擊醫院永續經營的程度，作為報告書資訊揭露的參考基礎，與利害關係人進行有效溝通。實質性分析模式，主要區分為五大步驟：



利害關係人與重大議題



重大性議題			次要性議題		
1 醫療品質與病人安全	2 重、難症醫療服務	3 緊急醫療能力	19 實施成本管控及擷節開流措施	20 癌症診療服務	21 經濟績效
4 發展核心醫療能力	5 發展人才培育	6 客戶隱私	22 服務內容與標示	23 強迫勞動	24 空氣汙染
7 持續投入創新研發	8 醫療教學及研究	9 顧客的健康與安全	25 市場地位	26 不歧視	27 當地社區
10 教育訓練	11 社會經濟法規符合性	12 高齡醫學服務	28 多元化與機會平等	29 持續投入國際醫療	30 勞資關係
13 職業安全衛生	14 勞雇關係	15 擴展社區醫療服務	31 水資源	32 離島偏鄉醫療照護	33 人權評估
16 醫療廢棄物管理	17 環境法規符合性	18 反貪腐	34 能源	35 間接經濟衝擊	36 外部訪查認證
			37 結社自由與團體協商	38 採購實務	

註：1.勞雇關係：為院內員工關注主題前三名，且自2019年9月1日起住院醫師適用勞基法，再者，醫療產業涵蓋各專業人才領域，故將勞雇關係納入重大主題。  
2.反貪腐：廉能為高雄榮總基礎核心價值之一，貪腐足以摧毀組織形象，故本院堅持廉潔，拒絕貪腐。將反貪腐納入重大主題。

4.界定重大主題邊界 102-49

選定的18個重大主題，經由溝通對話了解其合理期望與關注事項，以促進高雄榮總對相關議題與解決方案的認知。且為符合GRI準則版本，對應主題邊界分組織內及組織外。

與2018年相較，緊急醫療能力、客戶隱私、醫療教學與研究、顧客健康與安全、教育訓練、社會經濟法規符合性、高齡醫學服務、職業安全衛生、勞雇關係、反貪腐、社區醫療服務、醫療廢棄物管理、環境法規符合性等依然維持其重大性，高雄榮總自訂之5個醫療相關主題，如醫療品質與病人安全、重難症醫療服務、核心醫療能力、人才培育、創新研發等則提升為重大主題。本報告書主要針對18項重大主題做管理方針與績效的揭露，其餘相對次要主題，為了資訊的透明度亦儘可能地揭露。

2020重大永續主題排序與邊界判別				
排序	重大性主題	組織內重大性邊界	組織外重大性邊界	管理方針揭露章節
1	醫療品質與病人安全	高雄榮總	病人(含家屬)、合作夥伴	4.2打造品安文化
2	重、難症醫療服務	高雄榮總	病人(含家屬)	4.1核心醫療服務
3	緊急醫療能力	高雄榮總	病人(含家屬)、媒體	4.1核心醫療服務
4	核心醫療能力	高雄榮總	員工	4.1核心醫療服務
5	人才培育	高雄榮總	員工、醫療同業	3.3培育優秀人才
6	客戶隱私	高雄榮總	員工、病人(含家屬)	4.2打造品安文化
7	創新研發	高雄榮總	員工、媒體	4.5教學研究與創新
8	醫療教學與研究	高雄榮總	員工、體系學校/實習生	4.5教學研究與創新
9	顧客的健康與安全	高雄榮總	病人(含家屬)、合作夥伴	4.2打造品安文化
10	教育訓練	高雄榮總	員工、合作夥伴	3.3培育優秀人才
11	社會經濟法規符合性	高雄榮總	合作夥伴、政府機關	1.2.7誠信經營
12	高齡醫學服務	高雄榮總	病人(含家屬)	4.1核心醫療服務
13	職業安全衛生	高雄榮總	合作夥伴	3.4員工職業安全與健康管理
14	勞雇關係	高雄榮總	員工、合作夥伴	3.2薪酬與福利
15	社區醫療服務	高雄榮總	社區民眾	5.2社區醫療服務
16	醫療廢棄物管理	高雄榮總	承攬商/外包商、政府機關	6.5污染防治管理
17	環境法規符合性	高雄榮總	承攬商/外包商、政府機關	六、綠色環境-實現低碳醫院
18	反貪腐	高雄榮總	病人(含家屬)、合作夥伴、承攬商/外包商、政府機關	1.2治理架構



# 醫院現況—關於高雄榮總

- 1.1 高雄榮總體系
- 1.2 經營管理
- 1.3 價值鏈

## 一 醫院現況-關於高雄榮總

### 永續溝通與管理績效

- 高雄榮總病床數總計**1,482床**，約佔全台榮民醫療體系服務網之**29.04%**。
- 2019年度決算(含臺南及屏東分院)業務收入120.75億元，業務外收入6.29億元，總收入127.67億元；業務成本120.48億元，業務外費用2.09億元，總成本122.57億元，全年贖餘5.10億元。
- 2017-2019年獲得院外機構研究計畫補助案件**共207件**，金額總計4.28億元。

## 1.1 高雄榮總體系

102-1 102-3 102-4 102-5 102-7

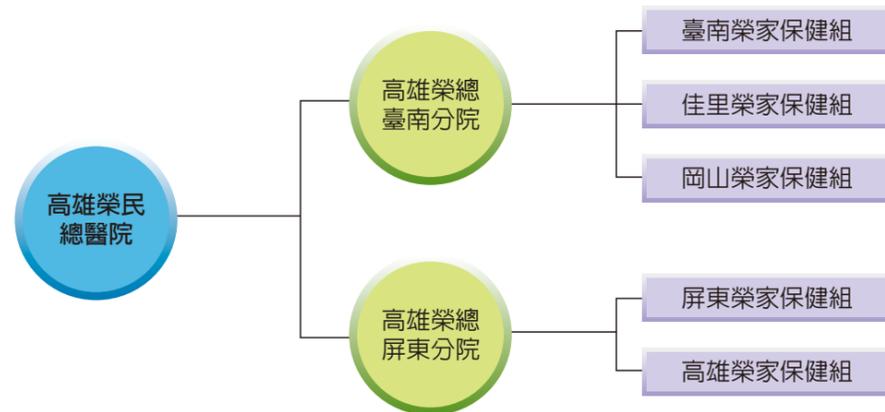
國軍退除役官兵輔導委員會(以下簡稱輔導會)所屬醫療機構共計15所，包含臺北，臺中及高雄三所榮民總醫院均為醫學中心及各地區榮民總醫院分院共計12所。截至2019年底，各級醫院總床數計13,000餘床，提供榮民及一般民眾醫療服務。

榮民醫療體系醫療服務網

第三級榮民總醫院

第二級榮民總醫院分院

第一級榮家保健組



資料來源：輔導會網站

醫院名稱	總院	臺南分院	屏東分院
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	屏東縣內埔鄉 昭勝路安平1巷1號
電話	07-3422121	06-3125101	08-7704115
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	一級單位：23 醫務單位：16 業務單位：3 輔助單位：3 幕僚單位：3 二級單位：14
一般病床數	1,482床	398床	363床
附屬機構病床	115床	313床	140床
公務床	0床	178床	199床
員工人數	醫師體系：681人 護理體系：1,729人 醫技體系：396人 行政體系：513人 工級人員：108人 駐衛警：13人 研究助理：242人 合計人數為3,682人	醫師體系：43人 護理體系：263人 醫技體系：70人 行政體系：116人 工級人員：33人 合計人數：525人	醫師體系：35人 護理體系：205人 醫技體系：62人 行政體系：110人 工級人員：18人 研究助理：2人 合計人數432人

註：上表之診療專科數、病床數及員工人數統計截至2019年12月31日止。

### 1.1.1 關於高雄榮總 102-1

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。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，預計2022年竣工)，設置護理之家；因應高屏地區醫療資源不均，新建「屏東分院大武院區」(2019年11月5日動土，預計2022年竣工)，期望以屏東區域急重症醫療後送醫院為目標，為大高屏民眾提供全方位照護。

一、醫院現況-關於高雄榮總

高雄榮總角色定位

102-1 102-2 102-6

高雄榮總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，角色及功能定位為：



**肩負優質醫療、教學及研究等責任之醫學中心**

高雄榮總自成立以來歷經多次評鑑，均獲評為醫學中心，以作為醫療、教學及研究標竿為己任，除了提供高品質的醫療服務，並以優異的醫學專業培育術德兼優之傑出醫療團隊，同時以創新觀點與臨床結合，研發有益健康的嶄新科技。

**促進全民健康，配合政府醫療政策之公立醫院**

身為高屏地區唯一的公立醫學中心，在公務補助經費日漸減少情況下，高雄榮總仍堅守公立醫院立場，除積極配合衛生主管機關之政策執行，更致力帶動及提升社區及區域醫療水準，促進民眾健康福祉。

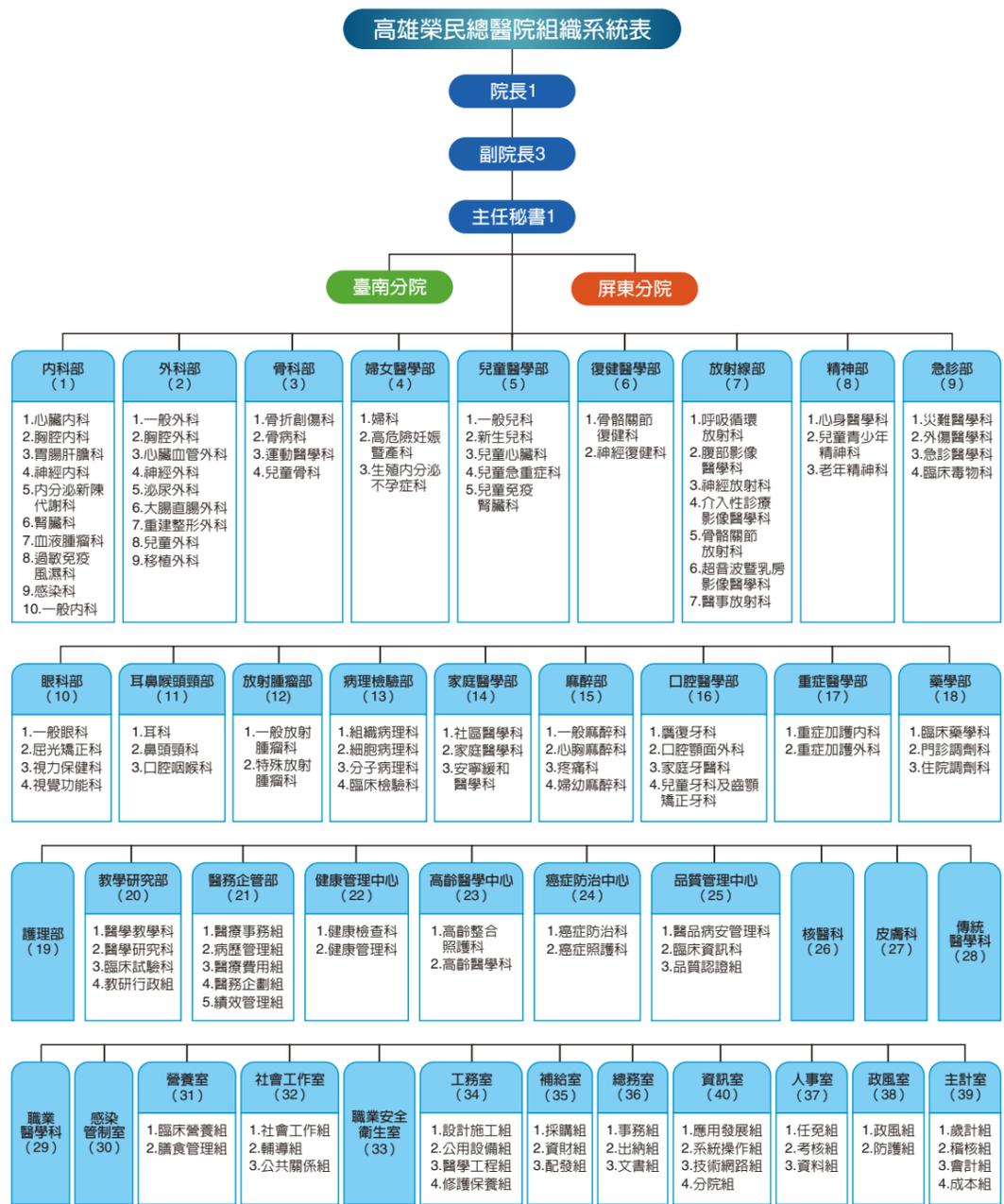
**守護榮民榮譽健康，提供溫暖照護之榮民醫院**

在榮民榮譽日漸凋零下，高雄榮總仍堅守使命，提供榮民榮譽溫暖的身心照護服務，並擔負整合南區榮民醫療網重責，希冀作為榮民榮譽貼心、有力、及可靠的臂膀。

1.2 經營管理

1.2.1 治理架構 102-10 102-27

2020年總院高階主管異動，原任劉俊鵬院長屆齡退休，由副院長林曜祥榮陞院長，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。2020年度報告期間高雄榮總規模、組織結構未有重大變更。高雄榮總再次應業務發展及特色醫療需要，修正處務規程及編制表並經輔導會函轉行政院核定自2017年1月1日生效在案。



## 一、醫院現況-關於高雄榮總

高雄榮總依據「國軍退除役官兵輔導委員會所屬醫療機構醫事人員兼任首長副首長或醫事單位主管副主管職務選用資格及任期作業規定」，辦理醫事人員兼任首長、副首長，除須具備醫事人員人事條例任用資格規定外，其選用任期及考評如下：

國軍退除役官兵輔導委員會所屬醫療機構醫事人員兼任首長副首長任期及考評規定	
任期	一、三年為一任，期滿得連任一次。依考評表考評成績優良者，得於連任期限屆滿後，再延任一年；基於業務特殊需要檢討調整者，得隨時核予調任或免兼。 二、依前項規定免兼首長、副首長職務人員，如因業務特殊需要，於免兼原職之後二年以上，得再任同級醫療機構同職務二年，惟不得再續任。
考評權責	兼任首長、副首長，由國軍退除役官兵輔導委員會考評。
考評項目	區分「經營績效」、「政策配合」、「提升行政管理效能」、「情節重大優良或違失事項」4項，其中「經營績效」項下之「財務構面」、「內部流程」；「政策配合」項下之「社會責任」；「提升行政管理效能」項下之「顧客構面」、「學習與成長」等項，依據本會所屬醫療機構年度工作績效評核結果核算。

國軍退除役官兵輔導委員會所屬醫療機構兼任首長、副首長選用資格表	
兼任職務	選用資格條件
榮民總醫院院長	一、具專科醫學會專科醫師資格、醫事人員人事條例所訂醫師一級，或曾經銓敘審定醫師一級任用資格者，並具教育部審定之大學校院副教授以上資格且有下列各款條件之一者： (一)現任或曾任本會總院院長或其他同級醫院院長。 (二)本會總院或其他同級醫院副院長二年以上。 二、第一點各款如資格條件相當時，依下列次序優先選用： (一)本會所屬醫療機構醫事人員。 (二)具退除役官兵資格者。
榮民總醫院副院長	一、具專科醫學會專科醫師資格、醫事人員人事條例所訂師一級醫事人員，或曾經銓敘審定師一級醫事人員任用資格，並具有下列各款條件之一者： (一)現任或曾任本會或衛生福利部業管司(處)長二年以上。 (二)現任或曾任區域教學醫院院長二年以上。 (三)現任或曾任本會總院或同級醫院一級單位主管(不含一級科、室主任)、榮民總醫院地區級分院或同級醫院院長三年以上。 (四)現任或曾任本會總院或同級醫院一級單位主管(不含一級科、室主任)二年以上且曾任本會總院或同級醫院一級科、室或二級單位主管合計六年以上。 二、第一點各款如資格條件相當時，依下列次序優先選用： (一)本會所屬醫療機構醫事人員。但同級醫院如資格條件優於本會所屬醫療機構醫事人員者，得由院長保薦報會核定。 (二)具教育部審定之大學校院副教授以上資格者。 (三)具退除役官兵資格者。

高雄榮總依醫院發展需求，定期檢討醫院營運相關重要議題，以凝聚主管共識，落實院方政策，每月召開院務會議，討論範疇如：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，透過院務會議平台，定期檢討非正式組織設置情形、追蹤溝通會議決議事項辦理情形。

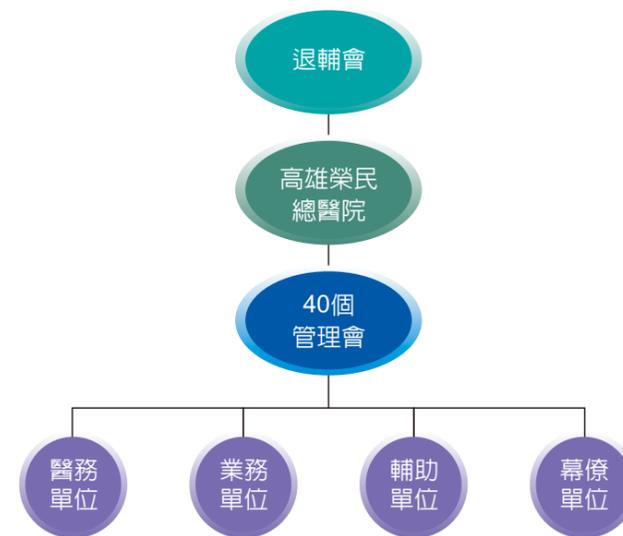
院長、副院長、主任秘書及相關醫事單位一級主管等高階主管，積極參與輔導會辦理之所屬醫療機構永續發展主管研習班，即時獲取管理新知。

2019年度「醫療機構永續發展中高階主管研習班」				
梯次	參加人員			
第一梯 2019.07.05 (每人5小時)	院長 劉俊鵬	副院長 鄭錦翔	放射腫瘤部 主任 劉文山	醫務企管部 主任 任振輝
第二梯 2019.07.09 (每人5小時)	副院長 鄭紹宇	副院長 (現任院長) 林耀祥	精神部 主任 潘志泉	健康管理中心 主任 馬光遠 癌症防治中心 主任 劉絮穎

## 管理委員會

102-18

高雄榮總為使經營管理與各項院務推行順遂，設置院務、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。



## 一、醫院現況-關於高雄榮總

院長	醫療副院長
<ol style="list-style-type: none"> <li>院務會議</li> <li>發展策略及中程計畫管理會</li> <li>醫院經營管理會</li> <li>風險管理及危機處理管理會</li> <li>醫療品質暨病人安全審議總委會</li> <li>輻射防護委員會</li> <li>職業安全衛生委員會</li> <li>長照整合服務推動管理會</li> <li>廉政會報</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>高雄榮民總醫院及其分院藥事管理會(輪)</li> <li>病歷品質暨醫事審議管理會</li> <li>內科系醫療品質管理會</li> <li>外科醫療品質暨手術管理會</li> <li>移植醫學管理會</li> <li>急診、外傷暨重症醫療品質管理會</li> <li>感染管制委員會</li> <li>癌症品質管理會</li> <li>健康促進醫院推動管理會</li> <li>醫病關係處理委員會</li> <li>醫療糾紛處理互助金管理會</li> <li>管制藥品管理委員會(輪)</li> <li>專科護理師管理委員會</li> </ol>
9	13
行政副院長	教學副院長
<ol style="list-style-type: none"> <li>甄審委員會</li> <li>考績委員會</li> <li>性別平等委員會</li> <li>勞資會議</li> <li>勞工退休準備金監督委員會</li> <li>外包管理會</li> <li>人力評估管理會</li> <li>績效獎金管理會</li> <li>醫療資源管理會</li> <li>安全維護會報</li> <li>資訊化暨資通安全委員會</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>醫院教育訓練總委會</li> <li>人體生物資料庫倫理委員會</li> <li>人體研究倫理審查委員會</li> <li>產官學合作研究發展管理會</li> <li>醫學倫理委員會</li> <li>病理檢驗品質暨輸血管理會</li> <li>生物安全會</li> </ol>
11	7

註：另有非院部督導之重要會議「醫學倫理委員會」由外聘委員督導。

### 1.2.2 凝聚六大共識

102-1 102-16 102-15

高雄榮總身負落實國家醫療照護政策、促進醫學發展及提升醫療水準。為落實永續經營管理，確保核心競爭能力，於2018年7月召開共識營，總院及分院各級主管齊聚一堂，擘劃未來發展策略，議定「推動任期制」、「評鑑日常化」、「創新研發」、「精實醫療」、「財務管理」、「打造服務文化」等新六大任務，來為醫院的永續發展奠下堅實的根基，主管對於新六大任務支持度高達92.7%。

依據區域民眾需求、環境情勢、來院患者特性等，在六大任務下，訂定26項策略目標，致力於社區健康促進，發展高齡、急重難症醫學等為年度重點策略。2019年經營團隊及全體同仁的努力下，總院榮獲輔導會實地績效考評第一名(連續3年)(臺南分院獲分院組第一名)，期望高雄榮總「永續經營管理理念，確保核心競爭能力」長遠發展，秉持理念持續發揮精實精神，每年獲得國內外獎項逐年提升，2019年獲獎獎項184項。

No	構面	策略目標	督導長官	管理會	綜合推動單位
1	社會責任	配合南向政策，創新國際醫療紮根計畫	院長	醫院經營管理會	醫務企管部
2		開創長照A+BC服務模式	院長	長照整合服務推動管理會	高齡醫學中心
3		強化偏鄉離島醫療服務	醫療副院長	健康促進醫院推動管理會	醫務企管部
4		強化區域醫療聯盟	院長 醫療副院長	長照整合服務推動管理會、健康促進醫院推動管理會	高齡醫學中心 醫務企管部
5	財務	籌建新健康照護大樓	行政副院長	醫療資源管理會	醫務企管部
6		加強營運管理	院長	醫院經營管理會	醫務企管部
7	顧客	發展高齡醫學業務	院長	長照整合服務推動管理會	高齡醫學中心
8		擴大榮民醫療體系「三級整合」	院長	醫院經營管理會	醫務企管部
9		發展「特色醫療」	院長	發展策略及中程計畫管理會	醫務企管部
10		發展生殖醫學中心	醫療副院長	醫中任務二檢討	婦女醫學部
11		發展失智照護、護理之家	院長 醫療副院長	長照整合服務推動管理會	高齡醫學中心
12		建構友善服務環境	醫療副院長	健康促進醫院推動管理會	醫務企管部
13		增進醫療品質與病人安全	院長	醫療品質暨病人安全審議總委會	品質管理中心
14		推動員工健康關懷計畫	醫療副院長 主任秘書	健康促進醫院推動管理會、職業安全衛生委員會	醫務企管部 職業安全衛生室
15		建構員工福利制度	行政副院長 醫療副院長	勞資會議健康促進醫院推動管理會	醫務企管部 人事室

## 一、醫院現況-關於高雄榮總

No	構面	策略目標	督導長官	管理會	綜合推動單位
16	流程	強化風險管理及內部稽核	院長	風險管理及危機處理管理會	品質管理中心
17		落實「全人醫療」	院長、行政副院長	醫療品質暨病人安全審議總委會、資訊化推展暨資通安全委員會	資訊室、品質管理中心
18		強化「整合性資訊管理」	行政副院長	資訊化推展暨資通安全委員會	資訊室
19		推動智能管理	院長、行政副院長	醫療品質暨病人安全審議總委會、資訊化推展暨資通安全委員會	資訊室、品質管理中心
20		推動精實醫療	院長	醫療品質暨病人安全審議總委會	品質管理中心
21	學習成長	周邊大學策略聯盟	教學副院長	醫院教育訓練總委會	教學研究部
22		提升教研激勵措施	教學副院長	醫院教育訓練總委會、產官學合作研究發展管理會	教學研究部
23		全方位人才培育計畫	教學副院長	醫院教育訓練總委會	教學研究部
24		培育師資，推動RRC專科醫師訓練	教學副院長	醫院教育訓練總委會	教學研究部
25		推動改善提案制度	院長	醫療品質暨病人安全審議總委會	品質管理中心
26	提升主管領導及團隊合作能力	行政副院長	甄審委員會	人事室	

### 1.2.3 財務績效

201-1 201-4

高雄榮總為非營業特種基金(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。

2019年度決算(含臺南及屏東分院)業務收入120.75億元，業務外收入6.92億元，總收入127.67億元；業務成本120.48億元，業務外費用2.09億元，總成本122.57億元，全年賸餘5.10億元。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>。



項目	2017年	2018年	2019年
業務收入	10,583,637	11,349,741	12,074,770
業務成本與費用	10,751,770	11,428,678	12,047,883
業務賸餘(短絀)	-168,133	-78,936	26,887
業務外收入	625,445	652,666	691,861
業務外費用	219,903	158,657	208,796
業務外賸餘(短絀)	405,541	494,009	483,065
本期賸餘(短絀)	237,409	415,073	509,952
員工薪資及福利	5,363,648	5,643,993	5,771,160
稅捐*	4,305	4,892	5,803
社區投資**	66,536	77,298	86,227

註：1.稅捐包含土地稅、房屋稅、消費及行為稅。  
2.社區投資包含高齡醫學發展與照護計畫、社區醫療及居家護理計畫及醫療優待免費。

高雄榮總為呼應國際醫療趨勢及國家政策，積極的參與許多國家提供之研究補助計畫，自2017-2019年獲得院外機構研究計畫補助案件共207件，金額總計4.28億元，詳如下表列示：

年度	2017年	2018年	2019年	總計	
總院	科技部	23	21	26	70
	衛生福利部	11	14	13	38
	衛生福利部疾病管制署	2	1	-	3
	衛生福利部國民健康署	2	2	2	6
	勞動部職業安全衛生署	1	1	1	3
	中央研究院	1	1	1	3
	高雄市衛生局	4	2	2	8
	澎湖縣政府	1	1	1	3
	國軍退除役官兵輔導委員會	3	6	6	15
	高雄榮民總醫院臺南分院	1	2	2	5
	內政部消防署	-	1	-	1
	科技部南部科學園區管理局	-	1	2	3
	計畫件數合計	49	53	56	158
	委託及補助金額合計(仟元)	89,487	106,459	111,659	307,605

一、醫院現況-關於高雄榮總

高雄榮總2017-2019年執行研究計畫件數及金額					
年度		2017年	2018年	2019年	總計
臺南分院	國軍退除役官兵輔導委員會	5	4	4	13
	委託及補助金額合計(仟元)	25,188	43,849	43,736	112,773
屏東分院	國軍退除役官兵輔導委員會	14	8	13	36
	委託及補助金額合計(仟元)	3,174	1,722	2,943	7,839

1.2.4 榮譽事蹟

102-12

以下僅列年度代表性事蹟，更多內容詳見高雄榮總官網—認識高榮—獲獎事蹟 (<http://www.vghks.gov.tw>)



事蹟類別	2017年	2018年	2019年	總計
行政管理	5	14	15	34
研發創新	21	66	67	154
品質管理	67	56	62	185
智慧醫療	5	4	8	17
臨床醫療	33	24	32	89
總計	131	164	184	479

獎項	授予單位	頒贈事由
	國際醫院聯盟IHF	世界醫院大會金獎(心肌梗塞照護)
	財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會	國家醫療品質獎智慧醫療類智慧醫院全機構標章

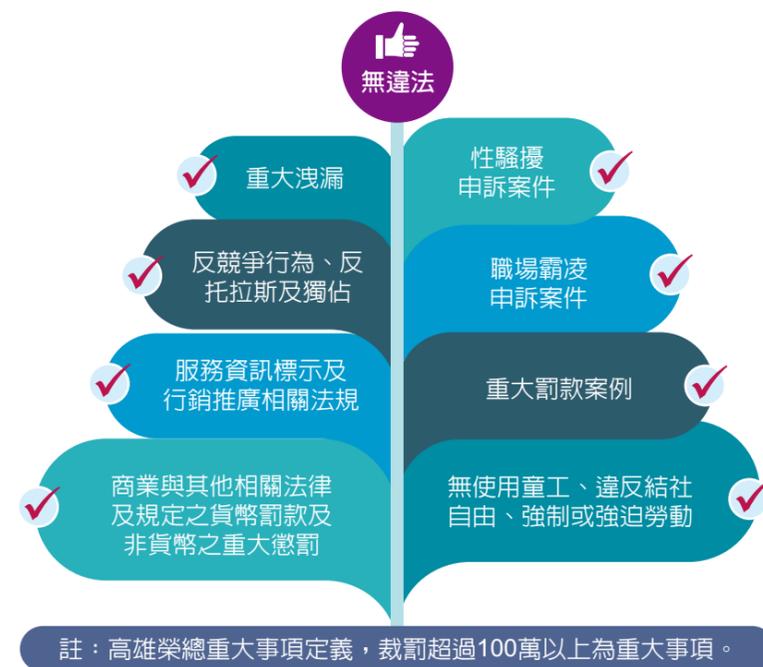
	世界智慧財產權組織(WIPO)	瑞士日內瓦發明展金牌獎、特別獎(隱藏式尿袋)
	IENA德國紐倫堡國際發明展	IENA德國紐倫堡國際發明展金牌獎(洗腎瘻管監測系統及可監測洗腎瘻管之穿戴裝置)
	波蘭國際發明展	波蘭國際發明展金獎及特別獎(快速心電圖檢測裝置)
	財團法人台灣永續能源研究基金會	台灣企業永續獎金獎及最佳單項績效人才發展獎、社會共融獎(全國唯一同時獲得2個單項績效獎之醫院)
	社團法人國家生技醫療產業策進會	SNQ國家生技醫療品質獎銀獎(從關懷出發-建構智能、療癒、精進創新的安全重症照護)
	社團法人國家生技醫療產業策進會	SNQ國家生技醫療品質獎銀獎(金獎從缺)、(以生態系架構,推動無菸地球村)
	社團法人國家生技醫療產業策進會	SNQ國家生技醫療品質獎銅獎(無縫接軌、安心返家)
	社團法人國家生技醫療產業策進會	SNQ國家生技醫療品質獎銅獎(高度近視視網膜併發症之治療挑戰)

一、醫院現況-關於高雄榮總

1.2.5 誠信經營

社會經濟法規、環境法規符合性	
對應之SDGs	16 和平與正義
重大性	主管機關經由年度行政聯合督考、勞動檢查、不定期業務執行訪視等，如有糾舉高雄榮總及其所屬分院未能遵循衛生醫療、勞動、環境等法規之作業，將影響外界對醫院之觀瞻，影響院譽及營運。
主題邊界	包含高雄榮總總院、臺南分院、屏東分院及相關承攬商/外包商。
邊界揭露限制	揭露高雄榮總總院、臺南分院及屏東分院相關資訊。
管理目的與政策	高雄榮總遵循國家政策及法規，由權責單位(含)定期進行法規審視，建立對應之管理辦法，並藉由定期與不定期宣導及各單位協助監測業務執行，進行法規遵循之鑑別。落實相關管理系統及建立防呆機制。
責任	依據各項相關法規及配合推動國家相關政策需要，由高雄榮總相關醫療、行政單位組成相關管理會，總院負責與衛生主管單位對口之業務承辦人、人事室、總務室、工務室、職業安全衛生室等。
申訴機制	本院設有院長意見信箱(線上填答)、意見表等申訴管理辦法，周遭社區居民或病患家屬可利用電話07-3422121、電郵等管道向本院總務室申訴。
評量機制與績效	1.主管機關經由年度行政聯合督考、勞動檢查、不定期業務執行訪視等，糾舉高雄榮總總院、臺南分院、屏東分院各項未能遵循衛生醫療法規之醫療作業裁罰項目。 2.依據各項法令規章及函釋，訂定相關管理作業規定、辦法及管理程序書、定期實施內部控制之成效檢討，追縱考核成效及成立專案品管圈。 3.高雄榮總2018-2019年均未發生重大違反社會經濟、環境法規事件。

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。2019年高雄榮總並無違反重大事項：



勞動及人權相關法規

406-1 408-1 409-1 412-1 419-1

高雄榮總為公務機關，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#1112。

2018年1月23日高雄市政府勞工局，就該局前於2016年8月31日及11月21日至本院實施勞動檢查，因員工延長工時卻未依規定給付加班費或選擇補休之情，違反勞動基準法第24條規定事項，處新台幣3萬元罰鍰並於2018年7月18日公告本院名稱。

## 一、醫院現況-關於高雄榮總

### 案件說明

緣起高雄市勞工局勞動檢查處於2016年8月31日及11月21日至本院實施勞動檢查，經調查當時受檢人員28名，其中計有5名員工有多次延長工時卻未給付加班費或選擇補休及延長工時連同通常工時1日逾12小時之情事而已違法行為時勞基法第24條規定裁罰4萬元罰鍰及第32條第2項裁罰2萬元(合計6萬元)。

1 案經本院分別提起訴願、行政訴訟等法制程序，經高雄高等行政法院2017年12月26日判決：「原依勞基法第24條裁處4萬罰鍰撤銷，由勞工局另作適法之處分；原依勞基法第32條第2項裁罰2萬元部分維持不變」。高雄市勞工局於2018年1月23日再就2016年8月31日及11月21日至本院勞動檢查結果，以違反行為時勞基法第24條規定事項重新裁罰處新臺幣3萬元罰鍰，經檢討前訴訟本院已支付相關訴訟費用6萬6千元，如再上訴須重新支付律師費6萬元及相關費用，經會請相關單位提供建議不符成本效益，爰經奉准決議不再上訴。

### 處理與預防

針對2016年間所生事件檢討，係因同仁多於下班後因處理個人事務而延後刷卡，勞工局對於當事人陳訴事由認定係屬延長工時本院未予支付加班費或給予補休而予裁罰，本院即於2017年2月14日及20日召開違失檢討會議並訂定相關精進作為如下：

- (1) 員工每日應按規定刷卡，對於個人忘記刷卡者必須至本院差勤系統辦理異常申覆，當月之績效獎金依其刷卡異常申覆完成度按比例發給，以維護勞工權益。
- (2) 設立差勤系統管理申覆事由多項化及其防呆機制，並自2016年12月1日起實施，增列員工下班超過1小時者之「異常申覆」功能，未申覆者會持續出現警示，以減少類案發生。
- (3) 如員工刷卡異常時，會於3日後以E-MAIL通知當事人及單位行政人員，提醒當事人即時至系統辦理異常申覆。

將上述判決列為案例，定期於院務會議或各部、科、室務會議中宣導與落實相關內部稽核、資訊管控措施，並提醒各級主管與同仁面對勞基法部分條文修正後應有做法與相關管理措施，另請高雄市勞工局遴派適員來院實施勞基法宣導說明會，讓同仁對相關法規能有更深層的認知。

### 案件說明

#### 高雄市政府勞工局

2019年派員至本院勞動檢查2次，本院皆符合勞動基準法規定。

1 高雄市政府勞工局於2019年6月11日抽查急診加護中心、手術室及急診部契約護理10人出動記錄、請假、加班等資料，檢查結果本院符合勞動基準法第24條、第36條等相關規定。

2 高雄市政府勞工局於2019年8月19日抽查本院2019年員工申請產假、產檢假紀錄及抽查契約護理22人排班、出動紀錄、薪資明細、請假及加班紀錄等，由人事室及總務室共同完成相關佐證資料，檢查結果本院符合勞動基準法相關規定。

高雄榮總依據「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，且女性委員亦不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。

## 商業與其他相關法規

307-1 419-1

### 案件說明

#### 臺南分院

於2019年收到台南市衛生局裁罰案件一件，相關說明如下：

2019年臺南市政府衛生局依護理人員法裁罰案件1件，罰款15,000元。

### 處理與預防

臺南市政府衛生局，適依違反護理人員法第22條罰鍰。主因精神護理之家為醫院附屬機構，醫院院長異動應依程序向主管機關申請變更負責人，惟逾期限申請開業執照，招致主管機關裁罰。現已制定「院長變更向主管機關換發開業執照/設立許可證書作業程序書」，依作業流程執行辦理。

### 案件說明

#### 屏東分院

於2018年收到屏東縣政府長照中心裁罰案件一件，相關說明如下：

2018年屏東縣政府依護理人員法裁罰案件1件，罰款60,000元。

### 處理與預防

屏東縣政府長照管理中心，適依違反護理人員法第16條第2項，爰依同法第31條第1項裁罰新臺幣6萬元。主因為本院於查核當日護理之家之照顧服務員請假，無臨時調派人力，造成未符合三班照護比1:15所需人數，非出於故意或不作為。後續本院除依規定之照護比安排人力外，亦與照護員外包廠商協調需有替補人力，以隨時符合人力充足性。

## 一、醫院現況-關於高雄榮總

**案件說明** **屏東分院**  
2019年收到屏東縣環保局裁罰案件一件，相關說明如下：  
2019年屏東縣環保局裁罰案件1件，罰款10,000元。

**處理與預防**  
屏東縣環保局，依違反飲用水連續供水固定設備使用及維護管理辦法第10條，飲用水管理條例第9條裁罰新台幣1萬元。主因護理之家1樓飲水機未張貼「水質檢驗及保養紀錄」。後續每次檢測後報告均依規定張貼於各飲水機；未來維修飲水機完成後，應將「水質檢驗及維護記錄表」張貼於飲水機備查，每月飲水機維護保養時，巡檢「水質檢驗記錄及填寫保養紀錄」。

**案件說明** **屏東分院**  
2020年收到屏東縣環保局裁罰案件一件，相關說明如下：  
2019年屏東縣環保局裁罰案件1件，罰款10,000元。

**處理與預防**  
屏東縣環保局，依違反水污染防治法第18條規定，並依同法第46條及第66條之1規定裁罰新台幣1萬元。主因遇新舊任管理人員交接期間，新任管理人員對於現場設備操作不熟稔，疑誤觸緊急停止運轉按鈕，造成脫水機無法過電而無法啟動的誤解，使稽查人員判定為設施(污泥脫水機)故障無法操作。護理之家1樓飲水機未張貼「水質檢驗及保養紀錄」。後續加強管理人員專業知能暨工作流程訓練，並強化實務訓練，以避免此類情事發生。

### 廉潔誠信精神

102-25 205-2 205-3

**反貪腐**

**對應之SDGs** **16 和平與正義制度**

**重大性** 如不進行反貪腐管理，未來有可能面臨相關法規上的處罰。而盡責的反貪腐管理可降低本院發生的風險。

**主題邊界** 包含高雄榮總總院、臺南分院、屏東分院及相關承攬商/外包商。

**邊界揭露限制** 揭露高雄榮總總院、臺南分院及屏東分院相關資訊。

**管理目的與政策** 防範貪腐事件發生。  
一、加強肅貪防貪。二、落實公務倫理。三、推動企業誠信。四、擴大教育宣導。五、提升效能透明。六、貫徹採購公開。

**責任** 政風室

**投入資源** 辦理廉政宣導講習採實體課程及數位課程雙軌實施。

**申訴機制** 設有申訴機制，若有發生相關事件，可利用電話、傳真、信箱等管道向本院政風室申訴。

**評量機制與績效** 1.依「公職人員利益衝突迴避法」，定期辦理「公職人員利益衝突迴避法說明會」，並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。貪腐相關教育訓練列為必修課程，需全員參與。  
2.每年依「公職人員利益衝突迴避法」約束公務人員執行其職務時之行為，避免貪腐事件發生。

高雄榮總為公立醫療機構，利益迴避制度的精神，是以約束公務人員執行其職務時之行為，以保障政府功能的正常運作。緣此，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。

高雄榮總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。

「2018、2019年度公職人員利益衝突迴避說明會」，共計辦理3場次，參與人數總計283位，學員表示「非常滿意」者為56.2%，表示「滿意」者39.4%，整體滿意度為95.6%，宣導成效良好；故高雄榮總歷年來均未發現有違反「利益衝突迴避」情事。

	梯次	參與狀況
2018	第一場(1月18日)	32員(總院)
	第二場(9月18日)	136員(總院暨分院103員，會屬機構33員)
2019	第三場(9月16日)	115員(總院暨分院90員，會屬機構25員)

2018、2019年辦理廉政宣導講習採實體課程及數位課程雙軌實施，此課程為必修課程，參與率為100%，辦理廉政教育實體課程講習12場次共1,698人次)、廉政數位學習課程完成上課及測驗人數計有7,335人次，合計9,033人次，積極以行動政風之概念。



廉政宣導講習課程

於總院「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。

一、醫院現況-關於高雄榮總

1.2.6 參與外部組織

102-13

高雄榮總積極參與之公會、學會、協會、委員會、基金會等專業團體，希望藉由交流與合作，提升院內的技術並帶動醫療的發展，以下列出參與之公協會組織並擔任管理職務者，醫師、醫事人員共計有315人次擔任並參與國際及國內型的公會、協會、學會等決策型職務。

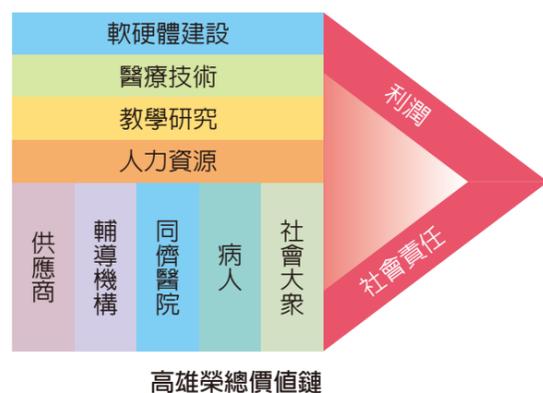
擔任公協會理事長人員資料			
公協會名稱	姓名	單位/職類	擔任職務
台灣耳鼻喉頭頸外科醫學會	林曜祥	院本部/西醫師	理事長
中華民國高壓暨海底醫學會	康柏皇	耳鼻喉頭頸部/西醫師	理事長
台灣子宮內膜異位症學會	崔冠濠	婦女醫學部/西醫師	理事長
中華民國婦癌醫學會	劉文雄	婦女醫學部/西醫師	理事長
中華民國肺動脈高血壓關心協會	翁根本	兒醫部/西醫師	理事長
台灣介入放射線醫學會	梁慧隆	放射線部/西醫師	理事長
台灣內視鏡外科學會	陳以書	一般外科/西醫師	理事長
台灣醫療器材創新發展協會	唐逸文	骨科部/西醫師	理事長
高雄市營養師公會	許慧雅	營養室/營養師	理事長
台灣腎臟護理學會	周學智	護理部/護理師	理事長
中華民國醫事放射師公會全國聯合會	蕭佳吉	放射線部/醫事放射師	理事長
高雄市醫事放射師公會	陳漢宗	放射線部/醫事放射師	理事長

註：因高雄榮總體系較為龐大，欲調查各單位加入之公協會較為困難，故列出擔任理事長及較為重要之公協會。

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

高雄榮總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)；支持性活動則包含了供應商管理、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。



1.3.1 供應鏈管理與稽核

102-9 204-1 412-3

高雄榮總辦理各項採購業務，均依據政府採購法及相關子法規辦理公告招標作業，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2019年辦理財物採購(包含藥品、衛材、經理品、設備等)及勞務採購案，100%為台灣在地廠商採購，各類項目的供應商家數、採購金額占比如下表所示：

	2019年	藥品	衛材	經理品	設備	勞務
總院	供應商家數	232	652	283	247	89
	採購金額(仟元)	2,428,499	1,415,338	48,122	455,023	113,558
	採購金額占比	54.53%	31.78%	1.08%	10.05%	2.54%
臺南分院	供應商家數	149	187	92	63	4
	採購金額(仟元)	94,090	81,275	7,039	44,975	88,521
	採購金額占比	33.37%	28.83%	2.50%	14.24%	31.40%
屏東分院	供應商家數	155	92	1	0※	6
	採購金額(仟元)	71,145	53,050	973	0	198,176
	採購金額占比	22.76%	16.97%	0.31%	--	59.96%

註：1.供應(承攬)廠商於2019年採標金額占比。  
 2.採購金額占比：採購金額/採購總金額。  
 3.國內外藥品及醫療器材依藥事法第4條、第27條及第五章各條規定，依採購法向衛生主管機關核准登記之國內合格藥商進行採購。  
 4.屏東分院因設有護理之家，故勞務採購金額較總院、臺南分院龐大。  
 ※設備供應商秘書室承辦簽立履約為0家(委外付租金)

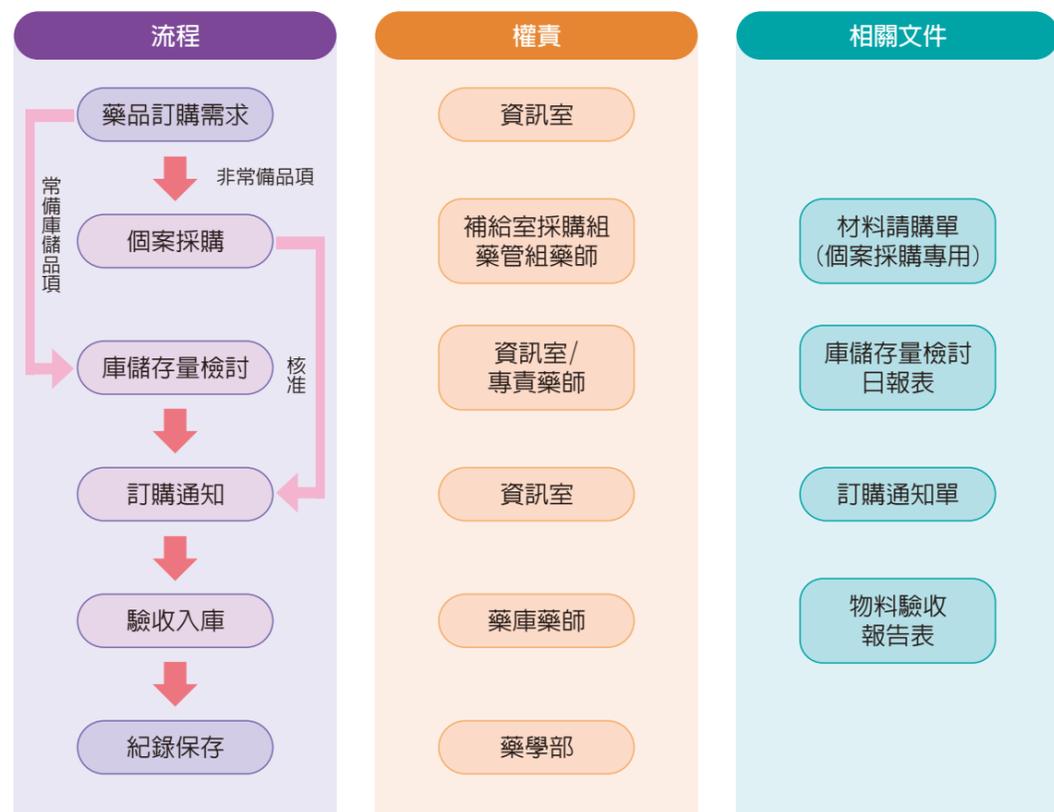
供應商與承攬商選擇方面，均非行政院公共工程委員會所公告拒絕往來廠商，高雄榮總依政府採購法及相關子法、契約規定辦理，契約期間100%要求投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及提繳勞工退休金，並遵守職業安全衛生法、勞動基準法及性別工作平等法，高雄榮總透過履約管理確保所選擇之供應商、承攬商重視及符合人權條件。

高雄榮總採購案均採用行政院公共工程委員會所公告之採購契約範本，契約100%規定廠商應遵守職業安全衛生法、勞動基準法及性別工作平等法，廠商對於履約所僱用之人員，不得有歧視婦女、原住民或弱勢團體人士之情事。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。

藥品採購流程

為健全總院及分院藥品使用管理，避免醫療浪費，訂定「新藥申請作業」進用有效、安全及價格合宜的藥物供病人使用，設置藥事管理會，由總院副院長輪流擔任召集人，由總院及分院共16位委員每季召開會議針對用藥政策與規章、現有藥品使用、新藥申請審核、臨時採購及臨床試驗用藥審核、訂定新藥申請作業流程、執行藥品議價小組作業進行檢討與監督。並訂有藥品訂購管制等管理程序書、新藥申請進用、新藥進用臨床試驗申請、藥品驗收及結報、中藥庫存管理、臨床試驗用藥、藥物品質監測、藥品庫存、臨床部科常備藥品管理、專案用藥、藥品臨時短缺處理、廠商缺藥處理、藥物不良品處理等管理程序書。

## 一、醫院現況-關於高雄榮總



### 1.3.2 外包商稽核 102-9

高雄榮總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，每半年辦理一次外包業務聯合稽核，透過定期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。

另委外項目每年由業管單位於外包管理會口頭報告年度效益分析，以求主動發現問題、持續改善與檢討，進而提高服務品質與滿足醫院端之要求。

總院執行外包稽核如下：

1. 單位自評：每月、季等實施稽核自評作業；每季由急診部實施救護車設備檢核；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、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：另上級機關輔導會及政風室亦不定期專案查核。

業務	單位自評頻率	聯合稽核頻率
總務類業務	月 季 季 半年	半年 半年 半年 半年
供應類業務	月	半年
工務類業務	月 月 月 月	半年 半年 半年 半年
資訊類業務	月 月 月	半年 半年 半年
其他類業務	月 月 季	半年 半年 半年

臺南分院依據「外包管理會組織章程」成立外包管理會負責監督管理醫院各項外包業務，定期每年召開兩次會議，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，並針對缺失部分檢討改善，並且依合約要求驗收及記錄存查，如有違約之事宜以做為懲處之依據。各外包案內部定期稽核週期表如下：

項次	案件名稱	稽核週期
1	被服洗滌作業委外案	每月1次
2	警衛保全案	每日隨時督查及問題處理，每半年召開1次檢討會
3	洗腎病人及日照個案接送服務案	每月1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1次
6	院內、院外環境清潔、人力委外	每月1次
7	機電系統維護修委外案	每月1次
8	病患膳食委外案	每月1次，並每半年召開1次檢討會
9	病房照顧服務員勞務委外案	每月1次，並每半年召開1次檢討會
10	懷遠堂委外經營案	每月1次
11	生活廣場租賃暨經營案	每月1次

屏東分院為確保外包廠商的品質，依據「委外承攬管理計畫」業管單位於每半年落實辦理內部稽核作業，並針對缺失部分檢討改善，並且依合約要求驗收及記錄存查，如有違約之事宜以做為懲處之依據及檢討及評估委外可行性及效益。



# 風險與危機管理

- 2.1 氣候變遷相關營運作為
- 2.2 新興傳染病防疫作為

# 風險與危機管理

## 2.1 氣候變遷相關營運作為 201-2

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，自2005年起成立危機處理委員會（2014年3月改制管理會）。

一、治理團隊：管理會由院長擔任召集人，三位副院長、一位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，成員任務分工含溝通、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，能順利執行。

二、管理策略：總院訂有「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。

風險管理及危機處理管理會 <span style="float: right;">(召集人：院長)</span>				
內部控制審查暨稽核小組				
	天然災害	科技危害	人為危害	危害物質
高風險事件	颱風 水災 地震 新興傳染病	火災 醫用氣體故障 資訊安全	大量傷患 暴力事件	
次級風險事件	雷擊 旱災	供水故障 電力系統故障 空調故障 電梯故障 重要醫療設備故障 電器安全	群聚感染、嬰兒失竊、 食物中毒、供膳短缺、 藥品短缺、供應品短缺、 爆裂物威脅、醫療爭議、 負面新聞、個資外洩、 委外作業、財務危機、 病房災害、工程施工、 工程意外	毒化物外洩 輻射外洩

### 三、風險管理：

- (一) 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。
- (二) 風險類別：依據前述分析方式，自然災害類風險，包含：颱風、地震、雷擊、旱災、水災、新興傳染病，除雷擊、旱災外，其餘均屬高風險事件，即不可承受之風險事件。
- (三) 因應作為：依據風險程度、可能帶來的衝擊，分別針對高風險、次級風險項目擬定因應作為。高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。

風險類別	評估管理	財務/營運衝擊	因應作為	
高風險	<b>科技危害</b> 火災 醫用氣體故障 資訊安全	火災：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。 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。 資訊系統災害：大型醫學中心具有數量龐大的資訊，易造成管理上的難度。	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/醫用氣體停氣/電腦故障風險計畫、進行相關演練，並進行教育訓練。	
	<b>天然災害</b> 颱風 水災 地震 新興傳染病	地震、颱風、水災：所在區域發生率高。 新興傳染病：發生機率中等，然一旦發生可能造成人員傷害。	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/地震/颱風/水災新興/傳染病風險計畫、進行相關演練，並進行教育訓練。
	<b>人為危害</b> 大量傷患 暴力事件	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緊急醫療作業，發生機會高。 暴力事件：近來醫療暴力事件頻傳，為醫療職場安全首要任務。	嚴重時可能造成人員損傷、營運中斷。	制定大量傷患/暴力事件風險計畫、進行相關演練，並進行教育訓練。
次級風險	雷擊、旱災等 25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25項，以因應突發狀況。

### 四、指標及目標：

總院脆弱度分析秉持滾動式管理原則辦理，每年度均須辦理下年度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，故須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，但仍需須制定處理流程以茲因應。

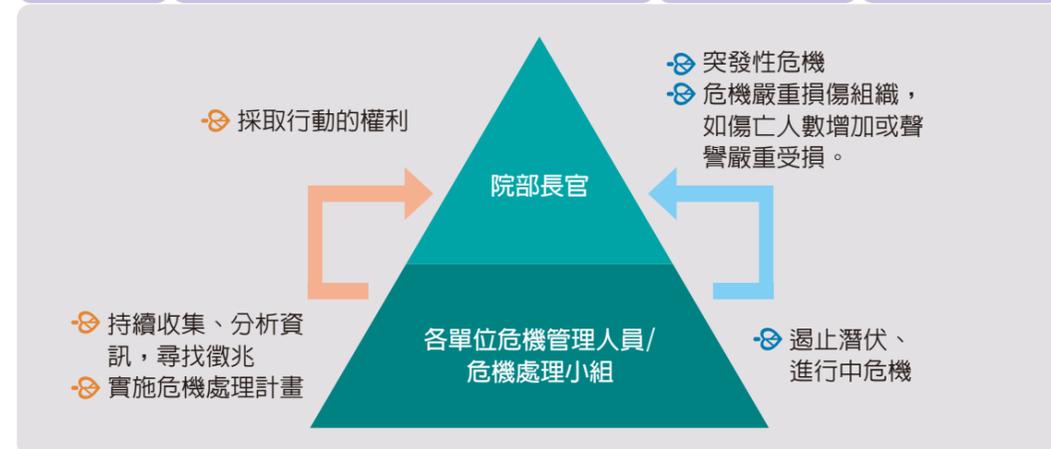


## 二、風險與危機管理

### 五、應變處理：

依高雄榮總「全院性風險管理及危機處理計畫」及9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。

高雄榮總高度風險事件啟動時機			
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，及通知相關單位，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



高雄榮總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。

項次	計畫名稱	訓練	演練	項次	計畫名稱	訓練	演練
1	防颱(水災)	2	2	6	新興傳染病	10	3
2	資訊故障	4	69	7	大量傷患醫療	7	4
3	地震	2	2	8	醫用氣體停氣	4	12
4	火災	2	2				
5	醫療暴力	4	4				
訓練合計				35場			
演練合計				98場			



群聚感染演練

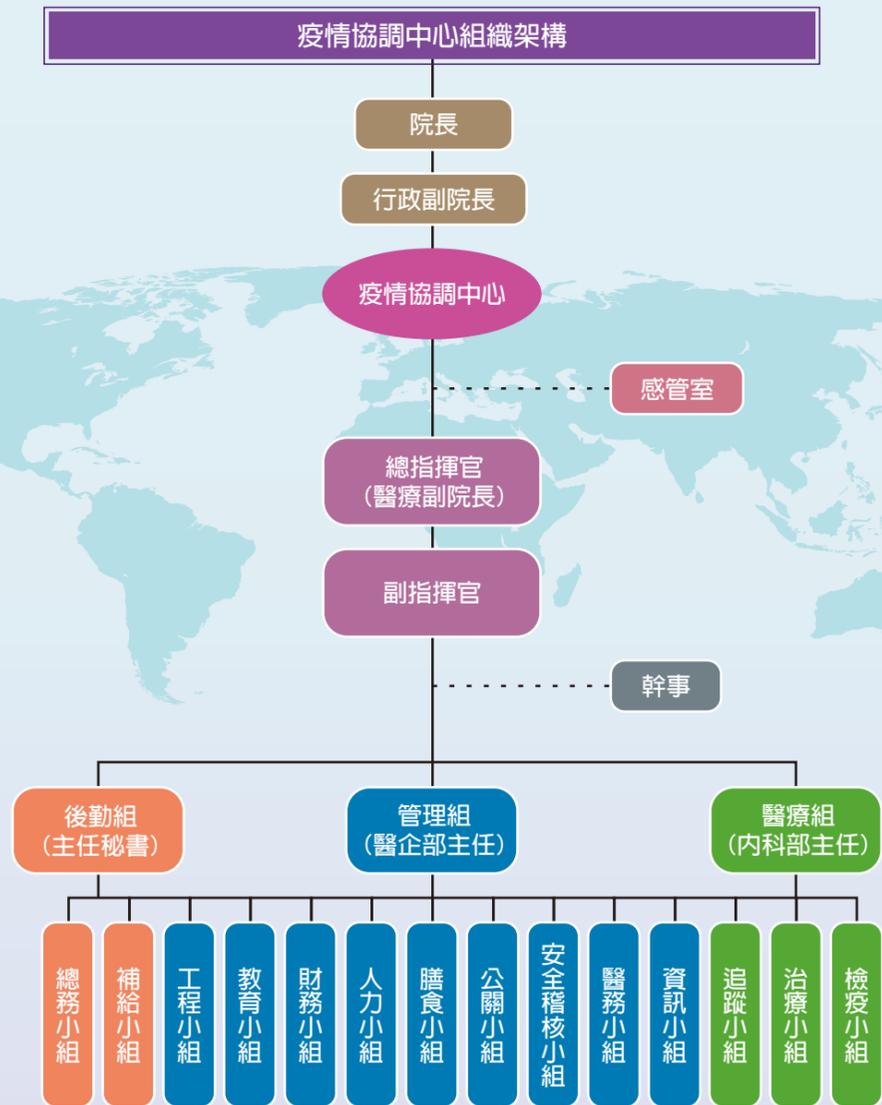


新興傳染病(新冠肺炎演練)



## 2.2 新興傳染病防疫作為

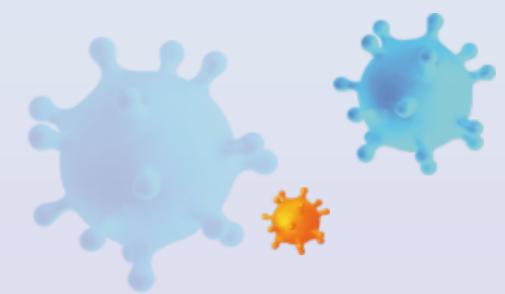
自2019年底中國爆發疫情開始，總院即關注疫情發展，於2020年1月底由院長主導，成立高榮COVID-19疫情協調中心即時因應疫情變化。在疫情之初，為了防堵國外蔓延之疫情延燒國內，高雄榮總身為南區機場檢疫主責醫院攜手南部六大醫學中心，共同守護南部國門，並成為澎湖、高雄市應變醫院支援醫院。



考量疫情期間，民衆就醫的方便性及安全性，我們採取病人分流(開設戶外發燒篩檢站、調整住院與出院領藥動線...等)、開設戶外慢箋領藥站，方便民衆在疫情期間領藥；同時開設防疫特別門診，方便有疫病疑慮之病人就醫；領先同儕成立檢疫站，行政人員輪流排班守護防疫口，更吸引志工及眷屬主動加入及主動製作防疫面罩，當然行前防疫教育訓練是不可或缺的，感控教育訓練不僅止於院內，更透過感染防治團隊將防疫訓練擴及其他會屬機構，除加強院內、分院、榮家員工教育訓練，並提供防護措施設計與建議。加強洗手措施，除加裝洗手設備設置並提供員工個人隨身瓶鼓勵洗手，利用螢幕保護程式提醒洗手、螢光燈檢測洗手正確性、出入口及院部長官語音提醒洗手、人像立牌宣導，除鼓勵員工勤洗手外，也可量到同仁需保護雙手，提供護手霜及護手宣導品，保護同仁雙手。

在醫療照護上，隨著疫情發展進行桌上演練(模擬重症病人、群聚事件)及各項流程演練(疑似個案遺體運送、孕產婦剖腹產流程)、規劃手術、重症病人照護模式、建置一般病房發生確診個案之應變處理程序、病房肺炎擴大篩檢。臺大醫院張上淳醫師、中國附醫黃高彬醫師及高雄榮總陳堯生醫師共同主持瑞德西韋(Remdesivir)臨床試驗、引進AI機器人照護病人。

在後勤支援上，設置資訊防疫平台，監控負壓病房、專責病房、加護病房收治狀況、呼吸器、葉克膜數量，每日收治疑似病人數量、員工及病人出國TOCC旅遊史查詢、監控防疫物資數量，後勤單位籌措管控防疫物資，使第一線醫護人員防護物資不虞匱乏；在清潔維護上，配合感管政策進行環境清潔，更加強病房消毒及廢棄物處理，為確保陽性病人出院後環境清消完整，於出院環境清消後進行COVID-19 PCR檢測後才開始收治病人。隨著疫情發展，及時配合防疫政策搭建各項防疫設施、工程、儀器設備，加強換氣通風、醫療器材清潔消毒。因應戰備口罩供應，為確保員工使用安全性，針對同仁帶N95口罩的正確性提供定性檢測服務，以確保員工戴口罩正確性及安全性。



## 二、風險與危機管理



戶外慢箋領藥站

戶外發燒篩檢站

防疫門診



分艙分流

剖腹產流程演練

重症病人照護模式討論

在行政作業上，資訊單位協助重要資料便捷查詢、更提供同仁居家辦公、視訊會議的相關教育訓練及環境；人事單位加強人員管理及徵召防疫志工；醫企部門擔任衛生機關的聯繫、防疫文宣製作；每一個單位進行分艙分流，每一位同仁在個人衛生上，透過資訊系統監測工作人員體溫量測情形及TOCC等健康管理、加強各職類人員手部衛生宣導。

高雄榮總上下一心，不只守護院內病人及員工，也協助社區進行防疫，透過報紙投稿、由全院醫事、行政、急重症單位共同製作防疫影片 (<https://youtu.be/LxOpYOsFRHc>) 舞出高雄榮總的活力、製作一系列健康居家減疫活動，提醒民眾健康宅在家，此外也透過醫策會投稿、防疫觀念宣導與演講，將防疫作法擴及社區民眾，從點到線，從線到面，共同為防疫盡一份心力。我們的努力，獲得了社會大眾的迴響，來自志工主動協助製作防護面具、來自學生親切的鼓勵、打氣海報、來自企業界的防疫便當、防疫物資、水果、抗疫茶包，不只為我們營養加分，更溫暖了我們的心，讓我們再這場防疫抗戰上，站得更挺、更堅定。



志工製作愛心防護面罩



居家運動影片1



高雄榮總同仁舞力全開，用熱情趕走疫情



※用腳的力量抬起，避免用身體力量過度下壓很高

居家運動影片2

企業為抗疫  
醫護加油



來自高雄  
女中小班馬  
們的打氣

除了貢獻所學，守護我們的家園外，高雄榮總也打破藩籬，將防疫經驗(防疫作法及避免醫院交叉感染等)透過視訊方式分享給越南首德醫院、保祿醫院，透過攜手合作共同防疫，也讓醫療新南向的服務更加緊密，「機構及人員保護是大量疫災處置的重點，動線管制及人員訓練更是感染管制成效的關鍵」台灣防疫已獲國際矚目，未來更讓全世界看見台灣最美的醫療風景，高雄榮總深感榮幸，能夠成為其中的一員。

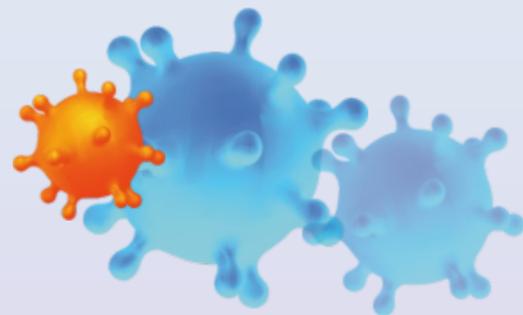


與首德醫院防疫視訊



與保祿醫院防疫視訊

疫情期間衛生局、輔導會長官紛紛來院關心、視察防疫狀況，使我們在防疫作為上屢有精進，也獲得肯定。在全院上下一心的氛圍下，我們共同完成了「邊境防疫」、「高榮COVID-19疫情協調中心」、「病人分流」、「戶外篩檢、慢箋領藥和門診」、「門禁管制」、「防堵院內感染」等工作，快速成功且有效防堵病毒入侵。疫情並未打倒我們，反而激起了我們發自內心的責任感、串起了我們的正向能量，共同守護這片深愛的土地。



2.2  
新興傳染病  
防疫作為



## 打造幸福職場

- 3.1 員工概況
- 3.2 薪酬與福利
- 3.3 培育優秀人才
- 3.4 員工職業安全與健康管理

## 目 打造幸福職場

### 幸福職場永續績效

- 依照政府勞動相關法令制定工作規則，薪資**100%**高於勞動基準法所定之最低工資，2019年度並無違反重大情事發生。
- 高雄榮總人員100%接受平時考核；除未滿6個月人員外，全院員工亦**100%**接受年度考核。
- 2019年總院人員**100%**達成每年至少接受23小時教育訓練之目標。
- 2019年針對特別危害工作人員實施特殊健檢，達成率**100%**。
- 2019年師資培育中心舉辦提升教學能力課程33場、全人醫療課程14場、基礎師培4場，臨床教師展延或新取得教師證者為**1,700人**。
- 師資培育中心2019年整體滿意度**88.9%**
- 統計至2019年12月31日止高雄榮總共有312位年資一年以上之主治醫師，已有296位完成臨床技能訓練，完成率**94.9%**
- 2019年舉辦13場月會、12場PGY實證醫學報告討論會、5場工作坊。年度醫策會競賽更於臨床組獲金獎、臨床組潛力獎。
- 高風險健檢結果異常員工，受檢後兩週內轉介相關專科醫師進一步治療與複檢，截至2019年各項受檢率約**84.6%**。
- 2017年5月啓用員工體適能健康中心，至2019年底使用人次已達**2萬4,445人**。

高雄榮總秉持著員工是醫院最重要的資產，不因個人之種族、宗教、膚色、黨派、年齡、性別、婚姻或身心障礙等差異，而影響其相關任用、薪酬、升遷等資格認定。也重視及關懷勞工權益，除了嚴格遵守國內外各項勞動及人權的相關規範外，充分公平的對待與尊重所有員工，員工擁有公開、暢通的建議、申訴管道，確保工作職場安全，也是高雄榮總重視的基本責任之一。

- (一) 契約員工之工作規範與待遇：依照政府勞動相關法令制定工作規則，給予之薪資(經常性薪資)100%高於勞動基準法所定之最低基本工資及時薪，2019年無任何違反與其相關情事發生。
- (二) 人才培育：相信有好的人才能帶動醫院整體一起進步，因此高雄榮總無論在國內外訓練、進修上均依照政府規定辦理，並提供相關優渥禮遇措施與回饋機制，讓員工無後顧之憂。
- (三) 健康促進與活動：高雄榮總不僅注重全體員工的身體健康，更重視員工的心理狀態，全院以員工風險值為依據，非以職位，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，同時設有員工關懷服務中心及員工體適能運動中心，並在醫院人事室網頁設置「創新溫馨關懷服務」，提供總院身心科醫師及社工師電話、相關心理諮商連絡電話及窗口，讓員工可直接洽詢相關專業意見等，輔導同仁在遇到挫折時該如何因應解決與維護員工身心靈健康。
- (四) 安全作業環境：預防職業災害是管理者的責任，安全的作業環境是高雄榮總對員工的承諾，高雄榮總訂有危害通識計畫及緊急應變小組，致力於達成零災害的目標。

- (五) 尊重人權與性別平等：高雄榮總堅信每位工作同仁皆應該受到公平的對待與尊重，致力並尊重國際公認人權(含聯合國世界人權宣言及國際勞動組織基本公約的核心勞動標準)。主動辦理促進性別平等、推動性別主流化相關政策宣導或訓練活動，包含訂定「性騷擾防治處理要點」及建立「內部員工申訴管道」，成立申訴評議小組，並設有申訴專線：(07) 346-8006。2019年無發生性騷擾申訴案件、職場霸凌防治案件。

## 3.1 員工概況

102-8 202-1 202-2

高雄榮總為公立醫療機構，員工包含公務人員及契約(為不定期契約員工)、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。在人員進用(遞補)上係採公平、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。

除總院員工外，在其他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，故外包人員每月薪資均高於勞動基準法之基本工資規定。

院區別	總院			臺南分院			屏東分院		
	正職	臨時	合計	正職	臨時	合計	正職	臨時	合計
男	866	12	878	113	4	117	108	0	108
女	2,776	28	2,804	386	22	408	314	10	324
比例	98.91%	1.09%	100%	95.05%	4.95%	100%	97.69%	2.31%	100%

註：

- 臨時人員人數包含留職停薪人員、臨時工、兼任研究助理、時薪-臨時工，領取時薪之人員。
- 正職人員為領取月薪之人員，包含半日契約人員(總院：半日契約護理5人、半日契約藥師2人共計7人，臺南及屏東分院無半日契約人員)。
- 正職、臨時人員不含外院支援之特約醫師(總院特約醫師：男性63、女性16人共計79人，臺南分院：男性10人，女性1人共計11人，屏東分院：男性16、女性3人共計19人)。

### 員工組成-依職業別分類 405-1

類別	醫師	護理	醫技	行政	技工·工友	駐衛警	研究助理	合計
男	487	48	112	149	25	13	44	878
女	194	1,681	284	364	83	0	198	2,804
比例	18.50%	46.96%	10.76%	13.93%	2.93%	0.35%	6.57%	100%

### 三、打造幸福職場

高雄榮總員工依職業別組成狀況									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	28	12	15	42	20	0	0	117	
女	15	251	55	74	13	0	0	408	
比例	8.19%	50.1%	13.33%	22.1%	6.29%	0%	0%	100%	

高雄榮總員工依職業別組成狀況									屏東分院
類別	醫師	護理	醫技	行政	技工·工友	駐衛警	研究助理	合計	
男	25	6	20	41	15	0	1	108	
女	10	199	42	69	3	0	1	324	
比例	8.10%	47.45%	14.35%	25.46%	4.17%	0%	0.46%	100%	

### 員工組成-依年齡別分類 102-8

高雄榮總員工平均年齡為38.19歲，未聘用未滿16歲之員工(童工)及勞務之派遣勞工從事繁重及危險性工作。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，臨時契約人員則受「勞動基準法」及「勞動契約」之保障，100%無違反重大情事發生(註：勞工局裁罰案件已在1.2.5誠信經營章節說明)。

高雄榮總2019年度各院區員工年齡分布									
院區別	總院			臺南分院			屏東分院		
	女	男	合計	女	男	合計	女	男	合計
30歲以下	935	230	1,165	90	16	106	77	10	87
30-50歲	1,335	410	1,745	229	47	276	216	59	275
50歲以上	534	238	772	89	54	143	31	39	70
合計	2,804	878	3,682	408	117	525	324	108	432
比例	76.15%	23.85%	100%	77.71%	22.29%	100%	75%	25%	100%

### 推展無障礙就業環境、落實性別平等工作權 102-8

#### 身心障礙

高雄榮總依據「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。

進用狀況	總院			臺南分院			屏東分院		
	法定基數	法定進用	實際進用	法定基數	法定進用	實際進用	法定基數	法定進用	實際進用
身心障礙人員	3,556	106	109 (超額進用3人)	493	15	15 (符合規定)	432	12	13 (超額進用1人)

註：法定基數係依法以2020年1月1日參加公勞保人數計算，不含留職停薪及出缺不補人數。

高雄榮總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)，並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。2018年至2019年協助3員肢障同仁申請職務再設計，並獲高雄市勞工局補助購置人體工學椅及輪椅等輔具。

#### 高雄榮總無障礙就業環境

##### 職場安排

總院 身心障礙者員工經由甄選分發至單位，檢視其障礙類別安排適當職缺



- 1 行動不便同仁負責一般行政庶務、電子公文接收發等，無需頻繁走動。
- 2 安排上肢障礙同仁紙本文件傳遞與各單位電話聯繫事宜。

分院 身心障礙者員工經由甄選分發至單位，檢視其障礙類別安排適當職缺



- 1 行動不便同仁負責一般行政庶務、電子公文接收發等，無需頻繁走動。
- 2 安排上肢障礙同仁紙本文件傳遞與各單位電話聯繫事宜。

### 三、打造幸福職場

#### 職場環境

**總院** 身心障礙員工停車位、無障礙廁所、無障礙坡道、扶手、電梯等



身心障礙員工停車位，在旁有保全人員可提供協助。

無障礙廁所設有止滑地磚、扶手、緊急呼叫鈴等設施。

配合各棟建築物高程，於室內連通走廊設置無障礙斜坡道。

無障礙電梯設有數字按鍵、後視大面鏡等。

**分院** 身心障礙員工停車位、無障礙廁所、樓梯擋板、扶手等



樓梯擋板

無障礙扶手

專用汽車停車位

#### 職務再設計

運用職務再設計協助身心障礙同仁克服工作障礙，以安定其就業服務工作。



下肢障礙同仁因行動不便，運用職務再設計協助購置輪椅代步。

聽覺障礙同仁，運用職務再設計協助購置助聽器，改善與同事溝通情形。

#### 職場關懷

關懷小組協助身心障礙同仁解決相關疑惑、困難等提供心理支持與職場適應。



#### 工作肯定

考量身障員工之專長技能，安排適當工作，讓身障員工盡情發揮專業能力並適時給予工作上的肯定獎勵績優表現；2018年至2019年計有29位身心障礙同仁任職期間，負責盡職，表現優異，獲單位主管予以獎勵肯定，累計嘉獎89次。



- 1 同仁協助優良醫師獎牌分類包裝與行政聯繫，表現優異，圓滿達成任務。  
左：急診部主任  
右：獲獎同仁
- 2 同仁執行掛號櫃台業務，態度親切，服務熱忱，就醫民眾讚譽有加，表現優異。  
左二：獲獎同仁  
右二：醫企部副主任  
左一：醫企部組長  
右一：醫企部同仁

#### 獲獎殊榮

總院參與勞動部2018年度進用身心障礙者工作績優機關(構)評比，經評審由參選單位116家中，榮獲優良事績獎。

**屏東分院** 員工榮獲屏東縣政府舉辦2019年度身心障礙者模範勞工



#### 善盡社會責任



2019年獲社團法人高雄市調色板協會肯定本院身障就業公益善行

原住民 411-1

依「原住民族工作權保障法」第四條規定：各級政府機關、公立學校及公營事業機構，除位於澎湖、金門、連江縣外，其僱用下列人員之總額，每滿一百人應有原住民一人。約僱人員、駐衛警察、技工、駕駛、工友、清潔工、收費管理員、其他不須具公務人員任用資格之非技術性工級職務。

前項各款人員之總額，每滿五十人未滿一百人之各級政府機關、公立學校及公營事業機構，應有原住民一人。第一項各款人員，經各級政府機關、公立學校及公營事業機構列為出缺不補者，各該人員不予列入前項總額計算之。總院2019年約僱五類人員共121人，實際進用原住民人數皆符合法定進用標準。

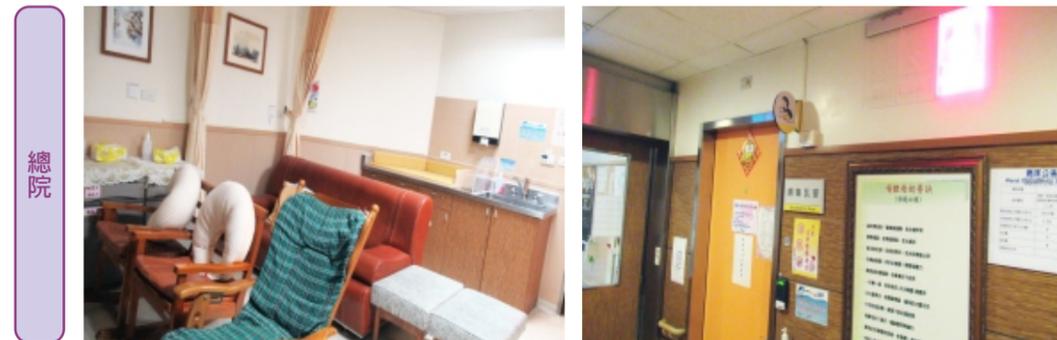
每年依原住民委員會所核定各族歲時祭儀時間公告周知，員工具原住民身分者，均於所屬族群歲時祭儀日時得以放假，總院2019年原住民人數計23員，請假人數計11員，參加祭儀人數比例為47.8%。

少數族群 進用狀況	總院			臺南分院			屏東分院		
	法定 基數	法定 進用	實際 進用	法定 基數	法定 進用	實際 進用	法定 基數	法定 進用	實際 進用
原住民族 人員	121	1	2	33	0	1	18	0	0

註：  
1.屏東分院無約僱五類人員原住民  
2.法定基數係依法以2020年1月1日之約僱人員、駐衛警察、技工/工友/駕駛/清潔工、收費管理員、其他不須具公務人員任用資格之非技術性工級職務等五類人員總數計算。為促進原住民就業，保障原住民工作權及經濟生活，進用非約僱五類法定基數原住民人員，總院22人、臺南分院7人、屏東分院53人。

一、維護婦女哺育母乳權利：

- 1.設置哺（集）乳室：於本院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。另哺（集）乳室全面設置感應讀卡機，於2019年9月1日開放使用。



總院



臺南分院



屏東分院

- 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.總院設有「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。



高雄榮總母性健康保護-好孕到網站

二、提供適當托兒、托育措施：

積極推動辦理員工子女托育服務，並自高雄市立案托嬰中心評鑑績優單位名單遴選，積極接洽簽訂合約，以提供員工優惠方案，並於員工福利網頁公告周知。

### 三、打造幸福職場

托育機構	總院	臺南分院	屏東分院
自行設置	1	0	0
特約托育機構	5	1	2

#### 三、甄審、考績委員會委員任一性別比例不得低於三分之一：

- 依公務人員考績法及考績委員會組織規程、公務人員陞遷法及其施行細則、公務員訓練進修法及其施行細則等規定分別組成高雄榮總甄審(進修)委員會設委員21人、總院考績委員會設17人，任期均自2019年7月1日起至2020年6月30日止。
- 總院甄審(進修)委員會人數21人，其中男性及女性委員分別為13人與8人，任一性別比例已超過三分之一。
- 高雄榮總考績委員會人數

考績委員會			
	總院	臺南分院	屏東分院
男性委員	10人(58.83%)	10人(66.67%)	7人(63.64%)
女性委員	7人(41.17%)	5人(33.33%)	4人(36.36%)
總人數	17人	15人	11人

#### 四、性別友善職場福利措施：

- 留職停薪：依法同意養育3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。
- 差勤與津貼：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。

#### 新進率 401-1

2019年總院員工新進率						
性別	女	比例	男	比例	合計	比例
30歲以下	222	26.00%	98	47.34%	320	30.16%
30-50歲	70	5.70%	35	9.00%	105	6.49%
50歲以上	4	0.76%	4	1.68%	8	1.05%
合計	296	11.36%	137	16.43%	433	12.59%

2019年臺南分院員工新進率						
性別	女	比例	男	比例	合計	比例
30歲以下	60	66.67%	15	93.75%	75	70.75%
30-50歲	57	24.89%	11	23.40%	68	24.64%
50歲以上	2	2.25%	6	11.11%	8	5.59%
合計	119	29.17%	32	27.35%	151	28.76%

2019年屏東分院員工新進率						
性別	女	比例	男	比例	合計	比例
30歲以下	31	40.79%	3	30.00%	34	39.10%
30-50歲	41	18.98%	6	10.34%	47	17.15%
50歲以上	3	9.68%	4	10.26%	7	10.00%
合計	75	23.22%	13	12.15%	88	20.47%

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)

#### 離職率 401-1

「人」是組織的重要資產，醫事人員在醫療機構中所佔的人數比例較其他人員為高，如流失率過高，不但會增加醫院的營運成本，更會造成員工的工作效率降低，更甚者，會降低醫療照護品質，損及民衆就醫之權益。因此，如何降低渠等人員的離職率，為近年來社會各界重視的焦點。本院員工提出離職申請時，均請配合填具「離職員工問卷」及「辭職原因」調查表，調查內容分以個人因素、工作因素、訓練發展、管理因素、待遇福利等五面向，35個選項(最多可複選3項)之勾選方式辦理，另請就對醫院整體看法與建議及給予相當的工作滿意度評分。並彙整整年內員工之離職問卷調查結果予以檢討，以瞭解員工離職的原因及其因素。

「另有他就」為近年同仁離職主因，醫院持續改善契約人員薪資，除按各職類、職務之標準核給外，並視高屏地區同儕之薪資行情、經營成本等，適時予以調整薪資級數及工作獎金點值，另依同儕行情、學歷、工作複雜度、專業度、困難度、負荷度、輪值三班、相關證照等核敘，給予不同起(提)敘及實施團體獎金；並依其工作負責、人才延攬、政策配合、醫療收入及評鑑任務等五大面向與單位公職契約比來衡量通盤檢討，視單位特性與需要，辦理納為公職之作業，以拔擢優秀契約醫事同仁。

在離職人員中以契約護理居多(佔59.41%)，因護理人員具輪值三班的工作形態，易作息不正常而產生較大壓力及無法兼顧到家庭；總院人事室持續配合職安室每月的員工臨場服務進行人事政策、法規宣導訪談，向各單位同仁說明相關陞遷機制、待遇福利等精進作為與所採作法，並請各級主管對所屬員工訪視瞭解與適時輔導，依其家庭因素狀況，彈性調整班別，以減輕照顧親屬壓力。臺南分院因新鮮人無法適應職場環境，導致30歲以下女性流動率偏高；屏東分院多因家庭因素、婚嫁、子女照顧，導致30~50歲女性離職率偏高。

持續於總院各類型會議加強宣導員工關懷協助方案與函發所屬各單位週知，讓同仁間能相互經驗交流及關懷，協助解決影響工作效能之相關問題，緩解職場、家庭與個人因素所產生的壓力，建立健康身心靈工作環境，營造彼此互動良好職場文化。

### 三、打造幸福職場

2019年總院員工離職率						
性別	女	比例	男	比例	合計	比例
30歲以下	87	10.19%	12	5.80%	99	9.33%
30-50歲	50	4.07%	20	5.14%	70	4.33%
50歲以上	1	0.19%	0	0.00%	1	0.13%
合計	138	5.30%	32	3.84%	170	4.94%

2019年臺南分院員工離職率						
性別	女	比例	男	比例	合計	比例
30歲以下	35	38.89%	11	68.75%	46	43.4%
30-50歲	33	14.41%	8	17.02%	41	14.86%
50歲以上	2	2.25%	2	3.70%	4	2.80%
合計	70	17.16%	21	17.95%	91	17.33%

2019年屏東分院員工離職率						
性別	女	比例	男	比例	合計	比例
30歲以下	19	25.00%	0	0.00%	19	22.09%
30-50歲	39	18.06%	7	12.07%	46	16.79%
50歲以上	2	6.45%	2	5.13%	4	5.71%
合計	60	18.58%	9	8.41%	69	16.05%

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.離職原因不言：退休、遷調、職代期滿、亡故。

管理目的與政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>激勵員工對於組織之忠誠度及士氣、提升醫療服務品質與競爭力、鼓勵醫學研究與教學，羅致優秀人才，促進團結和諧。</li> <li>留任制度與績效獎金政策係為留任制度及績效獎金依「勞動基準法」、「國軍退除役官兵輔導委員會各醫療機構運用醫療作業基金進用醫務人員作業要點、經營績效獎金核發要點」等辦理。強化團隊合作，以不同工不同酬的精神培育及留任優秀人才。</li> <li>勞雇關係推動成效以2017年員工離職率為基準，短期目標為讓員工離職率達到下降趨勢，中期目標為使員工離職率維持在近3年離職率平均值以下(6.25%)。</li> </ul>
責任	高雄榮總成立勞資會議及雙方代表，定期每季召開會議，會議主席分由勞雇雙方輪流擔任，各分院亦依規定辦理。
投入資源	成立勞資會議，配合政府相關政策相重、法令修正，適時調整相關管理措施，編列改善員工待遇福利等預算，以推動與建立勞雇良好關係。
申訴機制	高雄榮總設有員工協助關懷、性騷擾危機處理、員工申訴管及員工滿意度調查管理辦法，員工可利用面談、電話、電郵等管道向本院院長信箱、員工關懷小組或人事室申訴。
評量機制與績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約人員之人事費用，輔導會因應人事成本及所屬榮民醫院醫療政策發展，總院將人事費用比率調整為不超過15%、臺南及屏東分院25%，大幅改善醫院進用醫務人員的限制。</li> <li>為留任及培育人才，自2020年起實施團體獎金制度(月預留2點)，搭配評核作業時程，採獎金外加方式由單位分配，依同仁工作表現、業務複雜度等作為獎金額度之參考。</li> </ul>

合宜的員工進用與薪資制度才是留住人才的，高雄榮總秉持著契約升正職是人才培育的計畫，並非福利制度，希望院內同仁可做為新進同仁的指導者，更重要的是它是未來幹部培育的搖籃。留才制度特色有：以不同工不同酬為原則規劃，分有五項精進措施：

## 3.2 薪酬與福利

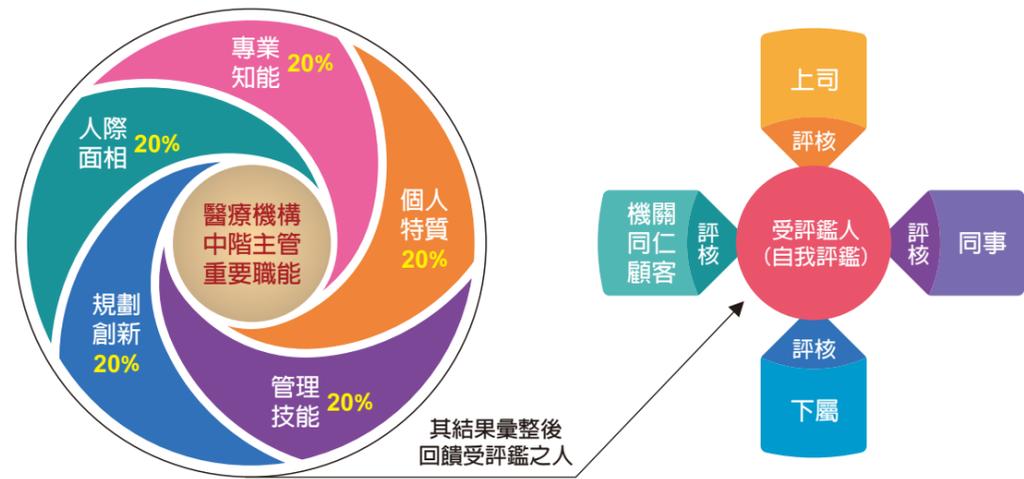
社會經濟法規、環境法規符合性	
對應之SDGs	
重大性	為落實績效管理，在勞雇關係中之留任制度與績效獎金主題對醫院相當重要。如無實施人員相關留任制度與績效獎金措施，未來將可能面臨人才招募、留任、培養等窘境。
主題邊界	包含高雄榮總總院、臺南分院及屏東分院。
邊界揭露限制	揭露高雄榮總總院、臺南分院及屏東分院相關資訊。



3.2 薪酬與福利

### 三、打造幸福職場

為均衡各職類發展正職比例偏高的職類，逐步回收員額重新分配，調整各職類公職比例；並對陞任主管職務，設有360度評量機制，除供首長評分拔擢參考外，相關評核結果並回饋給當事人，以利本人職涯規劃，迄今共回饋28人次。



### 員工薪酬 102-35 102-36 202-1 405-2

高雄榮總為公立醫療機構，員工包含公務人員及契約、臨時人員，分依據「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。所有員工薪資均高於「勞動基準法」所定之最低基本工資，在薪資的給與及調整、晉級，不因性別、年齡、婚姻狀態、政治傾向、宗教及種族等而有所差異；在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，薪酬項目包括基本(法定)薪給及其績效獎金如下：

#### 一、基本(法定)薪給：

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

6.2018年1月配合政府軍公教人員待遇調整，全面調薪3%，包含契約醫務人員調整本俸3%、並參考地區市場物價水準、勞動部所訂基本工資，以及公務人員退休資遣撫卹法令修正，調增契約醫務人員薪資表之本俸俸額1至10級間差額為255-290元，契約醫事技術師、契約護理獎金級數由最高級數30級調增至35級，增列契約司廚員、廚務佐理員等職，均自2018年1月1日起生效實施。

#### 二、績效獎金：

- 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。
- 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108點(增加13點)，比公職人員多18點。
- 為能留任及培育優秀人才，總院自2020年起實施團體獎金制度(月預留2點)，搭配評核作業時程，採獎金外加方式由單位分配，以縮減契約及正職薪資，降低同一職類於一般單位及重症單位差距，各單位研擬評核標準，可依同仁工作表現、業務複雜度等作為工作績效作減成或加成獎金之參考。

高雄榮總依工作類別分為醫師、護理、醫技、行政人員等四類人員，統計其男性與女性之薪酬比率：

院區	比較基準	總院				臺南分院				屏東分院			
		醫師	護理	醫技	行政	醫師	護理	醫技	行政	醫師	護理	醫技	行政
本俸	主管	1.00	-	1.00	1.09	1.10	-	1.00	1.00	1.12	-	-	1.02
	非主管	1.09	0.92	1.09	1.01	1.20 <sup>3</sup>	0.90	1.00 <sup>4</sup>	1.10 <sup>5</sup>	0.93	0.97	1.10	0.92
總新點	主管	1.17 <sup>1</sup>	-	1.12	1.02	1.06 <sup>3</sup>	-	1.03 <sup>4</sup>	1.00	1.11	-	-	1.01
	非主管	1.18 <sup>1</sup>	0.91 <sup>2</sup>	1.05	1.16 <sup>3</sup>	1.59 <sup>3</sup>	0.87 <sup>2</sup>	1.06 <sup>4</sup>	1.11 <sup>5</sup>	1.20 <sup>1</sup>	0.73 <sup>2</sup>	0.95	1.30 <sup>6</sup>

註：以2019年12月31日在職人數為計算基礎  
 總新點：每月固定新點，含本俸、專業加給、主管加給、績效獎金、年終工作獎金  
 主管：有領主管加給者(不含院長、副院長)  
 薪資比：男/女  
 -：無男性主管  
 \*1：差異在於男性醫師年資較資深，故績效(看診人數)多較女性醫師高。  
 \*2：差異在於年資深淺，女性護理人員多較男性護理人員資深。  
 \*3：差異在於男性醫師主管年資較資深，因職務任期屆滿調降為非主管，新任主管較資淺。  
 \*4：差異在於年資深淺，男性醫技人員較女性資深。  
 \*5：無女性行政主管。  
 \*6：差異在於年資深淺，男性非主管行政人員較女性資深。



**員工福利** 201-3 202-1 401-2

為充分照顧職員到職當日即屬高雄榮總員工，保障其生活條件，除依法提供基本保障外，還有各項有關福利計劃之推展，現行福利措施要項如下：

類別	說明
薪資	高雄榮總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。
年終獎金	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	依法令相關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。提供優質意外團險專案多元選擇。
退休金	高雄榮總勞工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。公務人員依「公務人員退休資遣撫卹法」提撥退撫金，聘用醫師依「各機關學校僱用人員離職儲金給與辦法」提撥離職儲金或勞工退休金。
員工福利	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>健康檢查</b> 除針對在職員工定期辦理健康檢查外，並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。</li> <li><b>獎金福利</b> 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。</li> <li><b>社團活動</b> 1.擴大員工生活社交領域，提倡正當休閒娛樂活動，培養員工團隊互動，總院設立有多元的社團，包括網球社、羽球社、桌球社等12個社團。 2.每年補助經費辦理桌球、羽球、網球院慶盃活動。 3.每年辦理未婚聯誼活動，並全額補助報名費。</li> <li><b>優質運動休閒環境</b> 1.提供德齡館，供員工(員眷)休閒運動使用，員工僅需以優惠價格供攤部份水電管理費用。場地包括：室內桌球、室內羽球、室內籃球場、閱覽室韻律舞蹈教室等。 2.設置員工體適能中心，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。 3.設員工食堂其明亮又溫馨、由劉俊鵬前院長親筆提「呷奔」2字，提供員工短暫舒適用餐、洽談場所。 4.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。 5.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。</li> </ul>

**員工福利**

**員工優惠**

- 1.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。
- 2.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。



**育嬰假執行情形** 401-3

高雄榮總員工不分性別皆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，鼓勵同仁安心提出。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，目前榮華幼兒園共收幼兒班4班120人、安親班21人，(防疫期間為使員工安心工作，另增設1班安親班)並與高雄地區評鑑成績優良之多家特約托嬰中心簽約提供托嬰費用優惠，建立婦女友善職場環境，讓員工得以安心工作，無後顧之憂。

院區	總院		臺南分院		屏東分院		
	男	女	男	女	男	女	
符合育嬰留停申請資格人數	A	91	325	7	53	6	50
2019年實際申請育嬰留停人數(重算)	B	2	102	0	15	0	13
2019年預定復職人數	C	3	54	0	6	0	5
2019年實際復職人數	D	2	46	0	5	0	2
2018年復職且在繼續工作滿1年人數	E	2	41	0	8	0	7
2018年實際復職人數	F	3	47	0	8	0	7
復職率	D/C	66.67%	85.19%	-	83.33%	-	40.00%
留任率	E/F	66.67%	87.23%	-	100%	-	100%

註：符合育嬰留停申請資格人數期間為：2016年1月2日至2019年12月31日。數值來源為人事系統統計。



### 退休制度 201-3

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。

### 勞資會議 403-4

高雄榮總成立至今勞資關係非常和諧，未曾因勞資糾紛而導致損失之情事。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。

決議年份	總院勞資會議重大決議事項
2017年	1.配合2017年1月1日起新修正勞動基準法，修正員工排班改為四週變形工時。 2.特別休假由曆年制改為周年制。 3.服務年資從寬認定併入特別休假期年資計算。 4.延長工作時數之加班費依規定核發。 5.加班補休時數自加班日起至年底屆期未休完者改發加班費及訂定契約員工職務調整作業規定。
2018年	1.明確規範員工留職停薪及回職復薪之申請。 2.員工教育訓練範疇。 3.修訂員工考核及性騷擾防治與性騷擾申訴管道。 4.職場霸凌案件之申訴程序與救濟管道。 5.天然災害出勤工資加倍發給。 6.放寬延長請婚假限制。 7.延長工作時間加發工資或依其意願選擇補休。 8.特別休假得遞延至次年度實施，於次一年度終結或契約終止仍未休之日數發給工資。 9.配合行政院軍公教人員待遇調薪政策，同步調整其薪資級距，以增進員工對本院向心力。

2019年	1.透過勞資會議員工加班改以小時為計算單位及核發國民旅遊卡休假補助費及主管核准公出及公假之權責。 2.配合勞動部公告「醫療保健服務業僱用之住院醫師為勞動基準法第84條之1之工作者，自2019年9月1日生效」，納入本院勞工工作規則適用對象，以維護住院醫師權益。 3.院內員工(不含契約研究助理)自2020年1月1日起，比照行政院與所屬中央及地方各機關公務人員休假改進措施請領特別休假日補助費等。
-------	--



勞資會議開會情形

決議年份	臺南分院勞資會議重大決議事項
2017年	1.配合2017年1月1日起新修正勞動基準法，修正員工排班改為四週變形工時。 2.勞動節休假可於當月期(四週內)班表作調整。
2018年	1.依據勞動基準法第三十八條調整本院適用勞基法員工，工作满一定期間給予特別休假日數計算。 2.適用勞基法之員工加班補休期限為當年度12月31日，加班補休未修畢者，一律結算加班費工資。 3.適用勞基法員工當年度特別休假日數至年底尚未修畢者，可選擇遞延至次一年度實施或改領不休假工資；選擇遞延至次一年度實施者，於次一年度終結或契約終止仍未休之日數，則發給不休假工資。 4.職場霸凌案件之申訴程序與救濟管道。
2019年	1.調整特別休假請假規定，計算單位改為以時。 2.放寬請婚假規定。 3.«基本工資»調整，勞動部於2019年8月19日以勞動條2字第1080130910號公告發布。自2020年1月1日起，每月基本工資調整為新臺幣23,800元，衛生福利部已發布修正「全民健康保險投保金額分級表」及「勞工保險投保薪資分級表」同步修正第1級投保薪資。

### 三、打造幸福職場

決議年份	屏東分院勞資會議重大決議事項
2017年	1.配合2017年1月1日起新修正勞動基準法，修正員工排班改為四週變形工時。 2.特別休假由曆年制改為周年制。 3.工級人員勞工退休金計算方式，工級人員退休時，依其退休前六個月領有不休假獎金加班費者，納入工級人員勞工退休金平均工資來計算。
2018年	1.因應各單位醫務需要，外科部及醫企部依其業務特性採彈性工時方式。 2.訂定高雄榮民總醫院屏東分院臨時人員考核作業規定。 3.延長工作時間加發工資或依其意願選擇補休。 4.特別休假得遞延至次年度實施，於次一年度終結或契約終止仍未休之日數發給工資。 5.配合行政院軍公教人員待遇調薪政策，同步調整其薪資級距，以增進員工對本院向心力。 6.基於業務需要，於勞基法所定國定假日之期日調整為出勤日，由出勤員工填寫國定假日調移/補休同意書。 7.調整契約基層服務人員為有級距。 8.應業務需要，於正常工作時間外，得延長工作時間加班，加班程序訂定。
2019年	1.修訂總機值夜班人員夜班輪值津貼。 2.修訂檢驗科和放射科之夜班津貼。 3.新進人員到本院任職前年資提敘，停止停年晉支規定。

### 營運變更之最少公告期限 402-1

高雄榮總適用勞動基準法員工勞工工作規則第十三條、有下列情事之一者，得經預告，終止勞動契約：(2019年10月15日生效)

- (一)歇業、虧損或業務緊縮時。
- (二)依法變更組織、解散或轉讓時。
- (三)不可抗力暫停工作一個月以上時。
- (四)業務性質變更，有減少勞工之必要，又無適當工作可供安置時。
- (五)對擔任之工作確不能勝任，影響本院業務者。
- (六)經醫師證明患有嚴重精神病無法勝任工作，影響本院病患及其他員工安全者。
- (七)患有惡性傳染病(非職業災害導致)，經治療未能痊癒，仍有傳染之虞時。

同法第十四條：本院依本規則第十三條規定終止勞動契約，其預告期間依下列各款之規定：

- (一)連續服務三個月以上未滿一年者，於十日前預告之。
- (二)連續服務一年以上未滿三年者，於二十日前預告之。
- (三)連續服務三年以上者，於三十日前預告之。

另同法第21條規定，為因業務需要，確有調動工作必要時，依左列原則辦理：

- (一)基於經營所必須，且不得有不當動機及目的。但法律另有規定者，從其規定。
- (二)對薪資及其他勞動條件，未作不利之變更。
- (三)調動後工作與原有工作性質為其體能及技術所能勝任。

(四)調動工作地點過遠時，應予必要之協助。

(五)考量勞工及其家庭之生活利益。

依前項五原則，調動工作時，如無正當理由不得拒絕，惟勞工不願接受調動，則本院應視勞工所提之理由是否充分，及本院有無依前項調動五原則辦理來決定是否發給資遣費或退休金。

### 員工考核 404-3

高雄榮總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。

	總院	臺南分院	屏東分院
委員	17	15	11
票選員工代表	8	6	4

高雄榮總人員100%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；每年年底對連續工作滿6個月以上人員，結合1-4月及5-8月平時成績考核，實施年終考績。

- 1.高雄榮總公務人員獎懲依「公務人員考績法」及輔導會頒「員工獎懲作業規定」辦理，相關資料均置於人事室網頁公告週知。員工懲處均予考績委員會中陳述機會，獎懲令皆述明依行政程序法之救濟程序。員工於每季平時考核表「面談紀錄」欄位，考核項目內容評列D級以下者，主管應予約談並記錄之，並就其評核結果充分與員工溝通說明，考核表紀錄留存備查。
- 2.醫事人員「教學訓練計畫」，規劃醫事人員職能發展，並對專業表現進行評核。
- 3.勞工工作規則等規範則經由勞資會議通過後報送地方主管機關核備，均有基層員工參與，由各類員工充分討論。

2019年總院年終考績受考人數					
類別	公職人員	聘用契約人員	工級人員	駐衛警人員	合計
男	370	321	25	13	729
女	1,055	1,272	83	0	2,410
合計	1,425	1,593	108	13	3,139
比例	45.40%	50.75%	3.40%	0.40%	100%



### 三、打造幸福職場

2019年臺南分院年終考績受考人數					
類別	公職人員	聘用契約人員	工級人員	駐衛警人員	合計
男	49	48	20	0	117
女	115	275	13	0	423
合計	164	323	33	0	520
比例	31.24%	61.52%	6.29%	0%	99.05%

2019年屏東分院年終考績受考人數					
類別	公職人員	聘用契約人員	工級人員	駐衛警人員	合計
男	40	51	15	0	106
女	75	239	3	0	317
合計	115	290	18	0	423
比例	27.18%	68.56%	4.26%	0%	100%

註：  
1.依各機關辦理公務人員考績（成）作業要點，以2019年12月1日在職人員計算。  
2.新進、留職停薪復職員工於年度內連續工作未滿6個月者，不列入年終考績考核。

## 3.3 培育優秀人才

**教育與訓練**

對應之SDGs: 4 教育品質, 10 減少不平等, 16 和平與正義制度

**重大性**: 對人才培育有良好管理模式，可培訓優質的人力，提升醫療照護及服務品質與競爭力，讓醫院永續經營。如未能進行教育訓練成效之管理，未來有可能面臨醫療照護及其服務品質與競爭力下降。

**主題邊界**: 包含高雄榮總總院、臺南分院、屏東分院及相關承攬商/外包商。

**邊界揭露限制**: 揭露高雄榮總總院、臺南分院及屏東分院相關資訊。

**管理目的與政策**: 塑造組織學習文化、培訓優質人力，提高服務品質與競爭力：  
 1.督導全人醫學教育、全人照護教育及一般教育之訓練推動成效。  
 2.加強模擬醫學師資培訓。  
 3.提升醫事人員教學能力，培養學習文化。  
 4.提升教職及論文發表。  
 5.辦理在院學分班及在職專班。

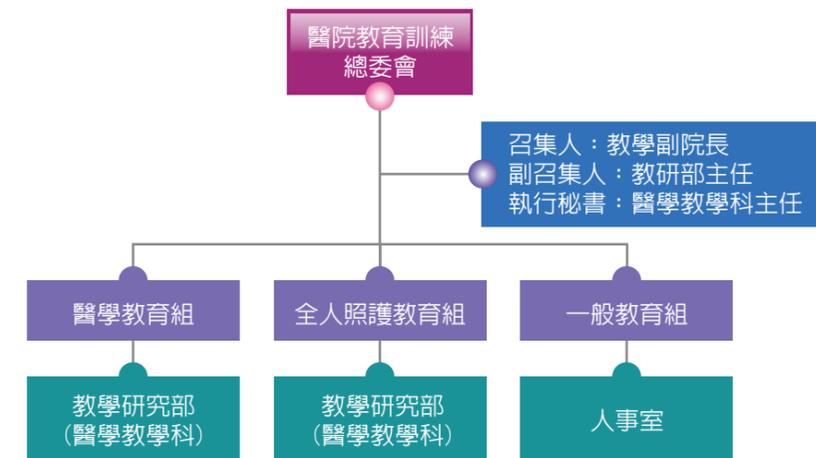
<b>責任</b>	● 設置「醫院教育訓練總委會」，下設醫學教育組、全人照護教育組及一般教育組。
<b>資源</b>	● 全院教育訓練費用1,404萬元，2019年院內研究計畫經費1.19億元。
<b>申訴機制</b>	● 教學研究部師資培育中心於每項課程後調查課程滿意度，每年年底調查師培中心整體滿意度。
<b>評量機制與績效</b>	● 1.員工2019年須接受必修教育訓練至少23小時，員工教育訓練必修課程完訓率100%。 ● 2.主治醫師具OSCE考官資格達296人，佔主治醫師人數94.9%。 ● 3.教職人數達367人，較2017年增加17.3%。 ● 4.SCI論文篇數達375篇，較2017年增加12.3%。 ● 5.全院同仁對師培工作成效整體滿意度為88.9%。

鼓勵同仁在職進修，分別與鄰近周邊大學開設在職專班及合聘授課，避免同仁舟車勞頓辛苦的往返，早日取得教職，及訂定「高雄榮民總醫院員工國內進修實施規定」，自2018年起，員工考上碩、博士班，經單位主管審認與本職相關學程者，可以申請部分辦公時間每週最高8小時公假之進修，並以不影響單位醫療照顧業務運作為優先。2019年博碩士進修165人，成長4%。

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。

高雄榮總在新進員工(聘)用後三個月，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。

總院設有醫院教育訓練總委會，下設醫學教育組、全人照護教育組、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。



### 3.3.1 教育訓練計畫

404-1

總院全體員工2019年須接受至少23小時之教育訓練，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。

課程類別	課程名稱	課程目標
共同課程 (政策性訓練課程)	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。
	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。
	政策法令宣導講習	加強員工對當前政府各項政策、法令之瞭解。
醫院評鑑課程	消防安全教育講習	加強員工防火、防災教育之瞭解。
	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。
	採購法基本認識及設備	為充實辦理採購人員知識，預防採購缺失之發生，提升政府採購效率及品質。
	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。
	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。

課程類別	課程名稱	課程目標
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。

### 高雄榮民總醫院教育訓練時數

2019年高雄榮民總醫院平均每人院內及院外課程(含線上教育訓練)訓練時數如下表所示。臺南分院2020年結合總院教育訓練管理系統督促所屬員工每年內必修課程，提升訓練時數之達成率。

2019年訓練時數表										
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	503	189	692	48,682	13,326	62,008	96.8	70.5	89.6
	護理人員	47	1,620	1,667	5,514	195,498	201,012	117.3	120.7	120.6
	醫事人員	112	276	388	9,520	23,079	32,599	85.0	83.6	84.0
	行政人員	225	626	851	12,880	38,462	51,342	57.2	61.4	60.3
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
屏東分院	醫師	27	11	38	3,047	1,221	4,268	112.9	111	112.3
	護理人員	5	216	221	831	30,558	31,389	166.2	141.5	142.0
	醫事人員	21	38	59	1,221	3,710	4,931	58.1	97.6	83.6
	行政人員	59	88	147	5,244	5,902	11,146	88.9	67.1	75.8

備註：  
上表各職類人數來自教育訓練系統。(排除留職停薪、長期出國、長期病假及借調人員-聘在院內但人在外工作者)



### 3.3.2 師資培育認證制度

總院受衛生福利部評定為甲級教學醫院，為提升總院及分院之醫師、牙醫師、中醫師及其他醫事職類臨床教師教學能力，設置師資培育組，推動師資培育課程與認證，適用對象包含總分院之西、牙、中醫師及各醫事職類臨床教師。

師資培育組下設課程規畫執行工作小組及教師評估與輔導小組，分別由內、外、婦、兒、急醫師代表及各職類教學負責人組成。訂定師資培育計畫，培育各領域教師，定期每季召開會議，以多元方式評估教師教學成效，透過基礎、進階師資培育課程及全人醫療生命教育課程，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、培訓種子教師，如實證種子教師、OSCE教案撰寫等。

2019年師資培育組舉辦提升教學能力課程33場、全人醫療課程14場、基礎師培4場，臨床教師展延或新取得教師證者為1,700人。每年底利用問卷調查方式，評估師資培育成效，以作為隔年工作規劃及課程安排之參考。2019年全院同仁對師培工作成效整體滿意度為88.9%。

一般醫學	客觀結構式臨床測驗 (OSCE)	實證醫學
教師219人，續培育一般醫學師資：內外科一般醫學師資比均大於80%，全院平均60.66%。	具國考考官資格285人。2019年辦理考官訓練研習營，西醫師25人、醫事職類24人參與課程。	西醫及其他醫事人員總子教師共140人。2019年舉辦13場月會、12場PGY實證醫學報告討論會、5場工作坊。



醫策會國家醫療品質獎-擬真情境類/新人組-銀獎



醫策會實證醫學文獻查證競賽/臨床運用組-金獎

### 3.3.3 臨床專業技能訓練制度

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OSCE)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、牙科齒模間；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。

2017年至2019年12月31日止本院擬真教案12件，計730位學員完成訓練。

年度	PGY	實習醫學生	其它	合計
2017	155	134	416	705
2018	158	130	146	434
2019	261	142	327	730



擬真課程教案演練

統計至2019年12月31日止計有296位年資一年以上之主治醫師完成OSCE考官訓練，涵蓋率94.9%，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285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，2019年計有767位學員完成OSCE訓練。

#### 一、一般醫學及臨培計畫教學成果發表會

2019年11月19日舉辦第一屆一般醫學及臨培計畫教學成果發表會，14間合作醫院參與口頭發表12篇、海報發表30篇，總院獲口頭發表第一、二名、海報發表2優等、2佳作。



一般醫學及臨培計畫教學成果發表會

#### 二、全院性生命教育發表會

2019年12月23日舉辦全院性生命教育發表會，合計有21件作品參展、2,638人次參與人氣獎票選。



生命教育發表會頒獎



參賽作品說明

### 3.3.4 道德倫理-人權教育 412-2

根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，高雄榮總一直以來皆毫不懈怠，持續辦理人權相關課程名稱及時數如下表。

2019年總院人權教育時數				
類別	人數	完訓率	總時數	平均時數
病人安全及權利	3,270	100%	26,344	8.1
醫療倫理	3,270	100%	9,577	2.9
全人醫療	3,270	100%	74,113	22.7
國際人權	3,270	100%	21,566	6.6
全院人數總計	3,270人(教育訓練系統人數)			
2019年臺南分院人權教育時數				
類別	人數	完訓率	總時數	平均時數
病人安全及權利	0	0%	0	0
全人醫療	0	0%	0	0
國際人權	92	57.50%	261	3
全院人數總計	160人(教育訓練系統人數)			
2019年屏東分院人權教育時數				
類別	人數	完訓率	總時數	平均時數
病人安全及權利	370	85.65%	1,239.5	3.4
醫療倫理	367	84.95%	951	2.6
全人醫療	409	94.68%	3,990	9.8
國際人權	376	87.04%	3,496	6.6
全院人數總計	432人(教育訓練系統人數)			

註：

1. 醫療倫理相關課程包含醫學倫理暨法律研討會、人體試驗教育訓練課程等，外部人員亦可報名參加。
2. 教育訓練系統人數排除2019年任職未滿6個月、留職停薪、長期出國、長期病假、借調支援及工作地點在他機關。
3. 臺南分院僅統計公務人員。
4. 總院教育訓練管理系統開放所有員工年度必修課程(含醫事人員其他應具之倫理、病安、道德等課程學習)，屏東、臺南分院分別於2019年、2020年使用總院員工教育系統，以共同提升所屬員工之教育訓練時數，課程必須之學習，並列入總院各單位員工考核(績)評核依據。

### 保全人員接受人權政策或程序訓練

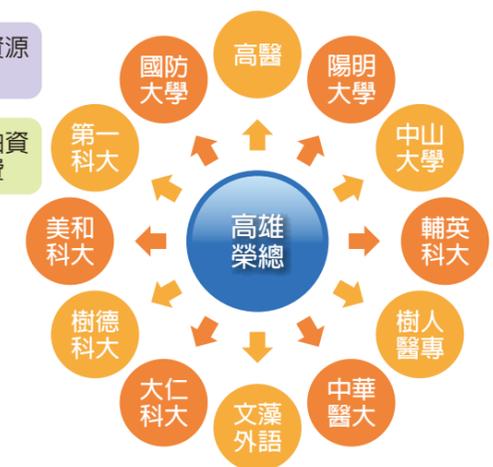
410-1

高雄榮總除總院設有駐警隊，保全及分院警衛、保全委由專業保全公司負責，於保全契約書有要求應符合「勞動基準法」及勞動部公告之「保全業之保全人員工作時間審核參考指引」等相關規定，就任前須受職前專業訓練9小時(屏東分院7小時)，並定期接受在職訓練，訓練內容含病人權利、性別主流、醫療倫理人權基礎理論等必上教育訓練課程，以期保全人員執行勤務亦遵守相關法律規範，以保障保全員健康及福祉。

### 3.3.5 跨院校多元合作

高雄榮總因為缺乏醫學院，故總院六大任務之一「培育優秀人才」，與周邊大專院校合作開設財管、醫管、護理學分班，期望院內同仁除肩負教學重任，也要有取得教職職志，不但是醫療照護從業人員，也能成為優秀的教師。透過與大專院校的合作計劃及策略聯盟，規劃雙方互利的方式，不僅達成人才培育目的、提高研究量能、增進產學合作，並成為合作院校臨床訓練強力後盾的教學醫院，使雙方在合作中成長，在互利中共榮。

- 1 鼓勵實習 ▶ 實習人數可轉換為在院授課之資源表現良好者畢業後留任本院
- 2 在院授課 ▶ 教師免舟車勞頓，省時省力省油資降地職場風險，校方免供鐘點費
- 3 組合教學 ▶ 同仁互相合作，以最少時間取得教職時數
- 4 產學合作 ▶ 結合學術與實務資源雙方資源得最大運用
- 5 在院進修 ▶ 開設護理學分專班  
開設管理學分專班



### 3.4 員工職業安全與健康管理

職業安全衛生

對應之SDGs	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">4 教育 品質</div> <div style="text-align: center;">8 就業與 經濟成長</div> <div style="text-align: center;">10 減少 不平等</div> <div style="text-align: center;">16 和平與 正義制度</div> </div>
重大性	<p>員工是醫院重要的資產，無各崗位員工付出無法成就醫院的茁壯，故提供一安全、健康及安心的職場為基本條件，醫療工作也才能順遂並提昇工作效率，倘發生職業傷病及災害，必定影響勞動力及社會成本。職業安全衛生管理廣泛多元，包含機械設備、危害物質之使用管理、代謝症候群預防、人因性危害預防、職業傷病預防及醫療暴力等，因此各層面皆須妥善規劃、建置才可防止職業災害發生也是本院重要核心價值。</p>
主題邊界	<p>包含高雄榮總總院、臺南分院、屏東分院。</p>
邊界揭露限制	<p>揭露高雄榮總總院、臺南分院及屏東分院相關資訊。</p>
管理目的與政策	<p>為防止職業災害，保障工作者安全及健康，讓人人享有安全健康、尊嚴勞動之工作環境，及職業傷病診斷與職能重建之服務，以確保安全健康勞動力，促進醫院之競爭力。本院願善盡管理責任保障員工及相關工作者健康及財產免於災害的損失，包括生物性危害、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。為盡此責，我們將提供並維護優質的職業安全衛生工作環境，並盡力減少可能導致為本院工作之人員的職業傷病與財產損失風險。</p> <p>以推行「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，並宣示我們的安全衛生政策如下：</p> <p>1.符合法令 2.提升職能 3.健康促進 4.夥伴關係 5.全員參與 6.持續改善</p>
責任	<p>由總院職業安全衛生室、補給室、工務室及職業安全衛生委員會、分院秘書室、職安室主責及管理。</p>
投入資源	<p>每年推行危害鑑別與風險評估鑑別，藉由鑑別出來之風險或機會進行改善，以提昇安全衛生管理績效，進而達到永續經營之目的，所需資源由總院提供。</p>
申訴機制	<p>為使職安衛管理系統在執行上確實有效本院訂有溝通管理程序書，對象包含員工及外包承攬商、包商，職安室專線：總院 (07) 346-8302，臺南分院 (06) 312-5101#3152，屏東分院 (08) 770-4115#568</p>
評量機制與績效	<p>對職業安全衛生業務或各權責單位對目標及方案之執行成果，定期評估其實收效益與執行情形，並提管理審查會議或職業安全衛生委員會報告檢討及追蹤，另訂有職業安全衛生監督與量測管理程序書作為績效追蹤控管及調整之依據以符合系統的要求。</p>

#### 3.4.1 安全衛生管理政策

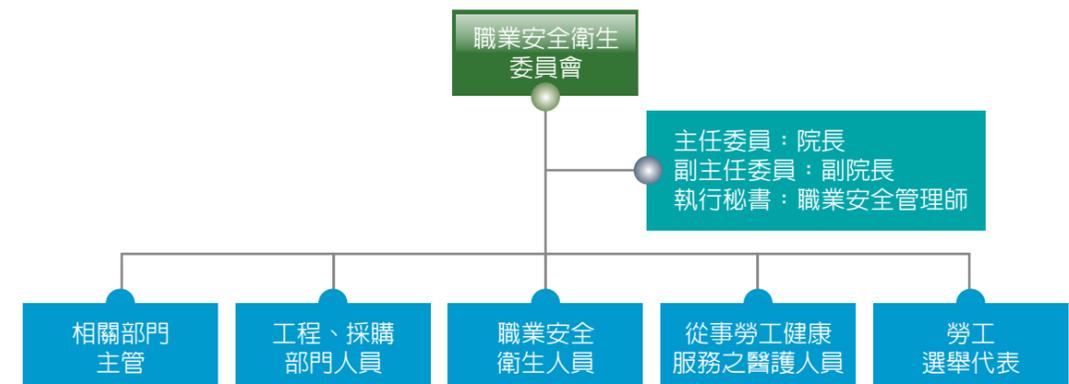
##### 職業安全衛生管理系統

403-1 403-7 403-8

高雄榮總依據職業安全衛生法，於1992年設立職業安全衛生委員會（以下簡稱職安會），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位委員，勞工代表達1/3以上委員人數，女性比例亦逐年增加幾乎達（或已達）1/3以上委員人數。由院長擔任主任委員，依規定每3個月召開一次職安會會議，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。

高雄榮總一向重視職場安全及身心健康，職業安全衛生室（以下簡稱職安室）長期以來在醫院推動很多有關職場安全的各項努力（包括人因工程、過勞預防、母性保護、醫療暴力等），除致力防止員工在工作上可能發生的各種職業災害或意外事件，更積極用心的促進員工身心健康，營造一個舒適、優質的幸福職場。

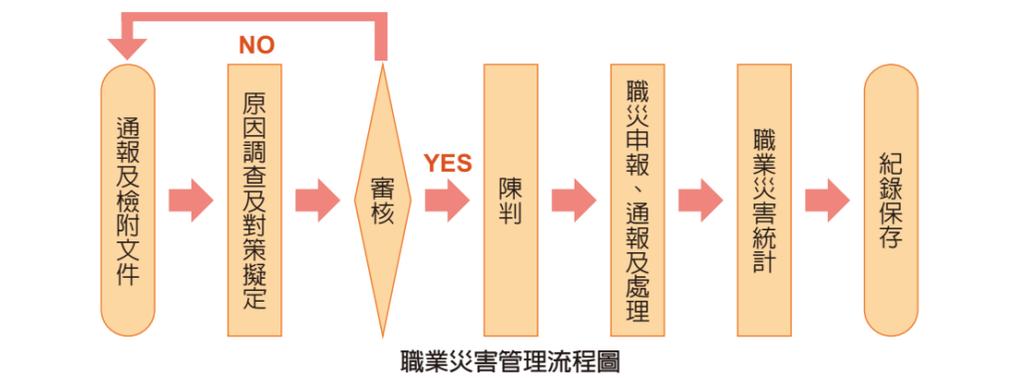
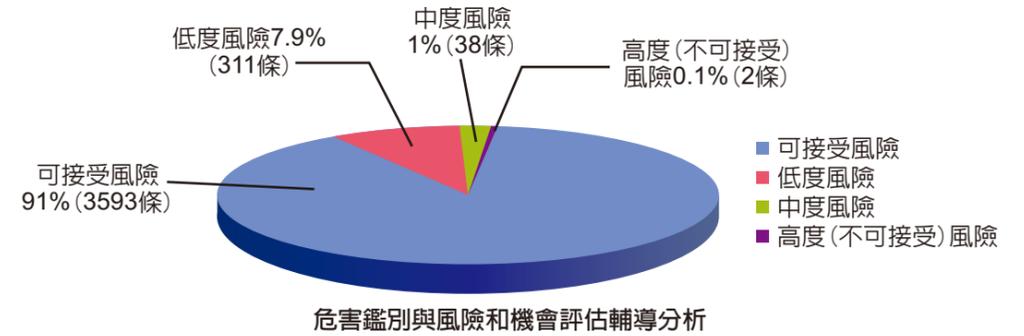
	總院	臺南分院	屏東分院
委員	15	9	12
勞工代表	8	4	8
小計	23 女：8 (達1/3以上)	13 女：6 (達1/3以上)	20 女：6 (近1/3)



高雄榮總總院於2019年年中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，並依據ISO45001：2018、CNS 45001:2018標準要求，建立「職業安全衛生管理手冊」，適用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，含員工、包商及志工等，員工及其他工作者比例約2：1；內容包含制訂本院職安衛政策、組織、實施職安衛管理之制度及程序、評估及改善措施，作為全體員工遵循的依據，藉由職安衛管理體系，維持總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。院長於2020年2月11日親筆簽署高雄榮總安全衛生政策，管理階層之承諾將在院內改變現有工作場所及工作者的管理作為，並全面融入於組織的管理系統中，注入更強大的管理能量及建立全員參與的氛圍。

### 三、打造幸福職場

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、化學品清查、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，預計於2020年12月取得雙認證。



### 工作者之危害辨識、風險評估、安全衛生訓練、職業災害之調查

403-2 403-5 403-9

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，於2019年推行危害鑑別與風險評估鑑別，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/機會均包括之，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，進而達到永續經營之目的。本院引用最新職業安全衛生法規、依照實際需求及職業安全衛生管理系統等相關要求，予以適當修正或調整。

先辨別出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2019年推行危害鑑別與風險評估鑑別不可接受之風險共計2項改善事項：完整操作化療藥物人員裝備及防止高壓氧艙氧氣洩漏，除加強硬體設備外，還有定期舉辦教育訓練，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，總院訂定「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。

依規定在每月10日前，於勞動部職安署網路系統填報職業災害統計月報。統計如下：

院區	總院		臺南分院		屏東分院	
	男	女	男	女	男	女
員工失能傷害頻率(FR)	0.66	2.10	4.44	20.79	1.37	6.88
員工失能傷害嚴重率(SR)	2	25	4	75	6	28
就業疾病發生率	0	0	0	0	0	0
死亡總人數	0	0	0	0	0	0

註：FR、SR不包含通勤(上下班)交通事故  
 1.員工失能傷害頻率(FR)：失能傷害次數×10<sup>6</sup>/總經歷工時  
 2.員工失能傷害嚴重率(SR)：失能傷害總損失日數×10<sup>6</sup>/總經歷工時  
 3.總經歷工時以人事室每月工時資料累計

### 三、打造幸福職場

2019年傷害統計分析表				
類別	項目	總院	臺南分院	屏東分院
總工時	女性總經歷工時	4,748,456	769,704	538,305
	男性總經歷工時	1,499,512	225,296	188,063
	總經歷工時	6,247,968	995,000	726,368
可記錄之職業傷害件數 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	女性總計職業傷害人(次)數	30	16	5
	男性總計職業傷害人(次)數	3	1	2
	總計職業傷害人(次)數	33	17	7
職業傷害類型人(次)數	上下班公路交通事故	22	4	1
	非上下班公路交通事故	-	2	-
	跌倒	5	1	1
	A流	2	-	5
	不當動作	2	-	-
	倒塌	1	-	-
	感電	1	-	-
	其他	-	10	-
可記錄的職業傷害比率 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	女性總計職業傷害比率=女性總計職業傷害人(次)/女性總經歷工時*1,000,000	6.32	20.79	9.29
	男性總計職業傷害比率=男性總計職業傷害人(次)/男性總經歷工時*1,000,000	2.00	4.44	10.63
	總計職業傷害比率=總計職業傷害人(次)/總經歷工時*1,000,000	5.28	17.09	9.64

註：  
1.高雄榮總無因職業傷害、職業病造成的死亡、及嚴重的職業傷害人數  
2.包商及志工相關數據較多，相關資料尚未併入系統統計，且資料不易評估，故本年度暫不揭露，擬未來納入評估。

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、醫療暴力防制及演練等課程，透過各種教育訓練，培養及強化員工安全觀念。

2019年總院辦理在職教育訓練之種類及時數			
類別	種類	期限	時數
職業安全衛生人員	職業安全衛生業務主管	每二年	6小時
	職業安全管理師	每二年	12小時
	職業衛生管理師	每二年	12小時
	職業安全衛生管理員	每二年	12小時
	勞工健康服務護理人員	每三年	12小時
有害作業主管	有機溶劑作業主管訓練	每三年	6小時
	特定化學物質作業主管安全衛生訓練	每三年	6小時
	粉塵作業主管訓練	每三年	6小時
	鉛作業主管訓練	每三年	6小時
設備操作人員	第一種壓力容器操作人員安全衛生訓練	每三年	3小時
	高壓氣體特定設備操作人員安全衛生訓練	每三年	3小時
	甲級鍋爐操作人員特殊安全衛生訓練	每三年	3小時
	乙級鍋爐操作人員特殊安全衛生訓練	每三年	3小時
	丙級鍋爐操作人員特殊安全衛生訓練	每三年	3小時

2019年辦理在職教育訓練之種類及完成率								
各類職業安全衛生教育訓練	總人數	新訓	完訓	完成率	複訓	完訓	完成率	
1.有機溶劑作業主管	總院	112	6	5	83.3%	41	40	97.6%
	屏東分院	2	1	1	100%	-	-	-
2.特定化學物質作業主管	總院	78	4	3	75.0%	22	22	100%
	屏東分院	2	-	-	100%	1	1	100%
3.鉛作業主管(總院)	3	-	-	-	-	-	-	
4.粉塵作業主管(總院)	3	-	-	-	-	-	-	
5.鍋爐操作人員(總院)	9	-	-	-	2	2	100%	
6.第一種壓力容器操作人員(總院)	104	6	4	66.7%	30	29	96.7%	
7.高壓氣體特定設備操作人員(總院)	3	-	-	-	-	-	-	
合計	312	16	12	75.0%	95	93	97.9%	

臺南、屏東分院鍋爐、第一種壓力容器、高壓氣體特定設備操作人員證照均於效期內，2019年末派人送訓。



工作者之參與與溝通 403-4

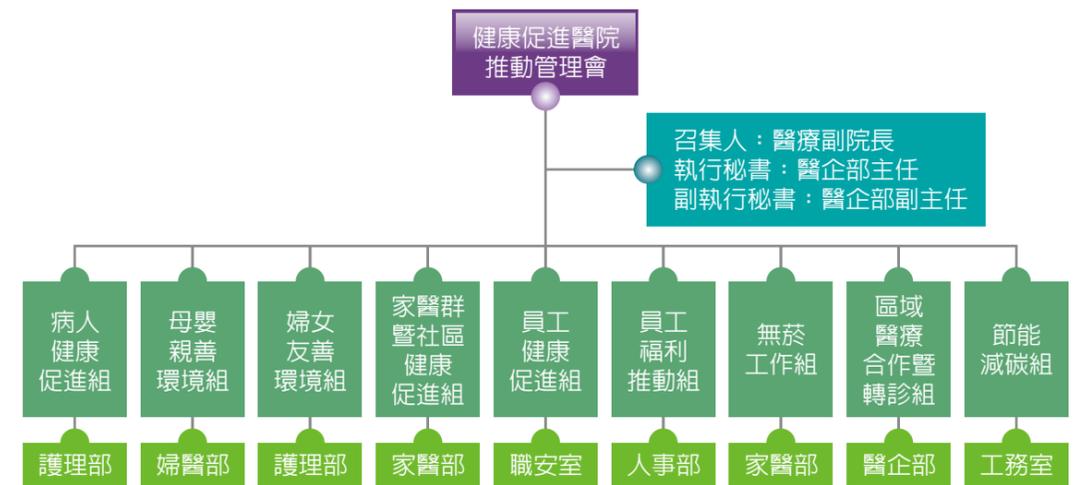
為使職安衛管理系統在執行上確實有效，特訂定有關組織內部及對外所需進行相關溝通協調機制與運作方式，並制定溝通管理程序書，對象包含員工及外部組織，如專業團體、國際機構、實習生、醫療同業、社區民眾、主管機關、病人(含家屬)、承攬商/外包商、供應商、目的事業主管機關間的溝通均適用之。依據內部組織及外部組織的需求所進行的處置與修正，以滿足內、外部組織在溝通上的需求。並主動積極透過多元的溝通管道，與利害相關者直接溝通，以問卷調查及蒐集其所關注的內外部議題並進行諮詢、溝通及輔導，內、外部意見溝通應製作紀錄，以便做為追蹤管理依據。另各項內、外部溝通如涉及職安衛衝擊，各部門應納入職安衛之風險鑑別並慮納入管制。與內外部溝通之頻率如下：

可能影響、受到影響或自認為受到決策或活動影響的人員或組織			
對象	關切議題	溝通管道	頻率
員工	作業管理 作業環境 員工福利	職業安全衛生委員會 勞資會議 員工健康促進管理會 員工關懷委員會 員工滿意度問卷	每季 每季 每年
政府機關	化學物質管理 噪音管制 職業安全管理	法規鑑別	每年 不定期
承攬商	安衛績效評估	外包管理會 協議組織	每半年 不定期
社區民眾	提供優質的醫療品質	顧客滿意度調查 顧客拜訪	每年 不定期
社會團體	符合需求	鄉鎮里民、基金會	每年 不定期
供應商	顧客滿意	承攬、採購與變更管理	每年 不定期

3.4.2 職場健康促進管理 403-2 403-3 403-8 403-9

高雄榮總於2013年成立「健康促進醫院推動管理會」由副院長擔任召集人，下設員工健康促進小組、員工福利推動小組、病人健康促進小組、社區健康促進小組；於2019年修編增為九組(如下表)，且每季定期召開進度討論會議，除了在戒菸、減重、癌症篩檢、母嬰親善、高齡友善、社區醫療等領域受到肯定之外，為了員工建構幸福職場，除了提供員工在食、衣、住、行各方面完善的基礎設施與配套，也重視由不同的工作型態所衍生的特殊需求。例如員工健康檢查結果量身訂做「客製化免費高階健檢及體適能健康運動計畫」，從細節處處為員工的身體狀況把關。在員工身心靈方面，定期舉辦健康促進活動，搭配本院「員工健康體適能中心」運動場所，鼓勵個人養成規律運動習慣，增進對自我管理與疾病的認識。利用趣味的方式帶領員工在飲食、運動、體重控制、戒菸等議題上充實自我之健康資本，達到真正預防醫學的目的，更屢獲「衛生福利部國民健康署健康促進醫院」多項殊榮。

健康促進醫院推動管理會組織及任務  
協調審議健康促進醫院相關之衛生政策計畫



高雄榮總健康促進醫院獲獎殊榮



### 三、打造幸福職場

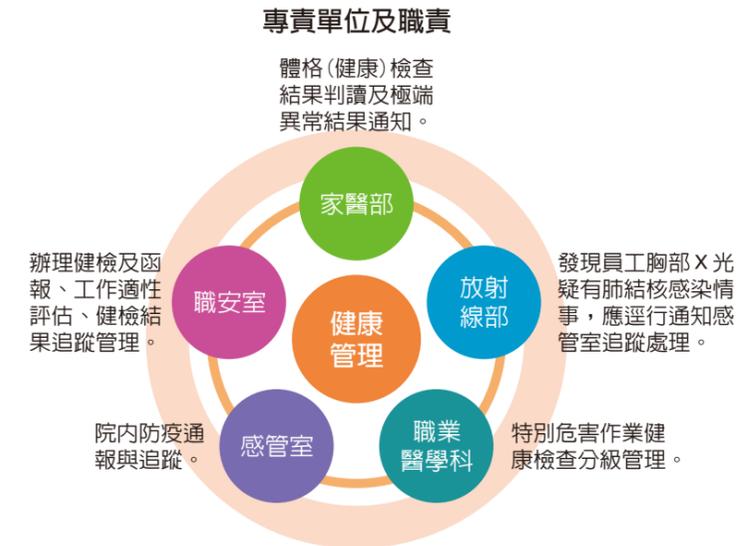
#### 一、職場健康檢查及管理成效

- (一)高雄榮總總院每年依據「勞工健康保護規則」及「食品良好衛生規範準則」等規定，辦理在職員工一般健康檢查、特別危害健康作業健康檢查及供膳作業健康檢查；對於實際從事化療藥物配置及掛置作業、環氧乙烷作業、實驗動物操作從業、居家照護及血液透析室等醫療工作者更提供優於法令的健康檢查，受檢人數逐年增加，健檢參與率100%，落實完整之健康照護服務，以預防保健為導向。
- (二)臺南分院除依法提供員工定期健康檢查外，另對從事特別危害健康作業(甲醛及游離輻射作業)之員工實施特殊健康檢查。此外，對於健康檢查中有發現異常之員工，依照健康檢查報告醫師總評及建議，於期限內至家醫科複檢，做進一步檢查及治療，以維護員工健康。2019年度特殊健康檢查員工共計35人(43人次)，屬第一級管理人數5人次，第二級管理人數38人次。
- (三)屏東分院2019年從事特別危害健康作業勞工人數22人，經勞工特殊健康檢查結果均屬第一級管理(特殊健康檢查或健康追蹤檢查結果，全部項目正常，或部分項目異常，而經醫師綜合判定為無異常者)。

2019年度	總院	臺南分院	屏東分院
一般健康檢查項目	技/工友、契約人員及職員一般健康檢查		
一般健康檢查人數	2,343	99	106
一般健康檢查費用(仟元)	5,538.9	242.2	117.6
特殊健康檢查項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>法規項目：游離輻射、鉛、噪音、甲醛、鉻酸長期夜間工作及供膳等作業。</li> <li>優於法規項目：環氧乙烷、居家照護、化療及動物實驗操作等作業。</li> </ul>	游離輻射、甲醛	游離輻射、甲醛
特殊健康檢查人數	829	35	22
特殊健康檢查費用(仟元)	1,993.2	113.9	34.1
健檢費用總計(仟元)	7,532.2	356.2	151.7

- (四)依據「高雄榮總志願工作隊服務守則」及「高雄榮民總醫院承攬商(暨進駐廠商)體格、健康檢管理規定」提供志工每年乙次胸部X光健檢，承攬商(暨進駐廠商)則依管理規定定期辦理健康檢查，完成率100%。
- (五)依據健康危害嚴重度及醫院輪班工作負荷情況，以改善中度以上腦、心血管疾病風險群為主要重點，2016年首創「客制化免費高階健檢及體適能促進計畫」，在院部長官的全力支持下結合跨部團隊推動，配合健康促進問卷調查及全院員工佛萊明罕十年內腦、心血管風險等級屬於中高風險等級以上者，不分職稱、性別及年齡安排員工358人(9.78%)接受「心臟冠狀動脈電腦斷層、頸部都卜勒超音波檢查及肺癌疾病風險進行低劑量肺部電腦斷層」檢查。對於健檢結果異常員工，受檢後兩週內轉介相關專科醫師

- 進一步治療與複檢，截至2019年各項受檢率約 93.8%，配合遵循率高達97.6%，持續安排高風險員工健檢，落實預防醫學的目的。
- (六)設置「健康管理專責單位」並訂定循環性「健康管理流程」，透過系統性的健檢檢查、健康管理計畫，結合跨部門整合資源，將健康推動至每位員工，創造更健康優質的工作環境。



- (七)統計2019年總院在職員工「三高」20人、「代謝症候群」156人、「心力量表風險等級>10%」295人及「其他異常項目」78人，共計549人，透過寄發健康關懷通知單提醒定期追蹤的重要性，其完成回覆人數352人(64%)，另外以會辦及信件通知個人進行複檢並追蹤管理其完成率100%，對健康異常(慢性病、代謝症候群)之員工進行生活方式干預之預防，例如辦理均衡飲食講座、鼓勵規律運動及提供線上數位健康衛生指導。針對輪值夜班工作型態及工作、個人過負荷量表屬於中、高負荷風險等級的員工共計

### 三、打造幸福職場

11位，轉介至職業醫學科醫師提供諮詢與指導，根據面談指導結果所提出的必要處置，採取相關措施，並留存紀錄，完成率100%。

(八)總院針對2019年加班工時(每月加班45小時以上且心力量表風險等級>10%以上)之員工，同時工作及個人過負荷評估問卷結果屬於中、高負荷者共計2位，轉介至職業醫學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100%。

#### 二、職場健康促進成效

員工是醫院最大的資產，種種建設看似為員工福利，然擁有健康員工的醫院才是能永續經營的最大贏家，高雄榮總將秉持高質服務、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。

(一)每年透過員工健康促進問卷需求及本院作業危害類型及性質，除了規劃常見的工作危害(生物性、物理性、化學性及人因性)之外，透過逐年整合院內資源成立跨部門專業團隊，執行多元化的員工臨場健康服務，每年執行臨場健康服務的場次優於法規規定的60場以上，並備有紀錄存查。

2019臨場健康服務	總院	臺南分院	屏東分院
員工人數	3,682人	525人	432人
法規規範場次	60場/年	6場/年	6場/年
實際場次	63場(優於法規)	4場*	6場

註：臺南分院因新進職護於2019年4月1日到職，故臨場健康服務場次為4場。

#### 2019年臨場健康服務重點摘要

序號	圖片	主題	訪視內容
1		實施作業前檢點安全查核	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過環境安全自動檢查查核，落實作業環境安全，避免災害發生。</li> <li>落實「高雄榮民總醫院-病房每日境安全自動檢查表」查核事項，並做成紀錄存查，以維護工作者安全。</li> </ul>
2		職災預防宣導及員工健促宣導	<ul style="list-style-type: none"> <li>宣導職災預防及發生職災時的處理流程及服務電話。</li> <li>鼓勵員工參加健康促進計畫(高階健檢及健康體適能運動)，達到早期診斷、早期治療及早期預防，達到維持員工健康狀態。</li> </ul>

序號	圖片	主題	訪視內容
3		防災實務分享及宣導服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>朝向強化病房區劃及鄰近單位支援來提升避難引導效率。</li> <li>依病房本身特性提供有效且安全快速的疏散方式來解決避難引導的困境。</li> </ul>
4		液態氮安全衛生設施標準	<ul style="list-style-type: none"> <li>液態氮其傷害主要是將空氣中的氧驅離，造成空氣中含氧量偏低而引起工作者窒息死亡，所以設置氧氣監測器於生殖中心作業現場，監測空氣中氧氣濃度為正常氧氣濃度(&gt;18%;&lt;23%)，確保工作者安全。</li> <li>從事冷凍性液態氮之取用作業應配戴防凍手套，以防異常低溫凍傷之虞。</li> <li>安全資料表應張貼於明顯易見處供員工方便查閱。</li> </ul>
5		人因工程危害預防	<ul style="list-style-type: none"> <li>攝影時請員工協助一起搬抬患者擺位感光板或靠電動床、移位墊等輔具工具下移位，以減少肌肉骨骼之不適。</li> <li>移位時將病床調整至適合的高度避免過度彎腰造成傷害。</li> <li>推拉動作(機器、病床、X攝影室門等)需保持等速，勿急快。</li> <li>移位的過程中，雙手盡量靠近身體、利用肌肉出力，同時必須保持搬運時的背部平直和平穩，以減少肩、脊椎負荷。</li> <li>出現症狀(肩部或坐骨神經疼痛)，儘早就醫診療以釐清可能之職業傷害。</li> </ul>
6		全般人事法規、政令宣道及應注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>由人事室主管至本院各單位提供員工各項人事晉升、納實管道、薪資待遇及福利等協助方案諮詢服務項目及資源管道，讓員工能知道服務使用管道，以落實關懷、體貼、溫暖、尊重的人事服務。</li> </ul>

### 三、打造幸福職場

序號	圖片	主題	訪視內容
7		壓力調適	精神部臨床心理師利用Kahoot設定一些問題來了解員工目前的壓力來源，藉此以Q&A的方式，引導員工進入自我放鬆的能力，進而增進彼此的溝通與情誼。
臺南分院		危害預防及溝通技巧	提升同仁對臨床上危害預防及溝通技巧。
屏東分院		健康減重	針對BMI過高，營養師介入，利用最夯的題材-減糖飲食，專業諮詢下，獲得正確觀念，學習實用的技巧，並找到啟發與激勵自己持續進步的動力，使員工吃得健康，達到減重效果。

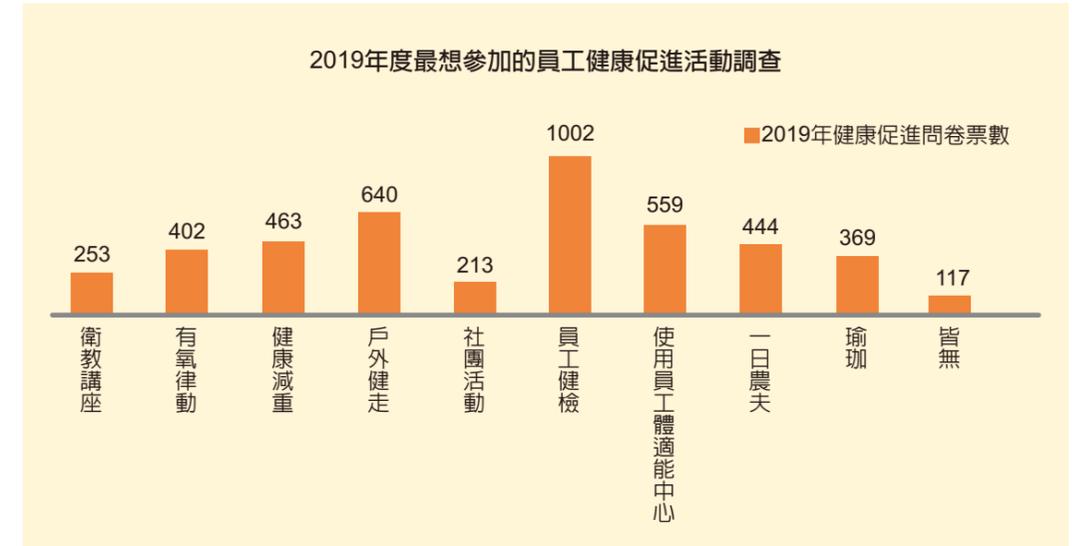
(二) 2017年起設置母性員工線上通報系統，逐年提高通報效能，落實保護母性員工及胎兒的健康及安全；對於特殊作業場所之母性員工(游離輻射、鉛、環氧乙烷、化療藥物配置室、丙烯醯胺及甲醛之化學品)由職業醫學科醫師及職業衛生護理師至作業現場與母性員工進行訪談、健康指導、危害告知及工作適性評估等項目，依醫師適性評估建議，採取工作調整或更換等健康保護措施，並留存紀錄。另於2019年9月全面開放感應讀卡機，縮短借用鑰匙時間，方便院內母性員工持職員證刷卡隨時使用哺(集)乳室，平均每月使用增加20-30人次。

(三) 醫療院所內為傳染流行性感高風險場所，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。

(四) 對於2019年新進員工體格檢查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。

2019臨場健康服務	總院	臺南分院	屏東分院
流感疫苗	98.9%	98.1%	86.8%
MMR與水痘疫苗	100%	91.0%	100%
B型肝炎疫苗	100%	87.5%	70%以上(餘人員陸續施打中)

(五) 總院每年針對員工進行員工滿意度、職場疲勞、健康生活習慣等問卷調查，藉此了解員工生理、心理的需求狀況，再依據問卷結果，整合健康服務團隊(人事室、精神部、復健部、醫企部及營養室等單位)發展多元化健康促進活動，將健康推動至每位員工，在2019年辦理一系列的有機樂活工作坊，讓員工撇開工作煩憂，既療癒又舒壓，為員工創造一個「熱情、卓越、創新、成長」的工作環境。



2019年健康促進成效，平均滿意度達98%

活動名稱	參加人次	活動照片
相揪逗陣來健走活動	489人	
有機元宵DIY	102人	
有機樂活工作坊 水彩風蠟燭彩繪	93人	
員工體適能檢測	500人	

### 三、打造幸福職場

活動名稱	參加人次	活動照片
職場減壓 教你翻轉壓力法	215人	
有機樂活工作坊 浮游花香精油	98人	 
一日農夫 體驗趣活動	160人	 
護理人員健康 促進活動 卡拉OK嗨歌	184人	 
纏繞畫 舒壓活動	193人	 
心靈成長 支持團體	193人	

(六) 推廣本院「健康體適能中心」提供員工體適能檢測、肌耐力訓練、伸展及有氧運動等設施設備，以加強員工體能預防慢性病為主，進而促進心理健康、減緩憂鬱焦慮及生活壓力為目的。

#### 健康體適能 運動中心

設立員工體適能健康中心，推動員工健康體適能，由復健部職能治療師辦理員工健康促進體適能活動班，提供慢性病(三高、代謝症候群)之員工心肺耐力及肌耐力運動，落實健康自主管理之生活型態。自2017年5月啟用至2019年底，使用人次已達2萬4,445人。



(七) 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2016-2019年勞動部職場健康週實施計畫參與證明。

#### 2016-2019年勞動部職場健康週實施計畫參與主題

年度	展現主題
2016年	『落實職場安全環境、推動健康促進活動、營造職場好健康、生活快樂好美滿』
2017年	『樂活高榮三部曲、職場安全是首曲、綠化健康是協曲、定期健檢是圓曲』
2018年	『安全常保，健康長存；安全一少，健康不保。』
2019年	『強化職場安全衛生，保障員工安全與健康。』

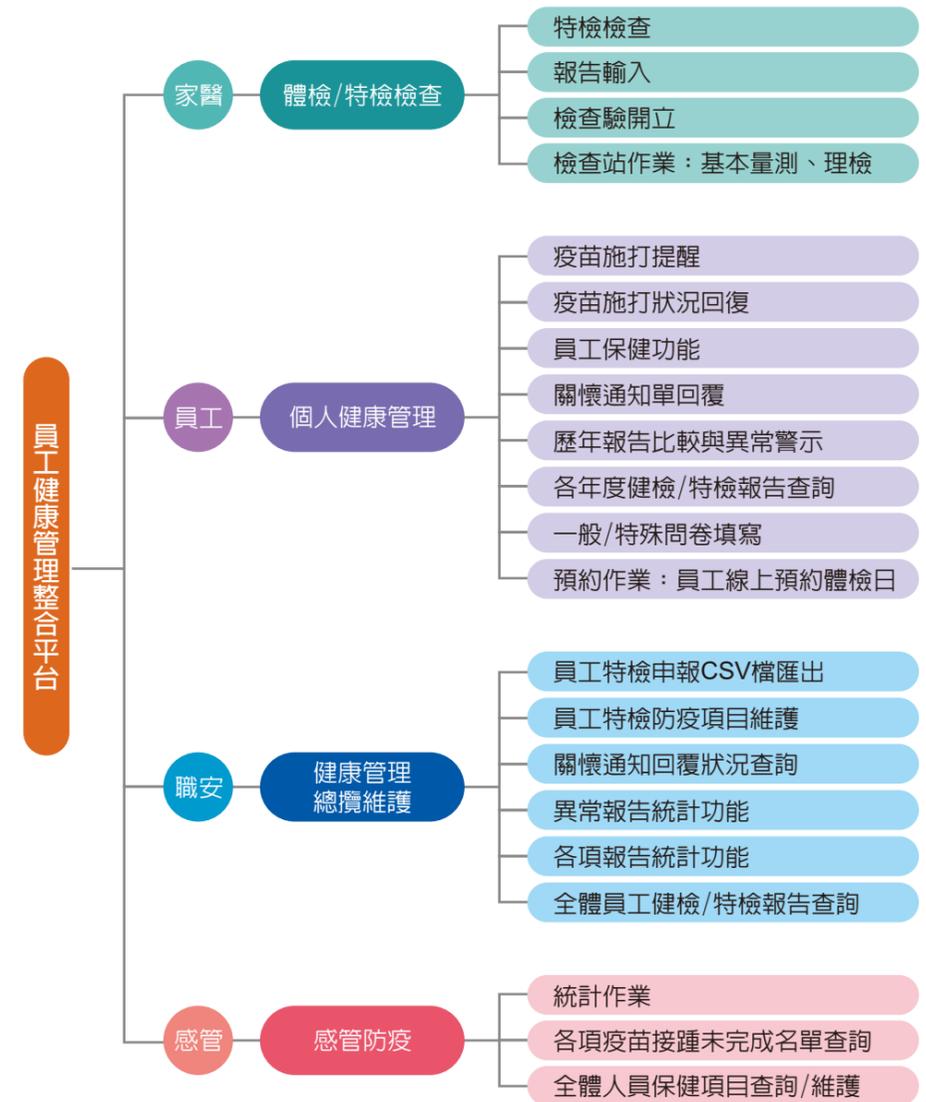
#### 2019年全國職場安全健康週系列活動實施成果

活動項目	成果
員工健康適能有善素材講座	安排「健康適能有善素材」實體及線上E-LEARNING課程，醫療人員總計2,094人參加(完成率83%)，平均滿意度96.75%。 
從法律觀點談性別平等與職場性騷擾之關懷與協助	2019年4月3日邀請臺灣橋頭地方法院行政訴訟法庭楊富強法官擔任講座，並就員工所處工作職場及人身安全為主題進行宣導，共有1,620人參加。 

### 三、打造幸福職場

活動項目	成果
防災講習及演練	<p>2019年講習瞭解防災重要性及學習防災知識及實際操作演練，院內防災事項包括防火安全地震防災、滅火技巧宣導與消防安全設備分組操作訓練，參與人數共計650人。</p> 
職業安全衛生教育訓練	<p>依據職安法規辦理職業安全衛生教育訓練課程，並列為全院必修課程之一，辦理2場次71人參加。</p> 
用電安全宣導	<p>工務室對病房護理人員進行院內電器安全規範宣導，院內醫療儀器必須使用院內插座，參與人數共計139人。</p> 
感染管制教育訓練課程	<p>感染管制室護理師教授洗手步驟，宣導本院感染防治政策，共辦理2場次，600人參與。</p> 
新進人員教育訓練課程	<p>2019年新進人員教育訓練實體課程，包含醫院簡介、感染管制及隔離防護措施介紹、肺結核防治、倫理規範、職業安全、人事規章與實務等課程，參與人數共計240人。</p> 

- (八) 2019年2月開設產後護理之家，提供員工在這段坐月子的中都能感受到幸福、安心與舒適，得到最大的協助與支持，截至 2019年12月已有員工39人及員眷8人入住，滿意度高達100%。
- (九) 2019年2月起預計2020年9月完成建置智能化健康管理與追蹤服務系統的「員工健康管理整合平台」，內容包括檢查流程、個人健康管理、健康管理總覽維護及感管防疫等項目，透過健康管理整合平台服務的導入，健檢作業智能系統化，取代以往紙本健康管理及人工健檢結果分析，有效達到健康指導及健康管理的成效，另外彙整員工歷年來的健檢數據及紀錄，針對慢性疾病與高風險者儘早進行介入關懷提供完整的健康照護方案，達到更有效率的追蹤與掌握員工健康狀況，讓員工個人也能隨時掌握自己的健康狀況及查閱健檢報告與改善建議，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，共創健康員工、優質健康職場。





## 四

# 特色醫療與創新

- 4.1 專業醫療服務
- 4.2 打造品安文化
- 4.3 友善服務與醫病關係
- 4.4 智能管理
- 4.5 教學研究與創新

## 四 特色醫療與創新

### 特色醫療永續績效

- 2018-2019年**4項**團隊獲得國家生技醫療品質2銀、2銅獎；**15項**團隊通過SNQ國家品質標章認證。
- 高雄榮總**10項**醫療創新專利榮獲國內外發明展**24項**大獎。

## 4.1 專業醫療服務

高雄榮總為公立醫學中心，於財務運用、人員編制、應變能力上仍受到國家政策之限制，但員工對於核心價值共識度強，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主要的強項，正為本院核心價值之【提供優質安全的全人照護、培養德術兼優的醫療團隊】。



### 4.1.1 呵護您健康的守護者

高雄榮總主要服務區域大高雄市及鄰近臺南市、屏東縣等地區，2019年門診病患共1,601,719人次，住院病患數564,329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。

是以院長致力於教學研究部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醫療院所建教合作，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。

	高雄市醫療服務量	總院醫療服務量	比例
門診人次	13,956,123人次	1,252,904人次	8.98%
急診人次	927,044人次	88,097人次	9.50%
急性一般、精神急性一般病床住院人日數	2,852,106人日	283,850人日	9.95%
特殊病床住院人日數	461,687人日	84,283人日	18.26%

註：  
 1. 高雄市醫療服務量之資料來源：衛生福利統計處網站－醫療機構現況及醫院醫療服務量統計，尚未公布2019年資料，故僅揭露2018年服務成果。  
 2. 特殊病床含加護病床、燒傷病床、嬰兒病床、安寧病床、亞急性呼吸照護病床、普通隔離病床、負壓隔離病床、骨髓移植病床及整合醫學急診後送病床

高雄榮總2017~2019年醫療服務量統計如下表所示，總院相較於2018年，2019年門診人次下降0.02%，急診人次上升2.42%，住院人日數上升2.80%；臺南分院門診人次上升3.98%，急診人次上升18.03%，住院人日數下降4.79%；屏東分院門診人次上升5.88%，急診人次上升7.28%，住院人日數上升2.09%。榮民身分就醫比例僅總院於門診、屏東分院於住院具微幅成長，餘均呈現逐年遞減趨勢。

	年度	總計	榮民	一般民眾	榮民%
門診人次	2017年	1,333,632	206,733	1,126,899	15.50%
	2018年	1,252,904	231,857	1,021,047	18.51%
	2019年	1,252,709	234,613	1,018,096	18.73%
急診人次	2017年	86,951	11,212	75,739	12.89%
	2018年	88,097	11,225	76,872	12.74%
	2019年	90,233	11,327	78,906	12.55%
住院人日數	2017年	363,105	65,515	297,590	18.04%
	2018年	368,133	64,973	303,160	17.65%
	2019年	378,457	63,491	314,966	16.78%



## 四、特色醫療與創新

2017~2019年臺南分院就醫病人身份別統計

	年度	總計	榮民	一般民衆	榮民%
門診人次	2017年	196,740	89,516	107,224	45.50%
	2018年	209,002	89,123	119,879	42.64%
	2019年	217,318	90,404	126,914	41.60%
急診人次	2017年	8,084	3,196	4,888	39.53%
	2018年	8,452	3,110	5,342	36.80%
	2019年	9,976	3,268	6,708	32.76%
住院人日數	2017年	100,853	40,135	60,718	39.80%
	2018年	105,602	39,429	66,173	37.34%
	2019年	100,542	31,019	69,523	30.85%

2017~2019年屏東分院就醫病人身份別統計

	年度	總計	榮民	一般民衆	榮民%
門診人次	2017年	126,712	33,437	93,275	26.39%
	2018年	124,381	28,416	95,965	22.85%
	2019年	131,692	30,113	101,579	22.87%
急診人次	2017年	14,637	2,016	12,621	13.77%
	2018年	15,391	2,172	13,219	14.11%
	2019年	16,512	2,120	14,392	12.84%
住院人日數	2017年	89,362	38,070	51,292	42.60%
	2018年	83,582	30,411	53,171	36.38%
	2019年	85,330	31,801	53,529	37.27%

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

### 4.1.2 本院特色醫療團隊

**發展核心醫療能力**

對應之SDGs  

**重大性** 核心醫療是醫療業的永續基礎之一，對內提升專科發展，策勵醫師持續進修、精進自身專業能力；對外滿足民衆就醫需求，創造雙贏。若醫院停留原步，則病人診治效果不佳，對醫院失去信任、病人流失，進而導致收入減少，影響醫院及全體員工甚鉅。

**主題邊界** 高雄榮總總院。

**邊界揭露限制** 揭露高雄榮總總院相關資訊。

**管理目的與政策**

1. 規劃年度特色醫療提案部科、辦理審查會議。
2. 追蹤審查會議決議事項辦理情形。
3. 彙整特色醫療所需資源需求，納入相關管理會討論。
4. 追蹤特色醫療團隊執行進度、困難與指標達成情形。
5. 協助特色醫療團隊參與國家品質標章。

**責任** 發展策略及中程計畫管理會

**投入資源** 因發展特色醫療需求，新進主治醫師2人、物理治療師1人、職能治療師1人、生殖醫學中心諮詢員1人。並投入相關設備總計支出約4,200萬元。

**評量機制與績效**

1. 定期由院長召開管理會，追蹤特色醫療團隊執行進度。
2. 追蹤辦理特色醫療資源協助。
3. 2019年共計通過12項特色醫療提案。

### 從關懷出發-建構智能、療癒、精進創新的安全重症照護團隊 (2019年國家生技醫療品質銀獎)

團隊秉持「全人照護、專業創新、尊重生命、無限關懷」照護理念，運用核心策略：重症智慧溝通、人性化照明、PADIS照護系統、智慧感控照護、重症早期戒菸及重症創新復健(懷舊童玩復健、VR虛擬運動會及懸吊軌道復健)，增強病人肢體活動能力並促進病人與家屬互動，更與藝術銀行及高師大美術社合作建置重症藝術療癒病房，貫徹以病人為中心照護理念，提升重症病人疼痛、躁動、譫妄、活動與睡眠照護，呼吸器相關肺炎感染密度降至0.5‰、非計劃性氣管內管滑脫率降至0.11‰、譫妄控制不良率降至11.98%，成為重症護理團隊標竿。



重症病人實際體驗VR運動

創新手部護套：可以按鈴及觸摸

### 心臟血管照護團隊 (2019年國家醫療品質獎-卓越中心)

心臟內科持續推動品質提升達12年，從改善心導管檢查撈動脈穿刺、輻射防護安全進行品質提升改善，並針對罕見疾病肺高壓病人進行全人照護，提升全院病房院內心跳停止照品質；心肌梗塞照護方面，由院內開始改善緊急心導管流程及心肌梗塞病人照護品質，包括到院後藥物使用比例、衛教及復健治療、全面提升照護品質，更跨出萬區建置到院前救護車診斷、轉送品質及用藥系統。並致力於民衆衛教，提升民衆對心肌梗塞之認知。甚至推廣到全國，領航台灣心臟照護全面提升，更將台灣影響力擴散至國際。

4.1 專業醫療服務



心臟血管照護團隊



卓越中心獎牌-2019心臟內科  
榮獲醫策會卓越中心殊榮

### 重難症視網膜疾病團隊 (2018年國家生技醫療品質銅獎)

高度近視引起多種併發症，嚴重者如視網膜剝離、黃斑部裂孔等，最直接影響視力、視覺品質。團隊與各級院所密切合作，總院尤為高度近視併發症之轉診首選。視網膜剝離手術成功率高達98.1%，超越世界各國平均(80%)；超高近視黃斑部裂孔病患，接受玻璃體切除手術後成功率達85.7-100%；並率先於國際眼科期刊RETINA發表注射血管內皮生長因子抑制劑(Lucentis)於高度近視併脈絡膜新生血管五年成果，為世界最早且追蹤時間最久之研究，卓越成果亦改變原先高度近視相關黃斑新生血管之治療指引，引領世界各國視網膜科醫師將血管內皮生長因子抑制劑作為此類疾病第一線治療。



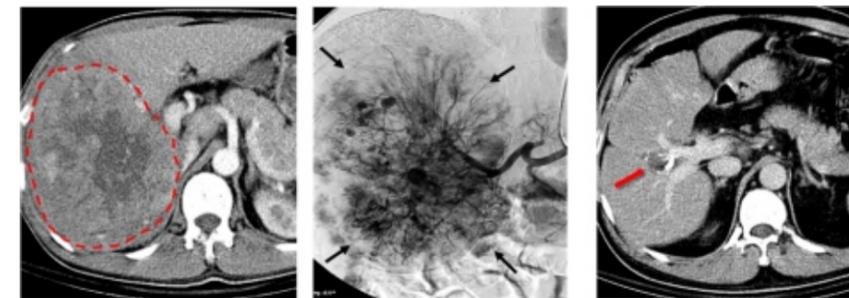
### 生殖醫學團隊 (2019年國家品質標章)

生殖醫學中心提供人工生殖技術、生殖相關疾病治療及手術，並推動虛擬實境醫病共享決策輔助工具，讓不孕夫婦身入其境瞭解試管嬰兒療程；設靜謐隱私的檢體收集室與人工授精室，實驗室具獨立空調系統、活性炭裝置降低空氣雜質，另設置無菌鋼板，減少實驗室落塵量，手術規格與流程亦比照國外一級的手術室，將胚胎培養環境達到最高標準。試管療程累積懷孕率高達70.5%，具世界級水準。



### 肝動脈化療團隊 (2019年國家品質標章)

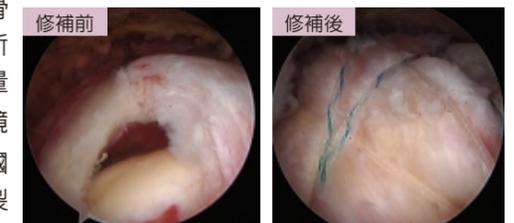
本院獨創的肝動脈化療術，除了精準放置肝動脈導管，再由肝動脈進行化學藥物灌注，在結束化療藥物滴注後，針對腫瘤的分布及特性，經由肝動脈導管施行精準的碘油栓塞術，使腫瘤栓塞缺血後具有加成肝動脈化學藥物的效果，使治療效果明顯增加，進而增加病患的存活時間。本院獨創肝動脈化療術，在病患平均存活時間或腫瘤治療反應率均優於台灣及世界其它國家，在全球居於領先地位，且安全性相當好，本院獨創肝動脈化療術鎮守台灣，已成為台灣中晚期肝癌的守護神。



大型肝癌(16公分)經過6次肝動脈化療，腫瘤完全消失，追蹤16年末復發

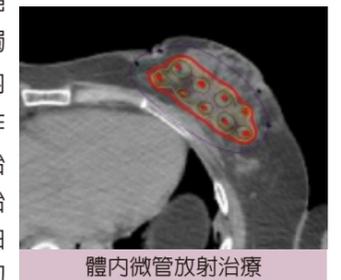
### 微創關節鏡運動醫學團隊 (2019年國家品質標章)

隨著全民運動的提倡及高齡人口持續增加，關節傷害(包括軟骨及韌帶的受傷)及關節退化的病例亦隨之增加，微創關節鏡手術藉其傷口小、出血量低、傷口感染少、患者恢復時間短、以及縮短患者住院時間等優點，進而提升醫療品質。骨科部運動醫學科目前關節鏡手術已發展囊括四肢所有主要關節(肩、膝、髖、肘、腕及足踝)，服務量持南部牛耳之地位，2018年即完成1,036台關節鏡及運動傷害之手術，且醫療品質榮獲2019 SNQ國家品質標章認證。以下為肩關節鏡行旋轉肌袖斷裂修補前後示意圖。



### 早期乳癌放射治療 (2018年國家品質標章)

乳癌是現代女性首要健康威脅，乳癌篩檢幫忙，第二期內乳癌比例已約佔80%。該期病人若接受輔助放射治療，復發率可由單獨乳房保留手術的14%降低至4%。低風險早期乳癌病人，接受體內微管放射治療(ISBT)在療效一致下，可明顯降低傳統放療的副作用。乳房外科與放射腫瘤部領先全國於2015年成功引進ISBT治療，成為手術後放射治療的新選擇。此特色醫療將原來五至六周治療，大幅縮短為一周內完成！明顯降低醫療不便與時間成本，更由於此治療的物理優勢，可降低皮膚反應，降低心臟及肺劑量約50%~80%，明顯減少日後副作用機率。



體內微管放射治療

早期乳癌影像診斷團隊 (2018年國家品質標章)

放射線部乳房影像門診自2006年成立以來的使命，努力為病人提供醫學中心等級的治療及診所般親切快速服務，並提供就診女性“快速完整”門診的可能性。放射科醫師使用個人化乳癌風險資訊，往往可依照每位病人的風險為影像篩檢的項目選擇。高風險乳癌婦女會建議基本乳房攝影額外的影像檢查。門診當天一次完成乳房影像門診開單、影像檢查、檢查結果判讀、病患報告解釋、病理切片等。



第三代顯影劑乳房攝影提供最高診斷率乳癌檢查



放射線部乳癌影像診斷團隊

4.1.3 緊急醫療服務

**重、難症醫療服務、緊急醫療能力**

對應之SDGs: 1 消除貧窮, 3 健康與福祉, 17 全球夥伴

**重大性**

- 1.高雄榮總總院位於都會區，交通便利，肩負起急重難症最後線的醫療責任，接受南部及外島等各級醫院的轉診。
- 2.臺南分院配合地區緊急醫療發展，擔任奇美醫院、成大醫院等醫學中心輕症下轉之後送醫院。
- 3.屏東分院位處偏鄉，以安養與慢性疾病照顧為主，為解決偏鄉醫療資源不足，急診部門維持全天候二十四小時運作，提供專科醫師值班的緊急醫療服務。

**主題邊界**

高雄榮總總院。

**邊界揭露限制**

揭露高雄榮總總院相關資訊。

**管理目的與政策**

- 1.制訂並檢討全院急救流程與設備標準。
- 2.推動急救(含心肺甦醒術)、外傷及重症教育訓練。
- 3.定期監測急診、外傷、重症與急救醫療品質指標，符合重度級急救責任醫院要求。

**責任**

急診、外傷暨重症醫療品質管理會

**評量機制與績效**

- 1.檢討急診、外傷、重症與急救醫療品質指標共53項。
- 2.急診檢傷一、二級的危重病人占23%以上，住院病人嚴重度為高屏區第二名。

高雄榮總總院位於都會區，交通便利，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；屏東分院則因位處偏鄉，因空間與環境適宜，以安養與慢性疾病照顧為主，但為解決偏鄉緊急醫療資源不足，急診部門維持全天候二十四小時運作，提供專科醫師值班的緊急醫療服務。總院自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。

於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。

在急診及重症服務方面，急診服務量持續成長，2019年服務人數已達90,233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23%以上，而住院的病病人的嚴重度2019年第1季至第3季為高屏區第二名。自2014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一銅獎)。2019年因外院無法處置而轉入的嚴重外傷病人(檢傷一、二級)佔率為46.9%，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、大型醫院急診壅塞與病人滯留，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，共同協助高雄市10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。2019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3.4%。急性腦中風、重大外傷與急性心肌梗塞的急診6小時內住院率年平均比率為86%。

4.1.4 高齡醫學服務

**高齡醫學服務**

對應之SDGs: 1 消除貧窮, 3 健康與福祉, 17 全球夥伴

**重大性**

隨平均餘命增加，高齡化社會來臨，高齡醫學發展更趨重要。若未妥善因應，則年長者無法獲得完善照護，對個人健康、經濟及照護家庭均造成負擔，醫院亦受影響，如年長病患看診次數增加、診療效果不佳、用藥交互作用增加等負面結果。

**主題邊界**

高雄榮總總院。

**邊界揭露限制**

揭露高雄榮總總院相關資訊。



#### 四、特色醫療與創新

管理目的與政策	<p>高齡醫學及長照無縫接軌服務，推展「醫養合一」政策：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推動高齡醫學發展與照護計畫。</li> <li>2. 策進長照發展事宜，整合服務推動相關事項，建構完善全方位長照服務網絡。</li> <li>3. 發展整合性出院準備服務，無縫接軌各項長照服務，研擬精進策略。</li> <li>4. 發展老人全方位服務模式（Programs of All-Inclusive Care for Elderly, PACE），透過日間照護中心的機制提供創新的整合式醫療與長照服務模式。</li> <li>5. 建置以病人為中心的居家照護服務（patient-centered medical home, PCMH）模式，發展整合式的居家醫療與照護相關事宜。</li> </ol>
責任	長照整合服務推動管理會、高齡醫學中心
申訴機制	總院高齡醫學中心專線：(07) 342-2121#2091
評量機制與績效	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 總院依專業醫療能力區分，各項目皆有相關的管理辦法及SOP進行有效性評量。</li> <li>2. 開創「急性醫療」與「長期照顧」無縫接軌創新服務模式。</li> <li>3. 結合長期合作互動良好的56家基層醫療群，21家居家護理所，39家居家醫療診所，5家衛生所，28家住宿型機構，共156個單位，率先成立「社區整體照顧服務體系A*BC模式」</li> </ol>

我國人口快速老化，在2018年3月底，內政部宣告台灣正式邁入「高齡社會」(aged society)。台灣65歲以上老年人口占總人口比率達到14.05% (7個人中就有1個是老人)。台灣老年人口比率在1993年超過7%，進入「高齡化社會」，而後受到戰後嬰兒潮世代陸續成為65歲以上老年人口影響，老年人口自2011年起加速成長，並於2017年2月起破百(代表老年人口數多於幼年人口數)後，2019年底老化指數續攀升達119.8。

高雄榮總為提昇高齡長輩醫療照護品質，於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」。本團隊秉持著高齡照護具有之複雜性與連續性，透過持續國際交流，針對不同職業類別密集辦理教育課程，開辦高齡醫學各項照護服務，建構高雄榮民總醫院獨特之五全照護模式。



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啓用，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。

在長官卓越的領導及全院員工同心協力下，自2012年起，榮獲多項殊榮。「無縫接軌，安心返家」更於2019年榮獲長照類-長照服務組SNQ國家品質標章、2019年「國家生技醫療品質獎」「銅獎」臺灣第一的殊榮。總院推動高齡友善經驗及創新作法，連續四年受邀在WHO健康促進醫院國際網絡國際研討會世界年會 (HPH) 專題演講，將台灣經驗推向全世界。並於2016起連續四年受邀於WHO健康促進醫院國際網絡國際研討會世界年會 (HPH) 專題演講。



## 四、特色醫療與創新



### 4.1.5 長期照護服務

#### ✦ 啟動全國首家醫學中心級社區整體照顧服務體系(A<sup>+</sup>級單位)

高雄榮總響應國家政策「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家社區醫療群會衛生所，15家居家護理所，52家居家醫療診所，31家住宿型機構位，率先成立「社區整體照顧服務體系A<sup>+</sup>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。

#### ✦ 全國創新的「長照整合服務中心」，提供民眾看得到、找得到、用得到一站式之服務。

近年來，總院致力推動長照整合服務，為提供長輩更完整的醫療與失能照護，歷時一年多籌備的「長照整合服務中心」，於2016年8月啟用，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。

#### 長照整合服務中心



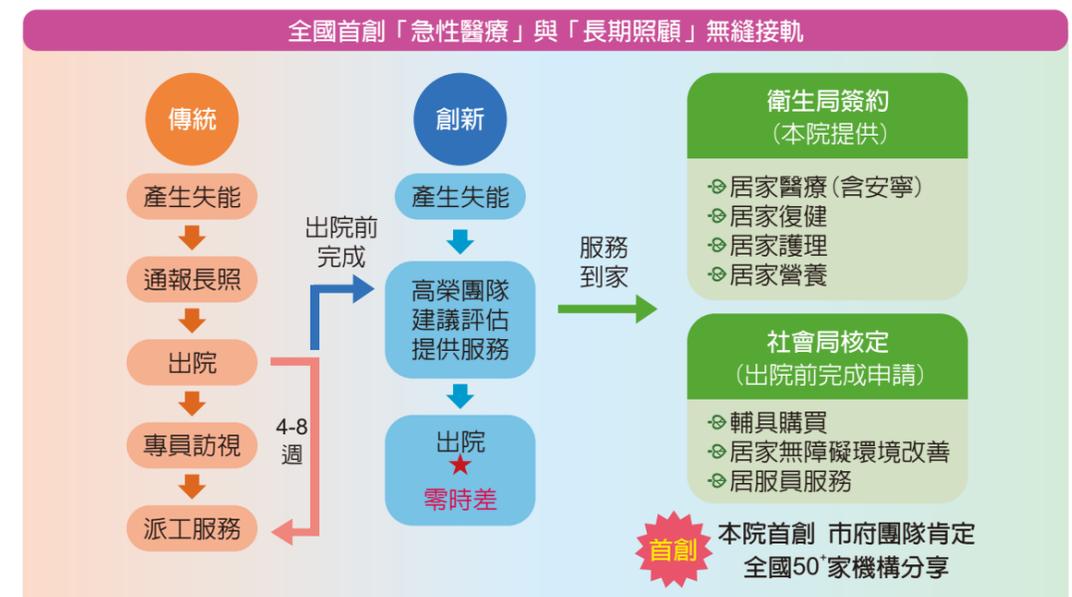
- ✦ 單一窗口
- ✦ 出院諮詢
- ✦ 居家護理
- ✦ 居家醫療
- ✦ 居家安寧
- ✦ 輔具申請
- ✦ 日照申請

- ✦ 結合高雄市衛生局長照中心
- ✦ 整合區域長照資源

- ✦ 全國首創急性醫療與長照
- ✦ 建立無縫接軌照護模式

#### ✦ 全國首創出院無縫接軌長照服務模式

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，2017至2019年分別有128、325、539人。



#### ✦ 成立全國第一間醫學中心級之「樂齡日間照顧中心」

高雄榮總「樂齡日間照顧中心」(社區式(日間照顧)服務類長期照顧服務機構，2017年7月啟用)，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。

## 四、特色醫療與創新



樂齡日間照顧中心

### 落實推動社區預防及延緩失能失智方案，形成社區網絡

2017年高雄榮總申請衛生福利部獎補助「預防及延緩失能方案研發與人才培訓計畫」至2019年底，共培訓專業師資30位、指導員共79位，2020年持續培訓方案人才，以應付未來高齡化社會之需求。

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；2018年開發17個據點、共245位長輩完成12週介入服務，2019年再進行18個據點、共248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。並在2018年獲得高雄市衛生局年度成果發表票選佳作之肯定，2020年持續洽談高雄市各服務據點。



推動社區預防及延緩失能失智方案

### 率先開創南台灣「居家護理所策略聯盟」聯繫會，建構區域合作默契，提升居家護理師之照護水準

高雄榮總與策略聯盟15家居家護理所定期召開案例討論會，提供照護建議，同時檢討修訂照護與轉介流程，辦理繼續教育，提升居家護理師之照護水準，轉介合適個案、回家接受在地化的長照服務，成效獲得各方肯定。此外，定期辦理大型跨院際個案討論會及長期照護相關研習會，邀請策略聯盟家共同參與，落實區域教育訓練使命。

居家護理所聯盟之互動機制	頻次
跨專業團隊個案討論會	每季
專題演講繼續教育	每季
跨院際個案討論	每季
長期照護相關研討會	每半年



### 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。

居家整合醫療聯盟之互動機制	頻次
跨專業團隊個案討論會	每季
專題演講繼續教育	每季
居家醫療相關研討會	每半年
居家醫療共照與雙向轉診	有個案時進行



### 率先開創南台灣「住宿型機構策略聯盟」聯繫會，提升機構照護品質

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。

住宿型機構策略聯盟之互動機制	頻次
跨專業團隊個案討論會	每四個月
專題演講繼續教育	每季
長期照護相關研討會	每半年
機構參訪	每半年



## 4.1.6 安寧緩和醫療照護服務

《安寧緩和醫療條例》於2000年三讀通過，使末期病人在生命的末期可以接受安寧療護，重視末期病患善終的權利並減少無效醫療費用的支出，高雄榮總積極建構完整的安寧緩和醫療照護網絡，實施策略為：

## 四、特色醫療與創新

**1** 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，屏東分院預計於屏東大武院區開設。

**2** 建立大高雄安寧緩和醫療照護網絡：加強與榮民之家、社區長照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，有效建立民衆安寧療護理念，並解答民衆對安寧誤解。2017年至2019年共辦理35場，參加2,411人次。



**3** 提供區域安寧專業人員訓練：高雄榮總輔導區域內其他醫院之安寧專業人員，規劃優質安寧療護臨床見、實習場域，2017年至2019年共有22位醫師、44位護理師、6位社工師至本院安寧病房見習。



「病人自主權利法」於民國2016年01月06日公告後，總院即開始辦理相關研討會，2018年配合相關子法與施行細則公告，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」，完訓人員共341位。



定期辦理安寧教育培訓課程，2017年至2019年共辦理166場，參加3,832人次。



**4** 預立安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願註記健保卡：高雄榮總協助推廣健保IC卡安寧療護意願註記成效顯著，於2017年至2019年皆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」宣導成績優單位表揚。累計共3,475人完成註記。



**5** 2017年至2019年安寧涵蓋率平均71.90%，病人於臨終死亡前簽署DNR(拒絕心肺復甦術)比率為94.43%。

**6** 預立醫療照護諮商：2019年病人自主權利法正式上路，預立醫療照護諮商服務共307人次、簽署預立醫療決定書共295人、完成預立醫療決定書上傳共300人。



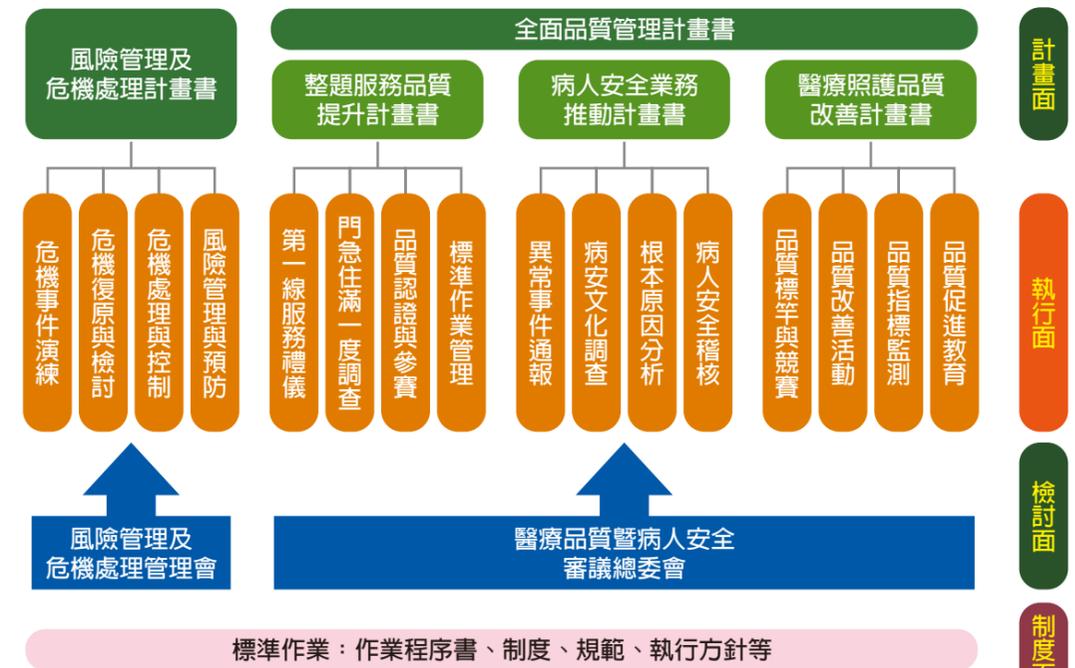
此外，更提供團體預立醫療照護諮商服務，由團隊至機構或榮家等進行諮商，減輕民衆舟車勞頓之苦並提高諮商意願，多人團體諮商或中低收入者可享諮商費用優惠。



## 4.2 打造品安文化

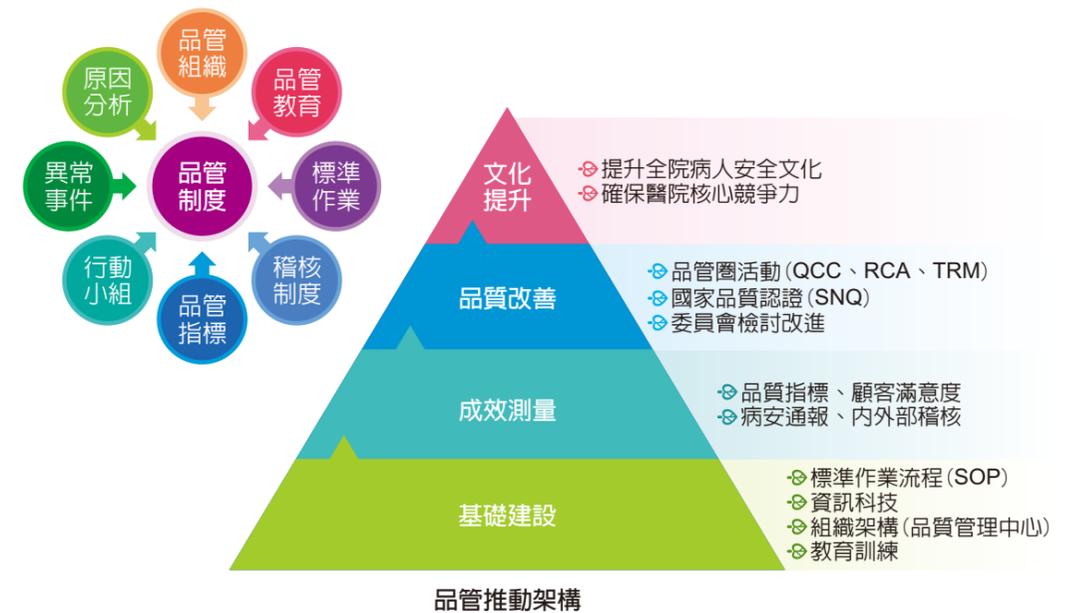
顧客健康與安全	
對應之SDGs	3 健康與福祉
重大性	病人安全是醫療品質的根本，病人安全目標代表政府提供國人安全醫療照護的決心，「以病人為中心的照護」已是全球醫療照護奉行的新典範。若醫院不重視病人安全，除，直接導致病人健康受損，間接傷害醫病關係，及病人家屬對醫院的信任。
主題邊界	高雄榮總總院醫療照護提供者、病人、供應商及外包商。
邊界揭露限制	病人安全涵蓋範圍寬廣，含高雄榮總總院醫療照護提供者、病人、供應商及外包商。
管理目的與政策	總院設置「醫療品質暨病人安全審議總委會」，研訂推動醫療品質、病人安全及服務品質等任務。為促進醫療品質與病人安全： <ol style="list-style-type: none"> <li>1.訂定及監測全院性品質指標。</li> <li>2.檢討病人安全異常事件、顧客意見回饋並研擬改善。</li> <li>3.審議檢討稽核各項品質相關作業流程。</li> <li>4.規劃辦理品質稽核計畫。</li> </ol>
責任	醫療品質暨病人安全審議總委會
申訴機制	院內異常事件通報系統：採匿名不懲罰為原則，制定通報獎勵作業規定，鼓勵員工自願通報。台灣病人安全通報系統（簡稱TPR）：全國性病人安全外部通報系統，期望營造正向通報文化，建立分享交流平台，以匿名、自願、保密、不究責及共同學習為五大原則。
評量機制與績效	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.定期每半年進行管理程序書及病安內部稽核，確認員工確實依據標準作業流程執行業務。</li> <li>2.每月執行病人安全照護稽核。</li> <li>3.每年配合衛生局督導考核，進行病人安全評核。</li> <li>4.2019年病安目標指標達成率為95%。</li> </ol>

總院整合醫品、病安及服品三個委員會，設置高雄榮總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。



### 4.2.1 品管制度

總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。



計畫性品質持續改善

高雄榮總秉持著持續創新、用心改善以提供民眾更優質的醫療服務，在每個流程環節為民眾設想，並腦力激盪加入智慧因子，致力於打造全方位智慧醫院，持續改善醫院的醫療品質，因應院長六大任務之提案，提出相關改善方案如圖。



4.2.2 品管成果

為提昇醫療品質，高雄榮總積極參與醫療品質認證及各項競賽，2019年全院共56個單位通過ISO 9001:2015認證；7個團隊通過SNQ國家品質標準認證，其中2團隊更因成果優異榮獲國家生技醫療品質獎；2019年共榮獲包含第20屆醫療品質獎、第42屆全國金獎品管圈金獎、2019年台灣持續改善活動、台灣醫務管理學會、臺灣醫療品質協會醫療品質獎競賽、國際品管圈大會ICQCC金獎等，與品質管理相關之獎項。

通過ISO認證單位

總院內科部及其次專科、外科部及其次專科、骨科部、婦醫部、兒醫部、復健部、精神部、眼科部、放腫部、耳鼻喉部、家醫部、麻醉部、口醫部、健康管理中心、高齡醫學中心、癌症防治中心、皮膚科、傳醫科、職醫科、感管室、急診部、教研部、放射線部、核醫部、護理部、藥學部、醫企部、社工室、勞安室、工務室、補給室、總務室、人事室、政風室、主計室等單位提供之各項服務

通過SNQ認證團隊(新申請)

- 1.護理部：從關懷出發-建構智能、療癒、精進創新的安全重症照護(國家生技醫療品質銀獎)
- 2.高齡醫學中心/護理部：無縫接軌、安心返家(國家生技醫療品質銀獎)
- 3.生殖醫學中心：高齡女子最溫馨安心的優質生殖醫學中心
- 4.內科部胃腸肝膽科：中晚期肝癌的守護神：肝動脈化療
- 5.骨科部：「逆轉痛緊酸，行動不卡關！」治療運動傷害的領航者-高榮運動醫學團隊
- 6.家庭醫學部：你我的好厝邊-撐起社區健康的保護傘
- 7.兒童醫學部：遠行千里路，為愛走天涯：從台灣到柬埔寨



總統接見國家生技醫療品質獎得主(圖右：林曜祥院長)

通過SNQ認證團隊(續審)

- 1.眼科部：視網膜疾病患者的守護神
- 2.感染科：高雄榮總愛滋終結戰：匿名篩檢為開始奮鬥不懈35年
- 3.胃腸肝膽科：e管B肝—領先全球的化療安全管理系統
- 4.放射線部：優質個人化乳癌影像診斷團隊
- 5.家庭醫學部：以生態系架構，推動無菸地球村
- 6.復健醫學部：復心運動—高品質心肺復健中心
- 7.精神部：化“蛹”為“蝶”的推手—職能治療五動人生
- 8.病理檢驗部：個人化的精準醫療—一站式病理檢驗服務
- 9.藥學部：管制藥品e路通、病人安全e兼顧
- 10.眼科部：高度近視視網膜併發症之治療挑戰
- 11.放射腫瘤部：早期乳癌放射治療的新境界
- 12.放射線部：腸繫膜血管微創介入治療
- 13.高齡醫學中心/護理部：開創急性醫療與社區照護無縫整合新時代—安心返「家」
- 14.放射腫瘤部：全癌團隊的放腫資訊整合系統
- 15.放射線部：引領非常早期乳癌影像診斷的精實醫療-立足高榮，超越亞洲
- 16.護理部：實證引領 生生不息—週產期照護
- 17.護理部：駐守前線 時刻備戰 災難馳援 榮耀生命

4.2.3 醫療品質評鑑

醫療品質評鑑每四年受評一次，最近一次評鑑的年度為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。2018-2019年共進行35場次分組條文盤點會議、9次評鑑窗口小組會議、2次全院性評鑑進度追蹤會議及1次院內線上自我評核作業。此外，為因應評鑑「優化」作為，總院辦理PFM (Patient Focus Method)，以病人為焦點

## 四、特色醫療與創新

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%。

自2018年起，逐步導入疾病照護認證，期待透過參與認證凝聚團隊共識、促進跨科整合，使團隊在以「人」為中心的基礎下，彼此合作，進而提升團隊士氣，展現醫療機構之醫療特色。由疾病專案小組領導者帶領，依照疾病需求確立跨領域全人照護成員，於每年擬定相關作業程序，落實執行，確保照護品質。目前醫策會推動15項疾病照護品質認證中，預計在2020-2021年推動腦中風、心衰竭、冠狀動脈疾病、慢性阻塞性肺病、糖尿病、腎臟病、關節置換、失智、頭頸癌、乳癌等10項認證。品管中心協助辦理並以輔導方式，定期分析日常監測品質指標，透過特色疾病「個案管理系統」資訊平台的建置，將臨床照護數據導入本院「品質指標平台」，提升指標收集與分析之完整性；達即時監測院內醫療照護品質，並逐年逐項完成上述疾病認證。

此外，為滿足社會大眾對個人健康及預防保健的注重與提升，總院努力推廣正確的預防醫療觀念並宣導民眾認知健康，以健康管理的方式，捍衛民眾的健康與生命，減少醫療資源的使用，打造一個健康管理的照護優質團隊。榮獲健檢服務品質(效期2019年-2022年)及美容醫學品質(效期2019年-2022年)雙認證。



健康檢查品質認證證書

美容醫學品質認證證書

### 4.2.4 健康生活光廊



高雄榮總生活光廊商店街環境加強控制部分，規定要加強消毒，於各入口處設置酒精噴灑乾洗手器；膳食衛生加強與販售作業要增購物或食具防塵罩，儘量提供熱食並加蓋，所有菜具應高溫處理；員工管理措施有員工應戴口罩，保持手部清潔；如有重大疫情發生時顧客進入場所前須測量體溫，超過標準者禁止進入；採取集中供應餐飲外帶或外送餐盒，便利商店執行分區作業減少顧客接觸機會。

商場人員健康管理部分配合院方訂定之「各項工程或作業承攬安全衛生管理規定」及職業安全衛生法第20條、第21條及勞工健康保護規則之規定訂定。商場所有員工應於報到前完成一般(或供膳人員)體格檢查；經過層層把關，高雄榮總商店街不僅不會成為病源，更要讓消費者消費時都能安心。



生活光廊

## 4.3 友善服務與醫病關係

### 4.3.1 病患滿意度管理 102-43

高雄榮總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，調查內容採結構式問卷不僅透過院內自行調查結果，更持續引進ISQM國際服務品質認證系統，以神秘客稽核方式進行環境服務、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，截至2019年，全院門、急、住診之整體滿意度以住院滿意度之成績最高，其次為門診滿意度；另以各構面分析結果為「服務態度構面」及「醫療過程構面」成績較高。而ISQM之外部調查結果以「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。

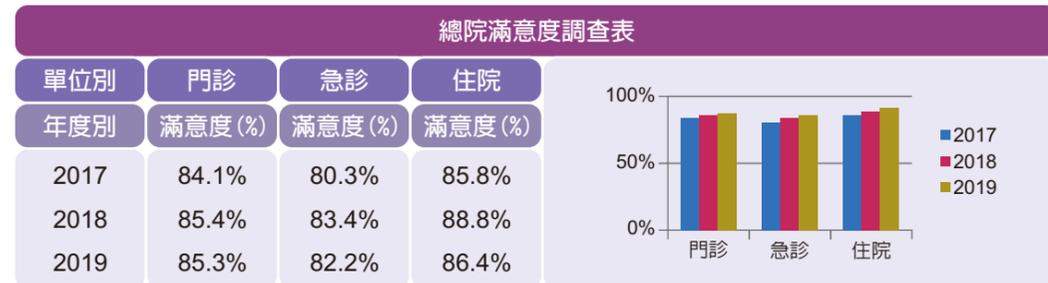
相關改善情形，在結構面包含：提供多元繳費掛號方式(設立自動繳費機、APP系統)、掛批櫃檯自動分流叫號系統之引進、超音波檢查之自動分流叫號系統，並針對抽血空間進行大規模改建，透過環境之改善而提升服務人員之工作效率使有效縮短各項服務之等候時間，本院將時間等候轉化為精緻化感動服務



友善服務  
與醫病關係  
4.3

## 四、特色醫療與創新

因此，更要求相關流程設定，以「精實管理」理念進行專案管理，2018年則以「提升服務品質計畫」，深入各不同職類之服務人員，含掛號批價人員、放射線檢查櫃台、抽血櫃台人員、志工進行實地服務態度訓練及標竿學習，並以不增加人力、重新制定服務流程方面進行改善，在相關措施介入後，各細項目之表現分數均有提升，於2018年、2019年持續高分通過ISQM國際服務品質認證。



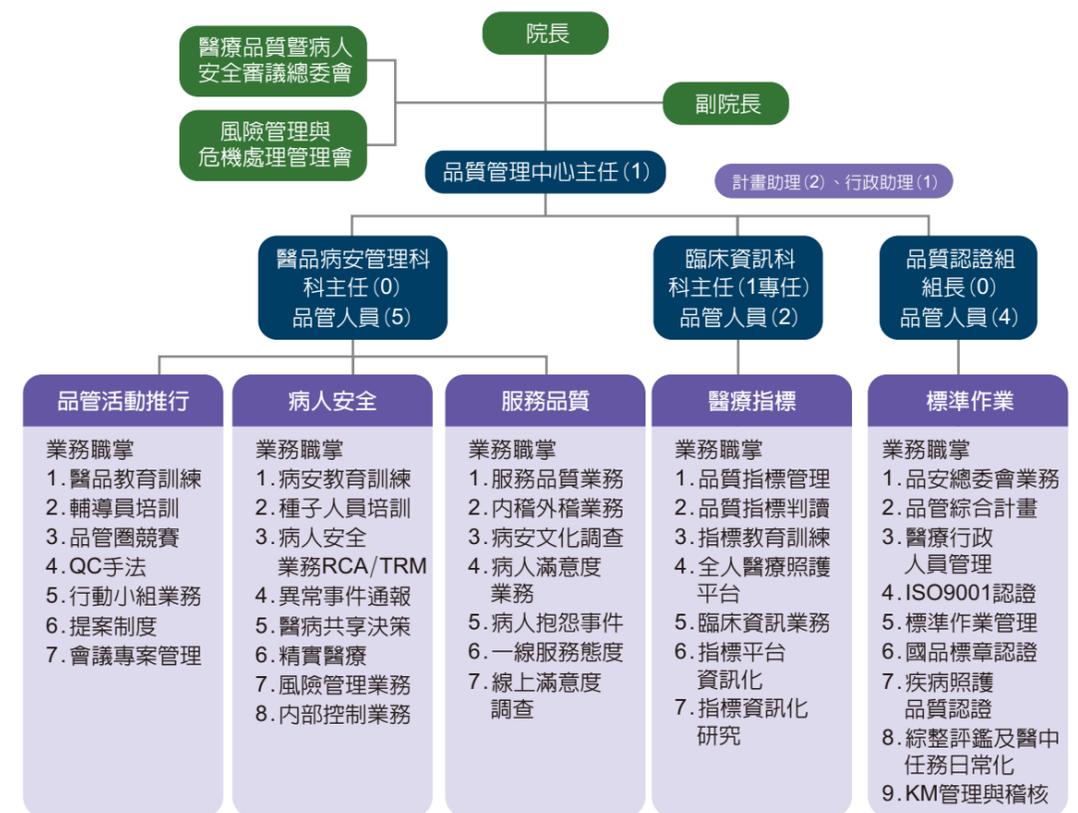
### 4.3.2 病人安全管理 417-1

總院設置「醫療品質暨病人安全審議總委會」及「風險管理及危機處理管理會」，分別負責規劃及推動有關全院醫療照護品質、病人安全，服務品質、風險管理及危機處理等計畫；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1,180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9大目標，41項指標，2019年病安目標指標達成率為95%，定期檢討改善。

### 病安9大目標



總院設有「品質管理中心」，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，中心組織架構如下圖所示。品質管理中心自2017年起正式成立，編制下設有兩個科一個組，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，負責重要醫品病安有關的業務。



全部人員共16人，含跨部科協調及研究助理

## 四、特色醫療與創新

病人安全業務職掌包含團隊資源管理 (TRM) 及精實醫療 (LEAN) 則藉由研究計畫方式推動，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，總院自行開發SDM平台，以系統化方式追蹤SDM執行情形，臨床部科自行開發決策輔助工具 (PDA)，每年參與醫策會及國民健康署相關競賽，2019年度共獲得醫院評鑑醫療品質策會 (以下簡稱醫策會) 醫病共享實踐運動1銅1佳作2入選，並榮獲「更新貢獻獎」及「優化貢獻獎」。

### 4.3.3 隱私權管理 418-1

客戶隱私	
對應之SDGs	11 永續城市
重大性	遵循ISO/IEC 27001資訊安全管理系統要求，建立本院安全及可信賴之電子作業環境。透過籌劃、管理、稽核及追蹤等方式，確保高雄榮總達成各項資訊安全政策目標，防範遭受資訊安全事件影響，保護資訊安全，維護員工與病人隱私。
主題邊界	包含高雄榮總總院、臺南分院、屏東分院。
邊界揭露限制	揭露高雄榮總總院、臺南分院及屏東分院相關資訊。
管理目的與政策	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據ISO/IEC 27001驗證精神及要求，精進資訊安全各項作為。</li> <li>2. 防範本院業務運作遭受資訊安全事件之影響。</li> <li>3. 確保主機資料庫與相關應用系統正確執行。</li> <li>4. 資料處理符合業務單位之需求，保存及取用管控完善，確保病患隱私得到適當保護。</li> <li>5. 確保本院電腦機房、網站及網路安全。</li> </ol>
責任	資訊化推展暨資通安全委員會 (資訊室)
投入資源	建置備援機房環境與硬體，完成重要核心服務備援，持續擴大核心服務備援範圍。
申訴機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 員工可線上即時通報疑似個資外洩事件，以電子化流程支援事件調查、評估、風險判定、決策管理與回饋。</li> <li>2. 民眾可透過電話、院長信箱、客服中心等管道反映。</li> </ol>
評量機制與績效	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依ISO/IEC 27001資訊安全管理系統內部管理審查，每年辦理外部稽核查驗，每半年定期內部稽核追蹤改善。</li> <li>2. 每半年至少一次個資安全稽核，確保病歷管理、員工資料及病人隱私保密作業落實執行，降低個資外洩風險。</li> <li>3. 無預警對同仁公務電子郵件執行社交工程演練，以維持高度警覺性。</li> <li>4. 2018-2019年無重大資安事件發生。</li> </ol>

依據ISO/IEC 27001標準，高雄榮總制訂資訊管理規範，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，確保總院資訊管理規範持續有效性。為保障病人隱私與就醫權益，總院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，2018-2019年無重大資安事件發生。

為提升同仁資安警覺性以降低攻擊風險，除了舉辦資安教育訓練與宣導，並規畫每月辦理社交工程演練，以強化同仁資安意識並檢驗防制成效。每月完成演練後呈核辦理情形與演練結果，周末通過演練之同仁至數位學習平台重新接受資安教育訓練，如連續三個月仍未通過者安排進行單位資安宣導，並於資訊化推展暨資通安全委員會提報檢討。近三年社交工程演練結果如下表。

單位	年度	受測信箱總數	開啓信件總數	比率 (%)	演練結果 (行政院標準<10%)
總院	2017	35,204	1,196	3.40%	合格
	2018	43,509	1,143	2.63%	合格
	2019	44,605	895	2.01%	合格
臺南分院	2017	4,022	61	1.52%	合格
	2018	4,929	101	2.05%	合格
	2019	5,144	50	0.97%	合格
屏東分院	2017	3,497	32	0.92%	合格
	2018	4,328	51	1.18%	合格
	2019	4,657	47	1.01%	合格

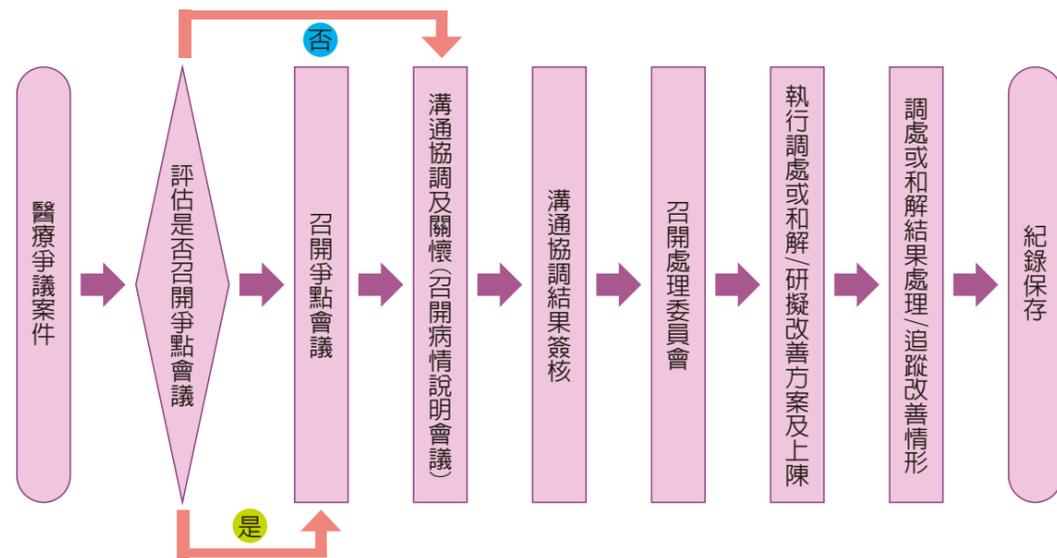
高雄榮總重視病人隱私在診間外公布當日門診病人名單，均注意保護病人隱私不寫全名，隱去中間名字。住院期間，徵詢病人意見，是否可列入住院名單，供親朋好友探訪時查詢。另依個人資料保護法，病歷或檢查報告屬個人資料，故家屬代申請時需填寫委託書，以全行政程序，2017年迄今並無病人或家屬投訴屬於侵犯客戶隱私的案件。

為兼顧媒體採訪需求，高雄榮總訂定「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。



### 4.3.4 醫療爭議處理

總院為處理醫療爭議事件，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」。分別負責「回應醫療爭議事件病患家屬之訴求，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」相關事宜。列管在案之醫療爭議事件，2018年28案、2019年18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 智能管理

總院以創新思考理念出發，持續發展以顧客為中心之各類系統。運用大數據分析、雲端科技、人工智慧等，積極發展各項智慧化系統，邁向更完善的智慧醫療服務。2019年呼應院長六大任務之策略，跨領域跨團隊以六大流程取得「智慧醫院全機構標章審查標章」。

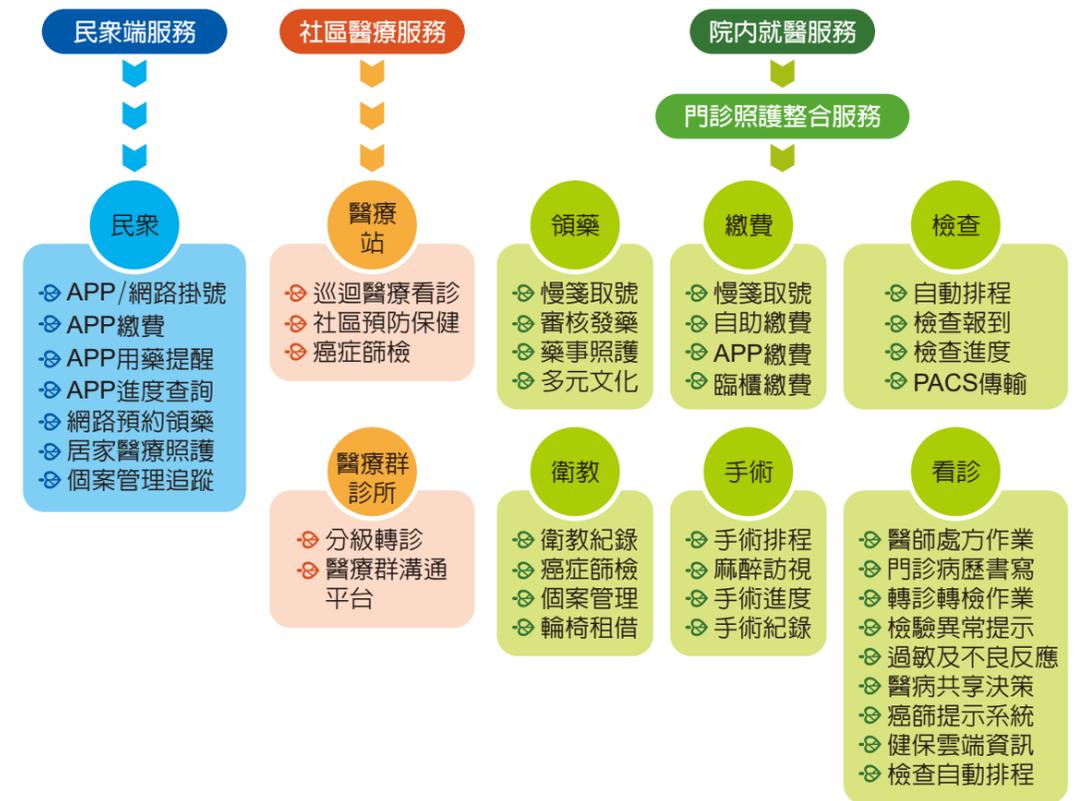


#### (一) 門診服務流程

以病人端角度檢視整體就醫務流程，提升病人就醫便利性與節省病人時間為目標，建構「病人端服務」、「社區醫療服務」、與「院內就醫服務」系統。建構以病人為中心完整的電子病歷系統，整合健保署、國健署等各類雲端病歷資訊，建構病人安全相關的主動式提示系統，例如：檢驗報告異常提醒、用藥安全提醒，癌篩提示系統等。

資訊技術持續精實服務作業流程，推動電子病歷，門診不調紙本病歷比率已達9成。節省病歷借調及護理人力成本，病歷組檔區人員由原先40人陸續精簡至27人，節省13個檔區人力成本；主動式藥費管控機制，重覆用藥與重覆檢查驗提醒，擷節醫療資源；以病人為中心的醫療帳務管理，推動自動化與多元化服務，整合門、急、住診人工櫃台作業，提供多功能服務，網路掛號、APP掛號、手機上網、電腦語音與自助掛號可提供17.4位人力，大幅降低櫃台人員負擔。

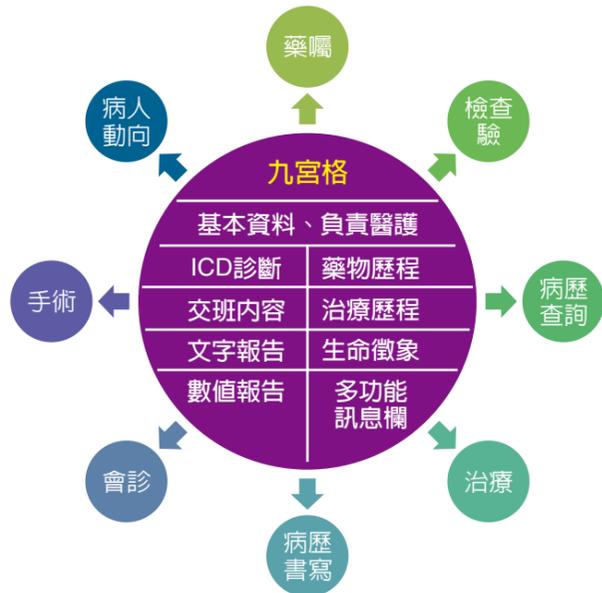
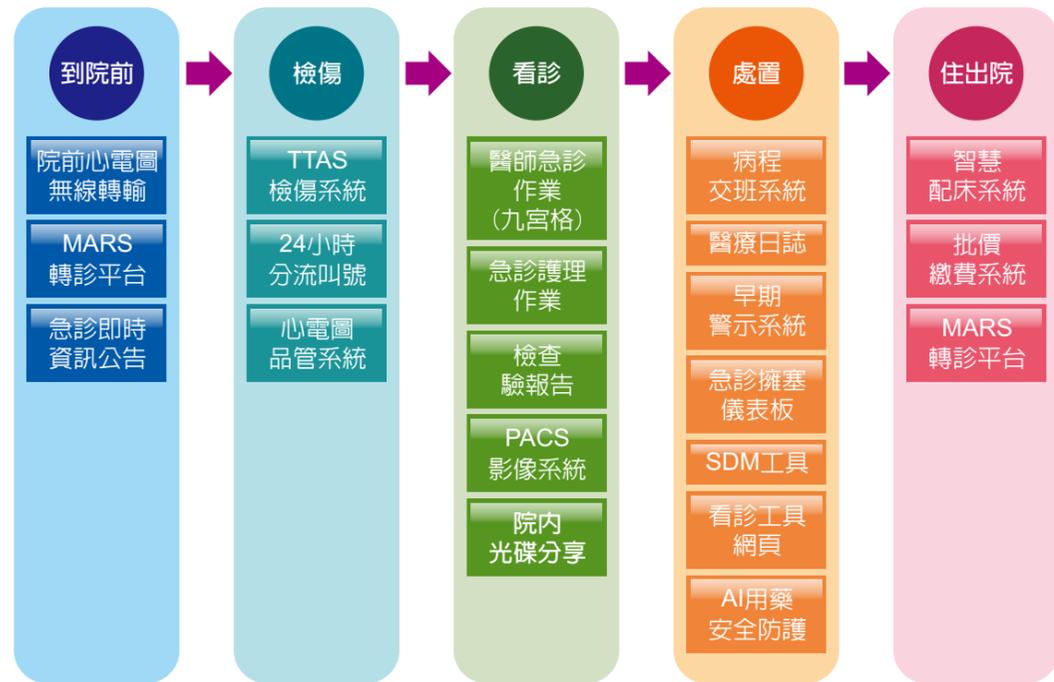
服務流程架構圖



#### (二) 急診照護流程

由資訊室與急診醫師共同研擬急診系統操作介面，以使用者經驗為導向設計介面。透過視覺化概念，將看診系統分為九大區塊，以區塊分隔功能列，看診醫師可依照需求點選所需要的窗格進行作業。透過智慧化發展，包含無紙化、流程改善、資訊系統版本演進，每個月節省100箱紙張，開單時間由10秒減少至3秒，有效節省人力、物力，將省下來的時間提供給病人更好的醫療品質。更透過簽床系統智慧化簽床，有效解決急診壅塞；其成效預期反映在急診滯留的時數上，依據管制圖分析，自2017年起，急診滯留大於48小時比率穩定平均值，從4%降至2.4%，顯示總院多方成效努力獲得良好成果。

#### 四、特色醫療與創新

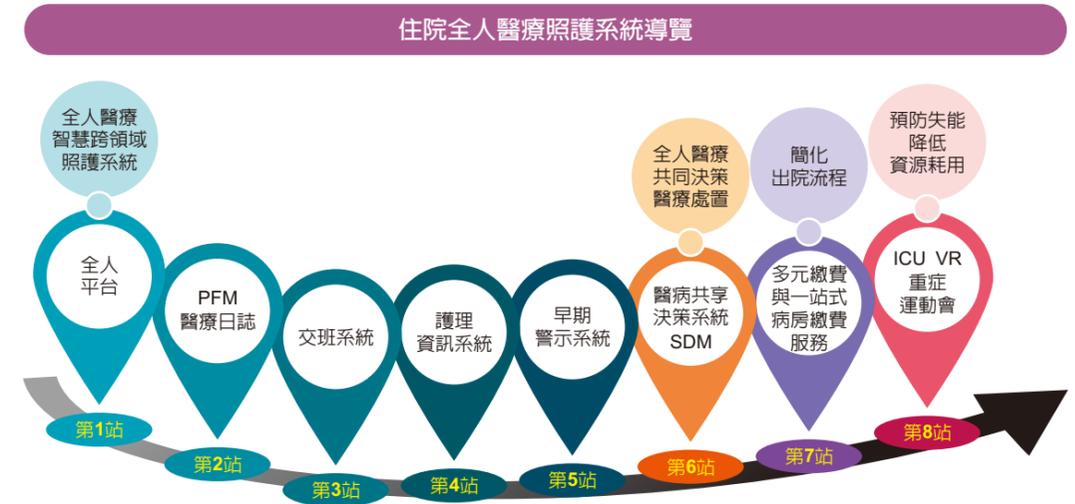


#### (三) 住院(含ICU)服務流程

以資訊科技實現全人醫療的理念，透過階段性任務建置完成「智慧全人醫療照護資訊平台」，做為團隊的決策支援系統。早期警示系統促進病人安全，降低每月全院院內心跳停止（IHCA）發生人次（10人次/月降低至5人次/月）、發生密度（0.36降低至0.20%）及IHCA病人院內死亡率，進而降低住院天數、避免醫療爭議。護理評估系統自動帶出病人健康問題，為病人制定

合宜的防跌計畫，跌倒發生率逐年降低至 $\leq 0.06\%$ 。住院病人壓瘡總發生密度逐年下降至 $\leq 0.07\%$ ，住院病人壓瘡癒合率逐年上升至 $\geq 47\%$ 。

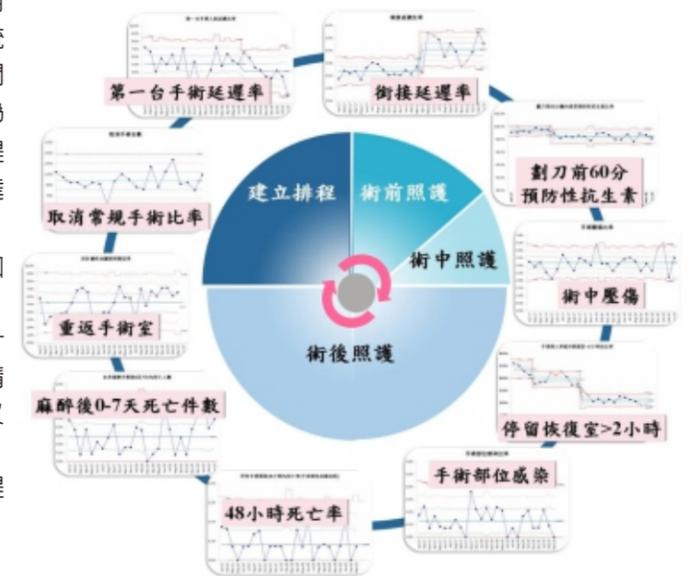
形塑醫病共享決策（SDM）文化，自行開發互動式網站，開發病人決策輔助工具系統（PDA），創新及流程改善，結合醫師、護理、各職類、SDM、檢體追蹤、放射腫瘤等等資訊整合系統；再與高齡友善床邊智慧看板，ICU電子白板，傳染病通報，檢查驗異常值通報系統及出院準備服務系統等等偕同運作，標準化流程作業使系統穩定運作，減少時間，人力及紙張資源耗用。



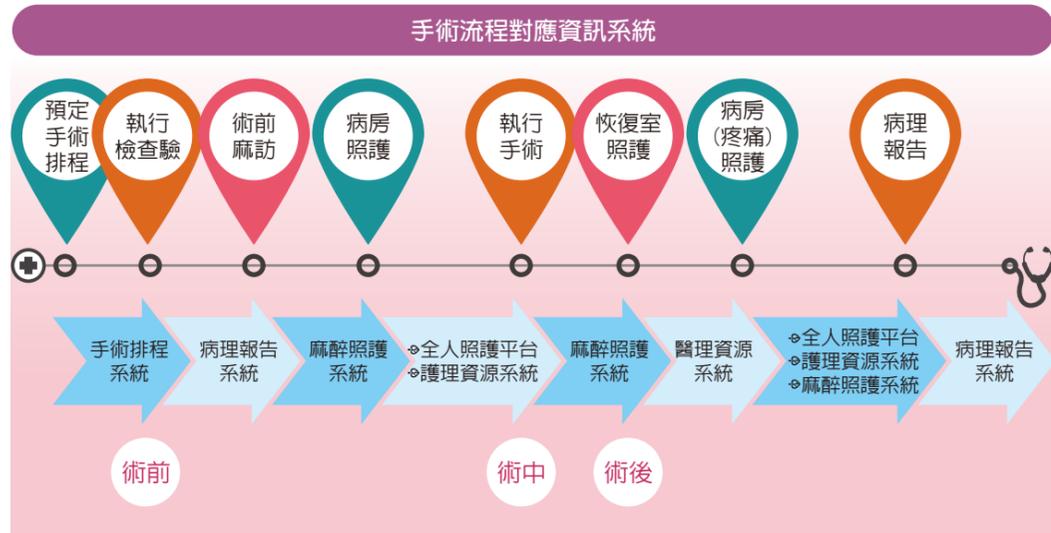
#### (四) 手術照護服務流程

在手術流程中，透過雲端科技的導入，簡化醫療作業，降低錯誤率；以病人流思考為基準，將每個流程透過指標監測，掌握流程成效確保醫療品質。本院率先將手術護理紀錄e化，並結合手術費用統計、手術設備動用率，及手術成本分析，取代傳統人工調閱建檔無謂的人力、時間浪費，護理紀錄完整率改善前為84%，改善後完整率達88%；提升手術全期護理訪視執行率達94.4%。

前線醫療單位的紀錄，可回饋至醫務企管部及各部科主任，進而檢討各類手術中所使用不計價及處置費內含耗材使用異常情形，作為手術成本管控參考；又更精確地計算各設備使用時間，動用率結果更具意義，俾作為提升手術排程效率之參考。



## 四、特色醫療與創新



### (五) 藥事服務流程

藥事服務流程之智慧化發展歷程著重於作業有系統性地簡化、優化，達到全面性安全防護、藉由資訊協助自動化作業、程式系統串接及整合，提升使用者友善性、可近性及彈性化。

- ☞ 藥事管理端：智能管制藥品櫃、候藥顯示監控裝置、醫用氣體智能管理系統。
- ☞ 病人照護端：電腦醫令輸入系統、條碼給藥系統、數位化給藥紀錄、自動調劑系統。
- ☞ 用藥識能端：用藥提醒APP、多元文化用藥資訊、Zenbo機器人協助推動醫病共享決策、電子處方平台（uPub結合uCentral資料庫）等。
- ☞ 藥療監測端：藥物血中濃度監測異常警訊通報作業、藥物不良反應監測與通報、藥事照護轉介系統、智慧藥物評估系統及全人醫療整合照護平台系統，結合全方位的智能輔助，協助藥師於藥事照護流程中，避免藥物治療相關之醫療疏失，降低各用藥流程中可能引起之錯誤。管制藥品錯誤率由35%降至1.03%。藥品退回件數由平均6件/月降至2件/月。每次取藥由92秒減少至20秒，節省約78%。

### 用藥提醒APP



### 衛教寶寶

- ☞ 機器人與民眾互動
- ☞ 提醒用藥注意事項
- ☞ 首創醫病共享決策PDA



### 智能管制藥品系統

全院藥帳查詢

指紋驗證

刷條碼儲位燈亮

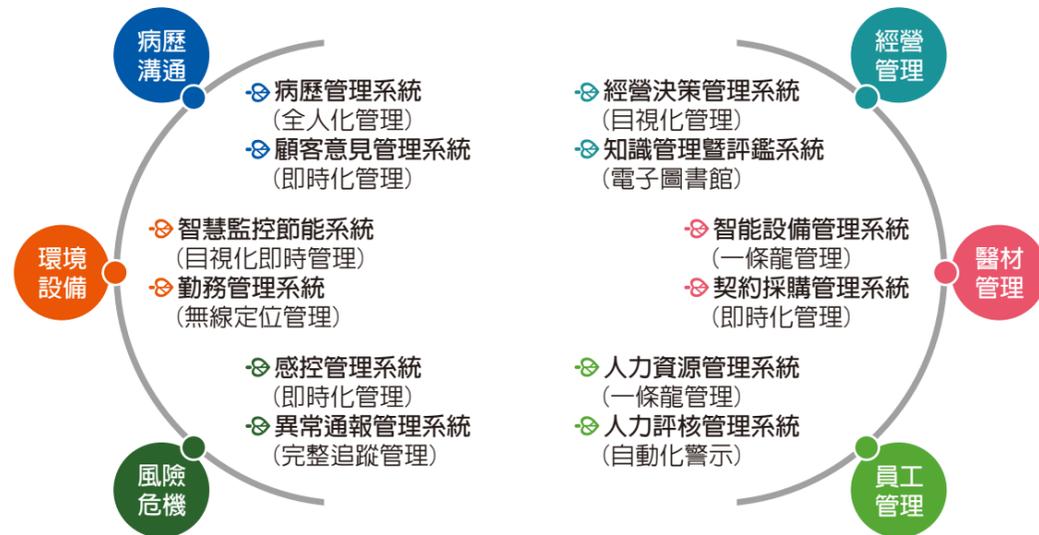
- ☞ 2010年第一代：指紋辨識取代鑰匙
- ☞ 2015年第四代：條碼讀取藥袋條碼、LED燈光顯示儲位、自動整合庫存消耗藥品稽核效率佳、外賓參訪最首選



### (六) 行政管理

行政管理系統以「集中管理、WEB化雲端應用服務」方式進行各項管理支援，皆由系統開發同仁與執行單位共同討論，並以未來「可持續擴充功能」、「符合使用者需求」為原則下進行建置。

總院持續開發有助於病人就醫時更為「精確」、「安全」、「便利」及「迅速」的環境，持續建構精緻化、客製化及大數據分析之平台。



## 4.5 教學研究與創新

**持續投入創新研發、醫療教學及研究**

對應之SDGs: 1 消除貧窮, 3 健康與福祉, 17 全球夥伴

**重大性**: 完善的醫療教學及研究管理制度、研發創新能力可提升競爭力，降低倒閉的風險；如不進行管理，未來可能面臨留不住人才，招募困難等困境。

**主題邊界**: 包含高雄榮總總院。

**邊界揭露限制**: 揭露高雄榮總總院相關資訊。

**管理目的與政策**: 設置「醫院教育訓練總委會、產官學合作研究發展管理會」管理本院教學研究、專利申請、研發成果技術移轉授權等。  
 1. 培育適當且充分的全人照護教育相關師資。  
 2. 督促全人照護教育之教育確實執行。  
 3. 擬訂本院研究目標與策略，改進研究計畫與研究方案。  
 4. 審查本院研究計畫、評估研究成果，並推動臨床與基礎醫學以及產學合作研究事項。  
 5. 建立研發成果管理、技術移轉、及執行管理及稽核等制度。

**責任**: 醫院教育訓練總委會、產官學合作研究發展管理會

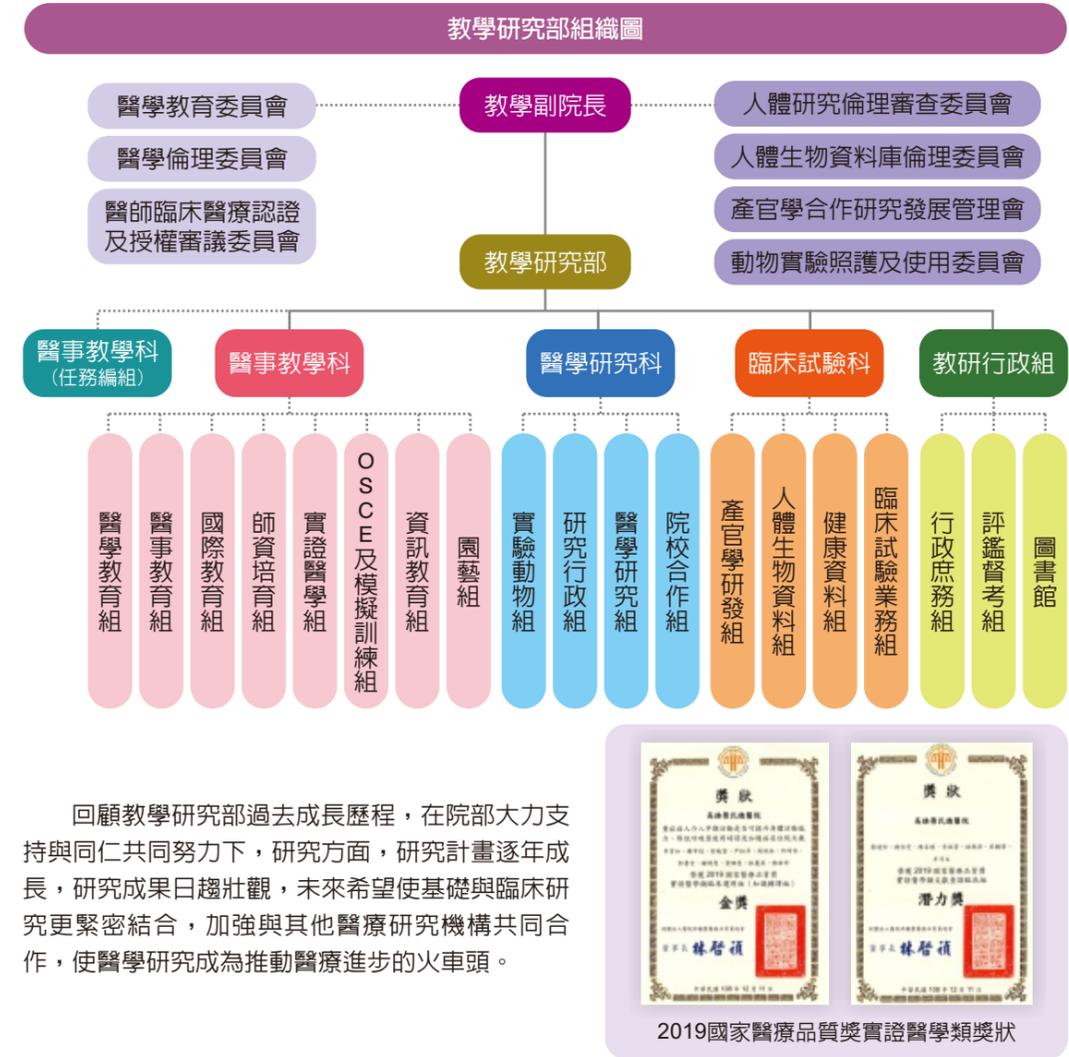
**投入資源**: 研究發展及訓練費用預算佔醫療收入總額比率介於10-11%間

**評量機制與績效**

1. 透過醫院教育訓練總委會、產官學合作研究發展管理會，定期會議檢討追蹤研究成果、師資培育、教職及發表論文篇數成效。
2. 2019年教職人數達367人，較2017年成長17.3%。
3. 2018-2019年SCI論文佔總發表篇數91.4% (606/663)。
4. 2018-2019年專利榮獲國內外27項大獎。

近年來，台灣的醫學教育經歷了巨大的變革，高雄榮總為積極配合政府政策，推動優質的醫學教育，自2010年於教學研究部下成立醫學教學科，臨床技能訓練中心、師資培育中心、醫學教育組、醫事教育組、國際教育組、師資培育組、實證醫學組、OSCE（客觀結構式臨床測驗）及模擬訓練組、資訊教育組及圖藝組等。

在教學方面，推行全院生命與人文教育，使以人為本，敬畏生命，尊重他人，尊重自己，成為一種文化與信仰，積極發展跨領域團隊合作照護教育，提供病患身心靈的安適，以達到優質安全的全人醫療，期望在言教、身教與環境文化的陶養下，全院學員與老師不僅能自發性落實符合人性需求的全人健康照護，更能自我成長，不斷精進。



## 四、特色醫療與創新

- ⊗ 醫策會實證醫學文獻查證競賽/臨床運用組-金獎(護理部、內科部、復健醫學部)
- ⊗ 醫策會實證醫學文獻查證競賽/臨床組-潛力獎(放射線部、兒童醫學部)
- ⊗ 醫策會臨床技能評估測驗計畫執行成效優良/高雄榮民總醫院

### 4.5.1 醫療教學研究成果

高雄榮總總院為教學醫院，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10.65%-11.49%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，特殊表現獲獎如下：

年度	獎項	單位	內容
2019	全國團結圈台灣持續改善競賽至善組自主改善類銀塔獎	心臟血管醫學中心	提升高雄市救護車心肌梗塞用藥執行率
2019	全國團結圈台灣持續改善競賽特別組LEAN類銀塔獎	病理檢驗部	提昇急診檢體30分鐘發報告完成率
2019	全國團結圈台灣持續改善競賽至善組自主改善類銅塔獎	護理部	提升肺癌手術病人執行復健運動完整性
2019	全國團結圈台灣持續改善競賽至善組自主改善類銀塔獎	護理部	改善重症病人疼痛、躁動及譫妄控制不良率
2019	高雄KIDE國際發明暨設計展金牌獎	內科部、急診醫學部、品管中心、資訊室、護理部、重症醫學部	早期警示系統
2019	高雄KIDE國際發明暨設計展金牌獎	藥學部	第五代管制藥品智能管理系統
2019	高雄KIDE國際發明暨設計展新加坡發明協會特別獎	護理部、兒童醫學部	多掀向的開放式尿布
2019	高雄KIDE國際發明暨設計展金牌獎	護理部、兒童醫學部	多掀向的開放式尿布
2019	高雄KIDE國際發明暨設計展特別獎	健康管理中心、研創中心	防壓傷一次性咬牙膠套
2019	高雄KIDE國際發明暨設計展金牌獎	健康管理中心、研創中心	防壓傷一次性咬牙膠套
2019	高雄KIDE國際發明暨設計展金牌獎	核子醫學科、研創中心	回套立方

年度	獎項	單位	內容
2019	醫療品質獎實證醫學類臨床運用組金獎	護理部、復健部、重症醫學部	重症病人介入早期活動是否可提升身體活動能力、降低呼吸器使用時間及加護病房住院天數
2019	國家新創獎臨床新創獎	心臟血管醫學中心、重症醫學中心、高雄市政府消防局、衛生局、輔英科技大學、商之器科技	亞洲首創到院前救護車即時行動傳輸自動判讀12導程心電圖系統搶救心肌梗塞照護新模式
2019	國家新創獎臨床新創獎	院本部、內科部、品質管理中心、資訊室、護理部	高榮創新智慧早期警示系統
2019	加拿大iCAN國際發明創新競賽金獎	重症醫學部、心臟血管中心	快速心電圖檢測裝置
2019	臺灣創新技術博覽會銀獎	重症醫學部、品管中心	早期警示系統
2019	臺灣創新技術博覽會銀獎	健康檢查中心、研創中心	醫療消毒液檢測
2019	臺灣創新技術博覽會銀獎	外科部(整形外科)、研創中心	循血綠的攝像裝置及循血綠的攝像顯示方法
2019	世界醫院大會(IHF World Hospital Congress)Dr Kwang Tae Kim Grand Award GOLD AWARD	重症醫學中心	心肌梗塞照護
2019	世界醫院大會(IHF World Hospital Congress)病人安全獎卓越獎	重症醫學中心	院內早期警示系統
2019	美國矽谷國際發明展克羅埃西亞特別獎	內科部(重症加護內科)、內科部(心臟內科)、研創中心	快速心電圖檢查裝置
2019	美國矽谷國際發明展泰國特別獎	內科部(重症加護內科)、內科部(心臟內科)、研創中心	快速心電圖檢查裝置
2019	美國矽谷國際發明展銀牌獎	健康管理中心、研創中心、國立中山大學	醫療器材消毒液檢測方法(QARES)
2019	美國矽谷國際發明展金牌獎	內科部(重症加護內科)、內科部(心臟內科)、研創中心	快速心電圖檢查裝置
2019	瑞士日內瓦發明展銅牌獎	院本部、研創中心、護理部	組合式的採血管搖勻座
2019	瑞士日內瓦發明展銀牌獎	院本部、研創中心、護理部	氣囊式拍痰器
2019	瑞士日內瓦發明展銀牌獎	院本部、研創中心、護理部	洗腎瘻管監測系統及可監測洗腎瘻管之穿戴裝置



## 四、特色醫療與創新

年度	獎項	單位	內容
2019	瑞士日內瓦發明展金牌獎	院本部、研創中心、護理部	隱藏式尿袋
2018	財團法人中衛發展中心全國團結圈競賽(南區)會長獎	藥學部(高榮)	提升高齡病人的用藥整合率
2018	財團法人先鋒品質管制學術研究基金會, 特優獎	藥學部(高榮)	提升高齡病人的用藥整合率
2018	財團法人中衛發展中心全國團結圈競賽(南區)會長獎	內科部(高榮)	提升心導管檢查治療輻射防護安全作業

### 積極鼓勵同仁參與研究

總院逐年增加研究預算，廣增研究資源，致力提升研究水準。  
2017-2019年研究計畫經費統計如下：

項目		2017年	2018年	2019年
院內	研究計畫項數	213項	234項	254項
	研究計畫經費	88,534,410元	115,423,148元	119,179,713元
院外	研究計畫項數	65項	70項	68項
	研究計畫經費	100,728,323元	76,410,108元	91,399,683元
項數合計		278項	304項	322項
經費合計		189,262,733元	191,833,256元	210,579,396元

### 提升研究量能四大策略：

- 1.教職制：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。2019年新增教職69人，成長11.6%。
- 2.跨機構合作：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。
- 3.加強臨床人員與基礎研究員合作
- 4.出國進修(獎勵/補助)：鼓勵醫師及醫事人員出國進修、參與國際性學術活動。累計獎勵285人，核發獎勵金2,669萬元。

2017年-2019年期刊論文發表篇數發表

項目	2017年	2018年	2019年
全部期刊論文篇數	378	373	411
SCI論文篇數	334	332	375
非SCI論文篇數	44	41	36
SCI論文占全部論文%	88.4%	89%	91.2%

註1：資料統計至2020年06月18日 註2：Science Citation Index，科學引文索引

## 4.5.2 專利獲獎榮耀

### 2018-2019年專利獲獎紀錄

專利品項	說明	照片/獲獎榮耀
快速心電圖檢測裝置	獨創解決救護車上執行效率問題，成功推動高雄市建置全國第一個救護車「即時無線傳輸12導程心電圖」系統，全亞洲第一個救護車行動傳輸12導程心電圖系統。	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2019) 美國矽谷國際發明展金牌獎、克羅埃西亞特別獎</li> <li>(2019) 加拿大國際發明創新競賽金獎</li> <li>(2018) 波蘭國際發明展金獎</li> </ul>
氣囊式拍痰器	提升醫護人員及家屬看護拍痰成效，拍擊的力量藉由氣囊而吸收，減少被照護者的疼痛感。	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2019) 瑞士日內瓦發明展銀牌獎</li> <li>(2018) 高雄KIDE國際發明暨設計展廠商組金牌獎</li> </ul>
隱藏式尿袋(隱尿寶)	設計特殊閥體及能折疊收納的尿袋，體積小能置於隨身包內，減少病人懸掛時受行人注目的羞慚感。	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2019) 瑞士日內瓦發明展金牌獎、特別獎</li> <li>(2018) 高雄KIDE國際發明暨設計展廠商組金牌獎、生物技術健康暨醫療類最高榮譽獎</li> <li>(2018) 臺灣創新技術博覽會銀獎</li> </ul>
洗腎慶管監測系統與可監測慶管之穿戴式裝置	穿戴式裝置協助腎臟病症患者維持良好的慶管通路功能，可以改善血液透析時的循環效率，並避免長期血液透析所造成的血管病變。	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2019) 瑞士日內瓦發明展銀牌獎</li> <li>(2018) IENA德國紐堡國際發明展金牌獎</li> <li>(2018) 社團法人國家生技醫療產業策進會國家創新獎-臨床創新獎</li> <li>(2018) 臺灣創新技術博覽會銅獎</li> </ul>
回套立方	利用多面向多孔洞的立體造型，讓醫護人員在執行臨床業務時，能安全拔除及回套針頭，降低針扎及感染風險。	(2019) 高雄KIDE國際發明暨設計展金牌獎
多掀向的開放式尿布	利用天窗概念設計，讓嬰兒在不同臥姿，不影響尿布功能，易於照護者觀察，保持局部通風，大幅降低紅臀發生率。	(2019) 高雄KIDE國際發明暨設計展金牌獎、新加坡發明協會特別獎
防壓傷一次性咬牙膠套	以兒童奶嘴思維進行開發，讓咬牙膠套在保護及固定內視鏡軟管，方便醫師操作，兼顧病人的舒適及安全，防止病人上下唇壓瘡及損傷。	(2019) 高雄KIDE國際發明暨設計展金牌獎、大會特別獎
第五代管制藥品智能管理系統	發展管制藥品保存櫃作業系統使用於門住急藥局簡化管制藥品作業流程建置資訊給藥作業輔助系統升級至臉譜辨識及電子鎖。	(2019) 高雄KIDE國際發明暨設計展金牌獎
多功能守心輻射保護頭罩	輻射防護帽保護人員的頭頸部，防護層含抗輻射材料，避免受到輻射危害。	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2018) 馬來西亞ITEX國際發明展金獎</li> <li>(2018) 臺灣創新技術博覽會銅獎</li> </ul>
手部護套	便於執行病人腕約束使用，有開放式開口利於臨床脈衝式血氧偵測儀及呼叫鈴使用，避免病患於約束時感悶熱，及因潮濕導致手部出現異味。	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2018) 波蘭國際發明展金獎</li> <li>(2018) 馬來西亞ITEX國際發明展金獎、評審團特別獎</li> <li>(2018) 臺灣創新技術博覽會金獎</li> </ul>





## 五

# 社會關懷與國際參與

- 5.1 社會關懷與服務
- 5.2 社區醫療服務
- 5.3 菸害防制推廣
- 5.4 國際醫療交流

## 五 社會關懷與國際參與

### 社會關懷永續績效

- 設立社會工作室，設置16位社工師，依據各項標準作業流程提供病人諮商與輔導，2019年共服務個案數**3,905件**。
- 2019年共有600位志工參與服務(包括寒暑期學生志工67位、企業志工13位)提供提供**37,867人次**服務、總時數共計116,991小時。
- 社工室為撫慰就醫病人及家屬的心靈，2019年共計進行880場演奏活動，共計**29,593人次**參與。
- 2019年基金會共計支出約831萬元，提供**22,345服務人次**。各項目支出中，以補助「醫療照顧」費用最多，共計約607萬元，佔所有支出比例73.07%。其次為補助「療養及生活費」費用，約78萬元，佔所有支出比例9.34%。
- 社區癌症篩檢人數由2012年1,674人次增至2019年**4,754人次**。
- 每年規劃社區衛生教育講座至少50場，2019年共舉辦80場次，**2,963人次**參與。
- 與總院合作醫療群之診所總數，由2010年18家增加到2019年**70家**。

## 5.1 社會關懷與服務

### 個案工作

為提供病人優質的全人照護，高雄榮總於開院之初即設立社會工作室，目前設置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。2019年共服務個案數3,905件。

### 志願服務工作

志工隊目前計有516位正式志工，安排於全院56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。2019年共有600位志工參與服務(包括寒暑期學生志工67位、企業志工13位)提供提供37,867人次服務、總時數共計116,991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。

### 宗教祈禱室志工協調業務

高雄榮總設立天主教、基督教及佛教三個宗教室，每日由宗教志工至病房及手術室外等候區提供住院病人及家屬靈性關懷服務，並針對特定節日辦理如母親節發送康乃馨、世界病人日、祈禱彌撒、讀經班、浴佛節及臘八節等活動。2019年3類宗教室志工計113位，探訪總服務時數共計15,124小時，服務病人13,217人次。

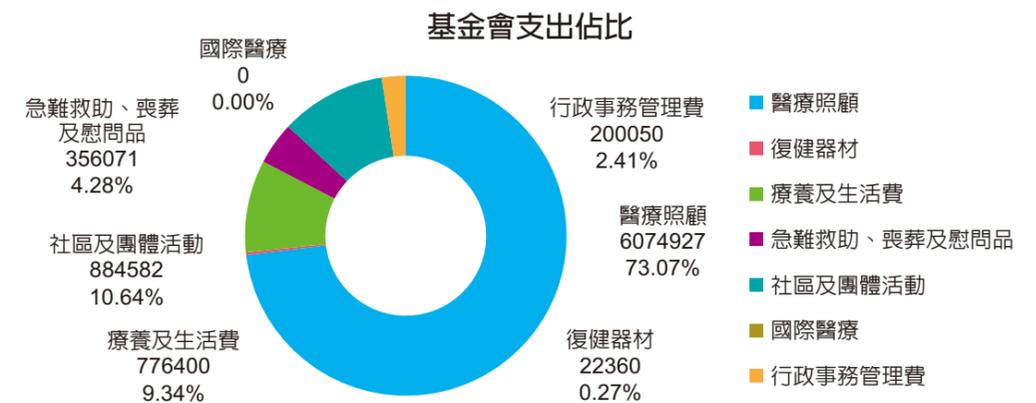


### 音樂(鋼琴)演奏

為撫慰就醫病患及家屬的心靈，工作日上、下固定時段於總院醫療大樓一樓大廳及門診大樓一樓大廳、隔週週四15:00~16:00於日照中心安排音樂志工進行音樂演奏，此外亦配合農曆新年、母親節、父親節及中秋節等特殊節日辦理音樂會，2019年共計進行880場演奏活動，共計29,593人次參與。

### 惠民醫療救濟基金會

高雄榮總自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。2019年基金會共計支出8,314,390元，提供22,345服務人次，以補助「醫療照顧」最多，共計6,074,927元，佔73.07%。



## 團體工作

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，2019年共辦理52次，2,600人次參加。此外，與院外單位或資源共同舉辦相關活動，2019年共辦理66次，慰問1,168人次住院及門診就醫病友。

## 社區榮民探訪

高雄榮總由社工結合宗教志工、音樂志工與社區關懷志工，走入社區居家訪視獨居與特殊榮民，提供身心靈關懷服務，並致贈生活所需用品，讓榮民及家眷紓解因疾病帶來的壓力，給予情緒支持及表達慰問之意。2019年共訪視關懷8人次、電話問安213人次，合計關懷特需榮民221人次，購置生活所需用品共計3,195元。

## 5.2 社區醫療服務

社區醫療服務

3  
健康與福祉

6  
淨水與衛生

**對應之SDGs**

**重大性** 醫院對周遭社區肩負社會責任，除推展政府衛生政策，並結合社區資源及基層醫療院所，著重預防醫學，促進社區民眾健康，成為社區的好厝邊；若未妥善實行，則民眾健康權益受損，醫療支出增加、對醫療院所產生不信任，影響醫院聲譽及社會公評。

**主題邊界** 高雄榮總總院。

**邊界揭露限制** 揭露高雄榮總總院、臺南分院及屏東分院相關資訊。

**管理目的與政策**

總院設置健康促進醫院推動管理會，由社區健康促進組推動及執行社區健康促進等相關任務。

1. 持續性健康管理：協助榮家住民的健康照護、追蹤社區特定居民的周全性健康評估及健康長期追蹤管理計畫。
2. 整合性預防保健及疾病篩檢。
3. 社區資源連結及社區醫療。
4. 高就診次榮民(眷)電話關懷及社區訪視。
5. 社區醫療創新服務。

**責任** 健康促進醫院推動管理會、家庭醫學部

**投入資源** 2019年整體社區營造服務經費約616萬元。

### 評量機制與績效

1. 健康促進醫院推動管理會定期每季召開會議，社區健康促進組每三個月召開一次小組會議。
2. 每季、月定期向輔導會陳報社區營造執行報表。
3. 定期與社區醫療群開會，交流社區需求及轉診成效。
4. 2019年成立8個醫療群，與70家診所聯盟，收案會員人數增至81,190人。

### 5.2.1 社區健康營造 413-1

為促進民眾健康老化及減少醫療費用的支出，高雄榮總積極發展社區性的健康照護計畫，依渥太華健康促進五大行動綱領及永續發展等推動社區健康營造，實施策略為：

**1 建立健康的公共政策：**結合衛生局(所)、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2012年1,674人次增至2019年4,754人次。每季召開管理會議建立管理評量機制。

**2 創造支持性環境：**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11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10年，共辦理923場，34,620人次參與，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2018年118場4,151人次；2019年82場4,152人次。



健康關懷據點



社區運動班

**3 發展個人技巧：**每年規劃社區衛生教育講座至少50場，2019年共舉辦80場次，2,963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宣導等。



流感疫苗注射



健康講座用藥安全宣導

**4 強化社區行動：**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1,269篇、短片91部，提供閱讀不便之民衆使用，以多元方式提供民衆相關的資訊，至2019年12月31日閱覽人次累計，影音168,901人次，文字衛教1,433,582人次。



社區雙月刊 衛生教育資源網

**5 調整健康服務方向：**除了健康促進之外，早期發現早期治療也可減少醫療資源消耗，高雄榮總定期提供社區預防保健服務、癌症篩檢、老人及學童流感疫苗注射服務。另定期派遣醫師、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、崁頂衛生所、阿蓮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衆，2019年共服務43,202人次。



偏鄉地區提供巡迴醫療-九如鄉



偏鄉地區居家訪視-竹田鄉

**6 永續發展：**自2008年9月開始，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雙向轉診制度。2019年共組8個醫療群70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(9診所)、高榮親心醫療群(9診所)、高榮康健醫療群(6診所)、高榮馨安群醫療群(8診所)、高榮心恩群醫療群(9診所)、高榮如意群醫療群(8診所、1衛生所)，收會會員人數自2010年7,743人增至81,190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，落實社區民衆參與、健康生活及社區永續經營。每年提出創新社區醫療服務，主動積極關心社區里民的生理及心理健康，2019年主動評估生活品質表SF-12，調查517人(男性198人、女性319人)，平均年齡71歲，58%的民衆自覺生理狀況跟一般人一樣好或更好，52%的民衆自覺心理狀況跟一般人一樣好或更好。續依社區的特性及社區的健康需求納入未來社區服務計畫中，透過定期至社區關懷據點提供預防保健等相關服務，三高檢測預防慢性疾病，辦理相關議題之衛教及心理輔導，必要時進一步追蹤或轉介，落實提升社區老人生活品質。



Smart Mobile Clinic  
智能行動醫療巡迴車

專欄

高雄榮總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」，以移動式醫院為主軸，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。

「智能行動醫療巡迴車」提供骨質密度、肌少症、衰老症、胸部X光、心電圖、腹部超音波、血液檢查、健康諮詢等服務，配備獨立式輪椅升降系統，方便行動不便者，堪稱全台最多元完善的醫療車。由醫護專業團隊服務人群，結合研創中心自行開發系統，透過雲端數據整合，即可獲得骨質密度檢查、肌少症檢查的即時報告，打破地域性省時便利，並可由智能機器人提供多國語言翻譯，便於服務外國人、新住民等。

2019年5月啟動「偏鄉關懷列車」巡迴醫療活動，前往美濃、杉林、甲仙、六龜、茂林等偏鄉行政區，由專業醫護團隊進駐服務當地民衆，提供骨質密度、肌少症檢測，及戒菸、癌症、安寧及器官捐贈等衛生政策衛教宣導。2019年5月至2020年5月共辦理巡迴篩檢活動13場次，服務666人次。總院投入醫事及工作人員186人次，93小時工作時數(含路程)。



楠梓區翠屏里



美濃區龍肚國小



杉林區

2020年6月3日在高雄市、屏東縣衛生局見證下，與日月光集團共同簽訂「偏鄉關懷列車-社區醫療服務」合作備忘錄，雙方以「主動關懷偏鄉、醫療不中斷」的目標，將服務區域擴大至屏東縣九如、竹田、崁頂、萬丹、長治等偏鄉地區，持續致力於平衡醫療資源的落差。在國內疫情趨緩情形下，將展開下半年社區醫療巡迴服務，預計規劃15場次、服務超過2千名高齡在地長者。

高雄榮總乘載著醫療專業、溫暖關懷，跨足高屏地區，縮短偏鄉距離，將健康送到家，促進長者健康福祉，落實在地安養、在地老化的目標，守護大高屏民衆健康。



總院與日月光集團共同簽訂「偏鄉關懷列車-社區醫療服務」合作備忘錄



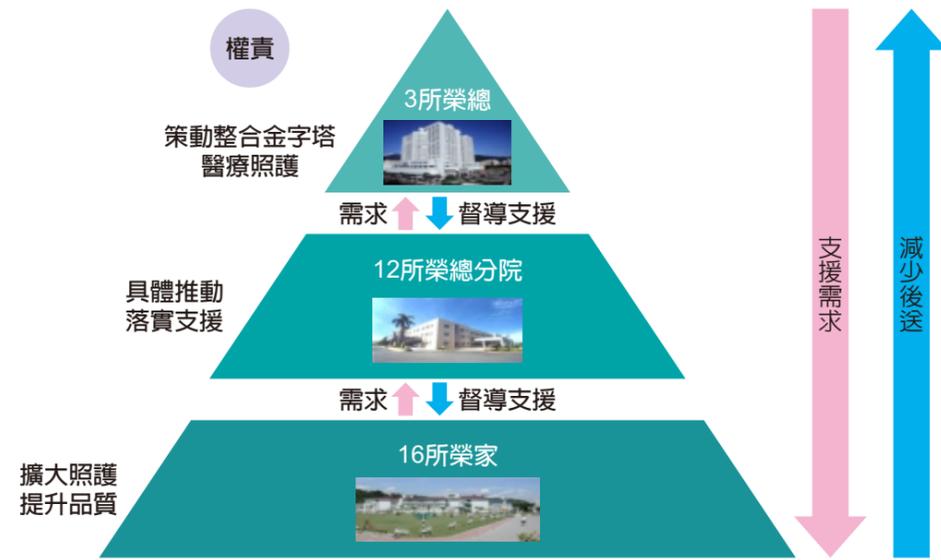
社區醫療服務

5.2

### 5.2.2 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衆的健康。

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。榮總分院每半年將督導榮家保健組執行成果統計匯報。



### 5.3 菸害防制推廣

高雄榮總打造無菸生態系運用於社區資源之整體價值，在生態系創造源源不絕的菸害防制效益，成為許多相關單位參訪的指標單位，其中最大的創意與發想在於生態系本身的架構，不但讓原本極為有限的戒菸和社區戒菸資源得以互補，未來的多種面向發展與交互作用所產生的火花亦源源不絕，達到整合社區內部、外部資源，達成縱向及橫向連結，發展出以生態系架構推動無菸地球村模式，其模式豐富卓越成果，更於2018年榮獲SNQ國家生技醫療品質-醫療院所類社區服務組-銀獎殊榮。



#### 健康促進醫院創意計畫獎項

##### 創意計畫戒菸推廣類

高雄榮總參加衛生福利部國民健康署「健康促進醫院創意計畫」，2014年至2019年連續6年獲得獎項共計4特優獎、3優等獎。



##### 無菸醫院品質提升計畫

藉由各縣市衛生局整合社區資源，強化與醫院的夥伴關係，輔導醫院落實無菸健康照護服務網絡各項標準，達到跨科別專業人力整合，擴大醫事人員參與社區戒菸服務及無菸環境維持等義務，促進醫院組織改造，形成院內「無菸」之文化，並結合地方政府及社區資源共同合作，創造無菸環境，建立無菸照護網絡。高雄榮總2013年至2019年連續7年獲得全國醫學中心衛生福利部國民健康署「戒菸服務品質改善措施績優醫事機構」獎。



菸害防制推廣 5.3

全球無菸健康照護服務網絡

「全球無菸醫院網絡」成立於1999年，是由歐洲發起並且與世界衛生組織有合作關係的計畫性組織，該組織的醫院會員全球超過1,500家。高雄榮總積極配合世界菸害防治政策，加入全球無菸醫院網絡，依據渥太華五大行動綱領建立健康的公共政策、創造支持性環境、強化社區行動力、發展個人技巧及調整服務方向做為建立無菸政策之參考，並依據「全球無菸健康照護服務網絡認證標準(歐洲全球無菸醫院網絡(ENSH-GLOBAL))」承諾、溝通、教育訓練、吸菸辨識與戒菸支持、菸害管制、環境、健康職場、健康促進、遵行度監測與政策落實等十大標準，積極營造友善的無菸環境。2014年、2016年榮獲全球無菸照護服務網絡評鑑金獎-國內無菸醫院最高榮譽，2017年榮獲ENSH-GLOBAL全球無菸醫院國際金獎。



2017年ENSH-GLOBAL全球無菸醫院國際金獎

國際菸害防制

高雄榮總總院戒菸成效有目共睹，但並不因此停下腳步，持續以無菸生態系觀念，推動無菸社區，並以打造無菸地球村為最高目標。為了推動國際菸害防制並同時深化國際醫療援助合作的計畫功能，2016年至2018年率先將菸害防治觀念帶入越南、柬埔寨、諾魯共和國、印尼、緬甸等5個國家之國際行動醫療團中，菸害防制國際化讓本院做了成功的國民外交。



2016年越南菸害防制 2016年柬埔寨菸害防制 2017年越南菸害防制 2017年諾魯菸害防制



2017年柬埔寨菸害防制 2018年越南菸害防制 2018年諾魯菸害防制 2018年柬埔寨菸害防制



2018年印尼菸害防制 2019年越南菸害防制 2019年緬甸菸害防制

5.4 國際醫療交流

國際醫療	
對應之SDGs	
重大性	配合國家政策提供對外支援助外，為維持高屏區唯一公立之醫學中心之地位，高雄總與國際合作發展基金會(簡稱國合會)簽訂合作協議，積極參與國際醫療衛生活動並結合本院專業醫療知識與經驗，大幅提升本院於國際間醫療競爭力及國際市場之開拓。
主題邊界	高雄榮總總院。
邊界揭露限制	揭露高雄榮總總院相關資訊。
管理目的與政策	<p>總院身為醫學中心之社會責任「勇於承擔、永續服務、開創引導、無遠弗屆」，將優質醫療技術、全人照護等醫療專業與特色藉由有效管理之方式，推廣至國際，不僅配合國家政策，更提升友邦公衛醫療水準及人才培育。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>短期目標：透過教育訓練課程，協助提升國際醫事人員之醫療技術，並將健康促進種子散播於友邦，提升其醫療品質。</li> <li>中期目標：透過醫衛相關產業，雙方學術交流方式，建立良好友誼關係，進而發展相關學術合作，推廣我國醫衛產業。</li> <li>長期目標：建立長期合作模式，提供實質且持續的醫療援助，達到技術轉移之目的，協助該地提升其醫療品質及醫療技術，促進民眾健康，進而提升本院國際知名度。</li> </ul>
責任	國際醫療中心、國際醫療組(每季召開)、醫院經營管理會。
投入資源	自2007年起總投入醫療人員1,258人次，總服務人次達46,455人次，舉辦5,712人次健康促進品質提升講座，總投入經費累計共4,662萬元，自2017年起正式編列預算經費計2,986萬元。
評量機制與績效	<ol style="list-style-type: none"> <li>設置「國際醫療組」及「醫院經營管理會」進行規範及評量。</li> <li>訂有「參與國際醫療援助與國外災難救助人員獎勵要點」、「邀請國外專家來院暨員工應邀出席世界衛生組織活動作業要點」、「推動國際醫事人才培育計畫費用支用要點」以及「參與WHO相關會議之獎勵規範」，完善相關事宜。</li> <li>榮獲國合會「友好國家醫事人員訓練計畫協助受訓學員提昇醫療專業知識與技能」獎牌。</li> </ol>

5.4 國際醫療交流



## 五、社會關懷與國際參與

高雄榮總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。為更進一步拓展國際醫療並積極配合政府新南向政策，出訪越南進行義診，並與越南林同省醫療局簽訂菸害防治暨兒童健康計畫合作備忘錄。

2015年起高雄榮總與當地醫療局簽訂菸害防制計畫合作備忘錄，醫療團藉由義診成功帶入菸害防治與預防醫學的概念，將觀念深植越南當地校園、職場以及社區，推行菸害防制計劃期間，減菸率為平均為44.3%，平均吸菸數更由12.95支降至7.21支，不僅為第一個將戒菸觀念帶入越南，提供越南醫事人員來台接受全面性之菸害訓練更為全球首創。

另高雄榮總在新生兒健檢、早產兒照護、重度心臟病兒童之照護為國際首屈一指。將此特色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。

### 國際醫療援助與行動醫療團義診

高雄榮總肩負著「醫療無疆界，送愛到異邦」之社會責任，長期致力於國際醫療援助工作，歷年來更投入越南、諾魯、尼泊爾、柬埔寨、孟加拉等多國、多梯次的醫療援助活動，總投入支援人員1,258人次，總服務人次達46,455人次，舉辦5,712人次健康促進品質提升講座。

#### 越南林同省2008年-2020年

13次義診，共投入116名醫師，8名醫檢師，8名藥師，38名護理師，總計服務16,117次



#### 柬埔寨2014年-2020年

16次義診，共投入36名醫師，2名藥師，17名護理師，3名營養師及5名行政人員，總計服務12,997人次



#### 諾魯2009年-2020年

10次義診，共投入10名醫師，1名護理師，共服務4,251人次



### 創新國際醫療扎根計畫

本著關愛生命、醫者父母心的觀念，在疾病救治、健康促進以及醫事人員培訓等更是不遺餘力。在國際醫療義診、醫事人才交流培訓活動，如今已涵蓋大部分東南亞國家，包含越南、泰國、印尼、菲律賓及柬埔寨等地區。未來將計畫串連與整合東協各國間相關國際醫療衛生事務，達到資源共享、多邊國家共同合作之效益。

2011年起共培訓印尼、瑞士、巴布亞紐幾內亞、越南、奈及利亞、柬埔寨、宏都拉斯等8個國家，共計70人次。2018-2019年共培訓國際醫事人員共計29名，涵蓋印尼、宏都拉斯、越南、柬埔寨、尼泊爾等國家。

### 國際醫療與學術機關合作簽訂

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」。



總院與印尼棉蘭大學  
附屬醫院簽訂合作備忘錄

總院與越南河內醫科大學、  
阮必成大學簽訂合作備忘錄

總院與日本沖繩  
大浜醫院簽訂合作備忘錄



## 六

# 綠色環境-實現低碳醫院

- 6.1 能源管理
- 6.2 水資源管理
- 6.3 溫室氣體盤查
- 6.4 節能減碳成效
- 6.5 污染防治管理

## 六 綠色環境-實現低碳醫院

### 綠色環境永續績效

- 2019年由RO水系統回收40,150度，回收水率達**9.70%**。
- 2019年申報政府機關綠色採購績效達**99.83%**。
- 2019年各院區放流水自我管理符合水質標準，未被主管機關裁罰。
- 2019年各院區廢棄物清運**100%**依法申報，並交由合格之專業廠商處理。
- 2019年定期實施煙道排氣品質檢測，檢測結果**100%**皆符合法定排放標準。
- 2013年至2018年計投資2,491萬餘元改善院內室內空氣品質設施設備，二氧化碳濃度由1422ppm降為**891ppm**。
- 高雄榮總經過多年努力，2018年獲得高雄市政府環境保護局評鑑室內空氣品質維護管理**優良場所特優獎**。

高雄榮總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，2018年獲高雄市政府環保局室內空氣品質維護管理優良場所評鑑特優場所，184家場所中僅有4所獲特優獎，總院是唯一獲得特優獎的醫院。

### 環境保護政策

**對應之重大主題** ● 醫療廢棄物管理

**對應之SDGs** ●     

**重大性** ● 本院產出之廢棄物(含一般事業廢棄物及生物醫療廢棄物)皆由合格廠商承攬，每日清除公司至本院清除醫療廢棄物後隨即載至合格處理廠商進行焚化處理，焚化處理完畢，處理廠商出具妥善清理紀錄書面文件供本院備查，另本院每日以GPS衛星定位系統追查廠商清運路線，並不定期跟車以確定廠商是否違規，假若上述作業本院管理不善，不僅可能造成院內感染甚至廠商的違法傾倒皆會影響本院信譽並遭環保局裁罰。

**主題邊界** ● 包含高榮榮總總院、臺南分院、屏東分院及相關承攬商/外包商。

**邊界揭露限制** ● 揭露高雄榮總總院、臺南分院及高雄分院相關資訊。

**管理目的與政策** ● 為有效管理本院環境保護之目的：  
 1.制定生物醫療廢棄物管理程序書供院內遵循，避免違規造成院內感染。  
 2.減少能源之使用量，以達到節能減碳目的。  
 3.以GPS衛星定位系統追查廠商清運路線。  
 4.不定期跟車以確定廠商是否違規傾倒。

**責任** ● 本院由總務室負責管理。

**投入資源** ● 本院醫療廢棄物委託清除及焚化處理由專業合格廠商得標，履約期限由107年4月1日起至110年3月31日止，決標金額為新台幣56,862,000元整。

**申訴機制** ● 本院設有院長意見信箱(線上填答)、意見表等申訴管理辦法，周遭社區居民或病患家屬可利用電話07-3422121、電郵等管道向本院總務室申訴。

**評量機制與績效** ●  
 1.總院2019年度生物醫療廢棄物年產出量約423噸，相較於2018年產出量402.80噸增加20.49噸(+5.1%)，主要為總院新增第二洗腎室區域，導致產出量增加。  
 2.臺南分院生物醫療廢棄物年產出量約39噸，相較於2018年產出量34噸增加5.4噸(+16.1%)，主因將公務床轉型為護理之家，營運量成長，導致產生量增加。  
 3.屏東分院生物醫療廢棄物年產出量約57噸，相較於2018年產出量51噸增加6噸(+11.4%)，主因門急診人次、住院人數上升以及新建護理之家啟用，導致產出量增加。  
 2.不定期跟車以確定廠商是否違規傾倒，若違規將依契約內容對廠商進行裁罰。  
 3.每日以GPS衛星定位系統追查廠商清運路線是否符合常理，若不符常理將依契約內容對廠商進行裁罰。

## 6.1 能源管理 302-1 302-3

高雄榮總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2019年較2018年增加5.34%、臺南分院降低0.54%，屏東分院增加5.64%。

總院能源使用量				
定量指標	單位	2017年	2018年	2019年
電力使用量	度/年	46,704,000	46,524,800	49,007,161
重油使用量	L/年	360,000	83,500	0
天然氣(LNG)使用量	m <sup>3</sup> /年	220,402	557,398	677,074
組織特定度量	大小(平方公尺數板面積)	205,521.60	205,521.60	205,521.60
能源總消耗量(GJ)		189,971.60	189,500.40	199,088.80
能源強度(GJ)/大小(平方公尺數板面積)		0.92	0.92	0.97



## 六、綠色環境-實現低碳醫院

臺南分院能源使用量

定量指標	單位	2017年	2018年	2019年
電力使用量	度/年	6,533,200	6,458,400	6,423,800
汽油使用量	L/年	5,248.42	5,692.11	5,336.21
柴油使用量	L/年	2,894.93	2,772.32	2,575.71
重油使用量	L/年	44,961	0	0
天然氣 (LNG) 使用量	m <sup>3</sup> /年	63,497.43	86,184.85	57,963.30
組織特定度量	大小\ (平方公尺數板面積)	45,465.86	45,777.42	45,777.42
能源總消耗量 (GJ)		27,723.85	26,418.21	25,330.50
能源強度 (GJ) /大小\ (平方公尺數板面積)		0.61	0.58	0.55

屏東分院能源使用量

定量指標	單位	2017年	2018年	2019年
電力使用量	度/年	5,630,000	5,490,200	5,947,800
汽油使用量	L/年	275,625	8,901	5,721
柴油使用量	L/年	187,500	3,967	5,819
組織特定度量	大小\ (平方公尺數板面積)	41,038.04	41,038.04	46,687.56
能源總消耗量 (GJ)		35,852.880	20,194.63	21,803.30
能源強度 (GJ) /大小\ (平方公尺數板面積)		0.87	0.49	0.47

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.以上數據均依收費單據上之度量填寫

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6.0.3版(柴油熱值8,400kCal/L、汽油熱值7,800kCal/L、重油熱值9,600kCal/L、天然氣熱值8,000kCal/M<sup>3</sup>、電力熱值3,600KJ/kWh)

8.總院電力使用量增加：為提升服務品質及提高醫療作業安全，增設產後護理之家、新洗腎中心、C區手術室、員工餐廳等，均會造成電力使用量增加。

9.屏東分院汽油、柴油使用量減少：於2018年11月廢除原急診大樓燃油熱水鍋爐，改為空氣對水熱泵。

2019年3月25日報廢車輛2461CC汽油車輛乙輛（取得年月：2001年1月1日）

2019年5月28日報廢車輛4334CC柴油車輛乙輛（取得年月：1995年4月1日）

2019年1月1日、2月1日租賃新車輛替換，降低燃油用量。

2017年、2018年起臺南分院、總院分別配合地方政府、國家政策國家太陽能相關政策，將立體停車場及宿舍區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。屏東分院於108年已與開陽能源股份有限公司簽訂太陽發電裝置設置契約，廠商通知109年5月6日收到台電核定饋線設置容量為691.92KWP，現正檢送需總院用印同意書部份完成後廠商預畫6月中旬檢送資料至台電、能源局核備後施工，工期預計4個月，如核備順利於2020年6月底開始規劃施工與會11月初完成硬體設備建置。

再生能源名稱-太陽能	單位	2017年	2018年	2019年
總院	KWH/年	0	0	390,834
臺南分院	KWH/年	154,920	339,432	319,037

備註：1.總院太陽能光電設備於2018年12月28日建置完成。 2.臺南分院太陽能光電設備於2017年6月23日建置完成。



太陽能板設置區：立體停車場(總院)



宿舍區屋頂(總院)

## 6.2 水資源管理

303-1 303-2 303-3 303-4 303-5

高雄榮總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

- 1.減少能源之使用量，以達到節能減碳目的。
- 2.管理水的使用效率及廢水的排放標準，使其符合相關法規。
- 3.總院水資源以2017年為基準年，至2019年整體水資源減少5%為目標，臺南分院以減少1%為目標，屏東分院以減少1.5%為目標。

### 管理作為

#### 總院

- 1.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。
- 2.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)。
- 3.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。
- 4.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。
- 5.汰舊更新有節能標章之飲水機。
- 6.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。
- 7.RO排放水收集後，給予澆花使用或再回收利用。
- 8.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

- 1.公共廁所等其它用水設備使用兩段式馬桶省水沖水器(375組)及自動感應省水龍頭(136組)。
- 2.使用回收污廢水作為庭園用水。
- 3.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。

## 六、綠色環境-實現低碳醫院

### 屏東分院

- 1.醫療大樓診間、病房護理站、急診大樓急診室、病房護理站等均使用感應及腳踏開關龍頭自動控制出水及停水，符合節水及感控要求；新建護理之家（松柏園）護理站及公共廁所部份使用自動感應龍頭，符合節水及感控要求。
- 2.用水部份均有設置專用水表，定期統計用水量不定時的全院供水管路檢查，避免異常的漏水現象。
- 3.汰舊更新現有飲水機均有節能標章，且有定時控制公共區域停診時間斷電節水。
- 4.故障水材，水龍頭、感應及腳踏控制部份均以有省水標章優先購買更換。

### 管理績效

- 1.相較於2017基準年，總院2019年度節水已降低6.16%，屏東分院降低1.71%，符合醫院目標之設定，持續改善能源管理，共期一個企業與環境共好未來。
- 2.臺南分院：因應日照中心開辦、增開夜間與假日門診、商場的營運，原評估用水量增加22.5%。實際相較於2017基準年，於2019年度用水只增加21.45%。

高雄榮總總院2019年總用水量計413,977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2019年總用水量計107,487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。屏東分院院址位於大武山麓下，屬含水量極高之礫石地質，大武山脈之地下水源豐沛，已取得使用地下水水權狀且合法使用地下水井，對取用之水源亦無重大影響。

### 取用水源

		2017年	2018年	2019年
取水量	自來水	261,558	253,414	267,464
	地下水	179,604	193,506	146,513
排水量		308,813	312,844	289,804
耗水量		132,349	134,076	124,173
樓地板面積 (m <sup>3</sup> )		205,521.6	205,521.6	205,521.6
單位用水強度 (度/m <sup>2</sup> )		2.147	2.175	2.014

備註：以2019年為例，耗水量包含每日園藝澆灌用水36.3噸、水塔補充水241.5噸及餐廳與飲用水62.4噸，合計每日340.2噸，約佔每日用水(1,134噸)之30%。

		2017年	2018年	2019年
取水量	自來水	88,500	101,458	107,487
	地下水	0	0	0
排水量		56,092	59,779	55,148
耗水量		32,047	41,679	52,339
樓地板面積 (m <sup>3</sup> )		45,465.9	45,777.4	45,777.4
單位用水強度 (度/m <sup>2</sup> )		1.947	2.216	2.348

		2017年	2018年	2019年
取水量	自來水	-	-	-
	地下水	157,120	157,767	154,430
排水量		98,200	98,542	95,321
耗水量		58,920	59,225	59,109
樓地板面積 (m <sup>3</sup> )		41,038.04	41,038.04	46,687.56
單位用水強度 (度/m <sup>2</sup> )		1.436	1.443	1.266

### 節水計畫

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。

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。 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。

### 回收用水

高雄榮總總院每日RO製水回收再利用110度水，1年計為40,150度，比例約為全年用水量之9.70%，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630噸，約占總用水量的0.586%；屏東分院則無回收用水。

## 6.3 溫室氣體盤查

305-1 305-2 305-4 305-6

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。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。

## 六、綠色環境-實現低碳醫院

總院溫室氣體排放量統計				
定量指標	單位	2017年	2018年	2019年
範疇一	公噸CO <sub>2</sub> e/年	1538.17	1309.01	1273.49
範疇二	公噸CO <sub>2</sub> e/年	25,874.00	24,797.72	26,120.82
範疇一+範疇二	公噸CO <sub>2</sub> e/年	27,412.18	26,106.73	27,394.31
組織特定度量	大小(平方公尺數板面積)	205,521.60	205,521.60	205,521.60
溫室氣體排放強度tonCO <sub>2</sub> e/ 大小(平方公尺數板面積)		0.1334	0.1270	0.1333

臺南分院溫室氣體排放量統計				
定量指標	單位	2017年	2018年	2019年
範疇一	公噸CO <sub>2</sub> e/年	279.72	182.79	128.36
範疇二	公噸CO <sub>2</sub> e/年	3,619.39	3,442.33	3,423.89
範疇一+範疇二	公噸CO <sub>2</sub> e/年	3,899.12	3,625.12	3,552.24
組織特定度量	大小(平方公尺數板面積)	45,465.86	45,777.42	45,777.42
溫室氣體排放強度tonCO <sub>2</sub> e/ 大小(平方公尺數板面積)		0.0858	0.0792	0.0776

屏東分院溫室氣體排放量統計				
定量指標	單位	2017年	2018年	2019年
範疇一	公噸CO <sub>2</sub> e/年	1141.16	31.39	28.73
範疇二	公噸CO <sub>2</sub> e/年	3,119.02	2,926.28	3,170.18
範疇一+範疇二	公噸CO <sub>2</sub> e/年	4,260.18	2,957.67	3,198.90
組織特定度量	大小(平方公尺數板面積)	41,038.04	41,038.04	46,687.56
溫室氣體排放強度tonCO <sub>2</sub> e/ 大小(平方公尺數板面積)		0.1038	0.0721	0.0685

註：排放強度 = (範疇一 + 範疇二) / 樓地板面積  
溫室氣體排放計算包含範疇一及範疇二，依照環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.4版提供之排放係數

## 6.4 節能減碳成效

302-4

高雄榮總配合政府推動「政府機關及學校節約能源行動計畫」，延續「四省計畫」，持續針對用電情形，以2019年用電效率較2015年提升4%，及用油較2015年不成長為目標，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。

院區	節能措施	估算年 節能效益	CO <sub>2</sub> 減排量 (公噸CO <sub>2</sub> e/年)	節約支出 (年)
總院	電梯汰換為高效率及電力回收型	5.51萬度/年	29.4	14.6萬元
	T8日光燈具汰換為LED燈具	8.60萬度/年	46.0	22.9萬元
	將一般變壓器汰換為非晶質變壓器	26.90萬度/年	143.8	71.6萬元
				
	電梯汰換為高效率及電力回收型			
	T8日光燈具汰換為LED燈具			
	一般變壓器汰換為非晶質高效率變壓器			
院區	節能措施	年節能 效益	CO <sub>2</sub> 減排量 (公噸CO <sub>2</sub> e/年)	節約支出 (年)
臺南分院	更換變頻高效率冰水主機，提高設備運轉效率降低能源損耗。(註1)	21.59萬度	115.1	56.8萬元
	門診大樓樓層公共走道區域汰換為LED燈具。(註2)	3.38萬度	18.0	8.91萬元
				
	更換為變頻高效率冰水主機			
	公共走道區域汰換為LED燈具			
院區	節能措施	年節能 效益	CO <sub>2</sub> 減排量 (公噸CO <sub>2</sub> e/年)	節約支出 (年)
屏東分院	更換高效率冰水主機，提高設備運轉效率降低能源損耗	3.81萬度/年	20.3	10.02萬元
				
	急診大樓冰水主機更換為150RT(一定一變)主機系統，汰換舊型窗型冷氣			
	醫療大樓冰水主機增設150RT(一定一變)主機系統，停用傳統單一定頻150RT主機降低能源損耗。護理之家、醫護宿舍更換舊型窗型冷氣更換為變頻式窗型冷氣			

6.4  
節能減碳成效

### 綠色採購

為鼓勵國內落實綠色生產及綠色消費，高雄榮總配合國家政策實施「機關綠色採購推動方案」，將綠色採購視為綠色消費運動及達成「永續發展」目標之重要工作。執行採購依環保署公告46項指定採購項目，優先採購具有節能、省水、能源之星等環保標章商品，按月統計數據報表存查。

年度	行政院環保署目標值	達成率	備註
2016	90%	93.09%	輔導會目標值90%
2017	90%	92.32%	輔導會目標值90%
2018	90%	98.55%	輔導會目標值90%
2019	90%	99.83%	輔導會目標值90%

## 6.5 污染防治管理

305-7 306-1 306-2 306-4

### 空氣污染防治

高雄榮總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，並向當地環保局申報。

高雄榮總<總院>			單位：噸
粒狀污染物	硫氧化物(SOx)	氮氧化物(NOx)	
0.46	0	2.83	

註：目前臺南分院及屏東分院已分別改成使用熱泵式電熱水器，環保又節能。

### 廢水管理

高雄榮總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；臺南及屏東分院廢水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。

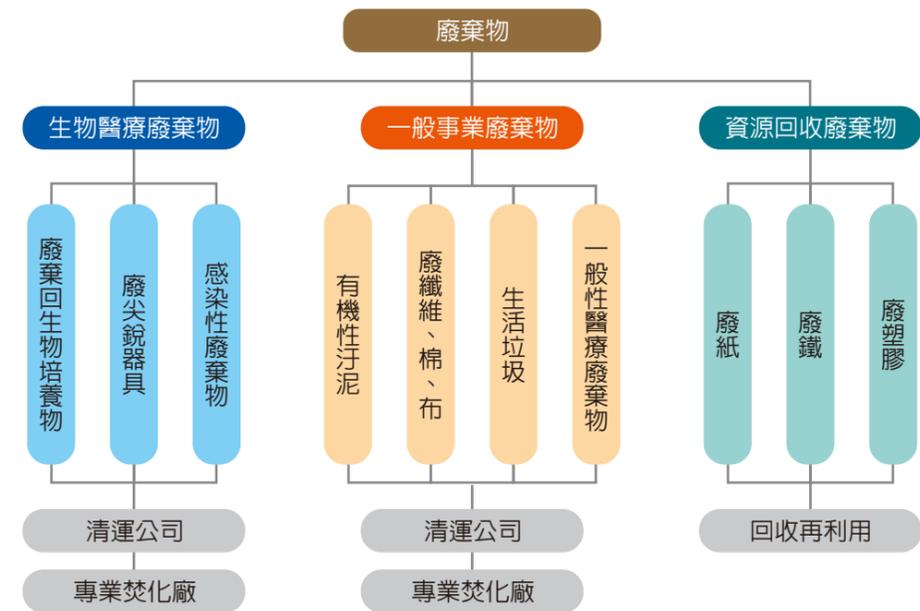
廢水總量(m³)	2017年	2018年	2019年
總院	261,558	253,414	267,464
臺南分院	56,093	59,779	55,148
屏東分院	98,200	98,542	95,321

### 廢棄物管理

高雄榮總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兩次(臺南分院每年跟車追蹤1次)以上，確保運送過程無虞，處理廠亦提供妥善處理證明文件。

總院除了廢棄物之外，應研究之需要亦產生化學廢液，2019年共產出460公斤，並委託合格廢棄物運輸公司將廢棄物運至事業廢棄物處理廠處理。臺南分院及屏東分院並無廢液產生。

高雄榮總廢棄物處理流程圖



註：臺南分院無「一般性醫療廢棄物」分類

高雄榮總廢棄物管理統計表

2019年	總院	臺南分院	屏東分院
生物醫療廢棄物(Kg)	423,487	38,961	56,515
一般事業廢棄物(Kg)	1,238,360	300,000(註2)	99,785
資源回收廢棄物(Kg)	253,993	44,800(註2)	33,370
總計(Kg)	1,915,840	383,761	189,670
資源回收百分比	13.25%	14.93%	17.59%
廢棄物強度(kg/m²)	9.32	8.99(註2)	4.06

註1：廢棄物強度=廢棄物重量/樓地板面積  
註2：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

## 七 超越自我、展望未來

高雄榮總配合政府政策與內外部環境變遷，仍有許多困境需要高榮團隊再共同創新突破，將以六大任務為基礎建構短中長程計畫，未來持續強化院校建教合作、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，期勉高雄榮總成為國內外肯定與信賴的品牌，共創醫院卓越的未來。



# 八 附錄

## 附錄一：全球永續性報告(GRI準則)對照表

以下內容經第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.) 查證通過，查證結果如附錄一保證聲明書所示。

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節/說明	頁碼	備註
<b>1.組織概況</b>						
GRI102 一般揭露： 核心2016	102-1	組織名稱	●	關於本報告書	I	
	102-2	活動、品牌、產品與服務	●	1.1高雄榮總體系	13	
	102-3	總部位置	●	關於本報告書	I	
	102-4	營運活動地點	●	關於本報告書	I	
	102-5	所有權與法律形式	●	關於本報告書	I	
	102-6	提供服務的市場	●	1.1.1關於高雄榮總	14	
	102-7	組織規模	●	1.1高雄榮總體系 1.2.3財務績效 4.1.1呵護您健康的守護者	13 21 96	
	102-8	員工與其他工作者的資訊	●	3.1員工概況	48	
	102-9	供應鏈	●	1.3供應鏈管理	31	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	●	1.2.1治理架構	16	
	102-11	預警原則或方針	●	2.1氣候變遷相關營運作為	37	
	102-12	外部倡議	●	關於本報告書 1.2.4榮譽事蹟翁	I 23	
	102-13	公協會的會員資格	●	1.2.6參與外部組織	31	
<b>2.策略</b>						
GRI102 一般揭露： 核心2016	102-14	決策者的聲明	●	主任委員的話 院長的話	IV	
<b>3.倫理與誠信</b>						
GRI102 一般揭露： 核心2016	102-16	價值、原則、標準及行為規範	●	1.2.1治理架構 1.2.2凝聚六大共識 1.2.5誠信經營	16 19 25	
<b>4.治理</b>						
GRI102 一般揭露： 核心2016	102-18	治理結構	●	1.2.1治理架構 1.2.2凝聚六大共識	16 19	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節/說明	頁碼	備註
<b>5.利害關係人溝通</b>						
GRI102 一般揭露： 核心2016	102-40	利害關係人團體	●	利害關係人與重大議題	3	
	102-41	團體協約	●	本院無團體協約	-	
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	●	利害關係人與重大議題	3	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	●	利害關係人與重大議題	3	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	●	利害關係人與重大議題	3	
<b>6.報導實務</b>						
GRI102 一般揭露： 核心2016	102-45	合併財務報表中所包含的實體	●	關於本報告書	I	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	●	利害關係人與重大議題	3	
	102-47	重大主題表列	●	利害關係人與重大議題	3	
	102-48	資訊重編	●	關於本報告書	I	
	102-49	報導改變	●	關於本報告書	I	
	102-50	報導期間	●	關於本報告書	I	
	102-51	上一次報告書的日期	●	關於本報告書	I	
	102-52	報導週期	●	關於本報告書	I	
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	●	關於本報告書	I	
	102-54	依循GRI準則報導的宣告	●	關於本報告書	I	
	102-55	GRI內容索引	●	關於本報告書	I	
	102-56	外部保證/確信	●	關於本報告書	I	
	<b>特定主題準則：200系列(經濟的主題)</b>					
<b>反貪腐</b>						
GRI 103 反貪腐管理 方針2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.2.5誠信經營	25	
	103-2	管理方針及其要素	●	1.2.5誠信經營	25	
	103-3	管理方針的評估	●	1.2.5誠信經營	25	
GRI 205 反貪腐主題 揭露2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	●	1.2.5誠信經營	25	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	●	1.2.5誠信經營	25	
<b>特定主題準則：300系列(環境的主題)</b>						
<b>醫療廢棄物管理</b>						
GRI 103 醫療廢棄物 管理方針2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	6.5污染防治管理	157	
	103-2	管理方針及其要素	●	6.5污染防治管理	157	
	103-3	管理方針的評估	●	6.5污染防治管理	157	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節/說明	頁碼	備註
GRI 306 醫療廢棄物 管理主題揭露 2016	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排放量	●	6.5污染防治管理	157	
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	●	6.5污染防治管理	157	
	306-3	嚴重洩漏	●	1.2.5誠信經營	25	
	306-4	廢棄物運輸	●	6.5污染防治管理	157	
	306-5	受放流水及其他(地表)逕流排放而影響的水體	●	6.5污染防治管理	157	
有關環境保護的法規遵循						
GRI 103 有關環境保護 的法規遵循 管理方針2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	六、綠色環境- 打造低碳醫院	148	
	103-2	管理方針及其要素	●	六、綠色環境- 打造低碳醫院	148	
	103-3	管理方針的評估	●	六、綠色環境- 打造低碳醫院	148	
GRI 307 有關環境保護 的法規遵循 主題揭露2016	307-1	違反環保法規	●	1.2.5誠信經營	25	
特定主題準則：400系列(社會的主題)						
勞雇關係						
GRI 103 勞雇關係管理 方針2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	3.2薪酬與福利	57	
	103-2	管理方針及其要素	●	3.2薪酬與福利	57	
	103-3	管理方針的評估	●	3.2薪酬與福利	57	
GRI 401 勞雇關係主題 揭露2016	401-1	新進員工和離職員工	●	1.2.5誠信經營	25	
	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	●	3.2薪酬與福利	57	
	401-3	育嬰假	●	3.2薪酬與福利	57	
職業安全衛生						
GRI 103 職業安全衛生 管理方針2018	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	3.4員工職業安全 與健康管理	75	
GRI 103 職業安全衛生 管理方針2018	103-2	管理方針及其要素	●	3.4員工職業安全 與健康管理	75	
	103-3	管理方針的評估	●	3.4員工職業安全 與健康管理	75	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節/說明	頁碼	備註
GRI 403 職業安全衛生 主題揭露2018	403-1	職業安全衛生管理系統	●	3.4.1安全衛生管理政策	76	
	403-2	危害辨識、風險評估、 及事故調查	●	3.4.1安全衛生管理政策	76	
	403-3	職業健康服務	●	3.4.1安全衛生管理政策	76	
	403-4	有關職業安全衛生之工 作者參與、諮商與溝通	●	3.4.1安全衛生管理政策	76	
	403-5	有關職業安全衛生之 工作者訓練	●	3.4.1安全衛生管理政策	76	
	403-6	工作者健康促進	●	3.4.2職場健康促進管理	81	
	403-7	預防和減輕與業務關 係直接相關聯之職業 安全衛生的衝擊	●	3.4.1安全衛生管理政策	76	
	403-8	職業安全衛生管理系 統所涵蓋之工作者	●	3.4.1安全衛生管理政策	76	
	403-9	職業傷害	●	3.4.1安全衛生管理政策	76	
	403-10	職業病	●	3.4.1安全衛生管理政策	76	
教育訓練						
GRI 103 訓練與教育 管理方針2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	3.3培育優秀人才	67	
	103-2	管理方針及其要素	●	3.3培育優秀人才	67	
	103-3	管理方針的評估	●	3.3培育優秀人才	67	
GRI 404 訓練與教育 主題揭露2016	404-1	每名員工每年接受 訓練的平均時數	●	3.3培育優秀人才	67	
	404-3	定期接受績效及職業發 展檢核的員工百分比	●	3.2薪酬與福利	57	
顧客健康與安全						
GRI 103 顧客健康與 安全管理 方針2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	4.2打造品安文化	111	
	103-2	管理方針及其要素	●	4.2打造品安文化	111	
	103-3	管理方針的評估	●	4.2打造品安文化	111	
GRI 416 顧客健康與 安全主題 揭露2016	416-1	評估產品和服務類別 對健康和安全的衝擊	●	無此情事	-	
	416-2	違反有關產品與服務的 健康和安全的法規之事件	●	1.2.5誠信經營	25	
客戶隱私						
GRI 103 客戶隱私管理 方針2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	4.3.3隱私權管理	119	
	103-2	管理方針及其要素	●	4.3.3隱私權管理	119	
	103-3	管理方針的評估	●	4.3.3隱私權管理	119	
GRI 418 客戶隱私主題 揭露2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或 遺失客戶資料的投訴	●	4.3.3隱私權管理	119	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節/說明	頁碼	備註
社會經濟法規遵循						
GRI 103 社會經濟法規管理方針2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.2.5誠信經營	25	
	103-2	管理方針及其要素	●	1.2.5誠信經營	25	
	103-3	管理方針的評估	●	1.2.5誠信經營	25	
GRI 419 社會經濟法規遵循主題揭露2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	●	1.2.5誠信經營	25	
高雄榮總補充指標管理方針						
醫療品質與病人安全管理方針	103-1	重大主題及其邊界	●	4.2打造品安文化	111	
	103-2	管理方針及其要素	●	4.2打造品安文化	111	
	103-3	管理方針的評估	●	4.2打造品安文化	111	
重、難症醫學服務管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	4.1專業醫療服務	95	
	103-2	管理方針及其要素	●	4.1專業醫療服務	95	
	103-3	管理方針的評估	●	4.1專業醫療服務	95	
緊急醫療能力管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	4.1.3緊急醫療服務	101	
	103-2	管理方針及其要素	●	4.1.3緊急醫療服務	101	
	103-3	管理方針的評估	●	4.1.3緊急醫療服務	101	
高齡醫學服務管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	4.1.4高齡醫學服務	102	
	103-2	管理方針及其要素	●	4.1.4高齡醫學服務	102	
	103-3	管理方針的評估	●	4.1.4高齡醫學服務	102	
發展核心醫療能力管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	4.1專業醫療服務	95	
	103-2	管理方針及其要素	●	4.1專業醫療服務	95	
	103-3	管理方針的評估	●	4.1專業醫療服務	95	
醫療教學及研究管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	4.5教學研究與創新	127	
	103-2	管理方針及其要素	●	4.5教學研究與創新	127	
	103-3	管理方針的評估	●	4.5教學研究與創新	127	
發展人才培育管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	3.3培育優秀人才	67	
	103-2	管理方針及其要素	●	3.3培育優秀人才	67	
	103-3	管理方針的評估	●	3.3培育優秀人才	67	
持續投入創新研發管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	4.5教學研究與創新	127	
	103-2	管理方針及其要素	●	4.5教學研究與創新	127	
	103-3	管理方針的評估	●	4.5教學研究與創新	127	
擴展社區醫療服務管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	5.2社區醫療服務	137	
	103-2	管理方針及其要素	●	5.2社區醫療服務	137	
	103-3	管理方針的評估	●	5.2社區醫療服務	137	

附錄二：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	高榮永續發展目標 3.3培育優秀人才 四、特色醫療與創新 5.4國際醫療交流	1 67 94 144
目標3	確保健康及促進各年齡層的福祉	高榮永續發展目標 3.4.2職場健康促進管理 四、特色醫療與創新 五、社會關懷與國際參與	1 81 94 134
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	高榮永續發展目標 3.3培育優秀人才	1 67
目標5	實現兩性平等，並賦予所有婦女權利	高榮永續發展目標 三、打造幸福職場	1 46
目標6	確保所有人都能享有水及衛生及其永續管理	高榮永續發展目標 1.2.5誠信經營 六、綠色環境-打造低碳醫院	1 25 148
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	高榮永續發展目標 六、綠色環境-打造低碳醫院	1 148
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	高榮永續發展目標 三、打造幸福職場 六、綠色環境-打造低碳醫院	1 46 148
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、特色醫療與創新 4.4 智能管理	94 121
目標10	減少國內及國家間不平等	高榮永續發展目標 三、打造幸福職場	1 46
目標11	促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性	高榮永續發展目標 四、特色醫療與創新	1 94
目標12	確保永續消費及生產模式	高榮永續發展目標 四、特色醫療與創新 六、綠色環境-打造低碳醫院	1 94 148
目標13	採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響	高榮永續發展目標 2.1氣候變遷相關營運作為 4.1.3緊急醫療服務	1 37 101
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	高榮永續發展目標 1.2.5誠信經營 3.4員工職業安全與健康管理	1 25 75
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	高榮永續發展目標 4.1.2本院特色醫療團隊 5.4國際醫療交流	1 97 144

附錄三：第三方公證單位查證聲明書

