



高雄市立民生醫院
Kaohsiung Municipal Min-Sheng Hospital

2024年度

ESG 永續報告書



**高雄市立民生醫院
2024 年 ESG 永續報告書**

中華民國 114 年 11 月



目錄

關於本報告書	8
I. 報告書範疇.....	8
II. 報告書編撰原則.....	9
III. 資訊重編.....	9
IV. 外部保證/確信	9
V. 聯絡資訊.....	13
經營者的話	14
I. 市長的話.....	14
II. 局長的話.....	16
III. 院長的話.....	18
關於民生醫院	20
I. 民生醫院概述.....	20
II. 核心價值.....	20
第一章、永續管理 共創前景	22
1.1 永續治理架構	22
1.2 利害關係人鑑別與議和	23
1.3 重大性主題鑑別與分析	24
第二章、醫院治理 誠信經營	27
2.1 醫院治理架構	27
2.2 營運績效	37
2.3 誠信經營	39
第三章、推動淨零 保護環境	42
3.1 環境永續規劃	42
3.2 溫室氣體管理	47
3.3 能源管理	49
3.4 水資源管理	52
3.5 廢棄物管理	53

第四章、醫護權益 攜手前進	56
4.1 員工福利與滿意度	56
4.2 人才培育	61
4.3 職場安全	67
第五章、卓越醫療 品質提升	70
5.1 醫療品質與專業能力	70
5.2 傳染病防治	76
5.3 醫療合作	82
5.4 資訊安全	85
第六章、改變社會 在地深耕	87
6.1 促進當地健康	87
6.2 關懷弱勢族群	94
6.3 社會公益參與	103
結語與未來展望	108
附錄、GRI 2021 Standards 索引表	109



圖目錄

圖 1、本院 113 年度通過醫院評鑑.....	10
圖 2、本院外部認證.....	12
圖 3、本院宗旨願景目標.....	21
圖 4、本院利害關係人.....	23
圖 5、本院重大性主題鑑別流程.....	24
圖 6、民生醫院 2024 年度重大性議題矩陣分析圖.....	26
圖 7、本院組織邊界.....	27
圖 8、本院組織架構圖.....	28
圖 9、近三年公職人員與契約人員人力比例變化.....	29
圖 10、近三年人事甄審暨考績委員會會議次數.....	32
圖 11、外包商教育訓練辦理情況.....	35
圖 12、醫療倫理/全人醫療教育訓練.....	40
圖 13、溫室氣體盤查政策聲明.....	42
圖 14、本院 ESG 永續報告書與氣候相關財務揭露(TCFD).....	44
圖 15、能源政策聲明.....	49
圖 16、本院近三年廢棄物處理量折線圖.....	54
圖 17、廢棄物管理教育訓練.....	55
圖 18、健康促進活動照片.....	58
圖 19、緊急災害應變演練訓練現場.....	69
圖 20、病安週活動.....	73
圖 21、手圈核對.....	75
圖 22、社區學童及老人流感疫苗接種狀況.....	77

圖 23、結核病追蹤與防治措施.....	78
圖 24、復元課程辦理情形.....	81
圖 25、菲律賓登革熱研究計畫.....	83
圖 26、菲律賓大學至本院參訪.....	83
圖 27、辦理職業駕照體檢.....	84
圖 28、ISO27001:2022 資訊安全管理系統（ISMS）驗證.....	86
圖 29、B、C 肝篩檢.....	88
圖 30、銀髮族保健養生課程.....	90
圖 31、2024 無菸醫院國際金獎.....	92
圖 32、長者健康篩檢及健康指南衛教.....	93
圖 33、高齡長者整合照護措施.....	96
圖 34、銀髮族保健養生課程.....	97
圖 35、監察委員訪視飛象、飛躍家園特殊需求.....	98
圖 36、身心障礙者友善就醫服務.....	100
圖 37、C 級巷弄長照站計畫.....	102
圖 38、原住民性別議題研討會.....	104
圖 39、「藝童歡樂兒童節活動」公益活動.....	105
圖 40、榮獲獎項及感謝狀.....	107



表目錄

表 1、本院各營運範圍詳細地址.....	8
表 2、本院永續議題列表.....	25
表 3、全院員工年齡分布.....	30
表 4、2024 年度新進與離職員工人力結構.....	30
表 5、2024 年度非員工（外包）人力結構.....	30
表 6、員工男女平均薪資比率.....	31
表 7、外包商教育訓練.....	34
表 8、病床類型及數量(統計資料:114.08).....	37
表 9、本院近三年用人費用率.....	38
表 10、醫療倫理教育訓練.....	40
表 11、民生醫院氣候變遷財務影響分析與因應措施.....	45
表 12、2024 年度溫室氣體盤查清冊.....	48
表 13、本院近三年總用電量及人均用電量.....	50
表 14、本院近三年總用水量及人均用水量.....	52
表 15、本院近三年廢棄物處理量.....	54
表 16、編列之預算內容.....	56
表 17、員工滿意度近 3 年問卷回收率.....	60
表 18、新進人員到職訓練共同課程.....	62
表 19、新進人員到職訓練專業課程.....	62
表 20、2024 年度全院性教育訓練統計表（實體+數位）.....	63
表 21、2024 年度培育場次與人數.....	64
表 22、近 3 年醫療照護研討會.....	65

表 23、近年醫師、醫事人員論文發表獎勵統計.....	66
表 24、近 3 年院內研究計畫經費補助統計.....	66
表 25、本院安全管理相關作業辦理情形.....	67
表 26、2024 年度緊急災害應變演練訓練及演習統計表.....	69
表 27、醫療評鑑持續性監測指標.....	71
表 28、臺灣醫療照護品質指標（THIS 指標）.....	71
表 29、近 3 年復元課程場次與人數.....	80
表 30、近 2 年預防保健服務成果.....	89
表 31、2024 年長者營養衛教課程.....	93



關於本報告書

高雄市立民生醫院（以下簡稱本院）於 2023 年首次出版臺灣醫院首本以 ESG 為名之永續報告書，透過系統性盤點各項與經濟、環境與社會相關之永續重大性議題與衝擊，向利害關係人揭露本院永續經營發展策略與績效亮點。做為市立醫院，本院將 ESG 永續報告書做為利害關係人溝通管道以及 ESG 永續績效管理工具，藉此向利害關係人與社會大眾展現本院「醫療平權、追求卓越」之宗旨，並以成為「台灣最佳社會實踐醫院」為願景之決心。

本報告書為本院出版之第二本 ESG 永續報告書，本報告書將永續議題內容分為六大章節，以環境（E）、社會（S）以及治理（G）三大永續面向為核心，進行各項永續實績與亮點之全面性盤點，以凸顯本院於 ESG 永續發展上的精進與決心。本次報告書發行日期為 114 年 11 月，未來將維持 1 年 1 期發行 ESG 永續報告書，下一份報告書發行時間預計為 115 年 10 月 31 日。

I. 報告書範疇

2024 年度 ESG 永續報告書（以下簡稱本報告書）報告邊界涵蓋高雄市立民生醫院醫療大樓、高雄市高齡整合長期照護中心（以下簡稱長照中心）及經濟部產業園區管理局高屏分局衛生保健所（以下簡稱前鎮保健所）等營運範圍，各營運範圍詳細地址如表 1；資訊揭露涵蓋期間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

表 1、本院各營運範圍詳細地址

序	營運邊界	地址
1	高雄市立民生醫院醫療大樓	高雄市苓雅區凱旋二路134號
2	高雄市高齡整合長期照護中心	高雄市苓雅區凱旋二路132號4、5、6樓
3	經濟部產業園區管理局高屏分局衛生保健所	高雄市前鎮區中一路3-3號1樓

II. 報告書編撰原則

本報告書內容架構參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，GRI）發行之永續報導原則 2021（GRI Standards 2021），並參考 AA1000：2018 當責性原則標準(Account Ability Principle Standard, APS)之重大性、包容性、回應性及衝擊性原則進行撰寫。於附錄提供 GRI 永續性報導準則內容索引。

III. 資訊重編

本報告書對前一版報告書描述之資訊進行以下重編：

- 報告頻率與預計出版日期自「未來每年發行 ESG 永續報告書，下一份報告書發行時間預計為 2024 年 6 月」重編為「2025 年 11 月」。

IV. 外部保證/確信

一、醫院評鑑

本院通過 113 年度醫院評鑑暨教學醫院評鑑及 113 年度專科護理師訓練醫院評鑑，這些殊榮代表著本院在醫療服務、教學品質與護理專業領域的努力與成果受到肯定，未來本院將繼續致力於提供優質的醫療服務，堅持以專業、熱忱及創新，為患者提供更優質的醫療服務。



http://www.mohw.gov.tw/首頁-本部簡介-本部單位及所屬機關-護理及健康照護司-專科護理師專區-專科護理師訓練醫院認定) 。', '四、請貴院依本辦法第 5、6、9 條及第 10 條之規定，確實執行專'"/>

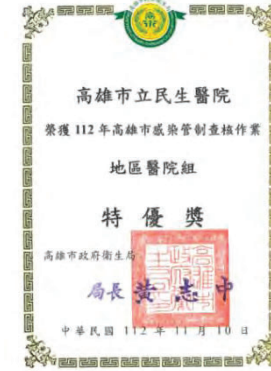
113 年度醫院評鑑暨教學醫院評鑑

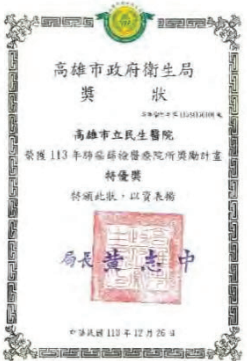
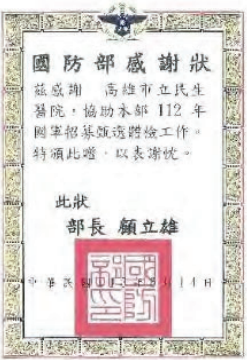
113 年度專科護理師訓練醫院評鑑

圖 1、本院 113 年度通過醫院評鑑

二、認證

本院致力於醫療平權、追求卓越，期待成為「台灣最佳社會實踐醫院」，因此十分重視落實 ESG 永續發展以及提供更專業的醫療品質，透過各項獲獎認證以及品質認證，展現本院努力精進的成果，獲得外界肯定與民眾信賴。

 GOLD FORUM MEMBERSHIP Congratulation On behalf of the Global Network, we thank you for participating in the GOLD Process 2024. It was an inspiring experience for all involved experts reading the report and seeing the outstanding achievements implemented within it. It is our great pleasure to inform you that the Kaohsiung Municipal Min-Sheng Hospital is now acknowledged as a Global GOLD Forum Member for the period 2024 - 2027. The Global Network GOLD Forum Membership gives recognition to healthcare services working on the highest level of Global Network standards implementation. S. Koenigk Chair GNTH	 獎狀 高雄市民生醫院 榮獲 113 年傳染病機構/指定檢驗機構結果自動上傳評比優勝 衛生局局長莊人祥 中華民國 113 年 11 月 04 日	 高雄市民生醫院 榮獲 112 年高雄市感染管制查核作業地區醫院組特優獎 高雄市政府衛生局局長黃志中 中華民國 112 年 11 月 10 日
2024 年無菸醫院國際金獎	113 年傳染病機構檢驗結果自動上傳評比優勝	112 年高雄市感染管制查核作業-特優獎

		
113年肺癌篩檢醫療院所獎勵計畫-特優獎	113年提升糖尿病健康促進機構照護品質計畫-績優獎	112年就醫無障礙標竿競賽-佳作
		
協助國防部國軍招募甄選體檢工作榮獲感謝狀	推動安寧緩和榮獲感謝狀	推動節能績效保證感謝狀
		
ISO 50001	通過國家品質標章 (SNQ) 認證	健康醫院網絡



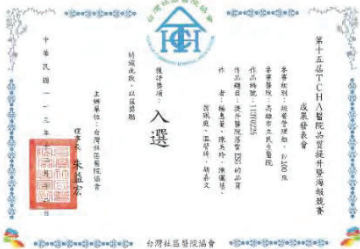
		
提升醫院落實 ESG 的品質-入選	提升虛擬健保卡使用件數-以某地區教學醫院為例 佳作	TCSA 社會共融獎
		
113年度醫療費用行動支付導入流程改善競賽成長率獎-第二名	社區精神個案風險管理醫療院所-區域及地區醫院組第一名	參與經濟產業園區管理局高屏分局捐血活動-感謝狀

圖 2、本院外部認證

V. 聯絡資訊

感謝您閱讀本報告書，若您對於本報告書有任何建議或疑問，歡迎透過以下聯絡資訊與我們聯繫。

- 聯絡窗口：本院企劃室
- 信箱：minsheng1932@gmail.com
- 地址：802511 高雄市苓雅區凱旋二路 134 號
- 電話：07-7511131#2267
- 網址：<https://kmsk.kcg.gov.tw>



經營者的話

I. 市長的話

高雄，這座擁有百年歷史的港灣城市，正以前瞻視野與堅定步伐，邁向「科技、宜居、幸福、魅力」的永續願景。從傳統工業轉型至 5G AIoT 產業發展，我們承諾『淨零永續』，透過能源、產業、生活、社會四大轉型策略，追求經濟發展、環境永續與公正轉型的均衡。在醫療領域，我們同樣秉持公平與正義的精神，作為醫師首長，我的責任就是讓高雄市民每個人都有公平就醫機會，獲得更好的健康照護。

淨零轉型是城市治理與企業發展的「必修課」。市府近年來積極推動各項淨零創新計畫，率先通過「高雄市淨零城市發展自治條例」與全國首筆「城市碳預算(2025 年-2026 年)」，更成立「產業淨零大聯盟」與「淨零學院」，並制定「高雄市淨零政策白皮書」，並要求各局處撰寫「淨零永續報告書」，確保減碳理念從政策落實到行動。

高雄市立民生醫院自日治時期創立至今，肩負公立醫院的職責，兢兢業業提供社區全人醫療服務，積極照顧弱勢族群。醫院將永續行動融入日常營運，展現企業社會責任與面對氣候變遷及高齡化趨勢的韌性與創新。今年，我們更見證重要里程碑，高雄市政府攜手國立台灣大學與國立中山大學進行「民生醫院醫療管理」醫療合作簽約，為高雄未來百年醫療服務品質，建構最完整全人照顧體系邁出關鍵一步。

在環境永續上，2022 年為民生醫院 ESG 元年，不僅成為高雄市首座架設太陽能的公辦公營醫院，更於 2023 年 8 月通過 ISO 50001 能源管理系統認證，並入圍節能標竿獎，積極實踐節能減碳。

在社會關懷方面，民生醫院積極投入公共衛生，不僅是傳染病防治的應變醫院，在登革熱及結核病防治上持續精進。醫院成立「HERO 藥愛療癒復元中心」，提供愛滋防治與藥愛復元整合服務。此外，民生醫院於 109 年設立「高齡整合長期照護中心」，提供 58 床住宿式長照服務，有效提升照護量能。

在醫院治理上，醫院透過「飛象家園」智慧照護模式導入電子紙床頭卡與互動虛擬社區，將智慧床墊應用於重症兒少照護，展現智慧醫療的領先地位。這些卓越的表現，都為高雄智慧城市的永續發展注入更多能量。

感謝民生醫院全體醫護同仁，在守護市民健康的同時，也將永續發展、醫療平權的理念深植於醫療服務之中。市府將持續與民生醫院攜手合作，共同為高雄市民打造一個擁有豐沛醫療量能、健康平權且永續發展的宜居城市。我們期待民生醫院持續進步，成為高雄邁向淨零永續城市的重要推手，共創高雄璀璨健康的未來。

高雄市長 陳其邁



II. 局長的話

在快速變遷的時代，環境保護與淨零永續發展已是全球共識。健全的環境與永續發展息息相關，直接影響民眾健康福祉。因此，積極應對這些挑戰，不僅是我們的職責，更是對高雄市民健康的承諾。

永續發展目標（SDGs）和淨零排放（Net Zero）是引領城市健康永續的燈塔。高雄市已於 2024 年 6 月 3 日發布《高雄市淨零城市發展自治條例》。高雄市政府衛生局作為市民健康的守護者，始終以提供全方位、多層次的健康照護服務為核心目標。我們與各層級醫院緊密攜手，致力建立優質防疫應變體系、完備長照服務資源、強化社區醫療網絡，並積極推廣 ESG 概念，鼓勵醫療機構實踐節能減碳，共同為高雄市的健康未來貢獻心力。

近年來，高雄市立民生醫院在全體同仁的齊心努力下，公共衛生與永續發展績效卓越，堪稱市立醫院典範。於 2022 年創立「高雄市立民生醫院 ESG 信託專戶」，象徵醫療公益基金正式邁入永續治理新里程碑，受到醫界、金融界與媒體高度關注。2024 年 ESG 永續報告書更詳列民生醫院於環境、社會與治理具體亮點，充分展現其卓越領導與全院努力成果。

民生醫院積極響應市府淨零政策，致力降低醫院營運的碳足跡。其在節能減碳方面的努力，不僅獲得外部肯定，也展現了其在機構治理上的優質能力。這些實踐將 ESG 理念深植於日常，為打造永續醫院樹立典範。

民生醫院持續深耕公共衛生服務，積極與市府政策同步，尤其在醫養整合及長照服務量能提升上扮演關鍵角色。作為傳染病防治應變醫院，民生醫院在登革熱及結核病防治方面持續精進，並在特定健康議題的倡議與復元服務上表現卓越，服務人數位居高屏地區之翹楚。此外，醫院也積極探索智慧醫療應用，展現其在公共衛生領域的發展潛力。

本局感謝民生醫院在各項公共衛生政策推動及永續發展上的卓越貢獻，深信民生醫院將持續邁向「台灣最佳社會實踐醫院」的願景。未來，衛生局將繼續強化與民生醫院的合作，共同為高雄市民創造更健康、更宜居的環境，實現高雄市淨零永續的共同目標。

高雄市政府衛生局 局長 黃志中



III. 院長的話

高雄市立民生醫院自 1914 年創立至今已逾一世紀，承載著守護市民健康的使命。在歷任院長及全體同仁的齊心投入，我們從奠定基礎到持續成長，逐步提升醫療品質，持續精進並致力於提供優質的醫療服務，並積極照顧弱勢族群。

作為公立醫院，民生醫院始終堅持「醫療平權、追求卓越」的宗旨，提供全面且持續性的照護服務，不僅重視疾病的診斷與治療，更關懷病患的身心靈健康。我們不斷深耕特色醫療，並積極配合國家衛生發展政策。民生醫院為疾病管制署指定之傳染病應變醫院，積極發揮公共衛生角色，成立「HERO 藥愛療癒復元中心」，結合醫療與心理支持，陪伴藥癮與愛滋病友走向復元之路。為因應醫療照護型態轉變的挑戰，民生醫院以創新思維推動「飛象家園」智慧照護模式，實現科技與人本並重的照護理念。面對高齡化社會趨勢，積極提升服務量能，提供整合性照護，回應社區健康需求。

在過去一年，我們共同創造了多項永續亮點。在環境面向，我們致力於節能減碳，推動溫室氣體盤查，並積極推動日常節能措施，將 ESG 融入日常作為。在社會責任方面，致力於長照醫療與社區醫療，照顧與關懷弱勢兒童，將 ESG 深耕於社會。在醫院治理上，我們通過 113 年度醫院評鑑暨教學醫院評鑑及專科護理師訓練醫院認定，將 ESG 深植醫療服務與教學品質，提升醫院整體形象。

本院深知，永續發展是醫院長遠經營的基石，將持續精進 ESG 相關作為，為臺灣 2050 淨零排放目標貢獻心力，努力成為「台灣最佳社會實踐醫院」。

繼首次永續報告書發行之後，本院推出《高雄市立民生醫院 2024 年 ESG 永續報告書》，這是本院發布的第二本永續報告書。報告書得以順利出版，感謝陳其邁市長與衛生局黃志中局長的支持，以及院內所有同仁的齊心投入，持續朝永續淨零的目標邁進。期許民生醫院持

續發光發熱，與市民攜手共創健康宜居的高雄，為下一代留下更美好的未來。

高雄市立民生醫院 院長 黃豐締



關於民生醫院

I. 民生醫院概述

高雄市立民生醫院為高雄市歷史悠久的公立醫療機構，深厚根基可追溯至 1914 年日治時期創立的「打狗病院」。歷經時代變遷，於 1979 年高雄市升格後，正式定名為「高雄市立民生醫院」。這段跨世紀的發展歷程，見證了本院在高雄醫療體系中不可或缺的地位。

本院位於高雄市苓雅區市中心，與高雄市政府衛生局、高雄市立凱旋醫院及高雄市高齡整合長期照護中心併稱為「高雄市醫療衛生園區」。近年來，本院成功通過年度醫院評鑑暨教學醫院評鑑，並獲認定為專科護理師訓練醫院，彰顯在專業培訓與醫療水準上的努力。此外，本院榮獲國際獎項，致力於營造健康的就醫環境。在社區服務方面，本院積極參與各項公共衛生倡議與社區關懷，落實社會公益，實現「成為台灣最佳社會實踐醫院」。

II. 核心價值

本院之核心價值由理念至實踐可分為三個層次：宗旨、願景與目標（如圖 3），本院之宗旨為「醫療平權、追求卓越」；願景則為「成為台灣最佳社會實踐醫院」；而目標則有下列 5 大項：

1. 貫徹政府衛生政策
2. 培育正直專業人才
3. 建構弱勢健康照護
4. 體現健康促進能力
5. 落實 ESG 永續發展



高雄市立民生醫院

Kaohsiung Municipal Minsheng Hospital

宗旨 Purpose

醫療平權、追求卓越

Maintain medical equality and pursue excellence

願景 Vision

台灣最佳社會實踐醫院

Conduct the best social practice hospital in Taiwan

* 社會實踐：透過一些手段或方法，將自身所感受到的價值向外
在社群傳達的最好方式

目標 Goals

1. 貫徹政府衛生政策

Align with government health policies

2. 培育正直專業人才

Cultivate professionals with integrity

3. 建構弱勢健康照護

Set-up health care system for vulnerables

4. 體現健康促進知能

Conduct health promotion and raise awareness

5. 落實ESG永續發展

Implement ESG sustainable development

* **E**nvironment環境保護、**S**ocial社會責任、**G**overnance公司治理

113年5月

圖 3、本院宗旨願景目標



第一章、永續管理 共創前景

1.1 永續治理架構

民生醫院為致力於推動環境保護(E, Environmental)、社會責任(S, Social)以及醫院治理(G, Governance)三大面向之永續發展，實踐 ESG 宗旨與目標，設立「推動 ESG 醫院治理及永續委員會」(以下簡稱 ESG 委員會)。ESG 委員會組成由本院院長擔任召集委員，委員共九至十一人，其中包含 ESG 外聘專家至少一人。ESG 委員會之會務職掌涵蓋醫院永續發展的核心面向。主要任務包括推動與完善醫院治理制度，並精進永續發展及環境保護相關措施。此外，亦致力於推廣社會公益責任與員工品格教育，並積極回應利害關係人關注的重大議題。ESG 委員會透過每三個月召開委員會會議定期訂定與追蹤各項永續發展相關策略績效，並規劃 ESG 外聘專家提供建議。

1.2 利害關係人鑑別與議和

本院在實踐永續發展之過程中，十分重視利害關係人關注之議題、訴求以及對醫院的期許，本院參考 AA1000 SES 標準中之依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力等五個原則，進行利害關係人的鑑別與選擇。本院鑑別出之利害關係人共計 10 類對象（如圖 4），包含：員工、病患與家屬、合作夥伴（含供應商、承包商等）、社區居民、醫療同業、主管機關、民意代表、媒體、實習生與其學校以及公益團體（含志工、捐助單位等）。本院藉由向利害關係人發放與蒐集「利害關係人 ESG 問卷」與利害關係人溝通，並了解利害關係人對本院各永續議題之關注程度。



圖 4、本院利害關係人



1.3 重大性主題鑑別與分析

重大性主題鑑別與分析是本院編撰永續報告書、擬定永續發展策略以及與利害關係人溝通的重要基礎。本院參照 GRI 3—重大主題準則進行重大性主題鑑別與分析，同時導入「利害關係人關注程度」之觀點識別出對於本院具有重大性之 ESG 永續議題。本院重大性主題鑑別流程如下圖 5。

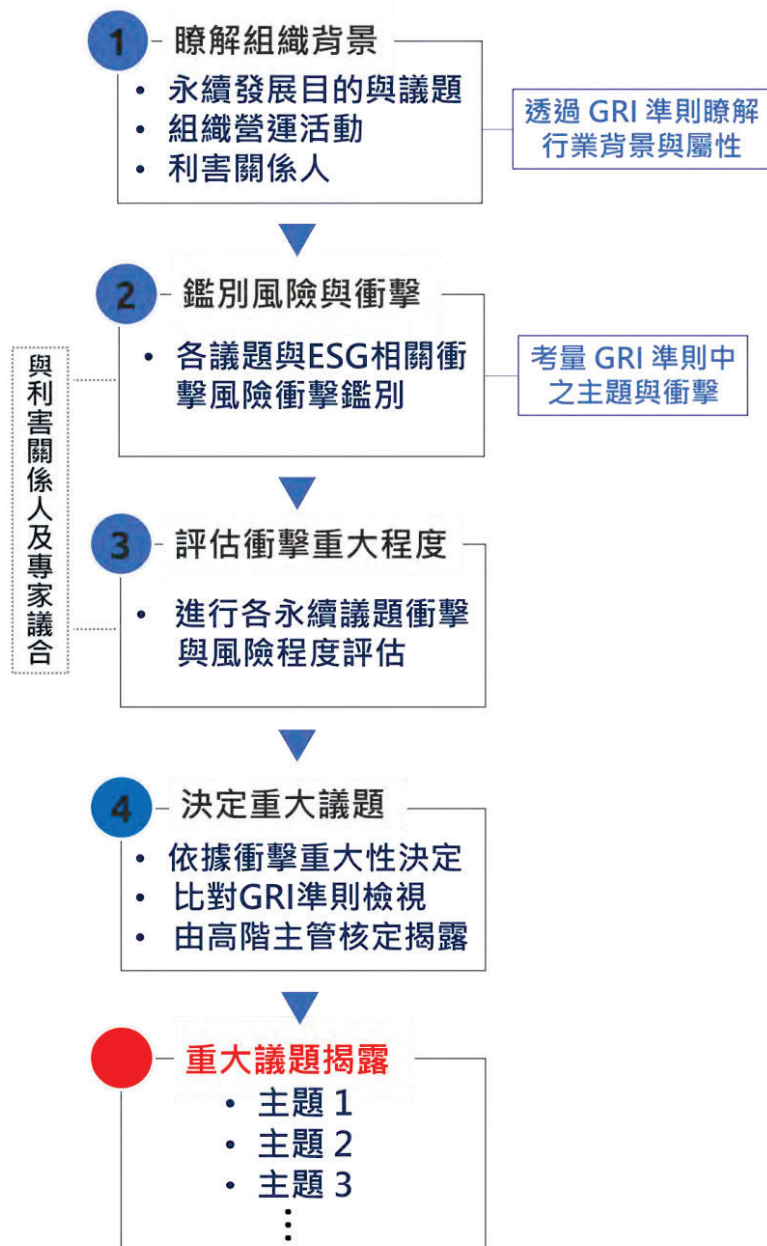


圖 5、本院重大性主題鑑別流程

一、永續議題列表

本院在擬定重大性主題時，不僅考量了過往營運經驗與未來發展策略，更參照了全球報告倡議組織（GRI）通用準則以及同業永續經驗，將可能對本院永續營運造成影響之永續議題分成環境（E）、社會（S）及治理（G）三大面向，盤點共計 17 項永續議題（如表 2）進行利害關係人議和。

表 2、本院永續議題列表

面向	議題	
環境 E	● 節能減碳 ● 資源管理	● 廢棄物管理 ● 環境永續管理
社會 S	● 員工福利 ● 人才培育 ● 社會關係 ● 醫病關係	● 傳染病防治 ● 醫療專業能力 ● 供應鏈管理
治理 G	● 醫療品質 ● 醫院治理 ● 營運績效	● 從業倫理 ● 風險管理 ● 法規遵循



二、重大性議題矩陣

本院透過向利害關係人發放與蒐集「利害關係人 ESG 問卷」進行調查，目的為了解利害關係人對本院各永續議題之關注程度。問卷關注程度採用 1 至 5 分進行評分，其中 5 分代表利害關係人最為關注的議題，而 1 分則表示關注度最低。問卷共計回收 207 份有效問卷，包含：員工 189 份、醫療同業 10 份、合作夥伴 2 份、社區居民 2 份、病患與家屬 1 份、主管機關 1 份、媒體 1 份、實習生與其學校 1 份。本院依據 GRI 3 重大議題 2021 揭露原則評估關注議題，經彙整後重點關注之永續議題共 17 項，後續將於本報告書中針對各議題進行揭露，重大性議題矩陣分析如下圖 6 所示：

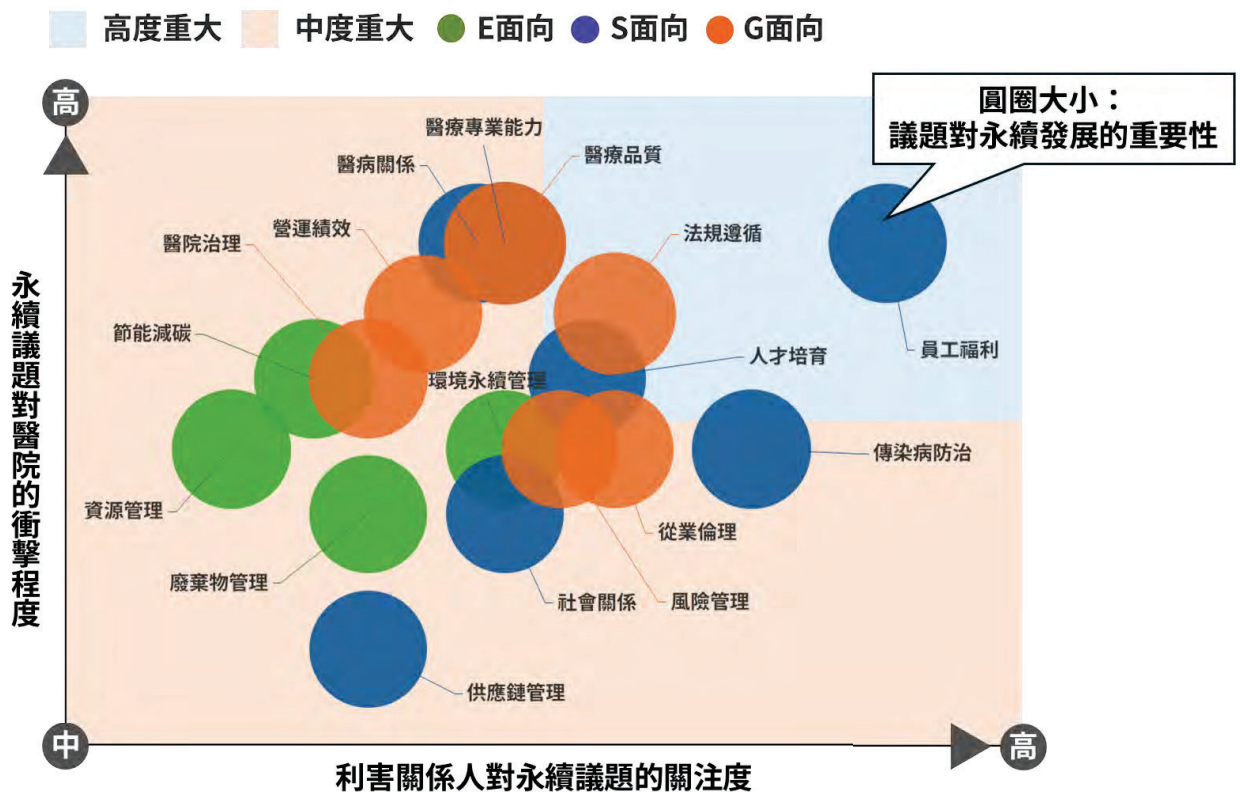


圖 6、民生醫院 2024 年度重大性議題矩陣分析圖

第二章、醫院治理 誠信經營

2.1 醫院治理架構

面對快速變遷的醫療環境，健全的治理架構是醫院永續發展的核心。本章節將闡述本院如何透過明確的組織架構、公平的人事與薪酬制度，以及負責任的供應鏈管理，確保營運的透明度、當責性與效率，進而持續提升醫療品質，逐步朝向本院目標邁進。

一、組織架構

高雄市立民生醫院作為一家公立醫院，肩負著市民健康照護的重大職責，並在經營管理上力求穩健與透明，本院營運區域包含：民生醫院、長照中心以及前鎮保健所(如圖 7)。本院組織架構如圖 8，由院長 1 人、副院長 3 人、秘書 1 人，並由 28 個委員會、10 個行政單位部門、35 個醫療部門、4 個醫事部門、1 個教研部門及 2 個附屬機構共同組成。



圖 7、本院組織邊界

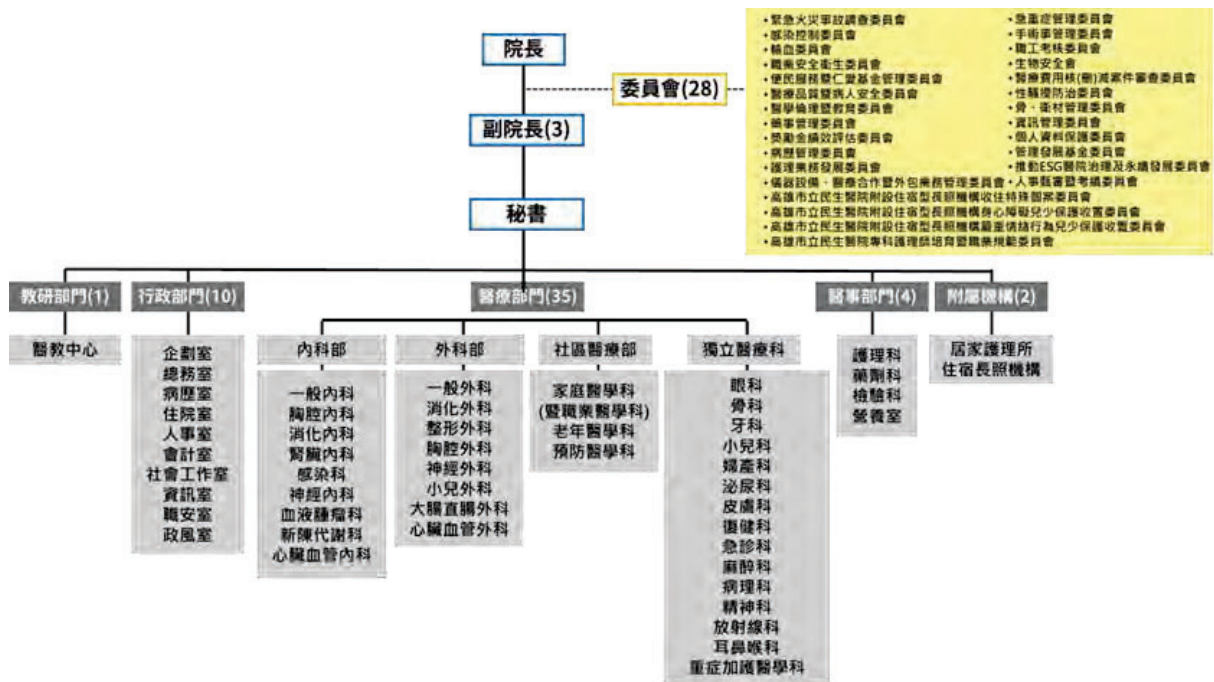


圖 8、本院組織架構圖

二、人事與薪酬

(一) 明確的員工升遷制度

為辦理人事相關業務本院設置人事室，編制主任 1 人，並配置科員及契約行政人員，負責辦理員工之任免遷調、考核、訓練進修、福利薪資、退休撫卹及照護等事務。

本院實施人員成本管理，以提升人力彈性運用並有效控管人事支出，至 2024 年 12 月 31 日止，合計 803 人；其中正式職員與職工占比為 21.83%，契約人員占比為 78.17%。自 105 年至 2024 年間正式職員與契約人員人力比例變化如圖 9 所示，顯示本院逐步調整人力結構，因應營運需求和財務可持續性。

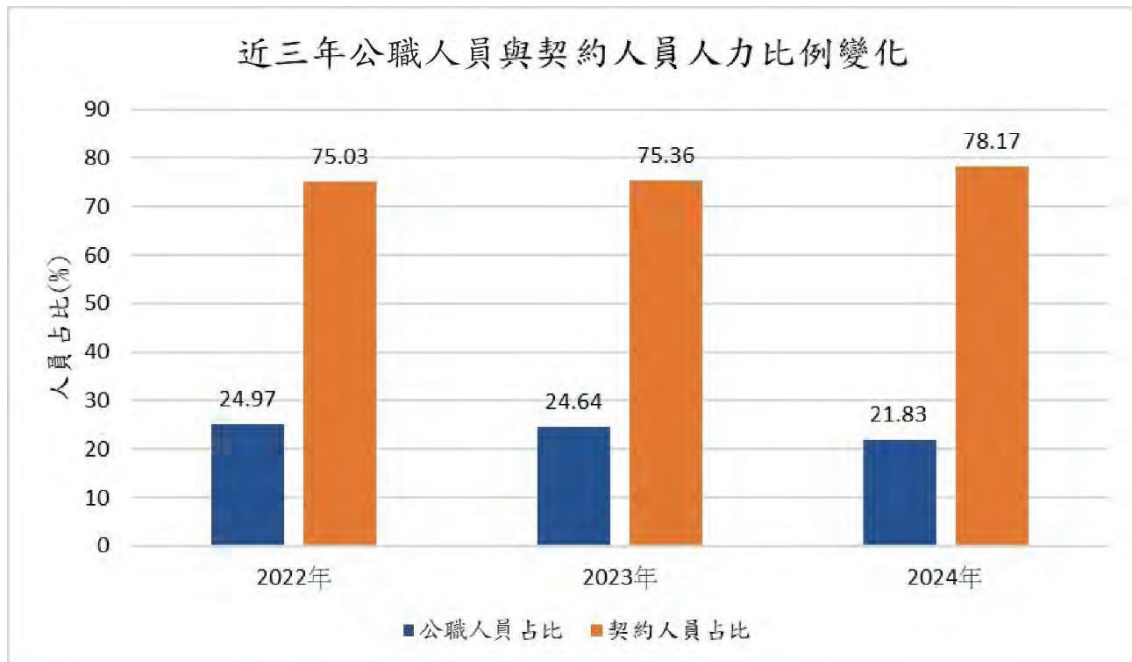


圖 9、近三年公職人員與契約人員人力比例變化

隨著契約人力逐年增加，成為本院主要人力來源，相關人力管理制度亦日趨完善，並依據高雄市政府衛生局所訂「所屬市立醫院醫務契約人員管理要點」進行管理，有助於穩定人力、促進人才留任與培育。此外，本院各項人事管理作業，皆依《公務人員相關法規》及《勞動基準法》等規定辦理，確保人事制度之合法性與合理性。

（二）人力結構

本院視員工為最重要的資產，致力於建立一個尊重人權、平等多元且具包容性的工作環境。我們重視員工的組成結構，並定期進行分析，以作為人力資源管理的重要參考，期望能打造一個讓每位同仁都能安心工作、充分發展的永續職場，如表 3 至表 5。



表 3、全院員工年齡分布

職級			醫師	護理	醫事	行政
30歲以下	男	人數	0	16	7	28
		比例(%)	0	1.99	0.87	3.49
	女	人數	0	72	13	27
		比例(%)	0	8.97	1.62	3.36
31~50歲	男	人數	18	6	21	33
		比例(%)	2.24	0.75	2.62	4.11
	女	人數	16	194	60	109
		比例(%)	1.99	24.16	7.47	13.57
51歲以上	男	人數	27	1	11	22
		比例(%)	3.36	0.12	1.37	2.74
	女	人數	5	38	19	60
		比例(%)	0.62	4.73	2.37	7.47

表 4、2024 年度新進與離職員工人力結構

2024年度	男	女	總計	比例
新進員工	26	129	155	19.30%
離職員工	30	176	206	25.65%

表 5、2024 年度非員工（外包）人力結構

項目	男	女	總計
清潔	17	13	30
商場	1	5	6
警衛	7	0	7
照服員	11	51	62
總計	36	69	105

(三) 薪資結構

本院遵守勞動基準法等國家勞動法令，員工薪資符合每年度政府公告之基本工資規定，2024 年員工男女平均薪資比率，醫師人員男 111.56%、女 89.64%，護理人員男 101.27%、女 98.75%，醫事人員男 100.24%、女 99.76%，行政/技術人員男 110.30%、女 90.66%，如表 6 所示。

表 6、員工男女平均薪資比率

職類	年份	平均總薪資		平均總薪資比率(%)	
		男	女	男	女
醫師人員	2023	71,888	65,540	109.69	91.17
	2024	77,227	69,224	111.56	89.64
護理人員	2023	42,619	37,588	113.38	88.20
	2024	46,132	45,555	101.27	98.75
醫事人員	2023	48,715	48,230	101.01	99.00
	2024	51,504	51,382	100.24	99.76
行政/ 技術人員	2023	39,033	34,312	113.76	87.91
	2024	41,405	37,538	110.30	90.66

註：

平均總薪資比率(男) = 當年度男生平均總薪資 / 當年度女生平均總薪資 * 100%

平均總薪資比率(女) = 當年度女生平均總薪資 / 當年度男生平均總薪資 * 100%



（四）考核制度員工治理

本院設有人事甄審暨考績委員會，功能為審查與員工績效和紀律處分相關的案件，主要即時處理有關人員任免、陞遷及考核等相關事宜，其中 2024 年度共計審議人審案件 225 件及考績獎懲案件 64 件，歷年召開會議次數如圖 10 所示。

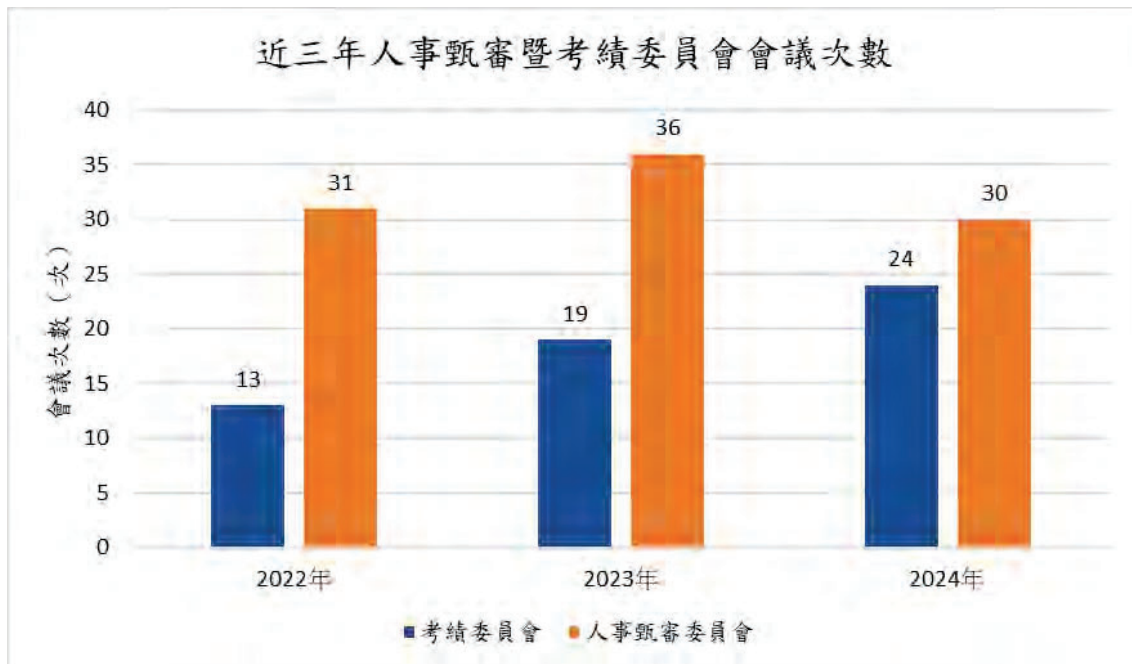


圖 10、近三年人事甄審暨考績委員會會議次數

（五）人事制度與員工權益保障

本院致力於建構完善的人事管理制度，確保全體同仁權益獲得妥適保障。針對同仁離職、留職停薪、休假等相關人事問題，均由人事室妥善溝通處理並以 WebHR 人力資源管理系統及 MIS 人事管理系統進行人事管理，同時為強化人事業務專業能力，每月定期召開室務會議，進行業務交流並檢討同仁工作情形，致力提供良好穩定的工作環境。

三、供應鏈管理

供應鏈管理的優劣直接影響醫療服務品質與病患安全，因此本院致力於建立健全的供應鏈管理體系。外包業務管理辦法的執行秉持嚴謹標準，以確保所有環節符合規範。本院營運亦透過與相關廠商（包含供應商和外包商）緊密協作，為此，本院建立了一套嚴謹的外包審核與管理機制，並訂定「外包業務管理辦法」作為指引，以確保所有服務流程的品質。

（一）外包商業務管理部門與執行

為強化外包業務管理機制，本院特設立「儀器設備資源、醫療合作暨外包業務管理委員會」，本委員會設置委員十三至十七人，由院長擔任召集人，並每三個月定期召開會議，針對外包管理業務於會議中檢討分析與追蹤改善，以確管理成效。同時，本委員會亦訂定「外包業務管理辦法」、「組織章程」及「設置要點」等相關規範，作為本院外包業務管理之指導原則與運作依據。

（二）外包商業務管理部門與執行

為有效管理外包業務，本院設有專責管理部門，並指派總務室承辦人員擔任幹事，負責統籌外包業務相關事宜。相關作業依據衛生署所公告之《醫療機構業務外包作業指引》，訂定本院「外包業務管理辦法」，作為外包作業之主要依循與管理依據。

本院之核心醫療業務均由院內人力辦理，而院務支援性質之非核心業務，為提升作業效率並確保運作順暢，包括環境清潔、被服洗滌、一般及感染性廢棄物清運、警衛保全等，則以外包方式執行。藉由專業廠商協力處理輔助性事務，使本院得以專注於核心醫療服務，進而持續精進醫療品質與服務效能，以強化整體管理成效。



（三）廠商資格

本院對供應商設有明確的基本資格條件，包含須檢附「廠商設立登記證明」及「最近一期納稅證明」等相關文件，以確保為合規之廠商。針對特定業務性質，則另有專業資格要求，例如：儀器原廠訓練證明、醫工證書、照顧服務員證書等，均由本院總務室負責審查其有效性與符合性。

此外，凡駐院人員皆須依據《職業安全衛生法》規定，定期接受健康檢查，並有相關檢查紀錄，以維護院內人員健康及職場安全。

（四）外包商教育訓練

本院要求外包廠商須參與院方所安排之感染控制相關訓練課程，內容涵蓋防護衣穿脫、環境清潔與消毒作業、消防安全、資訊保密義務及病人安全等主題，藉此強化其專業認知與合規意識。本院辦理 6 場次包含實體以及線上之外包商教育訓練，如表 7，辦理情況如圖 11 所示。

表 7、外包商教育訓練

序	主題	參與對象	辦理形式	參與人數	完成時數
1	環境教育課程	清潔人員、保全	視訊	20	2
2	職業消防安全	清潔人員	實體	25	2
3	感染管制課程 洗手步驟	清潔人員	實體	25	2
4	低碳環境教育課程	清潔人員、保全	視訊	22	2
5	感染管制課程 防護衣穿脫	清潔人員	實體	25	2
6	性騷擾	清潔人員	視訊	25	2

	
環境教育課程	職業消防安全
	
感染管制課程洗手步驟	低碳環境教育課程
	
感染管制課程防護衣穿脫	性騷擾

圖 11、外包商教育訓練辦理情況



（五）實地訪查及考核

依外包案件性質，本院不定期於每月或每季實施實地訪查，檢視外包廠商執行業務之實際情況，並填寫考核表以據實記錄。若經查核發現缺失，包含延遲履約及罰則規定，將依契約書規定辦理，予以扣點作為違約罰款之佐證，以強化執行成效與契約遵循。

此外，關於外包公司的責任歸屬與緊急事件處理，契約中皆已訂定相關作業要點以茲遵循。特別在保全方面，已增加本院的保全巡邏及夜間訪客出入標準作業說明，確保遇有緊急事件時皆能依規定妥善辦理。若外包公司履約期屆滿而新約尚未簽訂，將以後續擴充或小額採購等方式作為銜接措施，確保服務不中斷。

四、醫院治理之未來規劃

本院秉持「醫療平權、追求卓越」之宗旨，致力成為台灣最佳的社會實踐醫院，身為高雄市唯一的公立公營市立地區教學醫院，本院肩負「傳染病防治醫療網應變醫院」與國家關鍵基礎設施的雙重重任，長期守護市民健康。為具體實現弱勢照護的承諾，院內特設「飛象家園」與「飛躍家園」，為重症兒少提供全方位的照護，並積極爭取成為「中度級急救責任醫院」，以全面提升急重症的處置能量與應變能力。

未來為推動人才永續並因應次世代智慧醫療的挑戰，本院正致力建構一套具前瞻性的完整人才培育體系，透過強化臨床與數位技能、促進跨部門合作、導入智慧化教學及深化國際交流，期望在醫療專業、社會責任與永續發展(ESG)三方面持續精進，落實國家衛生政策為全體市民提供更卓越、更公平的健康照護。

2.2 營運績效

本院秉持「醫療平權、追求卓越」為宗旨，積極提升服務量能，以回應高雄市不斷變化的醫療需求。本院致力於優化各項醫療服務指標，透過持續精進醫療技術與服務品質，確保市民能夠享有高品質且可及性的醫療照護。本章節將展現本院在營運績效方面的具體成果，包括服務量能、成本效益管控等指標表現，展現本院在實踐醫療平權理念與追求營運卓越上的持續努力與具體成效。

一、經營績效

本院配合國家衛生政策，積極推動社區預防保健服務，擔任傳染病應變醫院，充分發揮公共衛生角色與功能，善盡公立醫院之社會責任。在服務量能上，本院總計提供 368 床病床，包含 295 床一般病床及 73 床特殊病床，以滿足不同病患之照護需求，病床類型及數量詳如表 8。此外，高齡整合長期照護中心設有住宿長照機構 139 床，以因應高雄市人口急速高齡化趨勢。截至 2024 年 12 月 31 日，本院的門診服務達到 307,734 人次，急診為 17,336 人次及住院為 10,847 人次，這些數據共同展現了本院於各項服務指標上的具體成果。

表 8、病床類型及數量(統計資料:114.08)

序	病床類型		床數
1	急性一般病床		295
2	特殊病房	加護病床	25
3		恢復床	5
4		急診觀察床	5
5		負壓隔離病床	10
6		血液透析床	21
7		安寧病床	7
總病床數			368
住宿長照機構			139



二、落實成本理念

為提升整體營運績效並有效控管人事成本，本院致力於推動科室經營導向策略，深化各科室成本理念，於請增員額前須確保已達營運目標，並進行人力成本分析，確認該科室確實存在合理人力缺口，並經院長核准後，方予以公開招聘。

本院自 2015 年起試行「用人費用率」管理計畫，初期設定 55% 為目標，並逐年下降，自 2021 年起市府核定用人費用率須維持在 50% 以下，為達到精實高效的人力資源管理及因應相關政策，近年本院年度用人費用率均維持在 36% 至 40% 之間，其中近三年之用人費用率如表 9 所示。

表 9、本院近三年用人費用率

序	年度	用人費用率(%)
1	2022	32.27
2	2023	36.19
3	2024	38.96

2.3 誠信經營

為維護病患信任、確保醫療品質，並實現永續發展之目標，本院將誠信經營視為核心價值，從醫學倫理守則的確立到多元化的倫理教育訓練，致力於培育全體同仁的倫理素養。同時，本院亦建立了透明高效的申訴與諮詢管道，確保所有利害關係人的聲音都能被聽見並獲得妥善處理，以持續提升醫療服務品質。

一、醫學倫理守則

在醫療服務的核心價值中，從業倫理扮演關鍵角色。本院作為守護公共健康的重要機構，其醫護人員肩負的不僅是醫療技術的專業責任，更須秉持高度的倫理標準，將為病人提供優質安全的醫療照護視為本院之任務與全體同仁的神聖職志。本院全體醫療與行政人員遵循醫學倫理守則，落實四大倫理法則：自主原則、不傷害原則、行善原則、公平原則，並以「專業的倫理實踐」、「優質的臨床技能」及「良好的醫病溝通」面對每一項醫療決策與病患互動，達成適切照護標準成及維繫優良風氣。

本院設有醫學倫理暨教育委員會，由院長擔任召集人，並每三個月定期召開會議，有關本院醫學倫理暨教育委員會之守則均依據「高雄市立民生醫院醫學倫理守則」公開明訂定之，並積極規劃與推動多元化的倫理教育訓練。

二、倫理教育訓練

為提供高品質之醫療服務，本章節旨在闡述本院對倫理教育之重視，透過「醫療倫理/全人醫療」課程，致力於建立誠信、尊重與當責並重的醫療文化，確保醫護人員在日常照護中皆能堅守專業價值，並將其融入院內各項制度與實務操作中，促進患者權益保障與醫療品質提升。



（一）醫療倫理教育訓練

持續精進醫療品質並促進醫療從業人員對倫理議題之理解，本院每年均規劃全院性之教學訓練，其中，2024 年「醫療倫理/全人醫療」教育訓練以實體及線上授課方式共辦理 2 場次，參與人數達 1,209 人次，其教育訓練主題包含精神病去汙名化課程、家庭暴力及性侵害驗傷採證品質與防治等，如表 10，辦理情況如圖 12 所示。

表 10、醫療倫理教育訓練

序	主題	辦理形式	參與人數	完成時數
1	精神病去汙名化課程	實體+數位	617	2
2	家庭暴力及性侵害 驗傷採證品質與防治	實體+數位	592	2



圖 12、醫療倫理/全人醫療教育訓練

三、申訴與諮詢管道

（一）病患意見申訴處理

為落實利害關係人溝通並持續強化服務品質，本院已建立「顧客申訴標準作業程序」，旨在提供一致且具效率的處理機制，確保內、外部顧客反映之意見能獲得妥善回應與持續改善。

本院設有多元申訴管道，包括：意見申訴單、電話、現場反映、電子信箱，以及透過上級機關交辦之案件（如：市長信箱、局長信箱、公文或民意資訊系統等）。所有透過上述管道所接收之意見與申訴，均由專責人員進行收案與分類，並轉交相關單位辦理回覆，原則上應於七日內完成處理。

各承辦單位亦需按季彙整顧客申訴統計資料，提報至本院便民服務委員會審議，藉由跨部門合作檢討問題成因與研議改善方案，並納入管理追蹤機制，以作為提升服務品質與強化顧客關係之具體作為。此機制亦反映出本院在回應民眾期待、強化組織透明度與責信機制方面的持續努力。2024 年病患陳情案件數量 164 件，陳情內容包含服務態度、制度流程、環境整潔以及硬體設備相關問題，本院未來將持續聆聽民眾意見及廣納建議，針對各案件加以檢討改進，立即做改善處理，提升病人滿意度。



第三章、推動淨零 保護環境

3.1 環境永續規劃

為實踐本院「落實 ESG 永續發展」之核心目標，並響應全球氣候變遷與環境保護趨勢，本院積極將環境永續理念納入醫療服務與組織治理之中，並由院長（時任代理院長）簽署溫室氣體盤查政策聲明，以表示本院積極落實 ESG 永續發展之決心，其政策聲明如圖 13 所示。透過節能減碳、資源循環與溫室氣體盤查等具體行動，推動低碳轉型與永續營運，期望在保障民眾健康的同時，也為下一代守護環境，實現健康與永續並重的醫療典範。

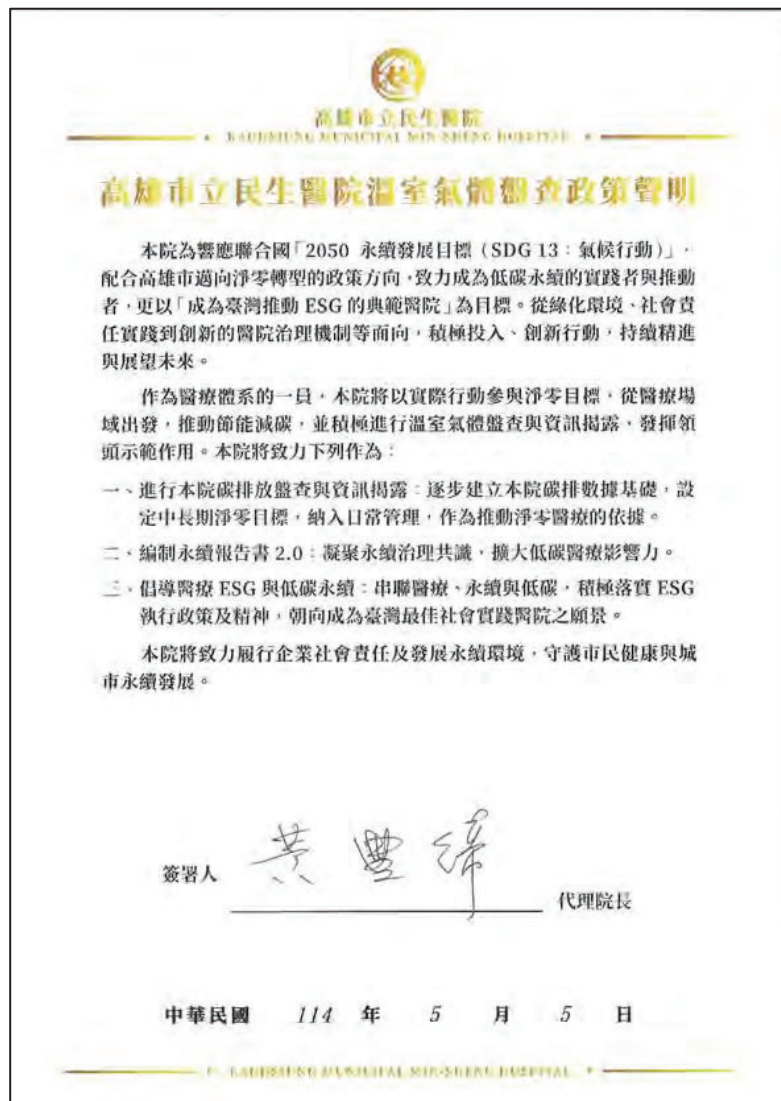


圖 13、溫室氣體盤查政策聲明

一、節能減碳與綠色作為

本院積極響應全球淨零減碳趨勢，致力打造永續與低碳的幸福醫院。在能源發展方面，本院成為高雄市首座屋頂架設太陽能面板的公辦公營醫院，透過再生能源應用強化減碳效益，同時藉此降低室內溫度；亦配合經濟部能源局（現能源署）「節能績效保證專案示範推廣補助」方案，進行高效冰水主機汰換，有效降低耗能與碳排放量。

在環境品質提升部分，本院於空調系統入風口加裝紫外線殺菌燈管以改善院內空氣品質，並舉辦科室辦公室綠化推廣活動，將環境理念落實成為員工日常。同時建置 RO 回收系統提供生活非食用水再利用，並針對冷卻水塔進行效率改善，降低整體用水量與浪費風險，實踐水資源的可持續利用。

在廢棄物管理層面，本院推動無紙化與少紙化作業與智慧醫療系統，推動病歷無紙化、購置 e 化行動護理車，並於 2024 年高雄智慧城市展展出「飛象家園無紙化系統」，藉由無紙化與少紙化作業大幅減少紙張使用量。

此外，為響應政府綠色運輸政策，本院已著手建置 8 格電動機車優先停車格以及 2 格電動汽車充電停車格，並訂定員工搭乘捷運輕軌通勤獎勵方案，推廣低碳運具使用，鼓勵同仁選擇大眾運輸工具，減少交通碳足跡及交通事故風險。

二、永續報告與揭露

為響應政府對於永續發展的推動，編撰「ESG 永續報告書」。透過對能源使用、廢棄物產生與環境衝擊等面向進行系統性量化與追蹤，持續推動節能減碳措施，以具體行動實踐對環境永續之承諾。

進一步地，於 2023 年本院亦完成「氣候相關財務揭露（TCFD）報告書」，從「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」四大構面出發，分析氣候變遷對公共健康可能產生的影響，並提出相應的減緩與調適策略。不僅展現本院在應對氣候風險上的前瞻性，也具體



反映出本院在 ESG 各面向的積極作為與成效。



圖 14、本院 ESG 永續報告書與氣候相關財務揭露(TCFD)

三、氣候相關財務揭露(TCFD)

在氣候變遷的情境下，任何極端天氣事件與長期的氣候改變，皆有可能對本院造成短期至長期的負面影響；然而，在負面影響之下，也存在的許多潛在的轉機。因此，本章節係參考國際永續治理指標——氣候相關財務揭露(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)架構，據此提出民生醫院在氣候風險下面臨的轉型風險、實體風險以及相關機會，以利在未來提前因應布局，並開展更多淨零永續的氣候行動。其各類風險與機會彙整如下表所述。

表 11、民生醫院氣候變遷財務影響分析與因應措施

類別	序	風險／機會類別	風險／機會項目	潛在財務影響	因應作為
轉型風險	1	氣候風險	淨零政策	投入低碳永續措施，提高營運成本	● 辦理民生醫院及前鎮保健所碳盤查 ● 進行全院節能診斷 ● 更新及維護空調系統（如：購置變頻節能冰水主機2部及周邊設備） ● 使用 LED 節能燈具
		氣候機會	盤點減碳成本	優先推動減碳成本較低之減量措施	
	2	氣候風險	淨零政策	進行設備汰舊換新，硬體費用增加	
		氣候機會	提高能源效率	降低能源費用	
	3	氣候風險	永續轉型	患者傾向前往具 ESG 措施之醫院	● 推動能源轉型、社會關懷並加強醫院治理等 ESG 作為 ● 發布永續報告書，提升永續形象
		氣候機會	加強 ESG 措施	滿足患者需求，提高營收	
	4	氣候風險	醫院聲譽	推動淨零行動未獲得利害關係人支持，影響營運	
		氣候機會	提升醫院聲譽	提高利害關係人信任與支持度	
實體風險	1	氣候風險	極端降雨	醫院或道路積淹水，致使患者難以就醫	淨其檢視防淹水措施，確保重要設備不受淹水風險影響
		氣候機會	提高適應能力	加強氣候韌性，穩定醫療服務不中斷	



類別	序	風險／ 機會類別	風險／ 機會項目	潛在財務影響	因應作為
	2	氣候 風險	氣溫上升	空調需求增加，能源費用上升	進行周遭空地綠化，降低環境溫度
		氣候 機會	減少 冷能需求	降低空調能源費用	
	3	氣候 風險	極端災害 造成停電	醫院停電致使無法進行醫療行為，服務與聲譽受損	評估設置儲能系統可行性
		氣候 機會	設置 儲能系統	提高醫院韌性，並可調節能源費用	

3.2 溫室氣體管理

為響應聯合國 2050 永續發展目標，本院積極推動節能減碳，並自 2024 年起依據 ISO 14064-1:2018 組織型溫室氣體量化標準，建立溫室氣體盤查機制，並公開揭露相關排放資訊，展現醫院對履行企業社會責任及發展永續環境的承諾。

本院依營運控制權法設定組織邊界，包含高雄市立民生醫院醫療大樓、高雄市高齡整合長期照護中心（以下簡稱長照大樓）及經濟部產業園區管理局高屏分局衛生保健所（以下簡稱前鎮保健所）。報告邊界包括直接溫室氣體排放源（類別 1）與間接溫室氣體排放源（類別 2~6），依據本院訂定之重大間接準則鑑別出具重大性之間接溫室氣體排放源納入盤查；而溫室氣體種類包括二氧化碳（CO₂）、甲烷（CH₄）、氧化亞氮（N₂O）、氫氟碳化物（HFCs）、全氟碳化物（PFCs）、六氟化硫（SF₆）及三氟化氮（NF₃）等七種溫室氣體。

本院 2024 年溫室氣體年總排放當量 4,294.2213 公噸 CO₂e，類別 1 排放量為 541.1670 公噸 CO₂e，佔總排放量比例為 12.60%，產生之溫室氣體以 CO₂ 排放為最多，其次為 HFCs。根據重大性間接排放之評估結果，類別 2~6 須量化之重大間接溫室氣體排放為：類別 2.1 外購電力、類別 3.3 員工通勤、類別 3.5 商務旅行、類別 4.1 購買產品及服務之外購電力上游及自來水間接排放以及類別 4.3 廢棄物處置。類別 2 排放量為 2,869.0795 公噸 CO₂e，佔總排放量比例為 66.81%。類別 3~6 間接溫室氣體排放量為 883.9748 公噸 CO₂e，佔總排放量比例 20.59%。

經盤查結果，本院主要溫室氣體排放來源為類別 2 外購電力，佔總排放量 66.81%，2024 年度溫室氣體盤查結果彙整如表 12 所示。



表 12、2024 年度溫室氣體盤查清冊

類別		排放當量 (公噸 CO ₂ e/年)	占比(%)	
類別1	1.1 固定式燃燒	302.8993	12.58%	7.05%
	1.2 移動式燃燒	21.2777		0.50%
	1.3 製程排放	0.0000		0.00%
	1.4 人為系統逸散	217.9900		5.05%
	1.5 土地利用、土地使用變更	0.0000		0.00%
類別2	2.1 外購電力	2,869.0795	66.81%	
類別3	運輸間接排放	182.1082	4.24%	
類別4	上游間接排放	701.8665	16.34%	
類別5	下游間接排放	0.0000	0.00%	
類別6	其他間接排放	0.0000	0.00%	
總計		4,294.2213	100.00%	

3.3 能源管理

面對全球氣候變遷的嚴峻挑戰，本院積極踐行對環境永續的承諾，將「醫療平權、追求卓越」的宗旨延伸至能源管理領域，以成為臺灣最佳環境保護、社會責任、公司治理的典範醫院為願景並制定能源政策，為實現此目標，本院已於 2023 年通過 SGS 的 ISO 50001 能源管理系統稽核認證，並積極響應及推動節能減碳措施。

一、能源使用政策

為因應氣候變遷，本院於 2023 年由院長簽署能源政策聲明書，如圖 15 所示，積極響應及推動節能減碳措施，透過提升能源使用效率、遵守政府能源法令、優先選購節能產品，以及提升員工節能認知，持續改善能源績效並降低環境衝擊，將節能減碳理念付諸實踐。



圖 15、能源政策聲明



二、能源使用情況

本院目前主要能源使用項目為電力，於 2024 年總用電量為 5,450,713 度，人均用電量為 12.89 度，本院近三年總用電量與人均用電量如表 13 所示。為達到節能減碳之效益，本院將持續精進節能措施。

表 13、本院近三年總用電量及人均用電量

年份	總用電量（度）	人均用電量（度）
2022	5,735,200	12.81
2023	3,976,980	9.46
2024	5,450,713	12.89

三、節能措施

（一）空調系統節能工程

為積極推動空調系統節能效率，本院已成功汰換效率不佳之舊有設備，透過以下改善措施提升能源效率，包含：

- 汰舊換新一級能效 350RT 永磁螺旋式（COP $\geq$ 5.7）冰水主機計定頻 1 台、變頻 1 台。
- 汰舊換新 30hp 冰水一次泵 2 台，新設 15hp 計 2 台。
- 汰舊換新 40hp 冷卻水泵 2 台，新設 30hp 計 2 台。
- 汰舊換新 4 座 500T 冷卻水塔及 1 台風扇變頻器 15hp 計 4 組。
- 新設監控圖控系統、於頂樓設變頻配電盤及可設定主機泵浦風車運轉排程。
- 新設 2 台 20RT 空調箱配管配電及建置風管等出風口。
- 新增水質物理除垢及電度計自動排放系統以維持散熱水塔水質。

這些改善措施使得空調系統的能源耗用量明顯減少。改善前，本院空調系統總能耗為 1.14kW/RT，改善後量測驗證，本院的空調系統節能效率已達到 0.55kW/RT。透過中央空調主機的高效率運行，整體能源節約率達 46.2%，每年可節省 2,548,616 度用電量，減少 130 公噸碳排放。

（二）再生能源管理

除了透過更換效率較高之冰水主機及改善冷卻水塔耗水量，以減少能源及水資源浪費外，本院 112 年於 7 樓屋頂陽台架設太陽能面板，成為高雄市首座屋頂架設太陽能面板的公辦公營醫院，並躉售於台電，本院 2024 年太陽能發電達 15,517 度，約等於減少 7.4 公噸碳排放量。

（三）綠色運輸措施

為配合政府綠色運輸政策，亦鼓勵員工通勤選擇大眾運輸，以減少自駕耗能與碳排，並降低交通事故風險。本院特訂定「搭乘捷運輕軌通勤獎勵方案」，此方案自民國 113 年 11 月 1 日至 114 年 4 月 30 日止，凡院內同仁於每兩個月期間，累計搭乘捷運或輕軌通勤達 20 次以上，即可參加抽獎活動。在執行成果方面，活動期間總計有 29 人次符合資格並領取獎勵：113 年 11 月至 12 月共計 13 人，114 年 1 月至 2 月共計 8 人，114 年 3 月至 4 月亦有 8 人，具體展現了同仁對綠色通勤倡議的響應。本院藉此引導同仁實踐低碳生活，改善空氣品質，共創永續未來。



3.4 水資源管理

水資源的永續性作為永續營運重要的一環，本院透過節水措施及排放水管理，致力於提升水資源使用效率並妥善處理排放水，確保醫院在提供高品質醫療服務的同時，亦能善盡環境責任，共創水資源的永續未來。

一、水資源管理

面對全球氣候變遷帶來的嚴峻挑戰，本院深刻體認水資源的永續性及對醫療營運的重要性，並將其視為永續營運不可或缺的一環。為提升水資源使用率，本院透過改善冷卻水塔耗水量，減少水資源的浪費，並積極推動水資源的循環再利用，於洗腎室裝設 RO 回收系統並新增廢水水塔，將廢水轉化為再生水，提供生活非食用之用水使用，以此減少對新鮮水資源的依賴。同時，張貼節水標語，培訓員工並提醒患者節水意識，提倡共同珍惜水資源。統計 2024 年總用水量為 55,282 度，人均用水量為 0.13 度，本院近三年總用水量與人均用水量如表 14 所示。

表 14、本院近三年總用水量及人均用水量

年份	總用水量（度）	人均用水量（度）
2022	41,924	0.098
2023	34,199	0.08
2024	55,282	0.13

二、排放水管理

本院南棟與凱旋醫院共用廢汙水系統，並於 91 年經本府下水道工程處納管在案，定期委託合法業者清除化糞池。

3.5 廢棄物管理

本院致力於透過源頭減量、精確分類及安全處置等策略，有效減少廢棄物產生量，並確保對產生之廢棄物進行妥善處置，以降低營運活動對環境的衝擊，期許達成環境友善與永續發展的目標。

一、廢棄物與源頭減量

為有效降低營運活動對環境的衝擊，本院制定並落實嚴謹的廢棄物管理政策，涵蓋廢棄物源頭減量、分類以及安全處置等各個環節。為落實從源頭減量，本院積極推動各項無紙化與少紙化政策，逐步導入電子病歷、電子簽核、公文線上系統及雲端會議平台，降低紙本文件使用量。透過醫療資訊系統數位化，醫師與護理人員可即時查詢檢驗、影像與病歷資料，不僅提升醫療效率，也有效減少紙張消耗。同時，院內行政流程亦以電子簽核取代紙本文書，減少紙張使用量，展現醫院在資訊化與環境永續上的積極作為。除推動無紙化外，本院亦落實少紙化措施。例如錄製教育訓練課程，並以數位學習系統提供電子教材、簡報檔取代紙本講義，並倡導雙面列印及重複利用單面紙張，降低耗材浪費。

本院積極發展「智慧醫療照護」相關計畫本院於 2024 年參與高雄智慧城市展，以「飛象家園醫療照護筆記本無紙化系統」為主題，本院與 EInk 元太科技合作導入電子紙醫療照護筆記本。透過電子紙輕薄、耐摔與長效待機等特性，協助照護人員即時記錄孩童生長、生活、生命徵象與健康評估，提升資訊保存與使用便利性，並兼具孩童學習與復健應用。本計畫已完成電子紙醫療照護筆記本導入，應用於飛象家園日常照護工作，照護人員能以電子紙即時登錄孩童生長紀錄、日常活動、生命徵象及新入住健康評估，資料清晰保存並提升效率。電子紙具備輕薄、耐摔及長效待機之優勢，攜帶便利且使用安全，除照護應用外，亦提供孩童進行書寫與繪畫練習，達到手腦並用效果，強化認知學習及復健訓練，全面提升照護與教育成效。



二、廢棄物產生情況與處置

為確保廢棄物處置的合規性與安全性，本院廢棄物主要區分為兩大類，包含一般事業廢棄物和生物醫療廢棄物，2024 年廢棄物產生量分別為一般事業廢棄物 309.8 公噸、生物醫療廢棄物 58.6 公噸，本院近三年一般事業廢棄物及生物醫療廢棄物處理量如表 15、圖 16 所示。廢棄物處置均委託專業合法廠商進行清運和妥善處理，確保處理過程符合環保法規。本院備有專責人員負責執行廢棄物申報、廢棄物處理場查訪、每月廢棄物處理費用核銷等相關廢棄物處置事務，並定期經院務會議報告及職安會報告進行檢討與改善。

表 15、本院近三年廢棄物處理量

年份	一般事業廢棄物 (公噸)	生物醫療廢棄物處理量 (公噸)
2022	328.5	83.7
2023	323.4	66.8
2024	309.8	58.6

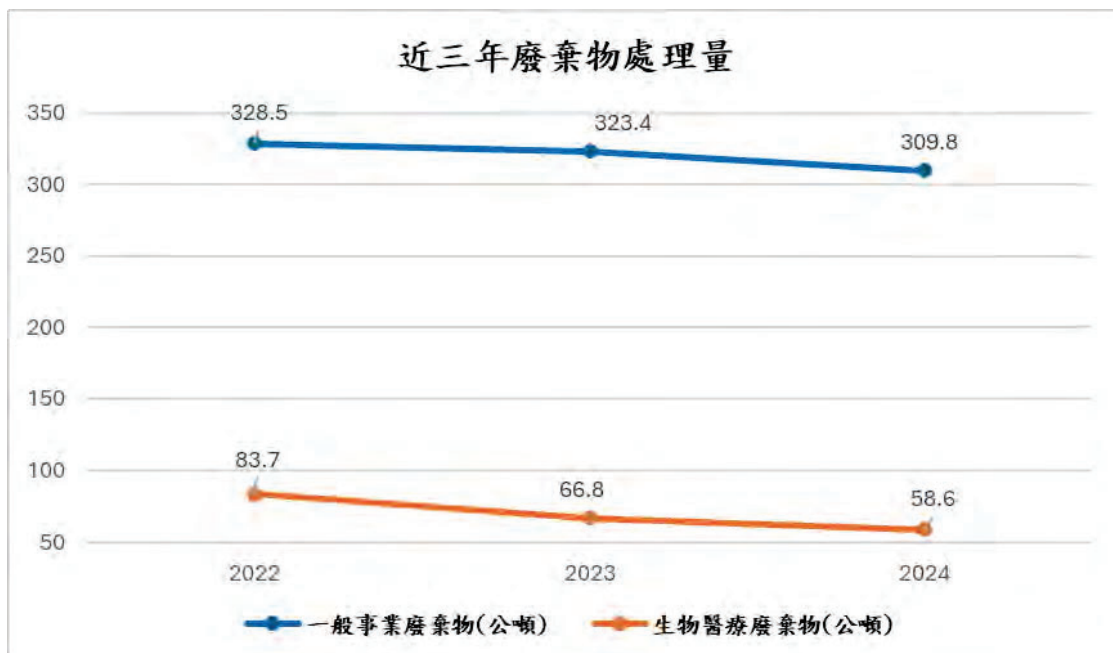


圖 16、本院近三年廢棄物處理量折線圖

三、廢棄物管理教育訓練

為確保醫療廢棄物處理及運送的安全與效率，本院針對傳送人員訂有完善的教育訓練，如圖 17，內容包含感染管制課程防護衣穿脫，由感控師上課並訓練，後續進行測驗，此教育訓練為實體課程辦理，辦理時數為 2 小時，共 25 人參與，確保能安全及高效地執行廢棄物處理。



圖 17、廢棄物管理教育訓練



第四章、醫護權益 攜手前進

4.1 員工福利與滿意度

本院深切認知，員工是推動醫療服務精進與永續發展的核心資產。基於此，醫院持續致力於營造安全、健康且具支持性的職場環境，積極培育正向、包容的工作文化。透過系統化的教育訓練、完善的職涯發展機制及身心健康關懷措施，醫院期盼每位員工都能在穩定且具成就感的環境中安心工作、充分發揮專業，攜手共創醫院永續發展的願景。

一、友善的工作環境

為落實健康促進醫院的理念，本院積極推動多項措施，以維護及促進員工的身心健康，並提供多元化的福利措施，具體內容為每年編列預算，如保險、醫療就醫優待、員工互助金、社團活動、教育訓練及其他等多元福利，詳細內容如表 16。

表 16、編列之預算內容

福利項目	福利措施
保險	● 勞保：傷病、失能、死亡、老年、生育給付、職災醫療補助、新制勞工退休金提撥 ● 健保
醫療就醫優待	員工及眷屬優減：優減掛號費
員工互助金	結婚補助、生育補助、退休、資遣及離職補助、喪葬補助
社團活動	協助各項社團活動及補助、員工旅遊、各式優惠方案
教育訓練	提供員工公假、公費在職教育訓練、國內外進修、國內外論文發表補助
其他	生日禮券、健康檢查、春酒暨年終檢討餐會、摸彩活動、績效獎勵金、年終獎金、特約商店員工優惠、員工心理健康宣導、健康促進活動、心理健康個案服務、7樓健身房、調薪制度

二、員工福利與健康

本院積極關懷員工福祉，於 2024 年度舉辦多項健康促進與關懷活動，包含 2 月「元宵共樂」活動、母親節「綠色永續袋著走，母愛守護到永久」活動、8 月份的員工親子包場電影日共 3 場次、9 月中秋節慶祝活動，以及 12 月份趣味保齡球競賽共兩場次。透過這些活動，不僅慰勞同仁的辛勞，更旨在緩解身心壓力，促進同仁及其家屬間的情感交流，營造和樂融洽的職場氛圍，活動照片如圖 18。

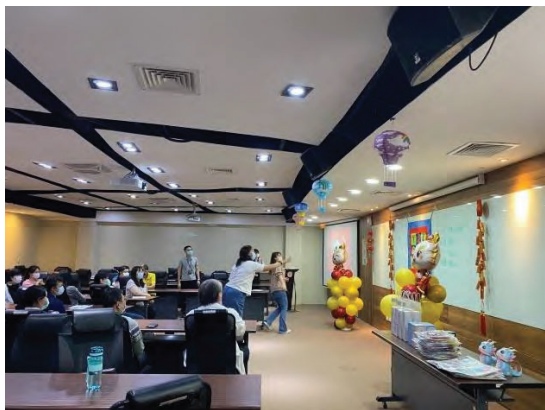
	
2月舉辦「元宵共樂」活動	2月舉辦「元宵共樂」活動
	
8月「員工親子包場看電影家庭日」	母親節「綠色永續袋著走，母愛守護到永久」活動



圖 18、健康促進活動照片

（一）健康促進

本院提供優於法規的員工健康保障，每年為員工安排免費健康檢查，並積極推廣員工流感疫苗注射，提升員工的自我照護能力。定期舉辦員工戒菸、健康講座等在職教育訓練課程，幫助員工建立健康的生活習慣。

為促進員工身心健康，營造積極友善的職場環境，本院積極舉辦多元健康促進活動，包括定期辦理舒壓或情緒支持講座，以及元宵節、母親節、中秋節等節慶活動與員工親子電影日、趣味保齡球競賽等，並提供每年免費員工體檢，旨在緩解員工工作壓力，增進同仁交流互動，提升醫院凝聚力與員工幸福感。

（二）托嬰服務與友善職場

本院致力於打造一個積極、支持且永續的友善工作環境，將員工視為醫院永續發展的核心資產，並採取以下具體措施：

1.提供友善的工作空間

為確保員工的身心健康與工作效率，本院重視工作環境的舒適性，為每個護理站配置專屬的私人更衣、休息空間，並設置舒適的值班室，讓員工在工作之餘能獲得充分的休憩與放鬆。

2.支持員工育兒權益

本院積極回應員工對於家庭與工作平衡的需求，於婦產科門診旁設立哺乳室，提供女性員工便利、隱私且友善的哺乳空間。同時，為減輕員工的育兒負擔，本院配合高雄市政府繁星好康員工 SMILE 福利加值計畫，與優質的民間托兒所、幼稚園簽約，提供員工托嬰服務，營造友善的育兒支持系統。

本院支持員工育兒權益，不論性別，凡有育嬰留職停薪需求之同仁，皆可依《育嬰留職停薪實施辦法》提出申請，並依其個別需求安排育嬰假。2024 年度共有 19 位同仁申請育嬰留停，預計復職人數為 18 人，實際復職人數為 16 人，回任率為 84.2%；其中持續服務滿一年以上者占比達 56.25%。



三、員工滿意度調查與分析

本院深信，員工的滿意度是醫院永續發展的重要基礎，暢通的溝通管道則是提升服務品質與職場福祉的關鍵。為此，本院建立了一套系統性的員工滿意度調查機制及多元的申訴輔導管道，以期持續強化內部管理與服務效能。

本院每年由專業心理師辦理員工工作滿意度調查，旨在深入了解同仁對本院工作環境、組織氣氛、領導統御及考核獎勵等四大構面的看法。調查採不記名方式，對象涵蓋全院在職員工，包括醫師、護理、醫事及行政等各職類人員。

2024 年度，本院共發放 787 份問卷，回收 632 份，有效回收率達 80.03%。各職類回收率以護理/照服（84.16%）和醫事（85%）職類最高。整體而言，2024 年度員工滿意度平均分數為 3.248 分，較 2023 年度的 3.243 分略有提高。

調查結果顯示，2024 年度滿意度最高項目為「直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作」；而滿意度最低項目則為「我對於目前的工作付出與薪資所得感到不滿意」。四大構面中，「主管領導統御」滿意度最高（3.46 分），「工作滿意度」最低（3.10 分）。護理/照服人員在「工作滿意度」和「組織氣氛」方面顯著低於其他職類。主管職務在所有構面上的滿意度均顯著高於非主管人員。

表 17、員工滿意度近 3 年問卷回收率

依職級分類	2024年度	2023年度	2022年度
醫師	59.72%	65.28%	75.00%
護理/照服	84.16%	64.86%	80.61%
醫事	85.00%	84.17%	77.19%
行政	73.93%	80.60%	73.00%

4.2 人才培育

優秀人才隊伍是提供高品質醫療服務和實現永續發展的重要支柱。我們將人才培育視為長期策略性投資，致力於建構一套全面、多元且具前瞻性的人才發展體系。本院人才培育策略涵蓋新進人員職前訓練到在職專業精進與職涯發展，提供豐富學習資源，並營造支持性的學習氛圍。透過系統化教育訓練、師資能力提升，以及學術研究與發表的推動，旨在培養具備卓越專業、人文素養及創新精神的醫療人才，共同開創醫院與社會的永續未來。

因此，本院明訂所有員工每年應完成至少 28 小時的基本課程訓練；設置新進人員教育訓練計畫（2023 年 12 月通過）須完成 16 小時之職前訓練及 6 小時之感染管制與傳染病教育訓練，共計 22 小時。課程內容多元，涵蓋醫療品質、危機應變、環境教育、性別平等及感染控制等。

一、職前訓練

新進人員須於到職後 2 週內完成到職訓練共同課程（表 18），此外在到職後 3 個月內完成到職訓練專業課程（如表 19），由指導教師考核訓練成果，並針對成效不佳者加強輔導，2024 年新進人員共 141 人（醫師 3 人、護理人員 67 人、醫事人員 20 人及行政人員 51 人）參加，完成率 100%。



表 18、新進人員到職訓練共同課程

課程內容	時數
醫院及部門介紹(含醫院宗旨與願景)、政風業務宣導、會計業務宣導	2小時
職位及職責說明暨任免業務、人事規章、員工權益	2小時
病人安全及異常事件通報	2小時
職業安全、緊急災變(含消防安全)	2小時
網路開道及數位學習系統操作說明、資訊業務宣導	2小時
員工協助方案、大量傷患及急救	2小時
性別主流化及性騷擾防治	2小時
倫理規範	2小時
感染管制(含手部衛生、結核病防治、合理之抗生素使用、防護裝備穿脫等)	6小時

表 19、新進人員到職訓練專業課程

職類	時數
護理	13小時
檢驗	4週
放射	前4週基本訓練、後4週進階訓練
物理治療	10小時
職能治療	18小時
藥師	20小時

二、在職教育訓練

2024 年度全院性教育訓練，舉辦 145 堂課（實體+數位）、總計時數為 256.5 小時、共 15,011 人次參加、平均滿意度 89.89%，詳如表 20。

表 20、2024 年度全院性教育訓練統計表（實體+數位）

類別	場次	時數(hr)	人次	滿意度(%)
醫療倫理/全人醫療	4	8	1194	89.63
病人安全/病人權利	5	11	256	89.14
醫療品質	7	12.5	763	90.34
專業課程	36	50.5	2962	89.73
感染管制	20	20	2574	89.60
醫事法令	14	31.5	1894	90.15
資安教育訓練	4	6	766	90.24
環境教育	3	8	1068	89.69
高齡友善/健康促進	9	17	807	91.51
危機處理/緊急災變	8	15	474	89.79
性別相關	7	27.5	657	89.24
師資培育	11	25.5	886	91.46
實證研究	11	15	318	89.88
其他	6	9	392	88.10
年度總計	145	256.5	15,011	89.89



三、職涯發展

為促進在職員工專業發展，本院提供晉升管道、輪調機制、人才培育計畫等，以幫助員工發展職涯。本院訂定進修受訓辦法《高雄市立民生醫院員工外訓補助要點》，提供國內外多元進修管道。我們支持員工參與醫療或學術機構進修研習及發表論文，並提供相關補助。進修不僅拓展員工視野，更提升其專業素養。

四、專業精進與學術發展

（一）師資培育

本院致力於培育優秀的醫療專業人才，並積極投入於師資培育工作，以提升教學品質和促進同仁專業發展。透過多元的教育訓練課程、跨領域的教學交流以及師資認證制度，持續提升內部講師的教學能力。

為促進知識交流與經驗分享，各臨床科定期舉行醫療照護相關團隊會議含雜誌討論會、死亡及併發症病例討論會、影像診斷討論會、跨領域聯合案（病）例討論會、PAC 急性後期照護聯合討論會。同時，舉辦多項教育訓練活動，包含感染控制、實證研究、跨院際學術教學、高齡友善健康促進等，相關課程場次與參與人次如表 21 所示。

表 21、2024 年度培育場次與人數

項目	場次/時數	人次
感染控制教育訓練	20場次	2,574
跨領域師資培育課程	11場次、25.5小時	886
實證研究課程	11場次、15小時	318
跨院際學術教學活動	19場次、37.5小時	4,769
高齡友善健康促進/高齡者的生活體驗	6場次、10.5小時	1,507

（二）知識交流與研究

本院鼓勵研究創新，並提供多元資源支持同仁從事研究工作。我們重視研究成果的發表與應用，並持續追蹤教研績效，以提升醫療技術與學術水準。透過院內研究計畫補助、論文發表獎勵等措施，我們激勵同仁積極投入研究，並將研究成果應用於臨床實務，為病人提供更優質的醫療照護。此外，為強化研究能量，2024 年度本院投入新台幣 1,062,857 元於圖書管理資源，包括西文電子期刊 20 項、中文紙本期刊 7 項、中西文醫學專業圖書 114 項及線上資料庫 3 項，以豐富同仁的學術資源。同時，本院亦積極培育內部講師，不斷提升教學能力，確保知識有效傳承與發展。

1.研討會

本院各臨床科定期舉行醫療照護相關團隊會議進行交流，含雜誌討論會、死亡及併發症病例討論會、影像診斷討論會、跨領域聯合案（病）例討論會、PAC 急性後期照護聯合討論會，如表 22。依據各會議需求邀請相關職類人員參與，就議題進行討論以提升病人安全及照護品質。

表 22、近 3 年醫療照護研討會

序	醫療照護討論會	年度		
		2022年	2023年	2024年
1	雜誌討論會	6	8	42
2	死亡及併發症討論會	4	1	2
3	影像診斷討論會	12	19	9
4	臨床病理討論會	14	8	3
5	病(案)例討論會	172	104	242
6	死亡與複雜案例討論	4	1	7
7	跨院際聯合案例討論會	9	6	4
8	全院性學術與案例討論會	8	3	10
9	急性後期照護聯合討論會	70	29	43



序	醫療照護討論會	年度		
		2022年	2023年	2024年
10	出院準備服務會議	4	3	4
總計		303	182	366

2.研究及發表

本院於 2022 年至 2024 年這三年間，各職類專任人員以本院名義發表論文的人數佔比，以及論文補助的詳細資訊，皆彙整如表 23、表 24 所示。

表 23、近年醫師、醫事人員論文發表獎勵統計

年度	醫師			醫事人員		
	篇數	人數	獎勵補助金額	篇數	人數	獎勵補助金額
2022	26	10	\$1,140,000	23	19	\$229,000
2023	24	9	\$697,000	77	53	\$374,000
2024	20	8	\$726,000	46	37	\$402,000
總計	70	27	\$2,563,000	146	109	\$1,005,000

表 24、近 3 年院內研究計畫經費補助統計

年度	篇數	補助額度
2022	14	\$3,960,000
2023	11	\$4,330,000
2024	10	\$3,880,000
總計	35	\$12,170,000

4.3 職場安全

一、職業安全管理

本院致力於打造安全、健康、友善的工作環境，並制定完善的職業安全衛生管理制度，以預防職業災害，保障員工權益，促進勞資和諧。為落實此目標，本院設有職業安全衛生室，並依《職業安全衛生管理辦法》配置專責人員。同時，成立職業安全衛生委員會，由管理階層和勞工代表共同參與，負責審議、協調及推動院內職業安全衛生相關事宜。

為確保職業安全衛生管理的有效性，本院制定了一系列作業程序和說明文件，涵蓋意外事故處理、安全衛生作業、事故防範、主管職責等方面，並定期審視修訂。職業安全衛生委員會每季定期舉行會議，討論安全衛生相關議題，審查巡查建議和改善事項，審議提案，並監督列管案件的處理情形。會議內容包括意外事故統計、工作報告等，相關資訊也會公告於內部網路，並視需要每年進行修訂，相關作業情形如表 25 所示。

表 25、本院安全管理相關作業辦理情形

序	名稱	修訂內容	制定單位
1	安全管理作業說明	文字修正	職安室
2	病人住院標準作業	審視內容規範是否符合現行法規及政策	護理科
3	院長辦公室安全維護作業守則	增加細項作業內容及規定	政風室
4	保全巡邏及夜間訪客出入標準作業說明	文字修正及審視內容規範是否符合現行法規及政策	職安室
5	病患住院手冊	增加注意事項規定及其它規範	住院室



此外，本院亦規劃長期訓練計畫與即時應變演練，並定期召開會議討論安全衛生議題，處理異常事件通報，提供健康管理服務，以及進行員工意見調查與勞資溝通。醫院亦實施多項安全管理措施，並推動健康促進活動，以維護員工的身心健康與福祉。

二、風險管理與緊急應變

為降低營運風險並確保病患與員工安全，本院建置完善的風險管理與緊急應變機制。院內設有「緊急災害暨風險管控委員會」，由院長擔任召集人，定期召開會議統籌風險控管事務，並訂定 18 項《緊急災害應變計畫》，涵蓋天然災害、技術災害、醫療爭議、資訊安全等面向，每年檢視與修訂，報請主管機關備查。為即時應對異常事件，本院設有《異常事件通報作業標準》，明確規範通報流程，並針對重大事件執行根本原因分析與改善追蹤，建立正向通報文化與持續改進機制。

各項應變計畫皆含預防、準備、應變與復原四階段，並明訂指揮架構與專責人員，搭配 127 召回與緊急聯絡系統，強化災害應變效率，如表 26。演練結束後即時召開檢討會議，持續優化應變作為，提升醫院整體韌性。現場演練照片如圖 19。

表 26、2024 年度緊急災害應變演練訓練及演習統計表

序	課程名稱	日期	地點	場次	承辦單位
1	新型 A 型(H5N1) 桌上暨實兵演練	2024.10.08	會議室	1場	感管室
2	醫療資訊系統故障 緊急應變演練	2024.09.02- 09.20	各單位	18場	資訊室
3	病房暴力事件演練	2024.07.01	8樓病房	1場	護理科
4	急診暴力事件演練	2024.08.26	急診室	1場	急診科
5	氧氣管線脫落演練	2024.06.29	地下室(B1)	1場	總務室
6	自衛消防編組演練	2024.05.30	3樓 ICU	2場	總務室
		2024.07.30	3樓 ICU		
		2024.08.15- 08.30	護理科病房	14場	護理科
7	999急救測試演練	2024.03.22	5B 病房	4場	急診科
		2024.06.27	高級 健檢中心		
		2024.10.16	6A 病房		
		2024.11.15	檢驗科		
8	大量傷患桌上 暨實兵演練	2024.11.01	全院	1場	急診科



圖 19、緊急災害應變演練訓練現場



第五章、卓越醫療 品質提升

5.1 醫療品質與專業能力

本院堅定地以病人為核心，將提升醫療品質與專業能力視為永續發展的關鍵承諾。提供卓越的醫療照護不僅仰賴先進技術，更需仰賴嚴謹的品質管理體系與不斷精進的專業能力。為此，本院建立了涵蓋治理、管理、執行與監督的全面性品質管理架構，確保醫療服務在各環節皆能達到最高標準。

透過醫療品質暨病人安全委員會的運作，系統化監測各項指標，並積極推動病人安全文化，鼓勵通報與持續改進。同時，本院不斷精進醫護專業，引進創新醫療技術與照護模式，例如成立微創膝關節置換復健中心，並強化跨部門協作與緊急應變能力。我們積極參與外部品質評定與倡議活動，力求與國際標準接軌，不斷超越自我，為病患提供更安全、更有效、更人性化的醫療服務，共同守護大眾健康福祉。

一、醫療品質

為強化診療品質與提升醫療水準，本院致力於推動以病人為核心的照護模式，將病人安全視為核心價值之一。透過建置醫療品質暨病人安全委員會，建立組織層級的治理機制，由醫療副院長擔任主席，統籌監督醫療品質管理與病人安全策略執行。委員會每季定期召開會議，檢視醫療品質指標執行成效，並分析異常指標與規劃改善行動，相關資訊亦透過統計製程管制圖（SPC）進行視覺化監控，以利快速應變與持續優化。同時，委員會負責推動並落實全院病人安全政策、協調各部門執行進度，確保各項品質改善措施具成效與永續性。

為提升品質管理能量，本院導入指標資訊管理系統（表 27、表 28）並積極參與外部品質監測與計畫，包含台灣醫務管理學會推動之「臺灣醫療照護品質指標系列（THIS）」及衛福部「醫院創新整合跨層級照護模式計畫（IIC）」，進行涵蓋門診、急重症、手術等面向之結構、過程與結果指標提報與分析。

透過系統化管理與跨部門協作機制，本院逐步深化品質文化與病人安全意識，使品質治理從制度面延伸至臨床實務，展現持續改善、以人為本的永續醫療價值。

表 27、醫療評鑑持續性監測指標

序	指標類別	項目
1	整體性綜合急性照護指標	2
2	加護病房照護指標	5
3	手術照護指標	4
4	急診照護指標	2
5	重點照護指標	2
6	感染管制	1
7	用藥安全	1
8	經營管理	5
總計		22

表 28、臺灣醫療照護品質指標（THIS 指標）

序	指標類別	項目
1	急診指標	30
2	加護指標	15
3	住院指標	33
4	門診指標	16
5	管理指標	2
總計		96



（一）強化病人安全管理，落實通報制度與指標監測

本院持續推動病人安全管理制度，透過指標化監測與通報機制，確保臨床照護過程中的風險有效控管。2024 年度病人安全九大監測指標全數達成年度目標，顯示院內相關措施已深植各職類專業團隊意識。各項指標達成率如下：醫療人員有效溝通 97%、病人辨識正確性 100%、異常事件認知 95%、火災預防應變 100%、手術安全 100%、跌倒預防 100%、用藥安全 98%、手部衛生 92.5%、管路安全 96%。

同時，本院積極參與台灣病人安全通報系統 (TPR)，透過「異常事件通報獎勵要點」，以匿名、自主、鼓勵方式促進通報文化成熟。2024 年異常事件通報達 427 件，年成長率高達 177%，其中醫師通報件數從 8 件提升至 30 件，顯示跨職類對病安通報接受度顯著提升。此外，本院自 2024 年起導入通報簽核簡訊通知與代理人制度，將平均簽核時間由 30.7 天縮短至 8.2 天，提升 73%，有效提升處理效率並加強病患資料保密性。

針對嚴重度中度以上或屬警訊事件者，依「異常事件根本原因分析作業標準」，要求單位進行 PDCA 改善或個案根本原因分析 (RCA)，並由病人安全委員會監督後續追蹤改善。2024 年以病理檢驗事件為例，藉由修正切片與撈片流程，將檢體處理正確率提升至 100%，並同步修正相關作業規範，確保制度與流程精進。

（二）擴大病人安全倡議，推動民眾共識參與

為提升病人安全意識與社會參與度，本院於 2024 年 9 月 25 日舉辦病人安全週（以下簡稱病安週）活動（如圖 20），呼應全國病安週主題「安全診斷。健康把關」。本次活動由企劃室統籌規劃，並由院長帶領全院各單位及科室積極響應病人安全週活動，包含醫療科、護理科、藥劑科、行政單位及在院實習學生等，展現全院對病人安全的重視與承諾。

病安週活動包含互動展區與抽獎活動，共設置四個主題專區，並舉辦 1 場次民眾參與活動，吸引共 88 人次參與。本院於大廳設置響應專區，提供醫院同仁與民眾拍照打卡，共同響應病安週活動，營造互動性高的宣導氛圍。

除實體活動外，本院亦透過多元數位管道推廣病人安全理念，包含於醫院臉書粉絲專頁設置互動遊戲、LED 跑馬燈即時宣導及利用醫策會提供之相關素材設計互動內容，邀請民眾按讚、留言及分享貼文參與活動等方式，營造醫病雙方共同關注病安議題的氛圍，擴大醫院與社區之永續連結與健康促進影響力。

	
2024年病人安全週-互動遊戲	本院臉書響應病安週活動

圖 20、病安週活動

（三）辦理醫院緊急醫療能力分級評定準備作業

配合衛生主管機關推動之「醫院緊急醫療能力分級評定」制度，本院預計於 2026 年度申請中度級急救責任醫院評定（不含高危險妊娠及新生兒醫療），藉以強化在重大災難、突發事件及急重症日常處置之應變能力。評定項目涵蓋急診、急性腦中風、冠心病、外傷處置及加護病房照護等六大面向，推動重點如下：

1.強化緊急醫療應變能量



藉由評定標準，優化院內緊急醫療角色定位、流程與資源配置。

2.整合區域急救網絡

建立橫向協調與資源互補機制，提升整體區域災難應變與急救效能。

3.建構持續訓練體系

依據評定指標規劃教育訓練與演練計畫，強化醫療人力即時應變能力。評定不僅為能力驗證工具，亦為本院強化韌性醫療體系之重要推動手段，期透過制度性整備，進一步提升應變彈性與公共衛生風險治理能力。

二、專業能力－持續精進專業能力與病人安全管理

面對重大病人安全事件，本院啟動跨部門調查與改善行動，於 2024 年 4 月召開醫療品質暨病人安全委員會會議進行根本原因分析（RCA），並由院長與副院長親自實地查核作業動線與制度失效點。全年共執行手術室專家訪查 3 次、全院性稽核 2 次，積極落實改善行動，主要成果如下：

（一）修訂制度與調整組織

2024 年修訂 6 項標準作業流程，明訂三層級稽核機制（單位每週、科部每月、院部每季），並調整醫品病安委員會組織，增聘臨床主管擔任副召集人，加強監督職責。

（二）建置病房運送病人資訊核對關卡

導入病房運送病人身份核對關卡，於 HIS 系統建立「病人開關」功能，確保病人於傳送與報到全程身份核對無誤，提升醫療安全。統計至 2024 年第四季，院內執行之病人識別、病患運送與手術確認等三項病安稽核結果均達 100%，顯示標準作業落實有效。



圖 21、手圈核對



5.2 傳染病防治

本院積極配合國家政策推動，持續擔任傳染病指定隔離與應變醫院，導入衛生福利部「新一代電子病歷進行傳染病通報系統（EMR2.0/NIDRS）」，有效簡化通報流程、提升即時性與正確率，加強與公衛單位資訊串聯。

另外，與高雄醫學大學附設中和紀念醫院簽署多項合作意向書，包括抗藥性結核病照護與「抗生素管理與感染管制卓越計畫」（請提供具體作為後再行補充），此計畫的具體內容涵蓋多個層面，包括辦理院內相關教育訓練以強化人員的專業知能、著重於推動醫療照護相關感染（HAI）監測資料的確效與評估，並透過 THAS 系統進行抗生素抗藥性監測及感染通報，以確保數據的準確性。此外，計畫亦將推動供應中心的感染管制品質提升，並建置手術個案通報模組的自動化通報機制（WebAPI），期望藉此優化作業流程並提升通報效率。

此外，本院亦配合疾病管制署執行潛伏結核感染治療政策及疑似傳染病轉診系統，建立以病人為中心的防治網絡。為確保傳染病病房功能與安全，本院成立院內負壓設施監測小組，定期檢測隔離病房與實驗設施，強化院內防疫安全網。

一、傳染病通報與疫苗推動成果

2024 年，本院傳染病通報件數達 3,005 件，其中登革熱通報共計 2,640 件，均於 24 小時內完成通報。流感疫苗施打量達 13,000 人次，有效提升社區免疫覆蓋率，展現強大的公衛動員與執行能力，社區疫苗施打如圖 22。



圖 22、社區學童及老人流感疫苗接種狀況

二、結核病追蹤與防治措施

在結核病防治方面，設立「結核加強收治小組」並定期召開個案討論會議，透過精準治療與追蹤，提升通報與完治率。此職務的核心職責在於執行全方位的結核病個案管理，內容包括為結核病個案與接觸者提供定期的追蹤、衛教與諮詢服務，協助安排就診與完成接觸者檢查，並負責個案的住/出院管理與相關資料維護。為確保照護的連續性，個案管理師需密切與衛生單位聯繫以掌握個案動態，並善用社區及社會資源，依個案需求進行轉介與連結。

除了第一線的個案照護，此職務亦肩負院內的結核病監視與通報責任。在專業職責上，還需參與感染管制委員會、辦理個案小組討論會並作成記錄、規劃及參與院內外在职教育課程。此外，本職務亦需主責承辦「建構抗藥性結核病醫療照護體系計畫」專案，以推動整體照護品質的提升。



圖 23、結核病追蹤與防治措施

三、愛滋病防治與多元性別健康照護

愛滋病防治則以 HERO 中心為主要執行單位，提供友善性別醫療與匿名篩檢服務，並整合成癮復元與心理支持，強化同志與藥癮族群的醫療與健康促進支持。

（一）制度參與與政策合作

本院自 2017 年起即通過「人類免疫缺乏病毒醫事機構」資格認定，並陸續獲衛生福利部疾病管制署核定參與「愛滋病指定醫院整合式服務計畫」與「一站式愛滋匿名快速篩檢服務計畫」，積極承擔公部門在愛滋防治政策上的合作角色。

（二）HERO 中心設置與服務理念

為回應多元性別族群、藥癮行為者與愛滋感染者的照護需求，本院於 2018 年成立「HERO 藥愛療癒復元中心」，以「Healing 療癒、Empowerment 增能、Recovery 復元」為理念，提供友善性別的全人照護服務。中心整合匿名篩檢、愛滋預防性用藥（PEP/PrEP）、精神健康照護與藥癮戒治等功能，並積極倡導去除污名與提升健康權益。

（三）臨床照護與服務績效

2024 年 HERO 中心服務統計「友善感染科」看診人次共 1,608 人次（其中愛滋 804 人次，PEP/PrEP 亦為 804 人次）；「藥愛身心科」看診人次 96 人次。非鴉片類治療計畫自 2021 年起累計收案 21 人，提供個別心理治療 102 次。

另外，本院參與疾病管制署推動之「愛滋病毒篩與暴露愛滋病毒前預防性投藥（PrEP）計畫」，近三年收案人數穩定成長，2024 年提供服務人數已躍升至全臺灣醫學中心與區域醫院第九名，並居高屏地區所有醫學中心及區域醫院之首，展現本院在愛滋防治、健康促進與高風險族群照護的專業能力與公衛責任。



（四）社區推廣與篩檢成效

本院積極透過 HERO 中心推動社群倡議與場域介入，自 2017 年起執行愛滋匿名篩檢服務，包含高風險場域與原住民偏鄉地區。雖 2021 至 2022 年間受 COVID-19 疫情影響，外展人次短暫下降，然中心營運未曾中斷。2023 年疫情趨緩後重新加入「一站式匿名快速篩檢計畫」，持續擴大民眾參與，2024 年匿名篩檢服務人次達 1,931 人次，為近年新高。

（五）藥愛防治與復元支持

HERO 中心團隊除醫療服務外，積極發展多元化復元課程與團體活動。2024 年舉辦復元課程共 112 場次，參與人次累計超過 3,000 人，如所表 29、圖 24 所示。透過正向互動與同儕支持，提升個案參與意願與心理復原動能，打造支持性復元環境，進一步強化藥愛族群之自我管理與社會連結能力。

表 29、近 3 年復元課程場次與人數

活動	2022年		2023年		2024年	
	場次	人數	場次	人數	場次	人數
同志紓壓團體	2	34	6	136	4	77
同志治療團體（藥癮）	0	0	5	61	69	288
同志治療團體（非藥癮）	0	0	5	53	5	65
病友會	1	20	2	123	9	168
研討會	0	0	2	123	7	371
宣傳活動	6	202	22	625	18	2,142
總計	9	256	42	1,121	112	3,111

	
占星課程	HERO 復原之路-郊遊趣
	
愛滋匿名篩檢外展服務	高雄同志大遊行
	
保健所愛滋宣導活動	高雄市毒防局愛滋宣導及抽血
	
原住民偏鄉衛教宣導-台東達仁鄉	彩虹正念瑜珈團體

圖 24、復元課程辦理情形



5.3 醫療合作

本院重視醫療體系間的合作，透過與學術機構、國際夥伴及在地單位的合作，推動臨床教學、分級醫療與公共健康行動。藉由整合資源與擴大參與，強化健康照護的便利性與韌性，共同打造具包容性與永續性的醫療照護體系。

一、深化學術合作與臨床教學

本院與高雄醫學大學、中山醫學大學、長庚科技大學、義守大學等多所醫學院校建立實習與教學合作機制，2024 年累計接待實習學生 354 人次。並與輔英科技大學簽署策略聯盟合作備忘錄，深化護理教育資源共享與臨床人才培育，協助提升醫療服務人力素質與實務能力。

二、強化分級醫療與在地健康照護

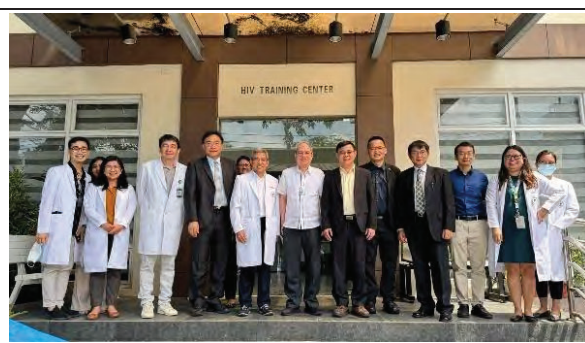
為落實分級醫療政策與促進資源普及，本院與高雄長庚紀念醫院建構雙向轉診合作機制，強化基層與醫學中心之間的臨床接軌與資訊串聯。同時擴大社區服務範疇，2024 年與 70 家長照機構結盟、在地衛生所合作，提供巡診、健檢、疫苗與篩檢等整合服務，共舉辦社區健康活動 109 場次，有效提升高齡與弱勢族群之醫療可近性。

三、拓展國際交流與創新服務模式

本院參與高雄市登革熱研究計畫，與菲律賓大學簽署病媒蚊田間實驗合作 MOU，如圖 25。同時，本院接待國際專家團隊參訪，分享本院於 HERO 中心與兒虐個案照護經驗，強化跨國醫療合作與公共衛生科技應用，如圖 26。

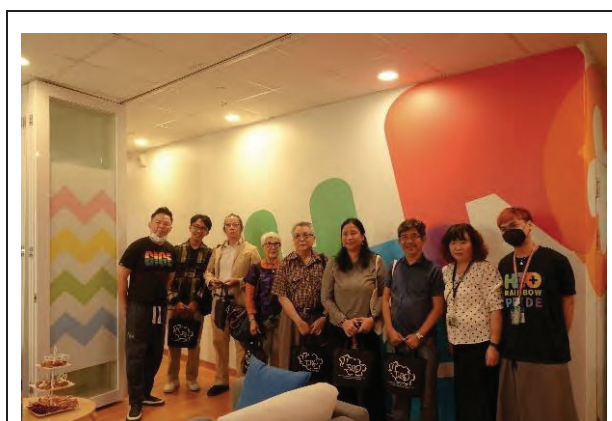


菲律賓大學合作合影



菲律賓大學合作合影

圖 25、菲律賓登革熱研究計畫



國際專家團隊參訪 HERO 中心



國際專家團隊參訪本院

圖 26、菲律賓大學至本院參訪



此外，本院創設「職業駕照一條龍健康服務」，整合體檢與監理流程，提升民眾就醫便利性，如圖 27。並與多家企業合作推動職場健康檢查、疫苗接種與慢病管理，打造健康職場文化，擴大醫療服務應用場域。



圖 27、辦理職業駕照體檢

5.4 資訊安全

為強化資訊安全防護能力，本院積極與外部資源建立合作聯繫，導入先進安全防護機制與管理制度。本院為 H-ISAC 進階會員，透過醫療產業間的資訊共享平台，掌握最新資安威脅與應變對策；同時亦已加入 K-SOC 與 SOC 資安聯防機制，提升整體威脅偵測與事件應變能力。此外，為確保資訊安全管理制度符合國際標準，113 年本院通過第三方 ISO 27001:2022 資訊安全管理系統 (ISMS) 驗證，如圖 28，展現本院持續精進資安治理的決心與成果。

在政府資通安全政策推動下，本院依 B 級機關規定，全面落實相關辦理事項，包括執行核心系統安全弱點檢測與滲透測試、完成資通安全健診、建置 SOC 資安監控與威脅偵測機制，並依據政府組態基準 (GCB) 強化系統設定安全性。此外，本院也導入資通安全弱點通報機制 (VANS)，以及端點偵測與應變機制 (EDR)，強化整體資安防護層級。院內亦建置即時介接中央 IP 黑名單系統，主動阻斷潛在不安全連線，並定期進行全院當機演練，提升資安事件應變能量；在郵件社交工程演練，其成效顯著 (開啟率 0%、附件開啟率 0%)，有效提升員工對資安威脅的警覺與防範意識。



圖 28、ISO27001:2022 資訊安全管理系統（ISMS）驗證

第六章、改變社會 在地深耕

6.1 促進當地健康

本院自創設逾一世紀以來，始終將「善盡公立醫院之社會責任」奉為核心使命。本院深耕在地，不僅兢兢業業提供專業溫暖的親善醫療照護服務，更積極響應並落實國家各項衛生政策，將醫療服務廣泛深耕社區，積極推展健康預防工作，以增進民眾對健康的認知與理解。

面對新興及既有傳染病挑戰，本院勇於承擔應變醫院的關鍵職責，強化區域防疫體系，並導入電子通報系統，提升監控與應變能力。透過這些具體且持續的行動，本院堅實地善盡社會責任，矢志成為市民健康的堅強後盾，積極投入當地健康促進與福祉，展現公立醫院的永續承諾。

一、整合照護網絡響應衛生政策

為提供民眾更全面且整合的醫療服務，本院積極響應並落實各項國家衛生政策。在癌症防治領域，本院全力配合衛生福利部國民健康署的篩檢政策，強調早期發現、早期治療的重要性。

根據本院 2024 年度的統計數據顯示，在四大癌症篩檢（口腔癌、大腸癌、乳癌、子宮頸癌）方面，總服務人次已達到 13,922 人次，對於篩檢結果呈現異常的個案，本院均建立了完善的後續追蹤機制，確保其能獲得進一步的專業診斷與適切治療，四大癌症的異常個案追蹤率均能維持在 75% 以上，其中大腸癌追蹤率為 79.75%，乳癌追蹤率達 84.58%，子宮頸癌追蹤率為 86.67%，口腔癌追蹤率則高達 85.48%。

此外，本院亦針對特定高風險族群擴大篩檢服務的覆蓋範圍。例如，為響應國家肺癌防治政策，本院提供公費低劑量電腦斷層掃描（LDCT）以進行肺癌的早期篩檢，此計畫期間預計可服務 2,000 位符合資格的民眾，2024 年度實際完成 LDCT 肺癌篩檢共 973 人次，其中成功發現早期肺癌個案 6 例，均已即時協助轉介並進入後續的



追蹤治療流程。同時，為關懷特定地區居民的健康，本院亦針對居住於林園區 30 歲至 44 歲的居民，提供 B 型肝炎表面抗原（HBsAg）及 C 型肝炎抗體（Anti-HCV）的檢查服務，預計篩檢名額同樣為 2,000 位，2024 年度實際完成篩檢共 2118 人次，成功篩出 B 型肝炎帶原者 196 人，以及 C 型肝炎抗體陽性者 40 人，本院均已提供詳盡的後續衛教資訊與必要的醫療轉介服務，B、C 肝篩檢如圖 29 所示。旨在早期發現肝癌的潛在風險因子，以便及早介入管理。

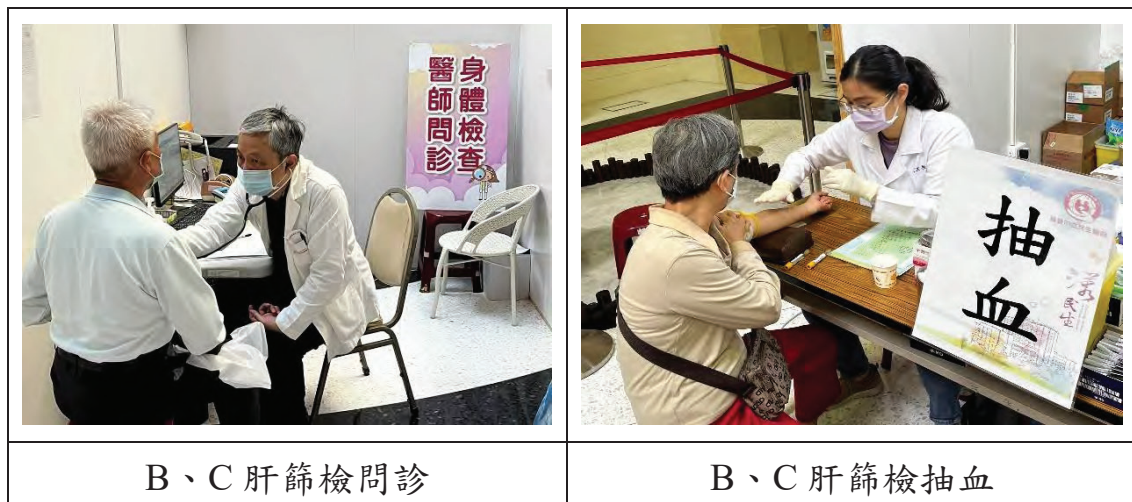


圖 29、B、C 肝篩檢

本院在成人預防保健工作方面亦不遺餘力，2024 年度老人健康檢查服務量能已超過 8,000 人次，相較於 2023 年度的 9,301 人次，持續提供穩定的服務量能。而整體成人預防保健服務（含老人健檢）在 2024 年達到了 9,811 人次，較 2023 年的 9,301 人次呈現 5.48% 的成長，顯示本院在推動成人預防保健上的努力與成效。這些具體行動與成果，也使本院順利通過「健康醫院認證」，並光榮地成為該網絡中的領航會員，肯定了本院在促進民眾健康方面的卓越表現。為進一步促進醫療資源的有效利用並堅實落實分級醫療制度，本院與指標性的醫學中心級長庚醫院簽訂了跨層級醫院合作計畫，共同推動區域醫療體系的整合與優化，讓民眾能夠更便捷地在住家附近獲得適切且高品質的醫療服務。2024 年本院轉診至長庚醫院的個案共計 321 人（含住院、急診、門診及檢查），而長庚醫院轉診至本院的個案亦有 85 人，充分顯示了雙向轉診合作機制的順暢運作與實質效益，近

2 年預防保健服務成果如表 30。

表 30、近 2 年預防保健服務成果

序	年度/項目	2024年	2023年	成長率
1	四癌篩檢	13,922	15,026	-7.34%
2	成老人健檢	9,811	9,301	5.48%
3	軍事招生體檢	2,711	3,412	-20.08%
4	移工健檢	168	487	-65.50%
5	自費健檢	8,147	5,408	50.64%
6	預防注射	11,341	11,610	-2.31%
7	一般體檢	40,633	33,905	19.84%
8	勞工健檢	9,842	7,307	38.38%



二、推廣社區健康營造普及保健

本院致力於將健康服務帶入社區的每個角落，透過多元化的健康促進活動與便捷的篩檢服務，提升民眾的健康識能與自我照護能力，營造健康的社區環境。在 2024 年本院於社區共計辦理了 109 場篩檢活動，為民眾的健康建立第一道防線。

（一）高齡健康促進

因應高齡化社會的需求，本院特別關注長者的健康促進與自我照護能力提升。在 2024 年度本院持續辦理「長者營養衛教課程」，共舉辦 12 場並服務 176 位社區長者，如表 31，課程內容涵蓋「我的餐盤」均衡飲食觀念、簡易口訣以及生動的圖像宣導，並結合元宵節等傳統節慶辦理應景的健康飲食活動，讓長者在輕鬆愉快的氛圍中學習健康知識。此外，自 2008 年起本院即長期參與社區型長青學苑的「銀髮族保健養生課程」，提供專業的醫療師資與課程，以增進銀髮族的居家保健常識，成功地將健康促進概念融入社區生活，不僅提升了民眾對本院服務的滿意度與正向印象，也為本院開發了潛在的社區醫療個案來源，辦理情況如圖 30 所示。



圖 30、銀髮族保健養生課程

（二）職場健康網路建構

為守護廣大勞工族群的健康，本院與經濟部前鎮科技產業園區內的廠商及場護人員建立緊密的健康網絡，定期進入園區辦理四大癌症篩檢、員工戒菸班、無菸工地宣導等多元化的職場健康促進活動，並於園區每月月刊中提供保健專欄，分享專業的衛教文章及醫師介紹，藉此提升醫院服務的能見度與曝光度，在 2024 年本院於前鎮科技產業園區共計服務了 414 人次。

（三）在地化健康照護

本院致力於發展創新的服務模式，以滿足特定族群的需求，提供了全國首創的「職業駕照審驗、體檢、換照一條龍服務」，此項便民措施不僅節省職業駕駛人的時間，更在服務現場同時免費提供國民健康署成人健康檢查、口腔癌篩檢、大腸癌篩檢，並協助安排低劑量肺部電腦斷層（LDCT）篩檢，將預防保健融入民眾的生活中。

此外，為深化在地服務，本院亦承接了「左營衛生所委託計畫案」及「林園區居民全人健康照護計畫」，派遣醫療團隊至合作區域執行成老人健檢、癌症篩檢及 B、C 型肝炎抽血等服務，並協助有需求的民眾轉介至本院進行 LDCT 檢查，此舉不僅落實了在地照護，也為本院增加了新的服務客群，有效提升了初診率。

（四）無菸健康環境

本院長期致力於推動無菸醫院與無菸社區的理念，透過多元管道進行菸害防制宣導與戒菸服務。這些在營造無菸健康環境方面的長期努力，於 2024 年獲得了國際社會的高度認可，榮獲「無菸醫院國際金獎」的殊榮，如圖 31 所示，肯定了本院在促進公共健康上的卓越貢獻。



圖 31、2024 無菸醫院國際金獎

（五）長者健康篩檢及健康指南衛教

社區健康及保健活動強調結合不同專業力量與資源，鼓勵居民主動參與，依據社區特性找出健康需求並凝聚健康意識，推動過程中由專業人員執行健康宣導、疾病篩檢、五癌篩檢、運動推廣、飲食營養衛教、菸害防制等活動。透過社區凝聚力與里長合作，讓健康生活落實於日常，推動互相關懷的健康社區，辦理場次如表 31，辦理情況如圖 32 所示。

表 31、2024 年長者營養衛教課程

場次	日期	地點	參與人數
1	1/25	民生醫院	15
2	2/22		20
3	3/28		15
4	4/25		13
5	5/30		10
6	6/20		20
7	7/29		15
8	8/29		14
9	9/23		14
10	10/24		12
11	11/20		15
12	12/19		13
累計人數			176



圖 32、長者健康篩檢及健康指南衛教



6.2 關懷弱勢族群

本院深刻體認作為公立醫療機構所肩負的社會責任與博愛精神，將「照顧弱勢族群」視為本院核心價值與服務宗旨中不可或缺的基石。本院不僅致力於提供無差別、高品質的醫療照護，更針對不同弱勢群體在就醫過程及健康維護上可能面臨的特殊需求與多重挑戰，積極規劃並持續執行各項具體的服務方案與友善措施。本院的目標是確保每一位弱勢民眾都能夠平等、有尊嚴地獲得所需的醫療資源與全方位的健康照護，真正感受到社會的溫暖與支持。

一、弱勢群體鑑別與就醫權益保障

本院高度重視所有病患的就醫隱私與個人尊嚴，特別針對弱勢群體，本院更強化相關保障措施。具體作為包括經濟弱勢就醫補助以及多元文化服務，為提升醫療服務可近性，確保民眾可獲得必要醫療照護，本院提供經濟弱勢病患醫療相關補助，減輕其經濟壓力。補助範圍涵蓋醫療費、看護費、輔具費用以及救護車費用等。申請者可透過主動求助、院內照會、院外轉介或社工人員發現等管道尋求協助。社工會評估個案的家庭經濟狀況與支持來源，並根據其低收入戶、中低收入戶或清寒證明等文件進行審核。若不符合仁愛基金的救助條件，社工提供社會福利資源諮詢或轉介其他慈善機構協助。另外，醫院為不同文化背景的民眾提供適切的溝通服務，在急診、病房及居家護理單位，備有印尼語、越南語、菲律賓語及泰語等常用問句的書面翻譯文件。醫院各樓層標示也配合國際趨勢，以雙語化呈現，並注意字體大小、樣式與顏色，讓外籍人士更容易理解與辨識，確保他們能順利就醫。2024 年度，本院共鑑別並提供各類支持服務予 1,239 位弱勢個案。

二、建構高齡整合照護與友善就醫

因應臺灣社會高齡化趨勢的快速發展，以及本院服務社區中高齡長者佔多數的人口特性，本院將推動高齡友善照護視為醫院發展的重點策略方向。為顯著擴大對高齡長者的服務量能與照護深度，本院自 2015 年起即以前瞻性的眼光開始籌辦「高齡整合長期照護中心」的整體施政計畫。此計畫歷時五年精心規劃與建設，成功興建了一座地上 10 層、地下 2 層，基地面積達 650 坪的現代化多功能長照中心大樓。該中心已於 2020 年順利完工並投入運營，目前可提供多達 139 床的住宿型長期照護機構服務，有效且實質地因應了高雄市人口急速高齡化的趨勢及其所衍生的長期照護需求。

在提升長者就醫體驗方面，本院積極營造全方位的「高齡友善」醫療環境，如圖 33。本院致力於提供全面的高齡友善服務，透過流程優化、硬體強化與人力支援三面向提升長者就醫體驗。我們設置了高齡友善服務櫃台，並為 85 歲以上長者提供優先看診權利，同時實施「高齡親善抽血檢驗號碼牌」制度，有效縮短等候時間。在環境設計上，院內指示標牌及廁所等皆採用大字清晰設計；所有出入口均設有無障礙坡道與扶手，確保行動安全與便利。此外，我們安排專業志工於大門口提供長者上下車協助服務，從細節處全面關懷，確保所有高齡患者享有安心、舒適且高效的醫療服務。



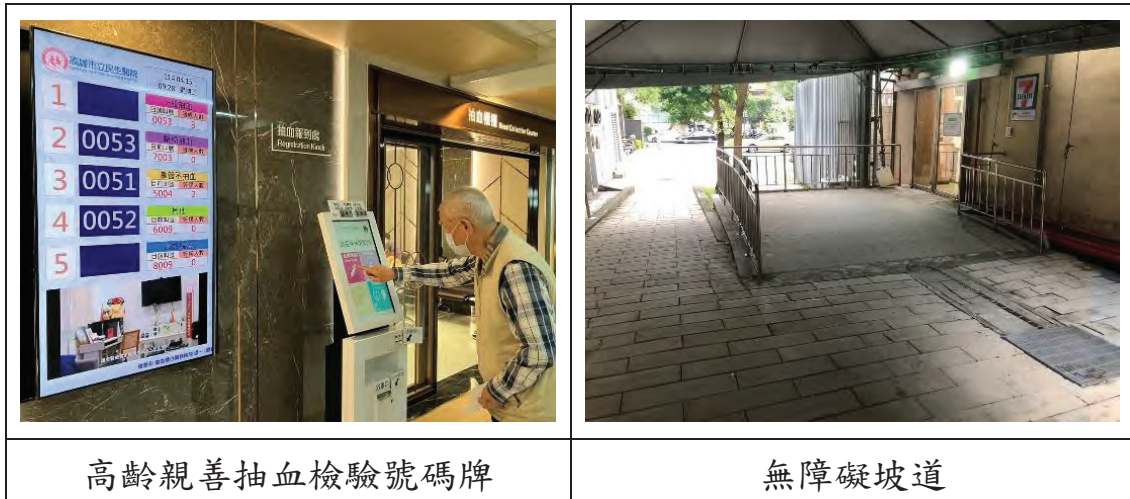


圖 33、高齡長者整合照護措施

為進一步提升高齡長者的健康識能與生活品質，本院持續辦理各類健康促進活動。例如，在 2024 年度，本院精心劃並執規行了 12 場「長者營養衛教課程」，總計服務 176 位社區長者，課程內容深入淺出，讓長者在輕鬆愉快的氛圍中學習健康知識。

此外，自民國 97 年起，本院即積極參與並支持社區型長青學苑所開辦的各項「銀髮族保健養生課程」，提供專業的醫療師資與衛教資源，如圖 34。課程內容多元，包括「三好一巧我的餐盤」及「預防肌少症飲食」等主題，「三好一巧我的餐盤」強調吃得下（選擇軟質、切細食物並搭配合適烹調）、吃得夠（少量多餐以確保攝取量）、吃得對（均衡攝取六大類食物），並巧用天然香料與小盤盛裝，提升食慾與餐食樂趣。「預防肌少症飲食」則著重優質蛋白質攝取，教導如何從豆、魚、蛋、肉、奶等來源聰明選擇，並搭配全穀與蔬果，以補充足夠熱量與營養，幫助維持肌肉量與體力，進而提升生活品質、遠離肌少症風險。

2024 年度銀髮族保健養生課程共計開設 4 班次，服務 56 人次，辦理情形如圖 34，旨在增進銀髮族的居家保健常識與自我照護技能。這些長期的投入不僅將健康促進的理念成功融入社區長者的日常生活，更有效提升了民眾對本院服務的滿意度及整體正向觀感，並為本院發掘了潛在的社區醫療個案來源，形成了良好的醫病互動循環。



圖 34、銀髮族保健養生課程

三、支持特殊需求兒童專業照護

對於需要特殊醫療照護與成長支持的兒童，本院投入了大量的心力與資源，創建了兼具溫馨氛圍與高度專業的整合式照護環境。本院所成立的「飛象家園」與「飛躍家園」，是專為 0 至 18 歲因不幸遭受虐待或其他特殊因素導致重度身心障礙且有持續醫療照護需求的孩童所設立的庇護與成長家園。在家園中，本院不僅為每位孩子提供量身打造的個別化醫療復健計畫，更致力於建置一個充滿治療性滋養與安全感的照護環境，此環境的規劃完全符合兒童的生存權益與人權保障標準。透過醫、養、教三位一體的整合模式，結合住宿照護、特殊教育、早期療育及專業醫療等多方面資源，2024 年度共照護 30 位院童，提供平均每位院童 130 小時的早期療育課程，以及總計 4,756 人次的專業醫療服務。本院為這些身心受創的脆弱生命提供全方位的守護與支持，協助他們逐步克服困難、實現康復，並保障其人格健全發展，最終期盼他們能在家園的悉心呵護下，早日回歸家庭的溫暖懷抱及友善的社會生活。本院在此領域的耕耘與努力，亦獲得了主管機關的關注與肯定，監察委員曾親自蒞臨飛象家園與飛躍家園進行訪視，如圖 35，對本院的服務模式與成效給予了高度評價。



圖 35、監察委員訪視飛象、飛躍家園特殊需求

四、促進身心障礙者友善就醫

本院堅定地致力於消除身心障礙者在就醫過程中可能遭遇的各種有形及無形的障礙，積極打造一個真正無障礙且充滿人文關懷的友善醫療環境。院內各項無障礙硬體設施均嚴格依照法規標準建置，包括設置方便輪椅使用者及行動不便者進出的電動門及無障礙坡道；院內共設有 6 座無障礙電梯，其內部均配備清晰的點字按鈕、多國語言語音提示系統、三面安全扶手以及便於輪椅轉身的後照鏡，充分照顧到視障及肢障朋友的特殊使用需求。

為提供即時協助，本院在大廳等重要服務區域設置了無障礙服務櫃台，由受過專業訓練的服務人員主動提供協助；檢驗抽血區域亦特別規劃無障礙櫃台，方便輪椅使用者。針對視覺障礙人士的就醫需求，本院特別設置了完善的視障者引導設施系統，並對院內現有的逃生出口指示燈進行了全面升級，附加了高頻率燈光閃爍警示及語音引導音響裝置，以顯著提升緊急情況下的就醫安全性。同時，本院亦考量身心障礙員工之需求，規劃專用停車位及無障礙工作空間，確保工作場所至少設有一間符合標準之無障礙廁所，並設有活動式扶手，提供更安全便利的工作環境。

在軟體服務方面，本院提供多元化的支持措施。2024 年度，由本院的專業團隊與志工協助身心障礙者完成一般諮詢、電話預約和走動引導服務共計 130,479 人次，輪椅借用與推送服務達 9,743 人次，就診過程中的陪伴服務亦達 1,580 人次。為打造友善就醫環境，本院於大廳設置輪椅借用區，提供就診病患登記借用，由輪椅服務組志工協助並於歸還後進行清潔消毒與安全檢查；另有走動服務志工提供方向引導與即時諮詢協助。出院後亦開放民眾申請借用輪椅、助行器、拐杖等輔具，有效減輕就醫或復原期間的不便，促進資源共享與連續性照護。

為進一步提升聽語障人士的就醫體驗，本院除依個別需求主動提供老花眼鏡、輔聽器等輔具外，亦於診間配備手持式輔助溝通器，



於服務台設有寫字板，並提供手語翻譯服務資訊，協助聽語障病患順利與醫護人員溝通，獲得完整的醫療資訊與協助，相關身心障礙者友善就醫服務如圖 36 所示。

此外，為減輕身心障礙者的就醫經濟負擔，凡領有身心障礙手冊的民眾，至本院門診就醫時，均可享有掛號費優免以及部分負擔減免 50 元的醫療優惠。2024 年度因此項優惠而減免的總金額達 5,229,040 元，嘉惠 65,363 人次。本院在推動就醫無障礙環境與服務方面的長期努力與顯著成效，亦獲得衛生福利部主辦之「就醫無障礙標竿競賽醫院門急診友善就醫組」佳作的公開肯定與表揚。

	
輪椅借用服務	輪椅推送服務
	
寫字板及老花眼鏡借用服務	手持式輔助溝通器借用服務

圖 36、身心障礙者友善就醫服務

五、多元文化融合與特定族群健康照護

為因應臺灣社會日益顯著的多元文化特性，並確保不同文化背景與特定族群的市民均能獲得適切的健康照護，本院特別關注國際移工的醫療照護需求。為此，院內精心建置了涵蓋印尼文、越南文、泰文、英文等 4 種多國語言版本的居家照顧指導手冊及各類衛教宣導單張，有效降低其在異鄉工作與生活中可能面臨的各類健康風險。由於本院在此方面的積極投入與周全規劃，榮獲高雄市政府評選為推動「國際移工友善醫院服務」的第一優先合作醫院，持續為在台辛勤工作的外籍移工朋友提供一個友善、尊重且易於溝通的醫療服務環境，此外，本院設立的 HERO 中心，亦積極為包含同志族群在內的多元性別族群，提供專業且隱私的愛滋防治諮詢、藥物濫用行為戒斷輔導以及全面的身心健康促進等整合性服務。中心團隊更致力於倡導社會消除對同志族群的刻板印象與污名，積極推廣性別平等與健康平權的理念，營造一個包容與尊重的社會氛圍。



六、扎根社區長照服務網絡

本院深刻理解並積極響應政府長照 2.0 政策的核心精神，致力於發展並持續深化社區整體照護服務模式，讓長者能在熟悉的社區環境中獲得所需的照護資源。透過積極推動 C 級巷弄長照站計畫，本院已成功於福南里及林南里設立了社區服務據點，為社區長者提供共餐或送餐、健康促進活動、預防及延緩失能照護課程、關懷訪視、電話問安以及長照資源轉介等多項在地化、多元化的專業服務。在 2024 年度，此二處 C 級巷弄長照站共計辦理了 276 場次的社區參與及文康休閒活動，服務了 2,804 人次的長者；舉辦了 371 場次的專業健康促進活動，吸引了 6,512 人次參與；提供了 636 人次的電話問安與 360 人次的到府關懷訪視服務；並且辦理了多達 200 場次的共/供餐服務，總計服務 3,028 人次，讓社區長者能在熟悉的在地環境中獲得溫馨、便利且適切的健康照護與社會支持，有效地提升了其晚年生活品質與社會參與的機會及意願。本院亦與高雄市 70 家長照機構結盟，提供巡診服務與公費疫苗接種，將醫療服務延伸至機構住民。



圖 37、C 級巷弄長照站計畫

6.3 社會公益參與

作為社會的一份子，本院除了提供專業的醫療服務外，更肩負著回饋社會、促進整體福祉的責任。本院不僅將「善盡公立醫院之社會責任」奉為主臬，更將此理念融入醫院的日常運營與發展策略之中，積極參與各項社會公益活動，致力於成為一個有溫度、有貢獻的醫療機構。本院在 2024 年度的社會公益總投入金額為新台幣 6,372,670 元，主要的公益捐贈項目包括醫療費、看護費、飛象家園及飛躍家園指定捐款，醫療捐贈予本院經濟弱勢病患、飛象家園、飛躍家園單位、弱勢醫療補助基金投入 3,921,086 元；同時，本院亦鼓勵員工積極參與社會服務，2024 年度員工參與院內外志工服務總時數達 23,757 小時。

一、實踐社會責任維護公共利益

本院積極與政府單位及其他社會組織合作，共同推動有益於整體社會發展的公共事務。為響應政府推動節能減碳的政策，本院不僅自身積極推動各項節流措施，更樂於分享經驗，於 2024 年協助高雄市政府經濟發展局在本院辦理能源技術服務推廣參訪活動，將節能成果與實務經驗擴散至其他機構，共同為環境永續貢獻心力。

在提升社會多元包容性方面，本院亦不遺餘力。2024 年 7 月 5 日，本院與高雄市政府衛生局及社團法人台灣愛之希望協會聯合舉辦了「原住民多元性別議題研討會」。此研討會聚焦於臺灣原住民族部落中多元性別議題的深入對話，致力於促進 LGBTQ+ 族群的權益，並改善原住民社會的性別不平等與健康問題，透過本次活動，喚起社會對多元性別議題的重視，攜手共創一個更為包容與支持的社會。本院亦積極參與市府及衛生局所辦理之各大型活動，行銷本院健康醫療服務，建立本院「健康促進醫院」之良好形象。



圖 38、原住民性別議題研討會

二、深化社區連結推動在地公益

本院的社會公益行動深植於所服務的社區之中，堅信透過與在地組織的緊密合作，以及積極參與和舉辦多元化的公益活動，能夠將醫院的關懷與資源有效地送達到社區中最需要的角落，從而促進在地的福祉與發展。本院與經濟部前鎮科技產業園區建立了長期的合作夥伴關係，除了提供專業的職場健康促進服務外，更積極響應並參與園區所舉辦的各項公益活動，例如定期參與捐血活動，以實際行動回饋鄰近社區的民眾，為充裕血庫資源貢獻一份心力。

本院特別重視對弱勢兒童的關懷，在兒童節期間舉辦了「藝童歡樂兒童節活動」，攜手多個在地公益單位，共同募集並捐贈物資給「飛象家園」及「飛躍家園」的孩童們，讓這些需要特別照顧的孩童感受到社會的溫暖與愛心。這些活動是本院實踐社會責任、推動在地公益的具體展現，期望透過這些努力，為社區注入更多正向的能量與溫情。



圖 39、「藝童歡樂兒童節活動」公益活動



三、專業貢獻創造社會價值

本院的專業能力與社會貢獻亦獲得多方肯定。在 2024 年度，本院榮獲多項與社會公益及公共服務相關的獎項與感謝狀，例如在傳染病防治方面獲得「2024 年傳染病認可/指定機構檢驗結果自動上傳獎勵作業評比優勝」；在支持國防事務方面，因「協助國防部國軍招募甄選體檢工作」而榮獲感謝狀；並因積極「參與經濟產業園區管理局高屏分局捐血活動」而再次獲得肯定。

除了上述來自外部單位的肯定，本院亦積極參與醫療品質的提升與認證，並將成果與社會共享。例如，本院的 HERO 中心以「『一站式』藥愛療癒復元健康整合中心」為主題，於 2024 年通過了 2024SNQ 國家品質標章認證；本院全國首創的「飛象你~飛象我-全國首創兒虐重症全方位照護模式」亦榮獲國家生技醫療品質(SNQ)認證續審肯定；同時，本院與前鎮科技產業園區合作打造的「民醫出手，前所未有一打造全國唯一『前鎮科技產業園區健康新網絡』」也成功通過國家品質標章(SNQ)認證續審，此認證是對本院在特定醫療服務領域卓越品質的肯定，同時也體現本院致力於提升醫療照護以及回饋社會的決心。這些榮譽不僅是對本院專業服務的認可，更是對本院積極履行社會責任、創造社會價值的有力證明。

 獎狀 高雄市民生醫院 榮獲 113 年傳染病認可/指定檢驗機構 檢驗結果自動上傳獎勵作業評比優勝 衛生福利部 疾病管制署 署長 莊人祥 中華民國 113 年 11 月 04 日	
2024年傳染病認可/指定機構檢驗 結果自動上傳獎勵作業評比優勝	參與經濟產業園區管理局高屏分 局捐血活動-感謝狀

圖 40、榮獲獎項及感謝狀



結語與未來展望

高雄市立民生醫院自創立以來，堅守「醫療平權、追求卓越」的宗旨，並將永續發展（ESG）視為核心目標之一。在本次 2024 年永續報告書中，我們展示了在環境、社會和治理三大面向的管理成果。為因應環境與社會需求，本院之醫院治理與經營目標，需具備彈性與前瞻性，為此本院訂定「五大主軸變更」，分別為：法規變更、醫療技術變更、社會科技環境變遷、氣候發生重大變遷、利害關係人重大關注議題變更，持續進行醫院治理與經營目標的動態滾動式精進，同時亦持續積極推動低碳轉型、能源管理等相關措施。未來，本院將持續以「台灣最佳社會實踐醫院」為願景，不斷深化永續行動，並積極規劃提升整體醫療服務的韌性與量能，以因應永續發展的挑戰。

為持續提升永續報告的揭露深度，本院未來將持續以 GRI 準則作為主要參照指引，並參考其他國際永續治理框架與內容，例如：SASB、TNFD、IFRS S1、IFRS S2 以及 SROI 等準則與工具，並評估其可行性，以更全面地實踐本院之永續發展目標。本院亦將持續強化與利害關係人的溝通與回饋機制，確保永續策略的制定能夠持續地納入各界的期望，以實現醫療平權的願景，並持續追求卓越的永續目標。

附錄、GRI 2021 Standards 索引表

使用聲明	高雄市立民生醫院已參考 GRI 準則報導2024/1/1至2024/12/31期間內，GRI 內容索引表中引述的資訊。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎2021
適用的 GRI 行業準則	無

通用準則 (GRI 2: 一般揭露 2021)

GRI 準則	揭露項目	回應章節
2-1	組織資訊	關於民生醫院 I； 醫院治理 2.1
2-2	組織永續報導中所包含的實體	關於本報告書 I； 醫院治理 2.1
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書 I； 關於本報告書 V
2-4	資訊重編	關於本報告書 III
2-5	外部保證/確信	關於本報告書 IV
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於民生醫院 I； 醫院治理 2.1； 醫院治理 2.3
2-7	員工	醫院治理 2.1
2-8	非員工的工作者	醫院治理 2.1
2-9	治理結構及組成	永續管理 1.1； 醫院治理 2.1
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	醫院治理 2.1； 永續管理 1.1
2-15	利益衝突	醫院治理 2.3
2-21	年度總薪酬比率	醫院治理 2.1
2-23	政策承諾	永續管理 1.1； 醫院治理 2.3； 推動淨零 3.1； 推動淨零 3.3



GRI 準則	揭露項目	回應章節
2-24	納入政策承諾	永續管理 1.1 ; 醫院治理 2.3 ; 推動淨零 3.1 ; 推動淨零 3.3
2-25	補救負面衝擊的程序	醫院治理 2.3
2-27	法規遵循	醫院治理 2.3
2-29	利害關係人議合方針	永續管理 1.2 ; 永續管理 1.3

通用準則 (GRI 3: 重大主題 2021)

GRI 準則	揭露項目	章節
3-1	重大主題決定流程	永續管理 1.2 ; 永續管理 1.3
3-2	重大主題清單	永續管理 1.2 ; 永續管理 1.3

主題準則 (GRI Topic Standards)

GRI 準則	揭露項目	回應章節
GRI 201 經濟績效		
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	醫院治理 2.2
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	推動淨零 3.1
201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	醫護權益 4.1
GRI 202 市場地位		
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	醫院治理 2.1
GRI 204 採購實務		
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	醫院治理 2.1
GRI 301 物料		
301-2	使用的可再生物料	推動淨零 3.1

GRI 準則	揭露項目	回應章節
301-3	回收的產品及其包材	推動淨零 3.5
GRI 302 能源		
302-1	組織內部能源消耗	推動淨零 3.3
302-4	能源消耗密度的降低	推動淨零 3.3
302-5	降低產品和服務的能源需求	推動淨零 3.3
GRI 303 水與放流水		
303-3	回收及再利用的水	推動淨零 3.4
GRI 305 排放		
305-1	直接溫室氣體排放	推動淨零 3.2
305-2	能源間接溫室氣體排放	推動淨零 3.2
305-3	其他間接溫室氣體排放	推動淨零 3.2
305-5	溫室氣體排放減量	推動淨零 3.1 ; 推動淨零 3.3
GRI 306 廢汙水和廢棄物		
306-1	依水質及排放目的地所劃分的排放水量	推動淨零 3.4
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	推動淨零 3.5
306-4	廢棄物特性	推動淨零 3.5
GRI 308 供應商環境評估		
308-1	採用環境標準篩選新供應商	醫院治理 2.1
308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	醫院治理 2.1
GRI 401 勞雇關係		
401-1	新進員工和離職員工	醫院治理 2.1
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼顧員工）的福利	醫護權益 4.1
401-3	育嬰假	醫護權益 4.1
GRI 403 職業安全衛生		
403-1	職業安全衛生管理系統	醫護權益 4.3



GRI 準則	揭露項目	回應章節
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	醫護權益 4.3
403-3	職業健康服務	醫護權益 4.1
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	醫護權益 4.3
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	醫護權益 4.3
403-6	工作者健康促進	醫護權益 4.1
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	醫護權益 4.3
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	醫護權益 4.3
GRI 404 訓練與教育		
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	醫護權益 4.2
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	醫護權益 4.2
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	醫護權益 4.2
GRI 405 員工多元化與平等機會		
405-1	治理單位與員工的多元化	醫院治理 2.1
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	醫院治理 2.1
GRI 413 當地社區		
413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計劃的營運活動	改變社會 6.1 ; 改變社會 6.2 ; 改變社會 6.3
GRI 414 供應商社會評估		
414-1	新供應商使用社會準則篩選	醫院治理 2.1
GRI 416：顧客健康與安全		
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	卓越醫療 5.1 ; 卓越醫療 5.2 ; 卓越醫療 5.3 ; 卓越醫療 5.4



ESG Sustainability Report

台灣最佳社會實踐醫院

醫療平權、追求卓越