

2024永續報告書

Sustainability Report



ECO



國泰綜合醫院
Cathay General Hospital

目錄

CONTENT

關於本報告書	03
院長的話	05
年度亮點與得獎榮耀	07
利害關係人議合與重大主題	09

01

永續治理與策略

Commit	17
1.1 國泰使命與發展	19
1.2 誠信經營	25
1.3 當責供應鏈	36

02

氣候

Climate	39
2.1 氣候策略與行動	42
2.2 能源管理	51
2.3 資源循環與再生	55



03	健康 Care	59
	3.1 前瞻全人醫療	62
	3.2 精實醫療品質	69
	3.3 以病人為中心	75
	3.4 智慧管理與照護	81

04	培力 Collaborate	87
	4.1 人權承諾	90
	4.2 多元招募與培力	92
	4.3 員工薪資與福利	100
	4.4 職場健康安全	106

05	社會共好 Contribute	112
	5.1 在地回饋	115
	5.2 社區健康促進	122
	5.3 國際醫療共融	127

附錄

附錄一：國際揭露框架指引

i.	全球永續性報告(GRI)指標對照表	135
ii.	永續會計準則委員會(SASB)指標對照表： 醫療照護服務產業	139
iii.	氣候相關財務揭露(TFCD)對照表	143

附錄二：外部保證/確信報告

i.	獨立第三方查證意見聲明書	144
ii.	環境認證(ISO 50001、ISO 14064-1)	145
iii.	其他專業認證	146



關於國泰綜合醫院

關於本報告書

GRI 2-2 | GRI 2-3 | GRI 2-4 | GRI 2-5 | GRI 2-14

國泰醫療財團法人國泰綜合醫院（下稱「國泰綜合醫院」、「本院」）以「誠信、當責、創新」為三大核心價值，致力於環境永續、社會人權、經濟治理、醫療品質等面向持續發展永續，並向利害關係人溝通本院永續策略、行動與成果，實踐「成為最受民眾信賴的醫學中心」之願景。

報告範疇與期間

國泰綜合醫院自 2025 年起，每 2 年發行 1 次永續報告書。本報告書為 2025 年首次發行之永續報告書，揭露範疇以國泰綜合醫院臺北總院為邊界，揭露資訊期間為 2023 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日止，考量專案與活動績效完整性，部分內容涵蓋過去或未來之事例。本報告書現行（首次）版本發行日期為 2025 年 08 月，下一版本發行日期預計為 2027 年 08 月。

報告書資訊邊界、報導期間、報導週期與每年上傳至健保署之總院財務報告一致（本院財務報告公開資訊連結：<https://reurl.cc/qnEr1D>）。本報告書內容涵蓋環境永續、社會人權、經濟治理、醫療品質各面向的具體實踐及績效數據，為國泰綜合醫院自行統計與調查所得，若有推估之情形則於各相關段落註明。此外，本報告書為首次發行，無資訊重編之情事。

編製原則

發布單位	國際原則 / 準則框架 / 法規
聯合國 (The United Nations, UN)	聯合國全球永續發展目標 (UN Sustainable Development Goals, SDGs)
全球永續性標準理事會 (Global Sustainability Standards Board, GSSB)	GRI 2021 公布通用準則 2021 (Universal Standards 2021)
國際永續準則理事會 (International Sustainability Standards Board, ISSB)	氣候相關財務揭露框架 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)
	SASB 準則 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)

報告書管理流程

2024 年 08-09 月	2024 年 09 月 -2025 年 03 月	2025 年 05-06 月	2025 年 08 月
完成重大主題鑑別，由院長與副院長檢視核准，並召開永續報告書啟始會議	由各權責部門進行資料收集與編撰，院長室策略規劃組彙整後，由永續發展委員會審閱	第三方國際機構進行獨立查證，為確保本院報告書內容符合國際規範，經院長與副院長審核後，委由 BSI 英國標準協會臺灣分公司進行第三方查證	進行美編設計，經院長與副院長審閱確認，發行報告書，並公布於本院官方網站

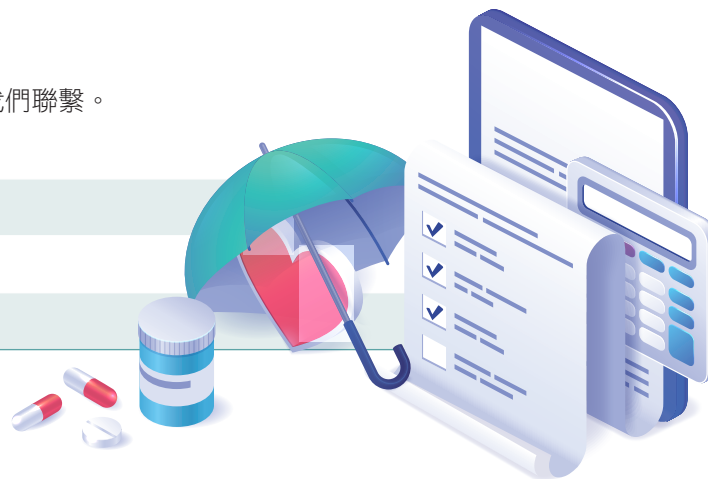
報告查證與確信

財務資訊	安永聯合會計師事務所依照會計師查證簽證財務報表規則暨一般公認審計準則查核無保留意見		
永續資訊	為確保資訊揭露的透明度與可信度，本報告書所揭露相關資訊與數據，由第三方國際驗證機構「英國標準協會臺灣分公司 (BSI Taiwan)」依據 AA1000AS v3 保證標準之第一類型中度保證等級進行獨立查證，並出具獨立保證意見聲明書，查證結果符合其中度保證標準，附於本報告書附錄		
其他資訊	ISO/IEC 27001:2022 資訊安全管理系統 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查 ISO 50001:2018 能源管理系統	第三方查證單位	法標國際認證股份有限公司 (AFNOR ASIA LTD) 英國標準協會臺灣分公司 (BSI Taiwan) 英國標準協會臺灣分公司 (BSI Taiwan)

報告書回饋方式

感謝您閱讀本報告書，若您有任何疑問或建議，歡迎與我們聯繫。

聯絡單位	院長室策略規劃組
聯絡人	楊書齊
聯繫方式	電話 2325-7500 #1367
	信箱 cgh410336@cgh.org.tw





國泰綜合醫院總院院長 簡志誠

院長的話 GRI 2-2

國泰綜合醫院擁有涵蓋醫學中心、區域醫院、地區醫院與診所的四層級醫療網，肩負北臺灣民眾健康照護的重任。秉持霖園集團長期推動之三大永續主軸「氣候、健康、培力」，本院亦致力於實踐淨零碳排、關懷病人與員工身心健康，展現醫療韌性與決心。

Climate 氣候：肩負醫療重任，參與全球氣候行動

氣候變遷正對人類健康與醫療系統帶來前所未有的衝擊。極端氣候事件頻繁發生，例如杜拜暴雨導致機場癱瘓、菲律賓與泰國氣溫屢創新高，皆加劇熱傷害、呼吸道疾病、人畜共通傳染病與心理健康問題，並干擾醫療服務的穩定性。身為健康照護產業的一員，醫療體系有責任採取行動以同時守護生命與地球。國泰綜合醫院積極響應聯合國永續發展目標 (SDGs)，聚焦「溫室氣體」、「能源」、「水資源」、「廢棄物」等 4 大領域推動減碳行動，其中於 2024 年已完成溫室氣體盤查 (ISO 14064-1) 與能源管理系統 (ISO 50001) 建置，未來將逐步依衛福部指引，自能源、建築、運輸、食品、廢棄物、採購至營運等 7 大面向全面展開淨零實踐，共同達成 2050 淨零目標。

Care 健康：以病人為中心，建構「大健康」社會

本院以「病人為中心」為核心理念，致力於建構提供全人照護的醫療體系，並將「成為以病人為中心的全人醫療照護機構」與「強化急、重、難症醫療服務」作為發展目標。本院多次通過醫學中心及教學醫院評鑑，近年來亦通過衛福部國健署健康醫院、高齡友善健康照護機構、無菸醫院等多項認證。在 2023 至 2024 年間，國泰綜合醫院榮獲「全球最佳醫院」佳績，肯定了我們在醫療服務品質上的卓越表現；同一時間，我們積極透過醫療照護行動呼應聯合國永續發展目標，並自〈臺灣永續行動獎〉中取得 2 金級、2 銅級的好成績，鼓舞本院持續以「智慧醫療」的方式打造「大健康」社會。

Collaborate 培力：厚植人才根基，推動國際交流

面對高齡化社會與氣候變遷雙重壓力，醫療體系不僅需提升技術韌性，更須回到根本以強化「人」的力量。人才短缺已成醫院營運的重大挑戰，尤其在臺灣出生率持續下探、護理人力流動率高的背景下，醫療機構亟需打造更具吸引力的工作場域，以吸引優秀人員投入並長期留任。國泰綜合醫院長期致力於打造友善職場與多元照護文化，不僅提升薪資結構與福利制度，也積極優化員工生活品質，例如：增設病房輔助人力、升級員工宿舍條件、提供多元化福利方案，並舉辦兒童新樂園家庭日包場、電影包場、登山健行、植栽手作等活動。此外，本院透過「護理每月之星」、「創新提案競賽」等計畫，強化員工認同感與成就感，提升整體組織凝聚力。

在專業發展上，國泰綜合醫院亦深耕職能培育，並連續三年榮獲衛福部「特色傑出人才培訓獎」肯定，展現醫院對醫護人員持續成長的支持。放眼國際，本院亦積極參與跨境交流，接待來自多國的外籍醫事人員來臺觀摩與學習，推動臨床技能與醫療管理經驗的共享，促進雙邊醫療水準提升，也拓展臺灣醫療的全球影響力。

展望未來，深化永續醫療

2024 年 5 月，本院與臺灣永續能源研究基金會共同簽署《醫院永續發展倡議書》，宣示國泰綜合醫院將全面投入永續發展。其中，內湖國泰診所更是全臺第一家簽署該倡議書的基層診所，象徵整個國泰醫療網對於淨零碳排、醫院治理與社會共融的承諾與行動力。為深化永續治理，本院於 2024 年正式成立「永續發展委員會」，並設置永續治理、卓越醫療、幸福職場、社會共融等四大分組，開啟跨部門協作機制。同時，也開辦永續人才培訓專班，積極厚植內部 ESG 推動能力，建立具前瞻性與行動力的永續人才庫。在實務作為上，本院不僅聚焦手術房、洗腎室等高耗能場域，更於國內率先將心導管室與內視鏡室納入節能減碳計畫，以系統性方法擴大氣候行動影響力，並作為同業借鏡。

未來，本院將持續推動 ESG 核心價值，秉持「以人為本」的理念，強調醫療照護不僅是疾病治療，更涵蓋病人、家屬與員工整體的身心需求。我們也將繼續強化全人照護與人才培育機制，推動醫療創新，深化永續醫療韌性，並以成為最受民眾信賴的醫學中心為願景，推動醫療平權與創新，攜手邁向健康永續的未來。



年度亮點與得獎榮耀

本院秉持「成為最受民眾信賴的醫學中心」願景，持續精進醫療服務，並獲外部肯定。不僅醫品病安相關專案獲獎無數，近年爭取永續相關獎項亦獲佳績，摘要如下：

2025年Newsweek
全球最佳醫院
居**臺灣第11名**

01

近 2 年累積榮獲
19項醫策會NHQA
國家醫療品質獎章

02

近 2 年累積榮獲
10項生策會SNQ
國家品質標章

03

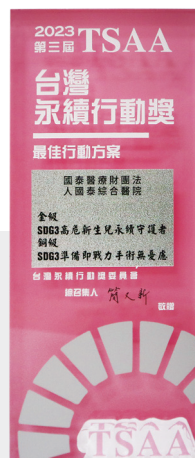
2024年加入
**臺灣氣候
與健康聯盟**

04

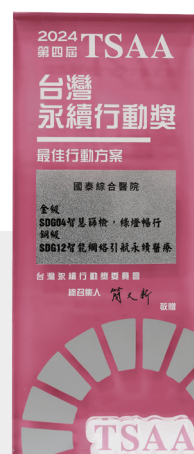
近 2 年累積榮獲
超過90項
多元榮譽

05

獎項	說明
Newsweek 公布評比「全球最佳醫院」	2024、2025 年本院分別居臺灣第 13、第 11
臺灣永續能源研究基金會 (TAISE) 亞太暨臺灣永續行動獎	2022-2024 年獲 1 白金特優獎、2 金獎、1 銀獎、2 銅獎
衛福部醫療財團法人社研卓越獎	2023-2024 年皆榮獲特色傑出人才培訓獎
衛福部醫療領域資安攻防演練最佳攻防團隊	2024 年
「全球無菸醫院國際金獎」認證	2024 年獲 2024-2027 年認證
醫策會 NHQA 國家醫療品質獎	2022 年獲 智慧醫院全機構標章 ，2023-2024 年獲獎共 19 項
生策會 SNQ 國家品質標章	2023-2024 年獲獎共 10 項
其餘對外參賽獎項、獲頒獎勵 (如：醫管學會臺灣健康照護品質管理競賽、醫品協會品質改善成果發表競賽項、醫療事故關懷服務績優表揚計畫、醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫、綠色採購績優等)	2023-2024 年獲獎共 52 項



2023
臺灣永續行動獎
金級、銅級



2024
臺灣永續行動獎
金級、銅級



2023 衛福部
醫療財團法人研卓越獎
特色傑出人才培訓獎



2024 衛福部
醫療財團法人研卓越獎
特色傑出人才培訓獎



2024 衛福部
醫療領域資安攻防演練
最佳攻防團隊



全球無菸醫院國際金獎認證
GOLD FORUM MEMBER 2024-2027



NHQA 國家醫療品質獎
智慧醫院全機構標章





利害關係人議合與重大主題 GRI 2-29

利害關係人鑑別流程與成果

本院於 2024 年參考 AA1000 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES)，經過內部各部門主管討論、納入外部專家建議，進行鑑別與排序，並由副院長以上高階主管確認，鑑別出 8 大重要利害關係人，包含董事會、員工、醫療服務對象（包含病人及家屬）、主管機關、評鑑機構、供應商 / 承攬商 / 外包商、醫務合作與支持夥伴、媒體。



利害關係人溝通管道與成效

董事會	溝通管道與頻率	關注議題	參考章節
對國泰綜合醫院的重要性 國泰綜合醫院董事會為院內最高監督治理單位，負責醫院經營方針與重大決策，持續推動誠信、當責、創新之永續經營	董事會 / 每年至少 3 次 經營管理委員會 / 每月 1 次	誠信治理與經營	第一章 永續治理與策略
		能源管理	第二章 氣候
	議合成效	資源循環與再生	第二章 氣候
	透過每年至少 3 次會議溝通經營現況，確認工作計畫與預算、討論重大議題如各院區院長聘任；隨時蒐集董事之意見回饋，持續精進醫院治理	醫療品質與病人安全	第三章 健康
員工	溝通管道與頻率	關注議題	參考章節
對國泰綜合醫院的重要性 員工為國泰綜合醫院的經營基石，故本院重視員工培育、薪資、福利、職業安全，發展良好勞資關係，維護人才資產	【定期】 • 勞資會議 / 每年 4 次 • 健康促進委員會 - 員工健康組 / 每年 2 次 • 員工身心健康及滿意度調查 / 每年 1 次 • 病人安全文化調查 / 每年 1 次	誠信治理與經營 能源管理	第一章 永續治理與策略 第二章 氣候
	【不定期】 • 院長信箱 • 護理部申訴信箱		
	議合成效	資源循環與再生	第二章 氣候
	• 家庭日：2023 年於臺北市立木柵動物園舉辦；2024 年更首次於新兒童樂園包場舉辦，員工滿意度皆 >90% • 電影欣賞：2023 年舉辦 2 梯次共 8 場、2024 年 2 梯次共 10 場，滿意度 >90% • 員工心理健康促進活動：2023 年植療工作坊、紓壓遊樂園暨投籃比賽，滿意度 99%；2024 年香氛療癒，精油紓壓棧、國泰遊戲屋暨神射手籃球大賽，滿意度 100%	醫療品質與病人安全	第三章 健康



醫療服務對象（包含病人及家屬）	溝通管道與頻率	關注議題	參考章節
對國泰綜合醫院的重要性 國泰綜合醫院宗旨為「以醫療服務回饋社會」，打造以病人為中心的全人醫療照護機構，並透過醫療服務對象（包含病人及家屬）的回饋，持續優化醫療服務品質及醫療體驗，促進國人健康與幸福	【定期】 病人就醫經驗調查（門、急、住院）/ 每年 1 次	【不定期】 • 電子郵件信箱 • 電話專線 • 院內意見信箱（服務台、各病房護理站、眼科門診） • 智慧床邊系統 • 服務台	誠信治理與經營 能源管理
	議合成效	醫療品質與病人安全	第一章 永續治理與策略 第二章 氣候
	• 透過病人就醫調查了解病人對本院醫療服務滿意度，並據以改善，2024 年門診、急診、住院病人滿意度皆較 2023 年提升 • 2023-2024 年共受理 1,300 件病人意見，並依病人回饋改善	健康促進與倡導	第三章 健康 第五章 社會共好
主管機關	溝通管道與頻率	關注議題	參考章節
對國泰綜合醫院的重要性 主管機關為相關法規、政策的制定與監管者，國泰綜合醫院恪守相關法令，主動支持各項醫療衛生政策，持續落實醫療品質與衛生安全	【定期】 醫院總額共管會議 / 每年 4 次 衛生局督導 / 每年 1 次	【不定期】 衛福部專案會議 健保署訪查	能源管理
	議合成效	資源循環與再生	第二章 氣候
	配合主管機關政策與法規，執行各項醫療服務業務	醫療品質與病人安全	第二章 氣候 第三章 健康
		國際醫療共融	第五章 社會共好

評鑑機構	溝通管道與頻率	關注議題	參考章節
對國泰綜合醫院的重要性 評鑑機構為國泰綜合醫院相關服務的檢核者，本院致力於外部評鑑及認證，持續追求服務進步	【定期】 醫學中心評鑑 /4 年 1 次 教學醫院評鑑 /4 年 1 次 疾病別認證 /3 年 1 次	誠信治理與經營	第一章 永續治理與策略
	【不定期】 電話或電子郵件溝通 行政公文來往	能源管理	第二章 氣候
	議合成效 • 通過醫學中心評鑑 • 通過教學醫院評鑑 • 通過 8 項疾病別認證 • 2024、2025 年 Newsweek 評比「全球最佳醫院」本院分別居臺灣第 13、第 11	醫療品質與病人安全	第三章 健康
		數位轉型與韌性	第三章 健康
供應商 / 承攬商 / 外包商	溝通管道與頻率	關注議題	參考章節
對國泰綜合醫院的重要性 供應商 / 承攬商 / 外包商提供優良、穩定的產品與服務，是國泰綜合醫院基本運作與服務提供的關鍵支持，故本院打造完善供應鏈管理，與廠商保持長期良好溝通，共同推動產業永續發展	簽訂採購合約時，一併簽署《供應商永續責任承諾書》	誠信治理與經營	第一章 永續治理與策略
		能源管理	第二章 氣候
	議合成效 • 新合作廠商：要求須先簽署《供應商永續責任承諾書》後，始可符合報價（投標）條件；倘若確認合作，雙方簽訂之合約亦須納入前述文件，以確保本院環境永續目標落實執行 • 既有廠商：邀請其一起重視永續議題並承諾產品減碳，並逐步於更新合約時補簽署《供應商永續責任承諾書》	資源循環與再生	第二章 氣候
		醫療品質與病人安全	第三章 健康



醫務合作與支持夥伴	溝通管道與頻率		關注議題	參考章節
對國泰綜合醫院的重要性 醫務合作與支持夥伴是國泰綜合醫院提供醫療服務、促進醫務交流的重要支援力量，致力與相關個人及團體維持良好互動關係，共同維繫、精進醫療照護服務	【定期】	【不定期】	誠信治理與經營 能源管理	第一章 永續治理與策略 第二章 氣候
	志工幹部會議 / 每年 4 次 志工大會 / 每年 1 次	與全國其他醫學中心，以及具有特殊醫療專才的醫療機構定期互有學術與醫療上的交流	資源循環與再生	第二章 氣候
	議合成效		醫療品質與病人安全	第三章 健康
	• 透過志工幹部會議、志工大會等，了解志工關注議題 • 透過與他院交流互相學習，促進彼此醫療水準皆能提升			

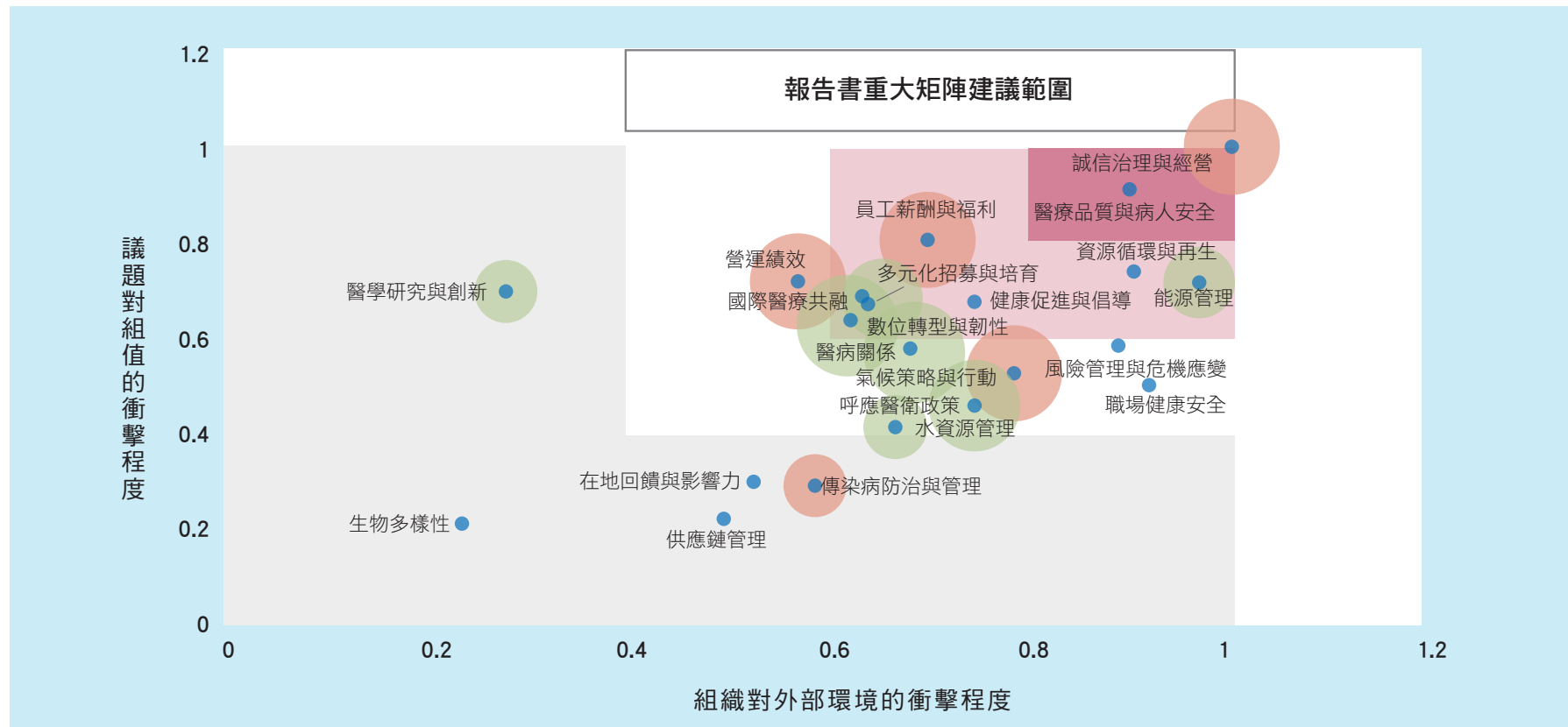
媒體	溝通管道與頻率		關注議題	參考章節
對國泰綜合醫院的重要性 媒體為國泰綜合醫院對外溝通的重要夥伴，透過即時資訊傳遞本院經營理念與成果，擴大社會影響力；並了解大眾需求，促進醫療服務優化	【定期】	【不定期】	誠信治理與經營 能源管理	第一章 永續治理與策略 第二章 氣候
	• 與媒體建立良好溝通管道，包含電話、信箱及 LINE。並定期檢視及更新媒體聯絡通訊 • 每月主動聯繫媒體，安排採訪事宜，保持密切互動 • 高階主管每年定期與記者餐會聯誼，建立友好互動關係 • 每年出席參與中華民國醫藥衛生記者聯誼會尾牙餐會活動 • 每兩年辦理發言人課程，安排資深媒體人蒞院與主管分享媒體生態與危機處理，強化媒體溝通	• 發布新聞稿及舉辦記者會 • 媒體聚餐聯誼，維持友好關係 • 提供媒體醫療需求協助，增加媒體互動頻率	醫療品質與病人安全	第三章 健康
	議合成效		員工薪酬與福利	第四章 培力
	• 2024 年共舉辦 3 場醫藥記者會 • 2024 年計發布 11 次新聞稿 • 透過媒體友好互動關係，增加本院正面新聞報導及降低形象事件影響			

重大主題鑑別流程

了解組織永續脈絡	Step 1	藉由與各部門主管內部討論、納入外部專家意見、參考同業，依據 AA 1000 SES 利害關係人參與標準 (Stakeholder Engagement Standards) 的五大原則：依賴性、責任性、影響力、多元觀點及關注力，鑑別出主要利害關係人，包含董事會、員工、醫療服務對象（包含病人及家屬）、主管機關、評鑑機構、供應商 / 承攬商 / 外包商、醫務合作與支持夥伴、媒體共 8 大利害關係人	8 類利害關係人
	利害關係人鑑別		
	Step 2	參考 GRI 準則、SASB、TCFD、國際評比產業議題、聯合國永續發展協會 (SDGs) 及國內、外產業議題、全球性趨勢議題及媒體報導等，鑑別衝擊因子對國泰綜合醫院產生的正負影響	73 個衝擊因子
	組織衝擊因子蒐集		
辨認實際與潛在衝擊	Step 3	建立問卷，以相關「組織衝擊因子」整合成「永續議題」進行發放。其議題定義補充說明議題的國際趨勢、產業討論、與組織正負面衝擊之說明	21 個永續議題
	將組織衝擊因子整合為永續議題		
	Step 4	依據問卷分析了解利害關係人對永續議題關心程度，以及相關議題對組織營運影響程度。透過兩大構面，由顧問初步確認重大主題分析結果	545 份問卷 高階主管與部門主任 18 份 利害關係人 527 份
	重大主題分析與排序		
評估衝擊顯著性	Step 5	利用 GRI 3 和雙重重大性分析精神，衡量高、中度議題的財務影響及發生可能性；後將重大主題對照 GRI 主題準則，鑑別出 9 項重大主題	9 項重大主題
	主題影響性評估		
顯著影響主題揭露報導	Step 6	經評估後，以 9 項重大主題作為本報告揭露重點，擬定議題管理方針。未來持續檢視各項永續議題重要程度，回應利害關係人期待，確保報告書揭露內容透明、合理與平衡	
	議題回應與揭露		



重大主題矩陣與排序



管理方針	
2	高度重大主題
7	中度重大主題
7	低度議題
5	矩陣外追蹤議題

機會/風險議題	
14	機會議題
7	風險議題

發生可能性	
8	高度可能性
4	中度可能性
9	低度可能性

高

中

低

重大主題與價值鏈衝擊分析

重大主題	GRI 主題準則	議題影響			價值鏈衝擊範圍（●造成 / △促成 / v 直接相關）			參考章節
		實際 / 潛在	正面 / 負面		上游 （外部規範與支持來源）	營運 （內部營運管理與經營）	下游 （向外提供健康服務與公益貢獻）	
			面向	程度				
誠信治理與經營	GRI 205 反貪腐	潛在	負面	79.4%	△	●		第一章 永續治理與策略
能源管理	GRI 302 能源	潛在	正面	100.0%		●		第二章氣候
資源循環與再生	GRI 306 廢棄物	潛在	負面	52.4%	△	●	v	第二章氣候
醫療品質與病人安全	自訂重大主題	潛在	正面	54.8%	△	●	●	第三章健康
數位轉型與韌性	GRI 418 客戶隱私	實際	正面	100.0%		●		第三章健康
多元化招募與培育	GRI 404 訓練與教育 GRI 405 員工多元化與 平等機會	實際	正面	73.2%		●		第四章培力
員工薪酬與福利	GRI 401 勞雇關係	潛在	負面	59.5%		●		第四章培力
健康促進與倡導	GRI 203 間接經濟衝擊	實際	正面	100.0%	v	●	△	第五章社會共好
國際醫療共融		實際	正面	100.0%	v	●	△	第五章社會共好

註：

涉入程度符號分別代表以下意涵：

- 造成（●）：說明組織因其自身的活動所造成衝擊
- 促成（△）：說明組織的活動致使、促進或誘使另一個實體造成的衝擊
- 直接關係（v）：一個組織沒有造成或促成負面衝擊，可能因營運關係（營運、產品或服務）而產生負面衝擊



第一章 永續治理與策略 Commit

2023-2024 年亮點績效	
透明治理	• 累計至 2024 年止皆無發生貪腐事件 • 獲頒 NHQA 國家醫療品質獎智慧醫院全機構標章
綠色採購	• 榮獲臺北市環保局民間企業及團體綠色採購績優單位獎項 • 綠色採購近 2 年累積達新臺幣 5,243 萬元
整合經營	• 首次導入「聯合國永續發展目標鑑別篩選器」(SDGs filter) 鑑別核心細項目標 • 首次將 SDGs 細項目標整合營運策略

政策承諾與組織願景

國泰綜合醫院秉持誠信、務實與透明的治理原則，建構完善的管理制度，確保醫院運作符合專業標準並展現高度責任感。本院訂定《國泰醫療財團法人董事會與監察人之組織及議事章則》、《國泰醫療財團法人國泰綜合醫院組織章程》、《國泰綜合醫院工作規則》及《醫師服務規則》等，從決策機制到執行層面，確保組織運作有章可循、管理體系健全透明，進一步強化醫療品質與患者安全。

同時，國泰綜合醫院積極回應國家政策與法規趨勢，洞察社會需求與民眾期待，優化治理架構與營運模式，以提升醫療服務的敏捷性與韌性。在快速變遷的環境下，本院不僅致力於專業醫療的精進，更關注永續發展，強化醫院在社會中的責任與影響力，目標成為最受民眾信賴的醫學中心，為健康福祉與醫療創新奠定堅實基礎。

重大主題管理 GRI 3-3

重大主題	國際框架與指標		
誠信治理與經營	GRI 205 反貪腐 SASB 詐欺及非必要程序 (HC-DY-510a.1)		
定義與衝擊說明	[定義] 國泰綜合醫院的組織管理作法 (委員會與規範設立等) 與經濟、社會人權、環境相關法令遵循概況 (包含重大事件的改善與因應措施) [衝擊影響] 任何違反誠信或法規的行為將對醫院營運與形象產生不利影響，並損害利害關係人權益		
管理行動	2023-2024 年累積行動績效	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (2027-2030 年)
貪腐預防與減緩	- 透過工作規章、管控機制及全院同仁訓練等全面落實反貪腐立場 - 透過員工意見調查、申訴專線、院長信箱多元管道鼓勵揭發貪腐事件 - 近 2 年無發生貪腐事件	- 零貪腐事件 - 定期舉辦廉潔教育訓練 - 維持意見管道暢通，並鼓勵揭發貪腐行為	- 零貪腐事件 - 強化外部組織合作，共同推動反貪腐 - 內化反貪腐精神於日常營運
法遵與經營韌性	- 近 2 年無違規事件 - 透過定期發布永續報告書，公開揭露負面事件與處理措施	- 零違規事件 - 因應國家政策，及時修訂內部法規 - 辨識並評估組織面臨的相關法規風險	- 零違規事件 - 針對高風險業務領域，提供專業法規教育訓練
利害關係人群組	議合管道與成效		
員工	透過員工意見調查、申訴專線、院長信箱鼓勵申報貪腐事件，2023 至 2024 年無發生貪腐事件		
董事會	2023 至 2024 年舉行 8 次董事會，並於 2024 年與董事會溝通關鍵重大事件，完成總院院長選聘，以利組織穩定營運 - 簽署《永續發展倡議書》，展現國泰醫療網積極推動淨零碳排、提升醫院治理與社會共融的決心		
供應商 / 承攬商 / 外包商	- 藉由每回簽訂或更新合約期間，議定雙方應本於誠心經營原則進行商業活動 - 新合作廠商 100% 簽署《供應商永續責任承諾書》，要求廠商協助配合誠心經營與道德原則		



1.1 國泰使命與發展

1.1.1 核心價值與策略藍圖 GRI 2-13

霖園集團國泰人壽公司秉持「關懷社會，回饋社會」精神，創辦國泰醫療財團法人國泰綜合醫院，於 1977 年 2 月 15 日正式開幕啟用。草創之初，在國立臺灣大學附設醫院全力支持及全體員工努力下，病人數不斷增加，規模從創院時的 300 床擴建迄今的 700 餘床獲得民眾肯定。為免病患舟車勞累，陸續成立內湖分院（2008 年改由內湖診所繼續提供服務）、新竹分院與汐止分院、內湖國泰診所，形成兼具醫學中心、區域醫院、地區醫院與診所等 4 個等級的國泰醫療網，肩負著照顧北臺灣廣大民眾的健康。身為多次通過醫學中心評鑑與教學醫院評鑑肯定的醫學中心，以「病人為中心」的理念基礎下，在服務、教學與研究三大領域用心耕耘，致力建構一個提供全人照護的醫療體系。



宗旨、願景、目標由監督治理團隊與經營團隊共同訂定

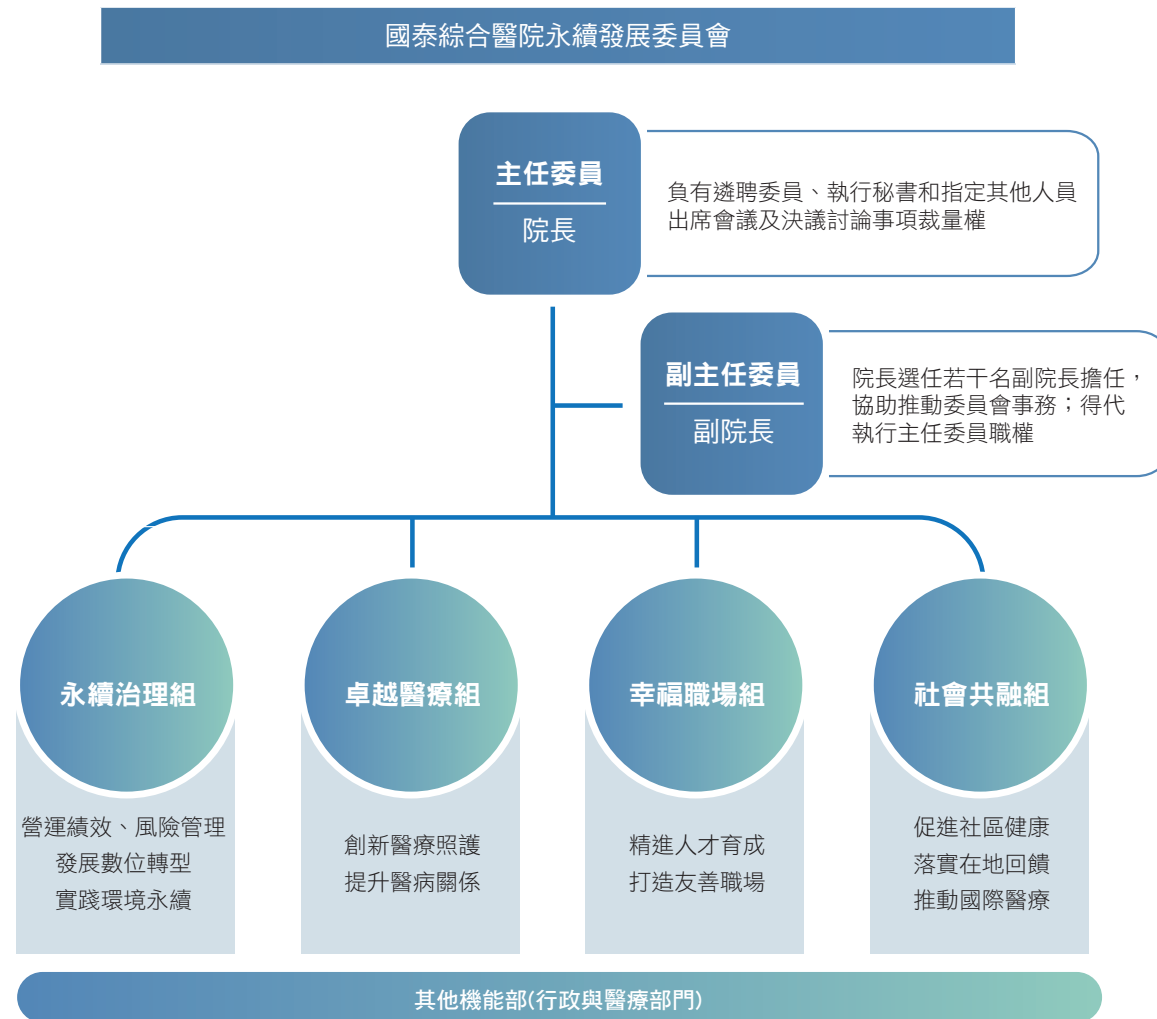
宗旨	以醫療服務回饋社會
願景	成為最受民眾信賴的醫學中心
目標	成為以病人為中心的全人醫療照護機構 培育教學、研究與創新的卓越人才 強化急、重、難症醫療服務 發展行動化、數位化的智能醫院
核心價值	誠信、當責、創新

本院透過董事會、經營管理委員會、院長室會議及主管共識營，定期檢視宗旨、願景、目標與計畫並藉全院公告、教育訓練、院內外網頁、門診表、本館願景牆、醫訊等多元管道傳達員工，促使員工貫徹與落實於工作上。此外，國泰綜合醫院積極呼應國家政策、法令與民眾需求，在提升醫療服務的敏捷與韌性之際，正式於 2024 年 6 月 20 日獲董事長核准成立「永續發展委員會」，由簡志誠院長擔任本委員會主任委員，副院長經選任後擔任副主任委員，設置「永續治理」、「卓越醫療」、「幸福職場」與「社會共融」4 大推動小組，藉由每季 1 次會議推動包含經營策略、永續報告書編撰與審定等相關政策與事務。

1.1 國泰使命與發展

1.2 誠信經營

1.3 當責供應鏈



1.1.2 營運概況與院區特色 GRI 2-1

國泰綜合醫院組織概況		
醫院名稱	法定名稱為國泰醫療財團法人國泰綜合醫院（商業名稱國泰綜合醫院）	
組織樣態	醫療財團法人	
產業別	醫療健康照護服務，採 SASB 永續產業分類系統 (Sustainable Industry Classification System, SICS [®])	
創立時間	1977 年 02 月 15 日	
員工人數	2,529 人 (2024/12/31)	
主要服務	家庭醫學科、內科、外科、整形外科、小兒科、婦產科、骨科、神經科、神經外科、泌尿科、耳鼻喉科、眼科、皮膚科、復健科、麻醉科、放射診斷科、放射腫瘤科、解剖病理科、核子醫學科、急診醫學科、職業醫學科、精神科、臨床病理科、牙醫一般科、口腔顎面外科、齒顎矯正科、牙周病科、牙髓病科、兒童牙科、復補綴牙科、家庭牙醫科。共 31 專科	
登記床數	774 床 (2024/12/31)	
總院特色 醫療與 重大成果	AI 應用	取得 3 項發明專利、1 項 TFDA 認證，其中「大腸鏡即時 AI 瘰肉偵測」為該領域 TFDA 首項智慧醫材取證、 → 「敗血症 AI 智能系統」榮獲 SNQ 品質標章、2022 年臺灣永續行動獎銀獎
	術後加速康復	國內率先推展跨團隊 ERAS 療程，保持高品質且不中斷的照護水準，減少術後併發症，提升病人術後康復品質， → 榮獲 2021 年 SNQ 國家品質標章、2022 年通過全球 ERAS 認證中心、2023 年榮獲臺灣永續行動獎銅獎
	緊急醫療網	2018 年成立高危險新生兒外接團隊，進行「高危險妊娠新生兒轉診及外按照護」服務；每年外接約 200-250 例高於同儕醫院 → 榮獲 2022 年國家醫療品質獎主題改善組銀獎、醫品協會進階組金品獎、2023 年臺灣永續行動獎金獎
	全人照護品質	2009 年起參與醫策會疾病照護品質認證，共已取得冠狀動脈、心衰竭、糖尿病、腦中風、腎臟病、慢性阻塞性肺病、乳癌及創傷性腦損傷等 8 項疾病認證
總院官網 QR Code		
營運據點	臺北總院（臺北市仁愛路四段 280 號）	

1.1.3 國際與外部倡議響應

本院主動響應無害醫療組織 (Health Care Without Harm) 提出的《綠色與健康醫院議程》(Global Green and Healthy Hospitals Agenda)，致力於透過政策、管理與實際行動，降低醫療營運對環境的衝擊，並提升民眾與社區的健康福祉。透過高階主管的領導重視、跨部門合作與員工參與，秉持永續發展理念，結合低碳運輸、資源節用、智慧能源管理、廢棄物回收再利用、綠色採購與健康飲食等實務推動，全面落實醫療永續。

綠色與健康醫院議程 (Global Green and Healthy Hospitals Agenda) 響應成果			
目標	國泰綜合醫院行動與成效	目標	國泰綜合醫院行動與成效
領導 Leadership	1. 2024 年 5 月與永續能源研究基金會合作簽署《醫院永續發展倡議書》 2. 2024 年 6 月成立永續發展委員會，由院長擔任主任委員，每季開會 1 次 3. 2024 年 9-10 月與永續能源研究基金會合作，辦理「氣候與健康管理師」培訓班，含院長共 43 名學員通過考試取得證照，另有 1 名「企業永續管理師」	運輸 Transportation	1. 捷運站接駁車、院區往返交通車：接駁車平日 27 班次、周六 13 班次 / 交通車平日 13 班次、週六 7 班次以達成民眾就醫便利性並促進減碳 2. 資產管理：公務車採購時皆採油電混和款
化學物質 Chemicals	1. 訂有《危害性化學品管理辦法》，並張貼其危害標示及安全資料表、每年更新危害性化學品清單；另易燃性危害性化學品儲存於耐燃櫃中，降低災化風險。2024 年辦理危害性化學品通識教育訓練共 2,160 人次參與 2. 每半年辦理高風險區域勞工作業環境監測、有機溶劑、特定化學物質作業環境區以個人採樣方式，包括二氧化碳檢測共採樣 122 個點，其結果皆符合法令標準且危害性化學品濃度皆低於法定要求	食物 Food	2024 年 12 月辦理低碳蔬食日，當日午餐訂購 1,432 份；12 月起素食便當補助金額提升至 70 元，以鼓勵員工訂購素食餐，統計 2024 年 12 月素食便當共訂購 8,347 份，較他月平均成長 72.2%



目標	國泰綜合醫院行動與成效	目標	國泰綜合醫院行動與成效
廢棄物 Waste	2023 年以「人工腎臟」、「血液迴路管」2 項為主要生物醫療廢棄物再利用項目，再利用重量約 28 公噸，全年再利用率為 11% 2024 年推行「擴大生物醫療廢棄物再利用項目」，共計再利用品項為 16 項，1 年減少焚化重量 38 公噸	藥品 Pharmaceuticals	- 醫令系統檢核：處方開立時建置重複用藥警示系統，比對院內與雲端藥歷，減少藥品浪費，2024 年 1-6 月較同期重複用藥核刪金額下降達 25.2% - 定期舉行用藥安全講座：2024 年總院共舉辦 22 場，412 人次參加 - 回收廢棄藥品：為降低環境汙染本院持續回收廢棄藥品，2024 年回收達 1,534.8 公斤
能源 Energy	- 設備更換與替代：2024 年更換 LED 燈具 647 盞，每年節省 8.5 萬度電、冰水主機更換高效率變頻機種預估每年節省 146 萬度電、增設 4 部電力回生系統預估每年節省 1.3 萬度電 - 管理機制建立：導入 ISO 50001:2018	建築 Buildings	2024 年更新 45 台小型冷風機為 DC 無刷冷風機、更換 7 東病房及眩暈檢查室氣窗為氣密窗
水 Water	- 節能：採用節水龍頭及衛生器具，自 2015 年起每年 228,972 度降至每年 169,605 度，平均減少 2.6% 用水量 - 回收：R.O. 水製程除氯過濾潔淨水回收再利用	採購 Purchasing	自 2017 年起每年均獲頒「臺北市環保局民間企業及團體綠色採購績優單位」獎項；近 2 年綠色採購金額累積達新臺幣 5,243 萬元

國泰綜合醫院依據重大主題鑑別對應核心營運聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，作為本報告揭露內容與管理架構之依據。重大主題依其性質與管理面向，歸納於「永續治理與策略」、「氣候」、「健康」、「培力」、「社會共好」等五大章節，透過誠信治理、節能減碳、資源循環、病人安全、多元平權、健康促進等實質作為，回應全球永續發展趨勢，亦展現營運韌性與社會影響力，發揮醫療機構與國際接軌的行動力。

聯合國永續發展目標 (SDGs) 管理流程			30+ 永續主題	3,600+ 國際框架對應揭露項目
Step1 主題對應 (Topic mapping)	Step2 框架對應 (Frame mapping)	Step3 校正評估 (Evaluation)	Step4 行動盤點 (Inventory)	Step5 公開揭露 (Disclosure)
確認國泰綜合醫院之營運重大主題定義、數量與內容，並依此初步鑑別重大關鍵 SDGs 項目	依據國泰綜合醫院重大主題與國際框架 GRI、SASB、TCFD 等指標與產業要求，二次對應 SDGs 細項目標	依據國泰綜合醫院營運規模、發展方向與願景，評估可回應、可行動等項目，給予 SDGs 校正評估建議	確認國泰綜合醫院 SDGs 核心與次要回應子目標，並盤點既有、待發展之行動方案，以確認 SDG 發展程度	針對關鍵且重大 SDGs 項目、行動專案內容、追蹤機制與短中長期目標進行公開揭露與說明

重大主題	SDGs	章節對照
誠信治理與經營	SDG 16.5 大幅減少一切形式的腐敗和賄賂行為	第一章 永續治理與策略
能源管理	SDG 7.2 到 2030 年，大幅增加可再生能源在全球能源結構中的比例 SDG 7.3 到 2030 年，全球能效改善率提高一倍	第二章 氣候
資源循環與再生	SDG 12.4 實現化學品和所有廢物在整個存在週期的無害環境管理，並大幅減少它們排入大氣以及滲漏到水和土壤的機率，盡可能降低它們對人類健康和環境造成的負面影響 SDG 12.5 到 2030 年，通過預防、減排、回收和再利用，大幅減少廢物的產生	第二章 氣候
醫療品質與病人安全	SDG 3.8 實現全民健康保障，包括提供經濟風險保護，人人享有優質的基本保健服務，人人獲得安全、有效、優質和負擔得起的基本藥品和疫苗	第三章 健康



重大主題	SDGs	章節對照
數位轉型與韌性	SDG 16.10 根據國家立法和國際協定，確保公眾獲得各種資訊，保障基本自由	第三章 健康
多元化招募與培育	SDG 4.4 到 2030 年，大幅增加掌握就業、體面工作和創業所需相關技能，包括技術性和職業性技能的青年和成年人數 SDG 10.2 到 2030 年，增強所有人的權能，促進他們融入社會、經濟和政治生活，而不論其年齡、性別、殘疾與否、種族、民族、出身、宗教信仰、經濟地位或其他任何區別	第四章 培力
員工薪酬與福利	SDG 8.5 到 2030 年，所有男女，包括青年和殘疾人實現充分和生產性就業，有體面工作，並做到同工同酬	第四章 培力
健康促進與倡導	SDG 3.4 到 2030 年，通過預防、治療及促進身心健康，將非傳染性疾病導致的過早死亡減少三分之一	第五章 社會共好
國際醫療共融	SDG 17.18 加強向發展中國家，包括最不發達國家和小島嶼發展中國家提供的能力建設支援，大幅增加獲得按收入、性別、年齡、種族、民族、移徙情況、殘疾情況、地理位置和各國國情有關的其他特徵分類的高品質、及時和可靠的資料	第五章 社會共好

1.2 誠信經營

國泰綜合醫院董事會由來自醫療、法學、數理、財務及會計等多元專業領域的專業人士所組成，展現治理架構的多元性與專業性。現任董事長為蔡宏圖先生，副董事長為蔡宗憲先生。在 15 位董事成員中，包含來自外部頂尖醫療機構的 4 位專家，以及 4 位代表員工聲音的內部代表，確保治理過程中兼具外部專業觀點與內部實務經驗。

除了董事會外，醫院亦每月召開「經營管理委員會」，由董事長、院長與副院長親自主持，並邀集醫療科、護理部、管理部、總務部等部級主管參與，針對重大專案進度與關鍵指標成效進行檢視與討論，展現高階治理層對營運效能與永續發展的重視與承諾。

1.1 國泰使命與發展

1.2 誠信經營

1.3 當責供應鏈

國泰綜合醫院組織系統圖

113.09.10

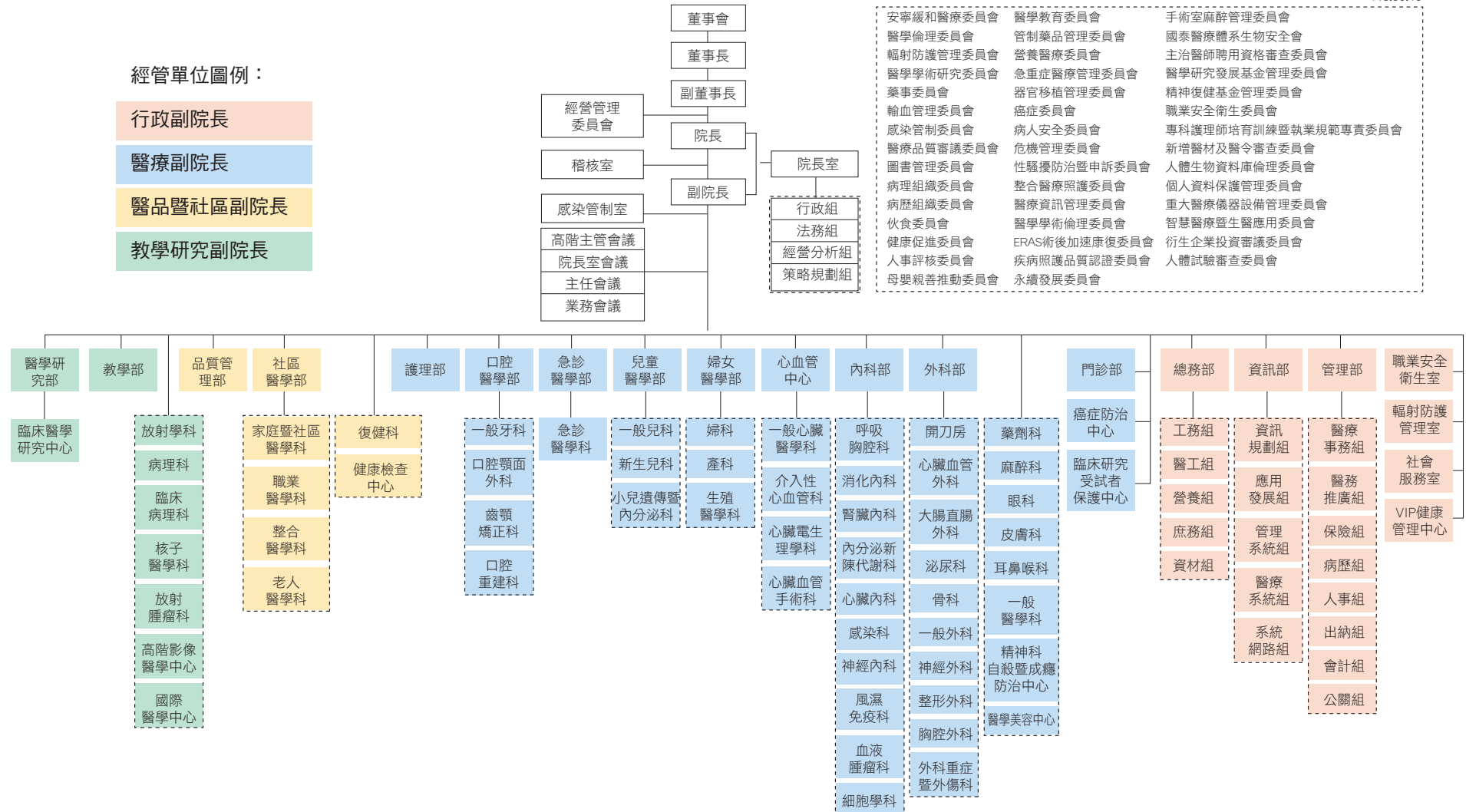
經管單位圖例：

行政副院長

醫療副院長

醫品暨社區副院長

教學研究副院長



1.2.1 董事會 GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-11 GRI 2-12 GRI 2-15 GRI 2-16 GRI 2-17 GRI 2-18 GRI 2-19 GRI 2-28 GRI 405-1

國泰綜合醫院董事會所扮演的角色

董事會宗旨	依本法人捐助章程第九條規定訂定《國泰醫療財團法人董事會與監察人之組織及議事章則》。董事會主要職權包括選聘醫療機構負責醫師，審核業務計畫、預算、財務與業務報告，敦聘熱心贊助本院宗旨人士或醫學界專門成就人士為顧問等
永續發展之願景	與本院之目標與願景相同：以醫療服務回饋社會，成為最受民眾信賴的醫學中心
面對 ESG 面向的策略與政策	• 健全機構治理： 於機構內建置永續發展專責單位，將永續發展目標納入中長期規劃，致力誠信務實透明治理、提升 ESG 事務運作、醫療法人制度規範與管理，並透過定期發布永續報告書，積極與利害關係人進行溝通 • 發揮社會影響力： 將教學、研究與服務全面鏈結聯合國永續發展目標，透過強化人力培育與職涯發展、聘僱狀況與性別平等、職場健康促進、社會關懷與服務、高齡友善健康照護，以及國際醫療合作等，創造實踐典範及社會影響力，並追求永續經營目標 • 落實環境永續： 針對氣候變遷採取行動，減少溫室氣體排放與減緩對氣候的影響，透過定期盤點與揭露用電或排碳狀況、投入資源，至少於 2050 年前達成碳中和、100% 使用再生能源，以及制定相關調適策略
利益衝突之避免	本院利益衝突係指董事與監察人得因其作為或不作為，直接或間接使本人或其關係人獲取利益之情形。董事與監察人行使職權所牽涉或辦理之事務，知有利益衝突者，應即自行迴避。而董事與監察人應行迴避而不迴避或有具體事實足認其執行職務有偏頗之虞者，利害關係人得向董事會舉發，經調查屬實者，應請其迴避。另本法人非公司組織，無發行股票；最高權力機構為董事會，無具控制力股東的存在；利害關係人交易和未清餘額每年由會計師查核簽證揭露於財務報告書，並呈報衛生福利部審查核備，無違反規定之處

董事會提名與遴選流程

提名與遴選流程

董事會應於當屆董事任期屆滿 60 日前籌組董事監察人提名委員會，當屆董事任期屆滿 30 日前召開董事與監察人改選會議

提名與遴選準則

本法人依據《捐助章程》規定，設置董事會由 15 位董事組成，任期 3 年，並設監察人 3 人，由其中一人擔任常務監察人。為確保治理專業性與獨立性，擔任本法人所屬醫療機構及附設機構主管職務者，其擔任董事之人數不得超過董事總額五分之一。董事與監察人候選人由董事與監察人提名委員會依章程提名，提名董事名額須超過董事總額五分之一，再由董事會遴選聘任

另依《醫療法》第 43 條規定，董事會組成應符合多元與合規原則：「具醫事人員資格者不得少於三分之一，且應包含至少一名醫師」、「外國籍董事不得超過三分之一」、「具配偶或三親等內親屬關係者亦不得超過三分之一」。董事任期每屆不得超過 4 年，得連選連任，但每屆連任人數不得超過董事總額三分之二，以維持適度更迭並促進治理效能





董事會成員多元化									
職稱	姓名	性別	年齡					任期（年）	兼任職務
			30-39	40-49	50-64	65-74	75 以上		
董事長	蔡宏圖	男				V		3	
副董事長	蔡宗憲	男		V				3	
董事	蔡鎮球	男			V			3	
董事	陳維昭	男					V	3	
董事	張上淳	男				V		3	
董事	倪衍玄	男			V			3	
董事	吳明賢	男			V			3	
董事	簡志誠	男			V			3	國泰綜合醫院院長
董事	林志明	男					V	3	
董事	郭明鑑	男			V			3	
董事	熊明河	男				V		3	
董事	蔡宗男	男	V					3	
董事	李明賢	男				V		3	
董事	李興中	男				V		3	國泰綜合醫院醫療 副院長
董事	林朝祥	男			V			3	國泰綜合醫院行政 副院長

註：本屆董事會任期 2024 年 9 月 10 日至 2027 年 9 月 9 日

2023-2024 年董事會運作概況

開會次數	董事會成員平均出席率
2024 年 5 次	80.0%
2023 年 3 次	84.5%

2023-2024 年董事會重要決議事項

類別	日期屆次	議案內容	決議結果
普通決議	2024.12.23 第 20 屆第 2 次	• 2025 年度工作計畫 • 2025 年度經費預算	通過
	2024.8.22 第 20 屆第 1 次	• 第二十屆董事會董事長選舉案 • 第二十屆董事會副董事長選舉案 • 第二十屆董事會常務監察人選舉案	
	2024.8.5 第 19 屆第 10 次	• 第二十屆董事會董事與監察人提請選聘案 • 敦聘本法人第二十屆董事會顧問案	
	2024.5.6 第 19 屆第 1 次臨時	• 籌組本法人第二十屆董事與監察人提名委員會	
	2024.3.21 第 19 屆第 9 次	• 2023 年度工作報告 • 2023 年度財務報表 • 辦理本法人登記證書財產總額變更登記事項	
	2023.12.25 第 19 屆第 8 次	• 2024 年度工作計畫 • 本法人 2024 年度經費預算	
	2023.8.14 第 19 屆第 7 次	• 2023 年上半年財務、預算執行報告	
	2023.4.10 第 19 屆第 6 次	• 2022 年度工作報告 • 2022 年度財務報表 • 辦理本法人登記證書財產總額變更登記事項	



2023-2024 年與董事會溝通關鍵重大事件		
#	事件性質	溝通成效與後續措施
1	2024.3.21 第 19 屆第 9 次：本法人國泰綜合醫院院長、汐止國泰綜合醫院院長、內湖國泰診所（負責醫師）選聘案	完成 3 院區院長選聘

註：重大事件之定義為對組織可能有重大影響者，例如負責醫師之選聘

依《國泰醫療財團法人捐助章程》本院推動公益事業包括醫療服務、對社會提供高水準醫療設備，醫療技術與醫護服務、醫事人員培養、醫學研究、社會大眾健康之促進等目的為主，故未針對董事會設置績效評估機制。

董事會永續智識發展			
參與人員	議題面向	主題與措施	進修時數
蔡宏圖董事長	ESG 整體	主辦國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇	8 小時
簡志誠院長、林朝祥副院長	ESG 整體	參加「氣候與健康管理師」培訓班	30 小時，並考取證照
簡志誠院長、李興中副院長、林朝祥副院長	ESG 整體	2024 主管共識營，議題「ESG 政策與趨勢」、「運用數位賦能推動 ESG 永續醫療」	2 小時

董事會及高階管理階層薪酬政策		
對象	發放項目	薪酬政策
董事	交通費	本院董事長、董事皆為無給職，僅提供交通車馬費。每次出席支付金額新臺幣 5000 至 6,000 元不等，每年約 3 次會議出席；統計 2023 年共支付新臺幣 60,000 元、2024 年共新臺幣 97,000 元
高階管理階層 （院長、副院長）	固定薪資	依據院長、副院長固定薪標準核發，相關標準調整係簽核至董事長核定；中長期擬規劃永續發展目標與高階主管薪資績效連結

國泰綜合醫院積極參與外部公協會，旨在透過多元交流與合作，強化醫療專業影響力，本院副院長以上高階主管外部公協會參與概況如下：

2023-2024 年外部公協會參與概況		
組織類別	涵蓋組織	擔任職務
公會 2 個	- 醫師公會全國聯合會 - 臺北市醫師公會	- 常務理事 - 常務理事
協會 7 個	- 臺灣醫學中心協會 - 社團法人臺北內湖科技園區發展協會 - 國際醫療衛生促進協會 - 臺灣健康產業平衡計分卡管理協會 - 財團法人臺灣私立醫療院所協會 - 臺灣醫療品質協會 - 亞洲醫療品質協會	- 監事 - 副理事長 - 理事 - 理事 - 理事 - 常務理事 - 理事
學會 5 個	- 臺灣醫學會 - 臺灣外科醫學會 - 臺灣醫事法律學會 - 臺灣擬真醫學教育學會 - 臺灣耳科醫學會	- 理事 - 理事 - 理事 - 理事 - 理事
其他 5 個 (例如政府單位、研究單位等)	- 國家衛生研究院 - 衛生福利部食品藥物管理署 - 國際外科學院 - 臺北市市立醫療院所醫療基金監督管理委員會 - 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會	- 大腸癌臨床專家召集委員 - 諮議 / 審議委員 - 院士 - 委員 - 董事



1.2.2 法規遵循與反貪腐 GRI 2-25 GRI 2-27 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3

國泰醫療財團法人國泰綜合醫院於工作規則中，明確規範反貪腐議題相關立場，不允許在職務範圍中發生貪腐行為，明文不得因職務上之行為或違背職務上之行為，接受招待、饋贈、回扣或其他不法之利益。透過規章、管控機制及同仁訓練等全面落實，並透過員工意見調查、申訴專線、院長信箱等多元管道揭發貪腐事件，使同仁無法進行貪腐行為。

國泰綜合醫院於 2024 年在特殊法定傳染疾病醫療通報流程中，發現兩項需要進一步優化的作業環節。儘管目前仍處於調查與確認階段，本院持續積極檢視相關流程並強化預防管理措施，調查結果確認後將於下一本報告書說明。另外，國泰綜合醫院將重大違規事件定義為「因違反法令規範而遭致罰鍰的情形」，在 2023 至 2024 年兩年期間未發現符合該定義之事件。

國泰綜合醫院反貪腐政策

反貪腐溝通與教育訓練

國泰綜合醫院不定期召開人事管理相關會議，及透過院內網頁，宣導品德操守、遵守紀律相關規定，並透過 e-Learning 課程，針對全院員工以及新進同仁進行反貪腐教育訓練。同時透過申訴專線電話及院長信箱，廣泛蒐集不當行為，審慎查證後，配合相關單位處理。如有不當行為，依人事管理規章制度及人事評議委員會，依評議辦理

1.2.3 穩健營運成果

國泰綜合醫院財務概況

項目	2023	2024
醫務收入	新臺幣 696,389 萬元	新臺幣 684,506 萬元
醫務成本與管理費用	新臺幣 685,887 萬元	新臺幣 680,396 萬元
稅前淨利	新臺幣 32,077 萬元	新臺幣 28,246 萬元
保留盈餘	新臺幣 814,133 萬元	新臺幣 846,847 萬元
取自政府的財務補助金額	新臺幣 18,004 萬元	新臺幣 12,490 萬元

註：「政府財務補助金額」涵蓋醫療品質獎勵、衛福部支援偏遠診所、經濟部節能專案補助、衛福部教學補助經費

1.2.4 風險管理

本院每年由危機管理委員會統籌院內風險評估與管理作業，依據各單位提出之風險項目，透過業務管理單位提報風險處理執行成果，進行風險管理循環的持續改善。經委員會共識後，從院級角度進行災害危害分析 (Hazard Vulnerability Analysis, HVA) 以判定當年度全院重大管理風險事項。

國泰綜合醫院風險鑑別與管理流程		
步驟	步驟名稱	執行摘要
1	風險辨識	為能落實辨識本院各類型風險，採由下而上搜集整合（例：手術室、加護病房 - 火災。導管室、放射線科 - 停電。臨床病理科、藥劑科 - 地震。加護病房、麻醉科 - 停氣等）方式辦理。各單位按照護理模式屬性、環境、設備差異，以 HVA 災害脆弱度分析工具，每年評定單位風險
2	風險分析	依照各項風險影響嚴重度（人員、財產、業務衝擊）、發生機率及內外部因應準備情況，逐一檢視
3	風險評量	以 HVA 工具分析後，依風險值大小排序重點管理
4	風險處理 風險溝通、監督管理	對於重大風險事件，責成業務管理單位，制定相對應變計畫，內容包括預防、減災、應變、復原工作事項。危機管理委員會每年 2 次檢討會議，除對各業務單位提報工作檢視監督進度執行外，並由委員充分溝通，訂定全院性年度重點管理風險項目

風險評分定義							
風險	發生率	衝擊度			脆弱度		
		人員衝擊	財產衝擊	業務衝擊	準備度	內部因應準備	外部因應準備
	一年內發生機率	人員傷亡機率	財產受損程度	服務中斷程度	預先計畫	院內反應速度	外部組織反應速度
評分	0= 無	0= 無或極輕微	0= 無或極低	0= 無或極低	0=N/A	0=N/A	0=N/A
	1= 低（每 5 年）	1= 低（輕微）	1= 低	1= 低	1= 優	1= 優	1= 優
	2= 中（每 1-5 年）	2= 中（傷害）	2= 中	2= 中（停 1 天）	2= 尚可	2= 尚可	2= 尚可
	3= 高（每月或季）	3= 高（死亡）	3= 高	3= 高（停 3 天）	3= 不足	3= 不足	3= 不足



經評定風險值大於 20% 為高度風險項目（如下表）、中度風險項目（介於 10-19% 風險值）有暴力滋擾、大量傷患、氣體中斷、水災、危害物質外洩、旱災等，由專責單位或區域性管理，其餘有 10 餘項低度風險項目，由各屬性單位持續監測管控。

風險鑑別結果與因應行動			
年分	2023	2024	因應措施
高度風險項目	傳染病	停電	1. 更新擴充硬體設備 2. 強化備援機制。
	資訊中斷	資訊中斷	1. 導入各項資安防護軟硬體 2. 建置各式預警監控平台
	停電	火災	1. 每年持續全院性、單位消防演練 2. 強化預警設備、提升防火區劃安全、降低濃煙危害風險
	火災	傳染病	1. 滾動式調整感染呼吸道門診 / 急診病人防疫規範 2. 辦理 PPE 與新興傳染病等教育訓練
	地震	地震	1. 辦理災害預防 / 準備 / 應變 / 復原講座與實地演練 2. 強化建物安全巡檢與結構補強

1.3 當責供應鏈 GRI 2-6

1.3.1 供應商 / 承攬商管理與評核

為確保採購流程的透明與供應品質的穩定，本院持續落實供應商與承攬商管理政策，依循內部制度辦法執行審查與簽約作業。醫院選擇合作廠商時，重視其財務狀況、信譽與服務能力，並要求具備必要資質與承諾文件，以落實企業永續責任。此外，醫院也致力於推動綠色採購，優先選購對環境友善的產品。未來將持續強化採購政策與 ESG 目標的連結，進一步落實對環境、社會負責任之供應鏈策略。

國泰綜合醫院供應商管理政策

政策流程	政策說明
制定有《P-PCS-0003 採購管理辦法》	為確保本院採購財物之品質及程序等均符合相關法規要求，制定採購管理辦法供相關單位依循
依《P-PCS-0003 採購管理辦法》辦理廠商資格審查及徵信	新供應廠商於議價交易前，應先查驗營利事業登記證、公司執照或變更登記事項卡、工廠登記或同業公會會員證、納稅完稅證明等文件，並審酌其財務狀況、供應能力、信用狀況及服務品質，如屬專利及特定品牌之採購者，需查驗其相關證明文件
簽訂供應商社會責任承諾書	與本院訂有採購合約之供應商，應簽訂供應商社會責任承諾書

國泰綜合醫院承攬商管理政策

政策流程	政策說明
承攬商安全衛生規定	營繕工程之施工、規劃、設計及監造等交付承攬或委託，應依本院《S-LASO-1014- 承攬商施工安全管理辦法》之規定辦理



1.3.2 採購概況

國泰綜合醫院致力於將永續理念融入日常採購決策中，積極推動對環境友善、社會責任與經濟效益兼顧的永續採購政策。透過制度化的採購流程與供應商評估機制，本院優先選用具備環保標章、節能減碳設計或在地供應來源的產品，並鼓勵廠商提升其 ESG 表現，共同打造具韌性的醫療供應鏈。此舉不僅減少醫療營運對環境的衝擊，也展現國泰綜合醫院對推動責任消費與循環經濟的承諾。

供應商類型	供應商服務	商業關係	供應商行業特徵	2023			2024		
				家數	採購金額(元)	佔比	家數	採購金額(元)	佔比
藥品代理 / 經銷商	藥品銷售	契約	批發、零售性質	169	1,367,382,985	49.9%	171	1,404,136,044	51.0%
醫療器材代理 / 經銷商	醫療器材銷售	契約	批發、零售性質	573	878,339,139	32.0%	568	863,077,610	31.4%
檢驗試藥代理 / 經銷商	檢驗試藥銷售	契約	批發、零售性質	94	166,482,204	6.1%	90	160,656,241	5.8%
醫療設備代理 / 經銷商	醫療設備銷售及提供維修技術服務	長期契約	技術密集	143	129,824,156	4.7%	129	91,632,189	3.3%
工程承攬商	提供營繕工程承包或修繕服務	短期契約	勞力密集	195	200,314,323	7.3%	180	233,505,237	8.5%
合計				1,174	2,742,342,806	100.0%	1,138	2,753,007,320	100.0%

本院綠色採購計畫係依據《採購管理辦法》辦理，旨在兼顧品質、價格與環境三大面向，優先採購對環境與人類健康危害最小的產品或服務。在符合相關法規及實際使用需求的前提下，採購單位應積極選擇具備「低污染、可回收、省資源」特性的綠色產品，或選用具體展現環境友善作為之供應商，以實踐本院對永續發展與環境保護的承諾。

國泰綜合醫院綠色採購概況		
年份	2023	2024
綠色採購金額	新臺幣 3,161 萬元	新臺幣 2,082 萬元
整體採購佔比 (%)	1.2%	0.8%

註：綠色採購品項內容包含衛生紙、影印紙、原生碳粉匣、顯示器、乳膠漆、感應式水龍頭、大豆沙拉油等具備「FSC 認證」、「減碳標籤」、「省水節能標章」與「綠建材標章」之品項；因 2023 年整修工程案較多，且要求廠商使用環保綠建材（矽酸鈣板、水泥板及配線用 PVC 管等），故金額較 2024 年高。





第二章 氣候 Climate

2023-2024 年亮點績效

氣候治理韌性

- 設立 **2050 年達碳中和**目標
- 首次導入氣候相關財務揭露 (TCFD) 鑑別氣候風險
- 加入「**臺灣氣候與健康聯盟**」推動自然與氣候目標

溫室氣體與能源管理

- 首次導入 **ISO 14064-1** 溫室氣體盤查，並取得第三方查證
- 首次導入 **ISO 50001** 能源系統管理，並取得第三方驗證

資源循環與再生

- 推動全院廢棄物分類與回收，生物醫療廢棄物再利用率達 **18%**

政策承諾與願景

氣候變遷不僅影響全球環境，更攸關人類健康。國泰綜合醫院深知自身在永續發展中的角色，積極推動低碳轉型，並加入「臺灣氣候與健康聯盟」，承諾透過系統性的碳盤查、能源優化與調適策略，減少營運對環境的影響，為 2050 年達成碳中和奠定穩固基礎。本院將持續盤點並揭露碳排放數據，透過智慧監測系統提升能源使用效率。

除了能源轉型，醫院亦關注醫療行為對環境的影響，積極推動低碳醫療措施，包括降低高碳足跡藥品使用、完善醫療耗材回收與減量機制等，以減少醫療廢棄物。此外，本院亦強化氣候調適能力，透過耐災設計提升醫療設施的韌性，確保在極端氣候事件下依然能穩定提供醫療服務。國泰綜合醫院深信，環境永續與健康福祉息息相關，唯有積極行動，才能確保未來世代仍擁有潔淨、安全且永續的醫療環境。

重大主題管理 GRI 3-3

重大主題	國際框架與指標		
能源管理	GRI 302 能源 SASB 能源管理 (HC-DY-130a.1)		
定義與衝擊說明	[定義] 國泰綜合醫院的能源使用概況，以及對於院內、院外能源控制、監測、優化，以及能源轉型的管理行動與成效。 [衝擊影響] 透過掌控能源使用情況，提升能源使用效率與穩定度，並有助減緩空氣汙染。		
管理行動	2023-2024 年累積行動績效	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (2027-2030 年)
導入氣候相關財務揭露框架 (TCFD)	鑑別共 4 項氣候重大風險與 4 項重大機會議題，並藉 IPCC AR6 方法進行情境模擬	每 2 年 1 次持續監測氣候風險，並納入財務衝擊概念進行資源有效配置	
溫室氣體盤查與減量 ISO 14064-1	本院於 2024 年依據 ISO 14064-1:2018 完成盤查並取得第三方查證，同時培養內部種子人員	- 擴大汐止、新竹分院等營運據點 100% 取得 ISO 14064-1 第三方查驗證書 - 相較 2023 年降低碳排放強度達 5%	逐步擴大溫室氣體盤查之範疇三盤查項目，同時推動能源管理措施與循環經濟概念，以達 2050 碳中和目標
導入能源管理系統 ISO 50001	本院於 2024 年完成 ISO 50001:2018 能源管理系統導入並於 2025 年取得第三方驗證	- 每年完成能源管理系統查證流程 - 提升用電效率整體節電達 5% - 節能指標 EUI 由 353 下修 336(約 5%)	
綠色能源與 節能措施推動	2024 年更換高效變頻空調設備，完工後節電 146.7 萬度 / 年，減少排放 695 公噸 CO₂e 2024 年更換高效 LED 燈具 647 盞及採用感應自動點滅，節電 8.5 萬度 / 年，減少排放 40.3 公噸 CO₂e	相較 2023 年降低 / 節省能源消耗 72.5 萬度電 (5%)	



重大主題	國際框架與指標		
資源循環與再生	GRI 306 廢棄物 SASB 廢棄物管理 (HC-DY-150a.1、HC-DY-150a.2)		
定義與衝擊說明	[定義] 國泰綜合醫院的資源終端概況，及針對一般廢棄物、醫療管制廢棄物的管理措施與流程，包含如何轉化、創新再利用資源的行動與成效。 [衝擊影響] 醫院廢棄物可能產生環境污染之風險，加上資源循環促進相關法規越趨嚴謹，將使醫院廢棄物管理成本上升。		
管理行動	2023-2024 年累積行動績效	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (2027-2030 年)
源頭管理	- 選擇「可回收、易回收或較少包裝（無包裝）或可重複使用之包裝」產品 - 在符合感染管制之前提下，選擇「可重複使用」之產品		
使用管理	採取以下措施，減少廢棄物產生： - 購置設備或醫材時，優先選用具綠色環保標章產品 - 依原廠操作手冊使用並實施定期維護保養，延長使用年限 - 設備報廢時，拆除堪用零件作為維修備品 - 訂定及落實庫存管理指標，並定期監控，避免發生醫材呆料狀況		- 藉由採購源頭管理及使用管理與資源回收再利用等方式，達成廢棄物減量目的。 - 透過「回收及再利用、使用循環、終端再生」的概念減少廢棄物產生，並延長產品與服務生命週期以最大化資源有效運用
廢棄物回收與管理	- 推動全院廢棄物分類與回收，一般事業廢棄物回收共達 480 公噸 - 加護型救護車更新，原車輛整理後捐贈使用	一般事業廢棄物 2 年回收 487 公噸	
生物醫療資源再利用	2024 年起推行「擴大生物醫療廢棄物再利用項目」，1 年減少焚化重量 38 公噸，再利用率達 18%	生物醫療廢棄物 2 年回收 86 公噸，目標再利用率 20%	
利害關係人群組	議合管道與成效		
董事會	不定期向董事長、副董事長報告環境議題（包含能源計畫）之管理成效，2024-2025 年共召開 2 場		
員工	近 2 年舉辦溫室氣體盤查相關會議共 5 場，能源管理系統相關會議共 7 場，說明本院推展環境永續之規劃；已於 2024 年取得溫室氣體盤查第三方查證聲明書、2025 年通過能源管理系統第三方驗證證書		

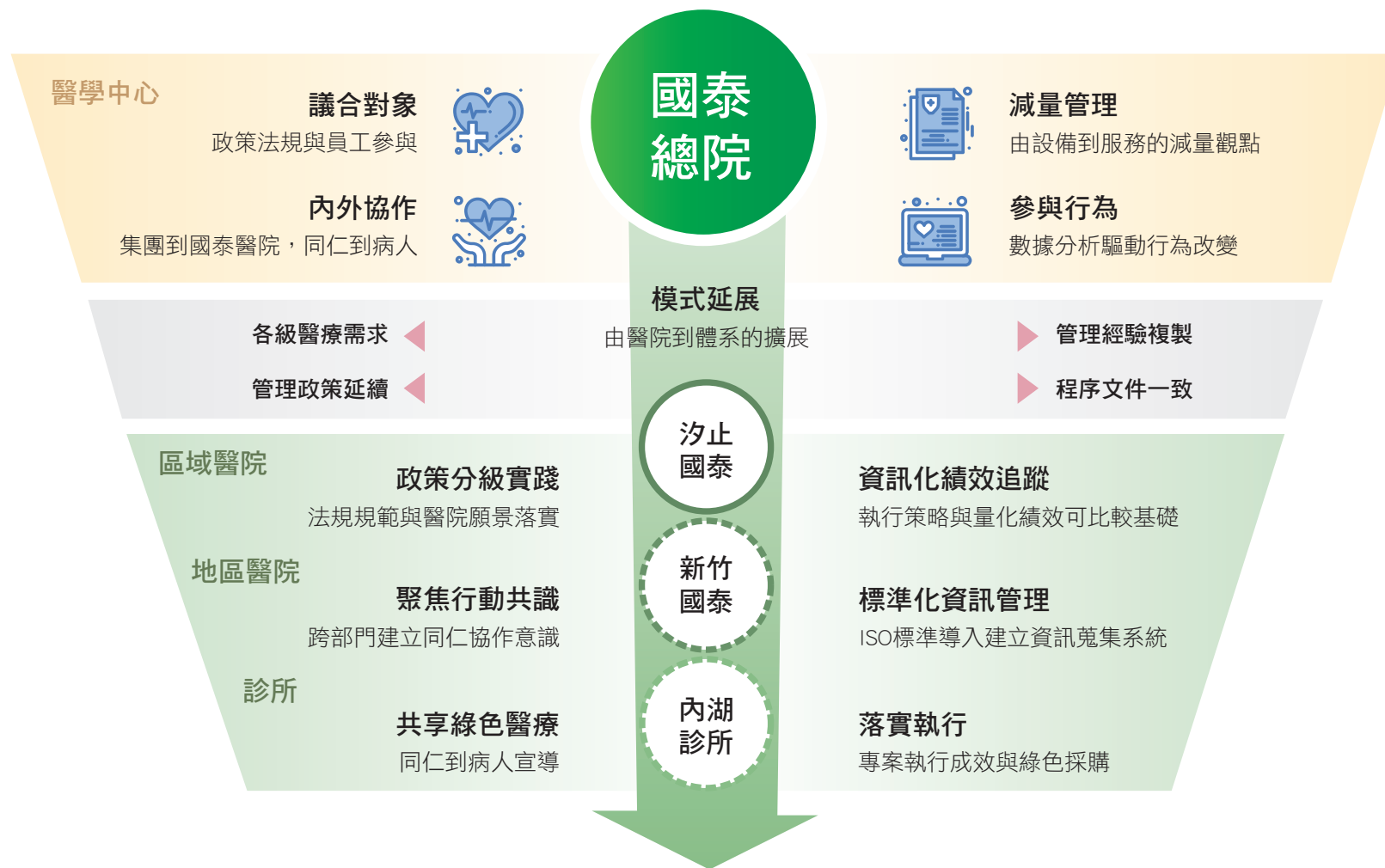
2.1 氣候策略與行動

醫療機構正面臨雙重挑戰：一方面，極端氣候事件如高溫、暴雨與傳染病擴散，正衝擊醫療服務的可及性與應變能力；另一方面，全球醫療產業正推動低碳轉型，以符合《巴黎協定》及各國減碳政策的要求。本院深刻理解氣候變遷對醫療體系帶來的衝擊，並積極採取行動強化氣候風險管理能力，因此本院以「氣候」盤點歷年行動績效、建立行動發展訊息屋 (message house) 以聚焦未來發展願景，同時參考《氣候相關財務揭露建議書》(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD) 框架，系統性地揭露氣候風險與機會資訊，確保醫院在極端氣候事件、能源轉型及法規變動下，仍能穩健營運並提供高品質的醫療服務。





霖園集團的「氣候、健康、培力」願景貫徹於國泰綜合醫院的綠色營運與醫療服務。為確保各層級的系統性變革，本院於 2024 年設立永續發展委員會，並透過永續治理小組及定期節能會議，推動各部門執行相關行動，每月於經營管理委員會，與董事長報告進展及決策方向。同時，我們將節能目標融入日常營運活動中，積極開展 ISO 標準教育訓練與參與機制，提升員工在減碳與能源效率方面的參與度，推動從上至下引領永續發展的方向，並積極建立跨部門的永續文化，以達成 2050 年碳中和作為核心目標，並改變病人的醫療體驗，提升節能意識，進而優化整體服務流程。





氣候治理結構

治理	
揭露項目	管理策略與行動
最高治理單位及其委員會監督	本院氣候相關議題視議題重大性於每月召開之經營管理委員會向董事長報告，並於每季召開之永續發展委員會追蹤。以溫室氣體盤查與能源管理系統為例，於 2023 年 10 月經營管理委員會向董事長報告建置規劃後執行，並於 2024 年 12 月永續發展委員會報告結果與後續年度規劃
管理階層評估和管理	本院永續發展委員會下設 4 小組：永續治理組、卓越醫療組、幸福職場組與社會共融組，並分別由 4 位副院長擔任小組召集人。其中永續治理組成員包括總務部主任，主責相關氣候議題管理，於委員會回報相關重要事項

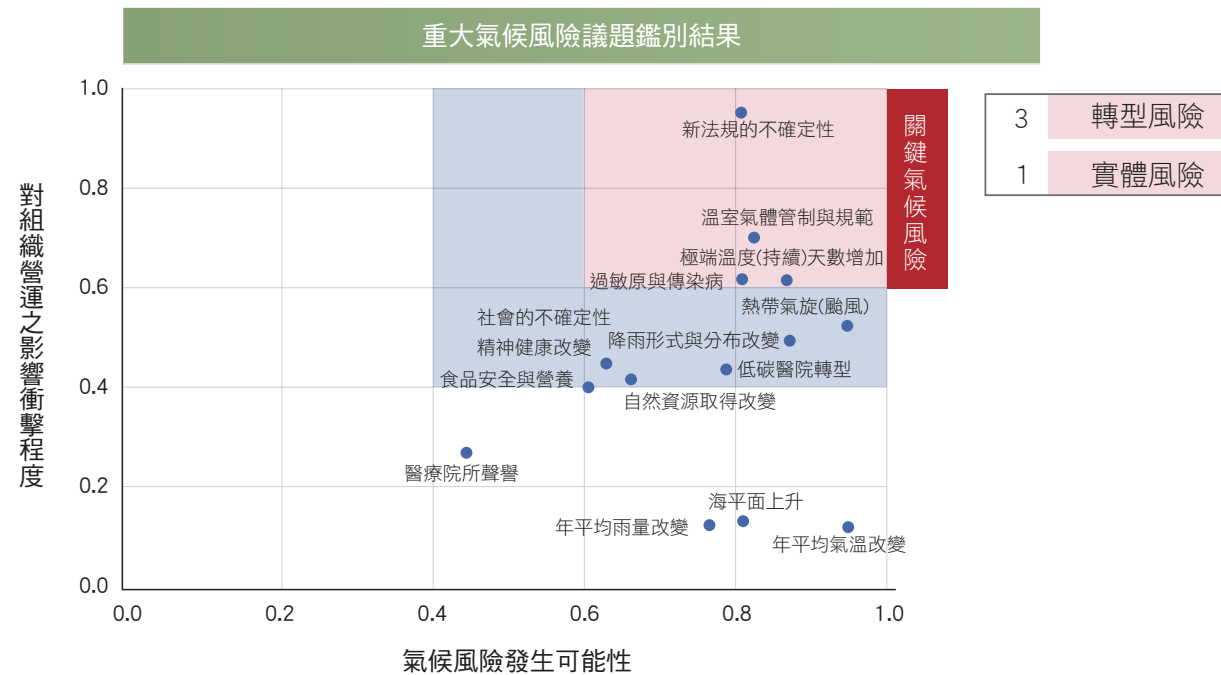
重大氣候風險與機會鑑別

重大氣候風險與機會鑑別流程	
Step1. Locate 定義分析邊界與範疇	- 分析範疇：經內部主管級聚焦與決議以國泰綜合醫院總院為主 - 分析項目：依循「氣候相關揭露框架」(TCFD) 內容深入了解組織營運價值中，國泰綜合醫院影響、依賴氣候資本的結果，並同時參考質量化並行的方式考量價值類別
Step2. Evaluate 蒐集與盤點	透過深度訪談國泰綜合醫院高層及質性分析，探討其在自然與氣候相關的管理意識。同時，參考聯合國環境規劃署 (UNEP)、世界衛生組織 (WHO) 等國際資料庫與研究報告，以及臺灣國家發展委員會、衛生福利部等部會的政策規劃，系統性地盤點並歸納出醫療照護體系所面臨的自然相關風險與機會。風險類別共具有 9 項轉型風險、6 項實體風險；機會類別共具有 10 項內容
Step3. Assess 重大性鑑別	針對高階管理階層發放線上問卷，共計蒐集包含營運機能副院長、部主任等 9 位核心主管的回應，透過「發生可能性」、「影響衝擊性」程度之結果，並經過高階主管評估與核定，以位於「高度重要性」者，鑑別出國泰綜合醫院 4 項重大氣候風險議題、4 項重大氣候機會議題
Step4. Prepare 揭露與報告	遵循 TCFD 建議，將氣候議題的治理、策略、風險管理，以及指標與目標等資訊，整合鑑別結果、行動策略與未來目標，於永續報告書中詳實揭露

2.1 氣候策略與行動

2.2 能源管理

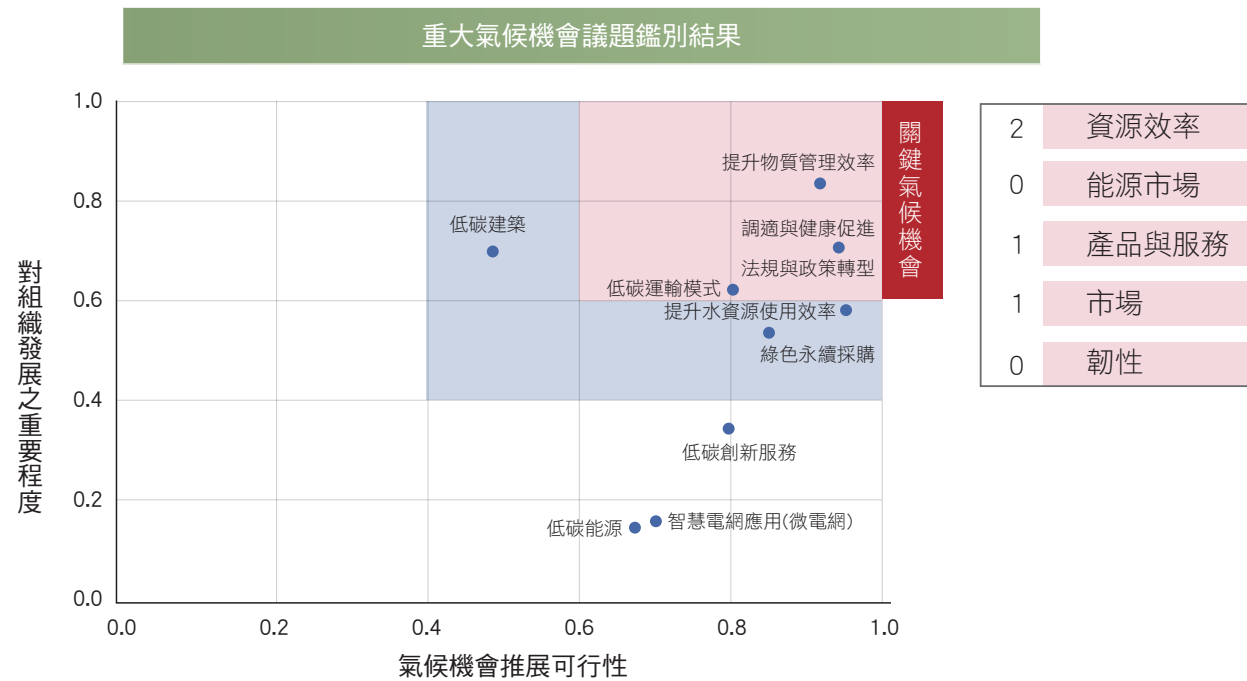
2.3 資源循環與再生



風險類別	風險面向	風險議題	價值鏈衝擊階段			衝擊期程		
			上游	營運	下游	短期(1年)	中期(1-3年)	長期(3-5年)
轉型風險	政策與法規	溫室氣體管制與規範	√	√		√	√	√
		新法規的不確定性	√	√		√	√	√
	市場	過敏原與傳染病	√	√	√	√	√	
實體風險	立即性災害	極端溫度(持續)天數增加		√	√	√		

註：

- 發生可能性由低至高分為「發生機率 0-20%，絕對不會發生」、「發生機率 21-40%，未來 7 年內可能發生」、「發生機率 41-60%，未來 5 年內可能發生」、「發生機率 61-80%，未來 3 年內可能發生」、「發生機率 81-100%，1 年內一定發生」
- 影響衝擊程度由低至高分為「短期，1 周內恢復至營運正常」、「短中期，1 個月內能恢復至營運正常」、「中期，3 個月內能恢復至營運正常」、「中長期，6 個月內能恢復至營運正常」、「長期，超過 1 年方能恢復至營運正常」



機會面向	風險議題	價值鏈衝擊階段			衝擊期程		
		上游	營運	下游	短期(1 年)	中期(1-3 年)	長期(3-5 年)
資源效率	低碳運輸模式		V	V	V	V	V
	提升物質管理效率		V		V		
產品與服務	調適與健康促進		V	V	V		
市場	法規與政策轉型	V	V		V		

註：推展可行性由低至高分為「極低度可行，資源限制或技術不足，市場無法接受且風險高」、「低度可行，面臨較大的資源和技術挑戰，市場接受度較低」、「中度可行，具備一定資源與專業技術，且存在明顯限制」、「高度可行，具備資源與專業技術，然有些許限制」、「極高度可行，具有充足資源與專業技術，且市場接受度高」

情境分析

國泰綜合醫院以 2021 年至 2040 年為時間區間，藉由 IPCC AR6 提出之「共享社會經濟路徑」(SSPs) 模擬且定義未來氣候變遷之實體情境，分級評估危害度 (Hazard) 與暴露度 (Exposure)，掌握營運據點之淹水與坡地風險，據此制定氣候調適行動策略，以有效應對重大氣候風險。

重大氣候風險情境模擬分析				
	溫室氣體低排放量情境 (SSP 1-2.6)		溫室氣體高排放量情境 (SSP 5-8.5)	
	現況觀測資料	未來推估情境 (2021 至 2040 年)	現況觀測資料	未來推估情境 (2021 至 2040 年)
淹水危害度	第二級	第五級	第二級	第五級
淹水暴露度	第五級	第四級	第五級	第四級
淹水災害風險	第三級	第五級	第三級	第五級
坡地危害度	第一級	第五級	第一級	第一級
坡地暴露度	第五級	第五級	第五級	第五級
坡地災害風險	第一級	第四級	第一級	第四級

註：

1. 共享社會經濟路徑 (SSP) 同步將環境與社會發展程度納入情境預設考量，共分為五個情境：SSP1「永續發展的世界」、SSP2「中間路線」、「區域競爭的艱困世界」、「不平等世界」、「仰賴化石燃料的高消費世界」等模擬定義未來氣候變遷情境
2. 等級愈高代表受到該衝擊影響程度愈高
3. 參考來源為氣候變遷災害風險調適平台，鎖定國泰綜合醫院總院營運據點所在之臺灣臺北市大安區進行分析



重大風險與機會管理

重大風險議題	項目說明	國泰綜合醫院因應策略	未來目標與績效指標
溫室氣體管制與規範	臺灣於國家層面推動《再生能源發展條例》、《氣候變遷因應法（溫室氣體排放量管制與碳費徵收等）》；衛生福利部亦推動醫療院所導入 ISO 14064-1 組織型溫室氣體盤查、執行節能減碳行動與溝通，持續向淨零邁進	• 導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查及 ISO 50001 能源管理系統	• 2025-2027 年減少碳排量 8%，763 公噸 CO ₂ e • 2028-2031 年減少碳排量 4%，381.5 公噸 CO ₂ e [2023 年溫室氣體排放量 9,537 公噸 CO ₂ e 為基準年]
新法規的不確定性	臺灣制有《氣候變遷因應法》首要規範鋼鐵業、水泥業等碳排大戶，而衛福部發布《醫療機構淨零排放政策與展望》，並將「資源循環與再生」做為醫療院所推動淨零排放的主要建議之一，預期未來可能進一步針對醫療院所發布氣候變遷減緩與調適的新法規		
過敏原與傳染病	因為全球或地區性的氣候變遷影響，導致過敏植物的開花時間、花粉萌生、病媒生態（登革熱北移）及生命週期發生變化，而引發的直接或間接災害（例如提升人類呼吸道疾病發生機率）	• 訂有《國泰綜合醫院員工預防接種計畫》，依《醫療機構執行感染管制查核辦法》，定期提供胸部 X 光、疫苗注射（B 肝 / 水痘 / 流感 / MMR/COVID-19）等必要之檢查或防疫措施；並視疫病防治需要，進行員工健康狀況之了解及提供必要之配合措施 • 每週提供國際與國內疫情資訊，助全體同仁掌握最新防疫資訊，及早預作準備	• 持續關注疫情動態，及時提供同仁防疫資訊與疫苗施打等措施
極端溫度（持續）天數增加	因為全球或地區性的極端溫度（最高溫或最低溫）改變，或暖晝 / 暖夜天數增加，而引發的直接或間接災害，例如熱壓力 (heat stress) 上升、熱浪 (heatwaves) 風險、原有疾病的加重等	• 以植栽綠美化、綠色採購為切入點，提升環境綠化與碳吸納，更選擇具備環保標章、節水認證、節電認證、可回收再利用之產品做為採購原則，優先採用具有綠色效益之材料	• 依本院《採購管理辦法》，積極選擇具備「低污染、可回收、省資源」特性的綠色產品，或選用具體展現環境友善作為之供應商，以實踐本院對永續發展與環境保護的承諾

重大機會議題	項目說明	國泰綜合醫院行動策略	未來目標與績效指標
低碳運輸模式	使用高效能或低排放之運輸工具或載具，或採用高效率的運輸方式，向零排放且可持續的運輸方式過渡	- 捷運站接駁車、院區往返交通車：平日接駁車提供 27 班次、周六 13 班次 / 平日交通車 13 班次、週六 7 班次以達成民眾就醫便利性並促進減碳 - 資產管理：公務車採購時皆採油電混和款	- 持續提供捷運站接駁車與院區間來往交通車 - 鼓勵員工多使用大眾運輸取代自行駕車
提升物質管理效率	提升物質管理效率，包含優先使用再生性材料或資源循環使用、減少危險化學品使用、及正確回收及處置廢棄物與危險化學品等，達到源頭減量、循環使用、終端減廢，避免造成環境衝擊及職業安全風險，並提升財政韌性，避免組織因能源匱乏或價錢波動產生之衝擊	- 推行「擴大生物醫療廢棄物再利用項目」，再利用品項自 2 項增加為 16 項 - 一般事業廢棄物再利用：點滴軟袋改以再利用方式處理	- 一般事業廢棄物 2025-2026 年回收 487 公噸 - 生物醫療廢棄物 2025-2026 年回收 86 公噸 2025 年生物醫療廢棄物再利用率達 20%
調適與健康促進	提供氣候變遷調適相關之醫療照護與健康促進服務，例如三高篩檢、整合性篩檢、健康講座、疫苗接種等，有助於提升醫療服務單位之氣候變遷應對能力	- 社區：辦理三高篩檢、整合性篩檢、健康講座、疫苗接種等 - 校園：辦理 HPV 疫苗接種、流感疫苗接種、健康促進講座等 - 職場：辦理流感疫苗接種、健康促進講座	擴大社區三高篩檢範圍自 7 里至 8 里
法規與政策轉型	產業法規因應氣候變遷進行調整，例如提供節能設備的汰換的補助獎勵、推動高氣溫戶外作業熱危害預防監督檢查等，進而降低醫療服務產業可能受到的氣候變遷衝擊，並拓展、提升醫療院所的永續能見度	- 配合法規檢討管理室內各用途空間合理溫、溼度 - 節能設備汰換	2023 年溫室氣體排放量為基準年 2025-2027 年減少碳排量 8%，763 公噸 CO₂e 2028-2031 年減少碳排量 4%，381.5 公噸 CO₂e



溫室氣體排放概況		
定量指標	單位	2023
範疇一	公噸 CO ₂ e	752.02
範疇二	公噸 CO ₂ e	7,313.02
範疇三	公噸 CO ₂ e	1,471.92
總排放量	公噸 CO ₂ e	9,536.96
排放密集度	公噸 CO ₂ e/ 床	10.42

註：

1. 盤查邊界：國泰醫療財團法人國泰綜合醫院（本館、第一分館與第二分館）。數據以 2023 年查證後數據為主，2024 年預計於 2025 年 Q4 完成盤查及查證。
2. 範疇一指直接排放，係來自於燃料燃燒與設備逸散之溫室氣體排放
3. 範疇二指能源間接排放，係來自於輸入蒸汽、電力之溫室氣體排放
4. 範疇三指其他間接排放，盤查類別包含：員工通勤、營運產生之廢棄物
5. 全球暖化潛勢 GWP 採用 IPCC 2021 年第六次評估報告
6. 溫室氣體盤查依 ISO 14064-1:2018 進行盤查，數據經第三方國際查驗機構 BSI 查證
7. 排放密集度計算方式：（範疇一排放量 + 範疇二排放量）/ 病床位數

2.2 能源管理 GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4

自 1977 年落成以來，國泰綜合醫院已運行 48 年，隨著醫療需求增長及永續發展的推動，本院作為醫學中心響應國際倡議與國家政策，推動綠色醫院。積極應對「設備老化與高耗能」、「能源使用不中斷之高碳排」、「服務品質與醫療流程碳足跡減量之間平衡拉鋸」等問題與挑戰，確立「智能管理、技術革新、行為改變」三大策略，透過階段性不同層級的措施來提升能源使用效率、降低碳排放，同時保障醫療服務的永續發展，致力於「成為最受民眾信賴的醫學中心」。

本院 2024 年內部的能源消耗量為 61,274.37 千兆焦耳 (GJ)，主要來自電力使用量，占總能源使用量 87.72%。其中，2024 年電力相較 2023 年減少 1.3% 使用量主要因為病房關閉蒸氣使用量下降。同時，針對水資源管理的部分，本院採用節水標章器具，包含感應水龍頭、蓮蓬頭、馬桶、小便斗，利用自來水公司裝設之智慧水表數據掌握進水異常，即時進行管路設備查漏及修復。

國泰綜合醫院內部能源消耗概況					
指標		2023		2024	
		能源量 (GJ)	百分比 (%)	能源量 (GJ)	百分比 (%)
不可再生能源消耗量	電力	53,760.56	86.57	53,752.33	87.72
	供熱	269.24	0.43	246.46	0.40
	製冷	299.07	0.48	271.72	0.44
	蒸汽	7,595.66	12.23	6,883.58	11.23
	柴油	177.96	0.29	120.28	0.20
	總量	62,102.49	100.00	61,274.37	100.00
能源總消耗量 (A)		62,102.49	100.00	61,274.37	100.00
排放強度計算基準：總樓地板面積 (單位平方公尺) (B)		45,898.23		45,898.23	
能源密集度 (A/B)		1.35		1.34	

註：

1. 採用總樓地板面積 (單位平方公尺) 做為排放強度計算基準，主因係單位面積排放強度為目前比較標準

2. 單位換算：1 度電 =0.0036GJ；1 度天然氣 (瓦斯)=8,000 kcal=0.0335GJ；1 公升汽油 = 6,700 kcal=0.02805GJ；1 公升柴油 = 8,400kcal=0.03517 GJ

3. 相關能源熱值來源為 2023 年經濟部能源署能源統計手冊 - 能源產品單位熱值表 (僅供能源統計用)、單位換算表



國泰綜合醫院節能行動與成果		
年度	2023	2024
專案項目與 推動說明	• 修改風管及調整冰水流量（工程費新臺幣 14.9 萬元） • 停車場照明 LED 支架更換（投入成本新臺幣 3.5 萬元）	• 採用高光效及感應自動點滅燈具（投入成本新臺幣 60 萬元） • 採用節能直流冷風機（投入成本新臺幣 202 萬元） • 推動流程：工務組評估節能方法和區域，呈核後施工 • 目標績效：2024 年節省用電量 7.5 萬度電 / 年
節能成效	• 修改風管及調整冰水流量：每年節省約 4 萬度電 / 年 (0.144 千兆焦耳)，減少溫室氣體排放量 19 公噸 CO₂e • 停車場照明 LED 支架更換：節省 7,952 度電 / 年 (0.029 千兆焦耳)，減少溫室氣體排放量 3.8 公噸 CO₂e	• 647 盞燈具採用高光效及感應自動點滅，共節電 85,115 度電 / 年 (0.307 千兆焦耳)，減少溫室氣體排放量 40.3 公噸 CO₂e
改善方案	—	• 更新本館東側冰水主機、冰水泵、冷卻水泵、冷卻水塔為高效率變頻設備，及增設能源管理系統、控制空調水測系統效率 0.69kW/ 冷凍噸]，預計於 2025 年 12 月完工 • 預估節能量 = 1,466,985 度電 / 年 (5.28 千兆焦耳)，減少溫室氣體排放量 695 公噸 CO₂e

2.1 氣候策略與行動

2.2 能源管理

2.3 資源循環與再生

國泰綜合醫院用水概況

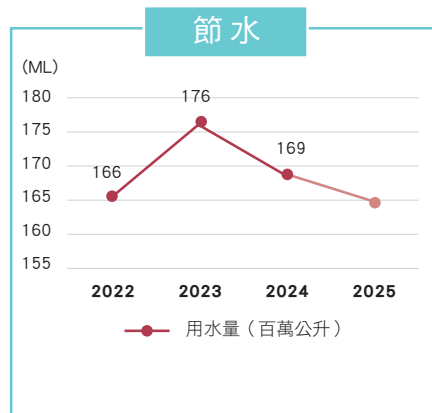
項目 / 年份		2023	2024
取水量 (百萬公升)	自來水水表	176.27	168.128
使用密度計算基準：總樓地板面積 (單位平方公尺)		45,898.23	45,898.23
用水密度 (除以總樓地板面積：單位平方公尺)		0.00384	0.00366

註：

1. 第三方的水包含自來水

2. 採用總樓地板面積做為排放強度計算基準，係以單位樓地板面積用水量，計算方式為用水量除以總樓地板面積

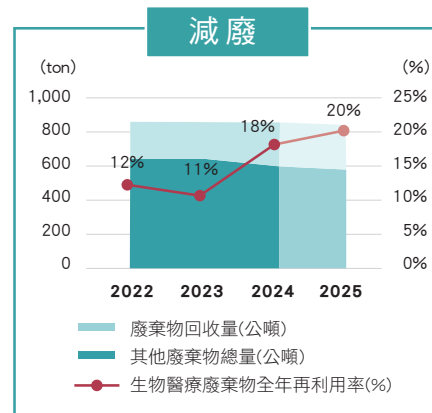
3. 因缺乏完整監測系統，目前僅少數單位及設備有裝設水表統計用水量，ex 洗腎室、鍋爐、熱水罐、冷卻水塔...等，無法得知詳細排水量 / 耗水量



節水措施持續推行

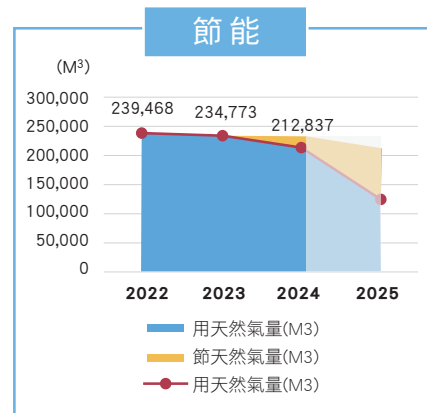
- 設備採購以節水標章器具為主
- 裝設智慧水表掌握異常情況，進行管路設備查漏及修復

2025年持續降低用水量



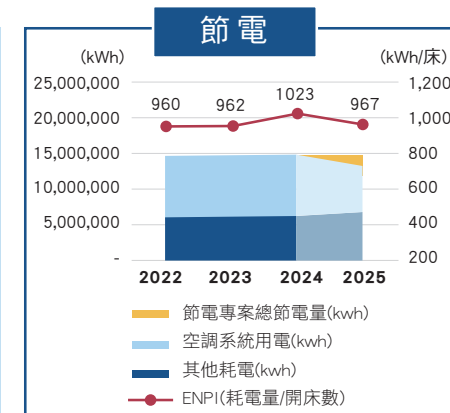
生物醫療廢棄物再利用率提升

- 擴大生物醫療廢棄物再利用項目
- 提高再用品項為16項

2025年再利用率提高至**20%**

中央供應室整修及消毒鍋更新

- 評估設備使用與管線供應耗損率
- 設備用氣改店提高能源效率

2025年降低用電量**40%**

汰換空調水側系統

- 評估全院空調用電佔比
- 預估專案節電量1,466,985 kwh

2025年專案節電約**11%**



2.3 資源循環與再生

2.3.1 廢棄物管理 GRI 306-1 GRI 306-2

為在環境保護與醫院感染控制間尋找平衡點，國泰綜合醫院藉由源頭及使用管理與廢棄物資源回收再利用等方式，達成廢棄物減量目的。針對醫療流程中高風險及高耗材部位，導入替代性耗材與精實作業原則，提升使用效率並降低一次性物品的依賴。此外，院內亦強化行政與非醫療單位的回收分類準則，鼓勵辦公區域資源再利用與紙張減量，所有廢棄物皆離場處理，並與合格廠商合作，有害廢棄物處理廠商每年 2-4 次稽核，確保廢棄物後端處理過程合乎環境法規與永續原則，以系統化作法推動全院廢棄物管理精進。

國泰綜合醫院廢棄物管理策略	
管理項目 / 階段	管理策略
源頭管理	1. 選擇「可回收、易於回收、較少包裝（甚為無包裝）或可重複使用之包裝」產品，減少廢棄物產生 2. 選擇「可重複使用」或「可維修後再使用」之產品，減少廢棄物產生
使用管理	採取以下措施，減少廢品產生： 1. 依原廠指示方法使用並定期維護保養，延長設備之使用年限 2. 儘量以維修取代更新或避免大量零件更換 3. 透過醫材管理系統，有效管控採購量及先進先出使用 4. 儀器設備報廢時盡量選擇以可回收處理或可協助整理後再捐贈之廠商
廢棄物 資源再利用	一般事業廢棄物 透過以下幾種方式，減少一般廢棄物產生量： 1. 全院各單位進行資源回收作業 2. 加強廚餘分類，減少高濕基廢棄物 3. 含流質之容器儘可能排空再回收
	資源回收物 依法規將資源回收物分為紙類、鐵鋁類、玻璃類、日光燈、保特瓶、一般塑膠類等，並於各單位分類收集後集中交予合法資源回收場處理

2023-2024 年減廢與資源循環再生亮點專案

為減少焚化處理之廢棄物，本院透過全院同仁有效分類及廢棄物回收與再利用之處理方式，每年約有 253 公噸廢棄物由焚化處理改為回收或再利用方式處理，落實資源永續使用理念；亦訂定《廢棄物分類暨減量活動辦法》，依各單位產量分為甲、乙、丙、丁四組做廢棄物減量競賽，每年針對各組績優單位頒發獎勵金

一般事業廢棄物再利用

2024 年 9 月起，點滴軟袋改以再利用方式處理，平均再利用量約 400 公斤 / 月

有害事業廢棄物回收（藥品）

1. 設有正確用藥教育資源中心，定期宣導正確用藥安全與廢氣藥物處理，並協助回收不需要或過期藥物
2. 回收藥品進行分類、秤重、登記，後續依廢棄物實施分類及管理辦法，委外處理
3. 2023-2024 年，回收總量分別為 1,052.9kg 與 1,534.8kg

擴大生物醫療廢棄物再利用項目

1. 2023 年以前，生物醫療廢棄物再利用項目以透析廢棄物中「人工腎臟」、「血液迴路管」2 項為主；再利用重量約為 28 公噸，全年再利用率約 11%
2. 2024 年推行「擴大生物醫療廢棄物再利用項目」，共計再利用品項為 16 項，全年再利用目標重量 32 公噸，再利用率 16%；實際生物醫療廢棄物再利用總重量為 38 公噸，全年再利用率 18%



2.3.2 廢棄物統計 GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5

國泰綜合醫院在推動永續醫療的進程中，持續關注醫療廢棄物的管理與減量成效。面對醫療活動所產生的多元廢棄物類型，包括一般事業廢棄物、生物醫療廢棄物與資源回收物等項目，相關數據統計來源依環境部申報資料及廠商過磅單為主。本院透過精細化分類、標準化處理流程及教育訓練，強化各單位廢棄物管理意識，降低風險並提升回收效能，落實環境責任，打造更具韌性的綠色醫療環境。

單位：公噸 (t)

按組成成分進行分類的廢棄物		
類別	2023	2024
一般事業廢棄物 a	435.92	429.51
生物醫療廢棄物 b	209.99	175.01
資源回收物 c	135.57	151.57
生物醫療廢棄物再利用 d	28.97	38.54
廚餘 e	24.96	24.96
廢玻璃 f	19.72	20.12
廢塑膠 g	15.23	20.34
焚化處理總重量 a+b	645.91	604.52
回收及再利用總重量 c+d+e+f+g	224.45	255.53

單位：公噸 (t)

廢棄物的處置轉移			
類別		2023	2024
一般廢棄物	再生利用：D 類一般事業廢棄物（廢紙、鐵鋁罐、廢塑膠混合物）、R 類公告應回收或再利用廢棄物（玻璃、廚餘、廢塑膠等）	195.48	216.99
有害廢棄物	再使用準備：C 類有害特性認定廢棄物、高溫滅菌後再利用	28.97	38.54

單位：公噸 (t)

廢棄物的直接處置			
類別		2023	2024
一般廢棄物	焚化：生活垃圾、D 類	435.92	429.51
有害廢棄物	焚化	204.62	173.42
	其他處置作業（熱處理）	5.37	1.59



第三章 健康 Care



2023-2024 年亮點績效

醫學研究	• 2023-2024 年發表達 218 篇學術論文
品質肯定	• 2023-2024 年共計獲得院外品質競賽 73 個獎項
病人安全	• 2023-2024 年共辦理 4 場病人安全專題講座、43 場宣導活動，共 7,494 人次響應 • 2023-2024 年 100% 無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴

政策承諾與組織願景

本院設有「病人安全委員會」、「醫療品質審議委員會」，由最高治理單位（院長、副院長）擔任主任委員，各科部室主管參與，並定期召開會議，每年依照衛生福利部醫療品質及病人安全工作計畫，擬定並推行醫品病安相關業務之規劃、聯絡、執行及追蹤，以「成為以病人為中心的全人醫療照護機構」、「發展行動化、數位化的智能醫院」為目標，持續提升醫療品質並維護病人安全。

重大主題管理 GRI 3-3

重大主題	國際框架與指標
醫療品質與病人安全	SASB 受管制物質管理 (HC-DY-260a.1) SASB 照顧品質與病人滿意度 (HC-DY-250a.2、HC-DY-250a.3、HC-DY-250a.6)
定義與衝擊說明	[定義] 國泰綜合醫院維護醫療倫理、優化醫療服務品質與病人安全的管理措施，及其評估機制（例如滿意度調查）、改善行動 [衝擊影響] 持續提升醫療服務的專業性、維護病人健康安全，進一步有助提升醫院營運績效與形象

管理行動	2023-2024 年累積行動績效	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (2027-2030 年)
推動品質促進	2023 年至 2024 年共計獲得院外品質競賽 73 個獎項 「運用智能系統提升符合收案條件之創傷性腦損傷個案收案與照護服務」為 2024 年全臺唯一於 ASQua 國際病人安全研討會發表	- 推動醫療品質外部認證肯定 - 持續投入品質優化創新	持續以金字塔架構，從基礎建設、成效測量、品質改善與文化落實推動全面品質管理
落實病人安全	- 共辦理 33 場以病人為焦點 (Patient focus method, PFM) 臨床稽核，改善事項皆於 3 個月內回覆及改善 - 近 2 年異常事件通報共 2,653 件，預防性通報共 15 件，處理完成率 100%，特殊案例皆於病人安全委員會上報告案例改善進度	- 持續鼓勵病人安全事件通報，改善進度與追蹤率達 100% - 定期進行內部 PFM 稽核，針對改善項目達 100% 追蹤	提升單位內及跨單位之間的交流溝通，積極營造病人安全優先的組織文化
利害關係人群組	議合管道與成效		
員工	- 共計辦理 9 場病人安全教育訓練 - 全職員工 100% 完成品質教育訓練 - 病人安全文化調查近 2 年共 2,921 人次參與，其中團隊合作、單位安全風氣、對工作的滿意、對管理的感受、復原力及工作生活平衡等 6 面向均優於全國醫學中心平均		
醫療服務對象 (含病人及家屬)	- 近 2 年共辦理 4 場病人安全專題講座，達 43 場宣導活動、7,494 人次響應 - 全院病人就醫經驗調查達 80 分以上		



重大主題	國際框架與指標		
數位轉型與韌性	• GRI 418 客戶隱私 • SASB 病人隱私與數位健康紀錄 (HC-DY-230a.2、HC-DY-230a.3、HC-DY-230a.4)		
定義與衝擊說明	[定義] 國泰綜合醫院積極推動醫療服務、行政管理層面等全方位數位轉型，並完善資訊安全管理規範與行動 [衝擊影響] 數位轉型有助對內提升醫院管理效能，對外優化醫療品質與病人安全，並與國家、國際智慧醫院發展趨勢一致		
管理行動	2023-2024 年累積行動績效	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (2027-2030 年)
數據驅動醫療	• 2023 年獲頒 2022 年醫策會智慧醫院全機構標章 • AI 應用：取得 3 項發明專利、1 項 TFDA 認證，獲 SNQ 標章、臺灣永續行動獎銀獎等	• 通過 HIMSS 電子病歷成熟度 EMRAM、基礎架構 INFRAM 及 DHI 國際認證 • 推動智慧服務使用率提升 • 強化醫院數位設施與技術應用，並鼓勵論文發表與獎項參與	推動「智慧服務」、「智慧照護」、「AI 應用」、「遠距照護」及「雲端運算」五大領域全面發展
保障資訊安全	• 2024 年獲頒「醫療領域資安攻防演練最佳攻防團隊」 • 2024 年通過 ISO 27001:2022 轉版驗證作業 • 無侵犯隱私或遺失資料投訴案件 • 醫療資訊系統服務可用率及機房伺服器設備可用率，每年皆優於閾值	• 持續通過 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證 • 零侵犯隱私或遺失資料投訴案件 • 與時俱進舉辦數位技能與素養培訓課程	• 零侵犯隱私或遺失資料的投訴案件 • 持續通過、爭取多元資訊安全內、外部稽核驗證 • 延伸推動供應鏈資安管理
利害關係人群組	議合管道與成效		
員工	• 病歷隱私保密教育課程列為員工必修，完成率 100% • 近 2 年無侵犯隱私或遺失資料的投訴案件		
評鑑機構	• 每年度執行 ISO 27001 內部及外部稽核作業 • 2024 年 6 月參與行政院數位發展部資安署外部稽核，針對改善事項均進行追蹤管制		

3.1 前瞻全人醫療

3.1.1 醫學研究發展

國泰綜合醫院醫學研究發展策略

秉持支持研發的精神，強化跨領域合作、推動創新技術發展及促進研究成果的臨床轉化

廣納人才

招募優秀醫師與博士後研究員進行跨科別合作，並積極與國內外產、官、學機構共創，提升研究創新性及臨床應用潛力

研發聚焦

設有醫學研究部，下轄 4 個主題研究中心、生物資料庫等，持續聚焦過敏免疫、細胞生物學、蛋白質體學的前沿研究，並強化動物實驗的應用

臨床轉化

加強設備的整合與創新技術的應用，促進基礎研究與臨床實踐的無縫連接，推動醫學研究成果在臨床上的快速轉化，造福患者與社會

2023-2024 年累積績效

國內外合作單位達 **25** 個

發表達 **218** 篇學術論文

已獲證專利達 **62** 件

廣納人才

產學合作：以影像比對 AI 協助臨床檢驗檢查

合作對象

雲象科技

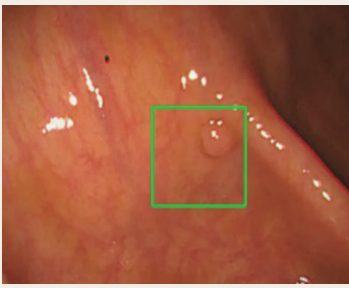
計畫緣起

因應高齡化醫療需求增加、醫護人力短缺，國泰綜合醫院自 2018 年起，結合自身豐富臨床經驗及雲象科技之專業 AI 技術，啟動與消化內科、放射線科、病理科合作之醫療影像 AI 專案，並客製化整合院內系統、臨床作業流程，促進醫護人員直覺性臨床使用



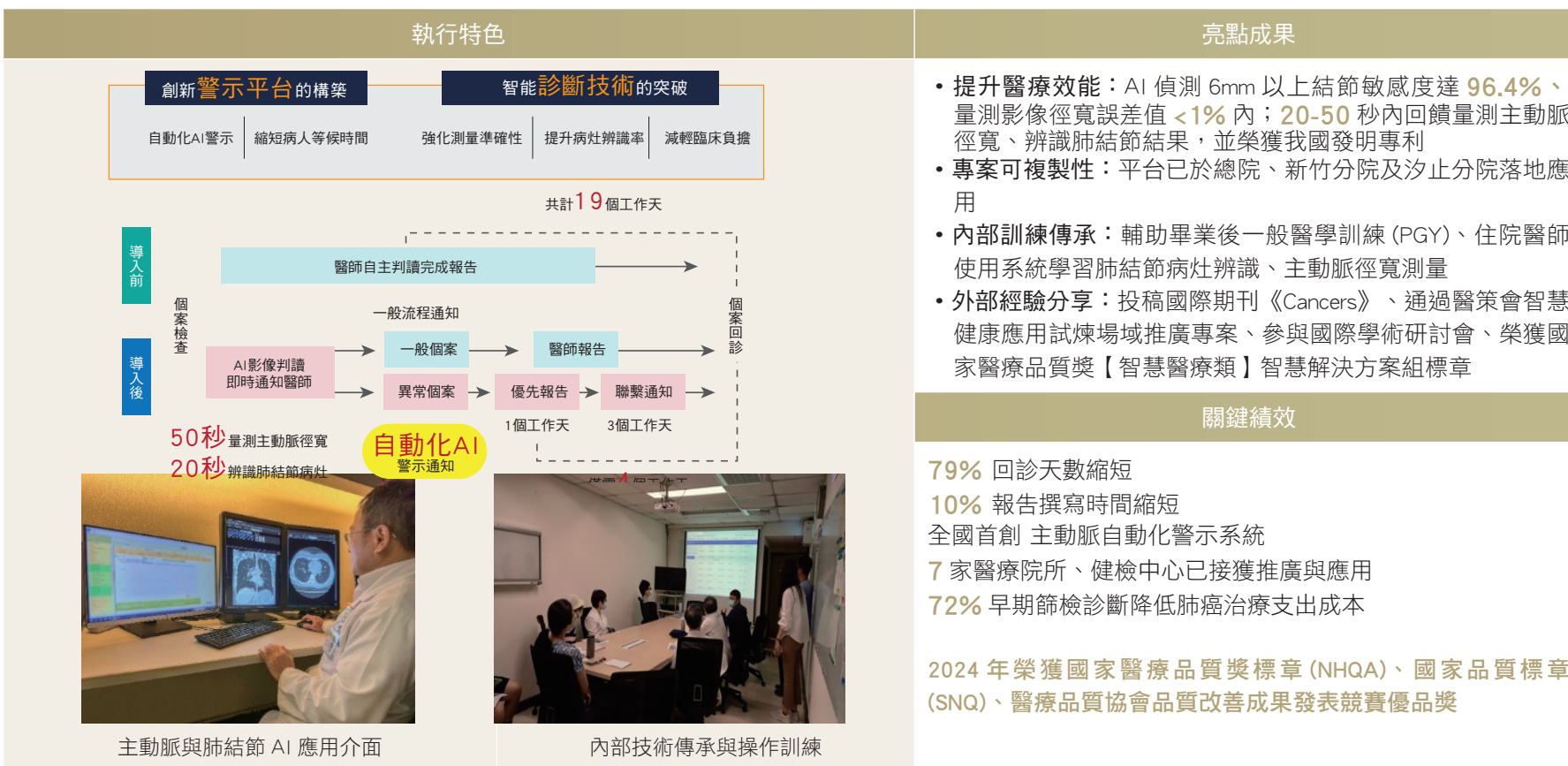
亮點案例一 大腸鏡即時 AI 瘰肉偵測系統

迄 2007 年至 2020 年大腸癌發生率曾連續 14 年蟬聯國人十大癌症之首，而大腸鏡為現今可及早診斷大腸癌之有效檢查方式；同時，國外研究顯示藉 AI 人機協作進行大腸鏡檢查可提高 14%-30% 腺瘤偵測率，若腺瘤偵測率每提升 1% 可降低鏡檢後發生大腸癌風險 3%、死亡率甚可降低 5%，並減輕醫師臨床負擔、人力不足的問題，故國泰綜合醫院與雲象科技開發「大腸鏡即時 AI 瘰肉偵測系統」

執行特色			成果與影響力
系統訓練 System Training	病灶偵測 Lesion Detection	教學應用 Knowledge Promotion	- 有效病灶偵測：0.2 秒低延遲偵測、系統準確度高達 95.8% - 專利與品質認證：獲發明專利、獲國內首項「大腸鏡即時 AI 瘰肉偵測」食品藥物管理署醫療器材許可證、中國國家藥品監督管理局醫療器械註冊證 - 專案對外拓展：推展至多家醫療機構、健康管理中心使用；2020 至 2023 年臺灣消化系醫學會口頭 / 海報發表，且曾獲第三名佳績
自2021年起，跨院蒐集3,000+病人、超過40萬張影像資料訓練AI	- 於大腸鏡影像檢查時，0.2秒內框選出疑似瘰肉位置 - 發現難以肉眼察覺的高風險扁平型腺瘤，或因腸道彎曲角度而不易發現的微小瘰肉	系統可連接電腦、筆電並辨識播放大腸鏡影像有無病灶，讓受訓醫師可於非檢查時段自主透過影片輔助練習辨識	
 病人	 雲象科技	 主治醫生、新手醫生	
大腸鏡即時AI瘰肉偵測系統：找出潛『腸』危機			
 臨床使用情境		 系統偵測瘰肉病灶	
未來規劃	持續推展本 AI 系統使用，輔助國人提升大腸鏡檢查效益，協助病人及早發現病灶以利早期治療，遠離大腸癌的威脅；積極傾聽臨床醫師經驗回饋，依醫師使用需求及方便性改善系統，提供符合人因設計的最佳 AI 輔助工具		

亮點案例二 主動脈 AI 篩檢通報系統及肺結節 AI 偵測系統

衛生福利部自 2022 年起即開辦肺癌早期偵測計畫，使低劑量電腦斷層 (LDCT) 受檢人數逐年增加。本院放射線科自 2019 年起創意打造 AI 平台，收集 3,000+ 病例、逾 45 萬張影像資料訓練開發模型，擴充 LDCT 功能至主動脈徑寬異常篩檢，避免因醫師仰賴肉眼、主觀判定等，導致徑寬測量與實際有落差，或遺漏肺結節病灶，並即時安排後續診療照護，特別是發病前無明顯徵兆但死亡率達 9 成以上的主動脈疾病



未來規劃

- 擴大整合多元 AI 輔助診斷項目（例如肺動脈徑寬測量），使病人可僅接受單一檢查即可獲多項健康建議
- 逐步推廣至人力資源較不足之中小型醫療機構或偏鄉地區，優化醫療資源不足地區之醫療照護品質及效率

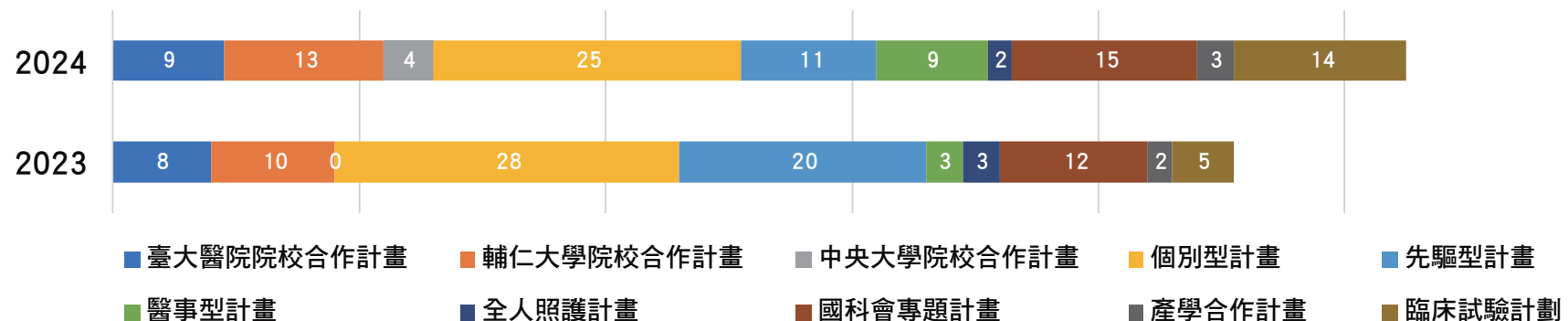


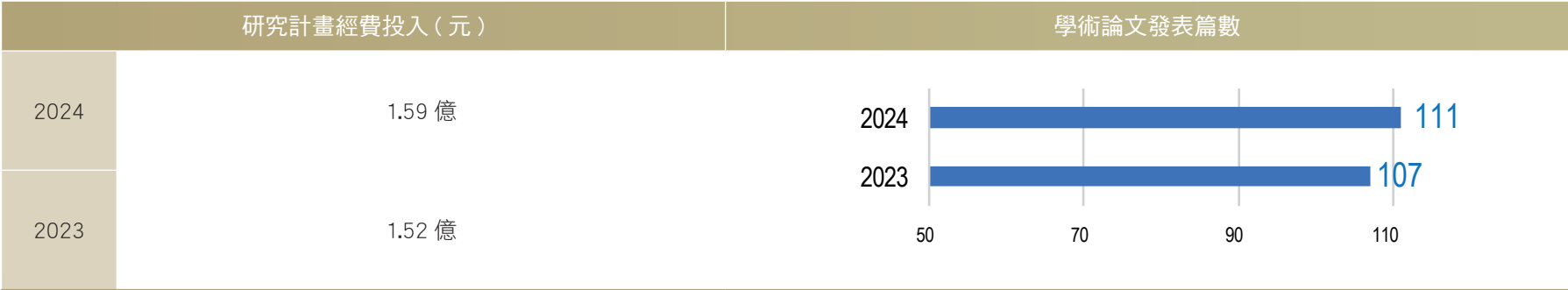
醫材臨床試驗：非侵入性血壓監測系統確效

合作對象	美商心環科技股份有限公司臺灣分公司
計畫緣起	心環科技開發非侵入式的指夾裝置 (ArteVu)，外觀類似脈搏血氧計，可連續從上肢的指尖測量血壓，有助於醫生監測快速和意外的血壓波動，而無需進行動脈穿刺的相關負擔、不適和風險。本院遵循國際實驗標準（美國食品藥物管理局承認的 IEEE 1708-2014(含 Amendment 1-2019)、AAMI/ESH/ISO 81060-2:2018/ISO 81060-3:2022、ISO 14155:2020)，以急性外科單位、門診手術室、ICU(短期和長期) 等為對比場域，驗證 ArteVu 與同時測得的侵入性橈動脈內血壓的準確性
亮點成果	因應國家推動醫療器材專法制定、放寬高風險醫材認定範圍及新增新興生技醫藥產品，本計畫為第二級醫材，從創新源頭銜接產業發展，鼓勵學術界研發成果加速產業化，並為本院技術以及與國際市場連接的管道，積極落實精準醫療、特色醫療、智慧醫療。本試驗暫僅用於評估試驗用醫療器材之效能，試驗用醫療器材的測量結果皆不作為臨床醫事人員對於受試者之疾病診斷參考

研發聚焦

2023-2024 年研究計畫總件數達 195 件





臨床轉化

2023-2024 年專利獲證及維護狀態					
已獲證專利案件數				申請中	合計
1-3 年	4-5 年	5 年以上	不維護		
29	6	16	11	4	66

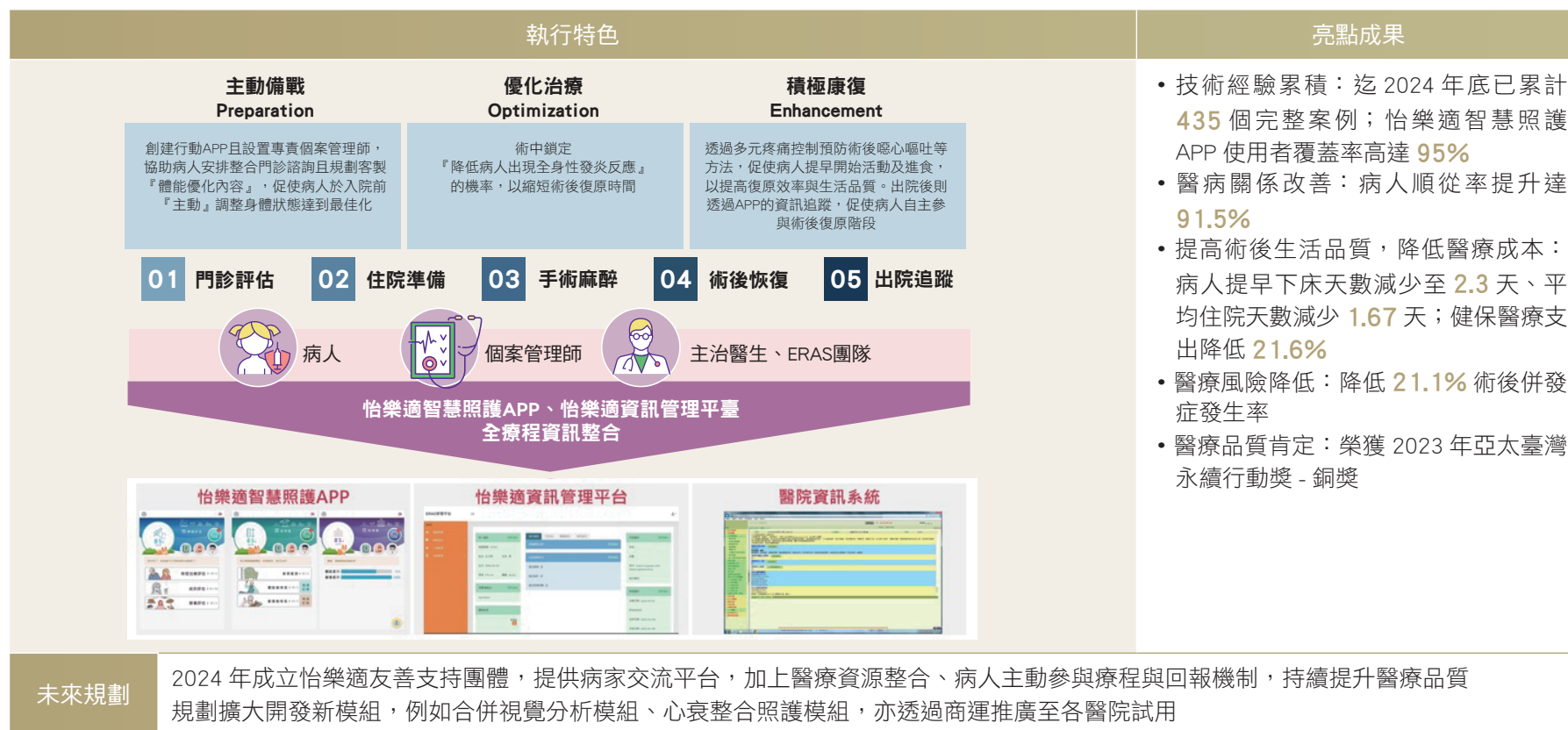
註：專利件數以獲證持續年分為計算時間，並每年進行專利效益評估



3.1.2 卓越醫療服務

1. 怡樂適療程 (Enhanced Recovery After Surgery, ERAS)

國泰綜合醫院自 2016 年起，推動此國際創新且整合手術療程，包含「門診診斷、住院等候、術前準備、手術期間到術後恢復」，以「實證醫學」為治療方針，提供完整手術麻醉的全人照護過程，更進一步串聯智慧照護 APP、個案管理及院內醫療資訊系統，透過資訊的即時傳遞與雙向溝通設計，引動病人參與術前「決策共享」過程，並使其「主動」配合提升身體機能，成就正向運作的醫病關係；以大腸直腸外科為本案起點，逐步擴展至胸腔外科、婦癌、脊椎、乳房重建療程，2022 年更進一步建構心臟手術療程的執行。



2. 甲狀腺腫瘤消融無創治療之跨專科團隊照護

本院耳鼻喉科自 2017 年即開展甲狀腺頭頸腫瘤消融無創治療，治療成果的質與量與世界其他大型醫學中心比較均名列前茅。跨專科醫療團隊（包括耳鼻喉科、內分泌新陳代謝科、放射線科）導入最新之甲狀腺熱消融（海芙刀、射頻及微波），特殊情況下另外搭配化學消融（酒精注射）或甲狀腺經導管動脈栓塞治療，成效卓著。更根據文獻報告及治療經驗發展出全新一套治療評估流程圖，自此甲狀腺腫病人不再只有外科切除之單一選項治療，而是根據不同病人需求、結節特性等的客製化治療策略模式，同時發表多篇醫學論文，以期提升臨床照護品質。

執行特色			亮點成果					
消融治療具方便性及優勢（無頸部切割疤痕、免住院、免全身麻醉、傷口恢復快），本院依據實證及治療經驗明訂出甲狀腺適應症及禁忌症做為團隊成員參考，並發展出全新治療評估流程圖，設計出本院甲狀腺腫瘤治療流程及衛教資訊，使本院甲狀腺腫瘤病人不再僅有外科切除和吃藥之唯二選擇，而能根據不同病人需求、結節特性等的客製化與精準治療策略			- 本院射頻消融治療良性甲狀腺腫瘤追蹤 6 個月中型結節（11-30 mL），縮小比率 78.28% 為全國最高 併發症發生率僅 2.9%(遠低於全國平均值 4.8%) 2023 年首次發表臺灣甲狀腺射頻消融專家共識指引 - 至 2024 年底已累積超過 1,200 例以上的經驗 - 病人整體醫療滿意度達 93% 以上 - 統計至 2024 年底，病人來自雙北以外地區來院治療比例高達 42.8%					
術前診斷	<table><tr><td>耳鼻喉科</td><td>放射線科</td><td>內分泌科</td></tr><tr><td>甲狀腺診斷治療 全人照護衛教</td><td>甲狀腺診斷治療 全人照護衛教</td><td>甲狀腺診斷治療 全人照護衛教</td></tr></table>	耳鼻喉科	放射線科	內分泌科	甲狀腺診斷治療 全人照護衛教	甲狀腺診斷治療 全人照護衛教	甲狀腺診斷治療 全人照護衛教	
耳鼻喉科	放射線科	內分泌科						
甲狀腺診斷治療 全人照護衛教	甲狀腺診斷治療 全人照護衛教	甲狀腺診斷治療 全人照護衛教						
手術治療	<table><tr><td>耳鼻喉科</td><td>放射線科</td><td>內分泌科</td></tr><tr><td>術中生理監測 術後傷口衛教</td><td>CT精準定位 執行動脈栓塞</td><td>照會耳鼻喉科 追蹤甲狀腺功能</td></tr></table>	耳鼻喉科	放射線科	內分泌科	術中生理監測 術後傷口衛教	CT精準定位 執行動脈栓塞	照會耳鼻喉科 追蹤甲狀腺功能	
耳鼻喉科	放射線科	內分泌科						
術中生理監測 術後傷口衛教	CT精準定位 執行動脈栓塞	照會耳鼻喉科 追蹤甲狀腺功能						
術後追蹤	<table><tr><td>耳鼻喉科</td><td>放射線科</td><td>內分泌科</td></tr><tr><td>追蹤甲狀腺功能 監測腫瘤病程</td><td>CT精準定位 監測腫瘤病程</td><td>照會耳鼻喉科 追蹤甲狀腺功能</td></tr></table>	耳鼻喉科	放射線科	內分泌科	追蹤甲狀腺功能 監測腫瘤病程	CT精準定位 監測腫瘤病程	照會耳鼻喉科 追蹤甲狀腺功能	
耳鼻喉科	放射線科	內分泌科						
追蹤甲狀腺功能 監測腫瘤病程	CT精準定位 監測腫瘤病程	照會耳鼻喉科 追蹤甲狀腺功能						
甲狀腺腫瘤消融無創治療團隊分工								
			本院甲狀腺臨床技術的適應症與選擇標準					
未來規劃 持續研究新一代消融技術（微波消融）與較早開展的射頻消融在甲狀腺頭頸腫瘤（如腮腺腫瘤等）成效差異的比較 持續研究分析經動脈栓塞治療作為消融術的輔助治療成效與利益，並持續提升病人滿意度 期望成為臺灣甲狀腺頭頸腫瘤消融的治療重鎮與領頭羊								



3.2 精實醫療品質

3.2.1 品質管理基礎建設

國泰綜合醫院為有效集中管理院內資源，設品質管理部，董事會監督治理指導重要政策及方針，高層主管均全力支持、親自參與院內品質活動。每年依照衛福部醫療品質及病人安全工作計畫，搭配本院宗旨、願景及目標，擬定醫品病安相關業務之規劃、聯絡、執行及追蹤；並設有「醫療品質審議委員會」，由各醫療科高階主管擔任委員；另全院單位 100% 設有品管負責人暨聯絡人參與會議，協助推動及佈達醫品病安重要政策及訊息。

全臺首家導入團隊資源管理 (Team resource management, TRM) 的醫療單位，首創**金字塔架構**落實推動全面品質管理

- 成立國泰病安醫品雜誌
- 全職員工 100% 完成品質教育訓練



- 鼓勵進行品質管理改善專案，並參與各項外部品質管理改善競賽
- 定期針對醫療品質進行報告，並追蹤本院品質提升活動

運用「通報」、「內外部稽核」、「顧客滿意」與「建置指標系統」提供成效測量數據彙整，以統籌規劃及推動院內醫品病安工作

- 設有品質管理部、醫療品質審議委員會、品管負責人暨聯絡人參與會議等權責組織
- **世界首創**「指標 e 履歷」：針對臺灣臨床成效指標 (TCPI)、臺灣醫務管理指標 (THIS)、健保署醫療服務指標 (VPN)、醫院持續性監測指標、醫院品質績效量測指標 (P4P)、內部作業指標、經營管理指標、病房指標及各單位關鍵績效指標 (KPI) 等數據，建構自動化指標監測系統 (CGH-KM)，將數據管理歷程有效整合串聯，系統並可協助即時偵測異常並提醒
- 秉持著「ISO 文件管理」精神設有「**品質指標一覽表**」定期修審
- **獨家開發**儀表板系統：可分層下鑽分析至個人層別、拓展時長至近 20 年資料，並以管制圖、報表搭配閾值及同儕值呈現比較，以視覺化方式呈現詳細病人資訊

3.2.2 品質檢核與認證

國泰綜合醫院品質管理部主要透過「醫療品質審議委員會」、「品質指標管理系統」、「病人就醫經驗調查」進行醫療品質檢核，嚴謹把關醫療服務的各個環節，識別潛在的品質改善機會，驅動醫療照護品質不斷提升，以達成「以病人為中心的全人醫療照顧」目標。

醫療品質審議委員會

委員會下設「醫療儀器管理小組」、「品質指標組」、「全面品質提升活動推行小組」、「ISO 推行小組」、「檢驗檢查管理小組」等，成員由跨院區各科部室主管參與，重要跨流程改善計畫都有高階主管領導。每季召開會議、各小組針對醫療品質進行報告，並定期追蹤本院品質提升活動

2023-2024 年共計辦理 8 場醫療品質審議委員會，由副院長召開，院長列席指導。共計 **7 項指標提報至委員會討論，皆已完成品質改善**

品質指標管理系統

本院制定品質指標來源包含臺灣臨床成效指標 (TCPI)、臺灣醫務管理指標 (THIS)、健保署醫療服務指標 (VPN)、醫院持續性監測指標、醫院品質績效量測指標 (P4P)、內部作業指標、經營管理指標、病房指標及各單位關鍵績效指標 (KPI)，2023-2024 年共設有 925 項指標，並透過自動化系統收集數據及監測，高達 70% 的指標可透過科技智慧化管理，指標數據提報及時率為 98.1%；數據提報後，將即時發送電子郵件予負責審核之單位負責人或品管人員，並依據權責列出須審核數據之項目，審核頁面除了有數據、閾值燈號警示外，同時可鑽取趨勢圖，掌握數據趨勢，數據審核即時率為 100%

榮獲 **SNQ 標章、國家醫療品質獎智慧醫療類標章及臺灣健康照護品質管理競賽金獎**

病人就醫經驗調查

每年定期執行門診、急診、住院病人就醫經驗調查，並於本院官網及國泰綜合醫院行動 APP 建置「線上版就醫經驗調查問卷」，問卷涵蓋面向包含醫師照護、護理照護、醫病互動、尊重與心理支持、醫院環境與出院準備服務等，建立公開回饋民眾機制；每年度將調查結果公布於官網及國泰醫訊，針對民眾建議擬定改善對策並公開改善成效

2024 全院門、急、住病人就醫經驗調查皆達 **84 分以上**，皆較 2023 年提升



2023-2024 年共計榮獲 73 項醫療品質外部認證與獎項



SNQ 國家品質標章 10 項



NHQA 國家醫療品質獎 19 項



臺灣健康照護品質管理競賽 17 項獎

社團法人台灣醫務管理學會
Taiwan College of Healthcare Executive臺灣醫療品質協會
Taiwan Healthcare Quality Association品質改善成果發
表競賽 14 項獎臺灣醫療品質協會會員大會暨學
術研討會
全面醫療品質提升獎財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會
Joint Commission of Taiwan病人安全週醫療機構響應活動
5 項獎醫病共享決策 (SDM) 醫療機構
實踐運動優秀團隊獎臺北市衛生局
Department of Health, Taipei City Government醫療安全品質提升提案獎勵競賽活動
4 項獎台灣擬真醫學教育學會
Taiwan Society for Simulation in Healthcare專科護理師及護理師醫療合作擬真情境競賽
2 項獎

3.2.3 品質優化與創新

國泰綜合醫院透過全面品質提升活動推行小組，積極推動各單位、跨單位品質改善活動，2023 至 2024 年全院單位均參與品質改善活動；每年辦理跨團隊成果發表會，表揚優秀團隊及積極參與之醫師；協助優秀團隊參與院外競賽，2023 年至 2024 年共計獲得 73 個獎項；鼓勵單位踴躍參加各項研討會及論文發表，2023 年至 2024 年共計發表 72 篇文章；且 2023 至 2024 年共計輔導 5 名輔導員，其中 3 名已通過輔導小組審核，輔導員工作為年度全面品質提升主題方向訂定、內外部競賽專案輔導、品質改善相關教育訓練、品管圈團隊輔導與審核、培育新進輔導人員及擔任評審委員。

年分	單位內品質改善活動	跨單位品質改善活動
2024	63 案	36 圈隊
2023	54 案	35 圈隊

2023-2024 年品質優化創新亮點案例

1. 運用智能系統提升符合收案條件之創傷性腦損傷個案收案與照護服務

痛點	創傷性腦損傷個案 (Traumatic Brain Injury, TBI) 照護資訊均須人工收集，照護成果亦不佳	
解方	• 導入實證醫學：病人若經急診檢傷為重大外傷或頭部外傷且有安排腦部電腦斷層，均由系統自動帶入啟動 TBI 團隊流程，且可協助醫師預代醫囑（「GCS Q1H」（每小時評估 1 次昏迷指數）及「出院衛教」）、建議醫師安排電腦斷層掃描（CT 檢查），並可由醫師評估後取消啟動 • 完善個案管理：個案管理系統自動擷取 TBI 病人基本訊息、住院資料，並能跨平台彙整急診、住院、影像管理系統、各職類醫療處置資訊，以利及時討論個案；並修訂病人關懷機制，TBI 團隊收案後於 7 日內聯繫訪視，提供相關衛教照護資訊，並協助轉介相關資源 • 推動教育訓練：導入心智共享概念，辦理 TBI 團隊流程說明及醫療教育訓練、E-Learning 線上系統核心團隊必修教育訓練，每月並辦理個案討論會，針對跨疾病別團隊及疑難重症個案進行討論	 以心智共享概念推動 TBI 團隊各項訓練
成果	• TBI 病人住院死亡率 9.1%，降幅達 14%，優於國際研究（17%） • TBI 病人住院期間內其重返手術室、重返加護病房及出院後 30 天再住院之比例，皆維持 0% • TBI 病人到院兩小時內，每 60 分鐘評估昏迷指數（Glasgow Coma Scale score, GCS score）紀錄百分比為 96.8%，提升 49.8% • TBI 住院病人於受傷後 7 天內，經靜脈或經腸胃道給予基礎代謝熱量 basal caloric replacement 比例為 93.8%，提升 56.4% • TBI 病人由加護病房轉出前 2 個工作天內接受復健團隊評估之百分比達 100% • 榮獲 2024 年國家醫療品質獎主題類佳作、2024 年臺灣醫務管理學會競賽金獎 • 累計發表 3 篇文章，包含於 2024 年 ASQua 國際病人安全研討會發表（全臺僅 1 篇）	



2. 失智個案不漏收 - 提升失智症確診個案收案率

痛點

為提升疑似失智症者之服務量能，依 80/20 法則找出四項真因並進行對策擬定與實施，依序為「個管師無法透過系統撈出確診個案」、「醫師不知道失智症收案條件」、「假日或夜診無值班個管師可收案」、「等待個管師費時，延長看診時間」

解方

- **流程制定與宣導：**制定失智症個管師收案流程，與神經內科主任、醫師及失智症個管師共同討論優化，於會議宣導收案條件與流程、製作失智症收案條件 A4 單張置於診間桌墊下；夜間及假日無值班個管師時，由醫師協助說明收案、簽妥同意書並開立會診單
- **資源創新與規劃：**建置門診待收案清單，並增設「心理衡鑑註記」；重新規劃衛教空間，固定失智症衛教室；繪製從診間到失智衛教室路線圖；增加衛教室收案服務時段；將照顧者負荷量表製作成 Google 表單，提升填寫便利性；公版失智症影片製作成 QR Code，增加對失智症的認知及縮短服務等候時間
- **跨疾病別個案討論：**辦理個案討論會，針對跨疾病別團隊及疑難重症個案進行討論



固定失智衛教室，提供線上衛教資訊，增加對失智症之認知

成果

- 失智症確診個案收案率達 70.4%，超過目標值 70.0%(達成率為 **101.2%**)
- 個管師於檢視完成臨床失智評估量表 (Clinical Dementia Rating, CDR) 報告所耗費時間平均每案減少 **10 分鐘**
- 收案之失智個案精神行為症狀及家屬照護壓力均**顯著下降**
- 榮獲 2023 年臺灣醫務管理學會競賽佳作、2023 年臺灣醫療品質協會優品獎、2023 年臺北市衛生局醫療安全品質提升提案獎勵競賽活動優等

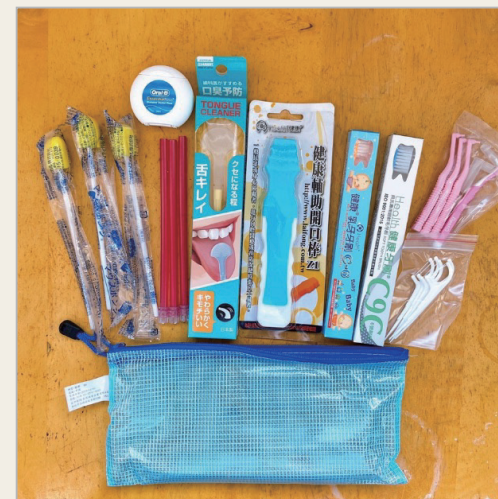
3. 逆轉老掉牙～提升居家主要照顧者牙口照護正確率

痛點

口腔健康評估量表顯示社區居家病人在齲齒斷齒及口腔清潔問題最多，且本院依衛生福利部長期照護服務對象口腔照護醫療工作實務版，自擬考核表對居家主要照顧者進行牙口照護技術考核，正確率僅 54.5%

解方

- **潔牙工具選擇教學：**製作牙口清潔工具及選擇對應圖文卡，家訪時使用圖文卡衛教照顧者選擇適用潔牙工具；居家護理訪視包備製牙口清潔包，提供未準備的案家實體參考及潔牙操作
- **教導以減敏手法或開口工具製造潔牙空間：**本院統一居家護理師減敏感按摩手法，在家訪時對主要照顧者進行示教及回覆示教；牙口清潔包新增開口工具如：張口棒，讓困難開口個案順利潔牙
- **多元化衛教工具、居家護理師衛教機制：**拍攝牙口清潔衛教影片於院內衛教網站，並製作成 QR-code 連結；製作印、越、英文牙口照護衛教單張，減少外籍照顧者語言隔閡；修訂居家護理電子病歷，修改口腔清潔評核為刷牙、牙線棒使用、於家訪評核增加減敏按摩及口腔黏膜清潔
- **增加居家衛教手冊內容及圖示：**於居家照護手冊新增牙口清潔步驟、貝氏刷牙及減敏按摩手法圖文；首次家訪時提供新版居家照護手冊附上牙口清潔衛教影片 QR Code，居家護理師家訪時回覆示教、考核照護技能



創新製作牙口清潔包及工具圖文卡

成果

- 居家主要照顧者牙口照護技術正確率提升至 **90%**
- 口腔健康評估量表 (Oral health assessment tool, OHAT) 平均得分由改善前 5.68 降至改善後 2.83，尤其以嘴唇乾裂出血、舌頭發紅舌苔、牙齦組織紅腫白斑、口腔清潔問題改善幅度最大，顯示個案口腔問題減少
- 居家個案非計畫再住院率由 2022 年 6.72% 降至 2023 年 5.03%，2024 年為 4.92%；非計畫肺炎再住院率降低 2022 年為 2.04%、2023 年降至 1.55%，2024 年為 1.98%
- 榮獲 2024 年國家醫療品質獎主題類優選、2024 年臺灣醫務管理學會競賽佳作、2024 年臺灣醫療品質協會銅品獎



3.3 以病人為中心

3.3.1 病人安全維護 GRI 418-1

病人安全管理

為保障病患權益及就醫安全、提升醫療服務品質、減少醫療不良事件發生，建立以病人為中心之醫療照護環境，國泰綜合醫院設有「病人安全委員會」，下設「團隊資源管理推行小組」、「臨床稽核小組」、「醫病共享決策推行小組」、「病人安全推動小組」及「醫療爭議處理暨關懷小組」等。每季召開相關會議，除院內主管擔任委員外，並分別邀請律師、病人及其家屬、醫院志工、病人團體代表參與(2024 年共 4 位)，統籌院內病人安全相關教育訓練、宣導及病人安全通報等事務。

病人安全委員會核心目標			
建立 全院性年度病人安全目標 ，並評值推動成效	督導單位建立病人安全醫療 標準作業流程	定期監測 病人安全異常事件及預防性通報改善成效	督導各項病人安全 教育訓練及宣導 工作
團隊資源管理 (Team Resource Management, TRM) 推行小組	- 策劃、執行、追蹤全院團隊資源管理活動 - 研發、推行團隊資源管理課堂課程教材及擬真情境演練教案，並培訓團隊資源管理種子教師 - 推廣應用團隊資源管理組圈，輔導單位進行改善		
臨床稽核小組 (Clinical Audit Team, CAT)	辦理病人安全作業稽核、病人照護流程稽核(以病人為焦點查核方法(PFM)執行臨床稽核)、指標稽核(外部通報指標(TCPI、醫院評鑑持續性監測指標)、評鑑重要指標或單位指標等)		
醫病共享決策 (Shared Decision Making, SDM) 推行小組	- 訂定、推動全院 SDM 作法年度規劃方向 - 建構本院醫病共享決策跨單位合作及品質監測機制 - 病人決策輔助(Patient Decision Aids, PDAs)工具開發、輔導、審核及教育訓練		
病人安全推動小組	- 策劃、執行、追蹤全院病人安全推動活動 - 編纂、更新病人安全教育訓練教材及學習案例 - 定期辦理病人安全教育訓練，形塑病安文化及風氣 - 配合政府單位辦理院際病人安全研討會，促進醫界同儕進行交流		
重大醫療事故通報小組	- 召開臨時會議啟動重大醫療事故案件調查 - 進行事故根本原因分析(RCA)及改善方案，並完成外部通報		

除了分工具體的組織架構，國泰綜合醫院更透過職能與文化建立、病安檢核與改善作為，積極促進病人安全，實現以病人為中心的全人醫療照顧。

職能與文化建立

教育訓練與宣導：2023-2024 年共計辦理 9 場教育訓練，參與達 133 人次

- 每年依照衛生福利部公告病人安全目標，規劃全院性教育訓練，包含異常事件通報系統及各類事件學習案例
- 不定期彙整學習案例，刊登於《國泰病安醫品雜誌》及品質管理月會分享
- 收集病人安全議題運用大廳電視牆、門診外 iTV、跑馬燈及全院廣播進行播放，如「用藥安全」、「醫病共享決策」及「為病安發聲」等衛教

病人安全週活動：2023-2024 年共辦理 4 場病人安全專題講座、43 場宣導活動，共 7,494 人次響應

- 每年配合衛生福利部辦理病人安全週活動，由院方領導及病人安全委員會委員帶領，響應世界病安日，宣導病安重要政策供民眾與院內同仁知悉以營造病安文化，近 2 年主題包含「孕產兒安全」、「用藥安全」及「診斷安全」
- 2023 年榮獲孕產共守預防產後大出血－「優良獎」、2024 年榮獲孕產共守組合式照護產後大出血－「優良獎」、病安好主意－「優良獎」、病人安全－「優秀推行獎」及臨床運用組－「優秀團隊獎」

擬真演練：團隊合作模擬訓練共完訓 23 場次

- 辦理團隊合作模擬情境訓練，提升人員於臨床實務之溝通、危機處理及團隊合作之能力，重點推廣單位如急重症單位、產兒科、病房
- 積極參與醫策會及臺灣擬真醫學教育學會舉辦擬真教案設計及競賽，每半年進行臨床擬真演練
- 2023-2024 年榮獲醫策會國家醫療品質獎－擬真情境類競賽急重症組銀獎及銅獎、產兒團隊榮獲產兒組佳作獎、新人組銀獎，並獲得醫師 MVP；榮獲臺灣擬真醫學教育學會專科護理師及護理師醫療合作擬真情境競賽內科組金獎
- 辦理團隊合作模擬情境訓練，提升人員於臨床實務之溝通、危機處理及團隊合作之能力，重點推廣單位如急重症單位、產兒科、病房
- 積極參與醫策會及臺灣擬真醫學教育學會舉辦擬真教案設計及競賽，每半年進行臨床擬真演練
- 2023-2024 年榮獲醫策會國家醫療品質獎－擬真情境類競賽急重症組銀獎及銅獎、產兒團隊榮獲產兒組佳作獎、新人組銀獎，並獲得醫師 MVP；榮獲臺灣擬真醫學教育學會專科護理師及護理師醫療合作擬真情境競賽內科組金獎



辦理病人安全週活動，提升病人參與情形



本院吳妍萱醫師（左二）榮獲醫策會頒發醫師 MVP



病安檢核與改善

病人安全事件通報：特殊案例 **100%** 於病人安全委員會上報告案例改善進度

- 設立異常事件通報及預防性通報系統，共有 18 類異常事件，以不苛責、匿名及獎勵之性質鼓勵同仁為病安發聲
- 每季統計病人安全異常事件，並依事件分類通報至醫策會臺灣病人安全通報系統，主動分享本院經驗，近 2 年異常事件通報共 2,653 件，預防性通報共 15 件，處理完成率 100%；定期檢討病人安全通報事件，進行根本原因分析，並根據分析結果提出具體可行之改善措施
- 病安通報流程榮獲 2024 年國家醫療品質獎主題類佳作

內部根本原因分析調查：同質性異常事件再發生率 **0%**

- 異常事件於 45 天完成事件根本原因分析報告，並請相關單位於報告完成後一季內繳交品質改善活動報告
- 病人安全異常事件若屬人為因素案件會邀請人因專家進行案件輔導
- 2023-2024 年共計進行 17 件根本原因分析，同質性異常事件皆未再發生

內部稽核作業：2023-2024 年共 **33** 場 PFM 臨床稽核，改善事項完成率達 **100%**

- 每年度以病人為焦點查核方法 (PFM) 執行臨床稽核，稽核內容著重於當年度「衛生福利部醫療品質暨病人安全目標」、「疾病照護認證」及「評鑑督考重要事項」，受稽核單位需於須於 3 個月內回覆改善事項

病人安全文化調查：2023-2024 年間卷回收率為 75%，6 大面向皆**優於全國醫學中心平均**

- 每年辦理全院同仁之病人安全文化調查（涵蓋團隊合作、單位安全風氣、對工作的滿意、對管理的感受、復原力及工作生活平衡 6 大面向），依單位別下鑽分析，並提供給單位主管及院方領導掌握全院情形、參考結果邀請單位進行品質改善
- 辦理病安關懷活動，了解全醫院與各部門員工病安意識狀況，並適時介入與提供協助

病人隱私與資訊安全

2023-2024 年 **100%** 無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴

管理流程與規範	訂有《病歷借閱及調閱作業流程》、《病歷隱私保密規範》、《病歷複製本申請作業流程》、《病歷隱私稽核作業流程》、《敏感性病歷列管作業流程》，嚴禁以各種型式外洩病人資料，並每季稽查病人個人資料文件作廢處理情形，保護病人隱私
設備更新與投入	2019 年至 2022 年共投入 7,742 萬元資安經費，陸續導入防火牆、自動備份主機等先進資安防護軟硬體；2023-2024 年再投入 2,488 萬，持續強化全院網路主機及資安設備軟硬體 - 導入「上網行為管控軟體」，每月成功阻擋約 2 萬筆惡意連結，資安檢測網路防火牆惡意中繼站阻擋率 100% - 醫療資訊系統備份功能設有「同地雙主機即時備份」、「異地主機網路備份」、「以磁帶備份」，並每年定期演練資料復原 - 訂有資訊 KPI 指標，醫療資訊系統服務可用率及機房伺服器設備可用率，每年皆優於 (99.93%) 閾值
職能與文化建立	- 依據《病歷隱私保密規範》製作病歷隱私保密教育課程，列入員工年度必修課程 - 定期於個資委員會報告病例調閱結果，2023-2024 年調閱原因以「參考病史 (38.1%)」最多，其次為「醫療照護 (22.4%)」，顯示病歷資訊化完整，方便醫師完整調閱及權限管控；病例釋出原因以「病患申請 (67.1%)」最多；其次為「醫事申報 (16.4%)」
資安檢核與改善	- 每季進行醫療單位及各病房病歷隱私稽核；已取得 ISO 27001:2022 認證且每年度執行內部及外部稽核作業，持續維持證照之有效性，每年度執行 ISO 27001:2022 內部及外部稽核作業，列為全院必稽項目 2024 年 6 月參與行政院數位發展部資安署外部稽核，針對改善事項均進行追蹤管制 - 指派專人蒐集外部威脅情資，即時通報進行軟體元件更新、將惡意中繼站加入黑名單，2024 年完成 49 項修補作業 - 定期進行弱點掃描及滲透測試，針對發現弱點區分風險等級訂定修補期程，2024 年執行 2 次弱點掃描、1 次滲透測試作業 - 定期辦理資通安全健檢作業，2024 年完成網路架構檢視、網路惡意活動檢視、封包監聽與分析、網路設備紀錄檔分析、個人電腦及伺服器主機安全設定檢視等作業，已完成改善建議事項包括主機及使用端作業系統更新及升級，防毒軟體、Office 及 Adobe 等軟體安裝更新作業 - 執行「外部攻擊面管理」(External Attack Surface Management, EASM) 作業，從攻擊者角度由外部網際網路進行探測，本院 2024 年綜合評分上升 60 分，總分為 790 分，優於醫療業平均分數 730 分。



病人用藥安全

國泰綜合醫院透過多層級治理架構、跨部門協作、標準化流程及監測機制，降低用藥風險並提升病人安全。設有藥事委員會，下轄藥物使用評估小組、藥品不良反應 (Adverse Drug Reaction, ADR) 工作小組，另設有管制藥品管理委員會及感染管制委員會 (抗生素管理)。透過定期召開會議、訂定醫療用藥準則，協助、監測醫師有效和安全使用藥品，避免醫療資源浪費及減少藥品不良反應。2023-2024 年本院 100% 無違反法規之管制藥品使用紀錄，處方開立與領用皆符合規範。

藥品儲存環境檢核

獨立空間儲存藥品；每日記錄環境之溫、溼度，並配備溫度異常警報系統

處方醫令檢核系統

含 37 大項錯誤用藥或不適當之警示機制，如重複用藥、用藥禁忌及防跌藥品等警示或過濾

高警訊藥品管理

藥劑科每月單位內查核、每季至各單位查核，2023-2024 年 100% 符合使用規定

藥品異常事件通報

設立病人安全通報系統，2023-2024 年皆符合閾值；並定期進行會議檢討、藥師教育

藥品不良反應與不良品監測

訂有藥品不良反應與不良品通報標準作業流程，2023 年榮獲衛福部來函表揚藥品不良反應績效良好，2023-2024 年於 7 日內完成衛生主管機關通報率 100%

用藥安全教育宣導

2023-2024 年共辦理 151 場 (對象包含藥師在職教育、新進人員、民眾)，達 5,033 人次參加

3.3.2 醫病關係促進

國泰綜合醫院由品質管理部、院長室等單位主責，透過多元管理措施促進醫病關係，建立醫護人員與醫療服務對象互信、尊重的良好關係。

服務前醫病關係管理

管理措施	執行成果
醫學倫理委員會 設有「醫學倫理委員會」，由院長就院內、外有關醫學倫理專家學者、法律專家學者及社會公正人士遴選聘任，業務執掌為研議醫學倫理規範、促進醫學倫理教育、器官移植案件之審議等	• 規劃新進同仁、院內同仁每年定期舉辦教育訓練，2023 年舉辦共 7 場；2024 年舉辦 8 場，累計受訓達 11,779 人次。
臨床試驗倫理 設有「人體試驗審查委員會」，主要工作內容包含訂定組織規程、審查人體試驗及人體研究計畫，並追蹤、評核施行及結束後等事項	• 2023 年 11 月 29 日通過 FERCAP(Committee of Asia and Pacific Region, SIDCER-FERCAP) 評鑑 • 2024 年 1 月 1 日通過中央主關機關之「人體研究受試者保護」(Human Research Protection Program, HRPP) 評鑑
醫病共享決策 (SDM) • 訂有《醫病共享決策執行辦法》、《醫病共享決策輔助工具製作流程》 • 醫療團隊依執行 SDM 執行辦法與病家進行疾病治療之討論，鼓勵病人表達自己的想法 • 鼓勵醫療照護團隊將醫療決策討論過程記錄於 SDM 紀錄單及病歷中	• 2023-2024 年共計推動 73 項主題，經醫療團隊與病家討論後擬定最佳治療方針並完成紀錄逾 9,900 人次 • 2023 年榮獲「預立醫療照護諮商推動績優獎」及「致力推動病人自主響應活動優良響應機構獎」 • 榮獲醫病共享決策 (SDM) 醫療機構實踐運動臨床組優秀團隊獎



服務後醫病關係管理

管理措施	執行成果
病人申訴與意見反映 • 設有多元溝通管道供民眾提出就醫疑慮，包括電子郵件、意見信箱、專線分機、服務台 • 依據《病人及家屬意見反映、申訴抱怨事件處理作業規範》處理病人申訴抱怨事件，如：電子郵件經院方主管裁示後七日內回覆民眾、回饋相關單位	• 2023-2024 年病人及家屬意見共 1,300 件，其中讚揚類 643 件佔 49%，意見反映達 636 件，二日內回覆率 96% • 依病人回饋改善措施，如：2023 年皮膚科陽光走道增設門診叫號訊息、門診叫號系統增加過號序次資訊、2024 年候診區天花板增設冷凝水防範水盤等
醫療爭議事件 • 設有「醫療爭議處理暨關懷小組」，依據《醫療爭議事件處理作業要點》處理醫療爭議事件 • 尊重員工意願後提供其心理支持或法律諮詢等員工關懷服務，並配合病人 / 家屬參與院內或院外之醫療溝通協調會	• 2023 年醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫 - 入選醫學中心標竿醫院（第 2 次） • 2023 年醫療事故關懷服務績優表揚計畫 - 陳彥賓組長獲選績優個人獎 • 2024 年醫療事故關懷服務辦理績優表揚計畫 - 王拔群副院長獲選卓越領導獎、林麗玲副主任獲選關懷典範獎 • 2024 年醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫 - 入選醫學中心標竿醫院（第 3 次）

3.4 智慧管理與照護

國泰綜合醫院以「發展智能化、數位化的智能醫院」為目標之一，以資訊為經、品質為緯，發展智能醫療，並強化資訊安全。2024 年至 2027 年為智慧醫療新佈局階段，配合國家政策、高齡及少子化的社會趨勢及數位科技發展的助力，以資料整合分析及數據趨動決策的策略，於智慧服務、智慧照護、AI 應用、遠距照護及雲端運算五領域發展，期望提高民眾就醫體驗、提高醫護工作效率、提高行政作業效率、提高教學研究品質。

國泰綜合醫院智慧醫療五大應用領域				
智慧服務管理	雲端運算	AI 人工智慧	智慧照護	遠距醫療

1. 智慧服務管理亮點案例

門診智能多元繳費

全國首創無現金自助繳費機，且為第一家導入街口支付之醫學中心，亦可採本院 APP 繳費

- 尖峰時段繳費由 10 分鐘降為 <20 秒，使用率 44.9%
- 各院區節省 2-5 名批價櫃檯人力
- 曾獲 SNQ 國家品質標章、NHQA 國家醫療品質獎智慧醫療類智慧解決方案組標章



客製化無現金自助繳費機：
掃碼、確認 → 靠卡 → 領單
3 步驟輕鬆繳

國泰綜合醫院行動服務 APP

整合功能及個人化服務，提供看診、領藥、抽血進度、檢驗報告、X 光檢查進度等查詢

- 行動掛號比例提升至 17%
- 人工櫃檯掛號比例遞減至 15%
- 獲 2021 年臺灣醫療品質協會品質改善成果發表競賽初階組銅品獎及創新獎



本院創新功能，計算每位醫師
「每病人平均候診時間」

電腦斷層 (CT)/
核磁共振 (MRI)/
X 光自助排檢報到

運用自動報到機，設計並導入智慧軟體系統，系統勾稽病人個人資料及檢查項目，並提示病人更新及注意事項

- 病人資料正確率達 100%
- 病人等候檢查時間自 22 分鐘減至 10 分鐘
- 病人等候報告時間自 53.76 小時減至 16.7 小時
- 曾獲 SNQ 國家品質標章、2023 年於國際放射師學術研討會口頭發表



提供自助排檢報到，減少排隊等候時間





2. 雲端運算亮點案例

雲端 FHIR 電子病歷系統

開發 FHIR 雲端電子病歷平台，建立樣板設定後即可轉換，不需撰寫大量程式，除醫療資訊系統 (HIS) 資料外，可便利收集醫療保健共享資料，易於資料交換

- 國泰率先引用 FHIR 標準，開發 FHIR 雲端電子病歷平台完成衛生福利部定義國際醫療資料交換標準 CDA R2 的 17 張表單
- 曾通過臺灣醫學資訊聯測「病人基本資料」、「用藥 / 文件打包及服務請求」及「緊急醫療救護」3 個賽道 (Track)，展現資料交換能力

3. AI 人工智慧亮點案例

急診敗血症 AI 智能系統

包含「檢傷敗血症篩選 AI 輔助系統」，提取 34 項檢傷分類特徵，預測病人進行檢傷後可能為敗血症的機率；及「敗血症病況 AI 預測輔助系統」，提取 93 項特徵，預測病人帶藥回家、轉病房、轉加護病房及死亡的機率

- 檢傷敗血症篩選 AI 輔助系統 AUC(Area Under Curve) 為 88%，顯示在篩檢敗血症具有良好的判別能力
- 敗血症病況 AI 預測輔助系統，預測帶藥回家、住院及死亡的準確率分別為 86.9%、83.2% 及 93.4%
- 系統導入後診斷為疑似敗血症病人人數由 51 人增加至 129 人，病人死亡率由 28.9% 降低至 7.7%
- 曾獲 SNQ 國家品質標章、NHQA 國家醫療品質獎智慧醫療類智慧解決方案組標章、TSA 臺灣永續行動獎銀獎



藉機器深度學習，建構急診敗血症 AI 決策輔助系統，並優化 HIS 介面設計，使醫師獲得即時的整合資訊，提升臨床處置效率及病人預後

3.1 前瞻全人醫療

3.2 精實醫療品質

3.3 以病人為中心

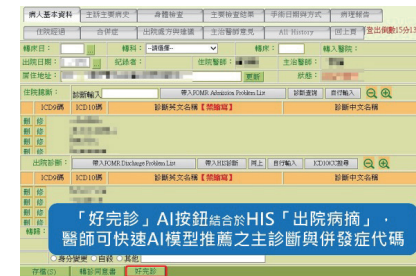
3.4 智慧管理與照護

好完診 -

ICD10 智能 AI 編碼輔助系統

以健保資料庫為基礎，透由機器學習建立之決策輔助模型，提供編碼建議，使醫師高效率、高正確性地完成病歷紀錄書寫與診斷編碼，並可提升後端疾病分類師的工作效率

- 使用滿意度達 80-90%
- 導入後約可節省醫師 85% 的時間成本
- 2024 年獲 SNQ 國家品質標章、NHQA 國家醫療品質獎智慧醫療類智慧解決方案組標章



建立自動化疾病編碼推薦系統，並與 HIS 結合，提升病歷書寫品質與完整性、降低醫師編碼作業時間及申報工作負荷



4. 智慧照護亮點案例

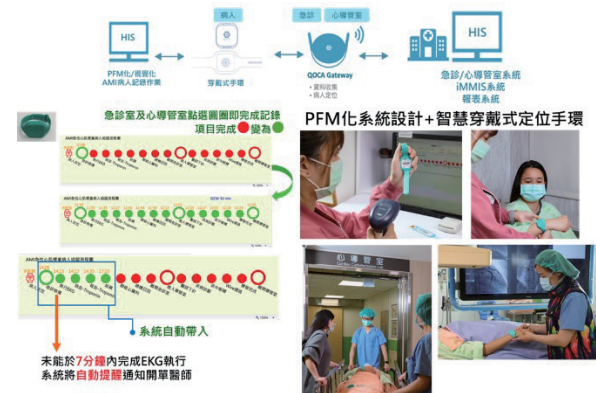
急性心肌梗塞

(Acute myocardial infarction, AMI)

定位動態導航系統

病人至急診就醫時，採用智慧定位手環並設計研發病人定位動向導航作業系統，改善照護服務流程和品質

- 急診及心導管護理紀錄完整性提升至 97%
- 第一張心電圖 (EKG) 小於 10 分鐘達成率 100%
- 給予阿斯匹靈及 (Clopidogrel/Ticagrelor) 達成率 100%
- 曾獲 SNQ 國家品質標章、醫策會智慧健康應用試煉場域推廣專案

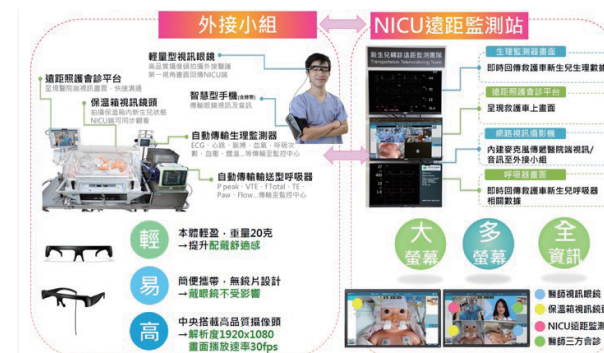


醫護同仁啟動 AMI 病人動向導航作業，立即以智慧定位手環搭配進行追蹤，可隨時追蹤病人處置時間與進度，有效掌控心肌梗塞診斷到導絲通過時間 (D2W) 國際指標，提升 AMI 病人醫療處置效率

全方位新生兒外接轉送 e 化服務

導入遠距會診平台及 e 化設備，即時回傳救護車上新生兒之即時影像、生理數據至遠距醫護端監控中心，醫護團隊共同輔助面對新生兒複雜的病況，並適時給予診療及處置建議，提升外接新生兒照護服務品質

- 導入後新生兒非預期性低血糖發生率由 5.0% 降至 3.3%
- 導入後，全方位新生兒外接轉送 e 化服務不良事件發生率由 5% 降至 0%
- 導入後外接轉診平均總運輸時間縮至 78.4 分鐘
- 導入後醫護團隊滿意度自 70% 提升至 96.9%
- 榮獲 2024 年 SNQ 國家品質標章、NHQA 國家醫療品質獎智慧醫療類智慧解決方案組標章及優選獎、2023 年臺灣永續行動獎金獎



整併外接新生兒多項生理數值、呼吸器參數等，結合 5G 通訊技術和即時高解析度影音視訊，實現雙向溝通，促進醫護團隊合作和有效溝通，並提供全方位照護，兼具臨床需求

5. 遠距醫療

穩定慢性病視訊門診 / 快篩陽視訊門診

自 2021 年 5 月至 2023 年 4 月疫情期間提供慢性病病人及快篩陽病人視訊門診服務

- 穩定慢性病視訊門診共 14 專科提供服務，共服務 482 人次，病人滿意度 4.7/5 分
- 快篩陽病人視訊門診服務達 4,591 人次，病人滿意度 4.5/5 分



使用視訊門診減少民眾到院就診及外出之染疫風險



第四章 培力 Collaborate

2023-2024 年亮點績效

人才培育	- 連續 3 年 榮獲衛生福利部醫療財團法人研卓越獎「特色傑出人才培訓獎」 - 迄今派至美國畢業後醫學教育評鑑委員會 (ACGME) 師資培訓人數為全臺之首
員工福利	2023-2024 年員工福利總補助達新臺幣 1.9 億元
職場健康	2023-2024 年各類別員工健康檢查到檢率達 98% 以上 2023-2024 年 0 職業病事件

政策承諾與組織願景

在醫療產業邁向永續發展的道路上，「人才」始終是驅動組織前行的關鍵核心。國泰綜合醫院秉持「培育教學、研究與創新的卓越人才」之目標，致力於打造兼具專業成長與幸福感的職場環境。本院不僅關注醫療專業的傳承與創新，更透過完善的培訓機制與競爭力薪資調整，確保員工在職涯發展中持續精進、安心投入。此外，醫院每年審慎評估市場薪資競爭力與社會經濟變動，規劃合理的調薪機制，並積極推動健康職場，提升員工滿意度與認同感，實現「以人為本」的組織承諾。國泰綜合醫院深信，唯有讓每一位同仁在良好的工作環境中發揮所長，醫療機構才能真正成為社會大眾信賴的健康守護者。

重大主題管理

GRI 3-3

重大主題	國際框架與指標
多元化招募與培育	GRI 404 訓練與教育 GRI 405 員工多元化與平等機會 SASB 員工招募、發展與保留 (HC-DY-330a.1、HC-DY-330a.2)
定義與衝擊說明	[定義] 國泰綜合醫院在招聘、培訓和管理人才的流程與管理措施，以建立和維護尊重人權，且多元、公平、包容的工作環境和文化 [衝擊影響] 多元化與保護人權的優良職場有助促進社會公平、強化人才歸屬感，進而維持醫院營運穩定

管理行動	2023-2024 年累積行動績效	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (2027-2030 年)
輔導各職類職涯發展	2023-2024 年皆榮獲衛福部醫療財團法人研卓越獎特色傑出人才培訓獎 2023-2024 年國際頂尖醫療機構進修補助 15 人次	致力強化人才歸屬感，提升員工滿意度與留任率	
專業化人才培育機制	- 管理與特色職能精進：進行策略規劃課、團隊溝通課、精實工作坊、主管共識營、ESG 包班、ChatGPT 等課程 - 派至美國畢業後醫學教育評鑑委員會 (ACGME) 接受師資培訓達 22 名，為全臺之首	持續精進人才培育制度，投入人才海外培育經費，培育菁英人才	擴大人才來源，強化多元醫療團隊，精進教育培訓，培育具創新思維的醫療人才並提升人才留任率
落實職場平權	- 職涯發展重視平權與共融，2024 年女性主管佔比達 52% - 符合《身心障礙者權益保障法》規範，每月雇用人數逾 1%，其中包含雇用視障按摩師提供同仁職場按摩，達到雙重效益	打造「多元平權」職場，使不同性別、性傾向、種族、年齡、國籍的員工皆能平等工作	



重大主題	國際框架與指標		
員工薪酬與福利	GRI 401 勞雇關係 SASB 員工招募、發展與保留 (HC-DY-330a.1、HC-DY-330a.2)		
定義與衝擊說明	[定義] 國泰綜合醫院針對員工制定的薪資、獎酬與福利制度，例如退休制度、育嬰假等 [衝擊影響] 考量薪資福利與工作樣態，社會整體醫護人才逐年流失，進而可能對醫療效率與品質產生不利影響		
管理行動	2023-2024 年累積行動績效	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (2027-2030 年)
薪酬與獎金激勵制度	• 2024 年全院調薪 4.5% • 新增 9 項特殊作業獎金、調升 4 項專業獎金	• 評估市場薪資競爭力與社會經濟變動，規劃合理的調薪機制 • 依據各職類工作內容與條件，評估設置不同獎勵機制	促進建置安全、穩定且幸福的職場，提供具備高度競爭力的薪資結構與培育措施
利害關係人群組	議合管道與成效		
員工	• 近 2 年共舉辦 7 次人事評核委員會 • 近 2 年共舉辦 8 次勞資會議，提出 18 項議案皆全數處理完畢；院長信箱共收案 14 件並已全數處理完畢 • 辦理約 500 場師資培育課程，滿意度達 96%		

4.1 人權承諾

4.1.1 人權議題管理

國泰綜合醫院認同並恪遵《聯合國世界人權宣言》、《國際勞工組織公約》、《公民與政治權利國際公約》、《經濟社會文化權利國際公約》與《身心障礙者權利公約》等國際人權宣言與公約，以此推展各項員工權益承諾，依據監控結果進行改善，並持續關注全球人權、國內勞動政策變遷；另外，本院同樣持續關注病人人權議題，並遵守有關病人人權相關法令規範、加強醫學倫理教育，促進醫療服務健全發展。

人權議題與承諾對象	目標管理與成果
親善就醫 門急住就醫病人及家屬	本院志工提供高齡身障者、獨自就醫等弱勢族群走動式之親善服務，協助推輪椅、孩童照顧、指引或扶持服務。2023-2024 年就醫掛號指引服務共 253,805 人次、就醫陪同服務 3,118 人次、抽血檢驗指引 273,083 人次
職場包容 身心障礙同仁	- 確實遵循身心障礙者權益保障法令規定，足額進用身障礙員工 2014 年起與中華視障經穴按摩推廣協會合作，提供職場按摩服務，2023-2024 年總服務達 3,084 人次
性別平等 全體員工	2024 年女性主管（計算涵蓋組長 / 護理長以上職級）佔比達 52% - 性騷擾防治暨申訴委員會，委員男女比例 6:7
母性保護 妊娠至產後滿一年、及 哺（集）乳中之女性同仁	- 確實遵循勞動基準法、職場母親健康保護工作指引、性別工作平等法等法令規定 - 於確定懷孕後、妊娠 20 週以上之產假或 20 週以下之流產假結束恢復工作時、產後半年時進行三次例行性調查，以及產後滿一年前結案前調查，以此作為危害控制、工作調整或更換依據 - 提供哺（集）乳措施，並設置達 1 間哺（集）乳室；並與機構簽訂合約提供托嬰優惠 - 設有《子女教育補助費支給辦法》，按就學學校等級給予不同金額之教育補助 2023-2024 年共提供生育津貼達新臺幣 1,665,000 元
工作時間 全體員工	- 落實勞動基準法及考勤管理辦法規定，並設有資訊管制系統避免違反出勤與休假規定 - 訂定有支薪之「防疫假」，鼓勵員工接種季節流感疫苗；確診 1 年內已施打 COVID-19 疫苗者可申請「防疫公假」達 3 日
性騷擾防治與申訴 全體員工、外包人員、 求職者	- 制定有工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒規範、性騷擾防治措施、申訴及調查處理要點、性騷擾防治暨申訴委員會組織章程 - 設置性騷擾防治暨申訴委員會 2023 年申訴 1 案，啟動調查及委員會開會決議討論，事件不成立；2024 年無申訴案件，僅開行政討論會



4.1.2 內部溝通

員工參與制度之提案及討論

- **勞資會議**：有 5 名資方代表及 5 名勞工代表，勞工代表每 4 年由全體員工不記名票選選出，會議討論工作權益及員工福利相關議題，並留有會議紀錄以供備查。2023-2024 年共舉辦 8 次勞資會議，提出達 18 個討論議案，如對高勞動量員工的健康保護做法、基層職稱名稱修調等
- **人事評核委員會**：每半年至少召開 1 次，並視需要召開臨時會議，主要職掌含評議員工獎懲事項、審議員工考績事項及甄審員工升遷事項等。2023-2024 年共舉辦 7 次人事評核委員會，討論議案包含人員晉升、模範員工選拔、及人員議處等
- **健康促進委員會**：每年召開 2 次，得視實際需要召開臨時會議，建立友善安全工作環境、推動健康促進。2023-2024 年舉辦 2 次家庭日員工滿意度皆超過 90%；舉辦 18 場電影欣賞，員工滿意度皆超過 90%；舉辦員工心理健康促進活動(如：植療工作坊、國泰遊戲屋暨神射手籃球大賽等)，滿意度達 99% 以上

員工填寫員工考核表並自述個人表現內容與職涯規劃，主管就其內容與員工面談溝通，並給予意見以達雙向回饋，對於表現落後之員工，主管需輔導協助改善。年度員工滿意度調查中，2024 年「主管領導方式」分數較 2023 年提升(3.76 分→3.80 分)、「考核升遷公平」分數約維持穩定

員工考核之雙向回饋制度

年度滿意度調查

每年 9-10 月舉辦網路不記名員工滿意度調查，問卷內容涵蓋基本資料、身心健康調查、員工滿意度及敬業度、員工關懷與福利。2023 年問卷回收率為 59.1%，2024 年問卷回收率 50.8%，員工最滿意項目包含癌症篩檢、疫苗接種、推廣健康識能、工作勝任度、舒壓活動及無菸職場。

每季提醒員工使用簡式健康量表(Brief Symptom Rating Scale, BSRS-5)自行評估，2023 年填答率達 95.1%、2024 年填答率達 94.5%，篩選異常的結果會主動提供給主管及員工關懷小組介入了解，依員工狀況適時協助轉介精神科、心理諮商、社工關懷及「員工協助方案」(Employee Assistance Programs, EAPs)，其中 2023-2024 年 EAPs 使用滿意度皆達 90% 以上

員工心理健康關懷作業

員工心理健康促進活動

規劃靜態及動態活動，靜態活動包含 2023 年植療工作坊、2024 年香氛療癒，精油舒壓棧；動態活動包含 2023 年紓壓遊樂園暨投籃比賽、2024 年國泰遊戲屋暨神射手籃球大賽。2023 年滿意度達 99%、2024 年滿意度達 100%

涉及醫療事故或爭議事件之員工關懷

當員工涉及醫療事故或爭議事件時，可向社會服務室與法務組尋求關懷服務。2023 年共 11 人次，2024 年共 5 人次

遭受暴力事件之員工關懷

當員工遭受暴力事件時，可向社會服務室與法務組尋求關懷服務。2023 年共 5 人次，2024 年共 5 人次

多元關懷管道

可由院長信箱(service@cgh.org.tw)反映意見。2023-2024 年院長信箱共收案 14 件，已全數處理完畢



簡式健康量表 (Brief Symptom Rating Scale, BSRS-5) 評分結果

年度	正常	輕度	中度	重度
2024	93.1%	5.3%	1.2%	0.4%
2023	92.6%	5.6%	1.4%	0.3%

4.2 多元招募與培力

4.2.1 人力結構 GRI 2-7 GRI 2-8 GRI 401-1 GRI 405-1

訂有各職類職涯發展規劃藍圖

涵蓋職類	醫師人員、醫技人員、護理人員、行政人員
規劃項目	具體規劃職級晉升、領域輪調路徑與規範，為各職類學習發展之參考、職級晉升與跨領域 / 跨單位發展建議

年度員工升遷	- 設有「人事評議委員會」，負責甄審年度員工升遷事項，綜合評估年度考績、獎懲等面向 - 針對醫事、護理、行政人員，每年辦理 2 次員工評核，考核結果由單位主管提報至人事評核委員會甄審決議
醫療專業職類晉升	- 訂有《醫師晉升辦法》，符合資格條件者得提出申請，提報主任會議審查，再由人事評核委員會評核 - 針對護理、藥師、醫檢師、醫事放射師，分別訂有專業能力進階升等辦法，如《臨床護理人員專業能力進階制度與認證辦法》、《藥師升等辦法》、《醫檢師升等評核辦法》及《醫事放射師升等評核辦法》等，各階層設定對應之發展能力，經單位評核通過提報升等者，核發專業進階津貼，協助明確員工職涯發展方向、加強成長動機
員工輔導及留才	- 訂有臨床課程教育訓練計畫，並設置輔導及雙向回饋機制，如放射線科採用線上考核系統，透過資訊化的考核及滿意度評核，受評者及評核者可雙向相互給予回饋 - 員工如表現影響單位業務正常運作，由主管及相關單位與其進行面談，了解其工作適性與不適任原因並記錄於《員工指導輔導會談紀錄》，透過調整工作內容或轉任等方式，達到適才適用之成效



2024 年國泰綜合醫院員工總人數達 2,529 人（含永久聘僱員工、臨時員工、無時數保證員工），與 2021-2022 年相比無大幅波動；2023-2024 年非員工（含保全人員、司機、清潔人員、洗衣房及停車場作業人員，以及商店、美容室、眼鏡行、往生室之技術人員、實習生）每年平均為 158 人，與 2021-2022 年相比無大幅波動。

員工概況（人）						
類別	2023			2024		
	男性	女性	總數	男性	女性	總數
員工人數	727	1,783	2,510	753	1,776	2,529
永久聘僱員工	590	1,601	2,191	594	1,576	2,170
臨時員工	75	77	152	77	77	154
無時數保證員工	62	105	167	82	123	205
全職員工人數	590	1,601	2,191	594	1,576	2,170
兼職員工人數	137	182	319	159	200	359

註：

1. 永久聘僱員工：簽訂無固定期限（即無限期）合約的全職或兼職員工
2. 臨時員工：簽訂有期限（即固定期限）合約的員工；該合約在指定的時間到期，或在具有評估時程的特定任務或事件完成時結束（如工作專案結束或原被代理職務的員工回任）
3. 無時數保證的員工：沒有被保證每天、每週或每月的最低或固定工作時數的員工，但其可能需視要求而處於可工作狀態
4. 全職員工：每週、每月或每年之工作時數係根據國家有關工作時數的法律和實務定義之員工（含留停正職人員，2023 年 37 人（男 6 女 31），2024 年 40 人（男 2 女 38））
5. 兼職員工：每週、每月或每年之工作時數少於全職員工之員工
6. 資料計算時點：當年度 12/31

國泰綜合醫院新進與離職員工概況									
類別	組別	新進員工概況				離職員工概況			
		2023		2024		2023		2024	
		人數	新進比例	人數	新進比例	人數	離職比例	人數	離職比例
性別	男性	119	4.7%	96	3.8%	93	3.7%	81	3.2%
	女性	239	9.5%	214	8.5%	242	9.6%	189	7.5%
年齡	30 歲以下	256	10.2%	198	7.8%	215	8.6%	140	5.5%
	30-50 歲	93	3.7%	95	3.8%	104	4.1%	109	4.3%
	50 歲以上	9	0.4%	17	0.7%	16	0.6%	21	0.8%
總計		358	14.3%	310	12.3%	335	13.3%	270	10.7%

註：
新進比例 = 新進人員數 / 各年度員工總人數
離職比例 = 離職人員數 / 各年度員工總人數



員工留任措施案例	
員工薪資調整	2024 年全院員工調薪幅度達 4.5%、2025 年全院員工調薪幅度達 3%，提升薪資競爭力並反應總體經濟環境
職級制度調整	增設資深營養師職級、資深社工師職級，並配套提高薪資標準，以提升職涯發展願景及專業形象
留任簽約金	• 2023 年起設有藥師留任簽約金 3 萬 / 年，2024 年起調升為 6 萬 / 年，藥師留任率 2024 年與 2023 年相比提升 19.1% • 2024 年調升護理師留任簽約金達 4 萬元 / 年，護理師留任率 2024 年與 2023 年相比提升 7.8%
各職類獎金	2023 年新增 9 項特殊作業獎金、調升 4 項專業獎金，包含細胞學科醫檢師效率獎金、守衛員執勤獎金、放射科效率獎金、放射免疫實驗室醫檢師效率獎金、急診護理專業獎金、加護病房護理師專業獎金、藥師專業進階津貼、放射師專業進階津貼、復健科治療師效率獎金、護理師效率獎金、病理科醫檢師效率獎金、癌症防治中心癌症防治作業獎金、行政人員專業 / 辛勞獎金，共享醫院經營成果、強化對醫院認同感

4.2.2 國內外人才培育 GRI 404-1GRI 404-2GRI 404-3

連續 3 年

榮獲衛生福利部醫療財團法人社研卓越獎「特色傑出人才培訓獎」

500 場

每年舉辦師資培育課程場次數，滿意度達 96% 以上

全臺之首

本院迄今派至美國畢業後醫學教育評鑑委員會 (ACGME) 師資培訓人數

國泰綜合醫院為醫學中心教學醫院，積極落實醫學中心三大任務「醫療」、「教學」、「研究」，每年培訓住院醫師與實習醫學生約 420 名，培訓新進醫事人員與醫事實習生約 2,500 人 / 月。本院訂有院聘教師制度，且每年舉辦「師資培育課程」，且與美國畢業後醫學教育評鑑委員會 (Accreditation Council for Graduate Medical Education, ACGME) 簽約，成為境外 6 個師資培育推廣中心之一，迄今派至 ACGME 接受師資培訓達 22 名。另外，提供醫事人員多元職能培育計畫，如儲備主管參與培訓計畫等；除自辦培育課程外，也鼓勵員工多方參與外部教育訓練課程，2023 與 2024 年皆榮獲衛福部醫療財團法人社研卓越獎特色傑出人才培訓獎；住院醫師專科完訓後，升任主治醫師前需至國外先進醫療機構進行半年至一年的進修，並由院方支付國外受訓期間海外生活費與在臺安家費用。

同仁提交退休申請時，人事組同仁（或由同仁主管）徵詢其是否有繼續工作意願，並依其意願媒合適合工作，2024 年 12 月時已有 32 位返院擔任部分工時人員，且至 2025 年已媒合 5 位退休同仁回聘為全職員工，退休返院的全職員工都有員工福利及年終獎金。另亦針對離職員工調查離職原因，例如因家庭因素不便輪班之人員，提供部分工時或非輪班業務之工作機會。

人才訓練與特色教學

基層知能培訓

- 年度通識教育訓練，定期更新院內基本教育知識
- 新人互動及感控教育課程，強化基本專業知識並促進組織認識
- 開辦櫃同仁溝通主題線上課程，學習溝通技巧
- 邀請公部門資深主管分享函簽及會議紀錄撰寫課程、實作工作坊

- 年度通識教育訓練各職類人員完訓率為達 98% 以上（未達 100% 原因為停薪留職或離職）
- 2024 年舉辦 2 場新人交流及感控教育課程，共 82 人完訓、整體滿意度 90%
- 2023 年舉辦 2 梯次線上課程，完訓 30 人
- 2024 年舉辦基礎知識及工作坊共三階段課程，累計 205 人次參與，三次課程滿意度為 96%、98%、96%

特色職能培訓

- 舉辦科技新知講座，了解新趨勢並應用於工作
- 導入外部學習平台 HAHOW，豐富多元學習資源，並培養同仁自主學習習慣
- 2024 年與臺灣永續能源研究基金會 (TAISE) 合作舉辦「氣候與健康管理師」課程

- 2023 年邀請臺灣醫學資訊學會理事長林明錦醫師到院分享 ChatGPT 新知與應用，共 157 人完訓，整體滿意度 94%
- 外部學習平台累計使用 320 人次、完訓率 73%，整體滿意度 91%
- 共 43 人完訓「氣候與健康管理師」並考照，取照率 100%



管理職能精進

- 邀請東海大學副教授提供策略規劃應用課程、臺灣精實醫務管理學會辦理精實工作坊
 - 安排外部顧問量身訂做適合一線主管之團隊管理溝通課程，幫助主管從心帶領、提升韌性
 - 每年舉辦主管共識營，2023 年由醫策會王拔群執行長講授「醫療品質新趨勢」，2024 年邀請行政院林子倫發言人講授「ESG 政策與趨勢」、時任小港醫院郭昭宏院長講授「運用數位賦能推動 ESG 永續醫療」、藥害救濟基金會黃鈺娛副執行長講授「醫預法下醫院醫糾處理的新契機與挑戰」
- 策略規劃應用課程完訓 54 人，整體滿意度 96%；2024 年臺灣精實醫務管理學會辦理初階課、進階課（科學化解決問題工作坊），共 70 人參與，平均滿意度 98%
 - 團隊管理溝通課程彈性調整時間於 2025 年 2 月舉辦，共 63 位主管及儲備主管完訓，整體滿意度 94%
 - 2023-2024 年主管共識營共 204 位主管與會，平均滿意度達 4.7/5 分

專業國內外研修與進修

- 鼓勵同仁參與國內研討及國際會議發表
 - 遴選人才至國外頂尖醫療機構進行短期進修
- 針對研討與發表，2023-2024 年共補助國內類別達 1,869 人次、新臺幣 192 萬元，國際類別達 184 人次、新臺幣 1,202 萬元
 - 針對國外醫療機構進修，2023-2024 年達 15 人次，共補助新臺幣 1,460 萬元，進修機構含日本札幌醫院心血管中心、美國 Cleveland Clinic、德國柏林心臟中心等共 11 間國際機構

員工類別	性別	2023		2024	
		平均訓練時數	接受定期績效及職業發展檢視之人數百分比	平均訓練時數	接受定期績效及職業發展檢視之人數百分比
通識課程 (醫療 / 醫技 / 護理 / 行政)	女性	20 小時		20 小時	
	男性				
護理常態性在職訓練 (一般單位)	女性	10 小時	100%	10 小時	100%
	男性				
護理常態性在職訓練 (急重症單位)	女性	17 小時		17 小時	
	男性				
醫事人員在職專業與教學教育註	女性	30 小時		30 小時	
	男性				

註：醫事人員專業執照換照 -6 年 120 小時，年平均 20 小時；每年依本院《全人教育師資培育施行細則及認證辦法》，另須完成 10 小時「全人照護師資培育課程」



國際醫衛能力建構輔導

國泰綜合醫院不僅與國內各醫學院校皆有合作代訓機制外，也代訓友邦與新南向國家醫師與醫事人員。2023-2024 年代訓達 4 國（聖露西亞、蒙古、巴基斯坦、越南）、達 42 人（含醫護人員、醫事人員）。

越南醫衛能力輔導

執行內容

- **越南越德醫院 (VietDuc Hospital) 合作：**主要期待協助提升急診流程的智慧化管理。2021 年急診醫學部陳健驊醫師帶領團隊，舉辦「智慧化導入改善急診流程工作坊」，協助解決急診部門的擁擠問題並提升檢傷分類效率；2022 年護理主管獲邀前往擔任「外科暨內視鏡手術學會國際研討會」講者；2023 年骨科鄧修國醫師再次獲該邀擔任「越南骨科年會」講者
- **越南國家癌症醫院 (National Cancer Hospital) 合作：**涵蓋癌症防治、學術交流與遠距會診等領域。2022 年，婦癌中心何志明醫師、麻醉科李欣恩醫師參與越南第 19 屆國家癌症控制研討會，並與當地醫師進行專業分享；2023 年泌尿科王彥傑主任透過遠距會診，為國家癌症醫院提供治療建議；2024 年此院派其血腫科醫師至本院代訓，預計 2025 年將持續進行
- **紅玉醫療集團 (Hong Ngoc) 合作：**與其旗下 Hong Ngoc General Hospital 及 Phuc Truong Minh General Hospital 醫院自 2024 年起展開合作，涵蓋 AI 資訊、臨床代訓、與遠距會診等領域



2022 年越南外科暨內視鏡手術學會國際研討會

執行成果

越德醫院自 2024 年 8 月起，已派 9 位復健科醫師及治療師至本院代訓，預計至 2025 年將完成 12 位復健科醫事人員受訓。2025 年 2 月，越德醫院院長、國際醫學中心主任、顧問等率團訪問本院，副院長及各科主任及醫師預計於 5 月進行達文西機器人及 AI 研討會暨代訓



2024 年紅玉醫療集團執行長來臺訪問

尼泊爾醫衛能力輔導

執行
內容

國泰綜合醫院自 2015 年與健康服務協會共同協助尼泊爾震災救援以來，與當地醫院建立緊密合作關係，持續提升尼泊爾醫療機構的技術與功能

執行
成果

2022 年本院心臟內科王晨旭醫師進行遠距會診，為尼泊爾的加德滿都 MMTH 醫院 (Manmohan Memorial Medical College and Teaching Hospital) 提供心血管疾病的治療建議；2024 年安排 2 團小兒科、心臟科、放射線科、麻醉科、一般外科等專家赴尼泊爾進行手術示範與專題演講，總計 6 位醫師參與，成效為 62 位義診人次及當地臨床培訓；2025 年亦將持續每年 2 次的義診及教學醫療團。期待透過與尼泊爾的合作，提供永續性的醫療外交支援



尼泊爾醫療團

4.3 員工薪資與福利

4.3.1 薪酬政策與結構 GRI 2-20 | GRI 2-21 | GRI 2-30 | GRI 405-2

國泰綜合醫院由人事組依循性別工作平等法規定規劃薪酬政策，並聘有管理顧問 1 名，其性質為外部顧問，不隸屬本院員工，每年參酌員工薪資市場競爭力、整體社會經濟環境等因素，完成初步調薪規劃，並提報勞資會議討論，員工代表可透過討論與協商方式，適時調整規劃內容，後續並依分層負責表，辦理簽核作業；對於院內任務推動，可由主管或任務主持人，另提獎勵規劃。

年度總薪酬比率			
年度 / 項目	薪酬最高個人之職稱 / 族群	年度總薪酬比率	年度總薪資報酬變化比率
2024	醫師	10.78	1.02
2023	醫師	10.76	1.09

註：

1. 計算項目包含基本薪資、獎金、簽約金及各種專業津貼
2. 年度總薪酬比率：組織薪酬最高之年度總薪酬 / 所有員工（不包括該薪酬最高個人）之年度總薪酬中位數
3. 年度總薪資報酬變化比率：組織薪酬最高之年度總薪酬增加百分比 / 所有員工（不包括該薪酬最高之個人）之年度總薪酬中位數增加百分比



女性對男性平均基本薪資與薪酬的比率				
員工類別	2023		2024	
	基本薪資比率	薪酬比率	基本薪資比率	薪酬比率
醫師	1:1.10	1:1.38	1:1.11	1:1.33
護理	1:0.95	1:0.94	1:0.96	1:0.98
醫技	1:1.05	1:1.08	1:1.05	1:1.10
行政	1:1.34	1:1.37	1:1.31	1:1.37

註：

1. 基本薪資 (basic salary) 為支付員工履行其職責而支付的最低固定金額
2. 薪酬 (remuneration) 為基本薪資加上支付給工作者的額外金額，後者可包括服務年資津貼、獎金、福利、加班費、任何其他補貼
3. 「行政」類別男女比差異主因為女性基層人員人數較多，而主管階層男性人數較多

國泰綜合醫院雖無團體協約，但為保障勞資權益、穩定勞動關係，促進勞資和諧，每季定期舉辦勞資會議，勞方代表涵蓋醫師、護理、醫技、行政職類，有關勞動條件、勞工福利、勞資關係維護等事項，皆可透過勞資會議完成討論與協商，故無需另訂定團體協約。

4.3.2 員工福利制度 GRI 401-2GRI 401-3

國泰綜合醫院不僅依循法規要求，提供同仁各項基本的勞健保、合法工時、留職停薪、退休金等權利，也提供三節獎金、團保、學習發展等補助，以及於本院就醫看診補助以及健康檢查等健康促進相關福利，針對資深敬業人員更發放紀念獎牌，以資感謝與鼓勵。本院設有職工福利委員會，為員工規劃多重福利項目，同仁亦享有集團優惠，例如國泰人壽（投保優待、房貸優惠）、國泰商旅（住宿/餐飲優惠）、國泰世華（投資手續費優待）、國泰建設（購屋優惠）、集團購物平台（小樹購）、集團特約商店優惠（有福企職人健康福利平台）等。



國泰綜合醫院非常重視員工的健康與福祉，簡志誠院長指出，有幸福的醫療同仁才有好的醫療品質，院方提供好的工作環境與條件、塑造各職類同仁對工作的榮譽感與認同感、運用智能科技提升工作效率、重視人才培育及提升多元員工福利等。近年來更是不斷推陳出新，舉辦各項員工關懷活動，創造員工滿滿的驚喜與幸福感，讓同仁們感受到關心與受重視。



生活休閒 - 國泰綜合醫院「歌唱暨啦啦隊」比賽

執行內容

為促進員工身心健康並凝聚團隊向心，2024 年 8 月 24 日院方外租大型音響設備、重金禮聘專業評審，並祭出高額比賽獎金，舉辦第一屆「歌唱暨啦啦隊」比賽，超過 300 位同仁參與，多位高階主管更親自上台擔任啦啦隊表演為同仁加油。讓評審最感動的是「大家不是只有幫自己的團隊加油，還幫其他同事一起鼓勵」，表現出醫院同仁們就像是一家人的好感情，非常團結有向心力

執行成果

整場活動同仁的滿意度高達 4.55 分（滿分 5 分）

活動紀錄



參賽者們與評審合照

生活休閒 - 兒童新樂園夜間包場

執行內容

2024 年 10 月 11 日舉辦『臺北兒童新樂園』夜間包場 High 翻星光夜家庭日活動，不僅多達 20 項遊樂設施讓同仁開心暢玩，還安排藝術表演、親子帶動唱跳、世界冠軍小丑氣球表演等老少咸宜的活動，並提供美食餐券，琳瑯滿目多達 13 台的胖卡美食任君挑選。同仁們回饋反應「感謝院方提供的開心樂園，讓我們盡情釋放盡情歡樂」、「此次家庭日辦在新樂園真的很棒，小孩可以充分放電，飲食及遊樂設施都不用排隊很久，攤販車選擇也很多樣，玩起來非常充實」

執行成果

員工報名人數 1,725 人，實際出席人數 1,600 人，整體滿意度達 90%

活動紀錄



總院、汐止分院、內湖診所主管與同仁於兒童新樂園家庭日合影



兒童新樂園家庭日氣球表演活動

2023-2024 年員工福利總補助達 1.9 億元

涵蓋家庭日健行活動及員工關懷防疫旅館、子女教育補助、結婚禮金、團體保險、員工就醫優待、團康活動、社團活動、旅遊補助、員工慶生會、員工制服、員工餐、旺年會活動

員工健康檢查管理

本院依《員工健康檢查實施計畫》分為特別危害作業健康檢查（包含鉛、游離輻射、甲醛作業）、特定作業健康檢查（供膳、血液透析、化療、動物照顧及實驗人員等作業）、一般健康檢查執行頻率為年滿 30 歲至未滿 45 歲每 3 年 1 次、年滿 45 至未滿 65 歲每 2 年 1 次，主管健康檢查執行頻率為每年 1 次；皆優於法令規範。設有「員工健康服務小組」，由職業醫學科、職安護理師、職業安全衛生室等人員組成，針對健康檢查異常者，全數主動聯繫提醒回診，依照健康分級管理標準進行健康關懷及追蹤，由家醫科、職醫科提供免費諮詢，2023 年健康檢查異常人數為 83 名，完成追蹤為 76 名（追蹤回診率 92%），2024 年健康檢查異常人數為 151 名，完成追蹤 125 名（追蹤回診率 83%）。

另外，提供新進同仁 B 肝、水痘、麻疹腮腺炎德國麻疹混合疫苗（MMR 疫苗）的免費注射，及體適能、健康體位控制活動等；提供員工及其直系眷屬、以及退休員工就醫優待，以及生殖醫學中心、醫美中心的優惠方案；提供員工健康檢查加選項目（含心血管及代謝系統、消化系統、腫瘤指數、乳房檢查、抗體檢測、高階影像檢查等項目）6 折優惠。積極為員工的健康築起防線、致力於打造一個讓員工安心、健康、充滿歸屬感的優質職場。

類別	2023				2024			
	主管	一般員工	特別危害作業	特定作業	主管	一般員工	特別危害作業	特定作業
應檢人數	194	675	205	189	191	741	246	172
完檢人數	192	664	205	186	190	728	246	171
到檢率	99%	98%	100%	98%	99%	98%	100%	99%



員工體適能活動

執行內容

每年舉辦體適能活動，檢測員工握力、坐姿體前彎與三分鐘登階情形，量測 inbody 數值，並提供萬步健走獎勵

執行成果

2023 年體適能參加 308 人，萬步達標 247 人；2024 年體適能參加 242 人，萬步達標 185 人

活動紀錄



2024/5/31 體適能活動（三分鐘登階測驗）

育嬰假

育嬰假申請及復職概況

項目	2023			2024		
	女性	男性	總計	女性	男性	總計
可申請育嬰假之員工總數	86	31	117	98	35	133
實際申請育嬰留停人數	52	5	57	56	3	59
當年度應復職人數 (A)	27	3	30	27	2	29
當年度申請復職人數 (B)	19	1	20	18	2	20
復職率 (%) (B/A)	70.4%	33.3%	66.7%	66.7%	100%	69.0%
留任人數	12	2	14	17	0	17
留任率 (%)	85.7%	66.7%	82.4%	89.5%	0%	85.0%

註：

1. 「留任率」指育嬰留停後復職員工留任一年以上之比率
2. 留任人數：前一年復職 & 在任 > 1 年
3. 留任率：留任人數 / 前一年復職人數

4.4 職場健康安全

國泰綜合醫院訂有職業安全衛生管理政策，係以恪守「以醫療服務回饋社會」的宗旨，提供高品質醫療服務為努力的方向，積極投入各項醫療服務及職業安全衛生管理，「職場零災害」是我們共同追求的目標，確保環境安全與健康，防止職業災害之發生。

依職業安全衛生法及職業安全衛生管理辦法規定，設置「職業安全衛生委員會」，由院長擔任主任委員，共有 14 名委員，其中有 5 名勞工代表與會召開。委員會每三個月開會，必要時得召開臨時會議，審議、協調及建議安全衛生事務；每年年初由職業安全衛生室訂定年度《職業安全衛生管理計畫》，針對職業安全衛生各事項規劃期程，並於職業安全衛生委員會審議，追蹤其進度與改善措施。本院職業安全衛生管理範圍涵蓋總院全體員工及承攬商，管理業務包括環境安全查核、醫用氣體應變演練、危險性設施設備操作人員初 / 複訓、作業安全健康管理教育訓練、勞工作業環境監測、N95 口罩密合度測試、職業災害統計及通報等。每年針對職業安全衛生業務內部稽核 2 次、勞動檢查處稽核及衛生局督考查核，其建議事項則立即討論改善措施及執行。

職場健康安全教育訓練概況				
項目	2023		2024	
	場次	訓練人次	場次	訓練人次
員工防護（感染管制）	10	1,024	16	1,880
員工健康促進（含復原力）	7	237	20	676
緊急災害應變（含消防）	13	8,366	12	8,575
急救及災難醫療	11	254	3	58
合計	41	9,881	51	11,189



危害性化學品通識



N95 口罩密合度檢測教育訓練



緊急災害應變教育訓練



常見職業傷病預防教育訓練

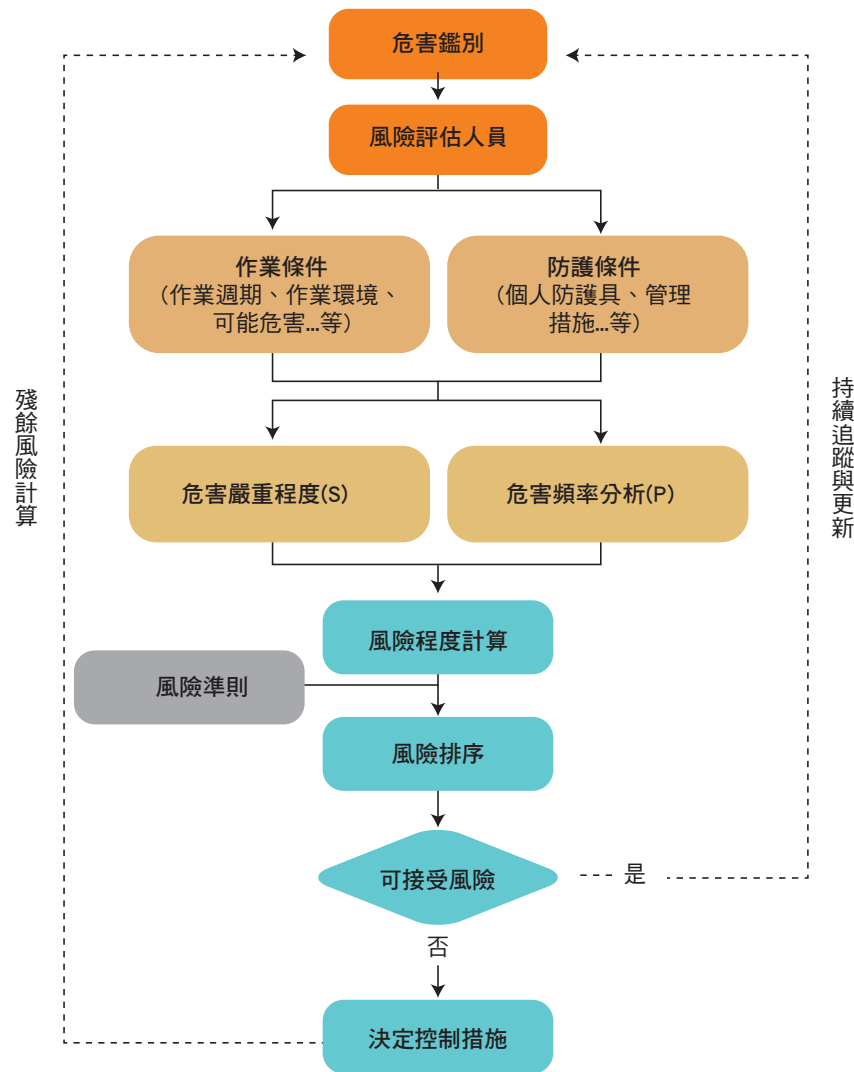
職業安全衛生風險評估與管理流程

國泰綜合醫院訂有《員工作業場所風險評估辦法》，鑑別、評估及管理不同風險區域（作業場所）對內、外人員（包含承攬商）預期其可能會造成安全衛生直接或間接危害者，或財產損失之作業程序與環境。評估流程如下圖，2024 評估共三大特性為高風險區域

- (1) 病人不易移動的單位 (ICU、OR、RCC、DR 等)
- (2) 易燃性化學品運作量大的單位及公共危險品運作場所（包括病理科、臨床病理科、酒精室等）
- (3) 施工區域及高電能 / 熱源運作場所

依據不同等級風險進行管制措施，其中對於不可接受風險項目依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序，採取有效降低風險的控制措施，例如易燃性化學品運作較大量的單位，針對儲存櫃體加強固定、建置化學品洩漏 SOP 並辦理化學品洩漏演練。另外針對本院供電系統具有獨立機房及緊急發電；供水系統具獨立管線的水箱供水；醫療氣體具獨立閥門控制及兩組幹管供氣，符合完整維生備援條件，以提供病人持續醫療需要。

另外，本院每年針對全院員工的人因性危害、異常工作負荷危害、母性健康保護、職場不法侵害預防、簡式健康量表 (BSRS-5) 等進行問卷調查，依據調查結果進行危害辨識與評估控制，並於職業安全衛生委員會追蹤結果。國泰綜合醫院 2023-2024 年皆無職業病事件。



人因性危害評估

- 2023 年肌肉骨骼不適大於 3 分共 90 名，經評無特定職場風險，職安護理師以簡訊及個別衛教進行追蹤關懷
- 2024 年肌肉骨骼不適大於 3 分（使用政府公告指引的 NMQ 問卷標準，0 到 5 分，滿分 5 分）共 75 名，經評無特定職場風險，職安護理師以簡訊及個別衛教進行追蹤關懷

異常工作負荷
危害

- 2023 年中度疲勞 71 名、10 年心血管分析中高度風險共 29 名，皆個別關懷及固定門診追蹤、面談共 40 名且完成追蹤
- 2024 年中度疲勞 59 名、10 年心血管分析中高度風險共 9 名，皆個別關懷及固定門診追蹤、面談共 2 名且完成追蹤

母性健康保護

額外提供 C 型肝炎、B 型肝炎、水痘、麻疹抗體等免費篩檢，並於 2024 年起提供每位通報懷孕的同仁營養補助金 15,000 元，2023 年 22 名完成 C 型肝炎篩檢、4 名 B 型肝炎抗體、1 名水痘 IgG 抗體、2 名麻疹 IgG 抗體；2024 年 44 名完成 C 型肝炎篩檢、6 名 B 型肝炎抗體、4 名水痘 IgG 抗體共、4 名麻疹 IgG 抗體。2024 年共有 45 名懷孕同仁領取營養補助金

職場不法侵害
評估

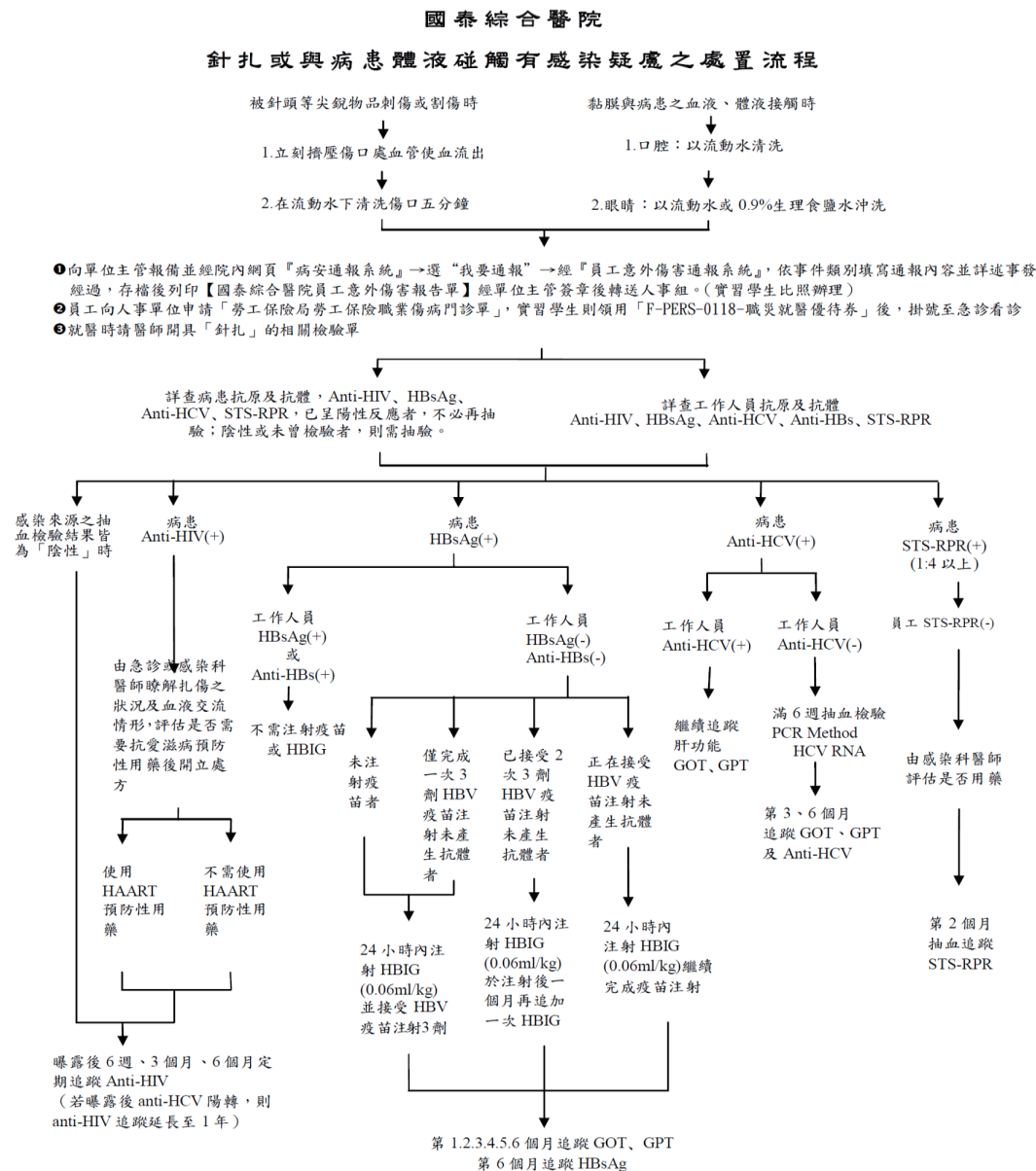
訂有《執行職務遭受不法侵害預防》，針對劃分高風險區域及其預防措施，並針對各類狀況設有聯繫窗口（如工作困擾可洽詢人事組、心理健康可洽詢指定的心理師等），並每年執行職場危害因子調查，2023-2024 年其結果為皆無特別異常事項



職業災害通報與管理流程

國泰綜合醫院訂有《員工意外傷害預防及處理辦法》、《尖銳物傷害或與病人體液暴露有感染疑慮之作業規範》等。明訂職業災害事件(員工意外傷害)、處理應對流程、通報流程,依據員工受傷情況與類型(重大職災、針扎或感染、交通意外事故等),有不同處理流程與機制,確保員工安全。

「針扎或與病患體液有感染疑慮」之處置流程如下圖,依據《員工意外傷害預防及處理辦法》鼓勵員工通報職業災害,並無通報工作者處分的闡述;另依據《職業安全衛生工作守則》,並無工作者的處分的闡述。



職業傷害統計				
類別	項目		2023	2024
員工	總經歷工時	女性	3,510,672	3,438,864
		男性	1,379,136	1,403,600
		總計	4,889,808	4,842,464
	可記錄之職業傷害數 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	女性	38	37
		男性	7	14
		總計	45	51
	職業傷害所造成的死亡比率		0	0
	嚴重的職業傷害比率		0	0
	可記錄的職業傷害比率		9.20	10.53
非員工	總經歷工時	女性	79,376	82,896
		男性	85,360	93,808
		總計	164,736	176,704
	可記錄之職業傷害數 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	女性	0	0
		男性	0	1
		總計	0	1
	職業傷害所造成的死亡比率		0	0
	嚴重的職業傷害比率		0	0
	可記錄的職業傷害比率		0	5.56

註：

1. 職業傷害所造成的死亡比率 = (職業傷害所造成的死亡人數 / 工作小時) * 1,000,000
2. 嚴重的職業傷害比率 = [嚴重的職業傷害數 (排除死亡人數) / 工作小時] * 1,000,000
3. 可記錄的職業傷害比率 = [可記錄的職業傷害數 (職業傷害人數) / 工作小時] * 1,000,000
4. 重大職業傷害定義：死亡、同一災害之罹災人數在 3 人以上、同一災害之罹災人數在 1 人以上且須住院治療 (法規規定)
5. 可記錄的職業傷害：不包含上下班通勤所造成的職業傷害



2023 年全院職業災害案件中，尖銳物傷害為 29 件 (64%)，交通事故為 6 件 (13%)，血 / 體液暴露為 3 件 (7%)，其他案件 7 件 (16%) (例如跌倒、燙傷等)；2024 年全院職業災害案件中，尖銳物傷害為 32 件 (63%)，交通事故為 10 件 (19 %)，血 / 體液暴露為 3 件 (6%)，其他案件 6 件 (12%) (例如跌倒、割傷等)。本院常見的職業災害為尖銳物傷害及交通事故，為降低針扎的發生率，會同相關單位共同研討策略方案，提升現場操作安全，同時舉辦教育訓練及多元的安全宣導，提高作業及病人安全。

2023-2024 年職業健康安全改善亮點案例名稱

要解決的問題	案例改善執行方法	改善成果	活動紀錄	
【病房助理員肌肉骨骼傷害預防調查】 1. 現場訪視同仁疼痛狀況及部位，發現病房助理員的業務需久站久走平均日行步數$\geq 15,000$步 2. 病房助理員主要的業務則是移動病人、鋪床、檢查（手術）前後病人準備等，長期下來容易產生不良的姿勢、過度施力、長時間暴露及高重複性動作而產生肌肉骨骼傷害的風險	1. 引進外部人力，初期先引進 10 名，與院內護送人員交替配合，減緩其負荷 2. 後續引進共 13 名外部人力，進行整體上業務調整	目前並無同仁反映腳步有不適狀況		
		護送人員推送物件（腳部負荷）	護送人員傳送藥物（手部及腳部負荷）	
【營養組從業人員肌肉骨骼傷害預防調查】 1. 依據問卷調查進行單位人員訪視。疼痛≥ 3分的狀況為右手 / 手腕 (9%)、右膝 / 小腿 (4%)、左手肘 / 前臂 (4%) 2. 現場清洗碗盤作業及垃圾搬運狀況有負重疑慮	1. 現場有地面濕滑的狀況，並經團隊訪視找出原因改善濕滑狀況 2. 廚餘與垃圾搬運有負重疑慮，改為小包裝分批運送，降低其負荷	目前並無同仁反映有肌肉骨骼上的不適狀況		
		作業員清洗餐盤與收拾廚餘	廚餘收集桶（搬運負荷疑慮）	



第五章 社會共好 Contribute

2023-2024 年亮點績效

偏鄉守護零距離

- 截至 2024 年底跌倒偵測雷達感測器共使用 **42,319** 人次，準確度大於 **99.9%**，即時處理率達 **100%**

公益與健康促進

- 2023-2024 年善終三法宣導活動共舉辦 277 場次，共計 **19,184** 人次參與
- 2023-2024 年於社區、校園、職場辦理健康促進活動如整合性篩檢、健康講座、疫苗接種，共服務 **42,469** 人次
- 共組 20 個社區醫療群，合作醫療機構共計 **482** 家院所

國際醫療共融

- 成果卓越，4 度受外交部頒發「外交之友貢獻獎」，獲國際醫療典範獎及亞太永續行動獎白金特優獎**
- 醫療資訊系統「E-Health」覆蓋巴拉圭 **70%** 人口，醫療服務量能提升 **80%**，成為**拉丁美洲醫療電子化的標竿**



政策承諾與願景

本院自營運據點及周邊社區開始，建立友善安全工作環境，促進病友、員工及社區民眾身心健康，推動健康促進，鼓勵健康飲食及養成運動習慣；並放眼國際，基於「醫療無國界，服務無疆界」的人道援助理念，多次籌組醫療團進行醫療義診服務，並接受多國醫師及醫事人員至本院受訓，曾 4 度受外交部頒發「外交之友貢獻獎」，亦將持續透過醫療本業，為臺灣社會以及全球人民健康做出貢獻。

重大主題管理 GRI 3-3

重大主題	國際框架與指標		
健康促進與倡導	GRI 203 間接經濟衝擊		
定義與衝擊說明	[定義] 國泰綜合醫院提供員工、社區、大眾的預防保健、健康促進活動，包含衛教宣導、健康生活指引等 [衝擊影響] 健康促進與宣導有助提升受眾的健康意識，改善生活行為，進而提升社會整體健康水準		
管理行動	2023-2024 年累積行動績效	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (2027-2030 年)
健康促進架構化	2024 年 9 月成立社區醫學部，並於同年 10 月完成各科的業務及人力盤點 - 共合作 20 個社區醫療群、482 家院所，透過本院開發之轉診系統，建立完善轉診流程	擴充社區醫學部團隊，並凝聚醫師及各類醫事人員（如營養師、物理 / 職能治療師、藥師等）參與	鼓勵員工進行健康促進相關研究，結合本院專科特色，發展針對特色健康促進方案
健康促進與管理	辦理健康促進活動共 868 場、服務 42,469 人次	強化與社區組織、學校的合作，共同推動社區健康促進活動	落實預防醫學，並結合最新醫療科技，擴大醫療服務範圍
利害關係人群組	議合管道與成效		
醫療服務對象 (包含病人及家屬)	2023-2024 年於社區、校園、職場辦理健康促進活動如整合性篩檢、健康講座、疫苗接種		
醫務合作與支持夥伴	醫院志工協助社區流感指引（每年 3 場）、校園志工協助疫苗施打指引（HPV+ 流感）		

重大主題	國際框架與指標		
國際醫療共融	GRI 203 間接經濟衝擊		
定義與衝擊說明	[定義] 國泰綜合醫院與國際醫療組織單位合作交流；前往其他國家地區開展醫療計畫；響應國際醫療倡議等行動與成果 [衝擊影響] 提升國際能見度並拓展國際醫療夥伴關係；促進國際醫療資源共享，進而推動整體醫療進步與受眾健康水準		
管理行動	2023-2024 年累積行動績效	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (2027-2030 年)
國際援外活動	- 與國合會合作「巴拉圭醫療資訊管理效能提升計畫」，譽為拉丁美洲醫療電子化標竿；本院開發之「E-Health」覆蓋 70% 人口，每月服務超過 110 萬人次，病人等候時間自平均 3 小時，縮短至 0.5 小時 - 與國合會自 2023 年新增合作「聖露西亞代謝性慢性病防治體系強化計畫」 2023-2024 年籌組並執行 12 次醫療及顧問團遠赴巴拉圭、聖露西亞、奈及利亞、尼泊爾、印尼、越南、土耳其及泰緬美索鎮等國家	積極爭取政府或民間合作，執行國際醫療援外計畫，以醫療本業塑造良好臺灣醫療形象	與合作國家地區的建立長期合作關係，並拓展合作組織類型，提供持續性的醫療支援
醫療產業交流	- 代訓越南、聖露西亞、蒙古、巴基斯坦等 4 國 - 舉辦及參與 87 場線上、線下醫療交流活動，包含研討會、醫療諮詢、工作坊等，達 1,036 參與人次	- 提升國際醫衛人才培訓規模、品質與國別多元化 - 鼓勵各醫療科別之員工參與國際醫療交流，全方位推展產業互動	建立國際醫療人才庫、長期穩定的國際交流管道，提升臺灣在國際醫療領域的影響力
利害關係人群組	議合管道與成效		
主管機關	2023-2024 年與外交部、衛福部及國合會合作，配合國家醫療外交政策執行相關計畫與專案		
醫務合作與支持夥伴	2023-2024 年累積 42 位代訓人數；舉辦及參與線上、線下醫療交流活動，達 1,036 參與人次		



5.1 在地回饋

5.1.1 偏鄉醫療

本院積極從「健康平權」、「醫療可近性」到「社會弱勢支持」等面向，推動偏鄉與離島醫療支援、生命末期醫療自主權倡議、經濟弱勢病患補助等計畫，實踐社會責任，促進健康照護公平性，並強化全民健康體系的韌性。針對不同地區與族群之需求，擬定具體行動方案與目標，透過定期檢視推動成效，持續調整與精進，期能發揮醫療專業的社會影響力，建構更具韌性與溫度的健康照護體系。



連江醫院張志華院長頒發感謝狀予
本院麻醉科張筱鈺醫師

1. 醫學中心或重度級急救責任醫院支援離島及醫療資源不足地區醫院緊急醫療照護服務獎勵計畫

配合國家政策，提升偏遠地區急重症照護品質，本院積極協助強化地區急救體系功能，提升在地緊急應變與處置能力，包含派遣專科醫療團隊至離島支援急重症手術與麻醉醫療服務，穩定在地醫療量能，滿足當地民眾即時手術需求，顯著減少外送就醫比例；推動醫療專業指導、遠距會診與實地支援相結合的混合式照護模式，協助偏鄉醫院提升急診與手術風險管理能量，強化地區急重症照護體系之韌性，促進醫療資源均衡分配，實現健康平權

2023-2024 年總計有 10 位醫師參與，共投入約新臺幣 4,800 萬元

- 協助各醫院完成急救責任醫院認定
- 達成離島（連江）醫院手術麻醉醫療需求（200 台 / 年以上），使離島居民能及時進行手術治療，不須再等待本島醫師前往到達，延後治療時機

2. 新北市醫療資源垂直整合計畫

透過醫療照護垂直整合，民眾就近經醫師診療判定，若需進一步轉診或檢查治療，主動聯繫計畫醫院，經由綠色快速通道安排

2023-2024 年轉診合作衛生所達 4 間（雙溪區衛生所、瑞芳區衛生所、坪林區衛生所、平溪區衛生所）、2 科別（復健科、眼科）

2023-2024 年平均轉診總人次達 188 人次



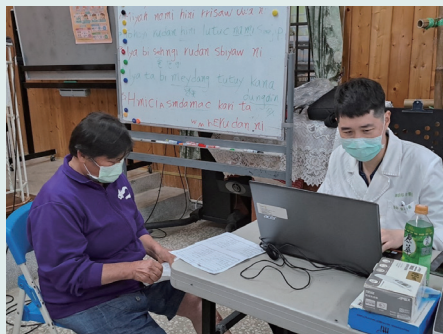
骨科鄧明紘醫師於
貢寮澳底救護中心診視病人

3. 新北市貢寮區設立夜間及假日救護站計畫

為因應新北市東北角地區於平日夜間與觀光旅遊旺季期間緊急醫療資源不足之現況，本院配合新北市衛生局於貢寮澳底救護中心成立夜間及假日救護站，偕同各責任合作醫院輪班派遣醫師駐診，以強化偏遠地區緊急醫療服務可近性與即時性，提升旅遊高峰期與居民夜間急救保障

每年派遣 3 位醫師輪值

- 2023-2024 年本院醫師共值 417 班，佔總值班數 43%
- 2023-2024 年本計畫就醫人數每年達 2,800 人以上，到院前心肺功能停止 (OHCA) 經急救後恢復自發循環 (ROSC) 達 36%



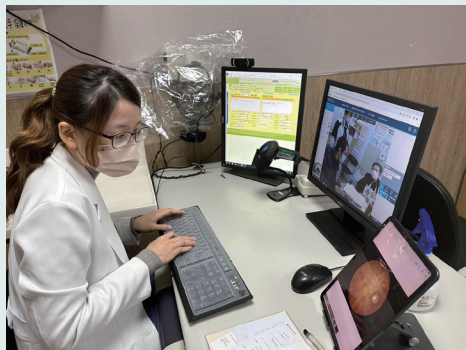
神經內科黃柏豪醫師於
賽德克原鄉部落進行義診

4. 賽德克部落義診服務

自 2000 年起，本院持續派遣醫療團隊深入賽德克原鄉部落，提供定期定點之義診服務，**至今已超過 20 年從未中斷**。醫療服務內容涵蓋居家現場診療、健康諮詢、多元照護介入、慢性疾病篩檢與疾病風險分析，而針對初次用藥者進行用藥安全與衛教指導，協助當地居民認識疾病及藥物的正確使用方式。透過持續耕耘與信任建立，當地居民健康識能顯著提升，三高（高血壓、高血糖、高血脂）疾病控制率改善，整體健康情形日益穩定

每月第二個週末由醫師、護理師、藥師等醫事人員組成醫療服務團隊持續上山服務，每次出隊約 5 名醫事人員

- 2023-2024 年醫療服務達 533 人次
- 針對用藥病人，例行性監測用藥後肝腎功能，2023-2024 年檢測 11 人次



眼科遠距會診

5. 新北市遠距醫療照護計畫

提供貢寮、雙溪區偏鄉居民透過提供雙向醫療團隊醫療照護、檢查資訊及綠色通道轉診服務，以弭平醫療照護質量差異城鄉差距

- 自 2021 年起至 2024 年共投入 13 名專業人員（醫師 8 名 / 年、行政 2 名 / 年、資訊 3 名）與新臺幣 10 萬元
- 2021 年於貢寮試行，2022 年水平展開至雙溪
- 2023 年科別由 5 科擴展至 8 科
- 2021-2024 年會診病人共 40 人次



2024 年成果發表會

6. 偏鄉住民健康促進及緊急醫療綠色通道建置計畫

自 2015 年起與新北市政府衛生局攜手推動「都會及城郊區醫療照護垂直整合模式」，致力於提供貢寮與雙溪地區偏鄉居民持續性的醫療服務。透過整合式雙向醫療團隊進行診療支援，結合綠色通道轉診機制，有效弭平城鄉差距之醫療照護質量。為進一步提升偏鄉健康照護品質，本院導入遠距照護設備、雲端智慧健康管理系統與跌倒偵測雷達等資訊科技，建構創新且具前瞻性的整合照護模式，以期全面促進偏鄉居民健康福祉

- 投入新臺幣 300 萬元（扶輪社計畫）
- 投入醫療人力共 31 名：包含 12 位醫師、4 位護理師、管理師共 3 名、資訊工程師共 4 名、據點負責人 8 名與廠商
- 針對雷達偵測系統、智慧遠距健康照護系統種子人員及遠距會診轉介醫師，進行相應設備教育訓練課程共 3 場
- 遠距生理量測設備使用率達 81%
- 智慧遠距健康照護系統已累計服務 153 位民眾，數據傳輸成功率達 100%。其中 92 位民眾經系統自動判讀數據後觸發異常告警，即時發送健康提醒，告警回覆率與後續個案追蹤率皆達 100%
- 跌倒偵測雷達感測器安裝至 2024 年底共使用 **42,319** 人次，**準確度大於 99.9%**。機構人員皆同步收到警示簡訊，前往確認實際狀況，**即時處理率達 100%**
- 衛生所醫護同仁滿意度達 90% 以上

5.1.2 社會公益關懷

國泰綜合醫院之公益發展策略

國泰綜合醫院秉持「以醫療服務回饋社會」的宗旨，持續推動各項社會責任實踐措施。為強化病患支持與社會照護服務，設置社會服務室，負責與醫療團隊協作，協助病患及家屬解決就醫過程中之困難與需求，包含經濟補助、情緒與家庭問題、疾病適應、急重難症病人安置、病友團體等。此外，本院積極落實國家政策，推展器官勸募與移植、安寧緩和照護、癌症病人照護、社區健康營造等，2023 至 2024 年累計服務 4,853 人次。

為協助經濟弱勢病人安心就醫，並減輕家庭因病所造成之財務負擔，本院運用院內盈餘提撥資金及愛心捐款，提供醫療相關費用補助，協助經濟弱勢病人得以安心就醫。近年來，由於高齡化和社會結構的改變，住院期間的照顧人力逐漸成為壓垮許多家庭的最後一根稻草；另一方面全球化帶來的跨國人口流動，也為醫療引入新的需求和挑戰：獨居長者、老老照顧、外籍移工、無國籍兒童等新型態弱勢人口，往往缺乏足夠的正式資源。除了醫院的提撥外，藉由社會大眾捐款，醫院得以保有彈性適應社會快速變遷下的制度缺口，兼顧醫療品質之餘，也使病人不因國籍、宗教、種族和社會地位的不同，而仍然保有其基本健康權。

社會公益亮點案例

善終三法宣導

為貫徹《人體器官移植條例》、《安寧緩和醫療條例》及《病人自主權利法》所倡議之核心理念，維護病人醫療自主權，本院訂有《生命末期意願宣導計畫》，積極宣導預立醫療自主意願、安寧緩和醫療及器官捐贈意願等註記服務，定期辦理各類宣導措施，包含院內外講座、大廳諮詢簽署台設置，並結合電視牆、iTV 及住院須知等動態與靜態媒介，全方位協助民眾了解生命末期醫療選擇之法令規範與核心精神，提升對醫療抉擇註記之意識與接受度，保障病人能夠以尊嚴且自主的方式面對生命終章的權利



專案 影響力	投入	• 時間：每週 2-3 次於醫院大廳設置諮詢簽署台，進行宣導說明及簽署 • 人力：每次 1-2 名社工師、1-2 名志工 • 物資：立牌、海報、布條、簽署祝福禮品、院外活動車資	
	產出	• 2023-2024 年宣導活動共舉辦 277 場次，共計 19,184 人次參與；2019-2024 年宣導活動累計共舉辦 811 場次，共計 43,266 人次參與 • 2023-2024 年協助民眾完成安寧緩和意願註記共計 1,577 人、器官捐贈意願註記共計 942 人、預立醫療照護諮商共計 651 人；2019-2024 年協助民眾完成安寧緩和意願註記共計 6,196 人、器官捐贈意願註記共計 2,971 人、預立醫療照護諮商共計 1,266 人	
	影響力	政府肯定	報章雜誌評選
		• 連續 6 年獲「預立安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願」健保 IC 卡註記宣導優良團體獎 • 2022 年全國器官捐贈宣導週優良響應機構獎 • 2023 年全國預立醫療照護諮商推動績優獎、全國病人自主推動響應活動優良響應機構獎 • 2024 年全國病人自主推動響應活動優良響應機構獎	
未來展望	• 持續強化院內同仁之教育訓練機制，增進醫療人員的溝通技巧以及提升專業素養，進而提供更具同理與法遵基礎的醫療諮詢與照護服務 • 擴大宣導規模與場域範圍，透過與社區衛生中心、學校教育體系及其他醫療機構合作，推動跨領域、更具多元形式的衛教宣導及公共參與活動，藉由強化制度落實與社會倡議，建立「病人自主」、「尊嚴善終」為核心的全人醫療照護文化		
活動紀錄	 2023 年「全國預立醫療照護諮商推動績優獎」獎  2024 年全國器官捐贈宣導週優良響應機構獎		

專案名稱	「預立醫療照護諮商」特約門診服務公益計畫		
專案緣起	為配合政府推動重大衛生政策，病人自主權利法上路，本院自 2019 年設立「預立醫療照護諮商」自費門診，收費依據衛福部規定每人新臺幣 3,500 元，為減輕民眾負擔，本院自 2020 年開始針對特殊族群予以補助，並推出團報優惠方案，2022 年始開立團體門診場次，參與者全額補助		
執行摘要	• 個別門診全額補助：針對特殊族群如低收入戶、中低收入戶、領有身心障礙證明者、緩和及安寧團隊收案之病人、使用長照服務之日間照顧服務對象、病人自主權利法第 14 條第 1 項第 5 款經中央主管機關公告疾病之病人，提供免費諮商並完成健保卡註記 • 團體門診全額補助：以團體諮商方式可增加同時段服務人次，藉以提升服務效率，全額費用補助以減輕民眾之負擔 • 協助弱勢族群及有意願之民眾，維護醫療自主權，並落實其善終權		
專案影響力	投入	• 資金：2023 至 2024 年投入新臺幣 920,500 元整 • 人力：個別門診 - 每次醫師、護理師、社工師各 1 名，共 44 人次，共計 132 人次專業人員 團體門診 - 每場醫師 1 名、護理師 4 名、社工師 5 名，共 8 場次，共計 80 人次專業人員 合計 212 人次專業人員 • 時間：個別門診 -90 分鐘，共 44 人次，共計 3,960 分鐘 團體門診 - 每場次 180 分鐘，共 8 場，共計 1,440 分鐘 合計 5,400 分鐘	
	產出	• 協助 44 位特殊族群之病人於個別門診完成諮商及健保卡註記 • 舉辦 8 場次團體諮商門診，協助 219 位民眾完成諮商及健保卡註記 • 個別門診加上團體門診，提供共計 263 人次全額費用補助	
	影響力	• 對個人而言：得以尊嚴善終 • 對家庭而言：不為難家人做決定，並減少長照費用負擔 • 對醫院而言：醫療團隊在臨終階段之療護有所依循 • 對社會而言：節省無效醫療的資源耗費	
未來展望	• 持續推廣病人自主權利法之精神 • 持續維護特殊族群之醫療自主權 • 促進民眾不因自費門診而退卻，增進其簽署預立醫療決定書之意願		



特殊族群意願人參與本院預立醫療照護諮商門診，費用全額補助，由醫療團隊詳細說明，並確認意願人了解後簽署預立醫療決定書



病人罹患病人自主權利法第 14 條第 1 項第 5 款經中央主管機關公告之疾病，利用住院期間協助其完成預立醫療諮商，二親等家屬及見證人陪同參與，醫療團隊於病房說明病人自主權利法內容後，協助意願人完成預立醫療決定書簽署



舉辦多場預立醫療照護諮商團體門診，每場約 30 名意願人參與，增加同時段服務人次，提升服務效率，由醫療團隊詳細說明後，協助完成預立醫療決定書簽署



本院預立醫療照護諮商團隊前進病家，協助居家病人及其家屬完成預立醫療決定簽署，提升行動不便病人接受預立醫療照護諮商之可近性

此外，國泰綜合醫院依《經濟弱勢病人醫療費用補助簽核作業辦法》，設有盈餘提撥及捐款專戶，針對因遭逢特殊疾病或意外，醫療費用龐大無力負擔，或雖經治療仍影響其日後之工作能力，償付醫療費用後將導致其生活困窘之個案，以及其他經濟弱勢個案，經社工師實施經濟評估及個案討論後，協助病人解決因就醫引起之經濟問題，包含醫療費用、因疾病需求所造成之病房差額、臨時看護費用及其他經評估後確實需要之支出。

2023-2024 年總補助達 519 人次、補助金額達約新臺幣 3,988,579 元

5.2 社區健康促進

國泰綜合醫院針對鄰近社區，依照在地需求，設計並推動多元化的健康促進專案，涵蓋篩檢服務、疫苗接種、健康管理與失智照護等領域，努力提高民眾的健康意識與自我照護能力。藉由結合社區資源與本院醫療服務，讓每位居民都能夠享有便捷且有效的健康照護，未來將持續拓展服務範圍，加強社區資源整合，提升健康促進專案的可持續性，在社會責任方面做出貢獻。

社區健康促進推動宗旨

秉持「以醫療服務回饋社會」之核心理念，積極推動社區健康促進與衛生保健教育，致力提升民眾健康識能，促進全人關懷與在地健康福祉

推動專案

社區、職場與校園健康促進

推動兒童、三高與社區整合性篩檢服務、辦理社區健康衛教講座與疫苗接種，並深入校園，推動營養、視力保健及青春期健康講座等

以里仁專案賦權社區

與合作區域醫療機構建立雙向轉診機制，系統查詢病歷並追蹤病況，開放院所醫師共同參與照護門診

失智共同照護與整合照護服務

失智共同照護中心提供診斷、照護諮詢與資源轉介，並辦理認知促進、照顧者支持與訓練課程，建立在地整合照護模式

2023-2024 年

累計完成 **868** 場三高篩檢與健康衛教講座，參與達 **42,469** 人次

2023-2024 年

合作醫療機構共計 **482** 家院所

2023-2024 年

共舉辦 **12** 場相關活動



鄰里健康促進

里民健康補給站

於敦煌里、華聲里、通化里、通安里、光信里、民輝里、虎嘯里及大安運動中心辦理三高（高血壓、高血糖、高血脂）篩檢與健康衛教講座，講座內容涵蓋心血管疾病日常保養、用藥安全、三高飲食照護原則等主題，提升社區居民自我健康管理意識，期能及早發現風險、預防疾病發生，進一步促進在地居民整體健康福祉

- 2023-2024 年累計完成 549 場，參與達 17,136 人次
- 2025 年擬再擴大服務範圍，增加法治里為服務對象



大安區通化里三高篩檢

社區整合性篩檢

社區健康為新世代預防醫療的重要趨勢，為守護居民健康，並推廣「預防重於治療」的保健理念，本院每年於假日定期於醫院大廳舉辦 1-2 場社區整合性健康篩檢，提供成人健檢、五癌篩檢服務，同時亦不定期結合社區單位，深入社區定點辦理免費篩檢活動

- 2023-2024 年共舉辦 4 場成人健檢，參與達 327 人次
- 2023-2024 年提供 B、C 肝篩檢 195 人次，子宮頸癌篩檢、乳癌篩檢、口腔癌篩檢、大腸癌篩檢、肺癌篩檢共 354 人次



於醫院大廳舉辦整合性篩檢（癌症）



學齡前兒童整合性社區篩檢（口腔）

社區流感、肺鏈疫苗接種

為維護民眾健康及配合國家政策，與衛生局及大安健康服務中心合作，深入社區為 50 歲以上民眾施打疫苗，以降低老人因罹患流感或肺炎導致嚴重的併發症或死亡，積極維護高危險群健康，減少醫療費用支出

- 2023 年完成 410 人，2024 年 463 人，增加 12%



社區流感疫苗暨肺炎鏈球菌疫苗接種站

校園健康宣導講座

與鄰近之仁愛國小及仁愛國中簽訂健康促進合作契約，共同舉辦健康宣導活動，內容涵蓋營養、視力保健、青春講座等主題，並至大臺北地區國小至大學辦理校園健康講座，協助學生建立正確健康觀念，促進全人發展

- 2023-2024 年講座參與達 **5,416** 人次



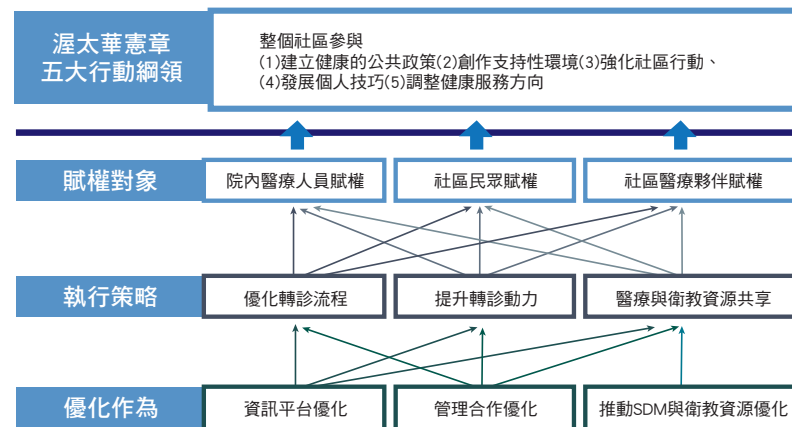
仁愛國小青春講座





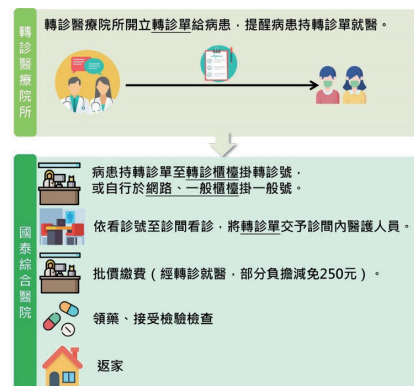
以里仁專案賦權社區 - 邁向世界衛生組織倡議的健康促進

本院「以病人為中心」概念出發，藉由推動分級醫療轉診制度，結合院內同仁、社區民眾及社區醫療夥伴，共同營造符合 WHO 健康促進理念的社區照護環境。



社區醫療群連線

合作區域內醫療機構建立完善轉診流程，共組 20 個社區醫療群、2023-2024 年共 482 家院所，填寫《轉診資訊系統使用安全暨保密同意書》並用印後，可透過本院開發之轉診資訊系統，查詢轉診就醫紀錄、追蹤病況



里仁專案轉診流程圖



轉診資訊系統登入畫面

共同照護門診

開放合作院所醫師進駐設立共同照護門診，透過跨院整合照護模式，使病人能於單一院所獲得更完善的檢查、治療與用藥建議，2023-2024 年共計 5 位院所醫師開設共同照護門診

失智共同照護與整合照護服務

智護同行推動

自 2020 年起成立失智共同照護中心，協助民眾就醫與診斷，提供照顧者各階段照護需求、諮詢及轉介長照服務資源，舉辦認知促進與延緩失智活動、照顧者支持團體及相關訓練課程，2023-2024 年共舉辦 12 場相關活動，參與人次達 429 人



失智共同照護 照顧服務員訓練課程

整合性照護評估

輔導北市 5 大失智據點，推廣「失智早期診斷早期治療」概念，透過長者整合性照護評估 (Integrated Care for Older People, ICOPE) 初評，建立發現疑似個案，快速轉介流程，疑似失智症個案半年內確診率達 100%



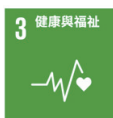
長者整合性照護評估



5.3 國際醫療共融

5.3.1 國際醫衛發展沿革

國泰綜合醫院國際醫療發展策略



持續推動永續且具影響力之國際醫療合作，實踐「醫療無國界，服務無疆界」的人道援助理念，以提升全球健康福祉

4 度受外交部頒發「外交之友貢獻獎」

醫療援外合作計畫參與

派遣專家顧問、醫療團至斐濟、巴拉圭、聖露西亞、越南、尼泊爾與蒙古，執行義診、醫療資訊建置、臨床教學與災後重建等合作計畫

2023-2024 年累積參與 **12** 次國際援外活動

醫療產業交流

為持續維繫醫療合作關係，舉辦及參與線上、線下醫療交流活動，包含研討會、醫療諮詢、工作坊等，達 1,036 參與人次

2023-2024 年參與人次累計 **1,036** 人

新南向國家深度交流

於越南、尼泊爾及印尼推動專業培訓、學術參訪與分享、執行義診與臨床示範教學，強化區域醫療夥伴關係

2023-2024 年累積 **42** 位代訓人數



醫療援外合作計畫參與

國家	合作累積年份	執行情形
巴拉圭	17 年 (2007- 至今)	• 2007 年巴拉圭行動醫療團，由院長率團 11 名醫護人員，嘉惠巴國人民約一千餘人之門診醫療服務，以及 37 例外科手術示範教學、37 例白內障手術 • 2009 年專科醫療團，共 15 日，派遣共 2 位骨科醫師、1 位內科醫師、2 位護理師，至首都亞松森市郊巴國國立 Itagua 醫院進行骨科 15 例全人工膝關節置換手術與 2 場臨床技術交流座談 • 2010 年骨科專科醫療團隊至巴國執行 15 例的全人工膝關節置換手術，2015 年完成 20 例 • 2012 年巴拉圭衛生部部長親自率團來到本院表達感謝之意 • 2014 年起合作推動「巴拉圭醫療資訊管理效能提升計畫」，至 2022 年投入近 1,500 萬元，合作模式與成效成為我國國際合作最佳典範。大幅提升巴國就醫品質及效能，看診等待從 3 小時縮短至 0.5 小時，每月服務超過 110 萬人次，涵蓋全國 70% 人口 ✓ 巴國衛生部副部長、財政部長、教育部次長及駐華大使接續來院觀摩拜會及致謝 ✓ 宏都拉斯國會議長親自率議員及國會顧問等 7 人來本院觀摩 ✓ 受到巴國及泛美衛生組織 (Pan American Health Organization, PAHO) 肯定，被譽為拉丁美洲醫療電子化標竿 ✓ 成效超出目標與預期，獲巴國衛福部主動要求展延計畫時程並推廣至全國 ✓ 目前已完成導入全國全部 18 個省 (含首都區) 161 間醫療院所，二級衛生中心及三級醫院覆蓋率分別為 80 及 100% ✓ 新增病患追蹤、遠端問診、開發住院系統、蚊蟲病例蒐集與自動上傳、醫院間病患就診紀錄傳送、PANI 兒童營養及病患處置等功能；並以醫療資訊技術協助防疫，使巴國防疫期間能提供安全與連續性醫療照護 ✓ 2020 年衛福部部長除來函感謝外，疫情後親自拜會與感謝，巴國總統更在 2021 年 10 月 15 日於其社群媒體 (臉書及推特) 帳號發布計畫影片分享執行成果，來臺亦特地與本院院長餐敘與致謝 ✓ 本院以醫療外交對促進兩國邦誼貢獻良多，巴國更於 2019 年 WHO 執委會「2030 永續發展議程執行」議程分享兩國合作經驗，為臺灣發聲；於第 71 屆世界衛生大會期間，資訊部副部長劉致和醫師受邀分享，有 12 個友邦、友好國家及 INGO 等代表，見證我國國際公衛醫療合作成果，展現臺灣醫療與公衛實力
越南	17 年 (2007- 至今)	• 本院急診醫學部主任率團隊於越南河內越德醫院舉辦「智慧化導入改善急診流程工作坊」，共 33 人參加，包括醫師、護理師、醫院管理主管等團隊 • 醫研部主任數度獲越南國家癌症 K 醫院邀請，率團於越南國際論壇 National Cancer Control Conference 及進行示範教學



蒙古	17 年 (2007- 至今)	• 消化內科楊賢馨醫師致力於蒙古病患肝病治療及促進醫療交流，成為『蒙古大學客座教授』 • 自 2009 年起每年代訓醫事人員至今累計 51 人次。與 National Trauma and Orthopedic Research Center of Mongolia 及 National Rehabilitation Center Hospital 簽有醫療合作意向書 • 本院以現代化牙科經驗，參與國立 The Dental Center 牙科醫院建置規劃，楊賢馨醫師與口腔醫學部楊岳炤主任獲邀參加開幕式，該院副院長 Unka 親自來臺感謝本院及致贈感謝狀，因合作成效良好，蒙古衛生部積極複製合作經驗至全國最大復健醫院；蒙古駐臺代表皆親自拜訪表達感謝之意
印度	16 年 (2008- 至今)	• 2008 年起進行「南印度藏人屯墾區口腔醫療預防保健計畫」，2013 年簽訂「印度流亡藏人行政中央衛生部口腔醫療預防保健合作計畫」，兩計畫派遣醫師牙科醫師共 68 人次，訓練共 118 位治療員，由牙科醫師前往南印度藏人屯墾區 Bylakuppe、Mundgod 提供教育訓練，設立 3 個 1,000 名以上學童組織的照護中心 • 2020 年獲邀參與世界兒童權利組織 Terre des hommes Foundation 提供印度賈坎德 (Jharkhand State) 蘭契縣 (Ranchi District) 80 所初級醫療機構醫護人員新冠肺炎訓練 APP，運用即時回答新冠肺炎問題聊天機器人 (ChatBot)，及訓練醫護人員使用新冠肺炎個案管理 APP，協助運用科技以提供優質醫衛服務並遵循防疫與感控準則。感染科黃政華顧問醫師透過視訊會議協助檢視 APP 內容及雙邊醫護人員交流，讓印方能學習臺灣的執行經驗
斐濟	10 年 (2014-2023)	• 自 2014 年起參與「太平洋友我國家醫療合作計畫」斐濟行動醫療團計畫，自籌經費累計超過 2,000 萬元。 • 配合駐斐辦事處及當地醫療需求，累計派遣 12 團醫療團，醫事同仁 72 人次，含心臟內科、腸胃科、耳鼻喉科、內分泌科、一般外科、放射線科、骨科、皮膚科、牙科、小兒科、感染科及麻醉科等。迄今服務足跡包括主、離島等全國 85% 地理區域，在當地民眾心中建立好口碑 • 每梯醫療團皆拜會衛生部成為衛生部高度信賴的合作醫院。斐濟最大醫院 CWM 醫院院長、第二大 Labasa 醫院院長陸續來院觀摩及致謝、前第一夫人 Adi Koila 慕名來臺拜會觀摩本院醫療照護 • 門診義診、超音波檢查累計服務超過 5,600 人次及 127 台手術 • 疫情期間，為持續醫療教育與交流，本院為斐濟 Labasa 醫院開發建構遠距醫療視訊教育平台，除捐贈資訊硬體設備外，並陸續提供線上課程及影片教學來進行國際醫療教育訓練、手術示範教學、追蹤醫療團病人術後照護狀況、個案討論分享及衛生教育等，受益人次將近 5.5 萬人次 • 2022-2023 年與斐濟官方合作建置北島第一家慢性洗腎中心，解決斐濟北島缺乏洗腎淨水相關儀器設備及耗材等問題，除了獲 Labasa 醫院與衛生部高度肯定，更達到了聯合國永續發展目標及活化永續發展全球夥伴關係等

尼泊爾	10 年 (2015- 至今)	- 參與尼泊爾災後醫衛重建計畫。以隨身 24 小時心電圖設備，利用當地網際網路，將心血管病患心電圖資料，上傳回臺灣進行分析，讓醫師以雲端遠距即時讀取初步報告，配合病人的藥物等相關病歷資訊，進行治療會診與合作諮詢。返臺後，仍可持續與合作醫院醫師即時討論心律不整病人案例，為遠距視訊醫療先驅之例 - 本院牙科陳錦松醫師帶團積極參與尼泊爾口腔健康促進計畫，自 2016 年起每年受邀至尼泊爾僧院與學校服務，實行口腔檢查、牙科義診及衛生教育。2019 年於 2 所僧院 7 所中小學完成 1,666 人次，獲國際志工組織 Metta Volunteers 主席 Dr. Mahasthavira 親自來院致贈感謝狀 2023-2024 年投入 7 名醫護人員及 114 萬，進行義診、手術、培訓、醫療支援等，並與 Manmohan Memorial Medical College & Teaching Hospital (MMTH) 簽訂建教合作合約
西 聖 亞 露	2 年 (2023- 至今)	- 本院承接國合會計畫，展開為期 4 年的「聖露西亞代謝性慢性病防治體系強化計畫」 - 派遣慢性病防治專家，包括院長、主任、醫師、營養師、護理及資訊等各職類專家顧問，進行實地訪查與指導

數位醫療與遠距合作發展

國家	合作累積年份	執行情形
印度	17 年 (2007- 至今)	受邀參與世界兒童權利組織 Terre des hommes 基金會與國合會辦理「印度新冠肺炎數位健康創新回應計畫」，透過視訊會議與印度醫護人員交流，協助提升及因應新冠肺炎防疫與感控能力
巴拉圭	17 年 (2007- 至今)	- 本院感染科醫師與巴國衛福部顧問等進行視訊會議分享防疫措施 - 主辦「The Challenges and Strategies of COVID-19 in the Middle to Late Era」國際線上研討會 - 與亞松森大學以遠距指導胸部 X 光及肺部電腦斷層判讀，提升肺炎診斷能力之教育訓練
越南	16 年 (2008- 至今)	- 醫研部主任兼婦癌中心主任何志明醫師多次與 The National Cancer Hospital (Hospital K) 癌症 K 醫院以郵件方式提供醫療諮詢 - 泌尿科王彥傑主任亦以遠距視訊方式，針對該院腎積水、膀胱陰道瘻管病人及主治醫師，提供醫療諮詢與治療第二意見
斐濟	10 年 (2014- 至今)	協助建構 Labasa 醫院遠距醫療視訊教育平台，捐贈 14 件近百萬資訊硬體設備，提供教學影片、進行 25 場線上醫療教育訓練、5 場手術示範教學、追蹤醫療團病人術後照護狀況及衛生教育



新南向國家深度交流

國家	合作累積年份	執行情形
越南	17 年 (2007- 至今)	• 本院護理主管獲越德醫院邀請，前往越南擔任「外科暨內視鏡手術學會國際研討會」講者，而骨科醫師也獲該院邀請，前往河內擔任「越南骨科年會」講者 • 派遣內科部副部長及醫院管理專員前往越南與越德醫院、國立癌症醫院、紅玉醫療集團等進行指導，完成越德醫院醫師及治療師、國立癌症醫院醫師、及紅玉醫療集團長官代訓，累計代訓人數 130 名，並 2023-2024 年已與 9 家越南醫院簽署合作備忘錄
尼泊爾	9 年 (2015- 至今)	• 派遣神經外科醫師前往尼泊爾 Manmohan Memorial Medical College and Teaching Hospital (MMTH)，針對脊椎內視鏡外科手術進行義診與示範教學與交流 • 派遣小兒科、一般外科及麻醉科醫師再度前往尼泊爾 MMTH 進行義診與手術示範教學與交流
印尼	1 年 (2024- 至今)	• 隨同衛福部長至印尼大學醫學院、印尼心臟學會、印尼癌症中心、印尼呼吸中心、Pondol Indah 醫院、Alomedika 等醫療機構參訪

活動紀錄



2023 年巴拉圭衛福部部長參訪本院



2024 年健康服務協會頒尼泊爾感謝狀



2024 年與越南紅玉醫療集團簽署合作備忘錄

5.3.2 核心推展成果

為強化全球醫療韌性與數位治理效能，本院積極投入友邦醫療援助計畫，例如透過「巴拉圭醫療資訊管理效能提升計畫」協助建置「E-Health」醫療資訊系統，提升超資訊整合與即時決策支持能力，成為拉丁美洲醫療電子化典範；「聖露西亞代謝性慢性病防治體系強化計畫」透過導入 i-Screen 數位篩檢系統與行動設備，簡化基層診療流程，提升慢性病管理效率與公共衛生數據應用，深獲當地政府高度肯定。本院將持續深化醫療援外量能，發揮健康影響力，實踐醫療無國界的人道精神。

巴拉圭醫療資訊管理效能提升計畫

緣起	巴拉圭根據其《2015-2023 年國家衛生政策》(Politica Nacional de Salud 2015-2030)，將建立更高效的健康資訊系統視為提升國家醫療衛生管理效能的核心策略之一。巴拉圭全國擁有超過 1,600 家公私立醫療機構，如何從中央政府層面推動一致的醫療資訊系統發展標準，並提高各級醫療機構的數字化程度，成為推動國家醫療資訊系統發展的關鍵挑戰	
說明	協助建構醫療資訊系統「E-Health」，以數據化方法蒐集門診醫療、藥物庫存相關資訊，提升各級醫療院所 E 化程度，並將其導入國家衛生資訊系統，以利各醫院資料即時上傳到中央伺服器，作為政策制定參考；製作相關教材，協助偏遠地區醫事人員獲得最新醫療資訊，執行巴拉圭資訊及醫事管理種子教育人員來臺，或赴巴拉圭當地進行教育訓練，培力 T 型人才	
專案 影響力	投入	2023-2024 年共投入 168 萬 及 4 名顧問團專家人力
	產出	每月服務超過 110 萬人次，覆蓋全國 70% 人口
	影響力	- 縮短病患就醫等待時間：平均等待時間從 3 小時減少至 0.5 小時，每月省下 128 萬 分鐘的等待時間 - 提高醫療服務能量：系統啟用後，Villarrica 區域醫院每日平均接診人數從 200 人次增至 360 人次，診療量提升了 80% - 提升國際聲望：巴拉圭於 2023 年世界衛生組織 (WHO) 的「2030 永續發展目標」會議中對此系統讚譽有加，成為拉丁美洲醫療電子化的標竿，並獲 WHO 旗下的泛美衛生組織 (PAHO) 的公開讚譽
活動紀錄	 2024 年巴拉圭眾議長及內閣成員來訪本院  2024 年巴拉圭眾議長及內閣成員來訪本院	



聖露西亞代謝性慢性病防治體系強化計畫

緣起

本院與財團法人國際合作發展基金會（國合會）聯手推動「聖露西亞代謝性慢性病防治體系強化計畫」

聖露西亞（以下簡稱露國）近 80 % 死亡人數係由非傳染性疾病 (Non-Communicable Diseases, NCDs) 所導致，糖尿病、慢性腎臟病及高血壓性心臟病分別佔露國 2017 年十大死因排名第三、第六及第八名，過重及肥胖引發之慢性疾病防治為露國公衛醫療重要議題之一，目前露國雖有相關策略，惟推動效果不彰，醫療院所人員代謝性慢性病相關知識仍待加強，另社區民眾病識感不足且缺乏衛教知識，社區人員衛教推廣能力不足，無法提升社區民眾所需自主管理能力。因此，本計畫期能運用我國多年來在代謝性慢性病健康管理機制之經驗，期望藉由我國協助改善其慢性病之初級預防及次級預防，改善其慢性病人及高風險族群自我照護及生活習慣以促進身體健康，藉以降低國家醫療資源及財政負擔。內容包括：

1. 提供建言強化現有代謝性慢性病防治相關策略推動
2. 強化醫療機構醫護人員代謝性慢性病相關知能及病人管理方法
3. 提升社區民眾對代謝性慢性病防治所需健康知能、運動及營養衛教以強化自主管理能力

說明

派遣慢性病防治顧問團等專家，包括院長、主任、醫師、營養師、護理及資訊等各職類專家顧問，進行實地訪查與指導，協助當地衛生部門進一步提升慢性病防治成效

專案
影響力

投入

2023-2024 年共投入 **958 萬** 及 **15 名顧問團專家人力**

- 訪視露國衛生機構了解現行代謝性慢性病照護、藥局運作與家訪執行狀況：透過參訪露國衛生部、Owen King 三級醫院、Dennery 二級醫院、Micoud 衛生中心、Grande Rivere/ Ciceron/Micoud 衛生中心，了解現行代謝性慢性病照護、藥局運作和訪談藥師種子教師與家訪執行情形
- 觀察駐地訓練班，評核 2023 年度種子教師教學狀況：以實地觀察 CDSMP 與糖尿病照護與管理訓練班，評核 2023 年度五位種子教師教學現況
- 參加訓練班結業儀式暨 2024 年種子教師授旗典禮
- 拜會露國衛生部與我駐露國大使館，交流任務執行進度

產出

「健康資訊蒐集系統」(i-Screen 系統) 開發

- 簡化篩檢流程、提高資料輸入效率，並減少醫護人員的紙本工作負擔
- 數位化的篩檢資料作為慢性病防治決策的依據，並提高當地衛生部門的數據處理能力
- 考量當地無線網路普及率相對較低，開發適用於移動設備（如平板電腦）的應用程式，並提供 26 套無線基地台設備，以支援病歷紀錄工作

影響力

強化醫療院所對代謝性慢性疾病之防治能力

- 累計成果：8 位醫護人員完成赴臺受訓；目前規劃 6 位種子教師將於 2025 年 5 月中下旬赴臺受訓。
- 協助至少 5 間露國公立醫療機構強化代謝性慢性病防治所需之硬體設備

提升社區民眾對代謝性慢性病防治所需之自主管理能力

- 種子師資返國後於社區層級開設「代謝性慢性病防治」衛教推廣訓練班至少 4 場，參與課程人數應至少 80 人次，已完成訓練班 8 場共 108 人次

活動紀錄



2023 年聖露西亞贈牌
(牌上寫本計畫名稱，意旨合作開始)儀式



2024 年聖露西亞考察團返國會議



附錄

附錄一：國際揭露框架指引

i. 全球永續性報告 (GRI) 指標對照表

使用聲明	本報告書依循 GRI 標準編制，資訊揭露期間為 2023-2024 年度 (2023 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日)			
使用的 GRI 1	GRI：基礎 2021			
適用的 GRI 行業標準	無			

GRI 2：一般揭露 2021

揭露項目	揭露指標		參考章節	頁碼	備註
組織及報導做法	2-1	組織詳細資訊	1.1.2 營運概況與院區特色	P21	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	P3	
	2-3	報導時間、頻率與聯絡人	關於本報告書	P3	
	2-4	資訊重編	關於本報告書	P3	
	2-5	外部保證 / 確信	關於本報告書	P3	
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	利害關係人議合與重大主題 1.3 當責供應鏈	P9 P36	
	2-7	員工	4.2.1 人力結構	P92	
	2-8	非員工的工作者	4.2.1 人力結構	P92	
治理	2-9	治理結構與組成	1.2.1 董事會	P27	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.2.1 董事會	P27	
	2-11	最高治理單位的主席	1.2.1 董事會	P27	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2.1 董事會	P27	
	2-13	衝擊管理的負責人	1.1.1 核心價值與策略藍圖	P19	

治理	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書	P3	
	2-15	利益衝突	1.2.1 董事會	P27	
	2-16	溝通關件重大議題	1.2.1 董事會	P27	
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.2.1 董事會	P27	
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.2.1 董事會	P27	
	2-19	薪酬政策	1.2.1 董事會	P27	
	2-20	薪酬決定流程	4.3.1 薪酬政策與結構	P100	
	2-21	年度總薪酬比率	4.3.1 薪酬政策與結構	P100	
策略、政策與實務	2-22	永續發展策略的聲明	院長的話	P5	
	2-23	政策承諾	各章節重大主題管理方針 4.1.1 人權議題管理	P18/P40/P59/P87/P113 P90	
	2-24	納入政策承諾	各章節重大主題管理方針	P18/P40/P59/P87/P113	
	2-25	補救負面衝擊的程序	利害關係人議合與重大主題 1.2.2 法規遵循與反貪腐 3.3 以病人為中心 4.1.2 內部溝通 4.4 職場健康安全	P9 P33 P75 P91 P106	
	2-26	尋求建議與提出疑慮的機制	利害關係人議合與重大主題 1.2.2 法規遵循與反貪腐	P9 P33	
	2-27	法律規範遵循	1.2.2 法規遵循與反貪腐	P33	
	2-28	公協會的會員資格	1.2.1 董事會	P27	
	2-29	利害關係人議合方針	利害關係人議合與重大主題	P9	
利害關係人議合	2-30	團體協約	4.3.1 薪酬政策與結構	P100	



GRI 主題準則揭露

揭露指標	參考章節		頁碼	備註
GRI 3-1	決定重大主題的流程	利害關係人議合與重大主題	P9	
GRI 3-2	重大主題列表			
誠信治理與經營				
GRI 3-3	重大主題管理	第一章 重大主題管理方針	P18	
GRI 205：2016 反貪腐	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	1.2.2 法規遵循與反貪腐	P33	
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練			
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動			
能源管理				
GRI 3-3	重大主題管理	第二章 重大主題管理方針	P40	
GRI 302：2016 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	2.2 能源管理	P51	
	302-3 能源密集度			
	302-4 減少能源消耗			
資源循環與再生				
GRI 3-3	重大主題管理	第二章 重大主題管理方針	P41	
GRI 306：2020 廢棄物	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	2.3.1 廢棄物管理	P55	
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	2.3.1 廢棄物管理	P55	
	306-3 廢棄物的產生	2.3.2 廢棄物統計	P57	
	306-4 廢棄物的處置移轉	2.3.2 廢棄物統計	P57	
	306-5 廢棄物的直接處置	2.3.2 廢棄物統計	P57	
醫療品質與病人安全				
GRI 3-3	重大主題管理	第三章 重大主題管理方針	P59	

數位轉型與韌性				
GRI 3-3	重大主題管理	第三章 重大主題管理方針	P61	
GRI 418：2016 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.3.1 病人安全維護	P75	
多元化招募與培育				
GRI 3-3	重大主題管理	第四章 重大主題管理方針	P87	
GRI 404：2016 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數		P95	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.2.2 國內外人才培育		
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比			
GRI 405：2016 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	1.2.1 董事會	P27	
		4.2.1 人力結構	P92	
	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	4.3.1 薪酬政策與結構	P100	
員工薪酬與福利				
GRI 3-3	重大主題管理	第四章 重大主題管理方針	P89	
GRI 401：2016 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	4.2.1 人力結構	P92	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.3.2 員工福利制度	P101	
	401-3 育嬰假	4.3.2 員工福利制度	P101	
健康促進與倡導、國際醫療共融				
GRI 3-3	重大主題管理	第五章 重大主題管理方針	P113/P114	
GRI 203：2016 間接經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5.1.1 偏鄉醫療	P115	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	5.3.1 國際醫衛發展沿革	P127	
		5.3.2 核心推展成果	P132	



ii. 永續會計準則委員會 (SASB) 指標對照表

醫療照護服務產業 (Health Care Delivery)				
指標代號	揭露指標	對應揭露		參考章節
		2023	2024	
揭露主題：能源管理 (Energy Management)				
HC-DY-130a.1	(1) 能源總消耗 (單位：GJ)	53706.67	53673.39	2.2 能源管理
	(2) 消耗電網用電量的百分比	86.55%	87.70%	
	(3) 消耗可再生能源的百分比	0%	0%	
揭露主題：廢棄物管理 (Waste Management)				
HC-DY-150a.1	醫療廢棄物總量 (單位：噸) ¹²³	210.49	175.90	2.3.2 廢棄物統計
	(a) 焚化的百分比	74%	70%	
	(b) 回收或經處理的百分比	26%	30%	
	(c) 掩埋的百分比	0%	0%	
HC-DY-150a.2	有害藥品廢棄物總量 (單位：噸) ²	239.46	214.44	
	(a) 焚化的百分比	88%	82%	
	(b) 回收或經處理的百分比	12%	18%	
	(c) 掩埋的百分比	0%	0%	
	非有害藥品廢棄物總量 (單位：噸) ³	623.66	639.4	
	(a) 焚化的百分比	69%	66%	
	(b) 回收或經處理的百分比	31%	34%	
	(c) 掩埋的百分比	0%	0%	

註：

- 廢棄物總量：一般事業廢棄物 (含資源回收、廚餘、廢塑膠、廢玻璃) 及生物醫療廢棄物 (含生物醫療廢棄物再利用)
- 有害生物醫療廢棄物：生物醫療廢棄物、生物醫療廢棄物再利用
- 非有害生物醫療廢棄物：一般事業廢棄物、資源回收、廚餘、廢塑膠、廢玻璃

揭露主題：病人隱私與數位健康紀錄 (Patient Privacy & Electronic Health Records)

HC-DY-230a.2	描述保護消費者受保護健康資訊紀錄和其他個人可辨識資訊的政策和作為	訂有《病歷借閱及調閱作業流程》、《病歷隱私保密規範》、《病歷複製本申請作業流程》、《病歷隱私稽核作業流程》、《敏感性病歷列管作業流程》，嚴禁以各種型式外洩病人資料，並每季稽查病人個人資料文件作廢處理情形，保護病人隱私		
HC-DY-230a.3	(1) 數據外洩件數	0	0	3.3.1 病人安全維護
	(2a) 僅涉及個人可辨識資訊的百分比	0%	0%	
	(2b) 包含受保護健康資訊的百分比	0%	0%	
	(3a) 僅受到個人可辨識資訊外洩影響的消費者人數	0	0	
	(3b) 僅受到保護健康資訊外洩影響的消費者人數	0	0	
HC-DY-230a.4	資訊安全與隱私相關法律訴訟造成的金錢損失總額（單位：新臺幣）	0	0	

揭露主題：低收入病人觸及 (Access for Low-Income Patients)

HC-DY-240a.1	討論有關管理不同收入狀態病患的策略	國泰綜合醫院依《經濟弱勢病人醫療費用補助簽核作業辦法》設有盈餘提撥及捐款專戶，針對因遭逢特殊疾病或意外導致無力負擔醫療費用者提供協助。		5.1.2 社會公益關懷
--------------	-------------------	---	--	--------------

揭露主題：照護品質與病人滿意度 (Quality of Care & Patient Satisfaction)

HC-DY-250a.2	根據美國國家質量論壇定義，嚴重可回報事件數量	不適用		—
HC-DY-250a.3	每家醫院的醫療相關併發症百分比			
HC-DY-250a.6	(1) 每家醫院的非計性再入院人數 (2) 每家醫院的總再入院人數			



揭露主題：受管制物質管理 (Management of Controlled Substances)

HC-DY-260a.1

描述管理為受控物質開出的處方數量的政策和做法

為落實輻射防護工作，本院特別成立全院性「輻射防護委員會」，並藉由資訊化方式連結於醫院 HIS 系統達更優良的管理。另針對管制藥品設立「管制藥品管理委員會」制定管制藥品管理標準作業流程，且定期稽核庫存、監督醫護人員使用紀錄，確保符合規定

—

揭露主題：定價與計價透明度 (Pricing & Billing Transparency)

HC-DY-270a.1

確保患者在接受手術前充分了解價格的政策與措施

自費項目（含藥品、檢查 / 處置、材料）須經病人同意並簽署；並於國泰綜合醫院官方網站、批價收費櫃檯公開相關收費資訊。

—

HC-DY-270a.2

說明服務定價訊息公開的方式

HC-DY-270a.3

可公開獲取定價訊息醫院的 25 件最常見服務的數量，這些服務佔所提供服務總量的百分比（按數量計）（單位：%）

不適用

揭露主題：員工健康與安全 (Workforce Health & Safety)

HC-DY-320a.1

(1) 直接員工總可記錄事故率 (TRIR)(單位：%)

9.20%

10.53%

4.4 職場健康安全

(2) 合約員工總可記錄事故率 (TRIR)(單位：%)

0

5.56%

揭露主題：員工招募、發展與保留 (Employee Recruitment, Development & Retention)

HC-DY-330a.1

(1a) 醫生自願離職率
自願離職 (1b) 非醫生醫療保健從業人員自願離職率
(1c) 所有其他員工自願離職率

2.0%

2.7%

8.5%

5.1%

2.7%

2.7%

4.2.1 人力結構

非自願離職 (1a) 醫生非自願離職率
(1b) 非醫生醫療保健從業人員非自願離職率
(1c) 所有其他員工非自願離職率

0.0%

0.0%

0.1%

0.1%

0.0%

0.1%

註：

1. 自願離職率 = 當年度自願離職人數（不含退休）/ 當年度年底在職員工總數（同 4.2.1）* 100%

2. 非自願離職率 = 當年度非自願離職人數（不含退休）/ 當年度年底在職員工總數（同 4.2.1）* 100%

3. 非醫生醫療保健從業人員 = 醫技與護理臨床人員

HC-DY-330a.2	描述醫療保健從業人員的人才招聘和保留工作	在優於法令的基礎上，投入培育發展資源並提供多元福利關懷，幫助員工職涯發展及促進身心健康；開放員工意見管道與落實性別平權，建立和諧職場			
揭露主題：氣候變遷對人體健康與基礎建設的影響 (Climate Change Impacts on Human Health & Infrastructure)					
HC-DY-450a.1	由於極端天氣事件的頻率和強度增加而導致的物理風險之應對政策和實踐	國泰綜合醫院訂定《風險管理作業辦法》並導入《氣候相關財務揭露建議書》(TCFD) 針對氣候變遷議題制定因應對策			2.1 氣候策略與行動
	與氣候變遷相關疾病和疾病發病率和死亡率的變化之應對政策和實踐				
	應急準備與回應之政策和實踐				
揭露主題：詐欺及非必要程序 (Fraud & Unnecessary Procedures)					
HC-DY-510a.1	根據《虛假索賠法》，因與醫療保險和醫療補助欺詐相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額（單位：新臺幣）	近 2 年無任何違失事件發生，另因應網絡詐騙手法多元，本院若有接獲冒用醫療名義所引起的詐騙消息，皆會於官方網站、院內場所等處張貼公告以警示。			1.2.2 法規遵循與反貪腐
營運指標 (Activity Metrics)					
HC-DY-000.A	依照類型不同的機構數	1	1		
	依照類型不同的病床數	782	774	—	
HC-DY-000.B	住院次數與門診次數	1,328,265	1,329,044		



iii. 氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 對照表

揭露核心	揭露項目	參考章節
治理	(A) 描述董事會對氣候相關風險與機會的監督	2.1 氣候策略與行動
	(B) 描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會方面的角色	
策略	(A) 描述組織鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	
	(B) 描述衝擊組織在業務、策略和財務規劃的氣候相關風險與機會	
	(C) 描述組織在策略上的韌性，並考量不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）	
風險管理	(A) 描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	
	(B) 描述組織在氣候相關風險的管理流程	
	(C) 描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	
指標與目標	(A) 揭露組織依循其策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標	
	(B) 揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3(如適用)溫室氣體排放和相關風險	
	(C) 描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	

附錄二：外部保證 / 確信報告

i. 獨立第三方查證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

國泰醫療財團法人國泰綜合醫院 2024 永續報告書

英國標準協會與國泰醫療財團法人國泰綜合醫院(簡稱國泰綜合醫院)為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對國泰醫療財團法人國泰綜合醫院 2024 永續報告書進行評估和查證外，與國泰綜合醫院並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對國泰醫療財團法人國泰綜合醫院 2024 永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途，除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審閱國泰綜合醫院提供之相關資訊所作成之結論，因此查證範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由國泰綜合醫院一併回覆。

查證範圍

國泰綜合醫院與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與國泰醫療財團法人國泰綜合醫院 2024 永續報告書揭露之報告範疇一致。

2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估國泰綜合醫院遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結國泰醫療財團法人國泰綜合醫院 2024 永續報告書內容，對於國泰綜合醫院之相關運作與永續績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，國泰綜合醫院所提供資訊與數據以及採樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關國泰綜合醫院的環境、社會及治理等績效資訊是公正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了國泰綜合醫院對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之誠實資料及說明。我們認為就國泰綜合醫院所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依據 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於國泰綜合醫院政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接觸及外部利害關係人
- 訪談 7 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行查證

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2024 年報告書反映出國泰綜合醫院已尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定，以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了國泰綜合醫院之包容性議題。

重大性

國泰綜合醫院公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷，以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了國泰綜合醫院之重大性議題。

回應性

國泰綜合醫院執行來自利害關係人的期待與看法之回應。國泰綜合醫院已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應，以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了國泰綜合醫院之回應性議題。

衝擊性

國泰綜合醫院已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。國泰綜合醫院已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理，以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了國泰綜合醫院之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

國泰綜合醫院提供有關依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和其相關性的 GRI 主題準則之重大主題，其揭露項目依據全部報導要求的相關資料，基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則之永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略，以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了國泰綜合醫院的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為國泰綜合醫院負責人所有，我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，並接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有稽核員資格之成員組成，本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Taiwan Headquarters 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

...making excellence a habit.™



ii. 環境認證 (ISO 14064-1、ISO 50001)

bsi.

Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Cathay General Hospital
No. 280, Sec. 4, Ren'ai Rd.
Da'an Dist.
Taipei City
106438
Taiwan

國泰醫療財團法人國泰綜合醫院
臺灣
台北市
大安區
仁愛路四段 280 號
106438

Holds Statement No: GHGEV 816482

Verification opinion statement
As a result of carrying out verification and validation procedures in accordance with ISO 14064-3:2019, it is the statement for mixed engagement including reasonable assurance for verification activity as well as validation and agreed-upon procedures (AUP) contains the following:

- The Greenhouse Gas Emissions with Cathay General Hospital for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31 was verified and validated.
- The verified organization-level greenhouse gas emissions include direct greenhouse gas emissions 752.0255 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 7,313.0220 tonnes of CO₂ equivalent.
- Cathay General Hospital has defined and explained its own process and pre-determined criteria for significance of indirect Greenhouse Gas Emissions and quantify and report these identified significant emissions accordingly.
- The verification process was subject to the following limitation:
For specific intended purpose, the GHG emissions of Desflurane and Sevoflurane during the inventory reporting period were 1,103.4798 and 16.8660 tonnes of carbon dioxide equivalent separately.

For and on behalf of BSI: 
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2024-12-23 Latest Issue: 2024-12-23 Page: 1 of 4

...making excellence a habit.™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查查證證書

bsi.

Certificate of Registration

ENERGY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 50001:2018

This is to certify that: Cathay General Hospital
No. 280, Sec. 4, Ren'ai Rd.
Da'an Dist.
Taipei City
106438
Taiwan

國泰醫療財團法人國泰綜合醫院
臺灣
台北市
大安區
仁愛路四段280號
106438

Holds Certificate No: **ENMS 821572**

and operates an Energy Management System which complies with the requirements of ISO 50001:2018 for the following scope:

The provision of medical services.
The main energy uses include:
- electricity for air-conditioning, elevator, lighting, office and medical equipment
- liquefied natural gas for kitchen and boiler
提供醫療服務

For and on behalf of BSI: 
Michael Lam, Senior Vice President, APAC Assurance

Original Registration Date: 2025-02-16 Effective Date: 2025-02-16
Latest Revision Date: 2025-02-16 Expiry Date: 2028-02-15

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated [online](https://online.bsi.com).
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

ISO 50001:2018 能源管理系統驗證證書

iii. 其他專業認證



ISO/IEC 27001:2022 資訊安全管理系統驗證證書



國泰綜合醫院

Cathay General Hospital

誠 信 · 當 責 · 創 新