



佛教慈濟醫療財團法人

台北慈濟醫院

Taipei Tzu Chi Hospital,
Buddhist Tzu Chi Medical Foundation

2025

永續報告書

Sustainability Report



目錄

Table of contents

序論 02

關於本報告書 02

執行長的話 05

院長的話 06

關於台北慈濟醫院 07

永續治理架構 18

ESG策略藍圖 29

附錄 210

附錄一、永續報導準則
(GRI Standards) 對照表 210

附錄二、永續會計準則標準
(SASB Standards) 對照表 218

附錄三、氣候相關財務揭露
(TCFD) 對照表 222

附錄四、獨立保證意見聲明書 223

附錄五、參與公協學會列表 224

1 醫院治理

- 1.1 營運績效與財務治理 36
- 1.2 法規遵循與誠信經營 45
- 1.3 風險管理與應變機制 50
- 1.4 資訊安全 58
- 1.5 供應鏈管理 63

2 卓越醫療

- 2.1 醫療品質 68
- 2.2 特色醫療發展 72
- 2.3 智慧醫療 77
- 2.4 急重難罕症醫療 83
- 2.5 醫病關係 88

3 環境永續

- 3.1 氣候變遷風險管理 97
- 3.2 溫室氣體與能源管理 104
- 3.3 水資源管理 112
- 3.4 廢棄物管理 115
- 3.5 傳染病防治與管控 122
- 3.6 生物多樣性 132

4 幸福職場

- 4.1 多元招募與人才留任 135
- 4.2 人才培訓與發展 143
- 4.3 員工權益與福利 155
- 4.4 職業健康與安全 167

5 社會共融

- 5.1 社區關懷與健康促進 176
- 5.2 國內外醫療交流合作 188
- 5.3 長期照護 195

序論

關於本報告書	02
執行長的話	05
院長的話	06
關於台北慈濟醫院	07
永續治理架構	18
ESG策略藍圖	29

關於本報告書

佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院(以下簡稱台北慈濟醫院或本院)長期致力於環境保護(Environmental)、社會參與(Social)及治理(Governance)的深耕與實踐,以「人本醫療、尊重生命」為宗旨,將永續精神融入日常醫療服務與組織管理中。本報告書全面呈現本院於各重大主題上的管理策略、行動成果與成效評估,持續強化醫療照護的正向影響力,致力成為引領醫療產業邁向永續轉型的標竿機構,成為全人醫療的典範。

■ 報告書期間

本院今年發布第2版永續報告書,未來預計每二年發行一次。本報告書資訊揭露期間為2025年1月1日至2025年12月31日,與財務報告報導期間相同。為提高資訊完整性,部分內容回溯至以往年度。本報告書於2026年10月發行,下一本預計於2028年10月發行。

■ 報告書範疇

本報告書揭露範疇以佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院為主體,財務數據以本院之財務報告為主,且財務報告與永續報告書兩者包含的醫院實體一致,惟部分內容涵蓋佛教慈濟醫療財團法人董事會。內容根據醫院經營理念、營運策略、利害關係人衝擊程度等,揭露醫院治理、卓越醫療、環境永續、幸福職場及社會共融之執行績效與成果。

■ 報告書編製原則

本報告書依循全球永續性標準理事會(Global Sustainability Standards Board, GSSB)發布的GRI準則(GRI Standards)進行編撰,亦參考永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)醫療服務業(Health Care Delivery)永續會計準則(2023年12月版)、氣候相關財務揭露(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)架構進行資訊揭露,以供快速檢索及查詢。

■ 報告書管理流程

因應氣候變遷、淨零碳排與醫療永續經營趨勢，本院除於2023年4月成立院區淨零碳排委員會，於2024年成立永續小組，並於2025年成立永續發展辦公室，作為院內推動ESG的核心單位，負責整合資源、制定策略，並統籌永續報告書撰寫與揭露，展現本院落實永續發展的行動與決心。

本報告書揭露之數據及資料由各權責部門進行資料統計與蒐集，經由永續辦公室彙整彙編完之永續報告書將經相關單位主管及院部複核修訂，確認內容之完整性與正確性，並進行第三方外部驗證，交付院部主管審閱核定後發佈。

註：本報告書之審閱核定機制，係考量本法人所屬各院區座落地域、服務族群及在地醫療需求各異，各院經營團隊對其營運範疇與利害關係人議題具較直接之掌握，故由院長負責報告書內容之審閱核定並發佈，不另逐案送法人最高治理單位(董事會)核准。惟本院仍定期向董事會報告年度營運及永續相關進展，董事會透過此機制持續掌握各院永續作為，僅非逐案審核報告書本身。

■ 外部保證

認證項目	依循標準 / 項目	確信 / 認證單位
永續報告書*	AA1000AS v3 Type 1 中度保證等級	BSI新加坡商英國標準協會集團私人有限公司臺灣分公司
財務數據 ^{註2}	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所
能源管理系統*	ISO 50001:2018	UCS 環球國際驗證股份有限公司
溫室氣體排放查證*	ISO 14064-1:2018	UCS 環球國際驗證股份有限公司
國際資訊安全管理系統	ISO 27001:2022	TCIC 環奧國際驗證有限公司
國際品質管理系統	ISO 9001:2015	SGS 台灣檢驗科技股份有限公司
國際食品安全管理系統	ISO 22000:2018	SGS 台灣檢驗科技股份有限公司
醫學實驗室認證國際標準	ISO 15189:2022	TAF財團法人全國認證基金會

註1：*註記代表該外部保證項目經由醫療執行長辦公室高階主管會議暨醫療志業淨零碳排委員會會議報告進度備查。

註2：營運績效部分財務數字係引用經會計師簽證之財務報表，以新臺幣為計算單位。

意見回饋

若您對本報告書有任何建議，歡迎與我們聯繫，聯絡窗口資訊如下：

- 聯絡單位 佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院永續發展辦公室
- 聯絡電話 (02)6628-9779轉3020羅小姐、3019薛小姐
- 聯絡地址 231新北市新店區建國路289號
- 聯絡信箱 ttz013652@tzuchi.com.tw、tch37110@tzuchi.com.tw
- ESG專區網站 <https://taipei.tzuchi.com.tw/tptzuchi-esg/>

執行長的話

落實SDGs 守護地球

文/ 林俊龍 佛教慈濟醫療財團法人執行長

隨著地球日益 增溫，氣候時鐘 (Climate Clock)倒數全球升溫突破 1.5°C 臨界點的剩餘時間也越來越縮短。大型天災對人類與生態環境造成的破壞更是日益加劇。2025年1月美國加州洛杉磯的一系列野火，蔓延到都會區及其周邊，超過1.8萬棟建築物被完全燒毀或受損，迫使超過20萬人緊急撤離。隨著天災造成的傷害規模增大，對人類身心健康的影響也隨之增加。

醫療是耗用大量能源的產業之一，理應要為地球資源永續盡一分心力，減緩地球增溫的速度。在醫院內，執行醫療過程中製造的廢棄物可能帶著感染源，需要小心處理與回收。在院區之外，面對極端氣候的挑戰，如何提昇災難應變的韌性，也是醫療產業要深思與努力克服的議題。

聯合國在2015年制定的《翻轉世界：2030年永續發展議程》，其17項「SDGs--永續發展目標」依循三項基本原則：基於人權的作為、一個都不能放棄、性別平等及女性賦權。三項原則的精神，其實與佛教《妙法蓮華經》中的經文：「等視衆生如一子」相近，意思是佛陀將一切衆生，無論是賢是愚、是善是惡、是貧是富，皆平等視為自己的孩子，愛護之心沒有分別，不會放棄任何一人。佛陀誓願要拔除衆生苦難，膚慰人間疾苦。而醫療的宗旨是要拔除病苦，讓病患能重拾健康快樂的生活。

秉持證嚴上人的理念，四大志業慈善、醫療、教育、人文對於環保的理解與投入，領先於許多企業之前。1990年證嚴上人在演講時，就提出：「用鼓掌的雙手做環保。」，這是「慈濟環保」初始，慈濟志工在各地成立環保站，推動資源回收與分類，更化腐朽為神奇，將回收來的寶特瓶轉化為各種實用物件如毛毯、衣、帽、鞋、行李箱，甚至是災難收容中心可以使用的摺疊桌椅、折疊床、隔屏等，讓回收物轉化為賑災物品，甚至做成醫院的制服與日常用品，循環發揮良能。

也因此慈濟醫療志業對於地球永續的投入，包含綠色建築設計；全院推動素食，鼓勵醫護、病人茹素；落實執行環保5R的Reuse(再使用)及Recycle(回收)，節省水電能源，減少資源浪費。

2026年欣逢慈濟基金會60周年，醫療志業從花蓮慈院啟用開始，亦滿40年。台北慈濟醫院地處大臺北地區，能於都會區執行環保非常不容易，但在北區慈濟志工的全力支持下，得以順利推行。院區鋪設連鎖磚讓雨水回歸大地；施行中水回收，作為澆灑植物與提供馬桶沖洗之用，每天的回收水量高達1,600噸，佔全院每日總用水量的比例近20%。

感恩北慈同仁21年來，力行並推動環保，落實ESG各種項目，多次獲獎或得到表揚，為地球永續盡心盡力。這本「2025永續報告書」即為真實與珍貴紀錄，樂見集結成冊，值得典藏展示，感恩。



佛教慈濟醫療財團法人

林俊龍 執行長

院長的話

以人為本，邁向永續醫療願景

「守護生命、守護健康、守護愛」是台北慈濟醫院自啟業以來始終堅持的承諾。適逢本院啟業二十週年，我們誠摯的以永續報告書，系統性揭露本院2025年度永續發展推動成果。這不僅是對過去二十載「人本醫療」實踐的全面盤點，更是在既有永續基礎上，邁向綠色醫療新里程的重要宣示。

治理是永續的根基，也是信任的起點。自2023年成立「淨零碳排委員會」以來，本院逐步深化ESG治理架構，並於2025年設立「永續發展辦公室」，使永續理念融入日常營運之中，形成從策略規劃、執行推動到檢討精進的完整管理循環。本報告書嚴謹遵循GRI、SASB與TCFD等國際準則編製，並通過第三方查驗，展現本院對誠信與透明的堅持。

在數位轉型浪潮下，我們深信科技的價值不僅在於提升效率，更在於守護生命。本院成立「智慧醫療創新發展中心」，積極推動智慧醫療創新與臨床應用，結合AI與數位科技，全面提升醫療品質與病人安全。2025年，本院於NHQA國家醫療品質獎智慧醫療類榮獲8項標章認證，其中2個團隊更分別獲得銅獎及優選殊榮，展現本院於智慧醫療領域的創新實力與跨部門整合成果。

透過將智慧醫療導入急性腦中風、敗血症及智慧交班等照護流程，本院成功縮短急性腦中風病人到院至血流重建時間、降低敗血症院內死亡率，並提升護理交班效率，使醫療決策更加即時、精準與安全，持續以科技守護病人生命與就醫品質。

面對氣候變遷，我們以實際行動回應對大地的責任，推動照明系統升級、電梯動能回收，以及將冰水主機汰換為高效能磁浮冰水主機等節能措施。同時，我們倡導同仁與病友採行低碳生活方式，如：茹素飲食及使用大眾運輸工具，以降低整體碳足跡。在資源循環方面，我們攜手大愛感恩科技推動醫療減廢計畫，首創以醫療廢塑料再生塑膠粒，再製為臉盆、尿壺及便盆，重新回到醫院以不同的樣貌服務病患，落實循環經濟理念。我們深信，醫療機構不僅是健康的守護者，也是環境永續的實踐者，在照護生命的同時，也守護我們共同的地球。

2024年本院正式晉升為醫學中心，這不僅是一份榮耀，更是一份責任與承擔。本院持續以「健康平權」為使命，深入新北市貢寮、瑞芳、平溪、石碇、深坑及坪林等偏鄉地區，並延伸至澎湖望安，透過跨院合作與專科支援，建立穩定的巡迴與駐點醫療模式。同時結合慈濟志工網絡與國際賑災行動，將關懷延伸至柬埔寨、菲律賓、尼泊爾等地，讓醫療的溫度跨越地理與國界，持續傳遞希望。

永續，是一條需要長期同行的道路。感恩每一位同仁、志工與合作夥伴的付出與同行，未來本院將持續以智慧醫療提升照護品質，以慈悲關懷回應社會需求，攜手全球醫療體系，共同走向一個更具韌性、也更有溫度的永續未來。



台北慈濟醫院

趙有誠 院長

關於台北慈濟醫院

■ 醫院簡介

1966年，證嚴上人秉持「為佛教，為眾生」的初心，創立佛教克難慈濟功德會；1972年，慈濟醫療從仁愛街的義診起步，逐步擴展至全台，並走向國際，播下愛的種子。

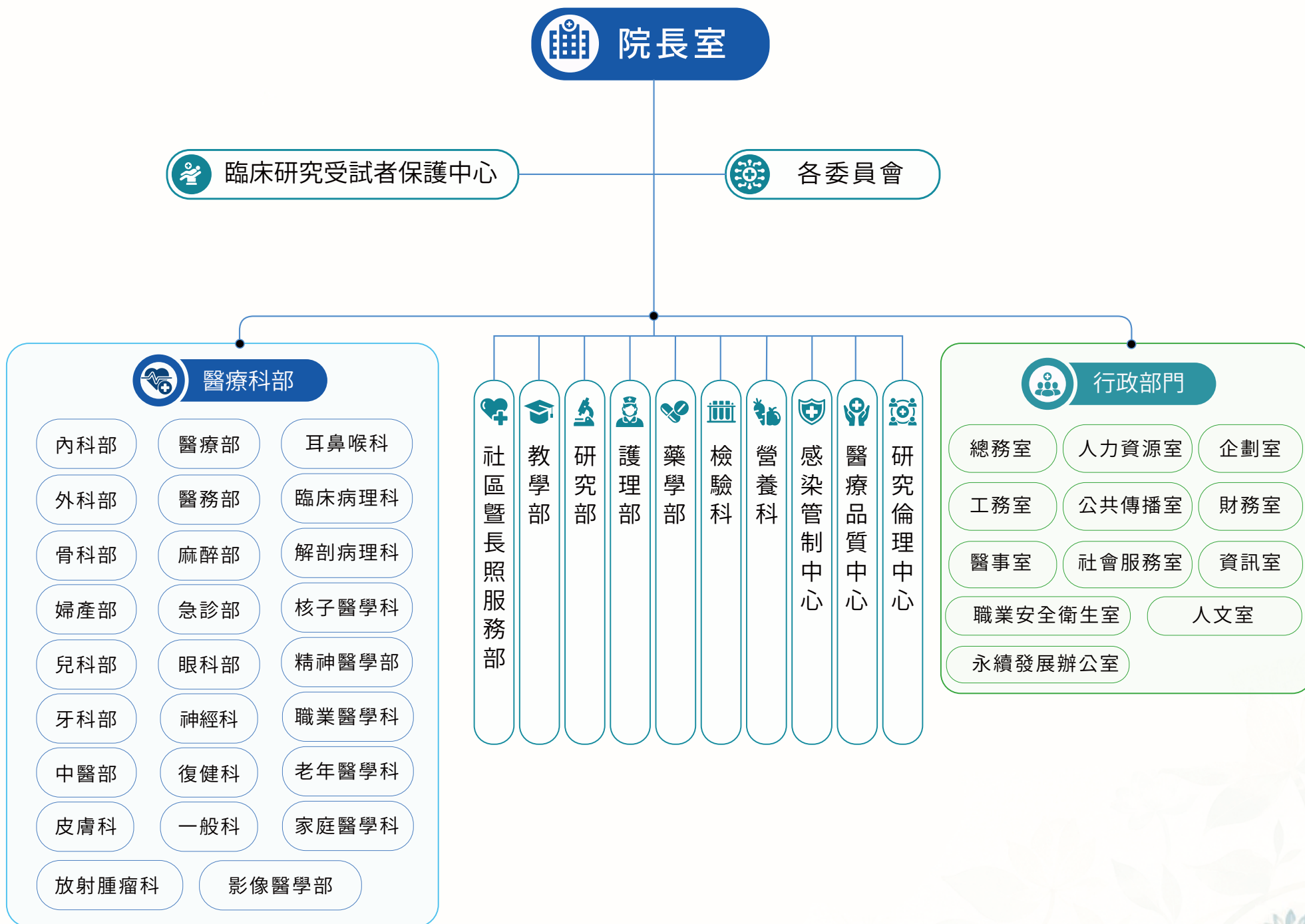
台北慈濟醫院自2005年啟業以來，始終秉持「人本醫療、尊重生命」的宗旨，致力提供融合尖端醫療科技與人文關懷的全人照護。院內擁有完整醫療專科與微創診療服務，榮獲多項品質認證的肯定，並積極發展智慧醫療，提升病人安全與醫療效率。

在邁向永續發展的道路上，本院以具體行動落實ESG理念，完成ISO 50001能源管理與ISO 14064-1溫室氣體盤查查證，持續推動節能設施與各項減碳行動，醫院的用電量與用水量低於醫學中心平均，每年提供超過百萬份素食餐，並持續推動無紙化作業，以達減碳之效。結合慈濟志工系統與社區力量，長期投入弱勢關懷、偏鄉醫療、居家與長照服務，更持續參與國際義診與賑災行動，展現全人醫療的精神。

本院是一所融合專業醫術與人文關懷的醫學中心，不僅守護生命，更守護地球與社會的永續，是民衆最值得信賴的健康夥伴。

醫院名稱	佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院
網址	https://taipei.tzuchi.com.tw/
醫院所在地	新北市新店區建國路 289 號
服務項目	1. 提供門診、急診、住出院、轉診及各項服務申請等綜合醫療服務。 2. 提供醫療新知及協助衛教，讓民眾對於自我健康管理的認知提升。 3. 提供弱勢族群關懷與照護服務包括：醫療及災害救助、老人及青少年、身心障礙福利服務。 4. 提供社區健康照護及偏遠地區醫療及義診服務。
員工人數	2025 年底全體同仁總人數 2,770 人

■ 組織架構



本院現行設置52個委員會，各委員會每年均依規定辦理委員改選或職務調整，並經院長核准後聘任，以確保委員會運作符合組織發展需求及治理機制。

各委員會均訂有符合 ISO 9001 品質管理系統規範之設置細則，明確規範委員會設置目的、職掌、組織架構及權責分工，包含主任委員、副主任委員、總幹事、委員及當然委員之組成、委員任期、會議召開頻率、出席規範及決議方式等事項。依據委員會功能及議題屬性，遴聘相關院部主管、臨床科部及行政單位代表共同參與，以促進跨部門協調與決策品質。

各委員會依設置細則定期召開會議，並得視業務需要召開臨時會議或邀請相關人員列席提供專業意見。所有會議均依程序製作會議紀錄，完成陳核、建檔及決議事項追蹤，以確保各項決策有效執行，持續提升醫院治理效能與管理品質。

■ 醫院規模

台北慈濟醫院肩負守護區域健康的重要使命，持續強化醫療量能與設備完善度。截至目前，本院總病床數達1,014床，涵蓋一般急性、慢性、精神、加護、與特殊病床，能有效因應各類醫療需求。此外，本院亦設置居家護理所、社區與居家式長照機構，擴展延續性照護觸角，實踐在地老化與全人照護的理念，致力打造以病人為中心的整合型健康照護網絡。

類別		開放床數
一般病床	包含急性一般病床、慢性一般病床、精神急性一般病床	769
特殊病床	包含加護病床、負壓隔離病床、手術恢復床等	245
總病床數		1,014

1.服務區域

本院病人來源以新北市新店區為最多，約佔32.51%，其次為新北市中和區(13.83%)與台北市文山區(7.29%)，加上永和區(6.51%)及板橋區(4.06%)，約佔來院病人的七成。

2.服務項目

本院致力於提供全人、全程、全隊、全家、全社區的整合性醫療服務，門診服務涵蓋多元科別，並設有多項特殊照護門診，以滿足不同病患的需求。近3年門診人次穩定，2025年達115萬餘人次；急診為6萬人次，急重症比例約12~15%；住院約23萬人日，詳如下表：

服務	項目	2023 年	2024 年	2025 年
門診	全年門診人次 (不含門診健檢)	1,128,939	1,123,921	1,153,628
急診	全年急診人次 ^{註1}	66,727	62,139	60,441
	檢傷一、二級佔率	13.35%	12.46%	14.96%
住院	全年住院人日 (不含日間照護)	239,484	231,186	234,757

註1：全年急診掛號，且實際完成就診人次之累計。

“

成立宗旨

【人本醫療、尊重生命】

本院所有的醫護同仁，秉持著「人本醫療 尊重生命」的理念、「微塵人生、奈米良能」的人文關懷、「放下身段、縮小自己」的精神，站在患者和家屬的立場，用心聆聽他們的病苦心聲，和受苦的心情感同身受。



”

“

醫院願景

【成為醫療與人文兼具及民衆最信賴的醫院】

本院希望建構一個優質醫療人文價值體系；以大愛人文雕塑出卓越醫療典範，形成「感恩、尊重、愛」的美善循環，要成為臺灣的醫療重鎮，也要成為社區健康的守護中心，更要成為醫學倫理與醫療服務的楷模。



”

■ 醫院目標

- 提供以病人為中心的卓越醫療服務
- 醫療人員受訓之首選醫院
- 照顧弱勢族群，成為全人醫療的典範

除了醫療機構本職的責任與任務之外，本院更擔負起關懷照顧弱勢族群的使命，提供多元服務如：偏遠地區醫療服務與社區健康照護、弱勢族群關懷、與國內外緊急醫療與災難援助…等。當苦難的人走不出來，我們走進去；當國內外發生重大災害時，醫療團隊迅速動員投入賑災與醫療援助行動；面對新興傳染病的侵襲與衝擊，我們更秉持「守護生命、守護健康、守護愛」的精神全力以赴，展現對病患和社會的堅定承諾。

本院更透過「醫院員工一日志工體驗」、「迎心傳愛新人營」、「全人發表競賽」等各種全人照護教育，來培育下一代「人醫·仁醫」種子，讓這份愛能夠傳承、延續。

■ 獲獎與榮耀

本院秉持「醫療與人文並重」的理念，致力於專業精進、病人關懷與社會責任的落實，持續在各領域展現卓越成果，屢獲政府機關、專業團體及媒體肯定。2025年，本院在醫療品質、智慧創新、永續治理與人才發展四大面向均獲外部認可，涵蓋疾病照護品質認證、癌症篩檢績效、永續報告書查驗認證、NHQA淨零醫療機構優等，以及天下雜誌「天下永續公民獎」與「天下人才永續獎」醫院組第一名等多項殊榮；院內多位同仁亦在公益服務、社工專業與青年發展領域獲頒個人獎項。這些肯定不僅彰顯本院醫療實力與人文精神，更展現持續精進、關懷社會的堅定承諾。

醫療品質與病人安全類

#2025年癌症防治績優醫療院所



衛生福利部國民健康署

乳癌篩檢效率王醫學中心第1組第1名

#2025台灣創新技術博覽會 競賽發明競賽銅牌獎



經濟部智慧財產局

運用AI建立「組織微陣列影像模型與形態判定方法」，並取得中華民國發明專利，榮獲2025台灣創新技術博覽會發明競賽 銅牌獎。

#疾病照護品質認證



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

- 「小兒髖關節發育不良(DDH)」照護項目獲得2025年醫策會疾病照護品質認證。
- 「創傷性腦損傷」照護項目獲得2025年醫策會疾病照護品質認證。
- 「慢性阻塞性肺疾病」照護項目獲得2025年醫策會疾病照護品質認證。
- 「慢性腎臟疾病」照護項目獲得2025年醫策會疾病照護品質認證。
- 「腦中風」照護項目獲得2025年醫策會疾病照護品質認證。
- 「糖尿病」照護項目獲得2025年醫策會疾病照護品質認證。
- 「急性心肌梗塞疾病」照護項目獲得2025年醫策會疾病照護品質認證。

長照與社區照護類

#長照機構加強型結核病防治計畫



衛生福利部

「長照機構加強型結核病防治計畫」。
台北慈濟醫院為主責醫療院所之一，2025年持續進行，執行檢驗共14家長照機構，篩檢數共595件。



公衛與特殊服務類

藥事服務獎



📍 新北市衛生局

2025年本院2位藥師榮獲臨床服務傑出獎

第15屆閃亮社工



📍 社團法人新北市社會工作師公會

2025年共2位社工師獲得獎項

2025年度新北工安獎獎盃



📍 勞動部職業安全衛生署

台北慈濟獲工安獎職場永續健康與安全獎
2025年共2位職安人員獲得3獎項

優良響應機構獎



📍 衛生福利部/器官捐贈移植登錄及病人自主推廣中心

2025年本院榮獲優良響應機構獎

榮耀金質獎



📍 台灣專科護理師學會

台灣專科護理師學會舉辦「串聯專師、創新前瞻 For now for Future!競賽」，台北慈濟醫院以針針日上輕鬆fun為題，並榮獲榮耀金質獎。

第8屆南山醫務社工獎—團體組卓越獎



📍 中華民國醫務社會工作協會

2025年本院榮獲團體組卓越獎



● 社會責任與公益影響類 ●

協助推廣保險對象
虛擬健保卡使用之獎座

📍 中央健康保險署



2025年本院獲中央健康保險署協助推廣保險對象虛擬健保卡使用之獎座。

永續傑出實踐獎



📍 《聯合報》健康事業部與厚生基金會共同主辦



2025年本院榮獲「永續傑出實踐獎」

醫療公益獎



📍 新北市政府



台北慈濟醫院2025年共有8位醫師及醫事人員得獎。

天下永續公民獎



📍 天下雜誌



2025年台北慈濟醫院積極推動永續治理與人才培育，榮獲「天下永續公民獎」

「天下人才永續獎」醫院組第一名



📍 天下雜誌



2025年台北慈濟醫院積極推動永續經營，並重視人才培養與發展，獲「天下人才永續獎」醫院組第一名獎項肯定。

2025國家醫療品質獎



📍 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會



淨零醫療機構組優等

人才發展與組織文化類

優秀青年獎



📍 救國團新北市團委會



2025年共3位醫護獲得獎項

中高齡者及高齡者友善職場認證計畫



📍 新北市政府勞工局



中高齡者及高齡者友善職場認證計畫金質獎

慈濟醫療典範獎



📍 佛教慈濟醫療財團法人



台北慈濟醫院護理部主任榮獲「2024年慈濟醫療典範獎殊榮」

獎勵企業辦理友善家庭暨工作平等措施計畫



📍 新北市政府勞工局



本院以完善員工福利與友善職場措施，榮獲新北市政府表揚。

■ 2025 年亮點績效



醫院治理面

- 2025年獲選「全球最佳醫院」，台灣醫院排名第13名 (Newsweek)
- 2025年成立永續發展辦公室，設置永續長及副永續長，為首次落地的ESG治理架構
- 2025年未發生重大資安事故；未發生貪腐事件；100%完成貪腐風險評估，無高風險項
- 開設50堂醫學倫理學分，3,642人次參與
- 845家供應商考核，無不合格廠商

卓越醫療

- 2025年門診115萬餘人次，急診6萬人次，住院23萬人日
- 智慧醫療：NHQA國家醫療品質獎智慧醫療類8項標章認證，其中銅獎及優選各1
- 學術研究：2025年發表243篇期刊論文，SCIE/SSCI/EI論文230篇（近3年合計590篇）
- AI腦中風救援：到院至血流重建時間縮短127.2分鐘（改善41.6%），住院天數由21.8天降至14天
- AI敗血症預測：院內死亡率由17.6%降至14.6%；每年約節省655,200點醫療支出
- 護理智慧化：行政效率提升逾80%，稽核耗時從7天縮短至1天；感染率由0.93‰降至0.45‰
- SNQ國家品質標章：2025年獲5項認證
- 門診整體滿意度86.27%，住院及檢查室達9成以上

環境永續

- 用電量2025年較2024年下降1.6%，達30,057,600度
- 主要節電措施：汰換6,800盞45W螺旋燈泡為LED，年節電1,191,360度，節電率44.5%
- 空調熱泵除溼輪更新，年節電695,584度；磁浮離心冰水主機，節電率25%
- 2025年素食供餐避免排放：1,860.78公噸CO₂e（相當於4.8座大安森林公園碳吸附量）
- 綠色採購金額：13,408,733元
- 2025年廢棄物總量1,400.6噸，廢棄物再利用率較去年增加0.44%

幸福職場

- 2025年底員工共2,770人，近5年規模穩定
- 員工滿意度：84.29分
- 召開勞資會議4次
- 職業災害108人次，辦理職安衛教育訓練104場
- 志工21,599人增至23,943人(+10.9%)
- 2025年獲新北工安獎(職場永續健康與安全獎)
- 通過衛福部「健康醫院」及「健康職場」認證、獲國健署健康促進醫院創意特優獎
- 提供979位實習生教學資源

社會共融

- 社區健康宣導活動94場(2025年)
- 偏鄉支援服務：近3年累計9,112至9,126人次/年，2025年為9,112人次
- 預立醫療照護諮商(ACP)宣導59場(較2024年43場大幅成長)
- 2022-2025年完成30場團體ACP諮商，687人次；弱勢家庭諮商158組，391人
- 連續7年獲選新北市「預立醫療照護諮商推廣獎勵計畫」示範機構
- 器官捐贈宣導：5年平均每年20場，總參與12,220人次，簽署率18.3%
- 長照機構結核病防治：執行14家長照機構，篩檢595件

永續治理架構

■ 永續小組

面對氣候變遷、淨零轉型、智慧醫療等全球趨勢，本院積極佈局永續發展，除於2023年4月成立院區淨零碳排委員會，並於2024年9月成立永續小組，分為「醫院治理」、「卓越醫療」、「環境永續」、「幸福職場」及「社會共融」5組。透過完善的組織架構與分工機制，積極回應趨勢及利害關係人在經濟、環境與人群(含人權)等面向的期待，展現本院對環境與社會責任的堅定承諾。

醫院治理組

洪碩穗副院長



企劃室

醫事室 藥學部 職業安全衛生室
財務室 總務室 工務室
法務 資訊室

環境永續組

徐榮源副院長 | 吳哲熊副永續長



工務室

總務室 藥學部 社區暨長照服務部(社區)
人文室 檢驗科 感染管制中心
護理部 檢查室

社會共融組

何景良副院長



社區暨
長照服務部

社會服務室 公共傳播室
企劃室
人文室

幸福職場組

鄭敬楓副院長 | 喬麗華主秘



教學部

人力資源室 職業安全衛生室
社會服務室
人文室

卓越醫療組

張耀仁副院長 | 張恒嘉副院長



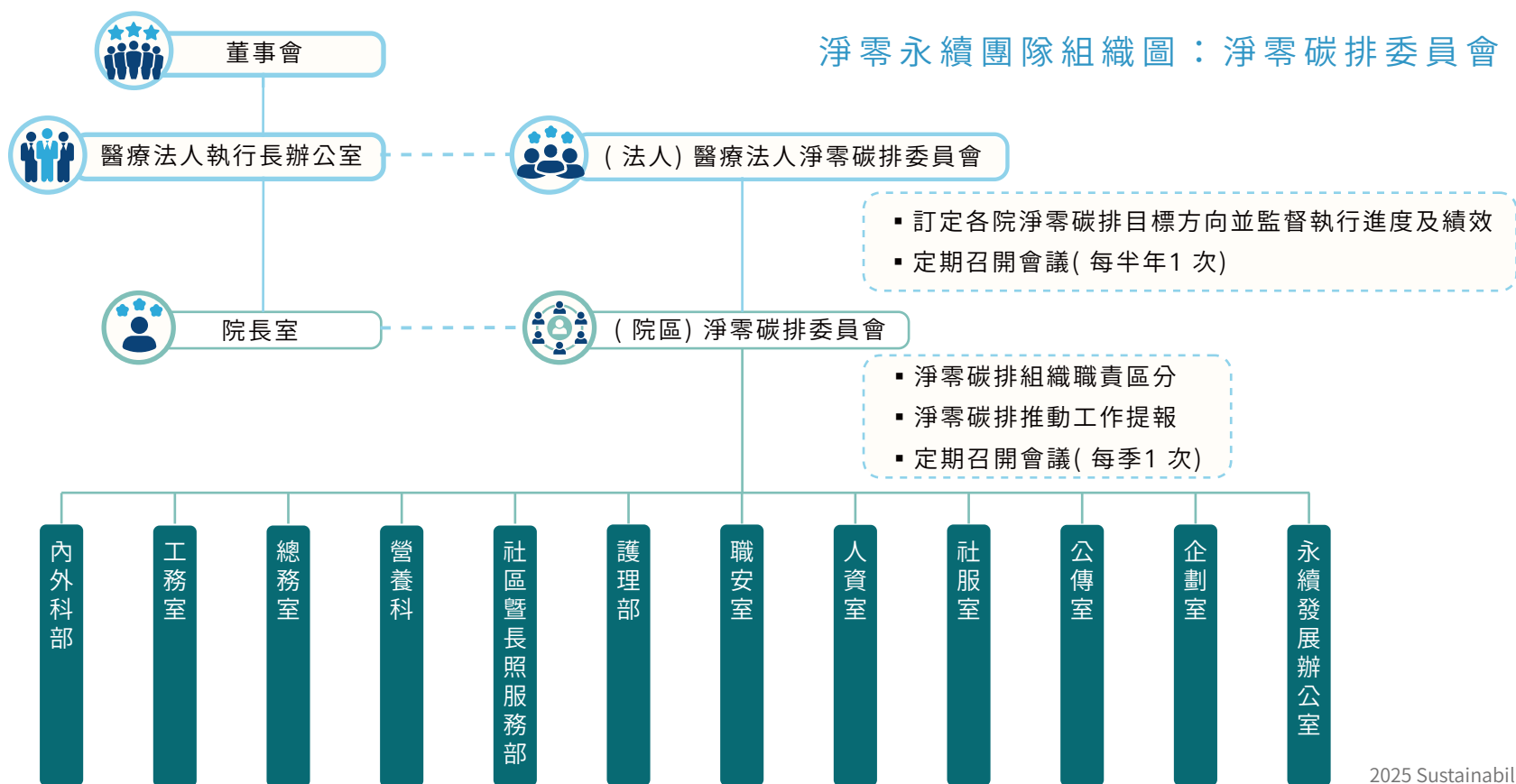
醫療
品質中心

內科部 檢驗科 中醫部 藥學部 獨立科部 公共傳播室 法務
外科部 兒科部 護理部 復健科 癌症中心 資訊室 社會服務室
婦產部 牙科部 營養科 影像醫學部 研究部 智慧醫療創新發展中心

■ 組織運作與執行

為響應聯合國發起的淨零碳排(Race To Zero)運動，以達2050年淨零碳排目標，佛教慈濟醫療財團法人於2023年3月成立「醫療志業淨零碳排委員會」，統籌各院區之永續行動策略，針對節能減碳工作進行總體規劃與資源配置，並監督執行進度及績效；本院於2023年4月成立院區「淨零碳排委員會」，由院長擔任召集人，每3個月召開1次會議，2025年共召開4次，討論淨零碳排相關議題，於2024年9月經院長核准設置「永續小組」，由院長親自帶領企劃室統籌本院永續發展相關事務，更於2025年增設永續發展辦公室，定期於淨零碳排委員會會議中報告永續推動進度；永續報告書經院長審閱同意，以強化治理透明度與責任機制。

永續議題定期於醫療志業淨零碳排委員會報告，2025年度共計報告2次，主軸聚焦於「ISO 50001、ISO 14064-1 及ESG永續進度報告」。該委員會成員會依據推動成效及主席裁示提供具體建議與調整方向，以積極回應利害關係人對於經濟、環境與人群(含人權)等議題之關切，確保本院永續策略與風險因應措施相互契合。



■ 職責說明

醫療法人淨零碳排委員會	- 訂定各院淨零碳排目標方向並監督執行進度及績效 - 定期召開會議(每半年1次)
院區淨零碳排委員會	- 淨零碳排組織職責區分 - 淨零碳排推動工作提報 - 定期召開會議(每季1次)，追蹤各項計畫執行進度與成效
永續發展辦公室	於2025年成立，設置永續長及副永續長，督導淨零與永續事務推動
- 永續小組 (2025年11月前) - 永續發展辦公室 (2025年11月後)	- 擬訂本院永續發展目標、策略及管理方針 - 統整院內各永續小組推動情形 - 編製本院永續發展報告書 - 推動院內永續議題知識交流與經驗分享

■ 利害關係人與重大主題分析

有鑑於本院內部營運策略仍聚焦相同領域，且外部環境、營運活動未發生重大變化，本院重大主題之重要性及排序未受到顯著影響，且議題皆具長期性，需要持續透過行動展現落實成果，故重大主題列表與2024年保持一致，未有變動。本院預計每三年重新進行重大性分析，每年定期檢視重大主題之重要性及排序，以全面掌握重大主題長期目標的發展趨勢與變化，期間仍持續與利害關係人保持溝通與回應，並推動永續策略以提升績效成果，實踐本院在醫療照護、環境保護與社會關懷上持續創造正向影響的核心價值，實現「成為醫療與人文兼具及民衆最信賴的醫院」願景。



■ 重大主題鑑別流程

STEP 01

鑑別利害關係人

依循AA1000 SES 利害關係人議合標準2015年版 (Stakeholder Engagement Standard 2015) 的五大原則，包含依賴性、責任、影響力、多元觀點、張力等要素，經由問卷調查並透過永續小組與各部門討論，鑑別為8類重大利害關係人：病人與家屬、社區居民、供應商/承包商、主管機關、醫療合作夥伴、實習生、員工(不含醫院經營團隊)、媒體。

STEP 02

蒐集永續議題

依據 GRI 準則、SDGs、SASB、TCFD等要求，並參考國內外同業的趨勢、價值鏈，由永續小組彙整，鑑別出治理、環境、人群(包含其人權)等3大類型「實際」及「潛在」的衝擊，並彙整出23項永續議題。

STEP 03

評估正負面衝擊程度

永續小組依據鑑別出的8類利害關係人與部門主管，針對本院對經濟、環境與人群(含人權)面向之各議題的「影響程度」及「發生可能性」發放衝擊鑑別調查問卷，以確保本院在治理、環境、人群(包含其人權)相關績效與管理方針符合各利害關係人的期待。本次回收有效調查問卷共266份，包括醫院經營團隊11份、病人與家屬35份、社區居民8份、供應商/承包商14份、主管機關6份、醫療合作夥伴59份、實習生2份、員工121份、媒體10份。

STEP 04

排序正負面衝擊程度與可能性

依照步驟3計算「影響程度」及「發生可能性」的結果，並繪製永續議題之正負面衝擊結果，進而鑑別每個議題的衝擊顯著程度並加以排序。

STEP 05

衝擊顯著性分析

由醫院經營團隊依據公司營運狀況、人力及資源配置等並參考同業之重大主題，設定顯著性門檻。

STEP 06

確認重大主題

針對分析出的15項 重大主題，與醫院經營團隊確認後，依據 GRI 的報導要求進行揭露。

本院2025年重大主題(與2024年保持一致)：營運績效與財務治理、法規遵循與誠信經營、風險管理與應變機制、資訊安全、醫療品質、智慧醫療、醫病關係、溫室氣體與能源管理、廢棄物管理、傳染病防治與管控、多元招募與人才留任、員工權益與福利、職業健康與安全、社區關懷與健康促進、長期照護

■ 議題衝擊鑑別調查結果

本院針對醫院經營團隊和利害關係人發放衝擊鑑別調查問卷的結果，評估醫院治理(共5議題)、卓越醫療(共5議題)、環境永續(共6議題)、幸福職場(共4議題)及社會共融(共3議題)五大構面對利害關係人的影響程度及發生可能性，最終將正面衝擊程度分數加上負面衝擊程度分數，得出綜合衝擊程度分數，比較其結果是否高於平均數值，同時參考同業及國內外趨勢，最終經醫院經營團隊決議篩選並排序本年度的重大主題。

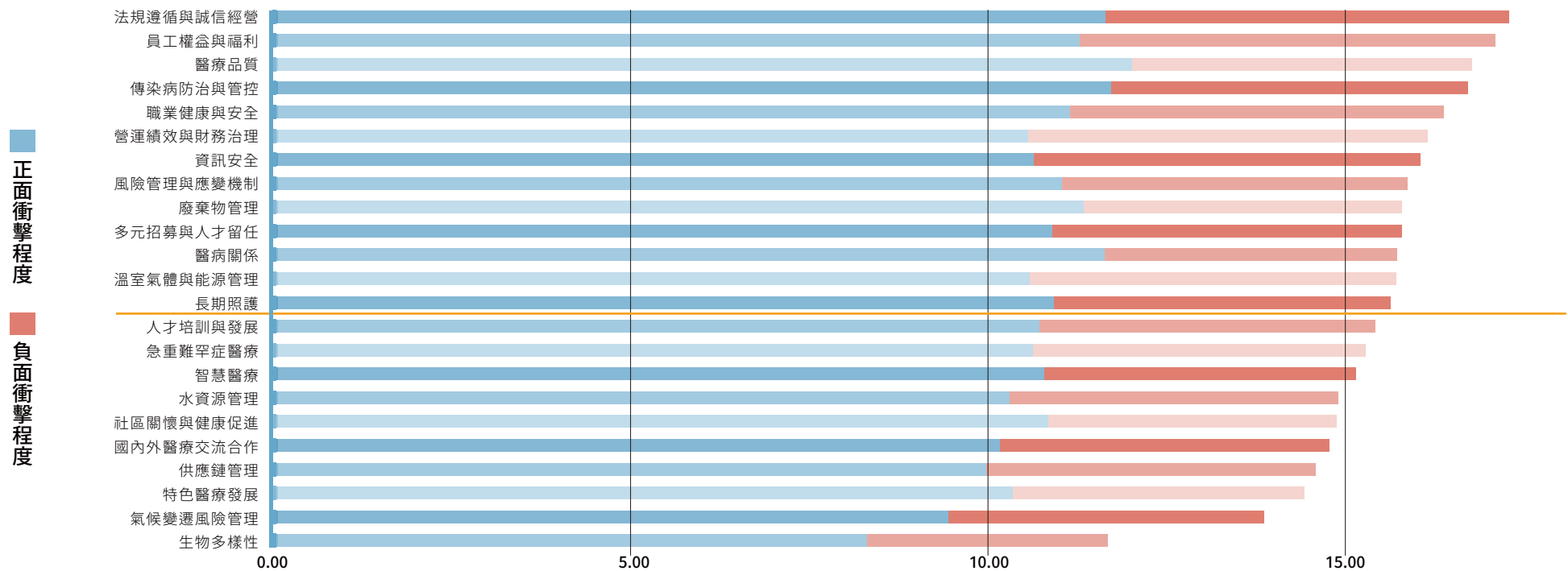
■ 衝擊顯著性評估

本院由醫院經營團隊針對醫院營運狀況、人力及資源配置等並參考同業之重大主題，設定顯著性門檻，以確認本年度之重大主題。

在評估正面衝擊程度時，本院綜合考量該議題對醫院營運發展、核心醫療特色、氣候變遷因應及社會整體影響力等面向的相關性。同時評估本院在該議題上展現良好表現、發揮正向影響力的潛力，以及其對經濟、環境與人群(含人權)所帶來的積極效益，作為持續強化本院永續價值與社會貢獻的重要依據。

在評估負面衝擊程度時，本院考量該議題是否對營運韌性產生衝擊，導致財務損失、重大違規或其他潛在風險，並進一步評估本院在經濟、環境及人群(含人權)面向上可能產生之負面後果及其發生機率。此評估結果將作為本院制定預防與應變措施的依據，以有效降低潛在風險對營運與社會責任目標之影響。

綜合以上評估後，得出「醫院治理」、「卓越醫療」、「環境永續」、「幸福職場」及「社會共融」五大構面之重大主題衝擊評估結果：



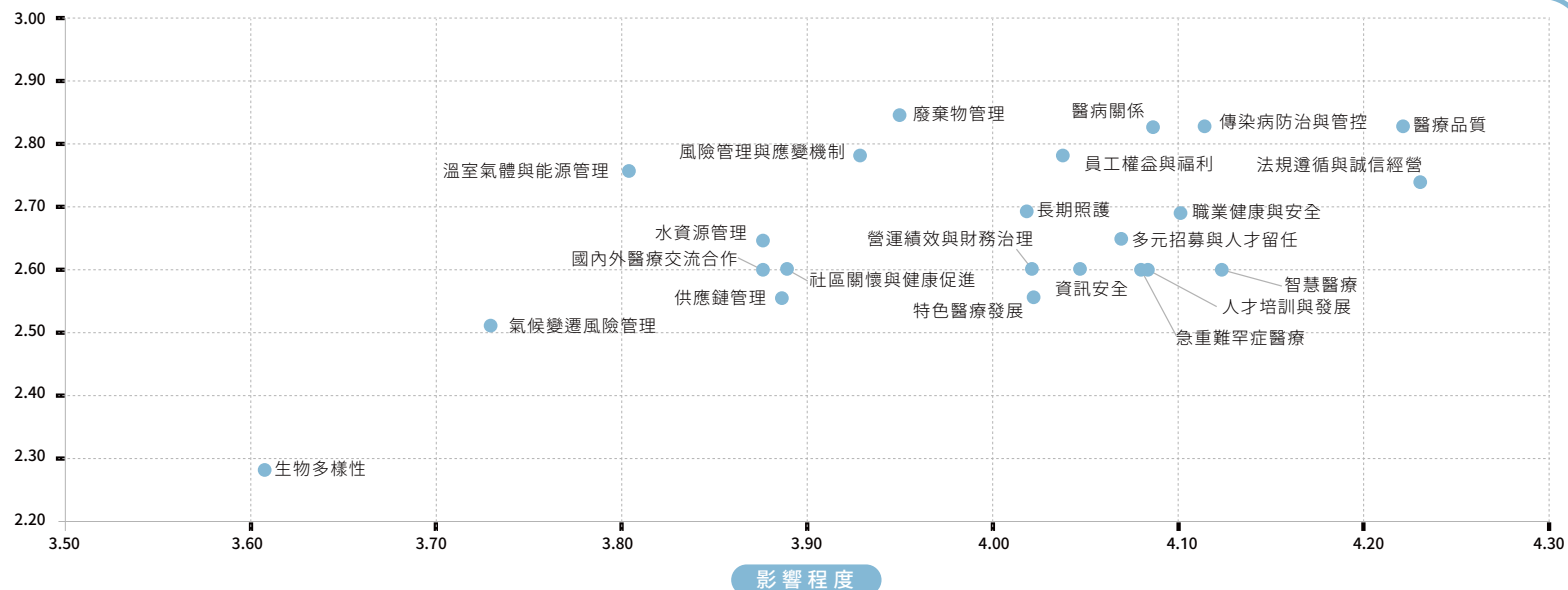
註：總分超過15.5分以上訂為重大主題。

註：社區關懷與健康促進總分雖未達15.5分門檻，惟經院部主管決議，考量本院醫療財團法人之社會公益屬性及其利害關係人高度關注，仍將其列為本年度重大主題。

註：人才培訓與發展、急重難罕症醫療總分雖超過15.5分門檻，惟經院部主管決議，考量該二議題已透過既有政策與年度計畫予以妥善管理及追蹤，非本年度優先強化之新興重大主題，故未納入本年度重大主題清單。

正面衝擊矩陣

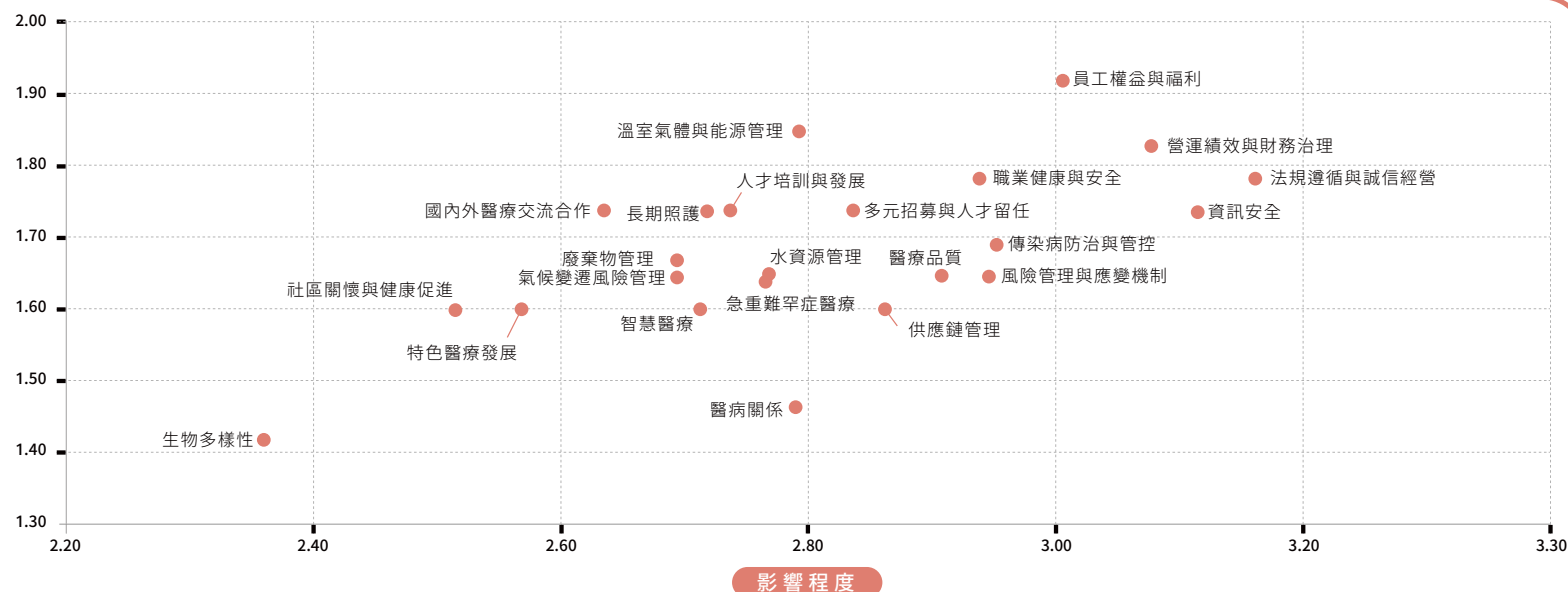
發生可能性



影響程度

負面衝擊矩陣

發生可能性



影響程度

註：社區關懷與健康促進總分雖未達15.5分門檻，惟經院部主管決議，考量本院醫療財團法人之社會公益屬性及其利害關係人高度關注，仍將其列為本年度重大主題。

註：人才培訓與發展、急重難罕症醫療總分雖超過15.5分門檻，惟經院部主管決議，考量該二議題已透過既有政策與年度計畫予以妥善管理及追蹤，非本年度優先強化之新興重大主題，故未納入本年度重大主題清單。

重大主題衝擊說明

本院秉持「成為醫療與人文兼具及民衆最信賴的醫院」之願景，透過利害關係人意見調查、重大衝擊評估等流程，鑑別出對醫院營運與利害關係人具關鍵性的重大主題。針對其中可能產生之負面衝擊，訂定相應之預防、減緩與處理管理方針，並於本報告書各章節中揭露相關作為，展現本院從核心醫療本業出發，發展永續的實踐行動。

- 上游：指臨床與醫學研發與醫材藥品採購，利害關係人包含主管機關、供應商/承包商、非營利組織。
- 營運：指臨床診治及健康照護，利害關係人包含病人與家屬、員工、志工、實習生。
- 下游：指醫療社會公益回饋，利害關係人包含社區居民、媒體、醫療合作夥伴。

構面	重大主題	揭露章節	衝擊類別與說明	對應的 GRI 主題	價值鏈衝擊範圍 ^{註1}		
					上游	營運	下游
醫院治理	營運財務績效與財務治理	1.1 營運績效與財務治理	正面實際 - 於國內外醫療評比中持續保持穩定表現，2024年通過衛福部醫學中心評鑑正式晉升為醫學中心、2025年獲選「全球最佳醫院」台灣醫院排名第13名。 正面潛在 - 醫療總收入亦逐年攀升，逐漸提升本院醫療量能與服務需求。	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 201-4 取自政府之財務補助	V	V	
	法規誠信經營與誠信經營	1.2 法規遵循與誠信經營	正面實際 - 本院恪守醫療倫理及相關法令規範，訂定完善之內部規章制度，確保各項作業符合法規與專業標準，進而強化本院信譽與公信力。 負面潛在 - 導致醫療糾紛及訴訟風險增加，且將損害醫院聲譽、病患及其他利害關係人權益。	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	V	V	
	風險管理與應變機制	1.3 風險管理與應變機制	正面實際 - 本院設置危機管理委員會，整合「減災、預防、準備、應變與復原」，強化制度化風險管理，提升營運韌性。2025年未發生極高度風險事件。 正面潛在 - 為因應快速變動的外部風險環境，本院亦保留緊急因應程序之彈性，提升醫療韌性與穩定性。	自訂主題	*	V	△
	資訊安全	1.4 資訊安全	正面實際 - 依據ISO 27001建構完整的資訊安全管理機制，持續提升資通系統之安全與韌性，2025年未發生重大資安事故。 負面潛在 - 若人員未確實遵守個資保護政策及隱私權規範，可能導致個人資料外洩，進而影響病人權益並損及醫院聲譽。	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	*	V	△

構面	重大主題	揭露章節	衝擊類別與說明	對應的GRI主題	價值鏈衝擊範圍 ^{註1}		
					上游	營運	下游
卓越醫療	醫療品質	2.1 醫療品質	正面實際 本院致力提供高品質、高效率的全方位醫療服務，持續優化品質管理，保障病人就醫安全，提升滿意度與忠誠度。全國醫療品質類獲11項肯定。	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊 416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		V	*
	智慧醫療	2.3 智慧醫療	正面實際 - 本院於2024年2月成立「智慧醫療創新發展中心」及「智慧醫療創新發展委員會」，致力於推動創新醫療解決方案。2025年榮獲NHQA國家醫療品質獎智慧醫療類8項標章認證，其中2個團隊更分別摘下銅獎與優選，充分展現本院在智慧醫療領域的創新實力與卓越表現。 負面潛在 - 智慧醫療系統需投入大量軟硬體建設與維運資源，短期內可能帶來財務壓力。	自訂主題	*	V	
	醫病關係	2.5 醫病關係	正面實際 - 本院長期致力於強化醫病之間的信任連結，透過推動「醫病共享決策」與「明智選擇」，讓病人不僅是醫療照護的接受者，更是決策過程的參與者與知情合作者。 負面潛在 - 病人或家屬在就醫過程中，若溝通不良，可能引發醫病關係緊張或醫療爭議，常見原因包括醫療人員在態度、應對、說明與告知等方面產生誤解。	自訂主題		V	*
環境永續	溫室氣體與能源管理	3.2 溫室氣體與能源管理	正面實際 - 本院完成ISO 50001、14064-1查證，強化院內碳管理能力並逐步優化能源使用策略，提升永續經營效益。 負面實際 - 查證初期需投入額外人力與成本，增加跨部門作業負擔與維運壓力，短期內對人力及資源調配造成挑戰。	302-1 組織內部的能源消耗量 302-3 能源密集度 305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放 305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	V	V	△
	廢棄物管理	3.4 廢棄物管理	正面實際 - 推動源頭減量與有效分類，可降低處理費用與資源浪費，提升整體營運效率。 負面潛在 - 醫療廢棄物若處置不當，可能造成院內感染與安全風險，影響病人與員工健康安全。	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊 306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理 306-3 廢棄物的產生 306-4 廢棄物回收處置方式 306-5 廢棄物的直接處置	*	V	*
	傳染病防治與管控	3.5 傳染病防治與管控	正面實際 - 提供準確且即時的健康資訊，有助於提升公眾衛生意識與個人防護正確性，降低傳染病傳播風險。 負面潛在 - 若傳遞錯誤或不當的健康資訊，可能導致防護措施誤用，反而增加傳染病擴散風險。	自訂主題	△	V	△

構面	重大主題	揭露章節	衝擊類別與說明	對應的 GRI 主題	價值鏈衝擊範圍 ^{註1}		
					上游	營運	下游
幸福職場	多元招募與人才留任	4.1 多元招募與人才留任	正面實際 - 建置人才培育發展機制，由內而外建立品牌忠誠度，確保穩定的人才留任率。近5年總人數維持穩定。 負面潛在 - 台灣醫療環境惡化，導致護理人員及醫師紛紛離職，形成嚴重的醫護人力流失問題。	401-1 新進員工和離職員工 405-1 治理單位與員工的多元化	V	V	△
	員工權益與福利	4.3 員工權益與福利	正面實際 - 設置勞資雙向溝通管道運作情形、申訴機制等，保障員工在院內之合法權益不遭受侵害。 負面潛在 - 為吸引人才留任及提升員工滿意度，員工福利費用增加。	201-3 定義福利計畫義務與其他退休計畫 401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利 401-3 育嬰假 402-1 關於營運變化的最短預告期		V	*
	職業健康與安全	4.4 職業健康與安全	正面實際 - 保障員工與供應鏈夥伴的工作環境及條件、積極關懷員工身心健康照護，以維持員工職場健康與安全。 負面實際 2025年未發生違規事項。	403-1 職業安全衛生管理系統 403-3 職業健康服務 403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練 403-6 工作者健康促進 403-10 職業病	*	V	
社會共融	社區關懷與健康促進	5.1 社區關懷與健康促進	正面實際 - 本院持續推動公益、健康促進與社區服務，關懷在地居民，發揮社會影響力，於2025年辦理94場健康宣導活動。 負面潛在 - 需投入醫護與行政人力，且若缺乏外部資源支持，恐加重財務負擔。	413-2 對當地社區具有顯著實際或負面衝擊的營運活動	△	V	△
	長期照護	5.3 長期照護	正面實際 本院以「全人照護、在地老化」為核心理念，發展結合醫療、社福、社區支持與志工力量的長期照護體系，實踐以人為本的永續醫療照護模式。	自訂主題	△	V	△

註1：(V) 指組織因其自身的活動造成衝擊。(*) 指促成指組織的活動致使、促進或誘使另一個實體造成的衝擊。

(△) 指一個組織沒有造成或促成負面衝擊，可能因其營運、產品或服務而產生負面衝擊。

利害關係人共融

各利害關係人的回饋及指教，是本院不斷前進的動力。我們參照AA1000利害關係人議合標準2015年版，鑑別出8類重大利害關係人，包含：病人與家屬、社區居民、供應商/承包商、主管機關、醫療合作夥伴、實習生、員工、媒體。藉由發放問卷及各式溝通機制，蒐集利害關係人意見與回饋，並分析各利害關係人所關注的永續議題，並透過多元化方式進行溝通，回應利害關係人的期待。

類別	對本院的重要性	關注的永續議題	溝通管道及頻率	2025年議合結果
 病人與家屬	本院秉持以病人為中心，實踐全人醫療照護，促進社會大眾健康與福祉。	- 誠信經營 - 醫病關係 - 優質教學場域 - 醫療品質	- 專責窗口電話及意見箱：即時 - 病人就醫經驗調查：定期 - 病人安全相關委員會：定期 - 院內公告及網站：不定期	- 一年辦理2次病人就醫經驗調查。 - 門診病人就醫經驗調查回收份數共2,450份，整體滿意度為86.27%。
 社區居民	推動公益、健康促進與社區服務，關懷在地居民，發揮社會影響力。	- 社區關懷 - 社區健康促進 - 長期照護	- 專責窗口電話：即時 - 衛生所 - 院內公告及網站：不定期	支援偏鄉衛生所，服務人次達8,051人次。
 供應商／承包商	期望與供應商及承攬商維持密切關係，與廠商共同努力，注重品質以維持長遠合作與可持續性發展。	- 供應鏈管理 - 醫療品質	- 考核、稽核、會議：依合約規定 - 採購網、電子郵件、公文往來：不定期	- 綠色採購金額達13,408,733元。 - 每年會針對合約供應商之交貨品質、交期與配合度等進行考核，2025年考核結果，未有不合格廠商。
 主管機關	遵守法令規定，配合政府政策適時調整管理制度，與政府維繫良好的關係。	- 誠信經營 - 法規遵循 - 資訊安全 - 醫病關係	- 政府公告、公文往來、會議、電話、電子郵件：不定期 - 書面審查、實地評鑑及訪查：不定期	遵循法規與國家相關政策，持續檢視並即時修訂內部作業規章，符合醫院評鑑對法遵與制度化之指標要求。

類別	對本院的重要性	關注的永續議題	溝通管道及頻率	2025年議合結果
 醫療合作夥伴 註1	醫療合作夥伴協助本院共創病人福祉，並擴大整體醫療服務量能與社會影響力。	- 法規遵循 - 醫病關係 - 傳染病防治與管控	- 院內公告及網站：不定期 - 公文往來、會議、電話、電子郵件：不定期	- 與區域內醫療院所合作，建立轉診平台。 - 與醫療同業建教合作，共同學習成長。 - 推動新進同仁志工體驗活動，每年報到的新進同仁約有200多位，陪伴他們認識慈濟醫療人文。
 實習生 註2	實習生為本院醫療教育與傳承的重要成員，透過臨床學習培育新世代醫療人才，促進專業知識傳承。	- 醫療品質 - 急重難罕症醫療 - 員工權益與福利 - 職業健康與安全	實習生教育訓練計畫：依計畫訂定(如：每月)	2025年共有979位實習生。提供優質師資、訓練計畫及良好的學習空間，並設有雙向回饋教學成效評核機制。
 員工	建立完整的教育訓練計畫和溝通管道，打造多元與友善的內部文化，提升工作滿意度。	- 誠信經營 - 法規遵循 - 員工權益與福利	「傾聽您說信箱」E-mail：即時 - 年度績效考核：定期 - 勞資會議：定期 - 員工滿意度調查：定期 - 各式會議及研討會：定期 - 共識營：定期	2025年共召開4次勞資會議。 - 員工滿意度為84.29分，持續提升員工的向心力、穩定性與信任感。 - 每年定期舉辦「PGY座談會」及「住院醫師暨PGY座談會」，鼓勵醫師提出問題。
 媒體	透過大愛電視等平台，擴大社會影響力，提升民衆健康意識，傳遞正向醫療人文與公益價值。	- 醫病關係 - 傳染病防治與管控	- 院內公告及網站：不定期 - 現場採訪、記者會、新聞稿：不定期	- 各院重要成果均與當地媒體做報告。 - 對爭議事件，作客觀公正的處理及向社會大眾說明處理作為。

註1：包含1.非營利組織(包含學術單位、公、協、學會) 2.本院志工 3.醫療同業 4.病友團體。

註2：含醫護PGY。

■ ESG策略藍圖

本院本著「人本醫療、尊重生命」的核心宗旨，希望建構一個「成為醫療與人文兼具及民衆最信賴的醫院」，並提供以病人為中心的卓越醫療服務、醫療人員受訓之首選醫院、照顧弱勢族群，成為全人醫療的典範為目標，依序發展「醫院治理、卓越醫療、環境永續、幸福職場及社會共融」五大構面，並訂定各議題行動策略與短中長期發展計畫。



重大主題管理策略與目標

本院針對重大主題，由永續小組成員共同討論，並經經營團隊確認，訂定各議題管理策略與未來目標。

醫院治理

重大主題	管理策略與指標	短期目標 (2025-2026)	中 / 長期目標 (2027-2031)	2025年執行成效
營運績效與財務治理 	管理策略 定期檢視營運目標與績效、健全財務管理機制，優化營運效益，維持財務穩定性，為永續經營奠定堅實基礎。	- 持續盤點醫院資源，例如：人才、固定資產、藥品醫材等。 - 建立醫院營運服務數據平台，隨時掌握營運績效狀況。 - 落實監督各單位業務與工作計畫之推展，確保醫院穩健營運。 - 評估各科可發展自費醫療項目，提升財務穩定性與多元性。 - 藥品醫材發票電子交換、利用健保資料定期進行同儕比較。	- 因應健保政策發展方向，落實執行各項前瞻工作。 - 建立財務管理平台，自動化財務管理，降低人為錯誤風險。 - 提升創新服務並積極拓展醫療相關附加服務，例如醫療科技合作與研究收入。 - 提升品牌價值，增加醫療技術與服務的市場競爭力，提高醫院知名度。	● 醫院的總收入9,377百萬元，相較去年度提升842百萬元。
	衡量指標 總收入			
法規遵循與誠信經營 	管理策略 恪守醫療倫理與法規制度，並落實誠信經營，凝聚院內共識以推動策略執行。	- 進行內外部稽核，確保管理系統有效性。 - 強化法規諮詢小組，共同針對法規立法方向或新修法因應對策。 - 增強同仁「法規認知」「醫院倫理」、「科技倫理」等相關教育訓練。	- 增強同仁對於法規的學習，例如時事案例分享。 - 鼓勵主管參與對公家或民間學會(協會)之公共事務推動建立良善溝通。 - 將誠信經營教育訓練政策納入員工年度績效評核，深耕「誠正信實」之核心價值。	● 開設50堂醫學倫理學分 ● 本院近3年未有重大裁罰案件。 ● 2025年無貪腐事件。
	衡量指標 - 醫學倫理學分 - 違法裁罰事件數 - 貪腐事件數			
風險管理與應變機制  	管理策略 - 掌握營運風險，提升組織內部風險意識。 - 持續優化風險應對策略，定期回顧與調整業務變化和新風險的適應性。	- 多參與慈濟舉辦的災難研討會，訂定合作流程與啟動機制。 - 成立危機管理委員會，確認各項風險負責部門及其風險管理作業辦法並SOP化。	- 定期審查風險與內部測試，以追蹤風險變化，例如：進行危機事件模擬等。 - 建立大數據DataBase，使用AI等新科技來追蹤風險變化。	● 本院每年以脆弱度風險分析表進行全院及各單位風險分析，2025年末發生極高度風險。
	衡量指標 全院及各單位風險分析結果			

重大主題	管理策略與指標	短期目標 (2025-2026)	中/長期目標 (2027-2031)	2025年執行成效
資訊安全 	管理策略 鑑別資訊管理重點，確保資訊安全性，確保病患隱私受到保護。	- 每年執行二次全院資通安全內部稽核。 - 定期檢視使用的防火牆，進行釣魚郵件防護，以確保網路安全。 - 定期宣導社交工程觀念，強化員工資安意識。 - 完成擴大驗證ISO 27001認證。	- 不定期接受第三方資通安全稽核作業。 - 強化醫療志業資安聯防。 - 定期舉辦資訊安全教育訓練，並持續加強宣導網路安全使用。	- 辦理3場資通安全教育訓練。 - 辦理1場資通安全演練，2025年未發生重大資安事故或相關投訴。
	衡量指標 - 資安事件數 - 擴大驗證ISO 27001資訊安全認證			

● 卓越醫療

重大主題	管理策略與指標	短期目標 (2025-2026)	中/長期目標 (2027-2031)	2025年執行成效
醫療品質 	管理策略 提升醫療專業及照護品質，加強全人照護理念，以增進民衆滿意度。	- 擴大醫品病安專責人員，提升科醫品質。 - 建立研究合作機制，例如：與臨床單位合作，共同促進技術發展。 - 持續檢視服務流程，優化疾病照護品質及成效，例如：取得NHQA、SNQ、疾病認證。 - 運用資訊科技，阻斷不安全的行為及環境，例如：提供病人手術安全之服務過程。 - 加強醫院團隊合作機制，提供適時、適宜的全人照護需求。 - 建置具吸引力推動醫療品質的動力因子。	- 持續培育醫品病安種子，落實提供全人照護。 - 持續優化資訊指標系統，例如：導入AI、優化POWER BI等，作為會院指標管理平台，定期檢視醫療品質。 - 強化醫護團隊服務作業流程優化能力。	2025年榮獲5項SNQ國家品質標章認證。 2025年榮獲4項NHQA國家醫療品質獎獎項。 - 持續遵循醫療品質暨病人安全十大工作目標。 - 每月檢視全院品質指標。
	衡量指標 - SNQ國家醫療品質標章項目數 - NHQA國家醫療品質獎 - 醫療品質暨病人安全九大工作目標			
智慧醫療 	管理策略 強化 AI 科技與大數據之醫療發展與應用，推動作業智能化，創造多元智慧醫療環境。	- 成立智慧醫療創新發展中心並設有專任人員，積極推動雙軸轉型(數位轉型及永續轉型)。 - 安排相關課程，增強同仁對於智慧醫療認知。 - 運用資訊科技，提升管理效能。 - 獲得智慧醫院全機構標章，全方位發展智慧醫療。	- 培育各部室種子AI人員，持續推動智慧醫療。 - 舉辦AI競賽，鼓勵同仁發想創新專案。 - 維持智慧醫院資格，成為全國智慧醫院的標竿。	2025年榮獲NHQA國家醫療品質獎智慧醫療類8項標章認證，其中2個團隊更分別摘下銅獎與優選，充分展現本院在智慧醫療領域的創新實力與卓越表現。
	衡量指標 NHQA國家醫療品質獎智慧醫療類標章認證。			

重大主題	管理策略與指標	短期目標 (2025-2026)	中 / 長期目標 (2027-2031)	2025年執行成效
醫病關係 	管理策略 推動醫病共享決策(Share Decision - Making, SDM)與互動，提升服務透明度與品質，強化關懷支持與專業能力。	- 持續推動醫病共享決策，促進醫病之間的理解與溝通。 - 強化關懷小組功能，定期收集病人意見回饋。 - 公開醫院服務品質指標，提升病人參與度。 - 設立醫療諮詢機制，快速回覆病人疑問，提升信任度。 - 成立特殊病友會或癌症病友會，搭建醫師生與病人的互動平台。 - 提供醫護人員持續教育與專業培訓，提升服務品質。 - 擴展志工多駐點關懷服務，提供全面支持。	- 深化以病人為中心的醫療模式，包含：全人醫療、SDM(共享決策)。 - 關懷小組持續運作，並建立完善通報制度即時處理問題。 - 定期利用多媒體、家庭會議等多元平台，強化醫病溝通。 - 定期參與醫病溝通課程，掌握醫病糾紛及預防方法。 - 定期安排志工培訓，例如共識營，以符合院內服務流程與規範。	- 門診、急診病人滿意度皆達8成以上；住院及檢查室病人滿意度更高達9成以上。 2025年SDM執行成效滿意度90.57% - 持續通過高齡友善醫院認證。
	衡量指標 - 病人就醫經驗調查 - 高齡友善醫院認證			

● 環境永續

重大主題	管理策略與指標	短期目標 (2025-2026)	中 / 長期目標 (2027-2031)	2025年執行成效
溫室氣體與能源管理  	管理策略 持續建立醫院節能減碳方針與訂定目標，並加強同仁對於綠色醫院的共識與行動，達成醫院低碳轉型。	「淨零碳排委員會」指揮及掌握醫院內節能減碳工作，例如持續進行ISO 50001、ISO 14064-1。 - 針對溫室氣體盤查結果，成立進行減碳管理小組，與規劃年度減碳目標與計畫。 - 鑑別重大耗能設備，排列優先改善項目。 - 逐步汰換老舊系統設備，例如：空調、燃油公務車。 - 增強同仁「淨零碳排」、「綠色醫療」等相關教育訓練。 - 根據衛福部韌性醫院會議，進行範疇一及範疇二溫室氣體盤查，並積極進行減量行動。 - 運用經濟部能源技術服務(ESCO)	- 進行能源可視化監控模組，監控能資源績效改善情形。 - 定期針對淨零碳排、節能減碳議題進行提案檢討。	2024年首次進行 ISO 14064-1 :2018、2025年取得驗證。 2025年自主申報溫室氣體總排放量為公噸15,686.004公噸co₂e/年 (包含類別1~2)。
	衡量指標 - 通過溫室氣體盤查國際標準 ISO 14064-1 - 溫室氣體排放量			

重大主題	管理策略與指標	短期目標 (2025-2026)	中 / 長期目標 (2027-2031)	2025 年執行成效
廢棄物管理 	管理策略 - 推動廢棄物減量與循環利用，實現綠色醫療。 - 強化空氣品質管理，營造健康安全的醫療環境。	- 鼓勵員工及餐廳使用環保餐具，減少一次性用具比例。 - 行政流程及病歷電子化，減少紙張浪費。 - 推行廢棄物減量與再利用，例如1.提高黃袋及藍袋可利用資源回收率2.降低紅袋及白袋的垃圾量3.減少使用拋棄式布品。 - 每月抽查各單位廢棄分類落實狀況，並於環境管理委員會呈報。 - 定期進行空調出風口清潔及空調管路維護，才能避免空調出風時出現棉絮。	- 與主管機關及處理廠商協調，增加可回收廢棄物類別，減少燃燒廢棄物的數量。 - 每季全院公告廢棄物分類原則及重點宣導事項，並加入每月新進人員教育訓練。 - 針對廢棄物、有害氣體進行監控與管理，例如：裝設可視化看板，以利立即監控。 - 導入IAQ室內空氣品質管理系統，監測空氣品質，降低醫院交叉感染。	● 2024年廢棄物重量 1385.925t，2025年廢棄物重量1400.648t。 ● 2025年因醫療服務量成長，門診(+3.5%)與住院(+1.4%)同步提升，致廢棄物重量較前一年度增加15公噸。 ● 2025年廢棄物再利用率相較去年度增加0.44%。
	衡量指標 - 全部廢棄物重量 - 廢棄物再利用率			
傳染病防治與管控 	管理策略 推動落實感染管制，強化傳染病防治。	- 定期追蹤各單位院內感染種類、感染發生率、感染菌種及改善措施。 - 訂定並宣導感染管控規範，例如：每年定期傳染病防治演練、落實傳染病防治計畫：治療肝炎、篩檢TB、疫苗施打等。 - 成立感染症專屬病房及實驗室，提升感染症、傳染症的診治能力。 - 持續獲得感染管制與抗生素管理卓越中心(IPCAS)認證。 - 爭取通過傳染病核心醫院。 - 加強員工傳染病教育訓練，例如：列為具體學分時數、防疫裝備穿脫演練、派訓取得感染管制師證照等。 - 院方提供員工疫苗補助，提升員工施打疫苗之比率。 - 加強入院管理措施及檢測，強化傳染病防治。 - 加強使用抗生素管理，降低抗生素使用量。 - 參與傳染病核心照護能力醫院評核。 - 銜接傳染病防治醫療網台北區隔離醫院後送照護作業。	- 發展AI教育訓練，VR之實體教育場所進行。 - 病人看診前透過資網傳送可能感染之TOCC(旅遊史(Travel history)、職業別(Occupation)、接觸史(Contact history)、群聚史)，減少疾病傳染。 - 成立環境清潔專業小組，及自動化清消儀器設備普及化使用。 - 加強快速PCR檢測項目及傳染病檢測能力。 - 強化本院因應社區傳染病疫情照護與因應能力。	● 2025年醫療照護感染密度 1.96 (千分比)。 ● 於COVID-19疫情期間，施打逾34萬劑疫苗。 ● 2025年員工流感疫苗接種率85.8%。 ● 2025年員工COVID-19疫苗接種率13.7%。 ● 2025年全院感染密度 1.96‰，低於閾值2.40‰。 ● 2025年感染管制訓練完成率皆> 90%以上。 ● 2025年通過傳染病核心照護能力醫院評核並取得認證。
	衡量指標 - 醫療照護感染密度 - 疫苗接種率 - 感染管制教育訓練完成率 - 通過傳染病核心照護能力醫院評核並取得認證			

幸福職場

重大主題	管理策略與指標	短期目標 (2025-2026)	中/長期目標 (2027-2031)	2025年執行成效
多元招募與人才留任  	管理策略 建立完善的員工管理與培訓制度，重視人才任用與留任。	- 持續完善內部績效與升遷制度，提升團隊凝聚力。 - 建立教育訓練規範，提升員工向心力及專業力。 - 培育各院各職類關鍵管理人才及建立制度。	- 推動產學合作，提供學生實習機會，培育青年專業人才。 - 打造醫院雇主品牌，提升醫院知名度吸引人才。	● 本院員工組成多元，包含原住民、身心障礙及非本國籍員工。
	衡量指標 員工人力組成分析(性別/身障/原住民/外籍人數)。			
員工權益與福利   	管理策略 推動平等的員工福利及DEI(多元平等共融)職場，塑造支持性的文化氛圍。	- 持續整合現有員工協助措施(包含申訴、心理諮商等)，有效落實員工關懷。 - 形塑正能量職場文化，例如建立正能量分享平台等。 - 持續發展多元的員工發聲管道，傾聽員工需求、確保各階層溝通順暢。 - 持續進行員工滿意度調查及離職訪談。 - 遵循國際人權相關規範，並進行教育訓練。 - 提供高齡員工關懷與退休生涯規劃。	- 建立永續績效與薪酬結合之獎酬制度。 - 建置人力資源智能平台，使員工即時獲得院內外相關訊息(例如：政府/醫院政策、薪資福利)。 - 擴大照護範圍至員工家屬，提供孩童、高齡照護之場地及人力，讓員工安心上班。 - 進行人權風險管理，定期針對關注對象進行衝擊評估與管理改善。 - 提供高齡員工職業培訓，培養退休生涯規劃之第二專長。	● 2025年共計召開4次勞資會議。 ● 2025年員工滿意度達84.29分。
	衡量指標 - 召開勞資會議。 - 員工滿意度調查。			
職業健康與安全  	管理策略 完善職業安全衛生管理機制，確保符合職業安全法規，確保員工職場健康安全。	- 強化職場安全措施及性騷擾防治機制，降低職業安全風險。 - 實施廠商施工安全及評比制度。 - 職業安全衛生室定期檢視相關策略與實施進度。	- 導入ISO 45001，確保安全衛生規範落實執行。 - 院區定期進行災害防治檢查，保障院區環境安全與人員健康。 - 員工定期接受職業健康安全教育訓練，形成院內安全意識及安全文化。	● 2025年共計有108人職業災害。 ● 2025年辦理104場職業安全衛生教育訓練。 ● 獲國健署健康促進醫院創意「特優獎」、通過衛福部「健康醫院」及「健康職場」認證及「健康醫院精進品質績優獎」。
	衡量指標 - 職業災害數 - 教育訓練場次數 - 健康醫院/職場認證			

● 社會共融

重大主題	管理策略與指標	短期目標 (2025-2026)	中/長期目標 (2027-2031)	2025年執行成效
社區關懷與健康促進  	管理策略 擴大在地影響力，帶動醫院周遭社區共同永續發展。	- 宣導與推動全人照護服務，確保不遺漏任何個案。 - 開展針對「三高、長照、失智」議題的識能教育，結合健康促進理念。 - 深化各院社區緊急醫療應變與救災量能。 - 持續深化社區健康促進及預防醫學管理。	- 建立社區轉診機制，與在地醫院合作，擴大在地影響力。 - 開發議題相關的應用程式(APP)以提升普及性與便利性，並導入APP供大眾使用。 - 培訓社區志工作為社區保健種子，協助推動健康促進活動。 - 成立個案管理中心，針對三高等慢性病進行共同照護，降低共病困擾。 - 建立更完整的居家醫療網絡，例如：與其他醫療院所或基層診所合作。 - 增加社區照護據點，擴大服務範圍，落實深耕社區。	● 偏鄉支援服務人次逐年增加。 ● 連續10多年獲得衛生福利部頒發「推動安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願登記健保卡」績優團體。 ● 連續7年獲選為新北市「預立醫療照護諮商推廣獎勵計畫」示範機構。
	衡量指標 - 醫療服務量，包含偏鄉服務、全人醫療等 - 全人醫療獲獎亮點			
長期照護福利   	管理策略 完善長照服務體系，擴展長照服務範疇，並加強招聘培育長照管理人才及制度。	- 提供學生實習場域和獎勵措施，例如：與長照機構合作。 - 推動中醫介入長照服務，發展中西醫結合的照護專業人才。 - 增加偏鄉照護據點，結合居家服務，發展多元長照活動內容。 - 向人醫會爭取更多偏鄉義診，導入長照資源。	- 與國內外多所學校及政府機構建立合作夥伴關係，共同提供跨國實習及就業推薦服務。 - 引進智能化日常照護管理系統，例如：聯絡智能APP(個案家庭APP)或護理機器人。	● 照顧服務量逐年提升。 ● 獲台灣醫療品質協會「學術研討會」海報發表佳作。 ● 各機構負責人榮獲護理傑出獎、金點英雄獎、長照金點獎、長照服務貢獻獎等
	衡量指標 - 照顧服務量 - 獲得獎項或認證			

註：細項內容為內部檢視用途，為使利害關係人容易閱讀，本表僅揭露重大主題之目標主軸。



醫院治理

12 負責任的
消費與生產



16 和平正義與
有力的制度



17 夥伴關係



1.1 營運績效與財務治理	36
1.2 法規遵循與誠信經營	45
1.3 風險管理與應變機制	50
1.4 資訊安全	58
1.5 供應鏈管理	63

◆ 1.1 營運績效與財務治理

1.1.1 監督與治理

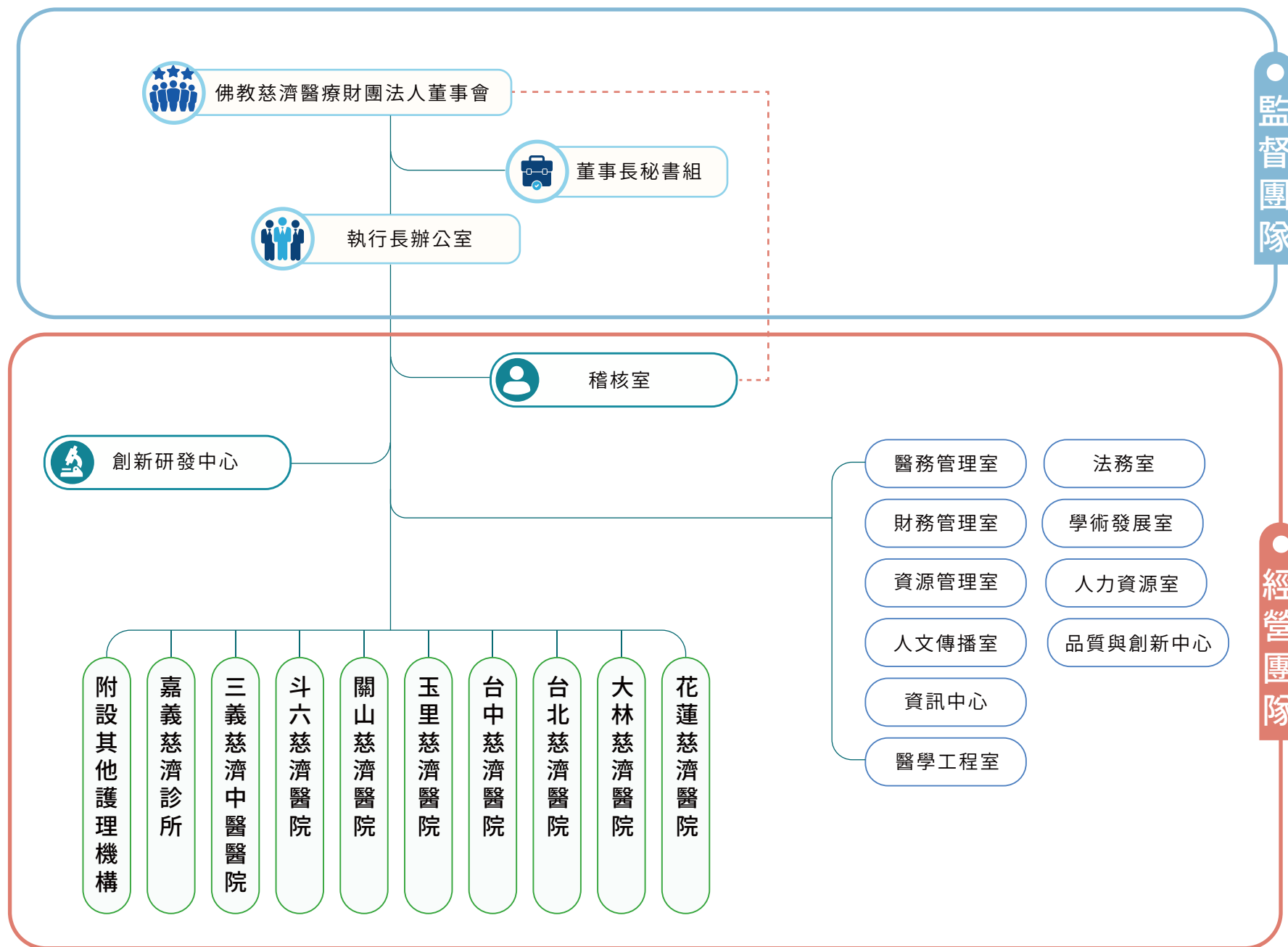
■ 佛教慈濟醫療財團法人董事會

董事會宗旨、目的與願景

董事會為佛教慈濟醫療財團法人之最高治理單位，係秉持佛陀慈悲喜捨之精神，服膺創辦人上證下嚴上人「為佛教、為眾生」之志節，為實踐「人本醫療、尊重生命」之宗旨，從事醫療事業辦理醫療機構及提供醫療服務、醫學研究及教育，並提升地區醫療水準，培養優秀醫事人才與照顧低收入及弱勢民眾，以達醫人、醫病、醫心暨承擔社會責任之目的。此明載於本法人捐助章程第一條及第三條中。

董事會職權於本法人董事會與監察人之組織及議事章則之第二條及第三條皆有明訂，董事會下設執行長辦公室，同為監督治理團隊，訂有四大願景(願景一：營運卓越、願景二：醫療專業卓越、願景三：完善社區健康照護體系，落實慈善責任、願景四：建立優質專業及人文的人才培育制度)係與聯合國17項永續發展目標及我國永續發展目標相互結合，為本法人暨轄下各機構遵循永續發展之方向並據此推動。各院對於醫療服務品質提升、醫學科技發展、促進全民健康、國際醫學交流等暨社會、經濟、環境、治理等ESG各面向之政策及推行，均配合國家政策法令及國際發展趨勢來推動執行，並於董事會中審查各院年度計畫及執行成果並追蹤改善。以扮演最高治理單位之角色及功能。

■ 佛教慈濟醫療財團法人組織圖



■ 董事多元化與獨立性

佛教慈濟醫療財團法人董事會（以下簡稱董事會）董事會依照衛生福利部《醫療法》第33條規定設定，以董事長為法人之代表人，並訂定「捐助章程」及「董事會與監察人之組織及議事章則」。每屆董事任期四年，得連選連任，惟連選連任之董事不得超過董事總額之三分之二。董事之產生均依照《醫療法》與本法人「捐助章程」及「董事會與監察人之組織及議事章則」之規定，提名具醫療專業及醫院管理、企業經營、財務管理、員工及社會公益人士等，瞭解慈濟經營理念與創辦人精神為候選人，自第十一屆起董事、監察人由靜思精舍推薦董事會選任之，推薦董事名額應超過捐助章程所定董事總額之五分之一，再由董事投票遴選產生下屆董事，並陳報衛生福利部核備。未來董事改選亦考量本次永續重大主題作為董事會成員提名之重要參考。

2024年度董事會為第十一屆，任期自2021年6月1日起至2025年5月31日止，設置董事13人及監察人1人，女性董事人數占全體38.46%。第十一屆董事、監察人任期已屆滿，完成改選第十二屆董事、監察人，已於2025年6月24日於司法網站公告，任期自2025年6月1日起至2029年5月31日止，其中女性董事人數占全體38.46%。第十二屆董、監事成員名單請見<https://www.judicial.gov.tw/tw/cp-144-1348566-c129e-1.html>

董事會的功能在於促進慈濟醫療整體性多元發展，發展具策略性的ESG面向之推動方針，每年至少召開3次會議，各院院長每半年至董事會報告經營狀況，執行長辦公室每年彙總報告慈濟醫療整體性發展，交由董事會審核各院之經營策略、年度發展計畫及預決算。2025年共召開5次董事會、董事成員出席率為100%，重大討論議題包含本院居家護理所負責人異動、五大任務執行成果報告^註、五期大樓土地所有權持分受理捐贈及指定董事代理相關事宜。

董事會不直接參與機構的營運與管理，董事長亦非本院高階管理團隊成員，具備公正性與獨立性。董事會成員均屬無給職，未領取任何薪酬、津貼、出席費或車馬費。成員們秉持對醫療發展的熱忱，發揮在企業管理、醫療專業、醫院經營及對社會需求的深刻理解等方面的專業專長，積極投入推動慈濟及我國整體醫療的進步與發展。由於志業性質，故無設置董事會績效評估機制。

註：五大任務指114年度醫學中心任務指標，俗稱醫學中心五大任務，包含：

- ▶ 任務一：提供重、難症及特殊疾病之醫療服務，並具成效
- ▶ 任務二：提升區域醫療水準並落實分級醫療
- ▶ 任務三：卓越的醫療品質與病人安全
- ▶ 任務四：投入創新研發，帶動醫療健康科技發展
- ▶ 任務五：配合國家政策，肩負社會公益責任

佛教慈濟醫療財團法人第12屆董事會成員

職 稱	姓 名	性 別	年 齡	專 業 資 格 與 經 驗
董 事 長	釋 證 嚴	女	65 歲以上	慈濟慈善基金會董事長 慈濟醫療法人董事長
董 事	莊 麗 雲	女	55 歲以上	靜思精舍僧侶
董 事	楊 景 喬	女	65 歲以上	靜思精舍僧侶
董 事	林 泓 靜	女	45 歲以上	靜思精舍僧侶
董 事	王 正 一	男	65 歲以上	慈濟醫療法人董事 台大醫學院兼任教授
董 事	閻 雲	男	65 歲以上	台灣生醫創新學會理事長 慈濟醫療法人董事 慈濟慈善基金會董事 慈濟學校董事
董 事	王 本 榮	男	65 歲以上	慈濟醫療法人董事 慈濟學校執行長
董 事	王 端 正	男	65 歲以上	慈濟醫療法人董事 慈濟慈善基金會董事 慈濟學校董事 慈濟傳播人文志業執行長
董 事	林 碧 玉	女	65 歲以上	慈濟醫療董事 慈濟基金會董事 慈濟學校董事 慈濟傳播人文志業董事
董 事	陳 英 和	男	65 歲以上	花蓮慈院骨科主治醫師 慈濟大學教授
董 事	徐 世 昌	男	55 歲以上	華碩電腦(股)公司副董事長
董 事	梁 忠 詔	男	55 歲以上	花蓮慈院復健科主治醫師 慈濟大學助理教授
董 事	吳 明 哲	男	45 歲以上	欣向美牙醫診所院長
監 察 人	顏 博 文	男	65 歲以上	慈濟醫療法人董事 慈濟慈善事業基金會執行長

■ 董事進修

於董事會會期中安排政府法令法遵宣導、醫學中心評鑑五大任務介紹與各院現況、全球慈善專題等報告與分享，內容涵蓋本法人誠信經營規範、醫療財團法人防制洗錢與打擊資恐之法遵、醫院評鑑與各院現況報告、環保落實與慈濟全球共善之議題，以強化治理作為，未來將強化ESG相關課程與重大主題之課程訓練。

■ 執行長辦公室

董事會下設執行長辦公室，依據明確授權機制，由執行長辦公室負責統籌規劃慈濟醫療整體性發展，統整各院發展及資源共享，並與財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會（以下簡稱慈濟基金會）、慈濟學校財團法人及慈濟人文志業中心等共同推動慈善、教育與慈濟醫療人文，以發揮合和互協之慈濟精神，達永續經營之目的。執行長辦公室藉由每週醫療法人主管聯席會監督各院各項政策及制度落實程度，並傳達董事會經營理念，整合各院資源，協調互相支援及合作等事宜。執行長辦公室的高階管理階層（包含執行長、策略長、副執行長、主任秘書及專業顧問）之薪酬100%為固定薪，無浮動薪資、簽約獎金或招聘獎勵金，其薪酬並無與ESG主題績效目標連結，亦無索回機制，其福利、離職制度及退休金提撥比例與同仁相同，皆依照政府法令規定辦理。

執行長辦公室下設12個功能性委員會，均設有委員會設置細則之ISO文件推動各項事宜，其中「醫療志業淨零碳排委員會」著重追蹤各院區之永續發展目標與進度。

委員會名稱		2025年 開會次數	委員會名稱		2025年 開會次數
醫療志業淨零碳排委員會		2	醫療志業跨院校研究管理委員會		2
醫療志業專科醫師訓練管理委員會		1	醫療法人內部控制委員會		2
醫療志業放射醫學委員會		4	醫療法人學術研究顧問團隊委員會		2
醫療志業護理委員會		4	醫療財團法人資通安全暨個資保護管理委員會 ^{註1}		2
醫療志業膝關節健康促進中心委員會		1	醫療志業再生醫療推動委員會 ^{註2}		2
醫療志業藥事管理聯席委員會		2			
醫療志業創傷委員會		2			

註1：於2026年修訂委員會名稱

註2：於2025年4月新增

■ 經營團隊 台北慈濟醫院

經營團隊則由台北慈濟醫院院部主管(包含院長、副院長、主秘)及一級主管組成，依據醫療法人四大願景，共同訂定「人本醫療尊重生命」的宗旨及「成為醫療與人文兼具及民衆最信賴的醫院」的願景，並制定三大目標與發展計畫，提交董事會核定。

監督團隊(即董事會及執行長辦公室)及經營團隊每年追蹤本院5年目標進度，每半年於醫療法人主管聯席會檢視全院執行概況，透過醫療法人目標及預算會議、聯席會協作，並將結果提報董事會，確保政策與執行一致、使醫院發展符合宗旨與民衆需求。



1.1.2 營運成果與財務概況

本院為財團法人非營利醫療機構，秉持「人本醫療、尊重生命」的宗旨，致力於提供優質醫療服務，並積極推動醫護人才培育、教育研究及社會醫療服務，善盡社會責任，實現永續共好的價值理念。透過穩健的營運成果與價值分配機制，本院不僅創造經濟效益，更持續回應社會期待，落實對大眾健康與福祉的承諾。

■ 近3年營運成果概況

近3年來，本院於全國及區域醫療評比中持續保持穩定表現，2024年通過衛福部醫學中心評鑑正式晉升為醫學中心，2025年更獲選「全球最佳醫院」台灣醫院排名第13名，顯示本院在醫療量能與服務需求上具穩定成長趨勢。

財務績效方面，醫院的總收入亦逐年攀升，自2023年的7,467百萬元，提升至2025年的9,377百萬元，主要來源為醫療淨收入與非醫療活動收益，顯示本院具備穩定的財務體質。為落實財務資訊公開透明，本院財務報表經勤業眾信聯合會計師事務所查核，財務報表在所有重大方面係依照醫療法、醫療法人財務報告編製準則、全民健康保險醫事服務機構提報財務報告辦法、企業會計準則公報及其解釋編製，足以允當表達佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院之財務狀況。本院財報公開網址為：<https://www.tzuchi.com.tw/home/>

■ 2023至2025年財務績效

單位：新台幣百萬元

項目		2023年	2024年	2025年
產生的經濟價值	醫務淨收入	6,902	7,408	7,921
	非醫務活動收益 ^{註1}	565	1,127	1,456
	合計(A)	7,467	8,535	9,377
分配的經濟價值	醫務成本 ^{註2}	6,049	6,506	6,992
	營運費用 ^{註3}	591	620	718
	醫療社區服務 ^{註4}	114	122	124
	非醫務活動支出 ^{註5}	102	114	168
	合計(B)	6,856	7,362	8,002
留存的經濟價值(C) ^{註6}		611	1,173	1,375

註1：非醫務活動收益包含其他非醫務收入、研究計畫收入、利息收入、捐贈收入…等。

註2：醫務成本包含藥品、醫材、醫療相關之折舊、薪資、租金、其他事務…等。

註3：營運費用包含教育、研究、行政相關之折舊、薪資、修繕、水電瓦斯…等。

註4：社區投資即為醫療法第46條規定之醫療救濟、社區醫療服務及其他社會服務支出。

註5：非醫務活動支出包含其他非醫務支出、研究計畫支出、利息支出、捐贈支出…等。

註6：留存的經濟價值(C)：產生的經濟價值之合計(A)－分配的經濟價值之合計(B)。

本院為配合國家衛生政策，強化公共衛生應變能力並推動醫療研究發展，積極參與各項政府補助與獎勵計畫。自2023年至2025年期間，本院獲衛生福利部及國科會補助，內容涵蓋醫療品質提升、研究發展、防疫支援及醫事人員津貼等，2025年金額達新臺幣62.99百萬元，對本院在醫療量能、專業發展及社會責任實踐方面提供有力支持，並有效提升整體服務品質與公共健康貢獻。本院為財團法人性質，非公司組織，股權結構不含政府持股。

■ 2023至2025年取自政府的財務援助

單位：新台幣百萬元

項目	2023年	2024年	2025年
衛生福利部	19.64	20.63	34.64
國科會	20.55	24.72	28.35
合計	40.19	45.35	62.99

1.1.3外部參與及倡議



醫院永續發展倡議書

本院積極參與各類專業醫學會、公協會與主管機關委員會事務，發揮醫療專業影響力，並參與政策倡議與醫療制度發展。院內醫護與管理人員長期受邀擔任理監事、委員、審查或評鑑專家等職務，涵蓋醫學教育、醫療品質、公共衛生、病人安全、兒童早療、職災鑑定、國家考試權益維護等多元領域。詳細名單請參閱附錄五。

此外，針對主管機關及公部門之合作，有多位同仁受聘擔任政府機關評鑑委員與審查專家，如衛生福利部疾病管制署「急性無力肢體麻痺(AFP)監視調查專家」、中央研究院醫學研究倫理委員、新北市特殊教育鑑定委員、勞動部職業病鑑定會委員及考選部國考權益維護委員等。多位專業人員亦受台灣醫院協會與中央健保署邀請，擔任「醫院醫療服務審查醫藥專家」，協助推動醫療服務品質與費用合理性之專業查核工作。

■ 2024年參與「醫療永續發展啟動記者會」



在永續倡議方面，本院2025年持續履行2024年與台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 及新北市其他11家大型醫院共同簽署之「醫院永續發展倡議書」承諾，以健全醫院治理、落實環境永續、發揮社會影響力為三大方向，推動ESG實踐、淨零排放及聯合國永續發展目標，持續為打造健康永續城市貢獻力量。

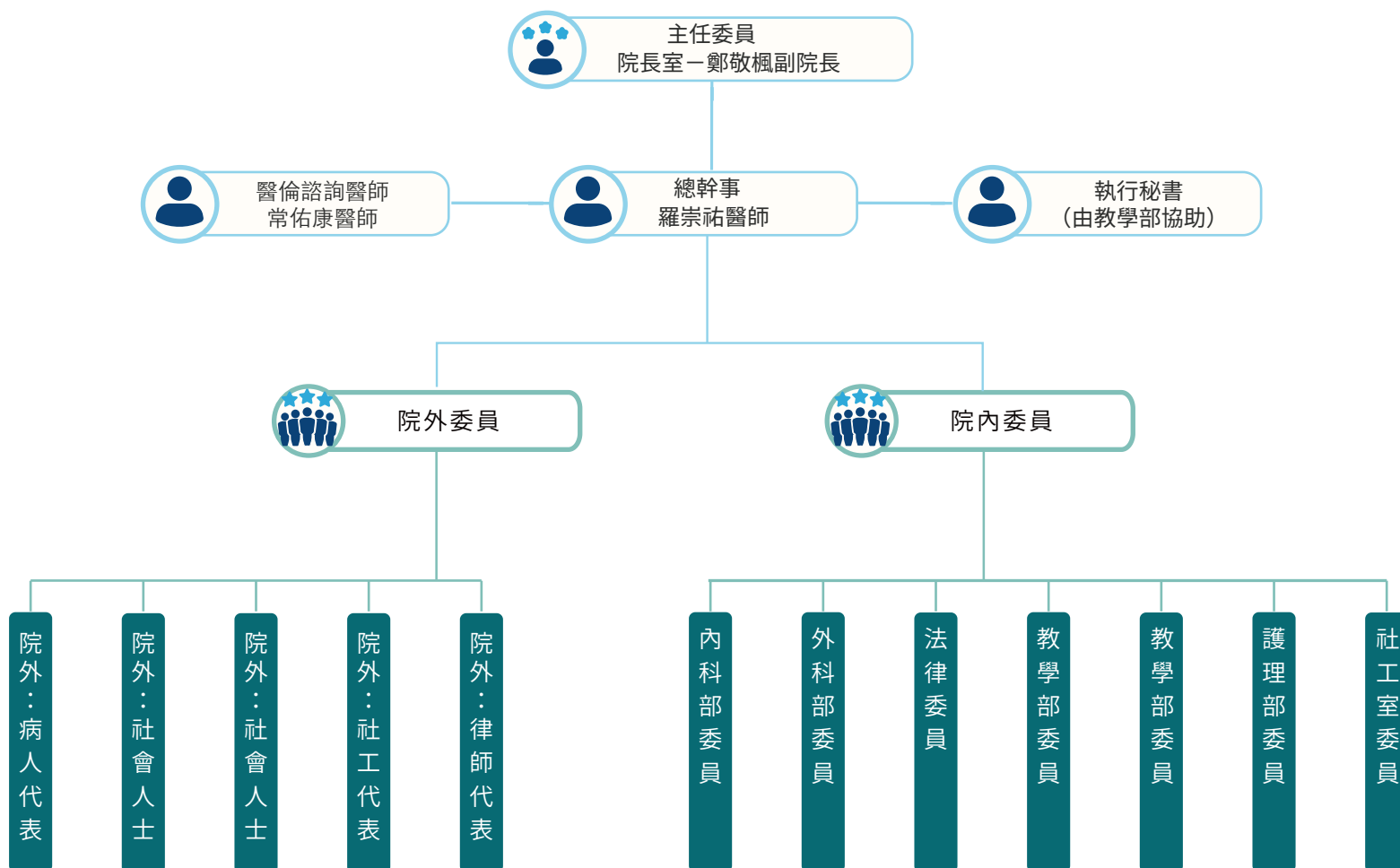


◆1.2 法規遵循與誠信經營

1.2.1 倫理規範與行為準則

為確保醫療專業之倫理實踐、促進醫病關係信任，並預防違反醫學倫理之事件，本院於2005年成立醫學倫理委員會，負責推動本院倫理制度之建構與實踐，並訂有相關組織章程，規範運作機制與職責分工。每季召開例行會議，並於院內知識管理平台公開紀錄。會議中除常規議題外，也深入討論醫療處置自主權、隱私權、妊娠終止、兒童保護等實務案例，如精神病人DNR決策、家屬拒絕治療、疑似虐童通報等。

醫學倫理委員會架構圖

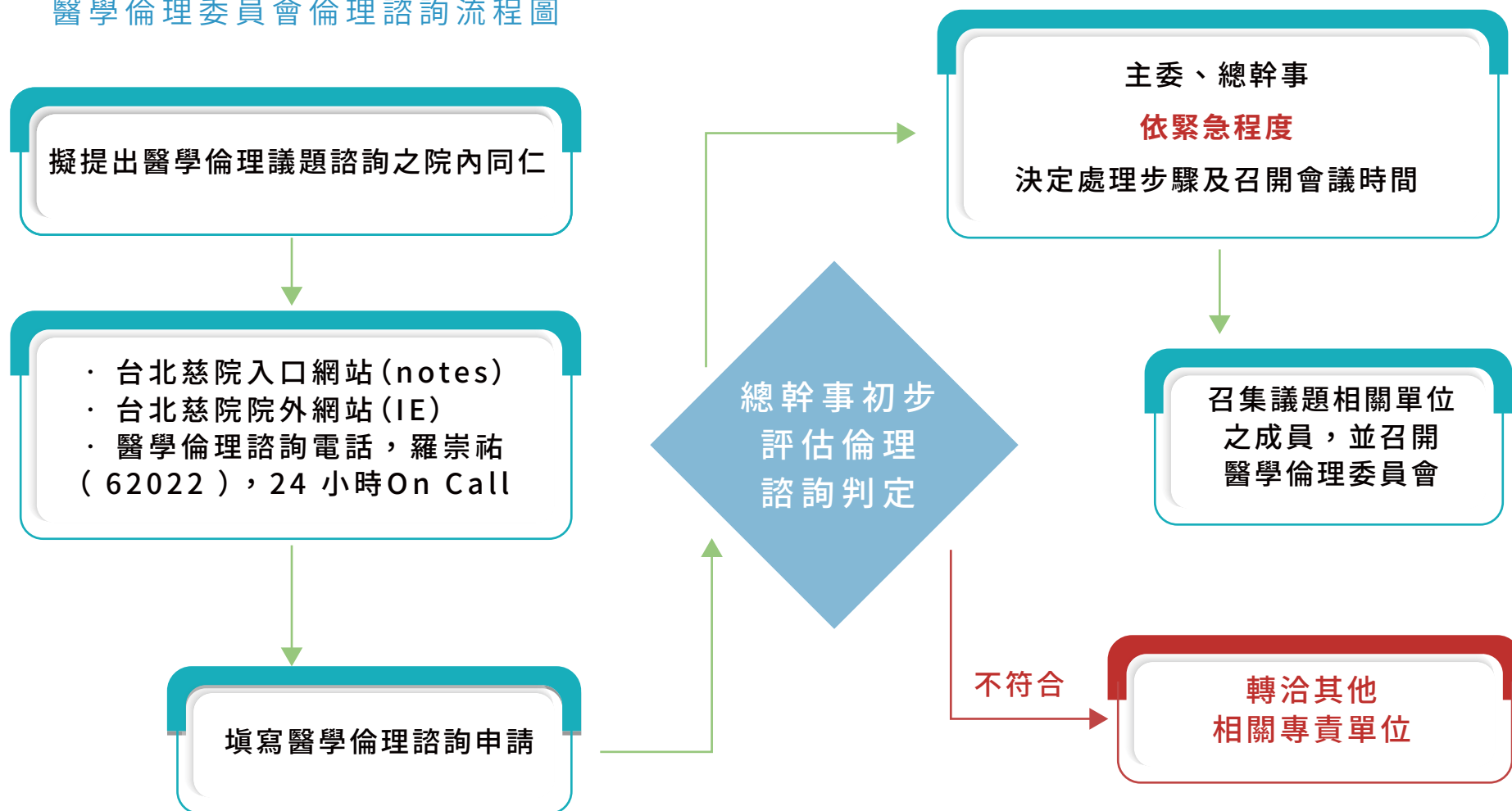


■ 倫理諮詢制度

建立「醫學倫理委員會倫理諮詢」管道，由醫師、律師、社工專家協助，針對日常醫療照護上所面臨之醫學倫理問題，提供相關人士即時之專業倫理解說、分析與處置建議，並透過「24小時醫學倫理諮詢專線」，提供即時倫理解釋與建議。

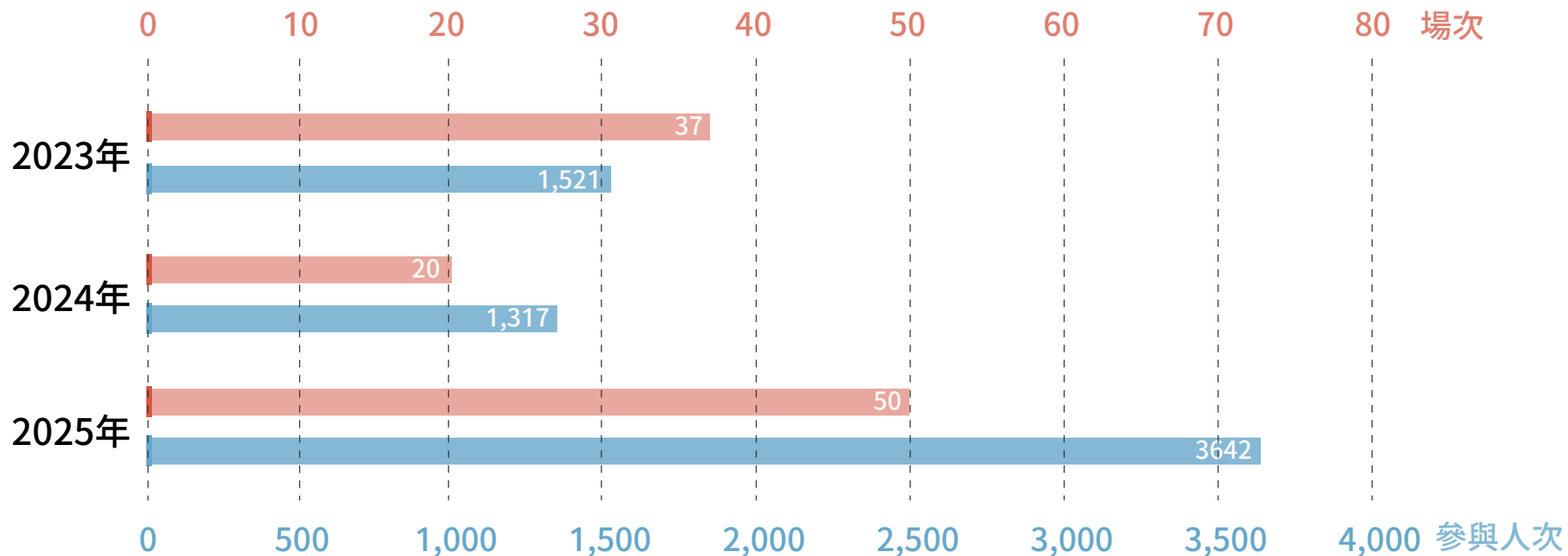
同時，院內平台與網站設有「醫學倫理守則專區」，提供同仁醫學倫理相關法規、案例及諮詢聯絡之窗口，並將討論案例放置醫學倫理專區提供同仁處理案件參考。本院倫理守則包含醫學倫理守則、同仁倫理守則、醫師倫理規範及執業專業注意標準等。本院醫學倫理守則亦公開發布於官網：<https://taipei.tzuchi.com.tw/醫學倫理守則/>

醫學倫理委員會倫理諮詢流程圖

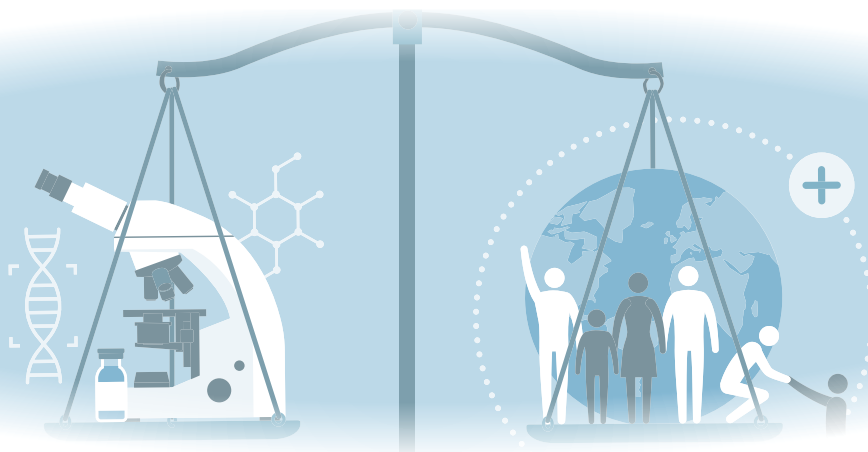


■ 醫學倫理教育推動與成效

為強化同仁了解病人權利、醫學倫理且內化於工作中，2023年至2025年共辦理107場醫學倫理討論會，共計6,480人次參與，將院內發生事件進行案例分享與討論。近3年辦理醫學倫理討論會成果統計如下表：



此外，所有工作人員每年至少需完成醫學倫理1學分，以養成其所需之倫理能力。2025年開課50堂，共3,642人次參與。2023年至2025年累積開課107堂，共6,480人次。



1.2.2 誠信經營與利益衝突防範

本院所屬法人訂有「誠信經營規範」，並適用於本院，要求本院人員於從事業務過程中，不得要求、期約或收受任何不正當利益，或有違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，違反者則可依工作規則進行懲處；若涉及相關刑責者，則交由司法機關調查處置。本院於近4年無因貪腐違規行為與第三人終止合約或未續約之情事。

為維護組織運作之公平性與專業性，本院訂有明確之利益迴避機制。於人員任用方面，各級主管不得任用配偶及三親等以內之血親或姻親於同一科、室或病房；如同仁於任職期間結婚而產生此類情況，須於登記前簽報院方，並優先考量單位調整。若因業務需求需例外任用，亦須經醫療法人主管專案核定。此外，同仁如擬擔任院外營利機構之負責人或相關職務，應於3個月前提出申請，經核定及簽署切結書後始得任職。相關兼職不得影響院內職責之執行，亦不得損害本院權益，若違反相關規定，醫院保有撤銷核准並要求辭職之權利，以確保機構治理之廉潔與誠信。

1.2.3 法規遵循

本院視法規遵循與誠信經營為永續發展的根本，院長室設法務人員持續掌握醫療、環境、勞動等相關法令異動，定期彙整公告並追蹤對院務的影響，確保各項制度符合法規並強化營運穩健性。本院2025年未有違反環保、消防、衛生、建築、勞工等相關法令之重大違規事件。惟2024年度另有一件非重大違規事件，已完成罰金繳納，金額為新台幣8萬元整；2025年度則無違反法規遭裁處罰款之情事。

註：本院重大違規事件定義參考金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法，重大裁罰案件定義為新台幣100萬元以上

1.2.4 內部控制稽核制度

佛教慈濟醫療財團法人「稽核室」每年進行醫院稽核作業，醫院依稽核結果進行檢討改善，以確保醫院之管理風險機制完善。

台北慈濟醫院內控委員會於2018年成立，成員包含院部主管、醫療與行政單位代表共15人，負責規劃、執行與檢視院內內控政策。內控目標涵蓋營運效能、資產安全、財務與非財務資訊之正確性，以及符合法規之合規性。針對潛在風險，委員會依據策略目標、醫療趨勢與同業經驗進行風險評估，運用「影響程度」、「發生機率」與「準備就緒度」進行量化評分，以篩選出高風險項目作為年度查核重點。

稽核作業涵蓋計畫擬定、資料準備、現場執行、報告撰寫與後續追蹤改善，並須經董事會與內控委員會審核。除年度內部查核外，內控委員亦針對重大風險進行專案查核，提供改善建議並監督執行成效。此外，醫院亦設有「封櫃稽核」機制，每年不定期查核各收費單位之現金與交易紀錄，以強化財務透明度並降低舞弊風險。各部門主管則負責日常監督工作，確保各項營運活動均符合同步推動的內控政策與倫理準則。2025年，已透過內部稽核與內部控制制度完成100%貪腐風險評估，評估結果無高風險項，2025年未發生貪腐相關案件。

1.2.5 負面訊息回應與外部溝通管理

本院設有「公共傳播室」負責即時蒐整與監測全院相關之網路與媒體訊息，作為內部風險預警與溝通協調的依據。當發現潛在負面訊息，公共傳播室即刻通報院部主管，迅速研判訊息內容及嚴重程度，必要時即刻啟動跨部門討論機制，進行事實釐清、回應內容擬定及適當溝通策略。針對具公共關注性之議題，視情況主動發佈澄清聲明，或協同媒體發聲，以有效防範錯誤資訊擴散，維護社會大眾對本院之信任。2025年案例如下：

事件	處理方式	後續結果
病人安全事件	病人因私人因素，與親友衝突，遂持改造手槍於醫院大門外示威恐嚇。醫院第一時間疏散民衆並報警處理，因造成恐慌，有多家媒體報導新聞。醫院及時發布聲明，澄清此暴力衝突為病人個人因素，與醫療處置無關，已交由警方處理，請民衆安心就醫。	醫院持續強化員工情緒溝通與預防暴力課程。醫院職業安全室每年辦理醫療暴力演練，與江陵派出所、新店調查站合作演訓，增進醫護同仁衝突處理技巧及預警通報流程，強化醫院防暴韌性。
社會議題事件	本院某員工因個人支持某社會醫療議題，並在私人社群媒體發布相關爭議資訊，遭網友轉發並受媒體關注報導。院方接獲通報，因新聞聲量已危及醫院聲譽，故第一時間與該員工面談，釐清事實，並輔導該員在公、私領域上應遵守法律及倫理界線，請其妥善處理個人言行，避免社會誤解與紛爭。	本院人力資源室與教學部持續辦理相關醫療倫理與法規課程，強化員工法治觀念。醫院公共傳播室每日蒐集網路社群輿論，研判議題風險，即時通報相關單位因應處理。

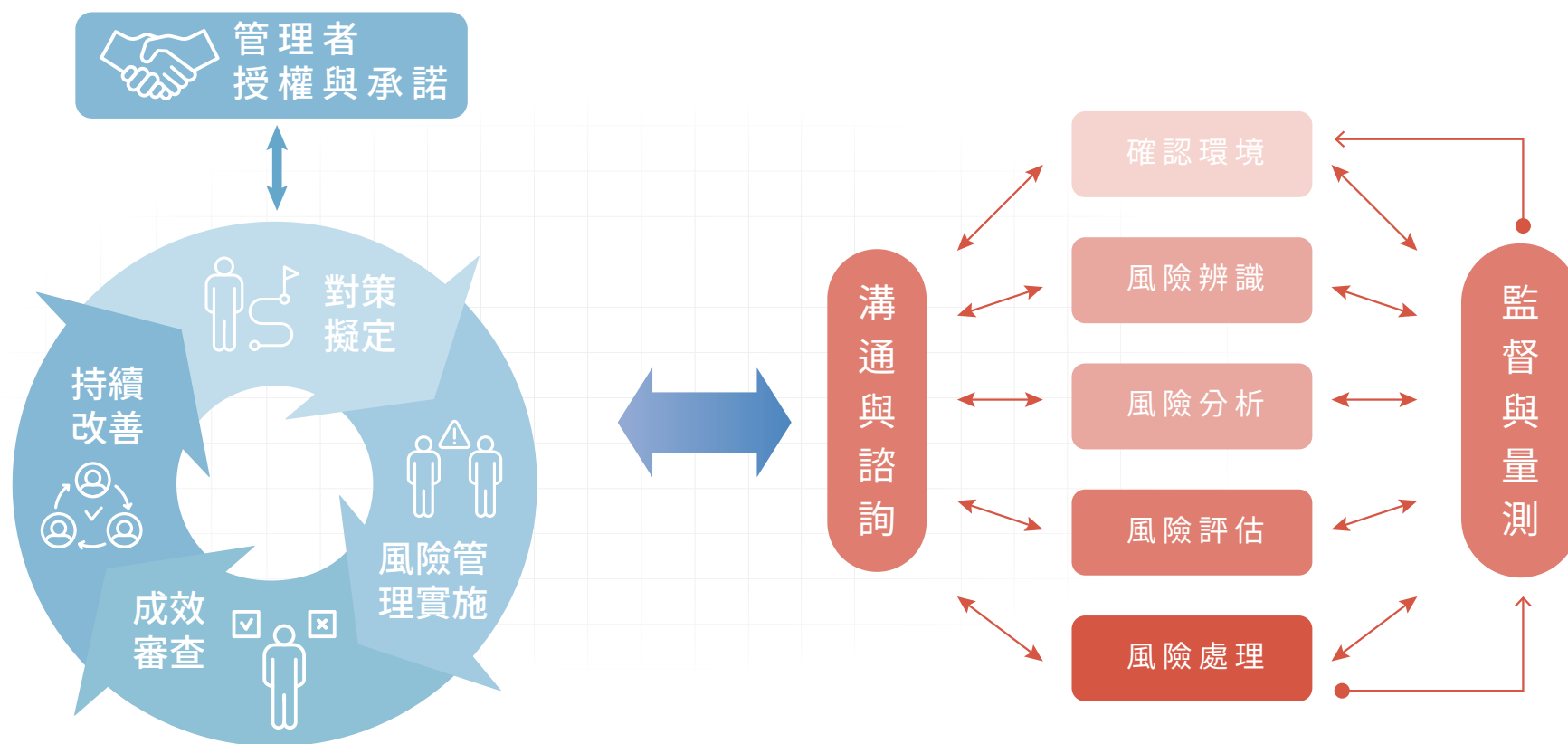
本院視每一則負面訊息為精進契機，透過內部檢討與制度改善，深化溝通透明度與危機因應能力。相關單位均依據實際狀況，啟動內部檢討與改善機制，深入分析問題根源，並提出具體改善方案與追蹤機制，並持續優化病人就醫體驗與整體服務。未來，本院將持續精進公共傳播機制、風險通報流程與跨部門應對效能，確保病人權益與院方信譽得以共同維護。

◆ 1.3 風險管理與應變機制

為保障醫療服務品質與院內人員安全，本院依據「風險管理作業辦法」及「危機管理作業辦法」，建構一套系統性、制度化的風險與危機管理機制，整合「預防、監測、應變與復原」四大核心策略，全面提升營運韌性。

1.3.1 危機管理組織與制度

為預防、因應危機事件，並強化緊急情境下之組織協調與行動效率，本院設置「危機管理委員會」，涵蓋行政、醫療、後勤、資訊、感染管制等跨部門代表，每半年召開一次會議，審議風險等級與危機應變規劃。危機情境包括天然災害(如地震、颱風)、技術災害(如火災、停電)、大規模傳染病及社會性威脅(如暴力、恐攻等)。



風險評估管理架構

1.3.2 風險管理政策與制度基礎

每年由危機管理委員會主要幕僚成員組成風險評估小組，透過災害脆弱度分析 (Hazard Vulnerability Analysis, HVA) 辨識潛在風險，評估其發生可能性、衝擊程度與現有應變能力。各項風險於考量風險發生機率、對醫院影響程度及準備程度後予以量化，並結合內部歷史紀錄、事故調查、利害關係人意見及同業案例，進行跨單位討論與優先排序。

此外，本院每年選定院內熟悉醫療作業與環境人員，以脆弱度風險分析表進行全院及各單位風險分析，進一步將風險區分為「極高度風險(需立即處理)」、「高度風險(需制定管理計畫)」、「中度風險(列入常規管理)與「低度風險(持續監測)」四個等級(如圖1)，且全院風險分析項目共15項(如圖2)，其中，高風險項目將納入年度管考計畫，並由主責單位擬定改善方案與執行行動計畫。2025年鑑別結果，未發生極高度風險。

■ 風險等級(圖1)

風險等級	相對威脅值	風險控制措施
極高度風險	91%~100%	需立即採取行動
高度風險	41%~90%	管理階層需督導各危機主責研擬減災、預防、準備措施，並提供資源
中度風險	21%~40%	必須明訂管理階層的責任範圍
低度風險	0~20%	以一般步驟處理

■ 風險評級方法

等級	衝擊或後果	人力衝擊	財產損害	財產損害營運衝擊
3	非常嚴重	人員死亡	損害符合下列任一狀況 - 須重置 - 毀損無法修復 - 損失 100 萬以上	需疏散整棟建築物內人員或醫療服務中斷3天以上或法律事件須對外發布新聞稿
2	嚴重	人員受傷	毀損需維修或損失30~100 萬	許多區域運作受影響或需終止操作1~3 天
1	輕微	人力短缺	毀損但有備品或損失30 萬以下	災害限制在某區或影響運作小於1 天

註：風險評級方法(可能性評分、衝擊評分及風險等級)

風險值＝可能性*嚴重性(衝擊-準備度)。

■ 全院風險分析項目(圖2)

序 號	項 目	對 象	
1	颱風	院部主管 15 項	
2	地震		
3	乾旱		
4	水災		
5	新興傳染病(法定第五類傳染病色括：黃熱病、裂谷熱、伊波拉病毒感染、馬堡病毒出血 熱、拉薩熱、新 型A 行流感、中東呼吸症候群冠狀病毒感染症) 傳染病(嚴重特殊傳染性肺炎、猴痘茲卡病毒感染症)		單位主管 11 項
6	資訊安全(含駭客攻擊與當機)		
7	火災		
8	停電		
9	醫療氣體中斷		
10	電梯故障		
11	危害物質洩漏(含化學品、化療藥)		
12	大量傷患		
13	縱火		
14	暴力事件		
15	耗材短缺		

■ 2023年~2025年風險評估前5名

年 度	2023年	2024年	2025年
1	資訊安全	資訊安全	資訊安全
2	新興傳染病	新興傳染病	颱風
3	火災	火災	地震
4	醫療暴力	停電	新興傳染病及法定傳染病
5	停電	暴力事件	火災

1.3.3 風險溝通與建立風險文化

本院積極推動風險文化之養成，鼓勵同仁主動通報潛在風險或異常事件。本院透過內部教育訓練、定期會議及資訊系統，強化各級同仁對風險的認識與應對能力，並建置緊急事件通報專線，促進即時通訊與橫向協調；所有風險處理計畫須納入監控機制，執行進度定期回報危機管理委員會。2025年本院辦理多場風險管理教育訓練，課程內容詳參如下，以提升跨部門整體風險應變素養。

此外，為因應快速變動的外部風險環境，如氣候變遷、傳染病威脅與資通科技風險等，本院亦保留緊急因應程序之彈性，當有重大突發風險發生時，得即時召開臨時會議進行應變規劃與指揮調度。透過上述制度與實務整合運作，持續落實全面風險管理，致力於降低風險對病人安全、醫療品質與營運穩定性之衝擊，實踐安全韌性的永續治理目標。

■ 全院風險管理教育訓練

演練項目 / 場次	2023年	2024年	2025年	合計 / 次
火災應變	27	30	27	84
大量傷患應變	1	2	1	4
電梯失效事故應變	0	0	0	0
資訊當機應變	19	17	25	61
停電應變	0	1	0	1
地震應變	1	2	1	4
傳染病應變	1	4	2	7
毒化災應變(含生物安全)	4	2	2	8
化療潑灑事件	1	2	4	7
防颱暨水災應變	4	0	0	4
氧氣供應中斷應變	1	1	1	3
召回演練	8	1	0	9
暴力事件	0	3	2	5
游離輻射意外事故	1	1	1	3
合計 / 次	68	66	66	200

■ 跨部門緊急事件應變演練

1. 衛生局督考複合式災害應變演練

- (1) 演練情境：本次演練情境模擬小夜班，手術室一期進行手術中，流動護理師發現一期高壓鍋火災，隨後啟動本院緊急應變機制。
- (2) 演練人數：共計51人參與。
- (3) 訪視委員：簡賢文教授、衛生局代表2人、消防局代表3人。

衛生局督考複合式災害應變演練情形



2. 大量傷患暨暴力緊急應變演練

- (1) 演練情境：新店區某山區部落颱風豪雨夜間土石崩落，現場約20~30名以上民衆受傷，造成大量傷患陸續送達，同時間，某黑道大哥鬥毆受傷，由二位小弟陪同進院，對醫護施壓，要求「先救自己人」，威脅大鬧、干擾醫療秩序。
- (2) 演練人數：共計208人參與。
- (3) 評核委員：新店區消防局2人、新店區調查局1人、江陵派出所4人。

桌上演練



實兵演練



參與人員合影



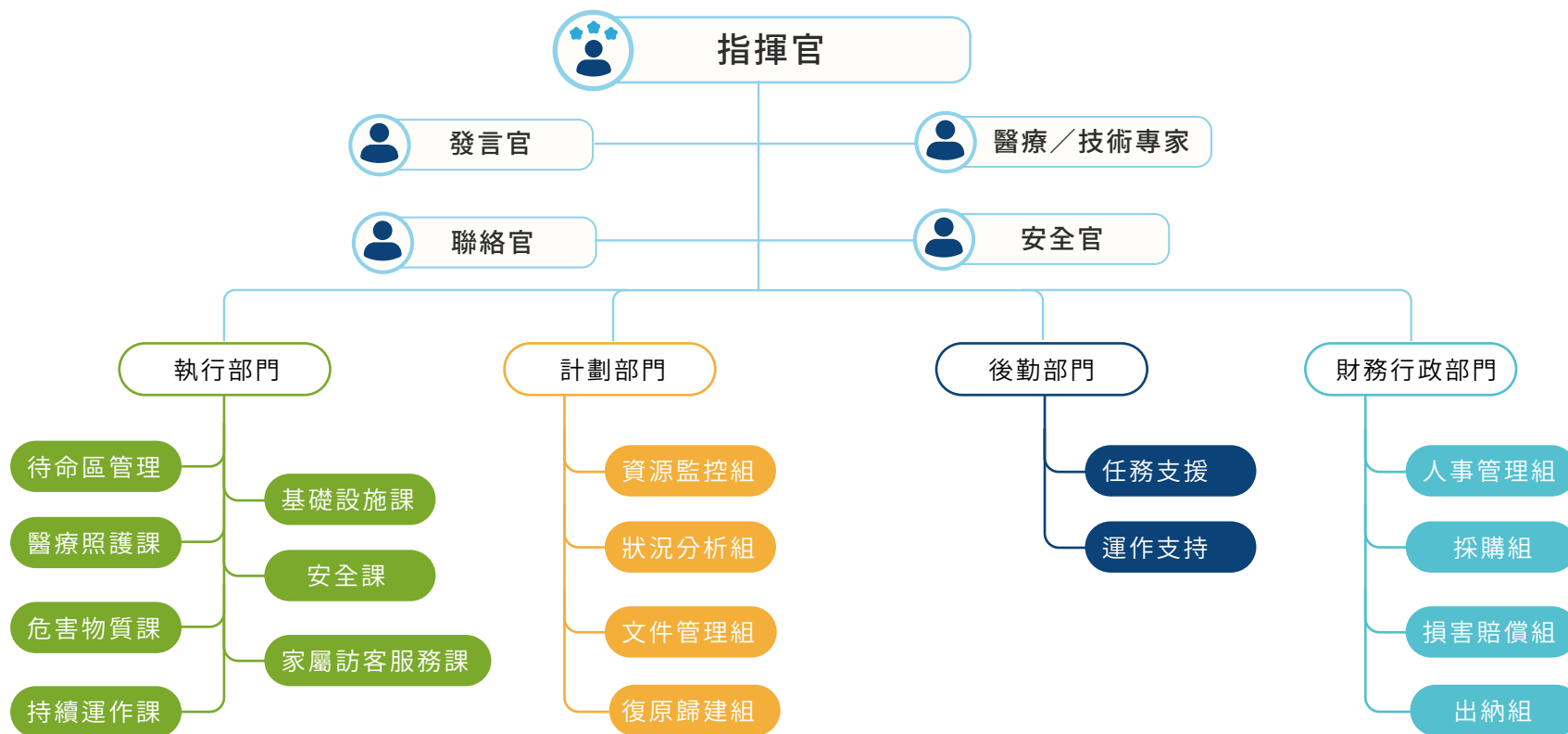
1.3.4 緊急應變機制

► HICS指揮體系

為使危機應變過程之指揮傳達、訊息回報、人力與物資動員等作業能被正確且有效的執行，本院依據衛生福利部「醫院緊急災害應變措施及檢查辦法」並參照美國California Emergency Medical Services Authority (簡稱EMSA) 制定之醫院緊急災害應變系統(Hospital Incident Command System，簡稱HICS) 建構應變指揮體系，明訂所有人員與編組之職責與任務，另訂有緊急召回名冊，以確保指揮系統能在危機發生時迅速建置完成，非上班時段也能即時召回人員，以順利執行各項作業。

緊急應變職務	任務
指揮官	組織並領導指揮中心，進行緊急應變行動和復原決策，必要時撤離全部人員。
聯絡官	擔任指揮中心和外部機構之聯繫管道。
發言官	擔任對組織內部員工和外部人員（家屬、訪客及媒體）訊息發佈的管道。 邀集應變編組各代表，掌握最新狀況，統一對外發言。發言前，先依公關聯繫建議，擬定對外發言相關內容，敲定對外發表時間及場地。 發言期間，隨時與公關聯繫取得聯繫，以確切掌握發言內容與時間，避免造成媒體誤解，斷章取義，誤導人眾視聽。
醫療 / 技術專家	提供各類狀況專業上建議。
安全官	員工、病患及訪客的安全，並監控可能的危害情況，必要時停止任何可能造成應變人員或工作危害之行動。
後勤部長	管理並參與應變行動計畫所有維持服務及事件應變行動計畫進行的支援人力及物力。
計劃部長	觀所有事件相關資訊，根據事件執行及相關資訊所做的分析，建立替代執行方案，並為每個執行週期建立執行計畫。
財務部長	監督財務管理、資金進出及損害求償的業務。
執行部長	管理並參與應變行動計畫所有的醫療行動。

本院HICS組織架構圖



► 緊急應變庫存天數

本院緊急應變庫存依院內安全庫存標準，未因災難造成損壞時，經管制使用時，可維持至少3日飲食、水、電、氧氣、真空抽吸、醫材、衛材、藥材、布服，發生災害時，由指揮中心控管物資使用與調度。

物資調度：

因應災害所需調度物資

- 因應各類災害事故藥品及醫材。
- 因應疫災所需物資。
- 因應大量傷患所需物資。

平時院內已備有因應孤立運作常備物資庫存量

▪ 藥品：10天。	▪ 氧氣：6天。
▪ 醫材及管灌：7天。	▪ 電力(柴油)：3天
▪ 食品及飲水：3天。	

■ 支援協定

本院與亞東、雙和、三軍總醫院等11家醫療機構簽訂支援協定，病床數自727至2,939床不等，合作期間涵蓋2022年至2027年，強化區域合作與醫療量能調度。

合約名稱	簽約機構
大量傷病患及緊急災害應變區域聯防應變計劃協定	- 台北市立萬芳醫院 - 衛生福利部雙和醫院(委託臺北醫學大學興建經營) - 天主教耕莘醫療財團法人耕莘醫院 - 台北醫學大學附設醫院 - 台北市立聯合醫院(中興、和平婦幼、仁愛、忠孝、陽明院區)
大量傷患處理應變計畫及災害防救支援協定書	醫療財團法人徐元智先生醫藥基金會亞東紀念醫院
大量傷患處理應變計畫及災害防救支援協定書	國防醫學院三軍總醫院
大量傷患處理應變計畫及災害防救支援協定書	羅東博愛醫院
大量傷患處理應變計畫及災害防救支援協定書	佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院
大量傷患處理應變計畫及災害防救支援協定書	佛教慈濟醫療財團法人大林慈濟醫院
大量傷患處理應變計畫及災害防救支援協定書	佛教慈濟醫療財團法人台中慈濟醫院
緊急災害應變相關醫療物品及其他資源相互支援協議書	衛生福利部雙和醫院(委託臺北醫學大學興建經營)
備援醫療院所單位合作合約書	醫療財團法人徐元智先生醫藥基金會亞東紀念醫院
備援醫療合作合約書	天主教耕莘醫療財團法人耕莘醫院

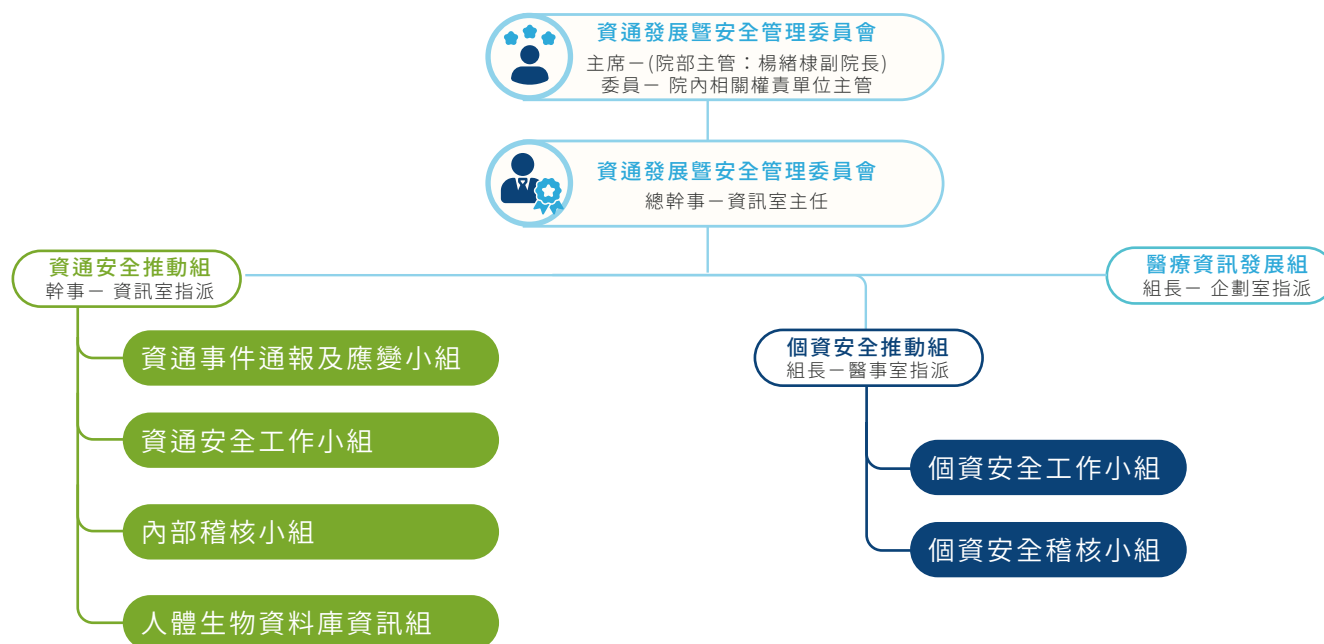
◆ 1.4 資訊安全

為確保本院所屬之資訊資產的機密性、完整性及可用性，本院依據「資通安全管理法」及相關法規，制定明確之資通安全政策，建立完善管理制度。該制度涵蓋組織、人員、實體及技術四大管理面向，透過制度化措施防範因人為疏失、蓄意攻擊或自然災害等因素所可能引發之資料洩漏、竄改、破壞或不當使用等風險，有效保障本院資訊系統之穩定性與醫療服務之連續性。本院近五年來(2022-2026)共投入8,940萬資安經費，自2009年通過ISO 27001資訊安全管理系統 (ISMS) 國際標準驗證，除每年進行內外部稽核維持驗證有效性外，並定期更新版本，近日並於2024年完成ISO 27001：2022年版續證，並持續維持驗證資格及擴大驗證範圍，以強化資安治理能量與外部信賴度。

1.4.1 資訊安全管理組織

台北慈濟醫院設置「資通發展暨安全管理委員會」，以建立適當管理架構、落實資通安全政策。此外，院內設有專責的資訊安全單位——「資訊室」負責整體資訊安全管理，而個人資料保護則由「醫事室」及「人力資源室」分工負責，確保個資管理之妥善與合規。

資通發展暨安全管理委員架構圖



1.4.2 資訊安全管理機制

本院依循資通安全管理法及ISO 27001/CNS 27001標準建構完整的資訊安全管理機制，涵蓋政策制定、組織治理、風險評估、教育訓練、事件應變、內部稽核與成效量測等面向，持續提升資通系統之安全與韌性。

重點管理機制包括資通系統分級、導入各項資通安全防護措施，如端點防護軟體(防毒/EDR)、郵件過濾、入侵偵測／防禦、APT (Advanced Persistent Threat)防禦攻擊及7X24 SOC 資安監控機制等；每年至少1次辦理重要業務持續運作演練、滲透測試、資通安全健診及每年執行不少於兩次的弱點掃描，以即時發現並修補潛在風險。

1.4.3 資通安全教育訓練與演練

本院積極配合政府推動之資通安全管理政策，依據「資通安全責任等級分級辦法」，針對責任等級為A級之特定非公務機關應辦事項，確實規劃並執行相對應之資通安全教育訓練如下表。透過制度化的訓練機制，強化全院人員資訊安全意識與應變能力，以提升整體資通安全治理效能，落實對全民資安環境的共同維護責任。針對供應商則有契約宣導並簽署同意書。

課程名稱	訓練對象	參加人數	時數
資訊安全－社交工程	全院同仁	2,119	1
資訊安全－個資外洩	全院同仁	2,118	1
資訊安全－新興醫療	全院同仁	2,123	1



同時，每年定期辦理資通安全演練，以模擬資安事件情境，測試應變機制的有效性及跨單位協同應對能力。演練內容涵蓋系統災難復原、資料庫毀損、核心交換設備異常、環境控制失效及系統升級切換等多元情境，確保發生實際資安事故時，院內各部門能迅速應對、減緩衝擊並確保業務持續運作。

近3年共辦理6場次，參與人次共110人，詳如下表：

年份	演練名稱	參與人數
2023年	機房空調及環控失效演練	10
	PACS災難復原演練	7
	Coreswitch當機沙盤推演	18
	Coreswitch當機沙盤推演(全院)	50
2024年	HIS5資料庫升級切換	15
2025年	PACS系統備援切換	10
合計		110

為配合「國家資通安全發展方案」及衛生福利部相關政策要求，本院持續推動社交工程防護訓練，強化同仁對電子郵件釣魚與社交工程攻擊的辨識與防禦能力。

公司自2024年起建立釣魚郵件演練機制，以開啟率、點擊連結率及開啟附件率作為衡量員工資安意識的核心指標，並以2024年基準數據（開啟率32.26%、點擊率4.14%、附件率15.94%）作為後續成效比較基礎。

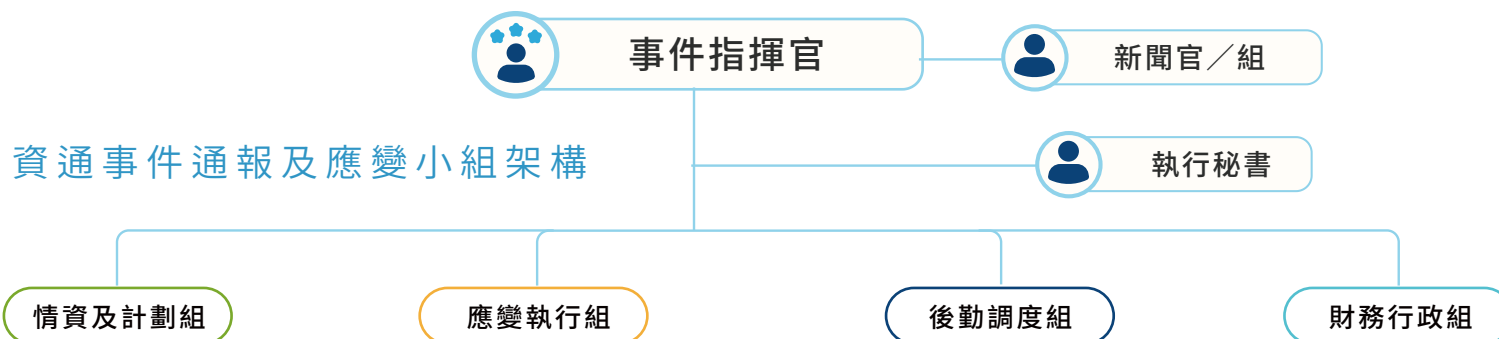


年度 / 期別	演練類型	覆蓋範圍 (帳號 / 部門)	開啟釣魚郵件率 (%)	點擊連結率 (%)	開啟附件率 (%)
2024 (基準)	釣魚郵件測試	2,867 / 177	32.26	4.14	15.94
2025/02 (自辦)	自辦社交工程演練	2,922 / 178	38.33	27.69	17.45
2025/05 (公辦)	公辦社交工程演練	2,922 / 182	0.14	4.14	0.14
2025/11 (自辦)	自辦社交工程演練	3,075 / 183	17.82	13.89	5.85

2025年共執行三場演練。2月自辦演練採高引誘性主旨設計，搭配即時公告與教育回饋機制，各項指標均高於基準，顯示員工對高仿真攻擊情境仍有強化空間。5月公辦演練承接前次宣導、提醒與回訓成果，開啟率與附件率大幅降至0.14%，顯示宣導措施對衝動開啟行為具明顯抑制效果，惟點擊連結率持平基準，連結辨識能力仍為持續改善重點。11月自辦演練結果顯示各項指標較5月回升（開啟率17.82%、點擊率13.89%、附件率5.85%），反映演練間隔拉長後員工警覺性出現衰退，本院已將縮短演練週期與強化不定期提醒納入2026年改善方向。

1.4.4 資訊安全通報與管理成果

為確保資通安全事件之即時應變與妥善處置，本院依據「資通安全事件管理程序書」及「營運持續運作管理程序書」，設立「資通安全事件通報及應變小組」。小組於發生資通安全事件時，由資通安全推動組及受事件影響單位指派人員組成，負責資訊研判、事件分級、應變建議及損害控管，必要時得諮詢外部資安專家，以確保處置決策之專業性與即時性。



自2021至2025年，本院僅發生因內部設備可用性問題導致線上資訊服務中斷之事件，經妥善處置後迅速恢復服務，期間未發生資料遺失或個人資料外洩事件，亦無任何經查證涉及侵犯客戶隱私或遺失個資之重大資安事故或相關投訴，展現本院資通安全體系運作之成效與信賴度。

在資安聯防面向，本院除同體系院所外自2025年起也與鄰近佳醫集團景美醫院及新北市調查局合作並分享情資，本院並於2023及2024分別接受行政院數發部資安署及衛福部資安稽核，並表現績優獲主管機關來文嘉獎。

1.4.5 病歷隱私

本院訂有【病歷保密細則】，凡新進員工、志工及病歷同仁每年實施病歷保密教育訓練，除簽署醫院保密聲明外，並簽署「病歷資料保密同意書」；且每年全院員工須完成3小時資安相關課程。

病歷保密稽核：

每兩週一次，派員至各單位稽核病歷保密作業，有異常者開立病歷保密違規確認單，每季於病歷管理委員會議呈報。

保密稽核統計

項目 \ 年	2022 (111年)	2023 (112年)	2024 (113年)	2025(114年) 02月加入檢查室稽查
稽核總次數	284	307	312	387
行動車系統未登出	28	27	26	27
同仁離開位子電腦螢幕未縮小	0	0	0	0
將個人資料置放於開放式櫃檯上	0	0	0	0
行政同仁離開位子電腦螢幕未縮小	0	0	0	0
違規總次數	28	27	26	27

◆ 1.5 供應鏈管理

1.5.1 供應商概況與供應商管理

為穩定物品供應、增進採購時效及確保物品品質，本院供應商管理由佛教慈濟醫療財團法人資源管理室依據單位需求與「供應商管理辦法」及「採購作業辦法」，統一進行採購作業，以選定符合需求之優良供應商。

每年針對慈濟醫療採購網會員廠商(網路招標廠商)進行考核1次，依「不良品記錄統計資料」及「廠商交貨報表」之記錄進行考核，其考核結果列為次年合作或合約續約之依據。2025年共845家廠商接受考核，未有不合格廠商。同時，為落實共好精神，本院透過採購考核機制持續督促供應商於交貨品質、法規遵循等面向的自我要求，攜手夥伴共同朝向穩健永續的合作關係邁進。

本院供應商分為「常備採購」與「非常備採購」二大類。於常備採購中，以西藥供應商占總採購金額比例最高，達57.43%；於非常備採購中，以醫療設備供應商占總採購金額比例最高，達47.12%。上述總採購金額統計口徑涵蓋實體採購與無形資產(如軟體授權等)，並未予以排除。

	採購項目	供應商家數	占供應商總家數比例	採購金額(新台幣元)	占總採購金額比例
常備採購	醫材	483	60.68%	\$1,069,913,702	37.20%
	西藥	169	21.23%	\$1,651,779,024	57.43%
	中藥	13	1.63%	\$32,434,398	1.13%
	試藥	54	6.78%	\$78,983,346	2.75%
	食品飲料	23	2.89%	\$10,268,381	0.15%
	日常生活/一般用品	42	5.28%	\$22,291,940	0.78%
	資訊(本次新增)	6	0.75%	\$7,847,383	0.27%
	制服/名片/職章(本次新增)	6	0.75%	\$2,703,170	0.09%
	合計	796	100%	\$2,876,221,344	100%
非常備採購	醫療設備	123	20.88%	\$174,369,662	47.12%
	醫材器械	67	11.38%	\$10,297,639	2.78%
	試劑核醫	80	13.58%	\$11,428,748	3.09%
	資訊	44	7.47%	\$107,182,062	28.96%
	辦公家俱/一般品項/家電	74	12.56%	\$37,923,811	10.25%
	醫工工務	201	34.13%	\$28,874,224	7.80%
	合計	589	100%	\$370,076,146	100%

1.5.2 外包業務管理

本院定有「外包廠商管理辦法」，明定外包商遴選作業程序與外包商遴選審查資格；管理單位應彙整續招及選商資料，資料及資格確認後，召開「外包商管理委員會」進行遴選評核。

類別	項目
總務類	環境清潔消毒、傳送、廢棄物清理、警衛、停車場、救護車、往生室、美食坊、佐理員、膳食製作
供應類	被服清洗
工務類	醫用純水維護保養、醫用氣體維護保養、醫院廢水處理、建築物公共安全檢查申報、電氣設備維護保養、發電機保養維護、消防設施、設備檢修申報
資訊類	印表機維護
檢驗類	特殊項目檢驗、重金屬項目檢驗、癌症基因檢測等
照顧服務員	照服員

針對外包商遴選資格，本院依承攬廠商服務作業特性、法令規定及管理作業於合約內要求外包商人員具備專業證照，並於外包商之管理及評核，業管單位依據各項外包業務均制定作業辦法及工作規定，且與廠商訂有合約，並制定督導考核表，由業管單位專責管理人員進行稽核，發現異常隨時進行公務會談，並做成會談紀錄進行檢討改善；另每兩個月於外包商協調會中進行異常案例檢討，包括顧客優良及異常反應、合約落實、工作狀況和時效性等；每半年由總務室跨部門召開外包商管理委員會，討論廠商之缺失改進情形、罰款及成因分析、業務執行成果等，並做成相關紀錄。

外包商查核機制如下圖：



為展現本院對外包服務品質與安全的高度重視，本院針對膳食外包、保全、停車場、環管清潔、傳送人力、照顧服務等均有備援或銜接廠商，確保服務不中斷。此外，訂有「外包商教育訓練規定」，明定外包從業人員之在職教育要求。每年須完成至少10小時之教育訓練，課程內容包含：感染控制(含結核病防治)、基本心肺復甦術(BLS)、病人安全、職業安全衛生，以及服務禮儀。各業管單位於訓練前期、中期及後期均實施進度追蹤，並確保訓練品質與參與情形。2025年度外包人員訓練達成率達100%。



1.5.3 當地採購實踐

本院致力於支持在地經濟發展，優先採購臺灣本地供應商之產品與服務，以強化在地產業鏈、縮短供應鏈風險並減少運輸所帶來的碳足跡。本院當地採購分為「常備採購」與「非常備採購」兩大類，2025年當地採購金額總額達5.38億，其中常備採購4.59億元並以西藥為大宗、非常備採購金額0.81億元並以醫療設備為大宗。整體當地採購占率如下：

單位：新台幣元

	採購項目	當地採購金額	總採購金額	當總採購占率 ^{註1}
常備採購	醫材	\$173,872,557	\$1,069,913,702	16.25%
	西藥	\$217,706,435	\$1,651,779,024	13.18%
	中藥	\$31,819,128	\$32,434,398	98.10%
	試藥	\$16,692,913	\$78,983,346	21.13%
	食品飲料	\$6,422,398	\$10,268,381	62.55%
	日常生活/一般用品	\$9,307,187	\$22,291,940	41.75%
	資訊(本次新增)	\$7,453	\$7,847,383	0.09%
	制服/名片/職章(本次新增)	\$2,703,170	\$2,703,170	100%
	合計	\$458,531,241	\$2,876,221,344	15.94%
非常備採購	醫療設備	\$11,919,825	\$174,369,662	6.84%
	醫材器械	\$231,673	\$10,297,639	2.25%
	試劑核醫	\$3,595,186	\$11,428,748	31.46%
	資訊	\$30,952,064	\$107,182,062	28.88%
	辦公家俱/一般品項/家電	\$21,826,176	\$37,923,811	57.55%
	醫工工務	\$12,274,646	\$28,874,224	42.51%
	合計	\$80,799,570	\$370,076,146	21.83%

註1：占該採購項目比例

1.5.4綠色採購實踐

同時，本院秉持環境友善與資源永續理念，積極推動綠色採購政策，優先選購具有節能、環保標章或經政府認證之環保產品，降低醫療作業對環境的衝擊。2025年本院於多項設備與消耗品中導入綠色採購機制，綠色採購金額達13,408,733元，占整體採購比例約96.68%，其中以電腦主機、筆記型電腦、電冰箱等綠色採購占比達100%，顯示供應鏈已深度配合，詳細成果如下表：

單位：新台幣元

品名	綠色採購金額	總採購金額	綠色採購占比 ^{註1}
可攜式投影機	\$304,575	\$304,575	100.00%
列印機	\$97,320	\$97,320	100.00%
冷氣機	\$1,532,600	\$1,713,400	89.45%
原生碳粉匣	\$45,780	\$154,330	29.66%
除濕機	\$185,900	\$185,900	100.00%
筆記型電腦	\$574,082	\$574,082	100.00%
飲水供應機	\$560,000	\$560,000	100.00%
電冰箱	\$250,200	\$250,200	100.00%
電腦主機	\$9,159,258	\$9,159,258	100.00%
衛生用紙	\$7,418	\$7,418	100.00%
顯示器	\$691,600	\$862,225	80.21%
合計	\$13,408,733	\$13,868,708	96.68%

註1：占該採購項目比例

卓越醫療

3 良好健康
和福祉



10 減少不平等



12 負責任的
消費與生產



2.1 醫療品質	68
2.2 特色醫療發展	72
2.3 智慧醫療	77
2.4 急重難罕症醫療	83
2.5 醫病關係	88

◆2.1 醫療品質

2.1.1 推動架構

台北慈濟醫院設有「醫療品質審議委員會」及「病人安全委員會」，分別由院長室主管擔任主任委員，並匯聚醫療、護理、行政及品質管理等多元專業背景成員共同參與。兩大委員會兼具臨床與管理經驗，能有效整合跨部門資源，帶領全院持續推動醫療品質改善及病人安全策略。委員會除負責監督相關措施之落實，亦定期進行服務流程與醫療照護的全面檢視及衝擊評估，以確保醫療服務之安全性與可靠性。

● 醫療品質審議委員會 ●

- 制定和推動全院醫療品質策略
- 訂定及監測全院醫療品質指標與持續追蹤改善事項
- 協助制定全院各科部作業標準規範
- 監控本院危急值及異常值之管理

● 病人安全委員會 ●

- 建立全院性年度病人安全目標
- 監控病安策略落實性
- 建立病人安全醫療標準作業流程
- 監控與分析病人安全異常事件及預防措施改善成效
- 擬定病人安全教育訓練及宣導工作
- 監控儀器備援機制及運用風險決策管理



醫療品質審議與病人安全委員會組織架構

本院依據衛生福利部「115-116年度醫院及診所醫療品質與病人安全工作目標」，持續推動全院品質精進與病人安全管理。每年度均制定「醫療品質與病人安全計畫」，並透過醫療品質審議委員會及病人安全委員會定期檢視與報告執行成效，以確保各項措施落實推動並持續改善。本院醫療品質暨病人安全九大工作目標如下圖所示：



2.1.2 教育訓練政策

為深化全院醫療品質管理與病人安全文化，院依照不同職類及專業領域，全面規劃並實施系統化的人才培育與教育訓練機制。訓練課程聚焦於「醫療品質」、「病人安全」及「病人權利」三大核心主題，並結合院內外專業資源，持續提升醫院整體服務效能與照護品質。

同時，為強化教學能量，本院推動「醫療品質與病人安全教師培育計畫」，透過外部訓練與院內實作並行，培養具備專業能力之種子教師及臨床輔導專員，建立永續的教育傳承體系，進一步鞏固醫療品質與病人安全之推動基礎。

● 人才培育規劃

◆ 醫療品質與病人安全教育訓練

本院依不同職類規劃醫療品質暨病人安全教育訓練課程，課程主題涵蓋「醫療品質」、「病人安全」及「病人權利」三大面向，並依年度推動重點邀請內外部專家授課，內容如下：

▶ **醫療品質類：**品質管理改善工具、臨床稽核、指標管理及 Power BI 應用。

▶ **病人安全類：**病安文化、團隊資源管理 (TRM) 與復原力、病安事件 RCA 案例、病人安全事件學習案例、智慧醫療防錯機制及人因工程。

▶ **病人權利類：**病人自主權、安寧緩和、隱私權及知情同意權等。

所有課程資訊均公告於院內網頁，提供全院同仁查閱，確保教育資源之透明與普及。

● 教育訓練計畫

◆ 醫療品質暨病人安全在職教育訓練

本院依各職類人員在醫療品質與病人安全之需求，每年訂定「醫療品質暨病人安全在職教育訓練計畫」。課程規劃依循財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會及衛生福利部所提出之病人安全工作目標，並參考台灣臨床成效指標 (TCPI)、新制醫院評鑑要求基準，同時檢視院內醫療事件及品質指標成果，據以制定全院性教育計畫。主要課程內容包括

▶ **病人安全與品質指標課程：**持續辦理病人安全通報及醫療品質指標管理課程。

▶ **品質改善進階訓練：**推動品質改善，並舉辦指標分析與解讀工作坊。

▶ **醫品病安文化建置：**透過標竿學習及成果發表會，深化全院正向醫療品質與病安文化。

▶ **案例學習與知識分享：**彙整院內外病安通報案例與學習教案，提供同仁回饋與實務應用，提升照護品質。

相關課程主題、完訓率及實務應用成效，均於每季教育訓練委員會進行討論與檢視，以確保訓練之持續精進。

此外，本院亦前瞻因應資訊科技所帶來之醫療風險，於2021年加入醫策會「醫療科技與病人安全風險學習平台 (Information Technology-related Patient Safety, ITPS)」，並設有「醫療資訊建置與病人安全」相關課程，積極提升同仁在資訊安全與病人安全交叉領域之專業能力。

■ 實施成效

● 全院性課程推動與完訓成效

自2023年至2025年間，本院共辦理154場涵蓋病人安全、病人權利及品質改善之全院性課程。各職類課程完訓率平均達79%~96%，相關數據如表所示。

各類別完訓率	2023年	2024年	2025年
醫師	85%	80%	79%
護理人員	95%	93%	93%
醫技人員	96%	95%	92%
行政人員	97%	97%	96%



2.1.3 醫療品質指標管理

本院透過每季召開 醫療品質審議委員會，檢討品質指標現況，對異常指標提出改善對策並進行後續追蹤，每年年底重新檢視並選定下一年度優先改善指標。醫療品質中心每月定期檢視全院品質指標，並為提升指標管理之效率與可視化，運用 Power BI 建置各類指標，提供全院即時查詢及應用，支持資料驅動之決策與持續品質改善。本院醫療服務 100%納入品質與病安指標監測機制。



◆ 2.2 特色醫療發展

2.2.1 特色醫療中心

面對現代醫療的多元挑戰與日漸複雜的健康需求，本院始終秉持以病人為中心的理念，致力於提供全方位、高品質的整合式醫療服務。我們深知疾病診斷與治療的複雜性，更重視個體化的照護需求與生活品質的提升。因此，我們透過建立一系列專業的整合照護中心，匯聚各領域頂尖專家與先進技術，打造無縫接軌的醫療網絡。無論是精準抗癌、腦中風急救與復健、高齡長者身心照護，抑或是微創手術的精進、慢性病的全面管理，乃至於精神與身心層面的溫暖支持，每一個中心都承載著我們對生命健康的承諾與對人文關懷的堅持。我們期待透過這些專業中心的協同合作，為民衆提供更有效率、更具溫度、更能安心信賴的醫療體驗，幫助每位病患及其家庭重拾健康與希望。



2.2.2 參與臨床試驗計畫

序號	執行起日	執行迄日	計畫項目
A	2025/02/17	2026/06/30	以交叉試驗來比較新一代中截除量Elisio HX透析器與傳統高通量透析器在血液透析患者生物標記和生活品質結果的影響
B	2025/02/21	2027/12/31	一項多中心、開放性、劑量探索、第2期試驗，在罹患晚期非小細胞肺癌(NSCLC)的受試者中，評估THIO接續給予Cemiplimab(LIBTAYO®)的治療
C	2025/03/26	2028/09/29	BI 690517合併恩排糖的心臟與腎臟保護研究： 醛固酮合成酶抑制劑 BI 690517 合併恩排糖治療慢性腎臟病患者的多中心、國際、隨機、雙盲、安慰劑對照臨床試驗
D	2025/03/31	2028/12/31	一項第 2b 期、多中心、雙盲、安慰劑對照劑量範圍探索試驗，評估 Tozorakimab 使用在接受中至高劑量吸入型皮質類固醇時氣喘控制不佳的成人受試者中的療效與安全性 (UMBRIEL)

序號	執行起日	執行迄日	計畫項目
E	2025/04/14	2026/12/31	憂鬱症患者常規治療的真實世界觀察研究：定量腦波分析所扮演的角色
F	2025/04/21	2028/11/05	一項比較Cemiplimab(抗PD-1抗體)併用BNT116(FixVac Lung)相較於Cemiplimab單一療法作為腫瘤PD-L1表現程度$\geq 50\%$之晚期非小細胞肺癌(NSCLC)患者第一線治療的第2期試驗
G	2025/04/30	2028/08/31	ALE.P02(Claudin-1 標靶抗體藥物偶聯物)作為單一療法治療特定晚期或轉移性CLDN1+ 鱗狀實體瘤成年患者的 I/II 期、開放標籤、多中心研究
H	2025/05/14	2030/06/30	一項第三期、隨機分配、雙盲、安慰劑對照、事件驅動試驗，評估 Baxdrostat 合併 Dapagliflozin 相較於單獨使用 Dapagliflozin 對於發生心臟衰竭風險較高的參與者之首次發生心臟衰竭和心血管死亡風險的影響
I	2025/05/20	2026/05/31	兩種口味的高熱量低蛋白特殊營養品(Renalive® LP)在台灣慢性腎病第3b期至第5期門診病患中的適用性
J	2025/06/13	2026/09/30	一項第1期、開放性、首次使用於人體、劑量遞增試驗，研究MT-303在表現GPC3晚期或轉移性癌症(包括肝細胞癌)成人的安全性、藥物動力學、藥效學與初步療效
K	2025/08/18	2027/12/31	一項多中心、開放性、隨機分配、第3期試驗，評估依序給予TH10和Cemiplimab (LIBTAYO®)相較於試驗主持人選擇的單一藥物化療，作為在晚期/轉移性非小細胞癌(NSCLC)受試者的第三線治療
L	2025/08/18	2033/08/16	一項全球、多中心、隨機分配、開放性第3期試驗，在罹患淋巴結陽性、雌激素受體陽性、人類表皮生長因子受體2 (HER2)陰性、復發風險高的早期乳癌之女性和男性中比較 elacestrant和標準內分泌治療(ELEGANT)
M	2025/09/22	2030/12/31	一項第 III 期、隨機分配、雙盲、安慰劑對照、平行分組試驗，評估 AZD0780 對於已確立動脈粥狀硬化心血管疾病 (ASCVD) 或具首次 ASCVD 事件發生高風險患者之重大不良心血管事件的效果
N	2025/10/09	2028/11/28	一項回溯性、觀察性、評估靜脈輸注之多粘菌素B(Polymyxin B)及粘杆菌素(Colistin Methanesulfonate)對於治療碳青黴烯類抗生素(Carbapenem)抗藥性、革蘭氏陰性菌株感染病人療效與安全性之上市後研究
O	2025/11/18	2027/12/31	台灣逢希伯-林道症候群相關腎細胞癌、中樞神經系統血管母細胞瘤、胰臟神經內分泌腫瘤的盛行率、治療模式、患者歷程

註：每年參與眾多臨床試驗計畫，本表僅揭露2025年之計畫內容。

2.2.3 特色醫療成果展現

2023至2025年度榮獲共11個SNQ國家品質標章認證，展現本院在各領域的優異表現和專業能力，提供病人更安全、高品質的醫療服務。主題特色彙整如下表：

	主題	足踝微創手術新視界 - 引領世界的超音波導引阿基里斯腱縫合手術及足踝關節鏡手術
	特色	足踝外科團隊研發的「全球首創超音波導引微創阿基里斯腱縫合術」，是足踝外科的重大技術革新。 ► 技術突破與優勢 ▪ 精準微創：擺脫傳統大傷口，利用超音波即時顯像，在極小切口下達成精準縫合。 ▪ 安全性高：醫師可透過「透視眼」避開神經血管，顯著降低感染、神經損傷及疤痕增生等併發症。 ▪ 快速康復：術後疼痛感大幅減輕，復原期縮短。 ► 患者效益 此技術尤其適合運動員與高勞動者，能幫助患者在更短時間內恢復日常生活，迅速重返工作崗位或運動場。該技術現已進一步擴展至其他微創領域，開啟了手術精準化的新篇章。
	主題	挑戰不可能 - 顴骨植牙讓你重"食"健康與自信
	特色	為上顎嚴重骨萎縮的患者提供了傳統植牙外的「第三條路」-顴骨植體全口重建技術： 針對上顎骨嚴重萎縮、長期缺牙或活動假牙不穩的患者，傳統植牙常面臨補骨耗時且失敗率高的困境。顴骨植體(Zygomatic Implant)技術突破限制，將植體固定於質地堅硬的顴骨作為支撐點。 ► 技術核心與優勢： ▪ 數位精準：結合數位導航與膺復導向 (Prosthetic-driven) 規劃，確保植體位置利於後續假牙製作。 ▪ 縮短療程：避開漫長的補骨程序，顯著降低手術次數與等待期。 ▪ 生活品質：提供高度穩定的固定式假牙，讓患者迅速找回咬合功能，重拾「能咬、敢吃、願意笑」的自信生活。



主題

生命自主-從人生樂活到善終無憾

特色

《病主法》領航者：專業諮商與全人關懷

本院隸屬院長室之ACP推動小組，擁有 6 名醫師及專任個管師，近 9 成成員具核心講師資格。自 2019 年起連續 7 年榮獲新北市示範醫院，AD 簽署率蟬聯全市

►核心特色與亮點

- 多元便利：提供門診、住院、團體、到宅及遠距視訊諮商，打破空間限制。
- 弱勢守護：設有早期失智症門診與綠色通道補助，消除經濟與生理門檻。
- 個案管理：專任個管師全程串接追蹤，確保意願人順利完成簽署。
- 社會影響：深耕社區生命教育，發表 SCI 論文，達成由「善生」到「善終」的領航目標。

本院以完整的組織架構，成功發揮領航與示範意義。



主題

醫養五感照護～「藝術」、「動齡」、「人文」打造家的日間照顧

特色

慈濟長照：醫療專業與五感創新的雙重保障

慈濟社區長照機構以台北慈濟醫院為強大後盾，結合醫護、復健與營養團隊，提供個人化健康監測與慢性病管理，確保長者獲得全方位的醫療支援。

►核心亮點：五感日照與人文關懷

- 感官激發：創新「五感日照」設計，從視、聽、嗅、味、觸覺全方位刺激，有效延緩認知退化。
- 智能互動：導入多元溝通與智能遊戲，讓照護兼具科技趣味與活力。
- 在地安養：秉持深厚人文關懷，營造溫暖安心的環境，讓家庭感受愛的力量。

機構透過專業醫療與感官創新的整合，成功提升長者生活品質，讓長輩活得更健康、更有尊嚴。



主題

科技賦能護理力：打造護理照護及管理新視界

特色

護理領航：Power Platform打造智慧醫療生態系

台北慈濟醫院護理部針對臨床稽核痛點，運用 Microsoft Power Platform 導入 Low-code (低代碼) 技術，由護理人員自主開發 60 項臨床 APP，成功建構智慧化管理平台。

►核心效益與數位實力

- 效率革命：整合 HIS、NIS 數據，行政效率提升逾 80%，稽核耗時從 7 天縮短至 1 天。
- 品質優化：結合 Teams 自動預警，總感染率顯著由 0.93‰ 降至 0.45‰。
- 永續減碳：年省 50 萬張紙，減碳 9 公噸，落實綠色醫療。^{註1}

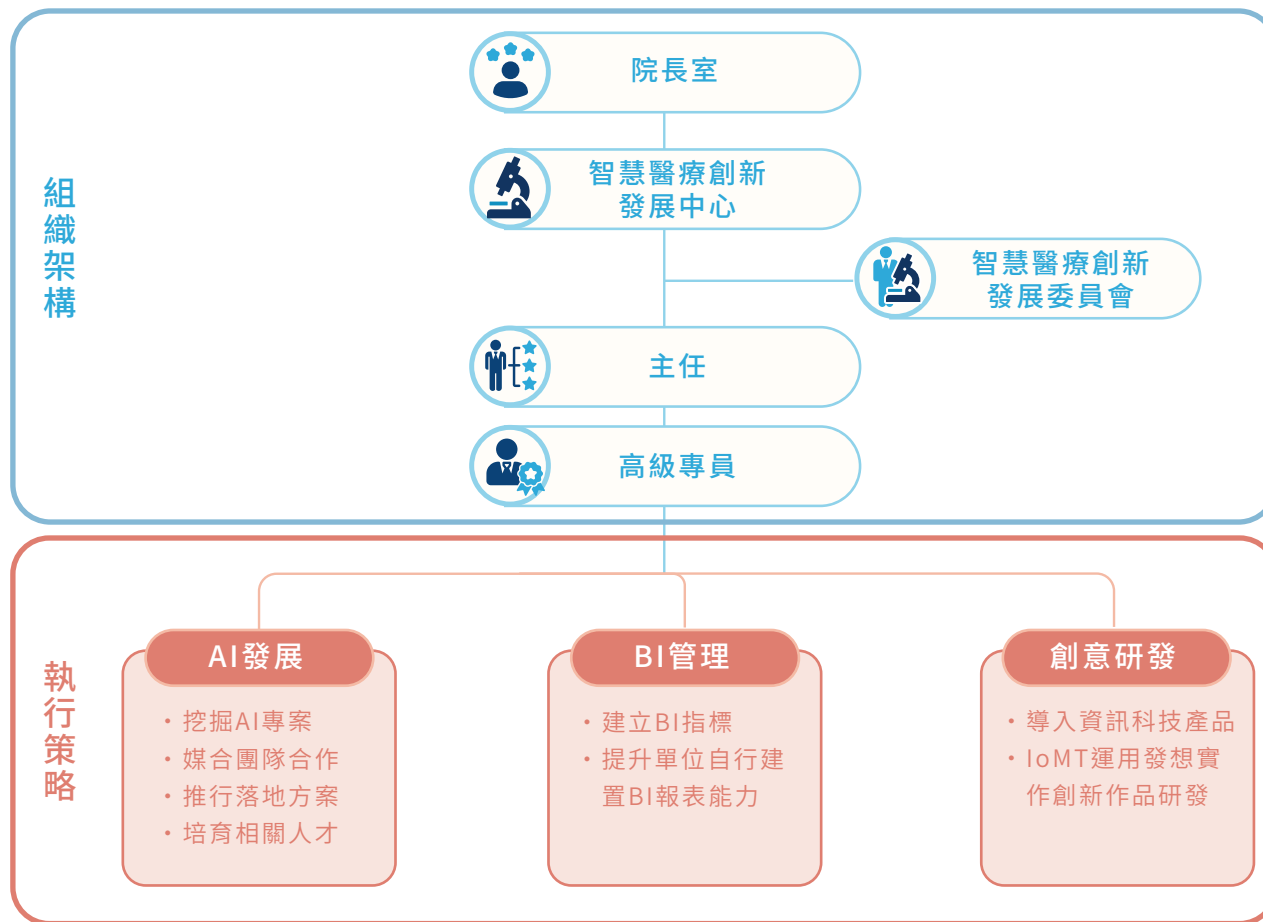
本專案展現「以人為本」的護理創新，將數位轉型轉化為實質的病安保障，成為國際護理科技應用之標竿。

註1：參考行政院人事行政總處計算文書電子化成果採用之數據，每張A4紙平均約產生18 g CO₂e。

◆2.3 智慧醫療

2.3.1 組織架構

為發展並推動智能化醫療相關作業，協助本院建置智能醫院相關之教學、研究及服務等事宜，本院於2024年5月成立「智慧醫療創新發展中心」及「智慧醫療創新發展委員會」，為推動院內智慧醫療相關委員會之一。



發展中心及委員會致力於維持並培育創新醫療解決方案，提供教育計畫和研究資源，以提高對智慧醫療技術的認識和創新；並負責智慧醫療創新研究計畫申請辦法創新提案之篩選及審查。中心任務包括「發展智慧醫療相關之教學、研究及服務業務」、「媒合智慧醫療相關研究團隊或進行產學合作」、「促進智慧醫療相關之提案及成果推廣」、「培育或網羅智慧醫療相關人才」。

本院積極推動智慧醫療創新與應用，致力於結合臨床照護與數位科技，提升醫療品質與病人安全。2025年，本院於NHQA國家醫療品質獎智慧醫療類分別有2個團隊摘下銅獎及優選殊榮，另有6個團隊獲得標章認證，充分彰顯本院深耕智慧醫療之卓越成果與創新實力，並展現跨部門整合協作能量，以及於教學、服務、管理等多元場域推動智慧轉型的豐碩成效。

類別	組別	主題	獎項
智慧醫療類	智慧解決方案組-急診服務領域	「搶分搶命、即刻取栓」：AI介入下的緊急腦中風救援	銅獎
	智慧解決方案組-行政管理領域	AI賦能智慧編碼-精準ICD診斷推薦與DRG效益雙提升	優選
	智慧解決方案組-行政管理領域	通報無阻礙、安全零距離：打造智慧醫療時代的病人安全轉型	No.1 標章
	智慧解決方案組-住院服務領域	巡房APP帶上手，資訊即時跟你走	No.1 標章
	智慧解決方案組-住院服務領域	系統整合、AI助力：從交班到照護，全面提升效率與安全	No.1 標章
	智慧解決方案組-急診服務領域	導入創新模型優化策略：打造新世代敗血症預測利器	No.1 標章
	智慧解決方案組-教學研究領域	AI虛擬人情境對話演練導入各職類教學應用	No.1 標章
	智慧解決方案組-藥事服務領域	無紙智控，精實流程：管制藥品管理的數位進化	口頭發表
	智慧解決方案組-檢驗檢查領域	雙重守護 病人安心：智慧手部衛生稽核系統(SmartHHAS)	No.1 標章

2.3.2 亮點案例

智慧醫療

項目	智慧醫療方案	重點說明
臨床決策與病人安全	「搶分搶命、即刻取栓」： AI介入下的緊急腦中風救援	本院以智慧醫療優化急性缺血性腦中風照護，導入 DARE-PACE、i-STAT 快篩及 RAPID-AI 影像分析，強化即時決策能力。導入後，急診至 CTA、抽血時間分別縮短78與77分鐘，腎功能評估由30分鐘降至約130秒，影像判讀縮短至2-5分鐘；到院至血流重建時間由305.9降至178.7分鐘，住院天數由21.8降至14天，顯著提升醫療效率與病人安全。
	導入創新模型優化策略： 打造新世代敗血症預測利器	本院以智慧醫療升級敗血症急診照護，建置AI即時預測系統，提升辨識與處置效率。優化後，敏感度由0.781升至0.869、特異度由0.922升至0.925；檢驗60分鐘內完成率由67.8%提升至82.1%，急診處置與抽血時間分別縮短至31.1與14.4分鐘。平均住院天數由14.1降至13.4天，院內死亡率由17.6%降至14.6%，並帶動各期死亡率下降。每年約2,000名病人，每人節省0.7天住院日與合計65萬點醫療支出。
照護流程與作業優化	巡房APP帶上手，資訊即時跟你走	本院以智慧醫療優化精神科住院照護，開發巡房APP整合HIS與Power BI 平台，強化即時資訊、風險辨識與團隊協作。上線後SUS由53升至68分，提升紀錄完整性與照護安全；並透過自動化與提醒機制優化流程。成效方面，節省約2,160張紙、減碳38,880克、降低成本近6,500元，每班節省64-160分鐘作業時間，提升醫療品質、效率與永續效益。
	系統整合、AI助力： 從交班到照護，全面提升效率與安全	本院導入生成式AI與系統整合建構智慧交班模式，串接電子病歷、異常檢驗與自動摘要，提升效率與病人安全。交班摘要時間由6分40秒縮至1分36秒，效率提升76%；給藥錯誤由17件降至0件，侵入性處置交班完整率達100%。員工滿意度達86.19%，離職率降至1.63%。展現本院以 AI 創新驅動醫療品質精進、員工支持升級與綠色永續實踐之成果。

項目	智慧醫療方案	重點說明
醫療品質與安全管理	通報無阻礙、安全零距離：打造智慧醫療時代的病人安全轉型	透過智慧病人安全通報系統推動醫療品質與安全治理升級，提升通報便利性、資料正確性與風險預警。2022-2024年完成1,253件通報，占35.5%，錯誤修正率由9.4%降為0；多數案件通報時間平均縮短13分鐘，79.7%主管簽核於1天內完成。2023-2025年啟動46件PDCA改善案，完成39件(84.8%)，資訊外洩為0件，展現數位化強化病安與永續治理成效。
	雙重守護 病人安心：智慧手部衛生稽核系統(SmartHHAS)	導入智慧手部衛生稽核系統(SmartHHAS)，結合電子監測與AI辨識，強化感染管制與病人安全。WHO HHSAF由312.5分提升至395分，達進階等級。電子監測稽核量由每月10人次增至17,360人次(+1,736倍)，遵從率由65%升至92.58%；AI稽核量增至968人次(+96.8倍)，技術正確率由55%提升至100%，整體敏感度與特異度達98-100%，展現智慧醫療提升品質與永續成效。
行政智能與教學創新	AI賦能智慧編碼－精準ICD診斷推薦與DRG效益雙提升	導入AI智慧編碼輔助系統結合NLP與臨床資訊，優化ICD與DRG管理。編碼作業由6天降至4天、二次編碼10天降至5天；系統使用率提升至77.53%，整體達81.32%，主診斷一致率83.63%。併發症選入率36.6%升至80.6%，DRG損益率11.85%升至12.56%，報表時間由24分鐘縮短至9分鐘(縮短約62.5%)，顯示整體效率與永續治理效益提升。
	AI虛擬人情境對話演練導入各職類教學應用	導入AI虛擬人情境對話教學，建構可複製之智慧教學模式，強化跨職類醫療人才與臨床溝通能力。一年內完成9項教案，開發期縮短至1-2週，累計節省教案成本至少270萬元。已評估5案中，94%-100%學員回饋正向，另6案觀察具臨床行為改善。相關成果獲2025歐洲醫學教育年會口頭報告及海報發表，展現智慧教學與人才永續成效。

2.3.3 創新研發

為促進臨床醫師及相關人員從事醫學研究，吸收新知、提升技術水準，並將研究成果應用於臨床實務，本院設置功能完善的實驗室，提供院內同仁研究使用。研究部配備專任行政及研究人員，負責全院研究發展、推動及管理行政業務，並支援院內同仁進行各項研究計畫。

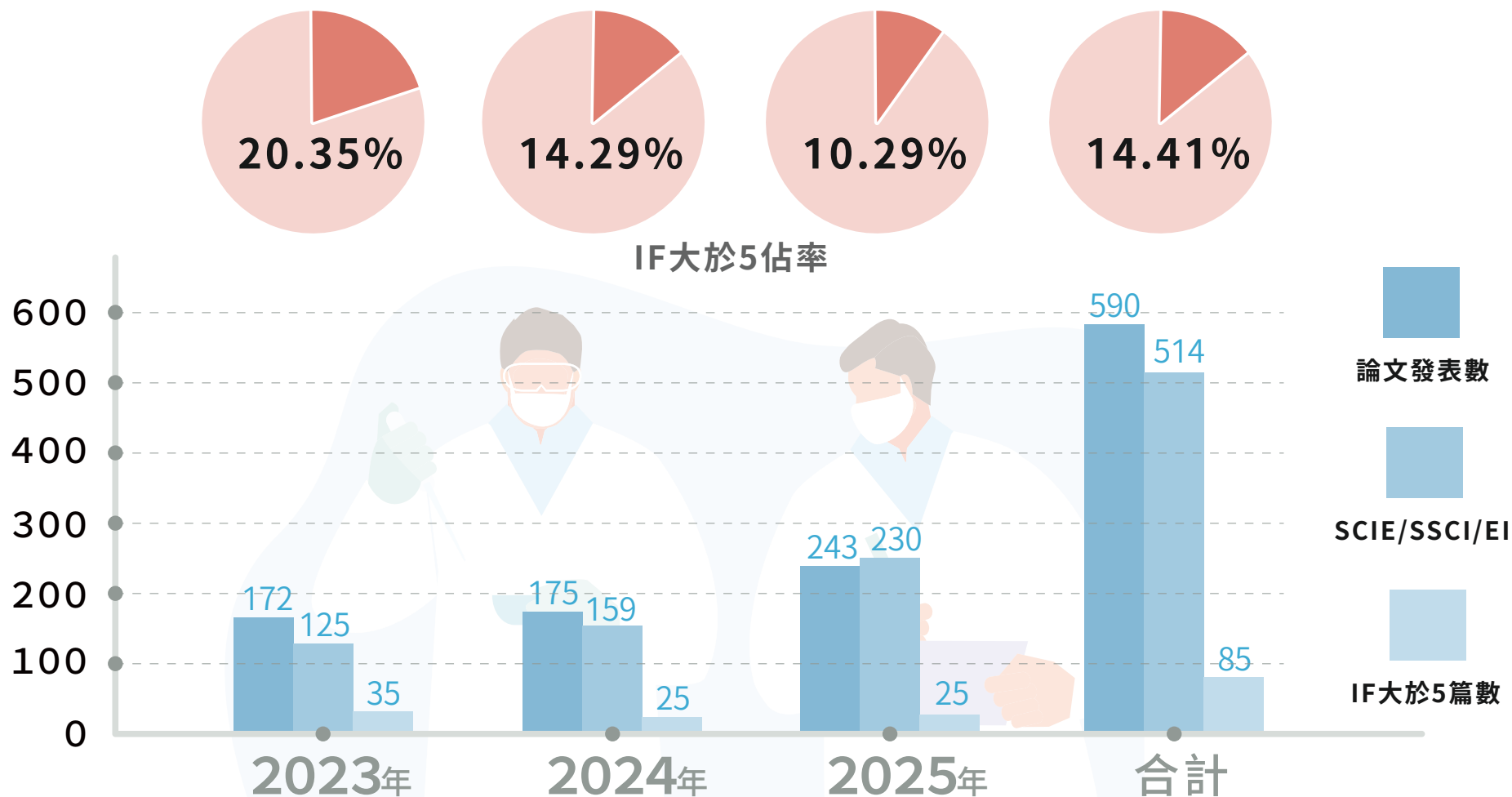
為統籌全院臨床及基礎醫學研究之推動與管理，本院設有研究管理及發展委員會，定期召開會議，負責臨床及基礎醫學研究計畫的申請審查、成果評估，以及計畫執行督導。同時，生物安全委員會亦定期召開會議，監督全院實驗室安全及感染性生物材料管理，確保研究活動符合法規與安全標準。



2.3.4 研究成果

為提升院內研究風氣，鼓勵同仁參與各類研究及學術發表，本院訂定相關研究補助及獎勵辦法，包括研究計畫管理及補助辦法、研究成果／論文及著作獎勵辦法等。

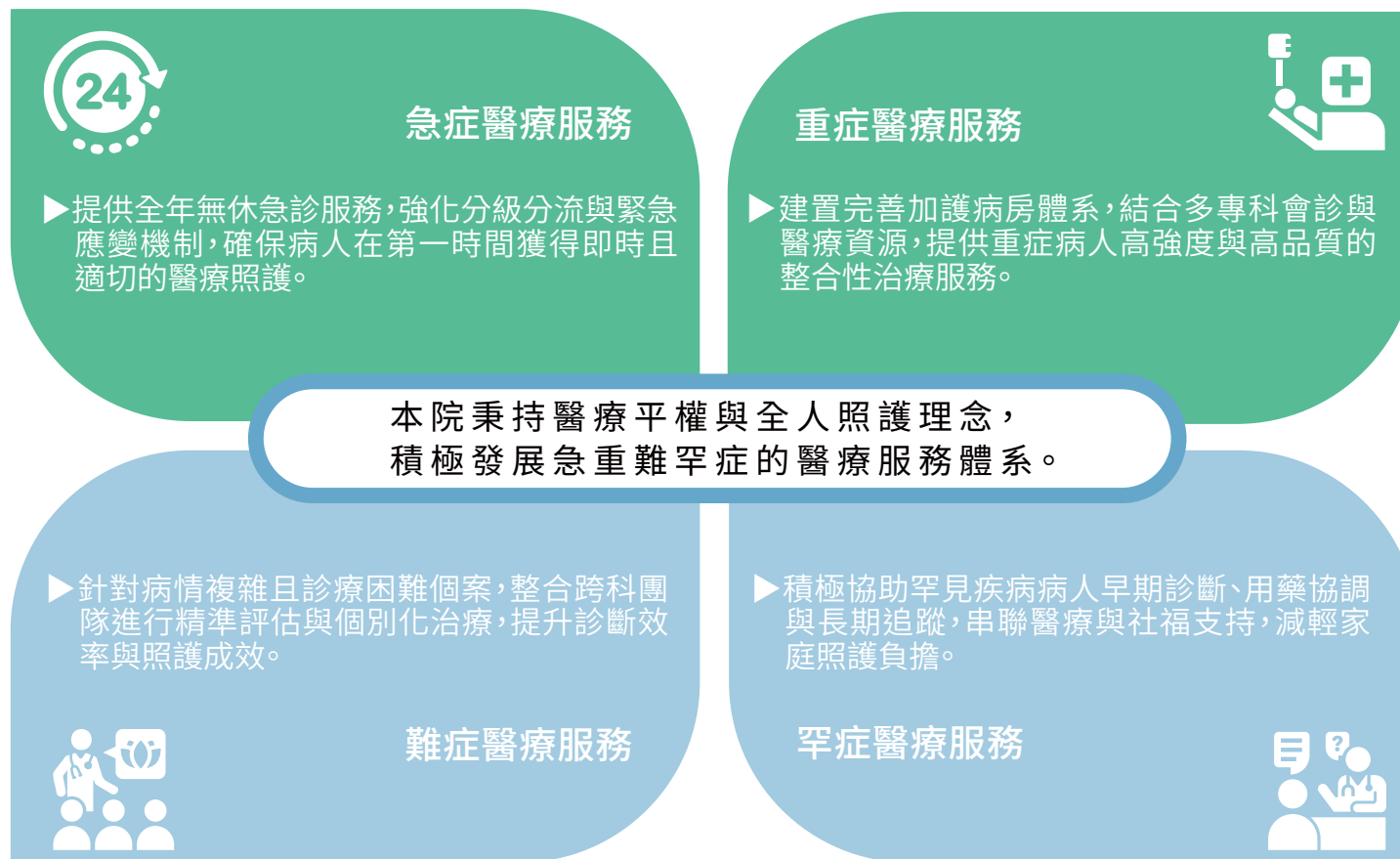
在制度推動下，2023至2025年期間，共發表590篇期刊論文，其中 SCIE/SSCI/EI 論文共514篇，且 影響因子 (IF) 大於 5 的論文共85篇，展現院內醫師及研究人員在臨床及基礎醫學領域之學術能量與研究成果。



註1：統計當年度以台北慈濟醫院名義及第一作者、通訊作者或相同貢獻作者發表論文。

註2：IF：Impact Factor，衡量該期刊於某一學科領域內之相對重要性，同一學科領域內，IF數值越大，表示該期刊之重要性越高。

◆2.4 急重難罕症醫療



本院於2023年至2025年間，持續強化門診、急診與住診三大領域之服務能量與照護成效，致力於提升特殊疾病個案的存活率與生活品質。三大領域分別敘述如下：

2.4.1 門診領域

積極推動特殊疾病診療與跨科整合門診，設置專科聯合門診與精準診斷流程，回應多元族群之醫療需求，期以提升門診重、難症及特殊疾病之服務佔率、照護成效及持續改善。

主責部門	門診領域急重難症	內容
兒科部	◆兒童罕見遺傳疾病診斷 ◆兒童生長發育聯合門診	聚焦於兒童專科照護，提升早期發現與整合性治療
胸腔內科	◆早期肺癌病人術後與晚期肺癌胸腔復原運動 ◆慢性呼吸道疾病： COPD及嚴重氣喘病人-胸腔復原運動 ◆全面提升睡眠呼吸中止病人照顧品質	致力於肺部與呼吸照護，提升呼吸照護成效與生活品質
胸腔外科	◆提升初次接受評估之漏斗胸病人門診檢查效率	以「提升初次評估之漏斗胸病人門診檢查效率」為目標，強化初診流程
腎臟內科	◆提升雲端腹膜透析成效	藉由資訊整合提升慢性腎病治療品質
泌尿科	◆脊椎病變整合門診 ◆兒童尿失禁防治	強化兒童泌尿系統健康管理
復健科	◆早期療育特別門診	介入發展遲緩孩童的早期療程，增加兒童的適應能力
麻醉科	◆頑固疼痛的介入性治療	實踐跨科整合照護模式

2.4.2 急診領域

急診照護強調時效與品質並重，急診部門攜手心臟內科、神經內科等單位，執行多項品質提升專案，導入智慧科技預測敗血症等創新措施，有效提升急重症處置效率與病人存活率。主要推動方向如下：

在急重症醫療方面推動多項跨科整合計畫，致力於提升急救效率與病人照護品質。急診部主導執行多項專案，包括縮短急診病人轉住院留置時間、降低急診滯留率、提升六小時內入住加護病房 (ICU) 達成率，以及導入智慧科技即時預測敗血症等。此外，急診部聯合神經內科、放射科及神經外科，推動急性缺血性腦中風相關照護改善，持續精進動靜脈取栓作業，並提升靜脈血栓溶解劑 (IV-tPA) 治療比率與治療時效性，確保中風病患能於60分鐘內接受即時治療。

與心臟內科合作則針對STEMI病人，提升其到院90分鐘內接受經皮冠狀動脈介入術的比率；與心臟外科合作透過ECPR技術（體外心肺復甦術）提升OHCA（到院前心搏停止）病人存活率。針對外傷領域，急診部攜手外傷科強化重大外傷個案（ISS≥16）的小組啟動與收治品質，並提升急性外傷手術於30分鐘內進入手術室的效率。同時也與神經外科合作，降低非創傷性破裂腦動脈瘤栓塞術的死亡率。

主責部門	主題名稱
急診部	◆縮短急診病人轉住院留置時間降低急診病人滯留急診24小時、48小時以上比率 ◆提升急診六小時入住ICU達成率 ◆持續精進動靜脈取栓作業提升急性缺血性腦中風照護品質 ◆提升STEMI到急診90分鐘內施予直接經皮冠狀動脈介入術比率 ◆提升重大外傷個案(ISS≥16)之創傷小組啟動比率及收治照護品質 ◆提升緊急外傷手術於30分鐘內進入手術室比率 ◆提升跨領域團隊搶救ECPR病人照護成效 ◆提升急診腦外傷評估處置完整性 ◆降低非創傷性破裂腦動脈瘤栓塞術之死亡率 ◆運用智慧科技即時預測敗血症 ◆導入創新模型優化策略：打造新世代敗血症預測利器
教學部	◆AI虛擬人情境對話演練導入各職類教學應用
神經內科	◆提升急性缺血性中風抵達急診60分鐘(含)內接受靜脈血栓溶解劑(IV-tPA)治療比率 ◆提升急性缺血性中風接受靜脈血栓溶解劑(IV-tPA)治療比率 ◆「搶分搶命、即刻取栓」：AI介入下的緊急腦中風救援

近3年本院全年急診人次自2023年66,727人次減至2025年60,441人次。整體重症個案(檢傷一、二級)比例維持穩定，2025年占比為14.28%。其中，檢傷三級病人仍為主要急診就醫族群，占比持續維持在七成以上(2025年佔73.43%)，反映急診服務仍以中度急重症病人為主，醫療資源使用具適切性。本院近3年全年急診人次如下表：

年度別(人次)		2023年		2024年		2025年	
項目							
全年急診人次	檢傷一級	1,660	2.49%	1,448	2.33%	1,419	2.35%
	檢傷二級	7,248	10.86%	6,297	10.13%	7,211	11.93%
	檢傷三級	48,081	72.06%	45,082	72.55%	44,384	73.43%
	檢傷四級	8,591	12.87%	8,507	13.69%	6,954	11.50%
	檢傷五級	1,147	1.72%	805	1.30%	473	0.78%
	合計	66,727	100%	62,139	100%	60,441	100%
檢傷一、二級佔率		8,908	13.35%	7,745	12.46%	8,630	14.28%

2.4.3 住診領域

在住診照護方面，則針對呼吸器依賴病人脫機率、癌症診斷與治療、器官移植成效等進行統計與改善，並推動多項高端醫療技術，展現本院於急難重症與罕病照護領域之臨床實力與創新能力。主要推動方向如下：

各科部門積極推動臨床創新與精準醫療，提升重症治療品質與患者預後。心臟內科運用周邊動脈血管介入治療以降低糖尿病患截肢率，並透過傳導系統電刺激改善節律器病人治療成效，同時也與心臟外科共同推動主動脈瓣膜置換與冠狀動脈繞道手術(含微創與傳統方式)。胃腸肝膽科透過內視鏡超音波引導下細針穿刺(EUS)，有效提高胰臟癌診斷率。

影像醫學部則導入光子刀與立體定位放射治療(SRS、SBRT)技術，精準治療腦部與體幹腫瘤。神經外科設置Hybrid OR(複合式手術室)，提升腦部腫瘤病人手術後存活率。大腸直腸外科則推動ERAS術後加速康復計畫。胸腔內科運用精準診斷與雙標靶接續型治療，顯著提升肺癌患者的存活率。骨科應用超音波引導技術進行微創阿基里斯腱縫合手術，以及運用異體捐贈距骨進行距骨軟骨缺損修補，強化運動醫學領域的技術深度。泌尿科亦導入單孔腎上腺腫瘤手術並結合高血壓處理。

主責部門	主題名稱
心臟內科	◆運用周邊動脈血管介入治療，降低糖尿病足截肢率 ◆運用傳導系統電刺激改善節律器病人治療成效
心臟外科	◆發展多重動脈材料的冠狀動脈繞道手術(包括微創及傳統) ◆經導管主動脈瓣膜置換手術
胃腸肝膽科	◆使用內視鏡超音波導引下細針穿刺(EUS)提升胰臟癌診斷率
放腫科	◆優化導航式腦部光子刀治療流程(SRS)及立體定位身體放射治療電腦斷層模擬定位及治療流程(SBRT)
神經外科	◆設立Hybrid OR提升腦動脈瘤病人術後存活率
大腸直腸外科	◆運用ERAS提升腸癌病人術後照護品質
胸腔內科	◆運用精準診斷與肺腺癌接續型雙標靶治療提升肺癌存活率
骨科	◆使用超音波導引微創阿基里斯腱縫合手術優化手術成效 ◆以異體捐贈距骨治療距骨軟骨缺損
泌尿科	◆運用單孔腎上腺腫瘤手術終結高血壓

透過全面、整合與精進的醫療照護策略，本院持續落實對弱勢族群與重症病人的醫療承諾，打造急重難罕症病人可信賴的專業照護環境，體現永續醫療之核心價值。

◆2.5 醫病關係

在以病人為核心的永續醫療發展趨勢中，「醫病關係」不再僅是單向的資訊傳遞與醫療指示，而是推動友善就醫、雙向溝通、共識形成的過程，透過推動「醫病共享決策(Shared Decision Making, SDM)」與「明智選擇(Choosing Wisely)」，本院長期致力於強化醫病之間的信任連結，讓病人不僅是醫療照護的接受者，更是決策過程的參與者與知情合作者。

2.5.1 醫病共享決策

醫病共享決策是一種協作的決策模式，強調醫療人員與病人之間的對話與互信。醫師提供基於實證的醫療資訊，病人則表達其價值觀、偏好與生活考量，雙方共同討論，達成最適切的醫療選擇。這不僅提升病人的醫療識能與決策參與，也降低因資訊不對等所造成的誤解與醫療糾紛，實踐尊重病人自主的核心價值。

本院透過教育訓練、病人參與、多元宣導等三大構面為主要執行方式，並設置SDM專屬討論室，提供門診病人使用，保障其隱私，讓病人能夠安心討論治療選項。

教育訓練



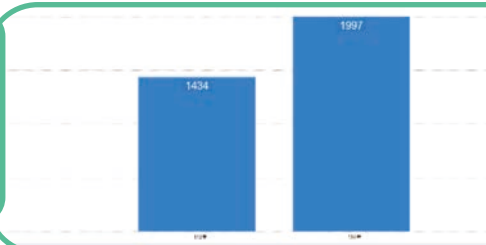
▶執行說明

深入院內宣導SDM精神

▶執行成果

透過院內教學網站，隨時都有開設SDM推廣。

病人參與



▶執行說明

醫療人員提供病人可選擇的醫療方案及實證資訊，鼓勵病人表達自己的期待與考量，彼此交換想法討論，病人能夠更好地理解治療選項，並參與決策過程。

▶執行成果

本院2025年參與SDM達 1,997人次

多元宣導



▶執行說明

深入社區宣導SDM精神

▶執行成果

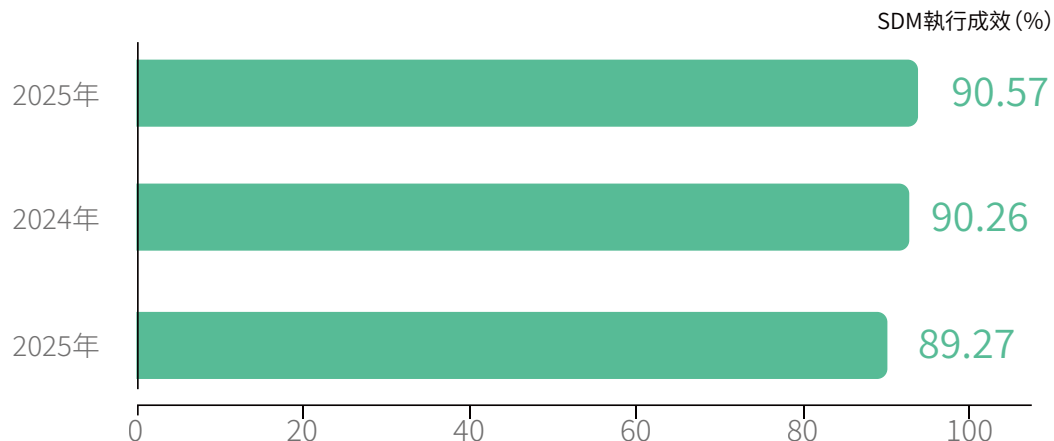
醫療品質中心積極配合醫策會舉辦病人安全週，並深入社區舉辦SDM宣傳活動，與里民進行面對面說明。

在本院的積極推展下，2023至2025年間，累積人4,859次參與SDM、病人對本院SDM執行成效滿意度亦逐年提高。另經醫病共享決策後，95.14% 病人可依個人偏好選出合適的治療選項，彰顯SDM在提升病人知情選擇與醫療決策能力上的實質成效。



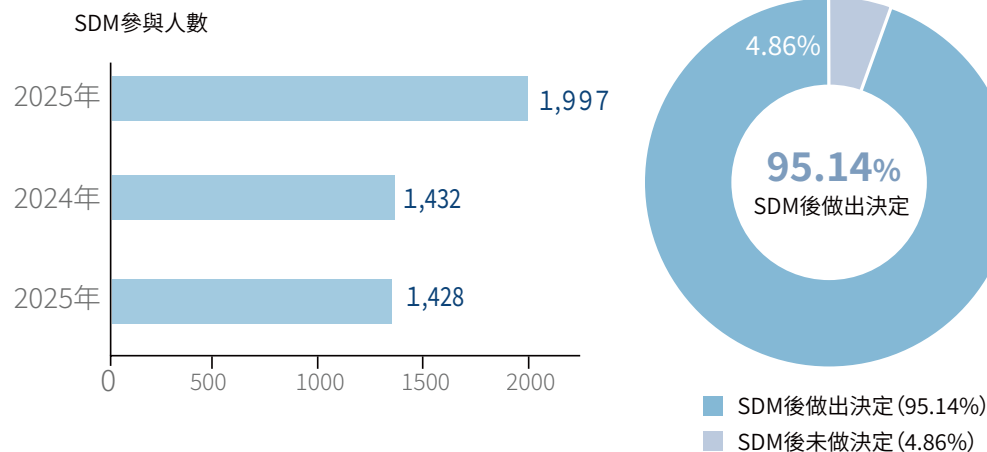
病人滿意度逐年提升

在本院的積極推展下，2023至2025年間，累積人4,859次參與SDM、病人對本院SDM執行成效滿意度亦逐年提高。



病人決策度提升

醫病共享決策後，95.14% 病人可依個人偏好選出合適的治療選項，彰顯SDM在提升病人知情選擇與醫療決策能力上的實質成效。

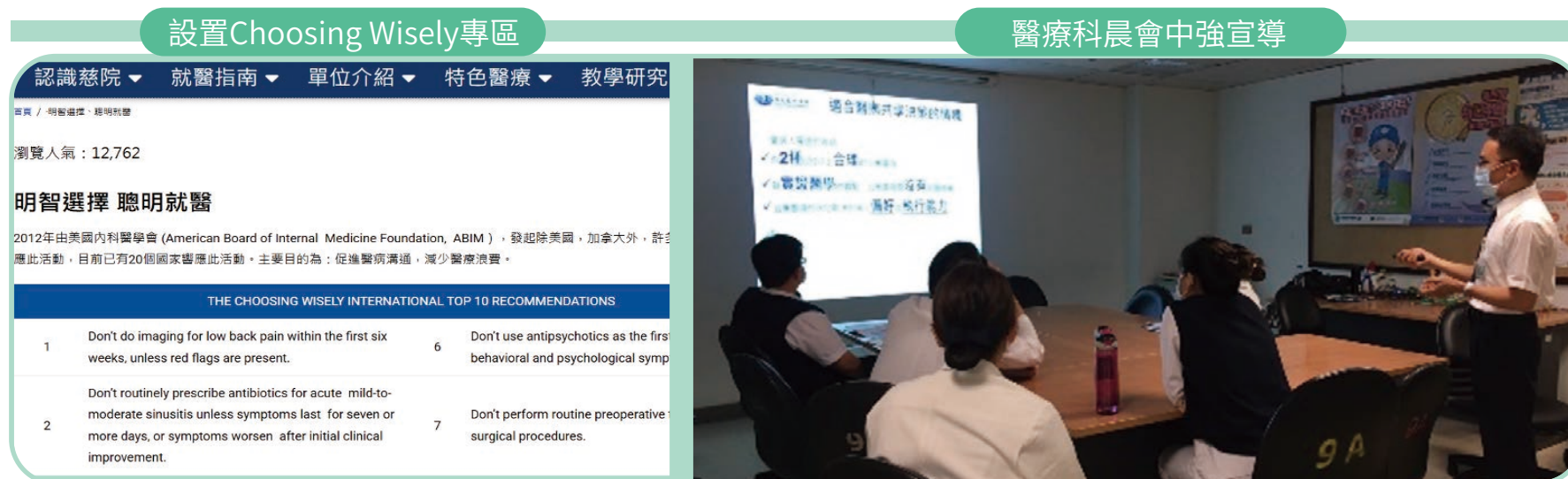


2.5.2 明智選擇

Choosing Wisely運動起源於美國，強調「選擇適當醫療」的重要性，鼓勵醫病雙方對檢查與治療的必要性進行討論，避免不當、無效或重複的醫療行為。有鑑於此，本院以「制度化宣導與文化深化」、「臨床共識建立與內部審議機制」、以及「強化病人知情權與溝通參與」為三大推動策略，系統性導入Choosing Wisely原則，有效提升醫療行為的適切性，降低無效醫療，並促進資源使用的永續與負責任。以下分別敘述三大推動策略：

► 制度化宣導與文化深化：

建置Choosing Wisely專區網頁提供民衆衛教宣導，並傳達正確的就醫觀念。另在各醫療科晨會中加強宣導，提高醫護人員對「明智選擇」的認識和實踐能力。



► 臨床共識與內部審議機制：

透過院內醫療適當性的檢討與改善機制，各醫療團隊針對過度診斷（如重複檢驗檢查、高單價檢查）、過度治療（如藥品、抗生素、手術 侵入性處置）、超過DRG費用者、簽署DNR案例、重症病人、死亡或併發症案例、醫療爭議事件、高單價自費等議題，透過討論取得科內共識並提出不建議執行之醫療項目。

心臟內科晨會討論



心臟內科Choosing Wisely主題

聰明就醫-心臟血管科

2021年8月24日

- ☒ 聰明就醫-BNT新冠肺炎疫苗會有心肌炎風險，那我的小孩可以接種嗎？
- ☒ 聰明就醫-我的小孩接種BNT疫苗必須注意什麼？
- ☒ 聰明就醫-減少洗腎瘻管的血管攝影
- ☒ 聰明就醫-我有心血管疾病，我該不該接種COVID-19疫苗？
- ☒ 聰明就醫-穩定型狹心症病人，不必常規做冠狀動脈血管攝影

►強化病人知情權與溝通機制：

在就醫過程中，若病人主動要求醫師開立非必要的檢驗/檢查或相關處置，此時醫師可提供具實證基礎之醫療資訊，並與病人或其家屬討論適切的醫療選項，不提供重覆的檢查。

泌尿科Choosing Wisely主題

聰明就醫-75歲以上男性不做常規做攝護腺特異抗原(PSA)檢驗

2020年12月8日

75歲以上男性不做常規做攝護腺特異抗原(PSA)檢驗

泌尿科 許謙凱醫師

泌尿科醫師與病人討論適切的醫療選項

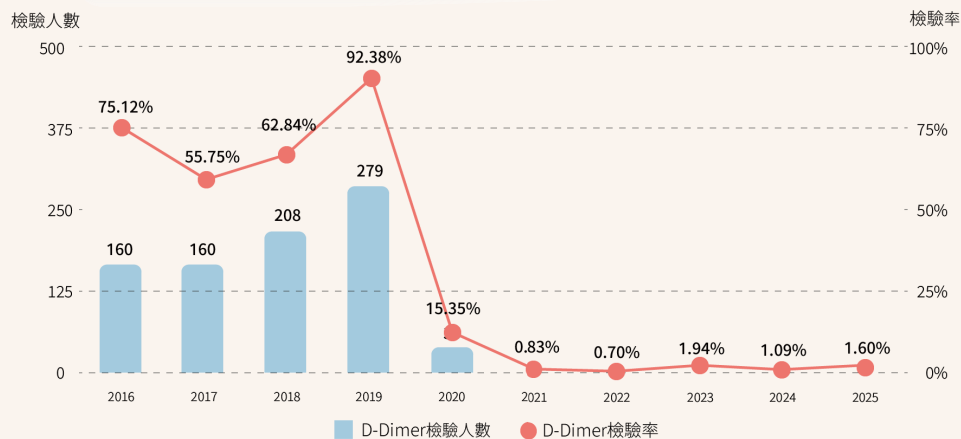
■那我們還可以做什麼：

1. 針對攝護腺特異抗原類似的分子，例如游離型或是前驅物的研究一直在進行，游離型的比例已到10之間的受試者不必要切片，結合了三個血清指標的前列腺健康指數也在許多文獻中證實可以純PSA相比，偵測攝護腺癌的臨床特異性增加三倍。約可降低約30%攝護腺切片非惡性結果。
2. 其他遺傳因子的篩檢
針對有家族史，尤其三等直系血親發現時惡性度非常高或是發病很早時，基因篩檢可以發現真正有這樣的檢查，但仍十分昂貴。
3. 攝護腺癌是男性癌症患者第六或第七大死因，目前研究認為高脂油炸飲食會增加癌症發生率。對一切的研究對象，可以減少組織層次的發炎問題，但是否能減少癌症發生還要更久的追蹤。
4. 與醫師密切合作討論，定期追蹤。

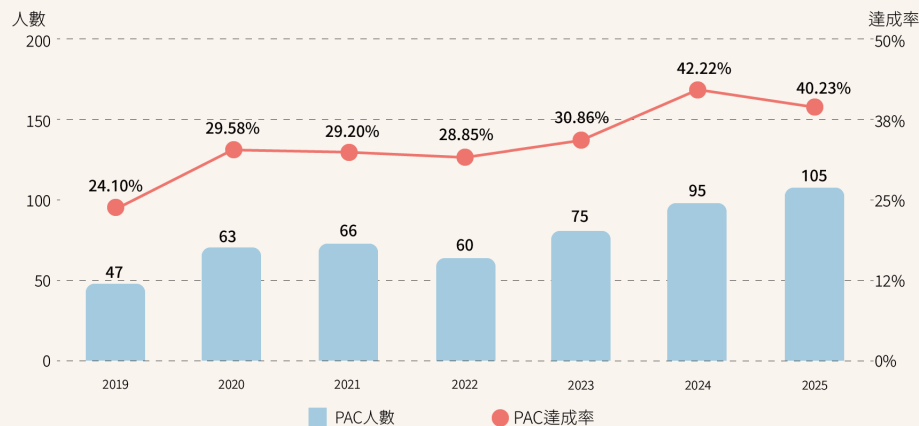
通過「明智選擇」計畫，目前全院已有24個科別參與，共提出42項主題。計畫執行後，得以有效減少不必要的檢驗/檢查和治療，可避免無效醫療、減少醫療傷害與節制醫療浪費。

醫病關係

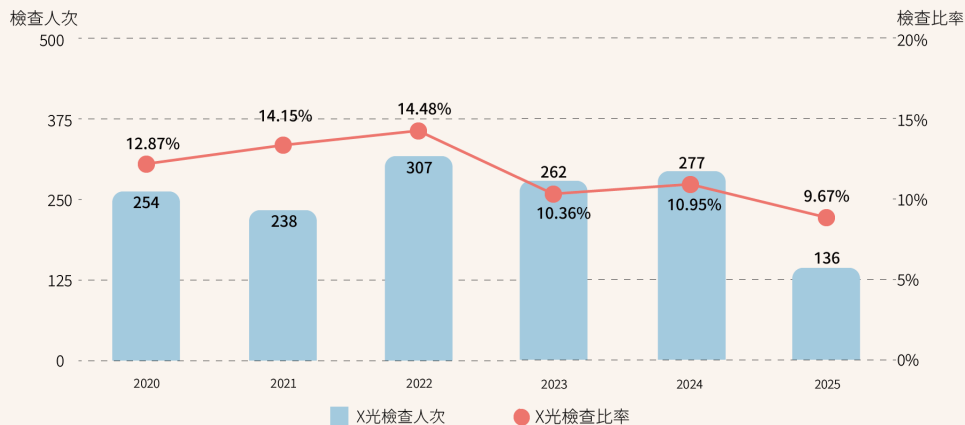
人工全膝關節置換術後 不常規檢驗 D-dimer篩檢深部靜脈血栓



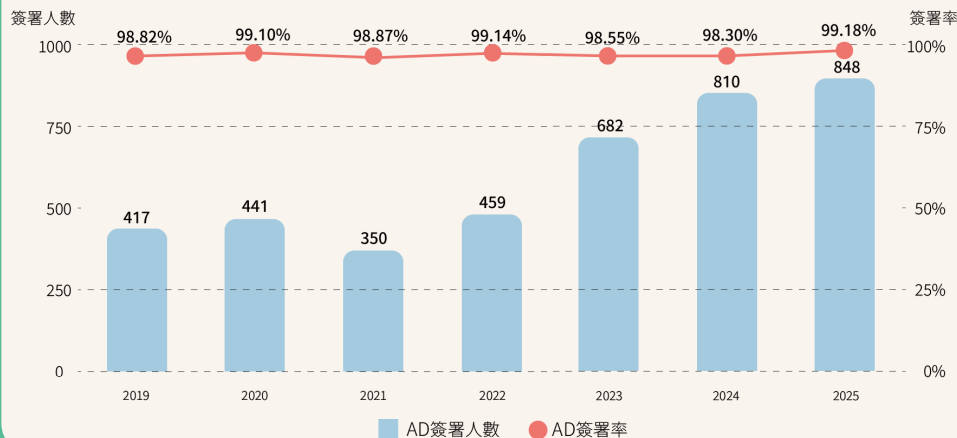
提升腦中風銜接急性後期照護下轉率



在沒有危險信號的情況下，不要在發病6週 內對急性下背痛患者進行脊柱影像學檢查

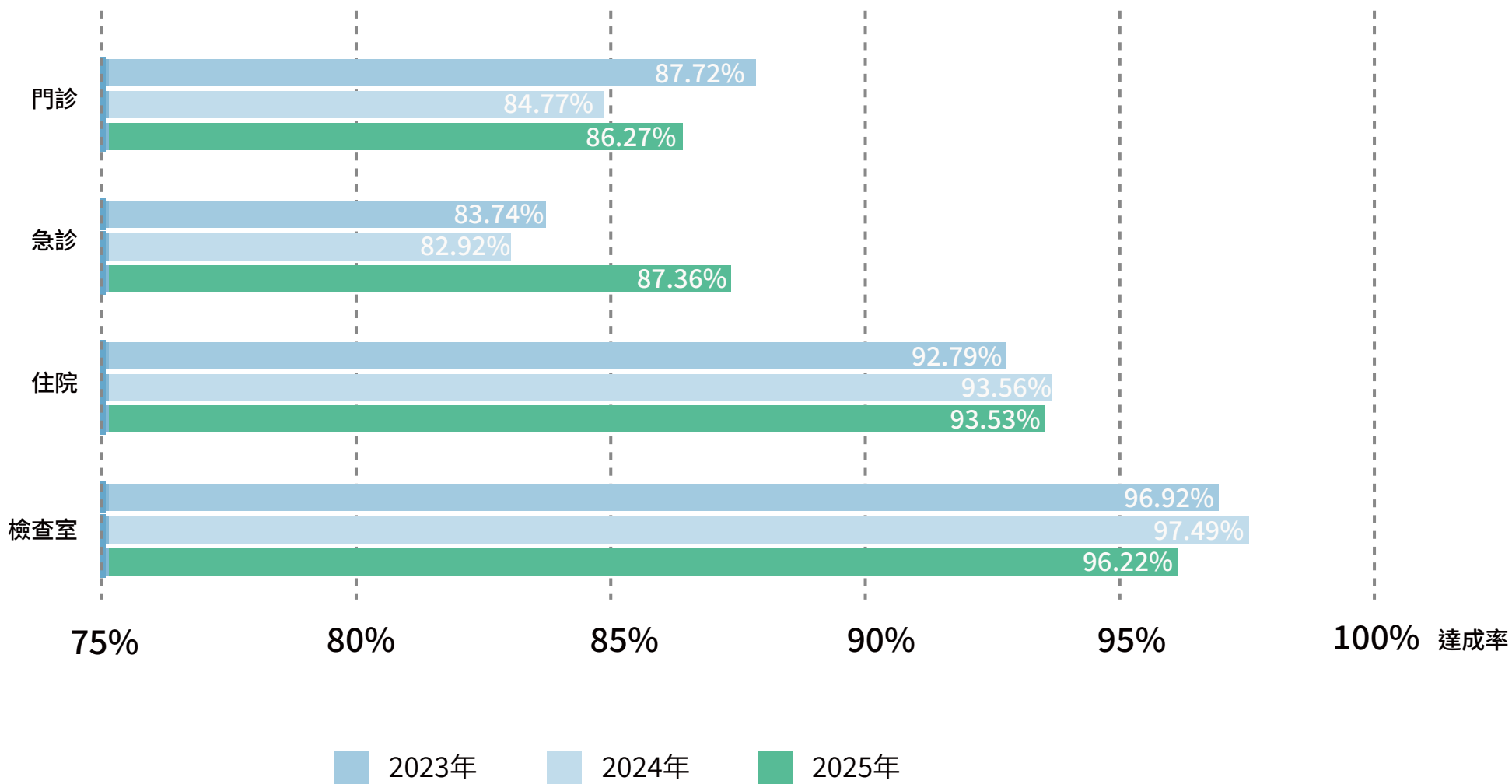


推動病人預立醫療決定(AD)



2.5.3 病人就醫經驗調查

本院就醫經驗調查自2024年起全面改由電子問卷，分為門診、急診、住院及檢查室共4種調查。2025年門診問卷回收份數共2,450份、急診問卷回收份數共193份、住院問卷回收份數共1,012份、檢查室問卷回收份數共1,291份，其中以檢查室滿意度最高達9成以上，近3年結果如下：



■ 開放性建議事項改善

除定期辦理之就醫經驗調查外，本院亦高度重視就診民衆提出的開放性建議與意見反映，視其爲提升醫療服務品質的重要依據與改進契機。2025年重點案例如下：



改善措施

- **汰換與重整：**針對年久破裂、位移的車道區域重新鋪設，修正地基防止表面歪斜，確保路面平整。
- **落實環保物命：**採用可重複使用的連鎖磚材料，並由志工與同仁手工刷洗、挑選可再利用的磚塊，實踐環保愛地球的精神。
- **優化排水效能：**透過精準嵌合鋪設，解決路面縫隙造成的積水問題，提升雨天行車與行走之安全性。
- **凝聚職志精神：**號召院部主管、同仁與志工共計1,742人次參與，透過「傳磚、洗磚、鋪磚」體現團隊合和互協的精神，營造溫暖的就醫環境。



改善前：大廳自動門位於風口，室外熱空氣直接灌入大廳，熱空氣影響二樓就醫環境



改善後：優化出入口設計，設置風除室(兩道自動門)，有效阻隔熱空氣灌入大廳

改善措施

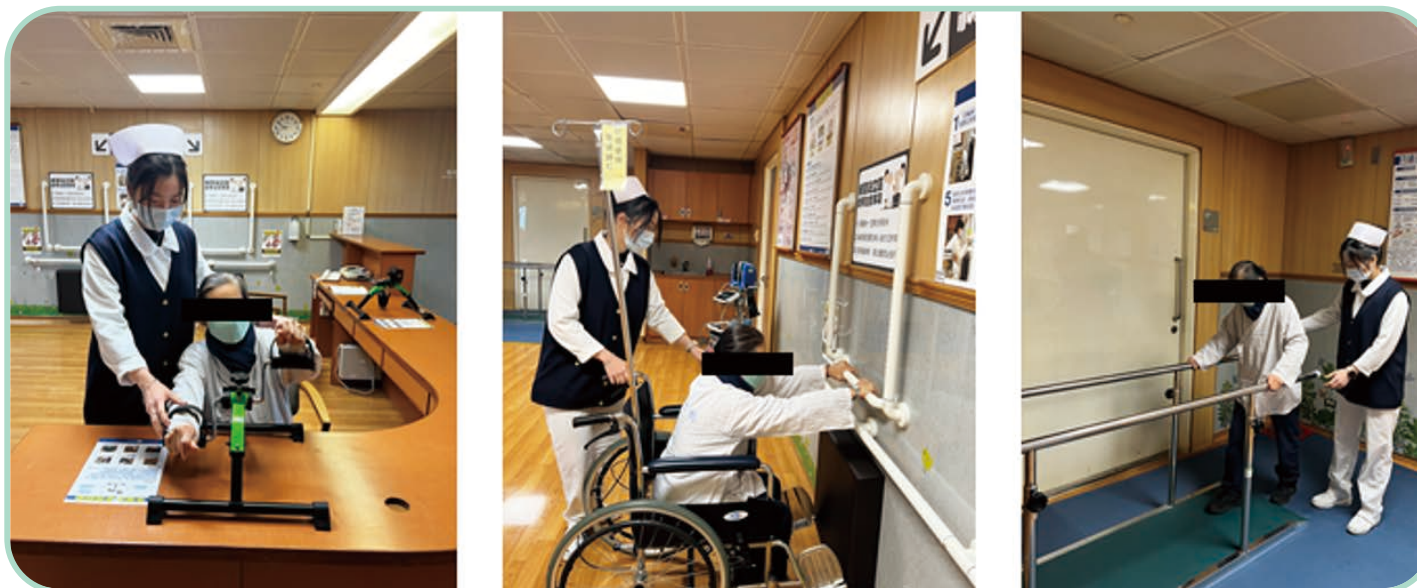
- 本院持續優化空調與出入口設計，設置風除室(兩道自動門)，有效阻隔熱空氣灌入大廳，提升就醫環境品質。
- 風除室採透明玻璃材質，保留原有採光優勢。
- 輪椅無障礙通行空間，就醫友愛、通行無礙。
- 整體減少空調負擔，降低用電量，節能減碳，共同愛地球。

2.5.4 友善就醫環境

本院自2015年起持續通過衛生福利部高齡友善醫院認證，並於2023年參加衛生福利部辦理之「112年就醫無礙標竿競賽」住院友善就醫組榮獲「銀獎」，多年來累計投入逾千萬元資金改善硬體設施與服務流程。這些奠基於過去的努力，在2025年持續深化落實，成為本院友善就醫文化的日常實踐。



2023年就醫無礙標竿競賽住院友善就醫組，榮獲「銀獎」



在硬體環境方面，院內外通道平整寬敞，設有無障礙坡道、充足的無障礙停車位，以及具備點字、語音、輪椅操作按鈕等輔助功能的電梯，重要區域亦設置清晰指引與導覽設備。住院病房延續高齡友善設計原則，配備多功能無障礙浴廁、電動床、緊急求助鈴及低位開關，設有懷舊衛教區與趣味運動小公園，並全面落实防跌措施。

在服務流程方面，住出院準備中心持續提供一站式愛心櫃台服務，整合住院報到與檢驗檢查流程；影像醫學部配置升降設備與聽障指示燈輔助；藥局愛心領藥櫃台搭配「唸給我聽數位藥袋」服務，透過QR-Code提供圖像化與語音衛教，協助病人掌握用藥資訊。

在多元族群照護方面，視障點字衛教資料、聽障手語輔助、多語言衛教資訊，以及志工引導與輪椅借用服務，亦持續作為院內常態服務項目運行。

「唸給我聽數位藥袋」服務

[illegible][illegible]

台北		 台北慈濟醫院 Taipei Yen Chi Hospital, Buddhist Tai Chi Medical Foundation	台北	
注射	王小明 A1234xxxxxx 男 專治急症科	楊勝雄 Prescription No. 1/3	15432	
藥品 Medication: 口服 - 小 PROMERAN tab (3.84mg Metoclopramide) 胃腸順服衣錠	數量 Quantity:  請至資訊連結	28顆		
外觀 Appearance: 口服/膠衣錠、白色、圓蓋型。口服/膠衣錠、無刻痕、S				
用法 Instruction:	【口服】每天一次，早晚飯後，每次1顆，共28天			
用途 Indications:	預防嘔吐或緩解胃痛腸蠕動異常			
警備及注意事項 Warnings & Precautions:	請依醫師或藥師指示使用，請給細胞癌患者使用前請告知醫師，室溫儲存。			
副作用 Side effects:	可能發生：頭暈、疲倦(駕車或機器操作注意)、坐立不安、急性肌無力失調。			
處方期間 Use Before / Expiry Date:	中藥期滿一天會自動失效，請依照期限內使用，如有任何疑慮，請參閱本大藥房說明。	調劑日期 Dispensing date:	110年08月03日	
處方醫師 Physician:	李聖堉	調劑藥師 Pharmacist:	楊勝珍	
 藥效 T1 Effect  藥效 T2 Effect  藥效 T3 Effect  藥效 T4 Effect  藥效 T5 Effect  藥效 T6 Effect  藥效 T7 Effect	 藥效 T8 Effect  藥效 T9 Effect  藥效 T10 Effect  藥效 T11 Effect  藥效 T12 Effect  藥效 T13 Effect  藥效 T14 Effect			
總機 Telephone: (02)2628-9779 FAX: (02)2628-9288 E-mail: info@yenchihospital.com.tw 藥品諮詢部 Consulting Extension: 1 Office Hours: 2150, 0912 24小時 AB Day: 2155 藥品部藥品倉庫藥房藥材部 Pharmacy: 26, 289, Jangye Rd., Xindian Dist., New Taipei City, Taiwan (R.O.C.)				

環境永續



3.1 氣候變遷風險管理	97
3.2 溫室氣體與能源管理	104
3.3 水資源管理	112
3.4 廢棄物管理	115
3.5 傳染病防治與管控	122
3.6 生物多樣性	132

◆3.1 氣候變遷風險管理

聯合國環境署在2024年10月發布的《2024排放差距報告》中明確指出，各國政府若不採取更積極的減排行動，全球氣溫在本世紀末可能比工業革命前上升超過3.1°C，遠超出《巴黎協定》設定的1.5°C目標。為展現共同減緩氣候變遷的責任，本院採用了國際金融穩定委員會(FSB)提出的氣候相關財務揭露(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)架構，評估氣候變遷對於本院的實體與轉型風險提出對應策略；並針對辨識氣候變遷為本院帶來的機會。

3.1.1 氣候治理

因應氣候變遷帶來的挑戰，本院以永續發展辦公室為最高組織，專責管理氣候相關議題，由院長帶領及負責監督，以確保有效鑑別氣候變遷對公司營運的影響。辦公室透過持續追蹤永續趨勢、與外部顧問諮詢以及參與永續活動等方式，經內部永續小組成員討論，並根據內部需求不定期召開會議，分析與更新組織內部氣候相關議題及衝擊，更進一步強化永續報告書中氣候議題的揭露。每年亦定期向董事會報告結果，2025年度共計向醫療法人執行長辦公室報告4次，主軸聚焦於「ESG、ISO 14064-1、ISO 50001及淨零標章認證進度報告」，檢視執行狀況與討論未來計畫，以利本院針對氣候風險與機會，制定因應策略。

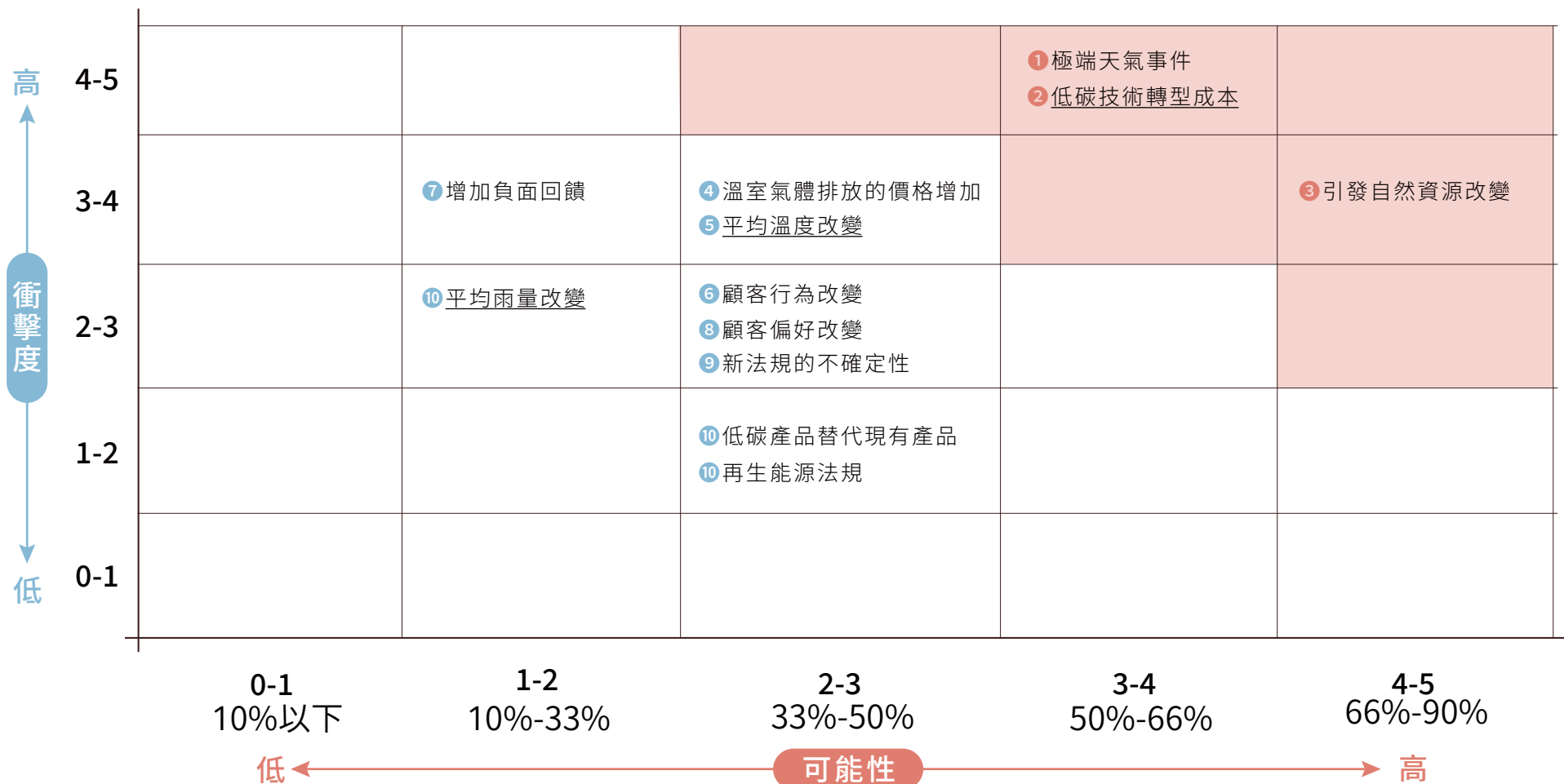
本院為有效應對氣候風險並掌握機會，建立氣候變遷風險與機會的識別流程。透過整合各單位實務情形與顧問建議，評估氣候議題的發生可能性與對營運的影響程度。其中，可能性考量法規、政策與市場變動，衝擊則依事件對營運的實際影響進行判斷。以下是鑑別流程：



3.1.2 重大的氣候風險與氣候機會

本院透過氣候風險辨識與管理流程，我們從轉型風險（包括政策與法規、技術風險、市場風險、商譽風險）、實體風險（包括立即性風險、長期性風險）與機會（包括資源使用效率、能源來源、產品和服務、市場、韌性）等類別中，鑑別出22項氣候風險和8項氣候機會。其中辨識3項重大的氣候風險和3項重大機會，並為這些項目評估其對營運的衝擊與訂定因應策略。

■ 重大氣候風險

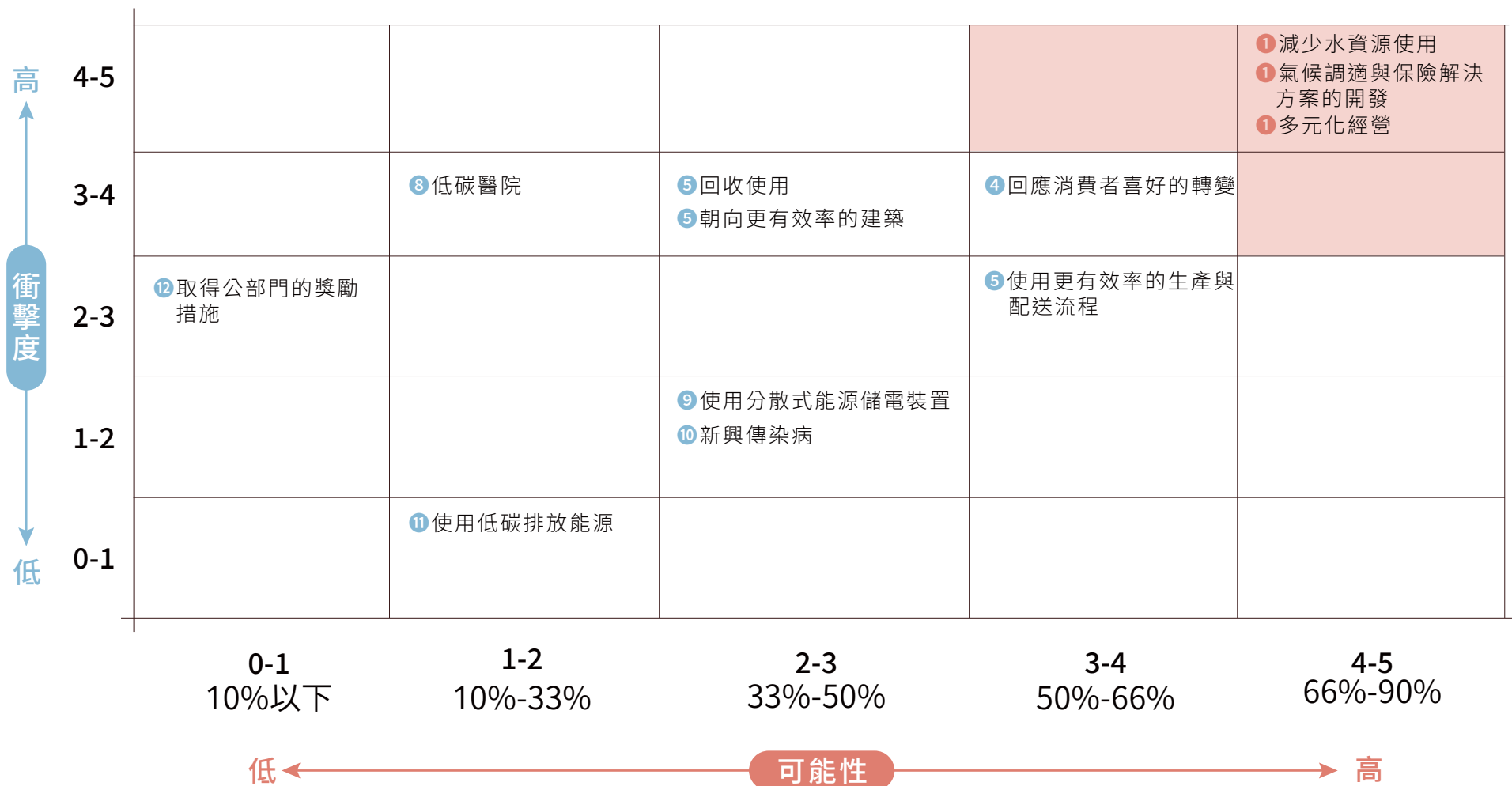


註1：塗色區域為重大氣候風險。

註2：無底線為轉型風險，有底線為實體風險。

註3：重大議題篩選標準：可能性×衝擊度≥12.5分。

重大氣候機會



註1：塗色區域為重大氣候機會。

註2：編號為氣候機會的重大順序。

註3：重大議題篩選標準：可能性×衝擊度≥25分。

■ 已鑑別之重大氣候相關風險與機會

類型		風險 / 機會	發生	潛在財務衝擊	因應作為
實體風險	立即性	極端天氣事件	短期	極端天氣事件（例如：颱風、暴雨）可能造成院區淹水、建物及設備受損，導致醫療服務中斷及災後修繕支出增加。	規劃相關防災應變計畫，包括災害應變SOP、建築及設備檢修、以及防水閘門或防淹設施的建置等，以降低營運中斷風險。相關措施執行情形，將視後續評估結果及資源投入進度逐步推動並揭露。
	市場	引發自然資源改變	中期	氣候變遷可能引發自然資源短缺，衝擊醫療耗材、藥品及食品供應，導致成本上升或供應中斷，影響醫療服務與營運成本。	- 納入政策擬定相關評估依據，未來逐步研議相關策略，可能包含：擴大多元供應商網絡、降低對單一來源依賴、強化供應鏈風險評估。 - 建立緊急採購及替代方案流程等措施。
轉型風險	技術	低碳技術轉型成本	短期	低碳轉型過程中，須逐步汰換高耗能設備、導入節能技術及碳盤查系統，初期可能需投入高額投資或技術轉型費用，增加短期財務壓力。	自2019年起，已投入逾新台幣2千5百萬元之經費全院照明設備升級與設備汰換並進行用電管理措施優化。相關措施請參考章節3.2.2能源管理。
	資源效率	減少水資源使用	短/中期	推動節水措施（如節水器材、廢水回收再利用），可降低用水成本，減少資源浪費。	擬逐步推動節水措施，並搭配院內人員教育訓練，減少用水浪費，以降低用水成本。
機會	產品與服務	氣候調適與保險解決方案的開發	中期	因應氣候健康風險，可發展相關健康服務及保險合作，開拓多元收入來源。	因應新健康風險趨勢，逐步規劃推展相關健康促進服務。
		多元化經營	中/長期	氣候變遷推動社會對健康、綠色醫療的關注，有機會透過多元化經營（如節能建築、社區健康服務），強化醫療服務韌性，提升本院在永續醫療領域的領導地位與社會信任。	已持續推動大眾環境保護及蔬食相關講座，倡導低碳生活。未來擬持續透過醫療服務創新，發展綠色醫療品牌形象。

註：發生時間以近2年為短期，3-5年為中期，5年以上為長期

■ 情境分析

本院參考聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (IPCC) 2021 年發布之 AR6 (第六次評估報告)，選定 SSP1-2.6 與 SSP5-8.5 兩種情境，分析不同氣候變遷路徑下對醫療院所可能帶來的衝擊，並連結本院已鑑別之重大氣候風險與機會。

面對氣候變遷，不論是在 SSP1-2.6 或 SSP5-8.5 情境下，本院均必須加強醫療設施的韌性，以降低極端氣候可能導致營運中斷的風險，同時及早規劃低碳轉型投資，以減輕碳定價或法規變動帶來的財務衝擊。此外，本院也將積極探索氣候調適技術及綠色醫療領域的多元化發展機會，期能進一步提升醫療體系的韌性與永續競爭力。本院將持續關注國內外氣候趨勢與情境變化，並評估不同情境下對醫療服務需求、營運成本及社會角色的潛在影響，作為未來策略規劃與行動的重要依據。

情境	說明	潛在風險與機會
SSP1-2.6 情境	全球高度聚焦永續發展，預期將大幅降低對化石燃料的依賴，投入更多綠色投資，升溫幅度控制於 2°C 以內。但台灣仍可能出現以下變化：每年超過 36°C 的高溫日數增加約 7 天、暴雨事件增幅約 15.3%。	風險 · 極端天氣事件：頻率增加恐導致院區淹水或建物設備受損，衝擊醫療服務不中斷，並增加災後修繕及備援資源成本。 · 高溫熱浪：夏季高溫增加冷氣房負荷，造成能源需求提升與成本上升，同時可能增加熱傷害、心血管疾病及呼吸道疾病的病患就醫需求，影響急診及住院負荷。 · 低碳轉型壓力：法規及市場對醫療機構減碳要求提高，本院需加快節能設施汰換及碳盤查系統導入，短期內可能增加投資支出。
		機會 · 國家政策推動淨零醫療補助，協助醫院投入低碳技術改造。 · 社會對綠色醫療關注提高，有助提升本院永續形象及競爭力。 · 能源效率及節水計畫帶來營運成本節省。

情境	說明	潛在風險與機會	
SSP5-8.5 情境	全球對化石燃料依賴仍高，雖技術及人力資本發展快速，但碳排放持續增加，導致更劇烈的氣候變遷衝擊。台灣氣候預測顯示：年均溫可能上升至3.4°C、超過36°C高溫日數恐增加48天、暴雨事件增幅可能超過31%，最大連續不降雨日數增加12.4%。	風險	· 極端氣候災害衝擊：極端高溫、暴雨、颱風事件大幅增加，可能導致建物受損、院區運作中斷，甚至影響病人及員工安全，進一步提高修繕及營運成本。 · 能源及水資源短缺風險：高溫帶動能源需求暴增，電力供應不穩風險提升，水資源短缺亦可能加劇，影響醫療服務持續性及成本。 · 原物料及供應鏈風險：全球氣候災害頻繁，恐造成藥品原料、醫療耗材等供應鏈中斷或價格上漲，衝擊醫院營運。
		機會	· 綠色醫療及節能減碳技術需求增加，可發展智慧節能系統或儲能設施，減緩營運風險。 · 因應氣候變遷造成健康風險增加，醫療院所可擴大服務領域（如熱傷害防治、社區健康照護），創造多元營收來源。

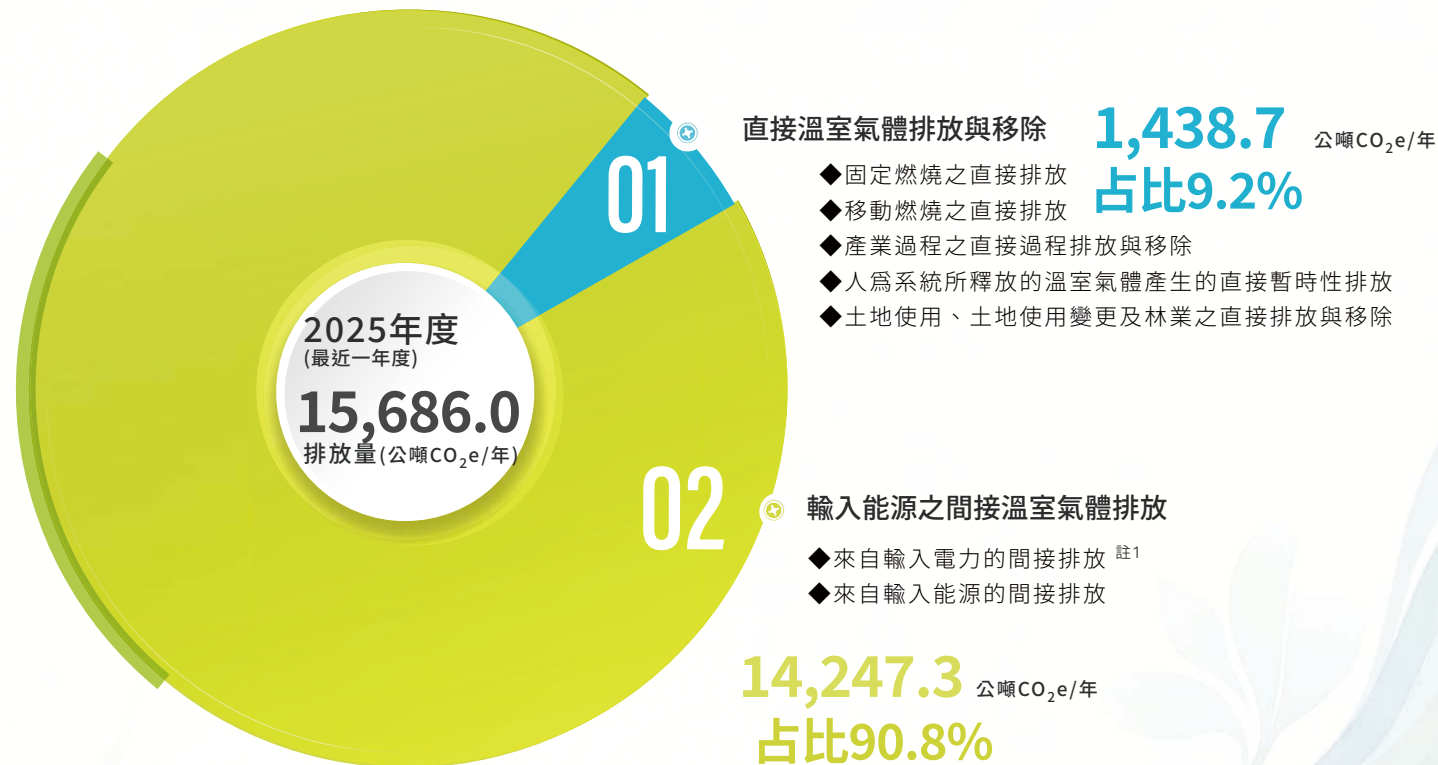
◆3.2 溫室氣體與能源管理

面對全球氣候變遷的挑戰，醫療機構亦肩負起守護環境與生命的雙重使命。本院秉持「慈悲為懷、善用資源」的精神，將溫室氣體與能源管理列為永續發展的重要主題，並由工務室為權責單位，定期管理與追蹤溫室氣體排放與能源使用狀況。

3.2.1 溫室氣體排放

在推動綠色醫院的道路上，本院於2025年首次完成 ISO 14064-1:2018溫室氣體盤查查證，展現醫療機構對環境保護的社會責任與領先決心。此舉為醫院碳管理奠定堅實基礎，確保醫療服務在追求永續發展的同時，亦能為地球健康貢獻一份心力。2025年度盤查結果顯示，以輸入能源使用(類別2)為主，占總排放量的絕大多數，達 14,247.3 噸 CO₂e，占90.8%。

■ 2025年揭露概況



註1：輸入電力(外購電力)排放係數：採用經濟部能源署公告113年度電力排放係數0.474kgCO₂e/kWh

註2：彙總排放量的方法：營運控制

註3：盤查方法參考ISO 14064-1:2018；全球暖化潛勢(GWP)引用IPCC 2021第六次評估報告之全球暖化潛勢值。

註4：本院目前盤點七大溫室氣體：二氧化碳(CO₂)、氧化亞氮(N₂O)、甲烷(CH₄)、氫氟碳化物(HFCs)、全氟碳化物(PFCs)、六氟化硫(SF₆)及三氟化氮(NF₃)

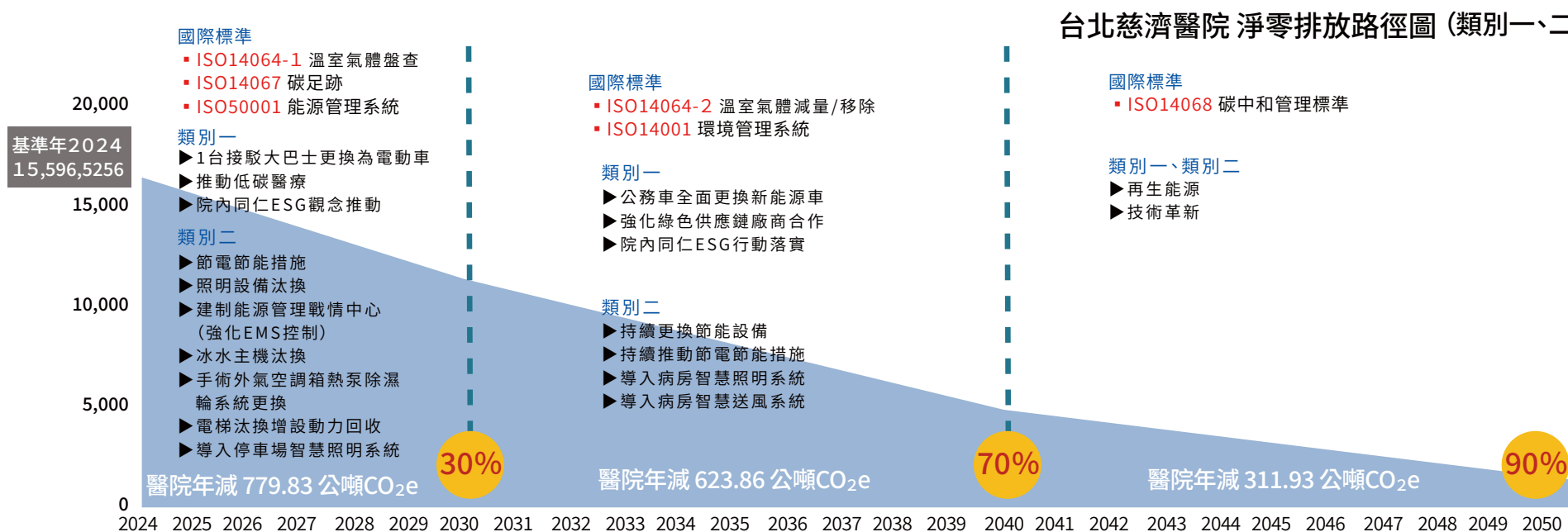
■ 淨零排放路徑圖 (類別一、二)

台北慈濟醫院依循環境部氣候變遷署2023年「溫室氣體長期減量策略與環境衝擊關連探討計畫」，並配合國家2050淨零排放政策，於2025年擘劃明確之溫室氣體排放路徑與減量策略。以2024年首次盤查結果為基準年，排放量為15,596.5256公噸CO₂e，持續推動能源轉型與精進管理，落實ISO 14064-1 溫室氣體盤查及ISO 50001 能源管理系統，致力於提升能源使用效率，減緩對環境之衝擊，實踐守護大地之使命。

依整體規劃，2030年將達成較基準年減少30%之目標，年減排量約為779.83公噸CO₂e；2040年進一步邁向70%減排；至2050年達成90%減排目標，其餘10%則以碳匯方式予以抵減，朝向淨零之願景穩健前行。

在減碳推動策略上，秉持節能減碳、簡樸惜福之精神，逐步將接駁大巴及公務車汰換為電動車，推動照明設備汰舊換新，建置能源管理戰情中心以強化EMS系統控制，並進行冰水主機汰換、電梯更新導入動力回收機制，同時建置停車場與病房智慧照明及送風系統等措施。此外，亦積極推動低碳醫療服務，攜手綠色供應鏈夥伴，共同落實永續責任。

同時，導入ISO 14064-2 及ISO 14001，以系統化方式推動各項減碳專案，並規劃依循ISO 14068 架構推動碳中和管理，逐步導入再生能源與創新技術，朝向醫院碳中和目標邁進。透過整體規劃與持續精進，台北慈濟醫院以人本關懷為核心，結合環境永續理念，致力建構清淨、健康且永續之醫療環境，期成為醫療體系中的綠色典範。目前本院尚未使用再生能源，未來將視技術可行性與成本效益評估導入可能性。



3.2.2 能源管理

提高能源使用效率、降低能源消費成本及管理溫室氣體排放，由定期檢視各項設備運轉效能及能源消耗情形，並推行能源管理精進作業及控制模式優化，本院通過 ISO 50001:2018 能源管理系統，經過外部查證取得合格證明，以期藉由系統化管理過程，降低溫室氣體排放、減緩環境衝擊、提升能源使用效率。

■ 近3年能源使用統計

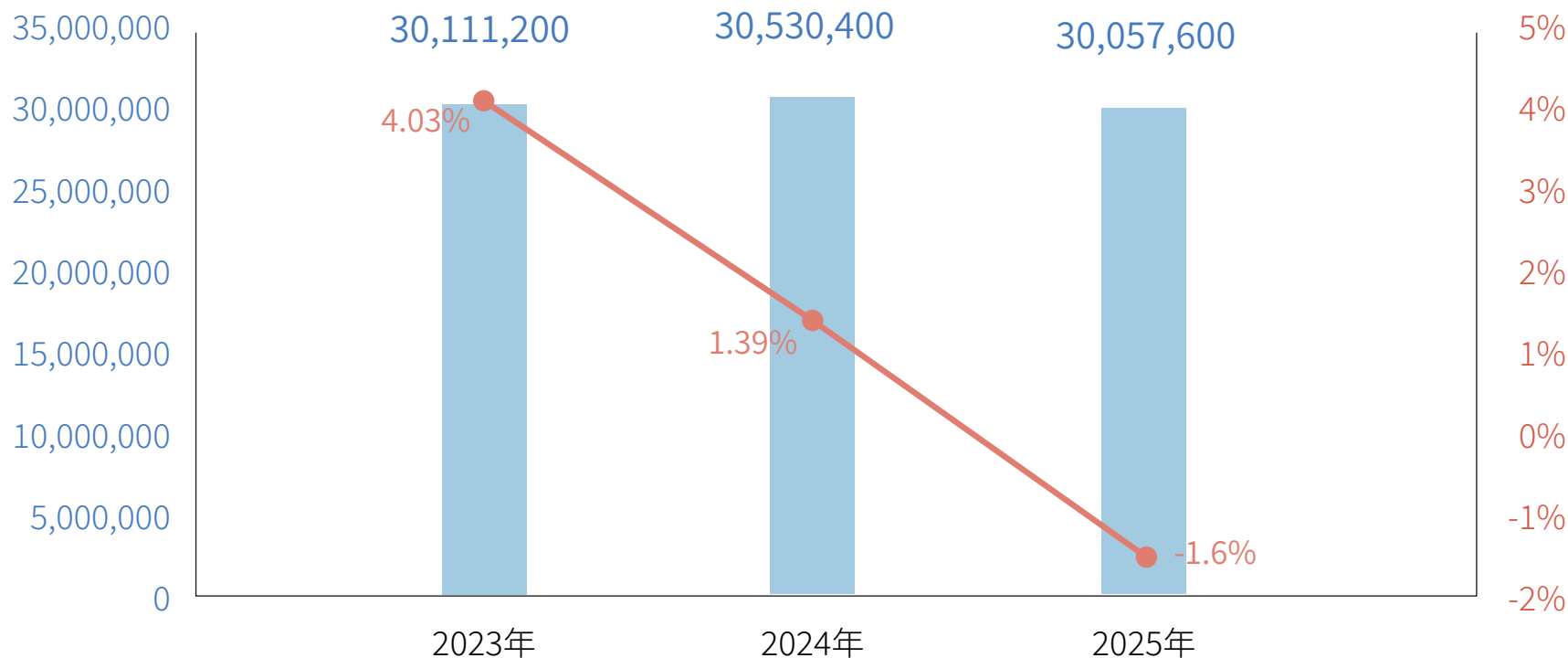
根據能源使用統計顯示，本院近3年能源消耗以外購電力占大宗，2025年使用量達108,154.11GJ。總能源消耗量自2023年123,781.66 GJ，因COVID疫情結束後服務量成長，於2024年增至124,872.20 GJ，2025年則因實施多項節能措施(如照明系統升級、設備汰舊換新)，降至121,731.21 GJ，能源密度亦由0.86 GJ/m²降至0.85 GJ/m²。

項目		2023年能源量 (單位GJ)	2024年能源量 (單位GJ)	2025年能源量 (單位GJ)
不可再生能源使用	外購電力	108,400.32	109,909.44	108,154.11
	柴油	12,987	12,432	11,553
	天然氣	2,394.34	2,530.76	2044.1
	總量	123,781.66	124,872.20	121,731.21
實際服務坪數		143,334.12	143,334.12	143,334.12
能源密集度(GJ/m ²)		0.86	0.87	0.85

註1:本院無使用汽油。(https://www.esist.org.tw/api/files/2023EnergyStaHandBook.pdf)
 註2:能源轉換係數參考經濟部能源署「112年能源統計手冊」第182~183頁,汽油(7,800 kcal/L)、柴油(8,400 kcal/L)、重油(9,600 kcal/L)、天然氣(8,000 kcal/m³)、液化石油氣(6,635 kcal/L)、外購電力(860 kcal/度);1 kcal=4.184焦耳;1焦耳=10-9千焦耳。

■ 近3年用電度數使用統計

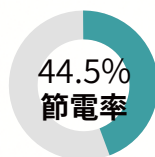
本院 2023年至2025年的用電量如下表。2023年因COVID疫情結束後服務量增長而提高，2025年因實施多項節電方案，故降至-1.6%。



本院近年持續推動多項節能減碳行動，涵蓋照明系統升級、設備汰舊換新及用電管理優化等面向，目標為降低能源消耗、減少碳排放，並為創造更永續的醫療環境奠定基礎。亮點成果：以汰換24小時之公共走道之 45W 螺旋燈泡為例，每年節電量達 1,191,360 度，節電率 44.5%，為本院節能效益最顯著之單一措施。註：年節電量計算採燈具全年24小時運轉(365天)為假設基礎，年節電量(度)=(45W-25W)×6,800盞×24小時×365天÷1,000=1,191,360度。

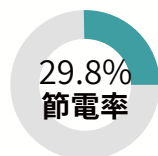
2025 年度各項節能方案執行摘要

全院照明設備升級與設備汰換



1,191,360度/年

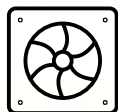
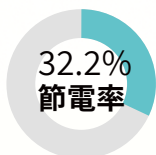
汰換 6,800 盞 45W 螺旋燈泡，更換為 25W LED 平板燈



122,049度/年

汰換老舊電梯 10 台並加裝動能回收裝置
(2025年度完成，另 5 台進行中)

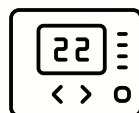
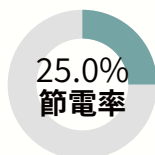
手術室外氣空調箱更換熱泵除溼輪



695,584度/年

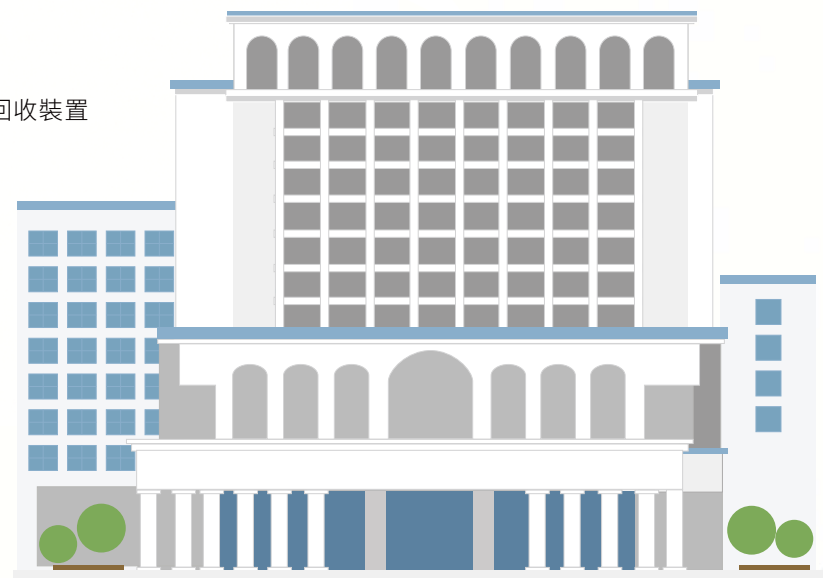
6 樓手術室 2 台外氣空調箱 (14,000 CMH)
汰換為熱泵除溼輪空調箱，改善一區、二區及
門診手術區濕度問題

空調冰水主機汰舊更新



409,536 度/6 個月

B3F 主機房 400 噸空調更換為磁浮離
心冰水主機，主機設備耗電由 382.3 kW 降至 287.5 kW



補充說明：電梯更新進度：2025 年度已完成 10 台，另有 1 台更新中、4 台待更新，全數完成後節電效益將進一步提升。手術室空調節電量以完整年度計算為 695,584 度；本年度拆分期間 (10-12 月) 實際節電 173,896 度。磁浮離心冰水主機節電量以 6 個月運轉期計算；全年預估節電量約 818,000 度，節電率 25%。引進低溫外氣策略 (春、冬季約 150 日)：每日可減少使用一台 400 噸冰水主機約 5 小時，折合減少用電約 457.3 kW。

3.2.3 推廣低碳飲食

「心素食儀」為慈濟基金會推動的健康素食與使用環保餐具的運動，旨在鼓勵大眾實踐健康飲食、注重身心靈平衡、尊重生命並與自然共生。本院亦積極響應此運動，由專業營養師規劃符合病人及民衆健康需求的素食餐點，除鼓勵院內同仁參與外，並邀請住院病人及來院民衆共同響應。

■ 2025 年度成果

推廣植物性飲食(素食)總餐數 ● - - - - -

921,176 餐

總餐數為院內統計數據。

每餐素食避免排放量 ● - - - - -

2.02 kg CO₂e / 餐

計算說明：避免排放量 = (葷食碳排係數 - 素食碳排係數) × 年度總供餐數。

年度避免排放總量(公噸 CO₂e) ● - - - - -

1,860.78 公噸 CO₂e

係數參考牛津大學 2023 年研究 (Scarborough et al., Nature Food)，高肉食者每餐約 4.16 kg CO₂e，素食者約 1.39 kg CO₂e，差值 2.77 kg CO₂e；本院採保守值 2.02 kg CO₂e 計算。



■ 減碳效益換算

2025 年推廣素食所產生的 1,860.78 公噸 CO₂e 避免排放量，換算如下：

相當於汽車停駛 ●

約 822 輛/年

每輛汽車每年排放量約 2.2631 公噸 CO₂e
(交通部運輸研究所, 2017)

相當於大安森林公園 ●

約 4.8 座

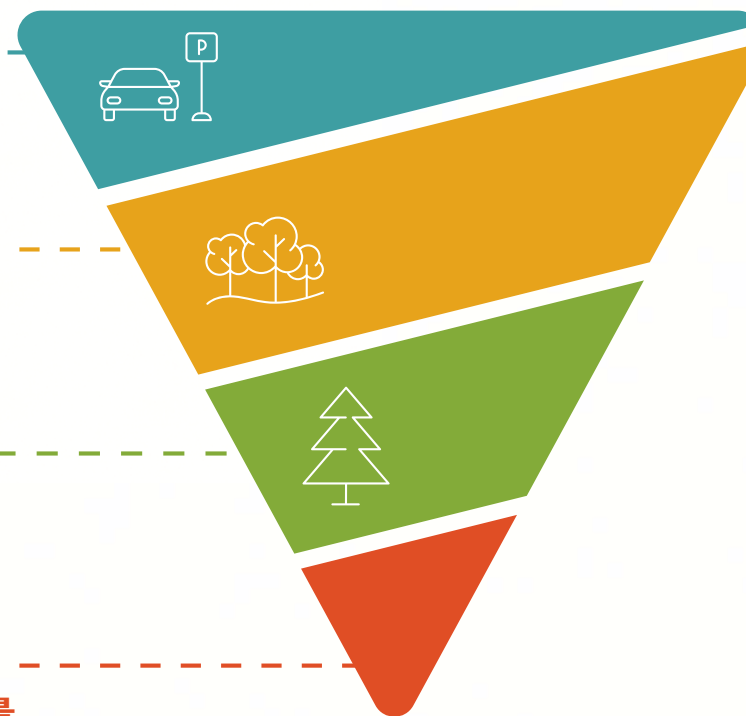
每座每年碳吸附量約 387 公噸 CO₂e
(環境部相關報導)

相當於柳杉林吸碳量 ●

約 154 公頃

以 20 年生柳杉林為基準，每公頃每年吸碳約 12.1 公噸 CO₂e
(行政院農業委員會林務局, 2014)

1,860.78 公噸 CO₂e 避免排放量



資料來源

1. Scarborough, P. et al. (2023). Vegans, vegetarians, fish-eaters and meat-eaters in the UK show discrepant environmental impacts. Nature Food, 4(7), 565–574.
2. 行政院農業委員會林務局 (2014)。地球暖化防止與森林木材利用推廣手冊。

◆3.3 水資源管理

本院一直以來皆以「物盡其用」及「環境回饋」觀念進行水資源管理，如本院於建置時即將傳統雨水排水溝及陰井之鋼筋混凝土斷面，改變為卵礫石層底部構造，透過卵礫石優良的透水性，發揮回復涵養地下源功能；且本院無使用地下水，100% 為自來水。

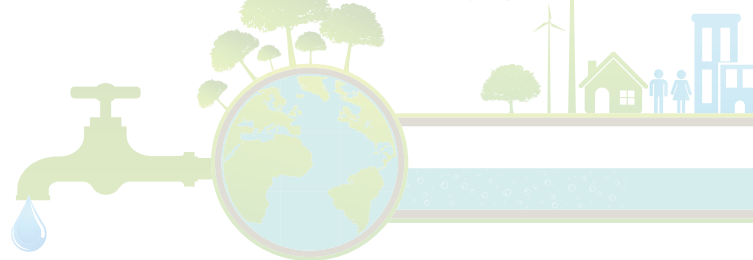
本院由工務室負責水資源管理工作，包含用水紀錄、監控用水效率、水質管理與改善建議，確保水資源使用之合規性與效率。

3.3.1 水資源耗用

►近3年水資源耗用情形

資源管理範疇涵蓋本院各營運場域，包含水資源管理範疇涵蓋本院各營運場域，如下

- 一、**門診與急診：**各科診間、候診區、急診室之清洗與衛生用水。
- 二、**住院病房：**一般病房、加護病房 (ICU)、隔離病房等病患及家屬之生活、盥洗用水。
- 三、**手術與特殊單位：**手術室 (含術前刷手台)、產房、血液透析中心 (洗腎室 RO 逆滲透用水)。
- 四、**醫事檢驗與藥劑：**中央實驗室、檢驗科、藥劑部調劑與清洗用水。
- 五、**辦公空間：**各行政單位辦公室、會議室。
- 六、**公共設施：**員工與民衆大廳、公共洗手間、茶水間、美食街或員工餐廳、院內超商。
- 七、**供應中心：**洗滌、消毒與高壓滅菌鍋用水。
- 八、**機房與動力設施：**空調冷卻水塔、鍋爐房、RO 水處理機房、廢水處理場。
- 九、**院區景觀綠化植栽灌溉、道路與外牆清洗、停車場等空間。**



近3年用水強度隨醫療服務量成長，未來將持續精進節水管理與設備優化，提升用水效率並落實環境永續目標。

單位：百萬公升

項目	2023年	2024年	2025年
總取水量 (A)	188,543	197,800	199,763
總排水量 (B)	163,688	179,389	202,346
總耗水量 (A-B)	24,855	18,411	-2,583
實際服務坪數(C)	143,334.12	143,334.12	143,334.12
用水強度(A/C)	1.3154	1.3780	1.3936

註：2025年總耗水量呈現負值，主因鄰近之靜思堂用水最終併入本院污水處理池統一處理與排放，其用水計入本院「總排水量」，惟該部分取水並非由本院取水系統計量，故未計入「總取水量」，非本院實際取水量小於排水量。

3.3.2 污染防治與節水行動

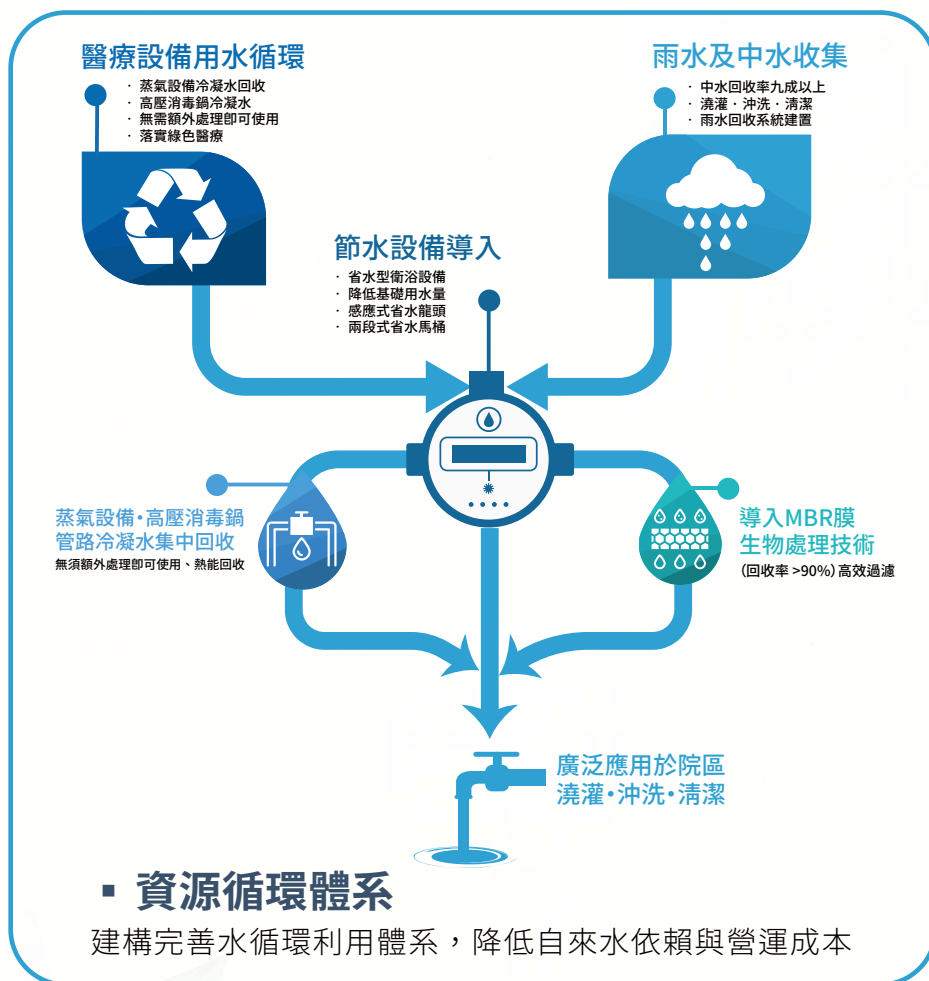
本院廢水管理及排放皆依據環境保護署「水污染防治法」訂定水污染防治措施計畫，並取得主管機關核發「排放地面水體許可證」，由專責人員負責廢水管理，而廢水皆經院內處理設施淨化後排放至許可流域(新店溪)，且為確保排放水質符合環保規範，本院委託第三方檢驗單位每月進行水質檢測，每半年進行申報作業。2025年檢測結果顯示排放水質符合放流水排放標準。

此外，本院亦積極推動水資源永續利用，透過建置全面的水資源回收再利用系統。這套系統具體內容涵蓋了多種水源的回收利用，包括雨水、RO逆滲透純水、冷卻水塔及鍋爐反洗的排水，以及污水處理廠的中水回收系統，旨在最大化水資源的循環利用效率。

3.3.3 雨水及中水回收再利用

院區水資源永續管理儀表板

透過設備優化、數位監控與行為引導，全面落實「綠色醫療」願景。



■ 三年期節水藍圖

第三年 — 深度回收與智慧預警

- 總用水量降幅達 3% 以上
- 製程水回收率提升至 20% 以上
- 重要管制區域部署智慧查漏告警系統

第二年 — 系統上線與擴大監測

- 總用水量降幅提升至 1.6%~2%
- RO廢水回收及空調冷凝水回收系統正式上線
- 擴大管線監測範圍

第一年 — 基礎建置與數位啟動

- 總用水量降幅達 1%~1.5%
- 完成製程水回收率盤點與設計
- 智慧水網覆蓋率達 10%

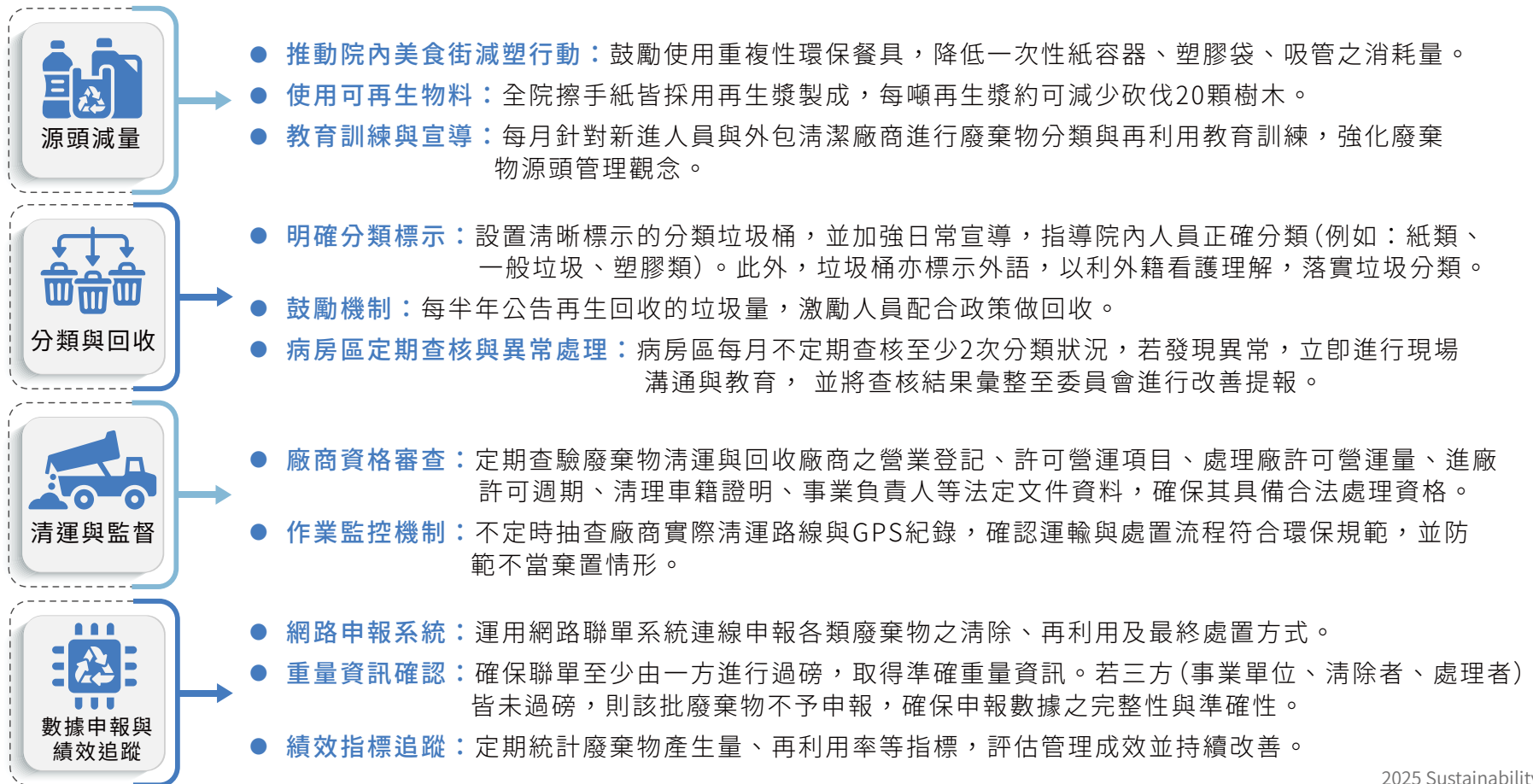
為達成上述目標，本院規劃從設備汰換、行為引導與數位監控三個面向同步推進。設備層面，配合日常修繕逐步汰換省水標章產品，公共區域與病房將全面加裝感應式省水龍頭（出水量限制於每分鐘4至6公升）及兩段式省水馬桶；同時建置智慧電子水錶（AMI），於各醫療大樓、廚房、冷卻水塔及蒸氣鍋爐等用水大戶實施分區計量。水資源循環利用方面，洗腎室RO廢水將導入作為全院廁所沖廁及院區景觀澆灌用水。行為管理方面，將於公共洗手間及茶水間張貼節水標語，並對後勤清潔人員舉辦節水操作規範講習，落實源頭用水管控。

◆3.4 廢棄物管理

醫療照護的每一個環節中，皆可能產生對人體與環境具有潛在風險的廢棄物。本院自覺醫療院所肩負守護生命與環境的雙重責任，視廢棄物管理為營運過程中之重要永續議題。本院秉持「尊重生命、珍惜資源、關懷社會」之理念，落實各類醫療與一般廢棄物之分類與妥善處置，防止交叉感染風險、守護院內外人員安全，並減少對自然環境的衝擊。

為落實廢棄物管理，本院由總務室負責廢棄物相關管理與督導。此外，本院持續推動廢棄物減量與資源循環再利用，以降低醫療事業營運對環境的衝擊。透過完善的管理機制、教育訓練、外部清運商監督及數據監測，確保廢棄物處理符合規範且具環保效益。具體而言，依廢棄物清理法之事業委託清理相當注意義務認定準則規定，合約明訂受託廠商應配合稽核查訪，本院每年至少對受託清運廠商進行一次現場查訪，了解其貯存、清除、處理及再利用之操作管理情形並留存紀錄；日常則透過環境部資源循環署「事業廢棄物申報及管理資訊系統」核對清運聯單，以及利用GPS定位系統即時監控清運廠商運送路線，確保能妥善進入焚化爐，進行最終處理，並確認廠商依合約及法規義務處理廢棄物。

3.4.1 管理策略與措施



■ 2023至2025年廢棄物處理量如下：

單位：公噸

處理方式	類別	次類別	2023年	2024年	2025年
處置	一般事業廢棄物	焚化	544.770	553.020	559.410
		掩埋	0	0	0
	有害事業廢棄物	焚化	320.725	297.622	294.086
		掩埋	0	0	0
轉移	一般事業廢棄物	再使用準備	0	0	0
		再生利用	476.063	456.562	468.374
		其他回收作業	0	0	0
	有害事業廢棄物	再使用準備	0	0	0
		再生利用	77.725	78.721	78.778
		其他回收作業	0	0	0
合 計		1,419.283	1,385.925	1,400.648	

註1：廢棄物全部委外離場處置；一般事業廢棄物委外焚化處理廠為新北市樹林焚化廠，有害事業及生物醫療廢棄物委外焚化處理廠為桃園市中台資源科技焚化廠，兩座焚化設施皆具汽電共生(能源回收)功能，屬含能源回收之焚化處置。

本院廢棄物來源涵蓋價值鏈上游、自身營運及下游三階段：上游來源主要為原物料及耗材供應商，惟其於院內產生之廢棄物有限；本院自身營運階段(含醫療及行政作業過程)為廢棄物主要產生來源；下游來源則包含院內進駐廠商(如便利商店等)於營運過程中所產生之廢棄物。其中以醫療過程中產生之醫療廢棄物占比最大，主要來自臨床醫療活動階段，屬顯著實際衝擊，本院已建立完整之收集、清運及委外處理機制；其餘一般廢棄物則多屬營運及行政活動所產生。

3.4.2 醫療事業廢棄物循環再生

本院除積極落實廢棄物分類與清運外，更進一步與合格回收廠商合作，實現醫療用耗材之再利用轉製工作，推動「醫療廢棄物資源化」。

全院可回收再利用生物醫療廢棄物，回收量有八成來自血液透析室。每個透析病人每次治療約有1公斤的塑膠垃圾，經過高溫滅菌有九成可回收再利用。血液透析治療中的關鍵耗 材，其主要材質為：人工腎臟多為polysulfone、PES等塑膠材料的中空纖維膜。迴路管主要由聚氯乙烯PVC製成。傳統作法會使用高溫焚化處理，兼具殺菌與減容的功能，但資源無法回收，還會產生空氣污染的問題。這些可回收再利用的塑膠，經過高壓蒸氣滅菌、粉碎，製成再生塑料，可用於非醫療產品，如：建材、雨鞋、垃圾桶等。2023-2025年廢棄物種類及處理方式如下表，重量總計4,205.856公噸。

■ 2023-2025年廢棄物處理方式及重量統計

單位：公噸

廢棄物種類 (有害/非有害)	廢棄物種類細項	處理方式	處理地點 (院外/院內)	廢棄物處理量 註2
非有害	一般事業廢棄物	焚化	院外	1,657.2
	生活資源回收	再利用	院外	1,400.999
有害	醫療廢棄物	焚化	院外	912.433
		再利用	院外	235.224
總計				4,205.856

2023-2025年一般事業廢棄物再利用率約46%、生物醫療廢棄物再利用率約19~21%，詳如下表：

年 份	一般廢棄物總量	再利用率	生物醫療廢棄物總量	再利用率
2023年	1,020.833	46.63%	398.450	19.51%
2024年	1,009.582	45.22%	376.343	20.92%
2025年	1,027.784	45.57%	372.864	21.13%

■ 2023-2025年廢棄物處理方式及重量統計

年度	KG 月平均	本院 (一般+生物醫療廢棄物)				全國平均 (生物醫療廢棄物)	
		住院人日	每人日 產量	每人日 再利用量	再利用率	每人日 再利用量	再利用率
2022年		20,449	5.79	2.20	38.0%	0.45	12.4%
2023年		19,957	5.93	2.31	39.0%	0.45	13.1%
2024年		19,265	6.00	2.32	38.6%	0.50	14.0%
2025年		19,563	5.97	2.33	39.0%	政府單位未公告	

本院推動醫療耗材再製再利用計畫，將中藥罐、洗腎桶等醫療用品轉製為清潔袋、三角錐、文件夾等多元實用品，並將廢玻璃製為玻璃砂，應用於止滑及反光鋪面，不僅減少醫療廢棄物，亦實踐循環經濟與環境永續，成果詳入下表：

醫療耗材	具體措施	成效
中藥罐	清潔袋	每1公斤可製作10個清潔袋
洗腎桶	三角錐	每4公斤可製作1個三角錐
點滴瓶	文件夾	每1公斤可製作10個文件夾
便盆、尿壺	塑料棧板	每20公斤可製作1個塑料棧板
軟袋	雨鞋	每3公斤可製作1雙雨鞋
點滴瓶、中藥罐	水桶、臉盆、椅子	視用品大小而定
廢玻璃	玻璃砂	拌入瀝青鋪路，有止滑功能及夜間反光效果

廢棄物回收再利用成果

- ◆ 2023-2025年，醫療廢塑膠回收量平均每月可達6.5公噸，相當於每年減少78公噸醫療事業廢棄物。
- ◆ 全院可燃性生物醫療廢棄物重量由2023年320噸逐年下降至2025年294噸。
- ◆ 全院可回收再利用生物醫療廢棄物重量由2023年77噸逐年上升至2025年78噸。



■ 人工腎臟透析回收處理流程

STEP 01

使用完畢
人工腎臟導管組



STEP 02

點滴軟袋折離



STEP 03

人工腎臟折離



STEP 04

尖銳物回套



STEP 05

投入回收袋



■ IV SET回收處理流程

STEP 01



軟帶導管折離

STEP 02



尖銳物剪開至
收集盒

STEP 03



導管收齊

STEP 04



投入回收桶

STEP 05



軟帶液體排空

STEP 06



標籤撕除

STEP 07



投入回收桶

3.4.3 空氣品質管理

本院重視醫療空間內的空氣品質，為保障病患與員工健康，本院訂有室內空氣品質維護管理計畫，且依規定配合新北環保局臨時稽查，並完成調訓與取得受訓證明。

本院2024年取得室內空氣品質優良標章(效期3年)，具體空氣污染防治行動如下：

空氣 污 染 防 治 行 動	內 容	成 效
室內空氣品質自動連續監測工程	本院裝置有自動室內空氣品質連續監測系統，並定期檢測室內空氣品質檢測報告	2024年取得室內空氣品質優良標章



◆3.5 傳染病防治與管控

面對日益嚴峻的全球傳染病挑戰，本院秉持「守護生命、守護健康」的使命，持續深化感染防治策略。為強化院內感染防治機制，確保病人、醫護同仁及訪客之健康安全，本院設有感染管制中心，主要負責感染控制政策之擬定與執行監督，致力於提升醫療照護品質，營造安心醫療環境。

本院感染管制中心由具感染專科資格之主治醫師、感染管制師、醫檢師等專業團隊組成，負責政策規劃、臨床感染管制、教育訓練與資訊化發展等任務。並與相關科部共同合作，推動跨部門整合之防疫應變與醫療品質提升。

3.5.1 防治策略與執行重點

感染管制中心依據國家政策與院內實際需求，制定整體感染防治策略，包括：

一、降低醫療照護相關感染 (HAI)：

推動組合式照護 (Care Bundle) 計畫、加護病房2% CHG擦澡、每日導管評估等措施。

二、多重抗藥性細菌防治：

建置智慧化抗藥菌地圖 (MDROs Map)，推行抗生素管理計畫 (ASP)、手部衛生推廣及監測。

三、新興傳染病應變：

定期辦理模擬演練、員工健康監測、負壓病房與發燒篩檢站設置。

四、教育與能力建構：

辦理OSCE技術抽測、錄製教學影片、全院感管教育訓練，並為感管師/員認證培訓機構。

五、資訊化管理：

導入EMR自動通報系統、Power BI即時數據分析、庫賈氏病查詢系統等，提升通報與防治效率。

鑒於COVID-19疫情造成國家社會動盪，衛生福利部疾病管制署強化我國目前傳染病醫療網架構。於2025年頒布傳染病核心照護能力醫院評核作業標準，審核全國各家區域級、醫學中心針對傳染病照護能力。本院配合政策，於當年9月申請衛生福利部隔離醫院傳染病緊急醫療照護能力分級作業，統籌整合全院各相關部門資源，進行跨單位協作與全面盤點。針對人力配置、臨床治療與照護流程、緊急應變計畫、應變團隊之成立與運作，以及教育訓練與實地演練等面向，逐一檢視並強化執行機制。

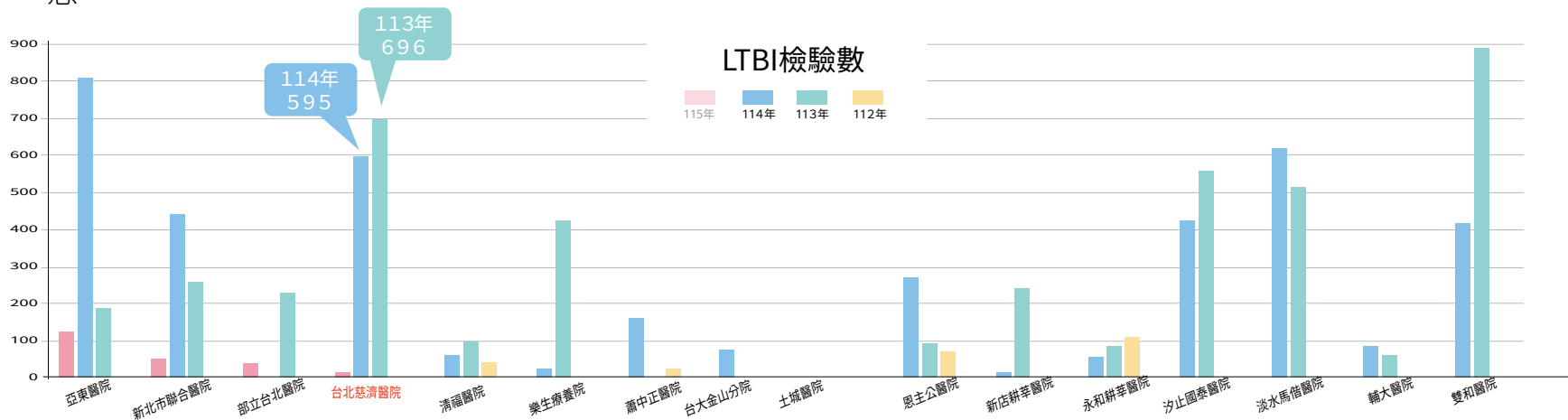
亮點專案

傳染病核心照護醫院作業透過多次跨部門會議，提升整體應變能力與團隊協作效率，並依據查核指標提出具體改善建議，逐步完成整頓與制度化管理。最終於隔離醫院傳染病緊急醫療照護能力分級查核中，榮獲衛生福利部認列核心照護醫院名單，充分展現本院在傳染病應變與緊急醫療照護之專業能力與整體實力。



社區聯防與高風險族群照護

- 2024年，本院主動與新北市12家長照機構合作，推動潛伏結核感染 (LTBI) 篩檢及治療服務，篩檢數共 696 件；2024年推動成效獲得衛生局肯定，邀請共同辦理長照機構LTBI篩檢執行經驗分享交流會。
- 2025年持續進行，執行檢驗共14家長照機構，篩檢數共595件。醫療團隊深入機構提供衛教諮詢，提升住民與工作人員對結核病的認知，並藉由早期介入降低潛在群聚風險，展現守護高風險社區族群的責任感。



亮點專案

科技應用提升防疫效率

1. 醫院各病房運用電子白板、行動工作車及手機應用程式等科技工具，進行隔離警示、數據統計及資訊即時通報，顯著提升防疫效率與反應速度。
2. 9A負壓隔離病房專責收治肺結核與新興傳染病個案，並透過APP即時監測負壓系統運作狀況，確保病房隔離品質。

亮點專案

傳染病核心照護醫院

本院通過2025年CDC傳染病核心照護能力醫院評核作業，並獲得認證，認證效期為2026年至2028年。評核過程，展現本院特色，如實呈現於當日訪查委員面前，相關亮點歸納摘述如下：

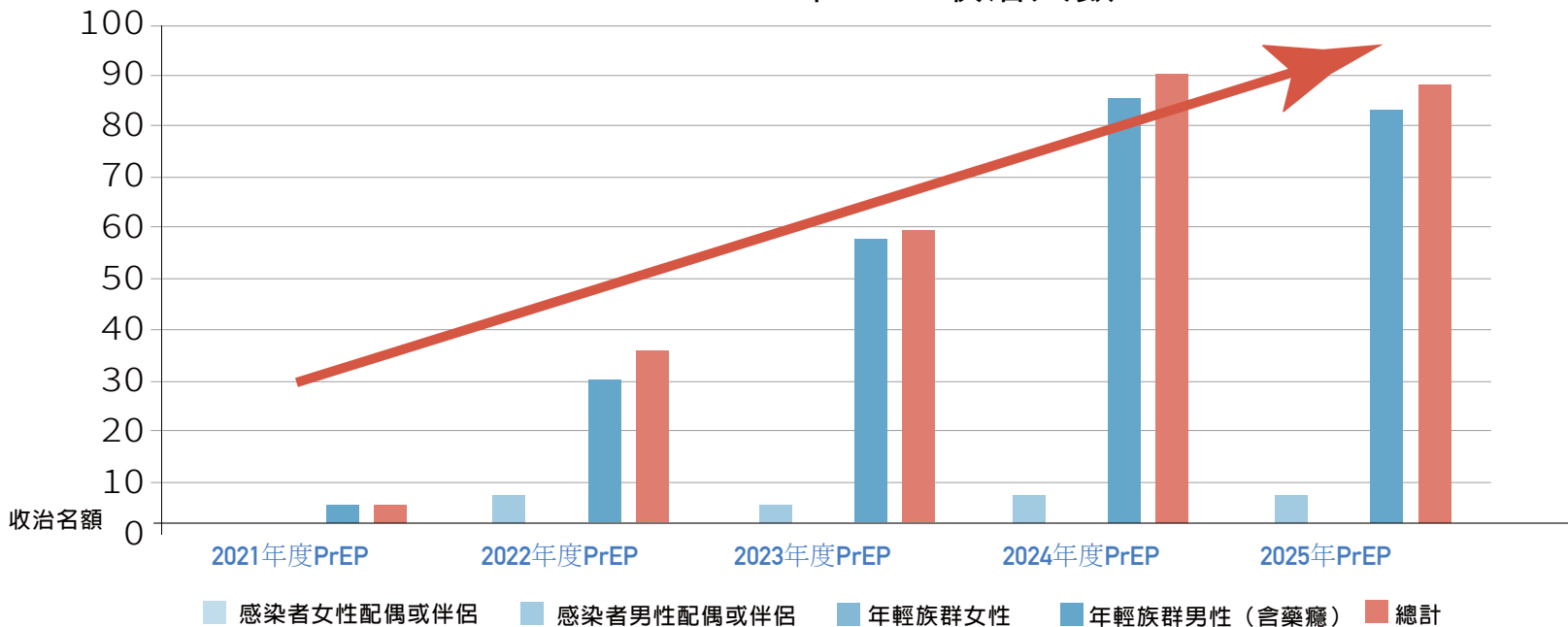
1. 堅實的防疫韌性：我們展現了強大的整體防疫韌性，完全符合衛福部疾管署推動的「傳染病緊急醫療照護能力分級制度」宗旨，成為區域防疫的重要守護力量。
2. 卓越的實戰經驗：醫院將COVID-19期間累積的寶貴經驗轉化為標準化作業流程(SOP)，確保在面對新興傳染病時，能夠迅速、有效地啟動應變機制。
3. 完善的軟硬體設施：我們具備符合國家標準的負壓隔離病室與專責病房配置，確保在傳染病高峰期間，能提供充足且安全的收治能力。

另外，本院之軟實力如：高效的多學科協助與合作：感管中心、感染科、急診室與護理團隊之間緊密的合作無間，尤其在傳染病通報系統的精準執行與抗生素的合理使用管理方面，獲得了高度肯定。

愛滋病/PrEP

1. 因應鼓勵愛滋個案方便回診，提高醫療可近性，加設假日、夜間門診。
2. 因應本土M痘疫情威脅愛滋感染者及愛滋感染高風險族群，為預防其合併感染M痘，以及降低感染M痘病毒後併發重症風險，每日開辦M痘疫苗門診。
3. 針對通報性病者(包括：梅毒、淋病、A、B、C型肝炎、M痘、桿菌性痢疾、阿米巴痢疾、生殖器疱疹、尖形濕疣、披衣菌、陰蝨、龜頭炎)追蹤個案篩檢HIV，已提早發現愛滋確診個案。
4. 隨著醫療進步，方便個案及提高個案服藥順從性，愛滋藥物由口服轉化為針劑，本院協助愛滋個案送審申請針劑藥物。
5. 本院與衛生福利部疾病管制署共同合作推動PrEP「暴露愛滋病毒「前」預防性投藥」，以降低風險行為族群感染HIV之機會。從2021年至2025年起照護人數逐年上升。

2021-2025年PrEP收治人數



3.5.2 感染管制教育訓練

本院為傳染病應變醫院，每年皆指派人員擔任新北市傳染病防治醫療網醫療支援人力，並完成支援人力教育訓練；為強化全院感染防治意識與應變能力，本院依規定要求全體員工(含外包人員)每人每年至少完成3小時之感染管制與傳染病防治教育訓練，完成比率須達80%以上；新進同仁則須於到職半年內完成6小時相關訓練課程，確保感控觀念自入職即深植於工作實務中。

課程內容針對院內傳染病防治議題，設計具實務導向之感控教育訓練。2025年，全院同仁(含外包人員)感染管制訓練完成率：> 90%，展現全體同仁對感控工作的高度重視與積極參與。

本院自2022年起迄今，持續每年擔任「傳染病防治醫療網教育訓練」之主辦醫院之一，長期投入防疫人才培育與專業能力建構，展現對國家公共衛生體系之高度責任與承擔。訓練對象涵蓋縣市防疫人力警消人力、隔離應變醫院人力、支援人力、從事傳染病相關的醫療照護人力及對傳染病相關教育訓練議題有興趣之人員，透過系統化且實務演練課程，全面強化防疫應變量能。



2025年辦理「傳染病防治醫療網教育訓練」課程內容除涵蓋新興傳染病新知、傳染病醫療網運作機制與應變策略外，亦深入說明支援人力之權利與義務，確保人員於執行任務時具備清晰角色認知與法規依循。同時，特別重視個人防護裝備(PPE)之正確使用，從標準穿戴與卸除流程講解，到實地操作，強化學員實務操作能力與自我防護意識。本次訓練除培訓外院學員近30位外，院內同仁亦踴躍參與，累計參訓人次達419人，顯示本院對於防疫教育訓練之高度重視與全員動員之積極投入。



本院秉持「安全優先、專業為本」之理念，不僅著重知識傳遞，更強調技能內化與情境應用，透過持續性、制度化之教育訓練與精進機制，確保每一位防疫人員皆能在高風險環境中安全且有效地執行任務。作為防疫體系中的重要支柱，本院長期深耕基礎培育工作，穩固防疫量能，守護醫療體系與社會大眾之安全，堪為疫情應變中堅實且值得信賴的最後一道防線。

主題	內容
認識愛滋病與防治措施	介紹感染途徑、免疫機制，說明抗愛滋病毒治療方式與高風險族群預防性投藥 (PrEP) 推廣。
抗生素管理-合理使用抗生素	- 抗生素適當使用之原則 - 抗生素管理與不適當案例之分析 - 急重症病人抗生素使用注意事 - 多重抗藥性細菌及治療之介紹項
新興傳染病/群突發之因應(含匡列接觸者)與動線管制新興傳染病防治	新興傳染病群突發應措施，包含監測與預防、應變組織架構、人力與資源調度、個人防護裝備、工作人員健康管理以及隔離與安置，有效地應對新興傳染病群突發。

主題	內容
醫事(警消)愛滋病及血液曝觸預防與處置措施	▪ 醫療尖銳物扎傷與血體液暴觸定以及通報方式、醫療尖銳物扎傷與血體液暴觸後續追蹤、預防醫療尖銳物扎傷與血體液暴觸。
結核病暨潛伏感染結核病防治	▪ 介紹LTBI之原理、檢測，臨床應用與治療方式。
新興傳染病桌上型演習主題：新型A型流感	▪ 新型A型流感桌上型演練：任務編組、就醫動線、個人防護裝備、檢體正確採檢包裝及適當運送、鑑別診斷、收置負壓病房流程及動線規劃與人員管制、申請抗病毒藥物疾病治療單、環境清潔消毒、通報縣市衛生局。
傳染病防治醫療網教育訓練	▪ 協助衛生福利部疾病管制署舉辦傳染病防治醫療網教育訓練：新興傳染病/群突發之因應與動線管制、傳染病病患暴觸之緊急處置/環境清消、防護具原理/種類之介紹與實地穿脫演練。
新進人員PPE穿脫演練	▪ 正確穿脫個人防護裝備原則與實地演練共6堂課。
2025年愛滋病學術研討會	▪ 愛滋病與潛伏結核、IRIS運命的彩虹、HIV感染防治的新進展、愛滋藥物新選擇、淺談愛滋病與M痘、HIV暴露前預防性投藥(PrEP)新知與指引概況、HIV的檢驗。
PPE穿脫演練(外包人員)	▪ 正確穿脫個人防護裝備原則與實地演練。
手部衛生與針扎處理(外包人員)	▪ 手部衛生與針扎處理共5堂。



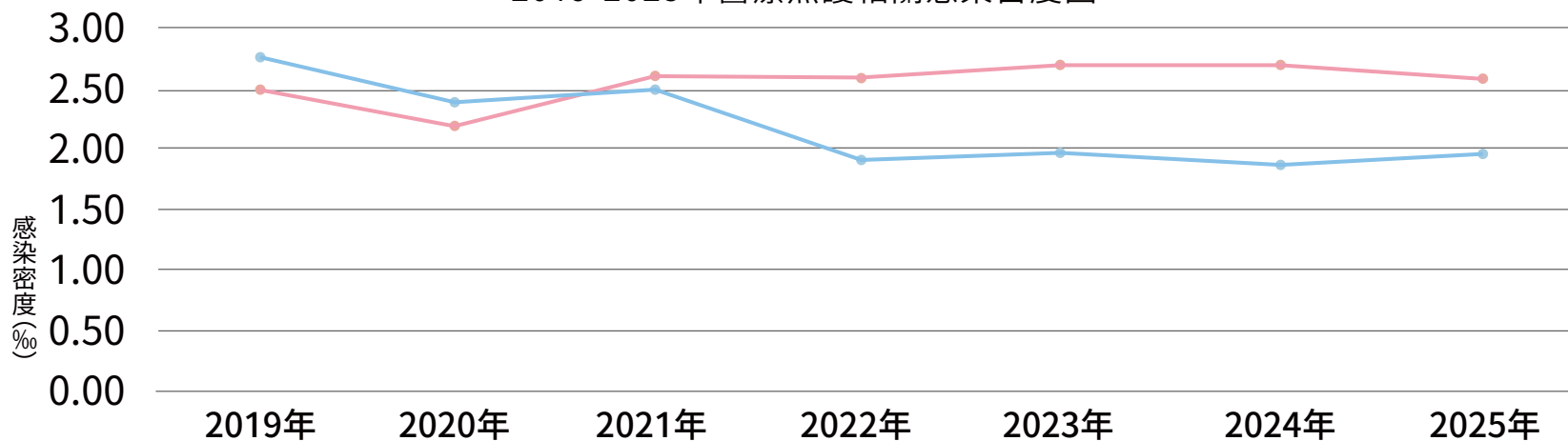
3.5.3 亮點案例

► 感染管制與抗生素管理卓越計畫

本院在 2021~2022年間加入衛生福利部疾病管制署主辦的「感染管制與抗生素管理卓越計畫」，藉由加入計畫改善環境清潔確效、護理工作車清潔污染區劃分、有效降低醫療照護相關感染、運用OSCE進行侵入性導管置放及照護技術正確性抽測，以提升Care bundle遵從性；運用資訊系統內化感染管制指標，不但能強化臨床照護人員醫療相關感染防護認知、增加視覺效果，活用於臨床實務上，提升病人安全及照護品質，因此，此次改善推動後，醫療照護相關感染率、抗藥性細菌感染、抗藥性細菌菌株培養數及抗生素使用量的影響，數字已給予正向回饋，由此成功經驗，提供給各醫療院所，運用多模式策略降低醫療照護相關感染率，有效提供臨床實務上更能節省醫療成本，提升病人安全及照護品質。

在實務執行面，本院針對臨床環境進行深度改革，包含建立嚴謹的環境清潔確效制度，並重新規範護理工作車之清汙區劃分，為確保照護品質的標準化，我們運用客觀結構式臨床測驗 (OSCE)，針對侵入性導管置放與照護技術進行嚴格抽測，藉此將「組合式照護 (Care Bundle)」的遵從性內化為醫護人員的臨床本能；同時，本院在資訊系統將感管指標視覺化，透過即時數據的反饋，強化臨床人員的感管防護知能，讓病人安全真正扎根於每日的醫療實務中。這五年的深耕交出了一份亮眼的成績單；觀察2019年至2025年間的數據表現，在全球醫療環境面臨嚴峻挑戰、全國醫學中心平均感染密度由2.50‰微幅上升至2.60‰的趨勢下，台北慈濟醫院展現出卓越的落實感染管制措施，將感染密度由2.76‰大幅降至1.96‰。

2019-2025年醫療照護相關感染密度圖



	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年	2025年
台北慈濟醫院	2.76	2.40	2.49	1.92	1.98	1.88	1.96
全國醫中	2.50	2.20	2.60	2.60	2.70	2.70	2.60

► 114年提升醫院感染管制及人力品質獎勵計畫

本院積極響應衛生福利部疾病管制署辦理114年「提升醫院感染管制量能及人力品質獎勵計畫」，將感染管制視為醫院永續經營的核心。

感管體系的實效落實，除了保障病患預後品質，更能有效優化醫療資源配置，減少因院內感染造成的無謂醫療損耗，達成價值醫療的永續目標。

本計畫於2025年順利完成實地評核，以下為三大核心指標的執行成效與永續意義：

一、專業人才培育與組織韌性

在人才永續面向，本院將感染管制轉化為全院參與的文化，而非單一部門的職責：

1. **感管專責人力優化：** 我們持續推動「攬才與育才」計畫，透過指標 1 的專業人員配置，確保感管核心團隊的穩定性，建立明確的職涯路徑與專業加給，降低人才流失風險。
2. **臨床種子成員制度：** 由 49 名具備豐富臨床經驗的護理與醫事同仁組成感管種子團隊。這群精英作為單位與感管部門間的溝通橋樑，使住院病房的種子人員涵蓋率達到 100%。
3. **培訓成效顯著：** 培訓完成率高達 95.5%，這代表本院已成功建構一套具備知識傳承功能的教育體系，大幅提升了組織應對突發公共衛生事件的韌性。

二、臨床治理與病人安全保障

落實標準化流程是醫療品質穩定的保證：組合式照護(Bundle)卓越達成：本院在中心靜脈導管(CVC)、留置導尿管(Foley)以及呼吸器相關肺炎(VAP)的組合式照護措施上，執行成效均達到 100% 的滿分表現。

三、環境健康與抗藥性管理

在環境與社會責任面向，本院積極應對全球公共衛生挑戰：

1. **抗生素合理使用監測：** 依據 WHO AWaRe 分類指標，本院全院使用 Access 類(第一線推薦)抗生素之比率維持在 57.45%。
2. **守護公共衛生生態：** 透過精準用藥管理，我們致力於減緩多重抗藥性細菌的產生。這不僅是臨床治療的優化，更是為了保護醫療體系與周邊社區的公共衛生安全，體現醫療機構對環境健康的長期承諾。



2025年提升醫院感染管制及人力品質獎勵計畫時實地評核作業

未來我們將持續深化數據監測與跨團隊協作，運用智慧化工具提升感管效能，落實綠色醫院與永續經營的社會使命。

◆3.6 生物多樣性

3.6.1 生物多樣性納入土地開發流程

本院於土地開發流程中，全面納入生物多樣性評估作業，依據《環境影響評估法》及其授權技術規範執行。凡開發規模達法定門檻，即依法進入完整環評程序，涵蓋前置篩檢、生態調查、衝擊預測、減緩對策、監測機制等步驟，確保生物多樣性納入各階段規劃與設計。若未達門檻，亦依《認定標準》進行生態簡易篩檢，並視實際情況委託專業顧問辦理評估與建議，避免忽略敏感棲地或重點物種。

從計畫前期的樣區布設、物種記錄與衝擊模擬，到環評報告編製與後續監測，皆由具專業資格之顧問執行並依法提報主管機關審查。亦將環評核定意見落實於設計圖與施作流程，並持續透過生態監測機制，調整管理策略、驗證補償成效。此一制度性流程體現本院對環境保護的承諾與實踐，落實醫療機構在土地利用上應有的社會責任與生態永續價值。

本院土地及營運據點經查對國土綠網藍圖，皆未位於生態保護區範圍內，周邊亦無劃設為國定或地方級保育區。然而，為善盡環境責任並營造友善棲地環境，本院持續維護院區綠化帶空間，透過植栽布置與低干擾管理，提供鳥禽等動物適宜棲息條件，實踐生態友善與綠色醫療場域的理念。



3.6.2 環境保護教育訓練

本院積極推動環境保護教育訓練，提升員工及民衆的環保意識，並鼓勵大家共同參與永續行動。我們將環境保護的觀念融入日常工作中，並擴大影響力至社區。下表為本院2025年所舉辦之環境保護相關教育訓練活動相關資訊。

類別	活動	觸及人次
教育訓練	▪ 新人營環保體驗	193(學員/隊輔)
環境導覽	▪ 年度人文參訪-院內人文空間導覽-共計40場	1,475
環保蔬食環境保護	▪ 世界地球日-響綠生活蔬食無痕家庭日	1,200
台北慈濟醫院七月吉祥祈福會		858
台北慈濟醫院歲末祝福		1,790

3.6.3 院區生物多樣性推動情形

本院基地面積為47,239.98平方公尺，建築面積14,778.84平方公尺，法定空地面積32,461.14平方公尺；整體院區種植多樣綠色植栽，包括喬木類之光臘樹、肖楠、樟樹、羅漢松及灌木類等樹種，促進碳中和及降溫，降低能源消耗；另，有大量草皮，實際綠地面積達20,609.80平方公尺，綠化覆蓋率達63.49%，積極建構兼具生態保育、物種棲地營造與環境韌性之綠色醫療環境，展現本院對生物多樣性保護與永續生態發展之重視。

雨水回收系統

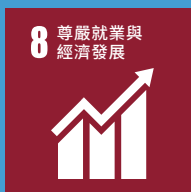


綠色醫療環境



另，本院更以1,385坪「塑化木」打造6處空中花園及生態景觀空間，導入綠色醫療與環境友善理念，兼顧病人療癒需求、院區景觀品質及永續發展目標。其中，空中花園設有「雨水回收系統」，可將水資源回收供環境澆灌與維護使用，有效提升水資源利用效率，落實節水管理，同時營造友善生態環境，提升院區整體生物多樣性與自然循環效益。

幸福職場



4.1 多元招募與人才留任	135
4.2 人才培訓與發展	143
4.3 員工權益與福利	155
4.4 職業健康與安全	167

◆4.1 多元招募與人才留任

人力資源一直是慈濟醫療法人發展的重要資產，針對各類醫事及行政人員招聘，設有多種招募管道，秉持公開、公平、公正的原則，延攬各類醫療專業及行政人員，恪遵政府各類醫事、勞動及衛生法令規範，重視同仁專業職能與醫療人文培養，提供完整人才培育計畫，並創造「以戒為制度、以愛為管理」的幸福職場。

4.1.1 員工結構

本院截止2025年12月31日止，員工共計2,770人，男性占28.6%，女性占71.4%。因整體醫療產業性質之故，除醫師為男性多於女性，護理及醫事人員等均為女性多於男性，與衛生福利部公告的醫事人員別統計之結果相符。近5年總人數維持穩定，唯2022年、2023年因疫情影響人力需求，屬於短期波動。2024年疫情趨緩，醫療服量能恢復，人力成長，符合預期；2025年員工總數2,770人相較2024年之2,674人無明顯波動。2025年本院員工結構如下表：

類別	分類	男性人數(人)	占比 ^{註10} (%)	女性人數(人)	占比 ^{註10} (%)	總計
勞僱合約	永久聘僱員工 ^{註1}	691	24.9%	1,910	69.0%	2,601
	臨時員工 ^{註2}	100	3.6%	69	2.5%	169
	無時數保證員工 ^{註3}	0	0.0%	0	0.0%	0
勞僱類型	全職員工 ^{註4}	662	23.9%	1,737	62.7%	2,399
	兼職員工 ^{註5}	129	4.7%	242	8.7%	371
年齡	30歲(含)以下	200	7.2%	731	26.4%	931
	31歲~50歲(含)	380	13.7%	977	35.3%	1,357
	51歲(含)以上	211	7.6%	271	9.8%	482
教育程度	博士	61	2.2%	11	0.4%	72
	碩士	79	2.9%	163	5.9%	242
	大專	630	22.7%	1,727	62.3%	2,357
	高中職(含)以下	21	0.8%	78	2.8%	99
職階	經營團隊 ^{註6}	7	0.3%	1	0.0%	8
	高階層級 ^{註7}	80	2.9%	38	1.4%	118
	中階層級 ^{註8}	16	0.6%	46	1.7%	62
	基層層級 ^{註9}	29	1.0%	125	4.5%	154
	一般員工	659	23.8%	1,769	63.9%	2,428
職階	醫(生)師	398	14.4%	140	5.1%	538
	護理人員	93	3.4%	1,103	39.8%	1,196
	醫事人員	99	3.6%	254	9.2%	353
	行政人員 ^{註11}	164	5.9%	315	11.4%	479
	其他人員	37	1.3%	167	6.0%	204
總員工人數		791		1,979		2,770

註1：永久聘僱員工指簽訂無固定期限合約的全職或兼職員工。

註2：臨時員工指簽訂有期限合約的員工。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。

註3：無時數保證的員工指沒有被保證每天、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，例如臨時員工、零時契約員工、待命員工。

註4：全職員工指係根據國家有關工作時數的法律和實務定義之員工。

註5：兼職員工指每週、每月或每年之工作時數少於全職員工之員工。

註6：經營團隊包含院長、副院長、主秘。

註7：高階層級包含高專、副主任、主任級別以上主管。

註8：中階層級包含督導、組長、專員。

註9：基層層級包含護理長、副護理長、小組長、股長、助理專員、專案經理人。

註10：(該分類之男或女人數÷總員工人數)*100。

註11：「行政人員」479人統計範圍包含編制內及非編制人員(如研究助理、暑期工讀、兼職醫師、長照居服等)，與後續4.2教育訓練、績效考核等章節之統計基準不同，詳見各該章節說明。

本院員工組成多元，其中78名具原住民身分，24名具身心障礙身分(進用重度以上，每進用一人以二人核計，故本院聘任身心障礙者27人)，50名為非本國籍員工，詳如下表：

類別	男性人數(人)	占總員工人數比例(%)	女性人數(人)	占總員工人數比例(%)	總計	占總員工人數比例(%)
原住民	11	0.4%	67	2.4%	78	2.8%
身心障礙	14	0.5%	10	0.4%	24	0.9%
非本國籍	17	0.6%	33	1.2%	50	1.8%

2025年員工組成－依年齡區分

項目	經營團隊 註1		高階層級 註2		中階層級 註3		基層層級 註4		非主管層級 註5		總計
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
30歲(含)以下	0	0	0	0	1	1	2	6	197	724	931
占比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	2.2%	6.9%	4.8%	29.9%	40.9%	33.6%
31歲~50歲(含)以下	0	0	19	19	11	29	22	98	328	831	1,357
占比	0.0%	0.0%	23.8%	50.0%	68.8%	63.0%	75.9%	78.4%	49.8%	47.0%	49.0%
51歲(含)以上	7	1	61	19	4	16	5	21	134	214	482
占比	100.0%	100.0%	76.3%	50.0%	25.0%	34.8%	17.2%	16.8%	20.3%	12.1%	17.4%
合計 (總員工人數)	7	1	80	38	16	46	29	125	659	1,769	2,770

註1：經營團隊包含院長、副院長。 註2：高階層級包含高專、副主任、主任級別以上主管。 註3：中階層級包含督導、組長、專員。 註4：基層層級包含護理長、副護理長、小組長、股長、助理專員、專案經理人。 註5：非主管層級指一般員工。 註6：本表包含約聘人員，但不包含非員工工作者。 註7：本表以西元2025年12月31日在職人數作為統計基準。 註8：(該分類之男或女人數÷總員工人數)*100。

■ 2025 年非員工工作者統計

本院非員工工作者分為醫院無支薪的實習生(含IRB臨床試驗人員)、研究助理類、志工類，以及外包商四種類型。2025年人數分別為：實習生(含IRB臨床試驗人員)979人、研究助理125人、志工23,943人、外包商299人。

年份	實習生(人數)	研究助理類(人數)	志工類(人次)	外包商(人數)
2024年	946	105	21,599	323
2025年	979	125	23,943	299

2025年非員工工作者中，以志工人次成長較為明顯，由2024年21,599人次增至2025年23,943人次(+2,344人次)，主要原因為安排資深志工至定點服務，作為經驗傳承之種子人員，帶動整體志工參與人次提升。研究助理類由2024年105人增加至2025年125人，隨當年度執行中研究計畫件數調整；外包商類由2024年323人減少至2025年299人，為委外服務項目與合約週期調整所致；實習生類由2024年946人調整為2025年979人，維持穩定水準。上述志工人數皆以「人次」計算(即年度內參與服務之志工總人次，而非不重複人數)。



■ 2025年新進與離職員工統計(依性別及年齡區分)

2025年度新進員工共計371人，離職員工為317人，整體人力流動呈現穩定狀態。從性別結構觀察，新進員工中女性佔13.2%、男性佔13.8%；離職員工中女性佔12%、男性佔10%，顯示女性仍為本院主要人力來源與流動群體。就年齡層分析，新進員工以30歲以下為主(24.8%)，顯示本院具吸引年輕人才之優勢；而離職者中30歲以下比例為17.4%，其次為31-50歲(8.5%)，反映中青世代為主要流動族群。未來本院將持續優化職涯支持與留任機制，提升員工穩定性與發展動能。

項目		新進員工		離職員工	
		人數(人)	占該類別比例(%)	人數(人)	占該類別比例(%)
性別	男性	109	13.8%	79	10.0%
	女性	262	13.2%	238	12.0%
	合計	371	13.4%	317	11.4%
年齡	30歲(含)以下	231	24.8%	162	17.4%
	31-50歲	108	8.0%	115	8.5%
	51歲(含)以上	32	6.6%	40	8.3%
合計		371	13.4%	317	11.4%

註1：新進率＝(當年度該特定類別之新進員工總數/當年底該特定類別之員工總數) *100%
 ；如30歲以下之新進率＝(當年度30歲以下的新進員工總數/ 當年底30歲以下的員工總數) *100%。
 註2：離職率＝(當年度該特定類別之離職員工總數/當年底該特定類別之員工總數) *100%
 ；如30歲以下之離職率＝(當年度30歲以下的離職員工總數/當年底30歲以下的員工總數) *100%。

■ 各種職類2025年離職率

2025年整體自願離職人數為310人，占正式員工數12.9%。非自願離職總人數則為7人，占總員工數0.3%，顯示本院整體人力結構穩定，亦反映管理制度與工作環境具一定留任吸引力。

離職類型	群體	人數 (人)	比例 (%)
自願離職率 ^{註1}	醫師	52	2.17%
	護理師	125	5.21%
	醫事職類從業人員 ^{註3}	35	1.46%
	所有其他員工	98	4.09%
	合計	310	12.92%
非自願離職率 ^{註2}	醫師	0	0%
	護理師	3	0.13%
	醫事職類從業人員 ^{註3}	1	0.04%
	所有其他員工	3	0.13%
	合計	7	0.29%

註1：(2025年自願離職人數(包含退休)÷2025年正式員工數)×100%。

註2：(2025年非自願離職人數÷2025年正式員工數)×100%

註3：醫事職類從業人員包含藥師、醫檢師、放射師、物理治療師、職能治療師、心理師、營養師、聽力師…等。

註4：本表所稱「正式員工數」係採2025年度編制內在職人數計算，計2,399人，與P187所載2025年底總員工數2,770人(含編制內及非編制人員)統計基準不同。

■ 人才招聘管道

本院依據各單位專業之需求招募人才，以專業需求、證照、學經歷為主要考量，同一個聘任條件下，薪資、升遷、進修、福利標準一致，不會因年齡、性別、國籍不同而有落差；本院亦未聘僱童工。

本院對外招募以人力銀行、醫院網站公告、校園招募及公費生計畫為主要管道。對內招募則有院內住院醫師招募、醫院內部單位轉調、院際轉調、鮭魚同仁回任、培訓留任等招募方案。

2025年校園招募部分共舉辦約25場人力招募活動。至於公費生計畫方面，2025年慈濟公費生約有14人，聖母醫護管理專科學校、耕莘健康管理專科學校等校新生公費生約18人，大專院校護理科系獎助生約35人，另有5+2菁英護理學生在職進修4人，資深優秀同仁慈濟大學公費公假16人。

4.1.2 人才留任措施

為提高各專業人才於本院任職的穩定性，本院有各項獎助計畫、獎勵金、支持方案、訓練、補助等措施，藉此激勵同仁，並協助員工兼顧個人生活與工作平衡的需求。

人才留任措施	措施內容說明
各項獎助計畫 	- 大學(專)護理科系資優學生獎助計畫 - 五專「5+2資優護理學生在職進修獎助計畫」 「展翅計畫」—協助清寒、弱勢學生完成專科學業並提升就業率，教育部補助護理生學雜費，雇主補助護理學生的生活費。 - 提供「公假獎助」、優良企業公司提供「獎助學金獎助」。 「護理菁英培育」獎助方案—鼓勵同仁公費、公假在職進修。 - 護理學系二技在職專班。 - 公費培訓麻醉專科護理師
支持方案 	- 依家庭、進修需求可調整聘任方式：如工時人員、機動護理師、功能護理師。 - 母性保護相關措施(如育嬰假、年幼子女撫育支持等)、心理諮商、心理支持、員工宿舍、員工健檢、團體保險、家庭日(參訪人文志業中心)

人才留任措施	措施內容說明
各項獎勵金 	▪ 特殊重點人才介紹獎金(醫師、護理、麻醉) ▪ 護理人員在職獎勵感恩金 ▪ 護理人員新進任用獎勵金 ▪ 藥師獎勵金
各項休假措施 	▪ 菁英優秀人員給予特給補休假 ▪ 專訓住院醫師到職先給假 ▪ 專訓住院醫師值班後隔日全日休假
各項職能訓練 	▪ 全院必修課程、醫事人員專業訓練課程、中高階主管職能課程、數位學習VR課程、PFM/合心共識營/品管圈/跨團隊、迎新傳愛新人營、安排同仁取得職務所需之相關證照(例如：臨床教師、師資培育等)
鼓勵研究論文發表 	▪ 每年提供一次公假公費發表學術會議(不限國內外)

4.1.3 離職員工溝通與協助

主因類別	百分比(%)	主要說明(前三項)
個人因素	38.4%	搬遷/隨配偶外地、照顧親人、身體不適
生涯規劃	25.9%	轉行業、志趣不合、住院醫師訓練完成
本職工作	14.8%	工作負荷與壓力大、需值班無法兼顧家庭、氣氛不融洽

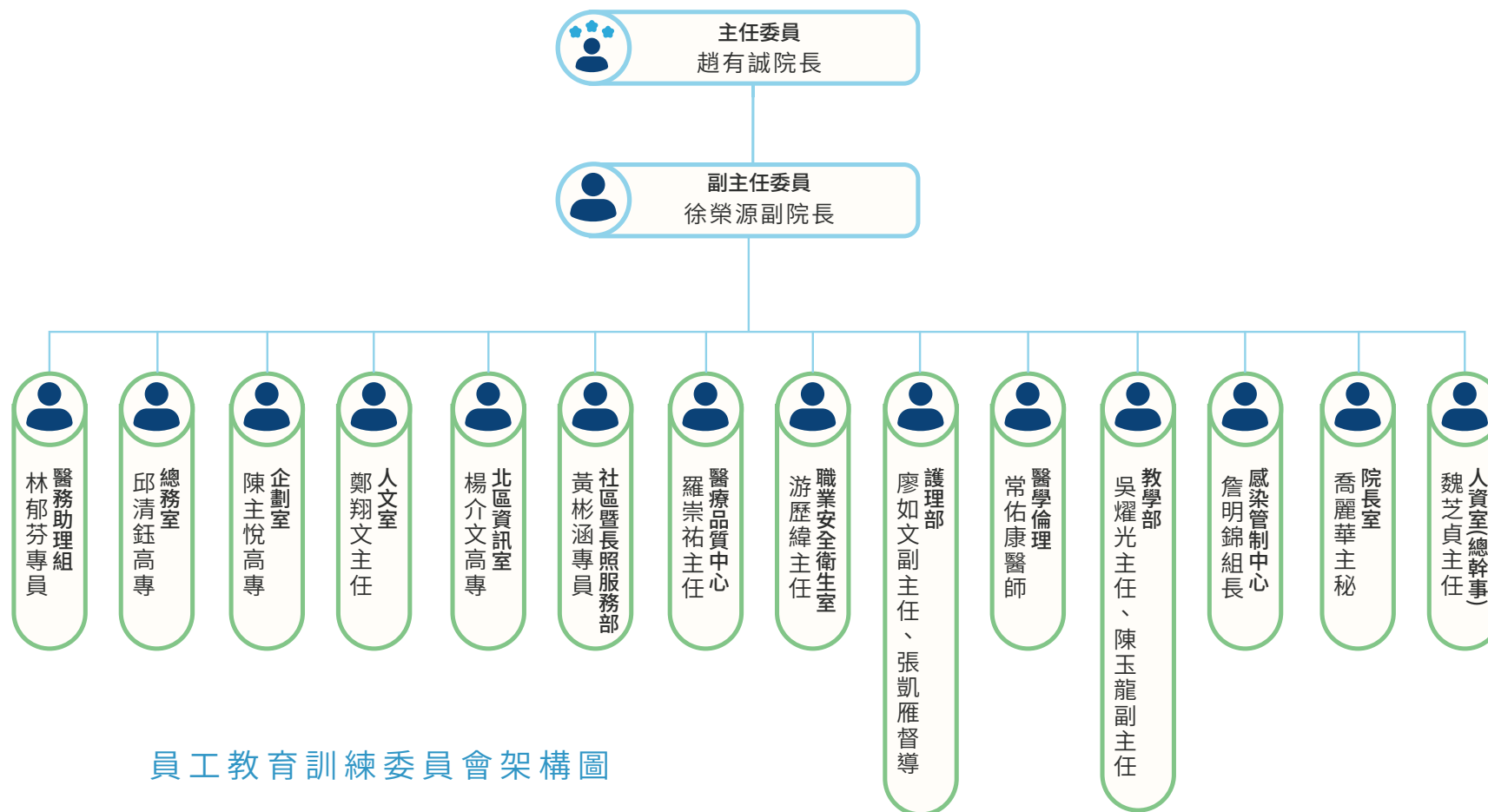
員工前三大離職原因為個人因素、生涯規劃及本職工作壓力。因個人因素及生涯規劃者，多屬非工作本身問題，如搬遷、照顧家人、升學、轉行等。因本職工作壓力離職者，多為工作負荷與壓力大、經常加班導致。據此，本院規劃以彈性工時、對醫事人員規劃雙軌職涯路徑提升轉職留任率、加強人力調度彈性、建立職類工作量標準與排班合理化機制等政策協助員工。亦建立離職面談追蹤制度，針對同仁所提出的問題因應改善。

◆4.2 人才培訓與發展

4.2.1 員工教育訓練

為落實全人照護與持續精進的理念，本院設有「員工教育訓練委員會」，由院長擔任主任委員，人力資源室統籌全院年度訓練計畫之擬定、執行與追蹤。委員會成員包括感染管制中心、護理部、教學部、職安室、醫療品質中心、社區醫學部、資訊室、人文室等部門主管，亦有倫理委員、人資、企劃與總務等單位共同參與，齊心推動員工教育訓練。

另設「醫學教育委員會」，由教學部統籌，針對醫事人員教學與進修訓練，進行規劃、審查與推動，讓知識與實務並進，提升專業品質與服務溫度。員工教育訓練委員會架構圖如下：



員工教育訓練委員會架構圖

■ 員工教育訓練課程之規劃

一、 所有類型的職業培訓與教導

- (一) 本院於「員工教育訓練委員會」制定次年度之**年度訓練計畫**、**新人訓練課程級主管職能課程**。
- (二) 本院訂有「員工教育訓練辦法」，所有員工需參與年度訓練，完成**27學分**之課程。
- (三) 訓練主題涵蓋病人安全、醫療品質、醫療法規與倫理、全人醫療、危機處理、資訊安全、慈濟人文等。

二、 組織提供給員工的帶薪教育假

- (一) 依據年度訓練計畫參與院內教育訓練時，均視為**在職帶薪訓練**，並納入正常工時管理，體現組織支持員工持續學習之制度保障。

三、 由組織全部或部分支付費用進行的外部訓練或教導

- (一) 除院內課程外，依員工教育訓練需求與發展計畫，得經主管核准參與**外部課程**，如專業認證、學術會議、跨院聯合訓練等，由本院**全額或部分補助費用**。

四、 特定主題的訓練

明定核心、共識課程，包括：

- (一) 核心課程：感染管制、急救訓練、病人安全/醫療品質、危機管理、資訊安全、晨間人文講座
- (二) 共識課程：全人醫療、倫理法律、健康促進、慈濟人文、服務禮儀。

課程內容著重於「**專業知能與人文關懷並重**」，體現本院「知識成為愛的延伸」之教育核心。2025年訓練成果如下表：

課程類別	開課場次	總受訓時數	每人平均受訓時數
感染管制	71	13,390	5.6
病人安全	61	7,152	3.0
全人醫療	133	3,664	1.5
倫理/法律	50	2,918	1.2

課程類別	開課場次	總受訓時數	每人平均受訓時數
危機管理	79	11,775	4.9
健康促進	22	5,212	2.2
慈濟人文	203	14,417	6.0
服務禮儀	15	3,229	1.3
資訊安全	3	6,082	2.5
性別平等與性騷擾防治	3	3,029	1.3

本院2025年各類人員每人年平均教育時數為醫師46.4小時、護理人員65.8小時、醫事人員59.1小時、行政人員45.1小時

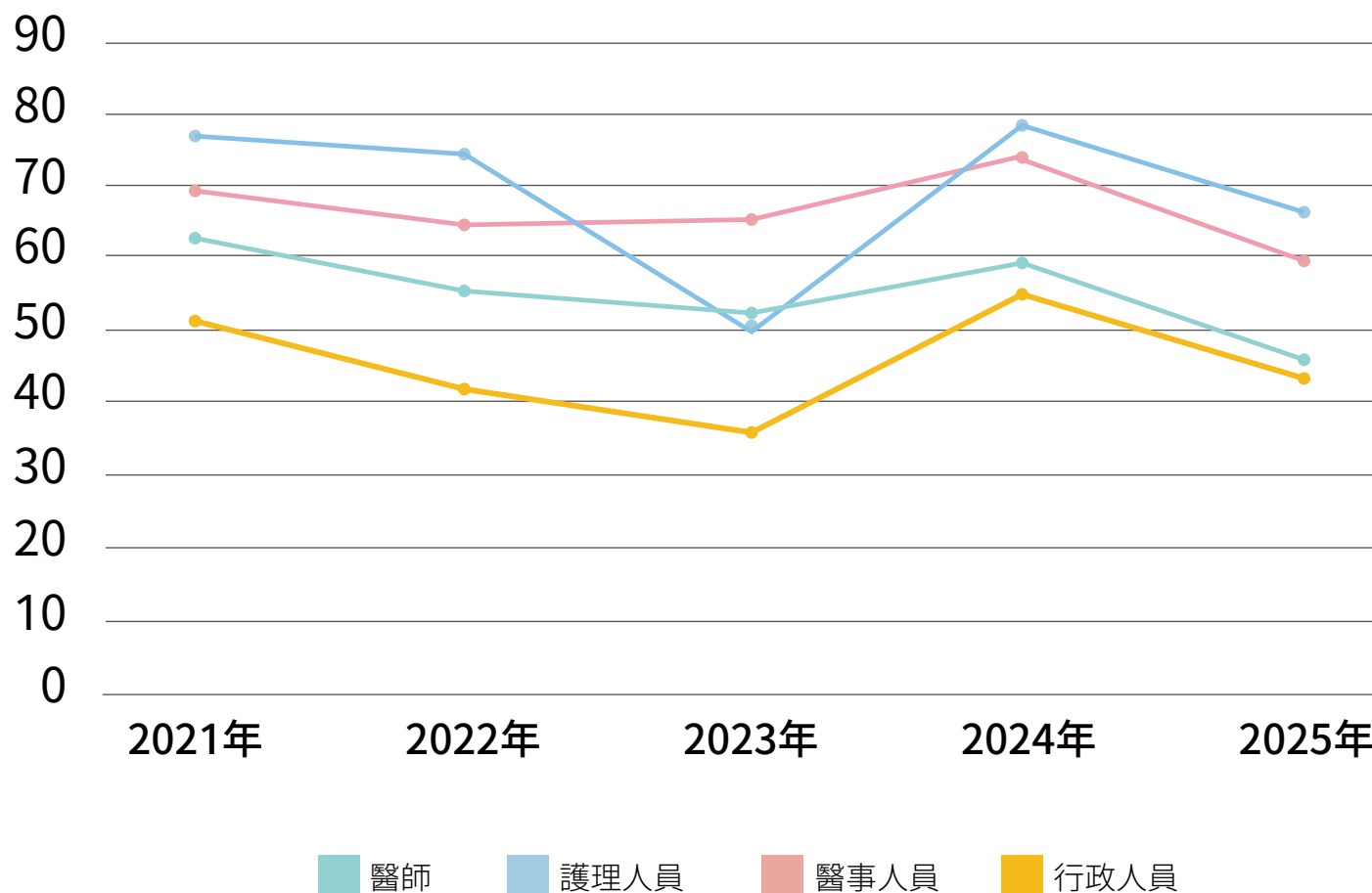
統計原則 以西元2025年12月31日在職人數統計。

各類人員	總人數 (A)	院內教育 總時數 (B)	院內教育 每人年平均(時) (C)	院外教育 總時數 (D)	院外教育 每人年平均(時) (E)	每人年平均 教育時數合計 (F)
醫師	484	18,355	37.9	4,099	8.5	46.4
護理人員	1,124	68,970	61.4	5,028	4.5	65.8
醫事人員	338	17,784	52.6	2,178	6.4	59.1
行政人員	453	18,094	39.9	2,350	5.2	45.1

註：本表「行政人員」453人僅計算編制內人員，與4.1員工組成統計(含編制內及非編制人員)採用不同統計基準，合計人數因此有所差異。

五、歷年趨勢圖如下圖：

2025年因全人醫療相關課程開課場次較前一年度減少，且部分非必修之延伸學程與跨領域課程進行調整與整併，整體教育訓練時數較2024年略有下降。但全院核心共識課程規範時數，各類人員皆已完成應受訓之必要時數，確保專業能力培養與教學品質不受影響。



4.2.2 主管職能教育訓練

本院致力於培育具備專業力與人文關懷的管理團隊，持續推動各層級「主管職能訓練課程」，透過系統化學習架構，培育主管管理人文素養與溝通協作能力。為提升主管於院內之經營管理及領導能力，特制定分層級的主管訓練制度，並依照職等設計對應課程時數與內容，包含管理核心能力、策略與實務導向課程。

■ 各階層主管每年應接受之基本時數規範

層級	基本時數	對象
高階	4	高專、副主任、主任級別以上主管
中階	6	督導、組長、專員
基層	8	護理長、副護理長、小組長、股長、助理專員、專案經理人

主管職能養成，著重於尊重與信任，融合人文與關懷，培養領導力。未來將在各級主管工作節奏基礎上，導入職能發展指標與評核連結，提供實務支持與彈性學習資源，讓學習不只是完成任務，而是落實在團隊帶領與人心凝聚中。期望每位主管在「學」中精進專業，在「覺」中體察人心，從學習中找到價值，於領導中展現人文溫度，以實踐感恩、尊重、愛的醫院。

4.2.3 員工職涯發展計畫

本院有職場導師制度、各職類專業教學推動制度、職涯訓練路徑圖、輪調與跨職類合作等員工職涯發展計畫及各種輔助方案，支持員工適性發展並依據自身目標規劃職涯及提升自我。

職場導師制度

全院新進人員

■ 內容說明

為新進員工安排職場導師，協助其融入團隊、適應工作環境；並運用 VR 虛擬實境進行同理心實作，讓新進醫事人員以病患視角體驗失能處境，深化全人醫療精神。

■ 成效／亮點

2025年臨床實務指導滿意度4.75分、教師培育課程4.62分。持續強化教師回饋能力，結合新人營人文課程，培育以病人為中心之醫療團隊。另VR導向之遺體與臨終照護教案已獲《BMC》期刊肯定，展現教學亮點。



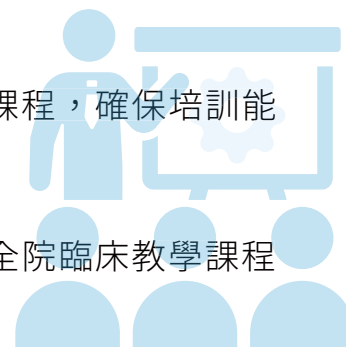
專責教學推動制度

■ 內容說明

各職類設置專責教學負責人，協助培訓計畫制定、推動、審核與評估，能依照成效調整課程，確保培訓能配合醫療發展趨勢。

■ 成效／亮點

2025年強化計畫主持人的團隊領導力與創新思維，落實由上而下的精準教學品質管控；全院臨床教學課程計畫達成率高達98.5%，確保繁忙臨床中的教學資源精準分配。



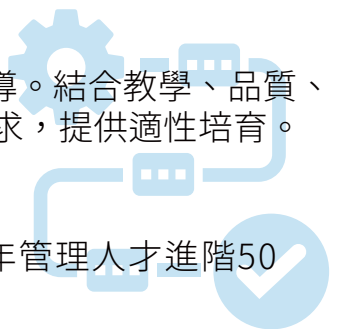
職涯階段性訓練路徑圖

■ 內容說明

建立職能與管理雙軌職涯發展，從新進培育、專業進階、專家養成，銜接儲備主管至高階領導。結合教學、品質、ESG與跨域能力，系統化培育人才。並推動個人化學習計畫(ILP)，透過數位平台分析學習需求，提供適性培育。

■ 成效／亮點

制度明確，協助員工依職涯規劃安排學習與晉升準備，確保訓練一致性與持續性。2025年管理人才進階50人、專業職務進階198人，持續培育關鍵人才，強化組織永續競爭力。



輪調與跨職類合作實作

■ 內容說明

推動跨團隊整合性照護、跨部門合作(如全人照護、長照整合服務)，經由競賽與研討實作累積現場經驗並促進人才流動與能力擴展。

■ 成效／亮點

透過定期舉辦的跨專業模擬工作坊，成功建立了一套可複製、可評估的跨領域教學模式。智慧醫療跨科協作教學成果，以智慧醫療類智慧解決方案組急診服務領域，榮獲2025年第26屆NHQA國家醫療品質獎銅獎。



有志投入
照護工作之基層人員

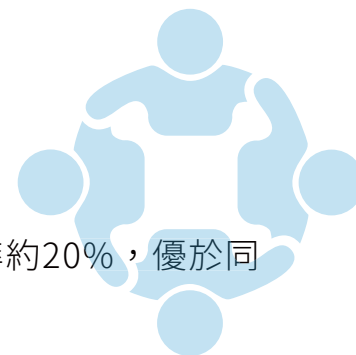
照服員培訓與就業支持

■ 內容說明

自辦照服員訓練，針對社區照護及長照需求提供技能輔導及就業媒合。

■ 成效／亮點

自2019年起辦理照顧服務員訓練專班，累計培訓逾100人，留任率約60%；近四年離職率約20%，優於同業35%，三年以上年資比例達71.6%。



所有醫療職類皆參與

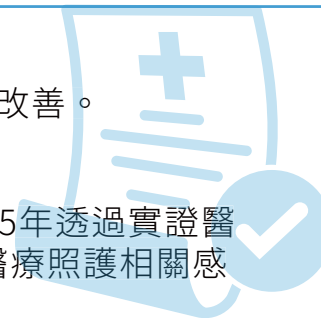
專業指標與品管進修

■ 內容說明

定期培訓品質管理人員，辦理PDCA與指標管理研討會，推動以實證方式進行病人照護品質改善。

■ 成效／亮點

持續檢討與標竿學習，品質指標優於醫學中心平均，強化專業應用與跨部門改善能力。2025年透過實證醫學競賽帶動高階論文產出，榮獲臺灣醫品協會優秀壁報論文獎；落實感控培訓，有效降低醫療照護相關感染率(HAIs)，並獲2025年SNQ國家品質標章肯定。



本院依據醫院發展目標與各職類專業需求，建立全方位職涯發展制度，包含晉級考核、進修機會、進階訓練與臨床教學計畫，提供各職類員工清晰的晉升與自我成長路徑。並結合教育訓練與臨床實務專案發表，促進專業能力提升與醫療品質優化。

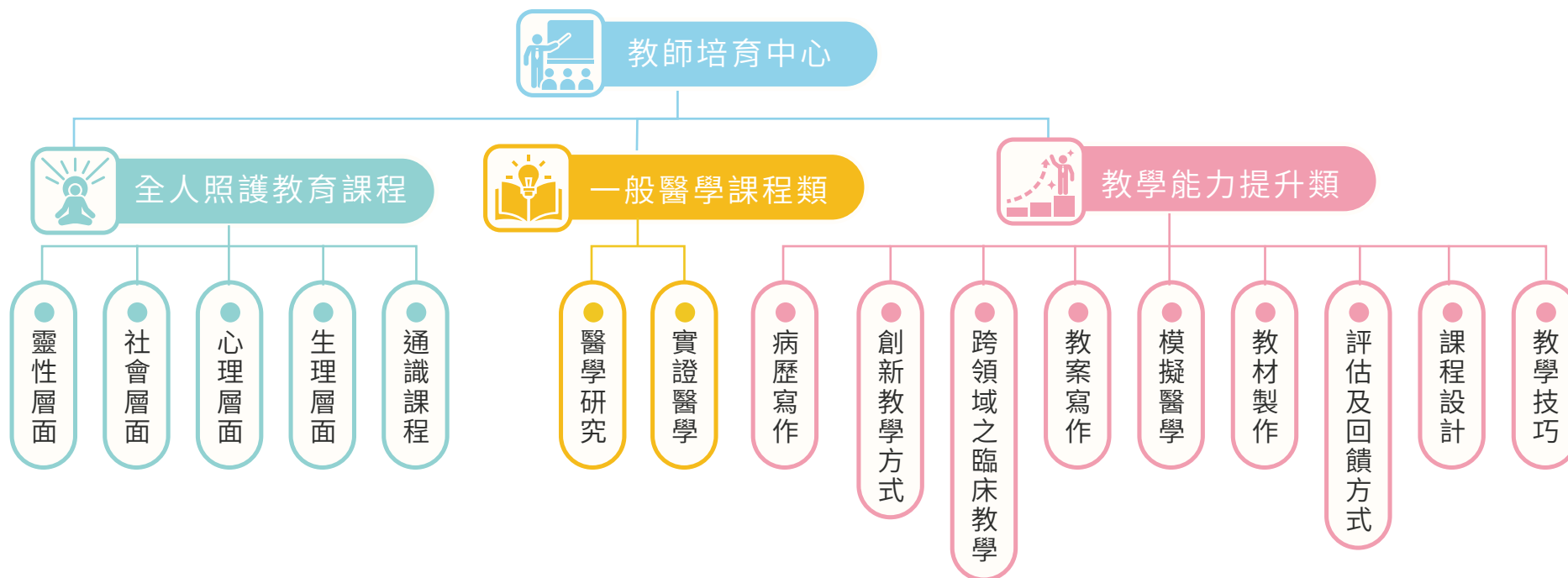
4.2.4 教學特色

本院結合科技輔助與創新課程，打造多元化學習體系，全面提升學生的專業素養與實踐能力。



本院教師培育中心成立於2011年10月，並通過醫院評鑑暨醫療品質策進會師資培育訓練機構認證，主要宗旨為培養本院醫師及醫事人員之優良教師，以提升教學品質及成效，並設立「教師培育作業管理方法」，各醫事人員們修習完教學能力提升及主題核心類課程學分，即可取得臨床教師證書，並依其升等規範，可再晉升為進階、高階臨床教師；本院亦為培育具人文素養及全人照護理念之教師，特訂定「全人照護訓練計畫書」，並依「全人照護教師作業管理辦法」為升等規範。希望透過教學能力課程安排系統性的培育，於各科部、職類教學訓練計畫中呈現其教學成果，並應用於臨床實務上。

■ 教師培育課程內容架構



■ 教師教學能力培育課程

採多元互動模式，除傳統課堂授課方式外，亦安排現場情境模擬課程、工作坊、數位教材互動設計課程及評估技巧情境模擬示範教學影片等方式進行，增加互動機制，提升學習成效。

■ 2025年教師培育課程辦理狀況

本院共辦理162場次的教學能力提升課程，5,285人次的同仁參與，平均滿意度為4.88；師培中心針對所開設之課程及活動，於課後進行滿意度調查，問卷內容係針對課程整體滿意度、課程內容及講師授課之整體表現等進行評估，並進行成效評估與檢討改善，作為未來師資培育課程安排方向。

■ 年度教學課程成果統計表

課程類別	開設門數	參與人次	平均滿意度 (分)
臨床與實證教學	42	580	4.87
教材與教案設計	4	352	4.90
教學技巧與創新	71	2,792	4.83
課程設計與評估	44	1,525	4.85
模擬教學	1	36	4.93
總計 / 整體平均	162	5,285	4.88

■ 學術交流成果如下表

本院秉持「醫療專業精進、國際接軌、人文關懷深化」之核心理念，積極推動跨國學術交流，透過邀請國際專家與參與國際研討會，強化臨床醫療品質、教學創新與永續發展能力，落實ESG中之「Social(社會責任)」與「Governance(專業治理)」價值。2025年度共辦理與參與7場國際學術交流活動，涵蓋泌尿科、骨科、藥學、醫療品質及醫學教育等多元領域，邀集來自英國、美國、新加坡、韓國、日本、德國、香港等多國專家，促進跨國知識交流與臨床技術提升。

相關科室	活動名稱	核心專家與區域
泌尿科	The Role of Philanthropy in Strengthening Urological Cancer Care and in Making Us Better Surgeons	Professor James N'Dow (英國)
教學部	2025 年醫學教育國際研討會：藝術融入醫學教育	Margaret S. Chisolm 教授 (美國)
骨科	2025 台灣足踝醫學聯合學術研討會	德、日、韓、星、港等專家
藥學部	社團法人臺灣臨床藥學會2025年度學術研討會暨第17屆第1次會員代表大會	Dr. Leigh Briscoe-Dwyer (美國)
品質中心	2025 醫品病安友好聯盟國際學術研討會	Sophia Ang Bee Leng (新加坡) Koon Ho Rha (韓國)

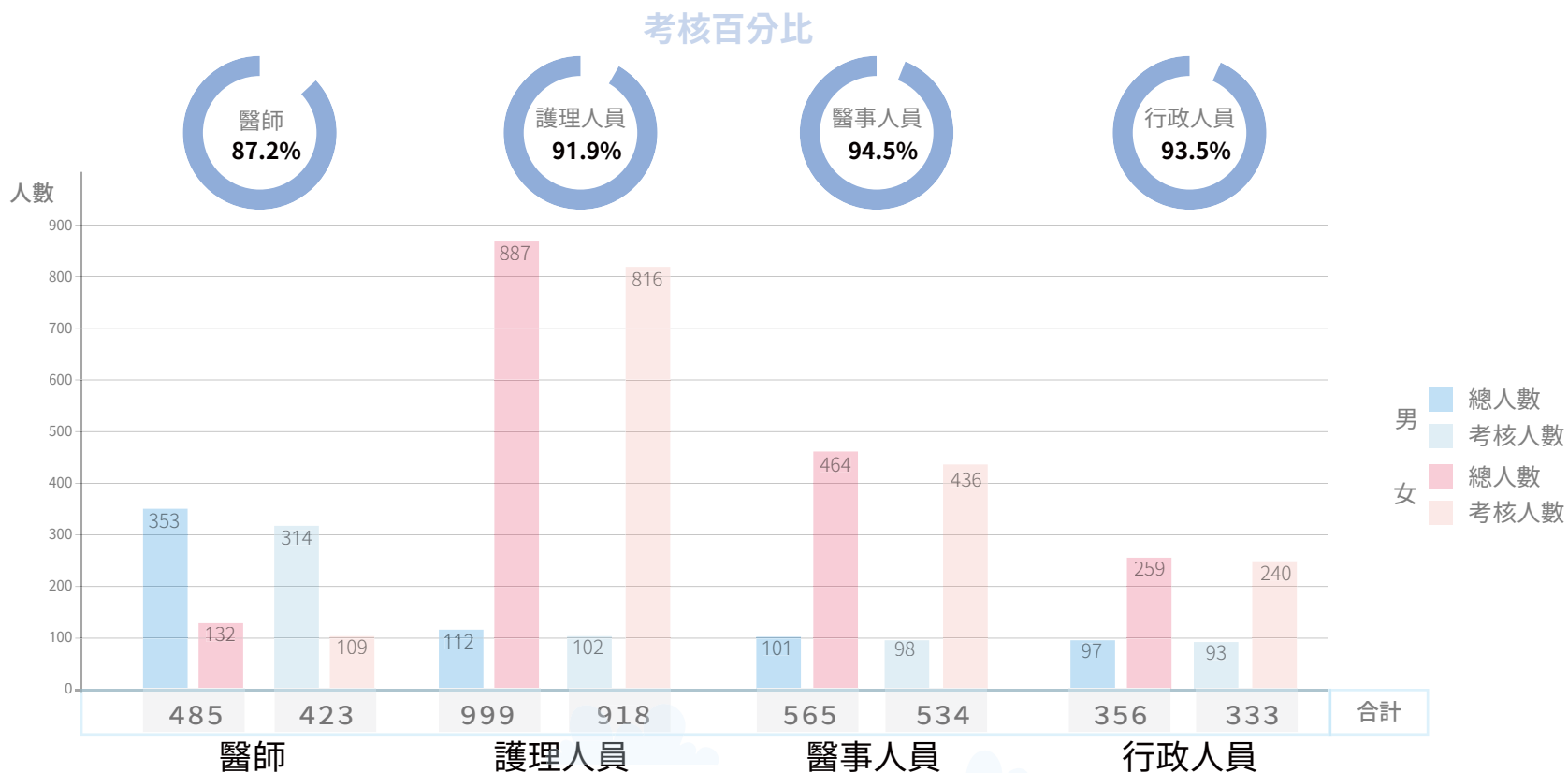
■ 醫學生與醫師之教學成效及訓練成果如下：

本院依據合作之學校訂定之教學訓練目標制訂學習課程，實習醫學生並於指導老師指導下進行各項訓練課程，實習結束後以考核表ACGME六大核心能力：病人照護、醫學知識、工作中學習及成長、人際及溝通技能、專業素養、臨床工作等項目評估；若學員學習成果不佳及考核成績未達70分，則啟動學習輔導機制，使其訓練期間能得到適當的輔導及訓練，並定時與學校師長溝通，依實習醫學生之學習成果評估結果，適時修正教學訓練，目前受訓學生學習成效均優；定期評估臨床教師教學成效，並於評核成績未達80分啟動輔導機制。

4.2.5 員工考核制度



2025年實際接受考核人數與比例



註：本表「行政人員」356人為績效考核人數，原則上以編制內且於當年度7月1日前到職者為限，非全體員工皆納入考核範圍，與4.1、4.2章節之統計基準不同。



◆4.3 員工權益與福利

4.3.1 員工意見溝通

本院設有性騷擾暨申訴管理委員會及員工關懷小組，且設置員工心理諮商門診，提供院內同仁心理與情緒支持(包括工作、家庭與生活等方面)。此為教育訓練必修課程，新進員工藉由到職須知與電子郵件得知相關訊息告知方式，在職員工則以院內網路公告，同時發布至個人電子信箱。

序	受理類別	受理範圍	受理窗口
1	性騷擾申訴	職場性騷擾事件	1.單一窗口：同仁申訴暨性騷擾事件處理委員會 2.申訴專線：5010 3.E-mail：傾聽您說信箱
2	職場、醫療暴力事件	執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害(職場不法侵害)之通報	1.受理窗口：職安室 2.服務分機：7600-7601
3	同仁諮商服務	1.工作上 2.生活上 3.健康上	1.受理窗口：諮商心理師、員工關懷小組 2.諮商專線：5100-5108 3.E-mail：傾聽您說信箱
4	勞動法令、醫院人事規定	1.勞動基準法 2.勞工保險條例 3.醫院相關人事法規	1.受理窗口：人資室 2.服務專線：5100-5108 3.E-mail：人資Q&A系統
5	職業安全衛生	安全衛生設施及安全衛生管理等事項。	1.受理窗口：職安室 2.服務分機：7600-7601
6	職工福利	職工福利金條例：職工福利金提撥、職工福利金之保管運用及公告等相關事項。	1.受理窗口：員工關懷小組(職工福利委員會) 2.服務專線：5501-5507 3.E-mail：傾聽您說信箱
7	其他申訴/反映/建議事項	未列於上述1~5項之受理範圍之事項	1.受理窗口：人資室 2.服務專線：5100 3.E-mail：傾聽您說信箱

▪ 2025年申訴案件處理流程及申訴意見

各受理窗口接獲申訴事件後，送交負責單位，負責單位對申訴內容進行初步了解，原則上3個工作天內需先初步回覆給申訴者，並於申訴日起2週內將處理結果正式回覆申訴者後，方能結案。此外，人力資源室會定期彙整申訴資料，陳院長室主管。本院2025年經由員工意見溝通管道申訴的總案件數為22件，集中於宿舍管理、員工餐點、臨床作業、環境清潔等範疇，改善措施已針對個案回應，未來將以制度優化、教育訓練與溝通文化深化為主軸，提升整體管理效能與員工滿意度。

▪ 2025年員工意見內容如下：

分 類	件 數	改 善 措 施 與 後 續 建 議
宿舍管理	4 件	考量三班輪值作息差異，彼此尊重並兼顧休息品質；明確公告適用範圍（如洗衣區域）。有雙向溝通管道，住戶可直接向總務室反映意見，共同優化管理，營造更友善的住宿環境。
員工餐相關	2 件	重申用餐區個人物品管理與清潔流程，明確區分清潔人員與使用者責任；並加強餐廳服務SOP宣導，降低衝突，營造有序、互相尊重的用餐環境。
臨床作業(含人力、制度)	8 件	了解排班與人力配置，避免過度連班與負荷不均，並定期檢視病床比與工時負荷；如有人力需求，護理部會統籌調配因應。同時強化主管管理與溝通訓練，優化領導態度與回應機制，促進良好互動。
工作環境與清潔	6 件	加強清潔人員溝通與作業品質訓練；建立異味與噪音即時回報機制，由工務、清潔與職安協同處理。持續落實環境巡檢與通報SOP，維持整潔、安心的工作環境。
其他(資訊系統、行政服務等)	2 件	持續優化資訊系統，提升APP穩定性並完善版本更新提醒；加強保全與收發室服務態度之教育訓練。

■ 利害關係人之申訴機制說明

本院有提供外部對組織行為尋求建議和提出疑慮的機制，如本院行政主管會議、病人安全委員會及健康促進醫院推動委員會均設有民衆代表擔任委員，參與會議討論，針對醫療品質、病人安全及相關行政管理流程提供寶貴建議，協助醫院從多元角度持續優化服務品質與管理效能。

- 一、本院設有「傾聽您說」專線與客服信箱，由社會服務室專業的醫務社工師承辦處理。
- 二、收到民衆意見後，社工師會將反映內容登錄於「病人意見反應系統」，會辦相關單位進行了解，並陳報院長室。
- 三、召開行政主管會議安排社會服務室報告討論民衆反映重要意見，若有具體改善措施，亦公開於醫院官網，向民衆說明本院持續精進服務品質的努力與成果，展現我們重視病人意見、積極回應的承諾。

本院2025年度透過員工申訴機制(計22件)及利害關係人申訴機制受理之意見，均循內部程序處理並陳報院長室，尚無需呈報最高治理單位(董事會)之關鍵重大事件。

■ 勞資會議

本院依據勞動基準法定期舉辦勞資會議。會議由各職類基層員工代表參與，資方及勞方代表各5位，並由雙方代表輪流擔任主席。會議紀錄在院內網路上公告，以供員工查閱。此外，勞基法、勞動事件法及勞動檢查後的建議事項將透過每月基層主管座談會議上進行報告，由單位主管轉知同仁並落實改善。

2025年共計召開4次勞資會議，討論之議案如下：

項目	溝通情形	後續行動
50歲以上員工體檢項目	討論調整為每三年執行健康檢查之腸胃鏡項目。	因年度員工體檢作業已開始執行，腸胃鏡檢查預計於隔年起實施辦理。
本院能否設置運動中心	目前醫院的現有場地，已無合適空間場地能運用。	未來醫療大樓成立後，可再討論空間規劃。

■ 員工滿意度調查

本院員工滿意度每年皆以線上匿名問卷調查執行，本院問卷調查面向包含工作環境、工作滿意度、薪資福利、學習成長、組織認同、績效考核、品質活動及整體滿意度，另有開放性意見供同仁表達意見。

最近一次調查期間為 2025年11月21日至12月21日，針對全院同仁(含試用期及非編制人員)進行填寫公告通知，期間內完成填寫的有效問卷計有1,020份，回收率41.98%，滿意度分數達84.29。問卷各面向，以「工作滿意度」之滿意度分數最高，達88.76分。

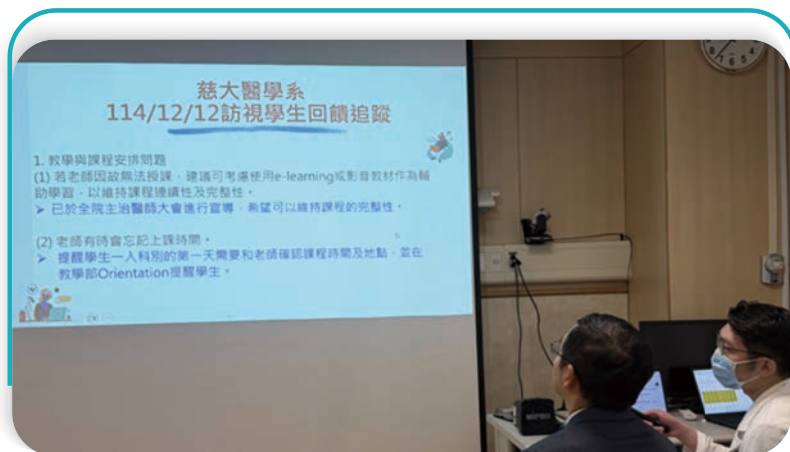
年度	工作環境	工作滿意度	薪資福利	學習成長	組織認同	績效考核	品質活動	整體滿意度
2023年	82.15	86.52	66.80	82.70	81.57	76.65	84.95	81.60
2024年	82.52	87.39	71.33	84.42	84.29	79.04	86.51	83.51
2025年	83.65	88.76	71.33	85.10	85.11	78.87	87.21	84.29

本院針對開放性意見，區分為十個類別，分別是「環境清潔」、「環境安全」、「服務態度」、「設備設施」、「物料供應」、「人事規範」、「福利措施」、「電腦系統」、「流程改善」及「其他」。各面向意見回饋予業務管理單位，由其擬定改善措施，持續提升員工的向心力、穩定性與信任感。

員工權益與福利



■ 醫師座談會



醫學生座談會：

教學部於實習醫學生報到時，將向學生完整說明各項溝通與意見反映管道，包括：向計畫主持人或臨床教師反映意見、參與導生會談、科內討論會及實習醫學生座談會，並可透過回饋表、院內信箱及意見反映箱提出建議。

同時，教學部鼓勵學生主動反映學習過程中所遭遇之問題，作為持續精進教學品質之重要依據；亦歡迎學生提出生活相關建議與需求，例如宿舍環境改善、增加臨床操作 (procedure) 機會，以及反映因臨床教師業務繁忙導致課程時間頻繁調整而影響學習之情形。

醫師座談會進行雙向溝通，在會議中宣導醫院相關重要政策、住院醫師相關權益、病人安全注意事項外，也針對醫師於臨床照護及生活大小事所提出的問題，透過會議整合各個科室協助儘快解決。

每年定期舉辦「PGY座談會」及「住院醫師暨PGY座談會」。透過教學部信箱、我有話想說、PGY意見回饋、LINE群組等管道，鼓勵醫師提出問題，並將討論後的結果，回饋給各科部單位，進而改善或解決問題。

4.3.2 福利政策

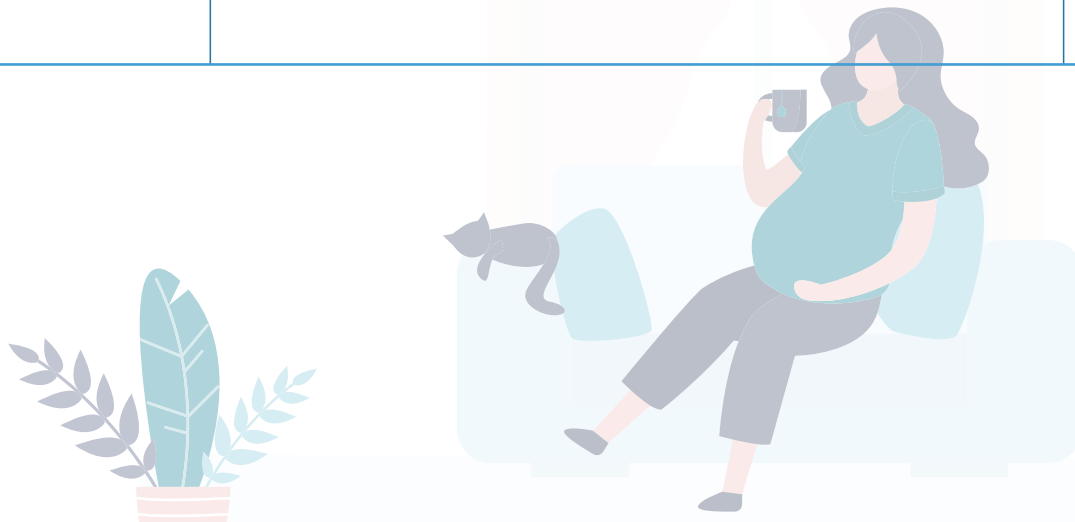
本院提供多項完善且優於法定標準的福利制度，包括團體保險、留職停薪和培訓計畫。設有「職工福利委員會」，策劃如社團活動、旅遊補助、三節獎金等福利活動，滿足員工的多元福利需求。2025年，員工福利總支出為新臺幣16,276,632元。

■ 福利項目

福利項目	適用對象	內容簡介
▶ 勞工保險 ▶ 全民健康保險 ▶ 團體保險	全院員工	配合政府法令規定投保
▶ 三節獎金	全院員工	▪ 勞動節、護師節、醫師節、端午節、中秋節發放禮金 ▪ 生日禮金於生日當月發放
▶ 社團活動	全院員工	▪ 本院設有『員工社團組織辦法』，設有瑜珈社、皮拉提斯社、太極健身社、籃球社、羽球社、紓壓醒腦健身社、手工皂社，提供員工參與社團補助。
▶ 員工旅遊	全院員工	▪ 本院補助員工每人每年1,000元旅遊補助 ▪ 提供員工旅遊出團服務，例：賞櫻之旅、太平山之旅、賞楓之旅...等活動
▶ 年終望年會	全院員工	▪ 辦理年度晚會與聚餐活動，結合摸彩提升參與感與凝聚力 ▪ 補助各單位聚餐經費，2025年總補助金額達350萬元
▶ 員工關懷課程	全院員工	▪ 涵蓋壓力調適、生活法律、中醫養生、勞動法令及性騷擾防治等主題，2025年共辦理17場，計765人次參與。 ▪ 另體適能與健康促進課程於2025年開設41場次，參與達5,612人次。

■ 女性、婦女生育或家庭支持相關之福利項目

福利項目	內容簡述	2025年成效
▶ 育嬰假	依循性別平等工作法規定。	2025年共計82位員工提出育嬰留職停薪申請
▶ 托兒補助 ▶ 學雜費補助	- 依同仁直系親屬就讀慈濟基金會所屬教育志業體學雜費補助辦法，可申請學雜費減免優惠。 - 特約托嬰中心、幼兒園、安親班等合作廠商，讓員工子女享有優惠。	89人次員工申請子女學雜費補助，金額共計1,059,877元。
▶ 撫育假	為撫育未滿三歲子女，得調整工作時間，每天減少工作時間一小時；不影響考績。	2024年增設假別。 2024年合計申請116小時。 2025年合計申請230小時。
▶ 家庭支持假	為照顧3歲以上家庭成員，有需要者得申請。	2025年新增假別，共計申請71.5小時。
▶ 彈性班別	因應照顧接送子女需求，配合彈性調整班別。	因應友善職場推動，增設多元班別機制，2025年增設3班別，提供有需求同仁彈性運用。



■ 育嬰留停情形

2025年實際申請育嬰留停共82位(其中男性占4位、女性占78位)，男性復職率66.6%、女性復職率83.8%。

項目	男 性	女 性
近4年符合申請育嬰留職停薪人數 (A) ^{註1}	16	136
2025年實際申請育嬰留職停薪人數 (B)	4	78
2025年育嬰留職停薪原應復職人數 (C)	3	31
2025年育嬰留職停薪原應復職且復職人數 (D)	2	26
復職率 (D／C)	66.6%	83.8%
前一年度(即2024年)育嬰留職停薪原應復職且復職人數 (E)	2	29
育嬰留職停薪復職後工作超過12個月人數 (F)	2	25
留任率 (F／E)	100%	85.8%

註1：2022/01/01-2025/12/31員工請產假、陪產檢及陪產假、產檢假人數，排除2024/12/31之前離職人數。



■ 重大營運變化提前預告

本院遇有重大營運變化，如歇業、轉讓、虧損、業務緊縮、不可抗力暫停工作在一個月以上及業務性質變更，有減少從業人員之必要，又無適當工作可供安置時，均依照勞工相關法令之規範實施預告期。依據「勞動基準法」規定終止勞動契約的最短預告期間辦理如下：

- 繼續工作三個月以上未滿一年者，於十日前預告之
- 繼續工作一年以上未滿三年者，於二十日前預告之
- 繼續工作三年以上者，於三十日前預告之

4.3.3 員工薪酬

每年人資室依照業界薪資水平提報薪資調整建議，並依醫院分層負責表授權，提交慈濟醫療法人或董事會核定。本院堅持堅持公平與多元共融的原則，員工薪資核定標準明確依據職務類別、職級、專業能力、學經歷等客觀條件，確保薪酬決策不受性別、年齡或種族等非工作相關因素影響。透過制度化的薪酬管理，營造公平且具發展性的職場環境。

本院現階段尚未於院級設置獨立薪酬委員會，薪酬政策與年度調整之討論，係透過佛教慈濟醫療財團法人董事會及所屬六院聯席會議進行審議，該會議由醫療法人執行長辦公室主管召集主持，統籌各院區薪酬政策之一致性與合理性，發揮相當於獨立監督機制之功能。本院亦定期辦理年度薪資調查，作為薪酬決策之參考依據；過往年度並曾委託外部薪酬顧問參與大型薪資調查專案，以強化薪酬水準之市場客觀性。

■ 年度總薪酬

2025年度總薪酬比率 ^{註1}	943.55%
2024-2025年度總薪酬變化比率 ^{註2}	110.21%

註1：年度總薪酬比率公式：組織薪酬最高個人之年度總薪酬／所有員工（不含該薪酬最高之個人）之年度總薪酬中位數

註2：年度總薪酬變化比率公式：組織薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比／所有員工（不含該薪酬最高之個人）之年度總薪酬中位數增加百分比

4.3.4 多元共融職場

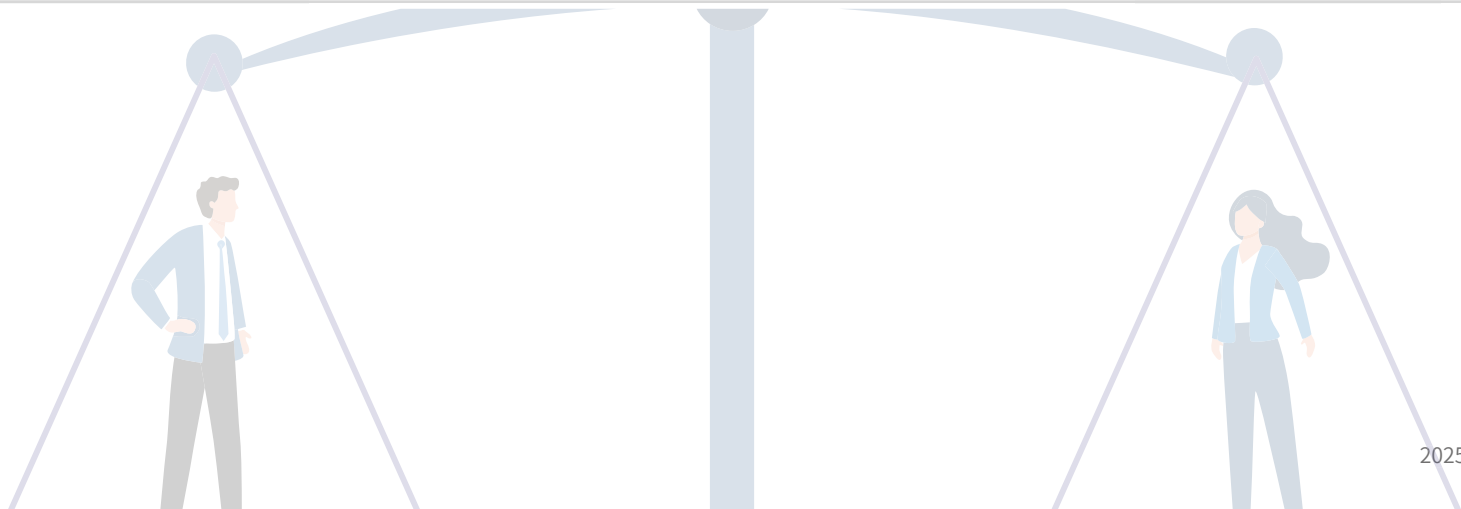
秉持多元平等與包容原則，依據不同職務的專業技能及學經歷，參考醫療同業市場薪酬水準訂定各職類人員薪酬標準，並據此予以敘薪，不因性別、宗教、種族、黨派、身心障礙、婚姻、懷孕、性傾向等因素而有差異。

尊重和接納不同背景、文化、性別、年齡、性取向、宗教信仰、身心障礙等多元性特徵，致力建造多元共融的工作環境。

項目	內容說明
性騷擾防治	- 為保障性別工作權平等，本院依循性別平等法訂定性騷擾防治、申訴及調查處理辦法，明定申訴管道、處理程序、實施教育訓練防治性騷擾行為發生，建立性騷擾事件申訴管道，並訂定「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」及「執行職務遭受不法侵害預防與事件處理辦法」，以維護員工之權益。 【申訴管道】 - 受理窗口：同仁申訴暨性騷擾事件處理委員會 - 申訴專線：5010 - E-mail：傾聽您說信箱
進用身心障礙員工	實際上共有24名具身心障礙身分員工（其中3名為重度以上身心障礙者），依《身心障礙者權益保障法》規定，重度以上身心障礙者每人按二人計算，折算法定應僱用人數共27名。
提供多元性別友善廁所	將單間設計的廁所標示更改為多功能廁所，而非僅供單一性別使用。
聘僱跨國醫療專業人才	聘任外國籍之醫療專業人才，接受多元背景及文化的同仁。

■ 多元共融相關的內部課程或工作坊

課程名稱	課程內容	總參與人次	總舉辦場次
性別平等工作法-30分鐘就上手	課程介紹性平三法重點，說明職場性騷擾之定義與樣態，並解析雇主防治責任、申訴處理流程、權勢性騷擾規範及相關罰則，協助快速掌握職場性別平等觀念。	1,464人次	1場
拒絕職場性騷擾	本課程協助員工認識職場性騷擾的類型與影響，學習避免不當行為及面對性騷擾時的應對方式，並了解雇主防治責任，共同建立尊重、安全與友善的職場環境。	904人次	1場
性騷擾防治	介紹性騷擾定義與樣態、認定原則及常見疑義，說明雇主與醫事人員防治責任、申訴處理流程、外部監督機制，以及相關法律責任與罰則。	760人次	1場
談同理心的態度及溝通會談話術	本課程透過語言運用與影視案例，說明同理心在溝通中的重要性，並學習同理心技巧，提升理解他人與有效對話的能力。	105人次	1場



■ 退休計畫

為安定同仁退休後之生活，依勞動基準法及勞工退休金條例規定設置退休辦法。本院與花蓮慈濟醫院設有共同的退休準備金帳戶，並由「勞工退休準備金監督委員會」負責監督管理。符合勞動基準法之退休金制度(舊制)的同仁，每月將依照規範提撥退休金，新舊制退休金制度權益及退休後關懷重點臚列如下：

一、舊制退休金制度

依《勞動基準法》適用之同仁，本院依法每月提撥退休金至共同準備金帳戶，並依其年資計算給付，確保退休權益。

二、新制退休金制度

依《勞工退休金條例》適用之同仁，本院依規定按月提繳工資6%至個人退休金專戶(勞保局管理)，同仁亦可自願提繳最高6%，以累積退休儲蓄。

三、退休後關懷與支持

退休同仁如有意願，得依其專業知識、技能與個人意願申請回任服務，持續貢獻醫療專長。退休後，本院仍持續關懷同仁健康，並提供就醫優惠，以表達對同仁多年貢獻之感恩。

■ 人權承諾

本院致力落實保障員工之合法權益及雇用政策，俾保障員工基本勞動人權，且遵循財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會發佈之「慈悲 平等 愛- 慈濟基金會人權承諾」，遵守各項國際公認之人權標準，包含「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」、「國際勞工組織工作基本原則與權利宣言」等各項國際公約所揭櫫之人權保護精神與原則，並將上述標準實踐於各項慈善與救援行動，使我們在全球的公益關注者們，均能獲得尊重與平等的關懷服務與互動連結。



◆4.4 職業健康與安全

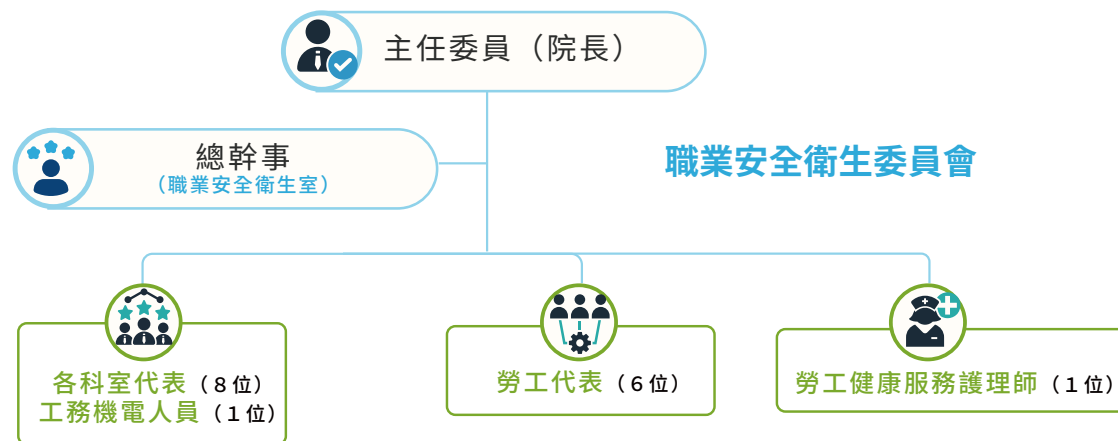
4.4.1 職業安全管理

本院依循職業安全管理措施與相關辦法，及本院職業安全衛生管理計畫書予以實施。職業安全衛生管理計畫之各項執行落實情形，透過 ISO 系統內部稽核、院內以病人為焦點之查證方式 (Patient Focus Method, PFM) 及職業安全動態巡檢等方式確認。

2023至 2025 年間，本院共接受新北市政府勞動檢查處 5次職業安全衛生檢查，2025年未發生違規事項。

■ 職業安全衛生委員會

本院設置職業安全衛生暨環境管理委員會，由院長擔任主任委員，職業安全衛生室主任擔任總幹事，並有各科室代表、工務機電人員、勞工代表及勞工健康服務護理師，共18位成員；每季開會一次，2025共召開4次。職業安全衛生暨環境管理委員會架構圖如下：



2025 年討論內容

1. 尖銳物品扎傷及血體液曝觸事件之統計、檢討及改善作為說明。
2. 醫用氣體使用統計及管理檢查報告。
3. 職業災害案件統計分析。
4. 安全衛生教育訓練情形。
5. 承攬商管理、作業環境監測及安全衛生檢查等。
6. 自主檢查表單無紙化及智能化管理。
7. 員工健康檢查及疫苗接種情形。

項目	完成人數	完成率
2025年度在職人員法規健康檢查	971	97.8%
2025年度新進同仁A肝疫苗	1	100%
2025年度新進同仁B肝疫苗	83	100%
2025年度新進同仁MMR疫苗	66	100%
2025年度新進同仁水痘疫苗	38	100%
流感疫苗接種	2,185	85.8%
胸部X光	2,237	96.3%

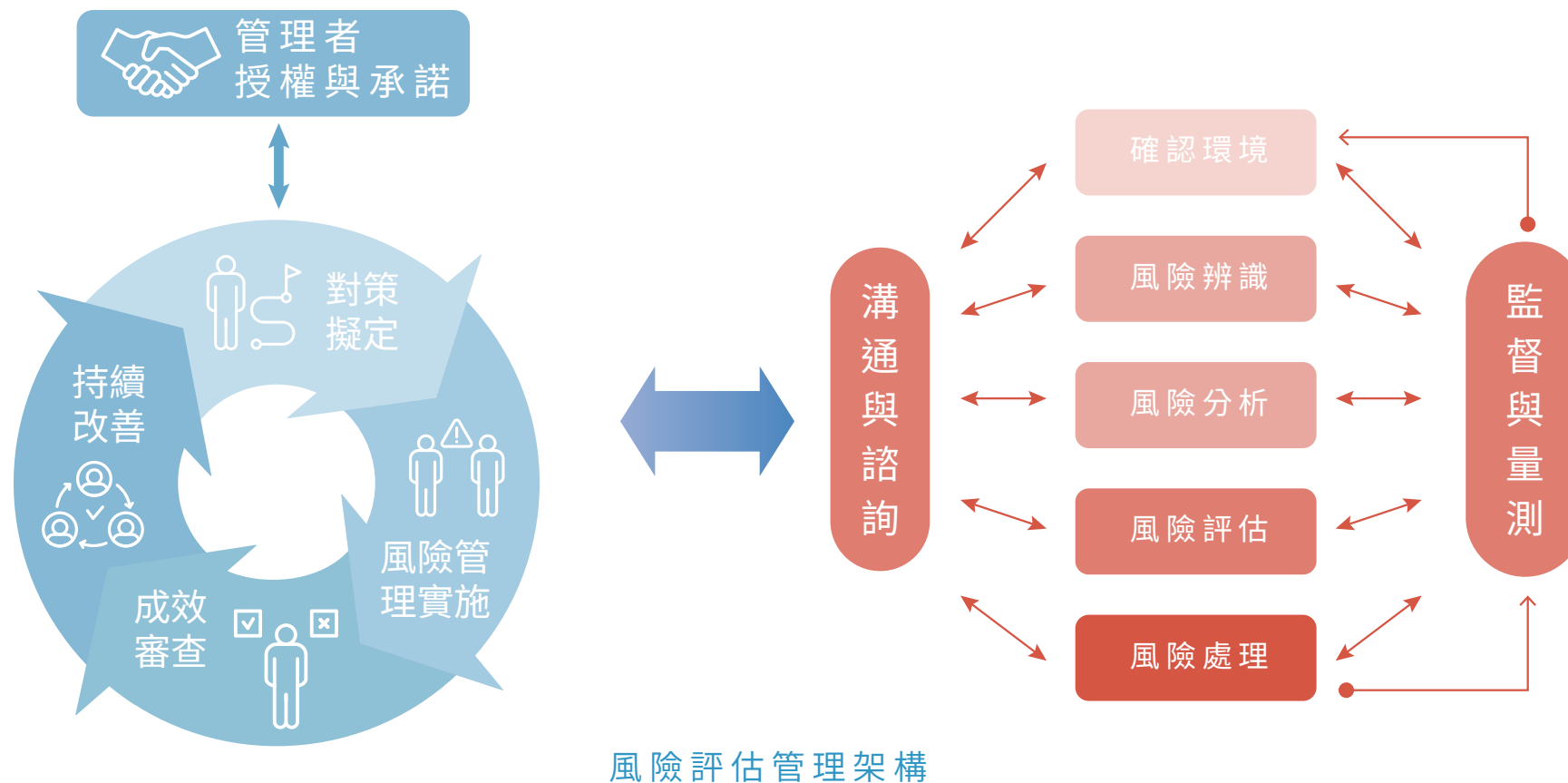
■ 內部稽核

涵蓋範疇	數量
員工	2,398次/月
非員工	392次/月
合計	2,790次/月

註：由於每月人數具浮動性，表列數據統計至2025年12月底。

■ 危害辨識、風險評估及事故調查評估

本院參考ISO 31000建立架構，制定全院對於職業危害的辨識與風險評估的規範。由危機管理委員會主要幕僚成員(院部主管、醫務部、護理部、工務室、總務室、企劃室、職安室、醫品中心)組成共同討論。

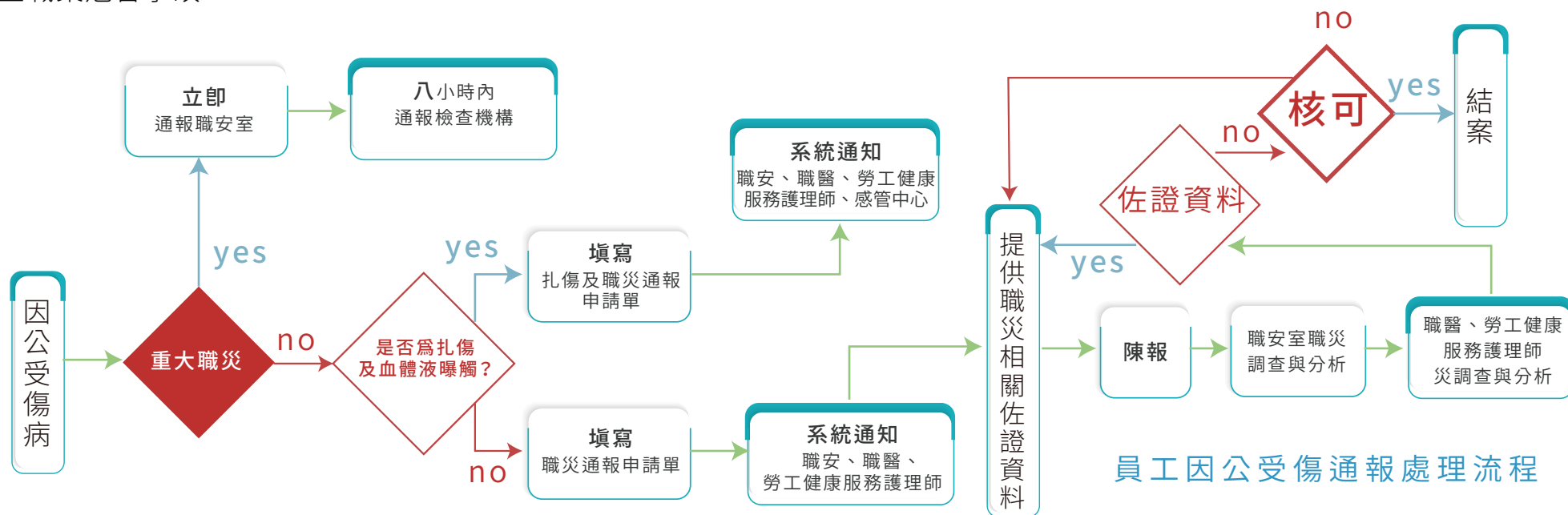


職安室相關管理人員定期回訓，並且加上不定期之外部訓練課程，以確保職業危害辨識與風險評估流程的品質。

根據本院風險管理作業辦法，危機管理委員會辨認出以下主要職業危害風險項目：

風險種類	風險項目	風險等級	該風險被納入之原因	預防 / 減緩措施
人因性	交通意外	高	占全院職災比例比最高	- 交通安全重點教育訓練設為必修課程 - 大型集會加強外勤同仁交通安全觀念輔導
生物性	針扎(含血體液曝觸)	高	占全院職災比例比次高	- 持續辦理安全針具教育訓練 - 拍攝針扎預防影片(高發生率單位) - 扎傷事件累積3例(含)之單位應進行具體改善作為，如PDCA，情節嚴重則請發生單位到委員會報告，以利單位重視及改善。

本院於工作規則中說明依職業安全衛生相關法令，辦理職業安全衛生工作，防止職業災害發生，保障同仁安全與衛生。本院訂有員工因公受傷通報及處理作業辦法，並使用職業災害通報電子系統(包含通勤職災、院內傷害事件) 通報及調查職業危害事故。



■ 職業安全衛生之教育訓練

本院重視職業安全與緊急應變能力，2025年共辦理104場多元職安教育訓練與演練，包括新進人員職業安全衛生訓練、化學品管理、職場不法侵害防治、消防安全、緊急應變、大量傷患處置等課程，累計參與人次逾萬人。各單位每月實施風險演練，急診與重症單位也定期參與災害情境模擬，確保面對突發事件時具備即時反應與協同處置能力。透過制度化訓練與跨單位協作，強化院內同仁防災知識與實務應變力，落實職場安全文化。

訓練名稱	訓練內容說明	開課頻率	訓練參與對象	參與人次	辦理場次
新人安衛教育訓練	職安暨危害通識規範、消防安全及緊急應變	每月2次	新進人員	446	24
危害性化學品通識訓練	院內化學品管理規定	每年	在職人員	698	1
職場不法侵害教育訓練	職場暴力、性騷擾法律常識說明	每年2次	在職人員	2,294	2
消防安全	醫院消防安全知能訓練	每年2次	在職人員	2,637	2
緊急應變	災害發生時之急救、避難及疏散	每年2次	在職人員	2,150	2
各單位緊急應變演練	HVA風險項目演練	每月	全院57個單位	1,381	66
大量傷患暨醫療暴力演練	災害發生時啟動大量傷患機制及醫療暴力預防	每年	急診單位	287	1
衛生局督導綜合式災害應變	如發生如火災或中央氣體供應異常時之應變演練	每年	重症單位	50	1
呼吸防護具密合度測試	依據呼吸防護計畫據以辦理	每年	門診、檢查室、加護病房、病房及負壓隔離病房等	39	1
交通安全講座	個人防禦駕駛及交通法規常識解說	每年	在職人員	844	1
具危險性設備操作人員在職教育訓練	依據職業安全衛生教育訓練規則辦理	每3年	開刀房、麻醉部、工務室、供應中心之操作人員	49	3
合計				10,875	104

■ 職業安全衛生的衝擊管理

本院屬醫療服務事業單位，為輔導本院承攬(外包)商及其工作人員瞭解本院工作環境、安全衛生規定及工作環境之危害因素及作業特性，以建立共識，維護院區安全衛生之醫療及工作環境。故特訂定「承攬商職業安全衛生管理準則」。要求廠商接受本院管理單位及職安室安全衛生指導，並切實遵守相關安全衛生規定。

■ 職業災害

因醫療服務事業單位，工作節奏快速，常見之職業傷害有針扎(含血體液曝觸)、跌倒、被咬、打、踢、撞傷、職場不法侵害、交通事故等，統計如下表：

■ 員工及非員工職業災害統計

項目	2023年	2024年	2025年
職業災害	98人次	101人次	108人次
職業病	0人次	0人次	0人次

▪ 2025年員工與非員工職業傷害統計

類別	員工與非員工總計	類別	員工與非員工總計
總工作時數(時) 註1	5,770,160	職業傷害造成的死亡人數(人)	0
失能傷害總人次數(人次) 註2	4	職業傷害造成的死亡率(%) 註8	0
失能傷害總損失日數(日) 註3	48	職業病案件數(件)	0
可紀錄職業傷害件數(件) 註4	4	職業病造成的死亡人數(人)	0
可紀錄職業傷害率(%) 註5 (失能傷害頻率,FR)	0.69	職業病造成的死亡率(%) 註9	0
失能傷害嚴重率(SR) (%) 註6	8.32	嚴重職業傷害件數(件) 註10	0
缺勤率(AR) (%) 註7	0.0009	嚴重職業傷害比率(%) 註11	0

註1：總經歷時數＝全體員工或非員工實際經歷之工作時數加總，以申報制勞動部之資料為統計基準。

註2：失能傷害人次數＝勞工因職業傷害發生後，不能恢復工作之日數在一日(含)以上之總計人次數，包含死亡、永久全失能、永久部分失能及暫時全失能。

註3：失能傷害總損失日數：勞工因職業傷害發生後不能恢復工作之日數在一日(含)以上之日數，其總損失日數不包括受傷當日及復工作當日之日曆天數。

註4：可紀錄職業傷害件數＝同失能傷害人次數定義，勞工不能繼續其正常工作，損失工作時間在一日以上之件數。

註5：可紀錄職業傷害率＝失能傷害人次數×(1,000,000÷總工作時數)

註6：失能傷害嚴重率(SR)＝失能傷害總損失日數×(1,000,000÷總工作時數)

註7：缺勤率(AR)=(缺勤日數÷總工作時數)×100；缺勤日數包含公傷假、生理假、病假。

註8：職業傷害造成的死亡率＝職業傷害造成的死亡人數×(1,000,000÷總工作時數)，其中職業傷害類型包含針扎、交通事故、病患致傷。

註9：職業病造成的死亡率＝職業病造成的死亡人數×(1,000,000÷總工作時數)，其中職業病類型包含腕隧道症候群、腰椎椎間盤突出症。

註10：嚴重的職業傷害指因職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法或難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害。

註11：嚴重的職業傷害比率＝嚴重的職業傷害件數×(1,000,000÷總工作時數)

註12：員工及非員工合併計算。

4.4.2 員工健康促進

透過健康促進及職工福利委員會，依計畫推展健康促進及福利措施，包括主管及員工心理健康課程、體適能檢測、壓力紓解課程、體位控制營、健康飲食課程及員工人文、社團等相關健康促進活動等。本院依法提供定期員工健康檢查，並針對檢查結果建立高風險名單，定期追蹤同仁健康狀況；2025年度在職人員健康檢查應檢人數1,029人，實際完成1,007人，2025年完成率為97.8%。為鼓勵同仁完成健康檢查，本院將健檢納入績效考量，並定期宣傳提醒同仁。此外，本院設有員工心理諮商門診，提供全院同仁心理與情緒支持服務(詳見本報告書「人才管理」章節)。

同時本院針對從事特別危害健康作業之員工(如噪音、游離輻射、甲醛等法定作業項目)，依職業安全衛生法規定期程安排特殊健康檢查，以早期辨識並降低作業環境中之職業病危害風險。健檢結果均送請職業醫學科醫師進行專業判讀，並依健康狀況分為一至四級健康管理，對異常個案提供健康指導及持續追蹤，確保工作者能持續獲得專業之職業健康服務。

2025年度共完成393人次特殊健康檢查，經醫師判讀分級，223人次(56.7%)屬第一級健康無異常，170人次(43.3%)屬第二級健康異常但與工作無關，無第三級(健康異常且可能與職業原因有關)及第四級(健康異常且與工作有關)案例，顯示本院現行作業環境管理及健康防護措施運作良好。

特殊健檢	完成人次	分級			
		第一級	第二級	第三級	第四級
		健康無異常	健康異常 與工作無關	健康異常且可 能與職業原因有關	健康異常且 與工作有關
噪音02	49	24	25	0	0
游離輻射03	122	68	54	0	0
甲醛30	222	131	91	0	0
合計	393	223	170	0	0

本院亦致力於健康醫院軟硬體設施，營造安全健康職場，獲國健署健康促進醫院創意「特優獎」、通過衛福部「健康醫院」及「健康職場」認證及「健康醫院精進品質績優獎」。本院健康促進措施如下表，對象包含全院員工及醫療志工、實習生。



社會共融



5.1 社區關懷與健康促進 176

5.2 國內外醫療交流合作 188

5.3 長期照護 195

◆5.1 社區關懷與健康促進

本院透過社區暨長照服務部，結合在地居民、社區單位及相關合作夥伴，共同推動健康促進與公益行動。針對高齡長者、健康職場及無菸校園等不同族群需求，規劃健康篩檢、慢性病防治、營養評估、疫苗接種及失智症篩檢等多元活動，並與社區據點、地方機構及合作單位共同辦理健康講座與宣導，提升民衆健康識能與自我照護能力。此外，透過與社區及相關資源的合作，持續推動預防醫學與健康教育，強化在地健康支持網絡，共同營造健康、友善且具永續發展的社區環境。

5.1.1 社區健康促進

►社區健康促進年度計畫

本院由社區暨長照服務部負責社區健康營造及社區民衆健康促進，每年依衛生政策推動，針對高齡長者、健康職場、無菸校園等範疇，進行員工充能、三高慢性病防治、健康篩檢、營養風險評估、菸害防制及失智症評估等議題進行專案促進。依據不同對象訂定相關指標，規劃多樣化的健康促進活動，並且定期追蹤達成率。

►社區營造及社區健康促進相關活動

本院持續針對不同族群對象，辦理多元健康促進活動，主題涵蓋慢性病防治、健康識能提升講座、社區傳染病防治宣導、健康篩檢服務等。活動規劃階段會依據不同社區型態、人口結構與實際健康需求進行評估與設計，確保活動內容切合在地居民所需，提升參與意願。透過多樣化的健康促進策略，不僅提升社區整體健康水平，也強化居民的自我健康管理能力，進一步達成預防勝於治療的公共衛生目標。

► 社區預防保健

本院致力於社區健康促進與預防醫學，透過多元服務提升民衆福祉。定期辦理長者健康檢查，為高齡族群提供全面評估與個人化建議，以助健康老化。同時，為強化社區免疫屏障，持續推動各年齡層的預防接種注射服務。面對高齡化挑戰，本院亦積極推動失智症篩檢，力求早期發現、早期介入，並為家庭提供支持。此外，更將服務觸角延伸至慢性病管理與健康教育推廣，透過專業團隊與社區合作，提升民衆自我照護能力，並預防疾病發生，共同營造健康的社區環境。

►「手」護健康 北慈舉辦手部衛生日響應活動

世界衛生組織(WHO)在2009年將每年5月5日訂為「世界手部衛生日」，以不同主題呼籲各界響應手部衛生。2025年主題是「手套護一時，洗手保一世(It might be gloves. It's always hand hygiene.)」，節日當天，新北市政府衛生局與台北慈濟醫院感染管制中心共同舉辦響應活動，新北市衛生局馬景野副局長、社團法人台灣感染管制學會王復德理事長蒞臨醫院一樓陽光大廳，呼籲醫療人員與民衆重視手部衛生，落實正確洗手觀念與行為。



徐榮源副院長表示：「台北慈濟醫院在感染管制中心的嚴防下，不僅疫情期間創下收治最多染疫病患且院內無感染佳績，日常更使病房感染率持續下降，其中正確洗手是非常重要的一環。」馬景野副局長感恩台北慈濟醫院及聯盟機構的共同努力，提到落實洗手是最簡單、最有效的防範，希望衆人共同維護。王復德理事長則指出接觸感染是許多病菌傳播的途徑，若民衆能夠勤洗手，一定能更徹底落實傳染病預防。響應活動除了安排有獎徵答外，也有手部衛生螢光檢測，教導民衆如何正確做到「內、外、夾、弓、大、立、腕(完)」之正確洗手七步驟。詹明錦組長表示：「本次主題結合ESG理念，強調合理使用手套並且要隨時正確洗手的重要性。從醫療端而言，醫療人員若沒有重視洗手，可能造成病人感染；從民衆端而言，疾病大有機會從手而入，因此需要十分重視。此外，台北慈濟醫院承接衛生福利部住宿機構品質獎勵計畫，定期至18間長照機構進行衛教宣導，保障機構住民健康。」

80歲的胡奶奶回饋，今日的活動讓她更了解手部衛生的重要性，日後一定更加積極地洗手，且不隨意觸碰眼、口、鼻。73歲的魏爺爺則分享：「以前就知道正確洗手的步驟，透過手部螢光劑檢測沒有看到殘留的細菌，代表我都有認真做到哦。」活動圓滿落幕，未來，台北慈濟醫院也將持續結合醫療專業與社區教育，深化衛生觀念，「手」護全民健康。

► 抗生素週宣導活動 四不一要原則防堵抗藥性

世界衛生組織 (WHO) 每年11月18日至24日推動「世界抗生素週」，提醒大眾正確用藥，以降低抗藥性細菌的產生。台北慈濟醫院於11月 18 日舉辦2025年度響應活動，以「抗藥OUT! 四不一要Act Now!」為主軸，邀請院內員工與民衆共同參與，盼提升社會對抗生素使用與抗藥性預防的正確觀念。

徐榮源副院長代表致詞，表示：「抗生素是重要的醫療資源，台北慈濟醫院每一季都會針對抗生素的使用進行分析，確保用藥劑量的準確。」他提到，期待今天辦理抗藥性講座，不只讓民衆更加了解正確使用抗生素的觀念，也提醒醫護人員不忘定期更新自身的專業資訊。

感染科彭銘業主任則表示：「抗生素的使用需要經過醫師專業評估後，合理、適當的開立，才是能提供民衆最直接的協助。」並希望透過醫療團隊與民衆攜手努力，降低抗生素抗藥性擴散的速度。

本次活動邀請感染科洪伯斌醫師與藥學部黃聿瑩藥師擔任講者，帶領民衆破除日常最常見的用藥迷思。洪伯斌醫師表示，一般民衆就診經常出自擔心，希望醫師開立抗生素來緩解症狀，但其實抗生素不適用於病毒感染，也並非萬靈丹。「每個人症狀不同、體質不同，抗生素基本上是量身訂做的，如果任意服用他人的抗生素，不僅無法對症下藥，更可能引發抗藥性或其他身體危害。」洪伯斌醫師提醒，民衆可從生活中落實「四不一要」-不主動要求抗生素、不隨便購買抗生素、不服用他人抗生素、不任意停藥，以及遵守醫囑使用抗生素。從每一次正確的選擇開始，減少抗藥性的發生。黃聿瑩藥師則以「正確使用抗生素」為題，講解抗生素的服用原則、療程的重要性，透過簡報圖說，教導民衆正確辨別藥袋上的資訊。「許多民衆會將塞劑誤認成口服錠劑，誤食錯誤藥物，所以正確辨識藥袋上的資訊與藥物外觀十分重要。」，並呼籲遵照藥袋上的指示，定期、定量的服用完整療程，才是正確使用抗生素的方法。

講座後的有獎徵答環節吸引許多民衆駐足參與，形成熱絡的用藥知識交流。現場民衆黃小姐表示：「以前吃藥頂多只會注意用藥期限，聽了今天的講座，才知道自己以前也做過所謂的『NG行為』，這個講座讓我收穫良多，以後服用抗生素也可以避免一些危險的用藥行為。」另一位許女士則分享：「過往就醫常常不理解為什麼醫師不願意按照要求開抗生素，聽過今天的講座明白了使用抗生素的規範。」並表示，講座的內容簡單易懂，只要願意花一些時間坐下來聽，就能獲得不少收穫。

醫療技術與藥物發展快速，錯誤用藥卻可能帶來反效果。台北慈濟醫院透過講座宣導正確使用抗生素，喚起民衆對抗藥性問題的重視，期望民衆對抗生素有更清晰的認識後，能適當用藥，與醫療團隊共同守護醫療品質與用藥安全。



5.1.2 守護偏鄉健康

「健康」是基本人權，然而，健康不平等的現象仍普遍存在於台灣的偏鄉、部落等醫療資源缺乏地區。本院集結院內醫療團隊及北區人醫會團隊，走出醫院，除承做衛生福利部、新北市、健保署等各項計畫外，另主動支援澎湖、新北市瑞芳、貢寮、石碇、平溪、坪林、深坑、雙溪、三芝…等區域醫療機構或義診，執行山地離島或偏遠地區醫療服務，偏鄉服務內容如下表：

服務名稱	服務內容
緊急醫療資源不足地區之提升計畫	與國泰醫院及馬偕醫院合作，輪流派遣醫師至新北市貢寮區澳底救護站夜間及假日值班，以及新北市瑞芳區瑞芳礦工醫院急診值班，提升新北偏鄉之急重症照護能力。
區域內醫療機構執行山地離島或偏遠地區醫療服務	本院胸腔外科支援澎湖望安鄉衛生所醫療業務，提供該區居民及觀光客醫療照護。並參與中央健康保險署支援基層總額醫療資源不足地區改善方案，由本院家庭醫學科與中醫科醫師、護理及藥師每月2次前往新北市石碇烏塗社區提供門診及巡迴醫療。2020年起前往新北市平溪區石底里提供巡迴醫療。
支援平溪衛生所身心醫學科、神經科及復健科門診	持續支援新北市平溪區衛生所身心醫學科(精神科)門診，提供偏鄉長者「及早就智、力行三動(運動、動腦、互動)」延緩及預防失智活動。
支援瑞芳衛生所復健科門診	新北市瑞芳區衛生所因醫師人力缺乏，本院復健科醫師前往支援該衛生所門診業務。
支援貢寮衛生所復健科及營養科糖尿病共同照護衛教門診	- 新北市貢寮區衛生所因醫師人力缺乏，本院復健科醫師前往支援該衛生所復健醫療業務。 - 因糖尿病共同照護網需要，本院營養科支援該所營養衛教。
支援坪林區衛生所眼科糖尿病共同照護門診駐點服務	支援坪林區衛生所眼科門診，協助兒童視力檢查。
支援深坑區衛生所身心醫學科門診	新北市深坑區衛生所因醫師人力缺乏，本院身心醫學科醫師前往支援該衛生所門診業務。

■ 本院近3年支援服務量

項目	2023年	2024年	2025年
服務人次	8,930	9,126	9,112

5.1.3 全人醫療照護

► 器官勸募

本院自2005年成立器官移植小組以來，持續推動器官及骨髓捐贈相關工作，並定期辦理骨髓驗血宣導活動；同時，本院積極規劃院內教育訓練課程(含實體及線上形式)，以及多元化的器官捐贈宣導與衛教活動，服務對象涵蓋病人、家屬、志工及院外民衆。自2021年至2025年止，本院平均每年舉辦約20場器官捐贈宣導活動，參與約12,220人次，展現本院在推廣生命延續理念及社會責任方面的持續努力與成果。

主題	內容說明
骨髓驗血宣導	透過骨髓捐贈宣導鼓勵符合資格的民衆加入骨髓捐贈驗血建檔，以增加配對的成功率。
院內教育訓練	舉辦器官捐贈教育訓練課程以提升醫護人員對器官捐贈的認知。
腎臟移植衛教	透過衛教讓患者及家屬了解腎臟移植的相關資訊及術後需注意的照護，以提高手術的成功率和生活品質。
器官捐贈宣導	響應器官捐贈暨病人自主中心的器官宣導週活動，舉辦為期一週的擺攤宣導及一次大型宣導活動。



● 整體成效及獲獎

預立醫療團隊在預立醫療諮商過程中會主動查詢健保IC卡註記狀況，並協助宣導及鼓勵簽署，2025年度於預立醫療諮商宣導過程中簽署器官捐贈率為7.2%。

2021至2025年，平均每年器官捐贈宣導活動(包含民衆及院內員工宣導)約有20場，參與總人次約為12,220人次，器官捐贈卡簽署率為18.3%。

於2022年榮獲全國器官捐贈宣導週區域醫院組之感謝狀、健保卡註記人數區域醫院組第4名；2023年度第二類器官捐贈人數區域醫院組第1名、健保卡註記人數區域醫院組第5名；2024年度健保卡註記人數醫學中心組第3名；2025年再次獲得感謝狀。

► 安寧緩和照護

安寧療護是由一組醫療專業人員，用完整的症狀緩解醫療以及愛心陪伴末期病人走完人生最後一程，提供身、心、靈的全人照護，並且協助病人及家屬面對死亡的各種調適，以讓生死兩無憾。為使民衆為自己善終作準備，尊嚴離世，生死兩相安，每年於社區持續辦理講座，持續推動安寧緩和與病人自主意願之預立。

「安寧緩和意願暨維生醫療意願抉擇(簡稱不施行心肺復甦術Do-Not-Resuscitate, DNR)」近3年宣導情形及成果如下：

項目	2023年	2024年	2025年
安寧緩和意願宣導場次	10	10	10
參與人數	4,370	5,355	3,956
IC卡註記DNR意願人數	786	1,110	1,057

● 整體成效及獲獎

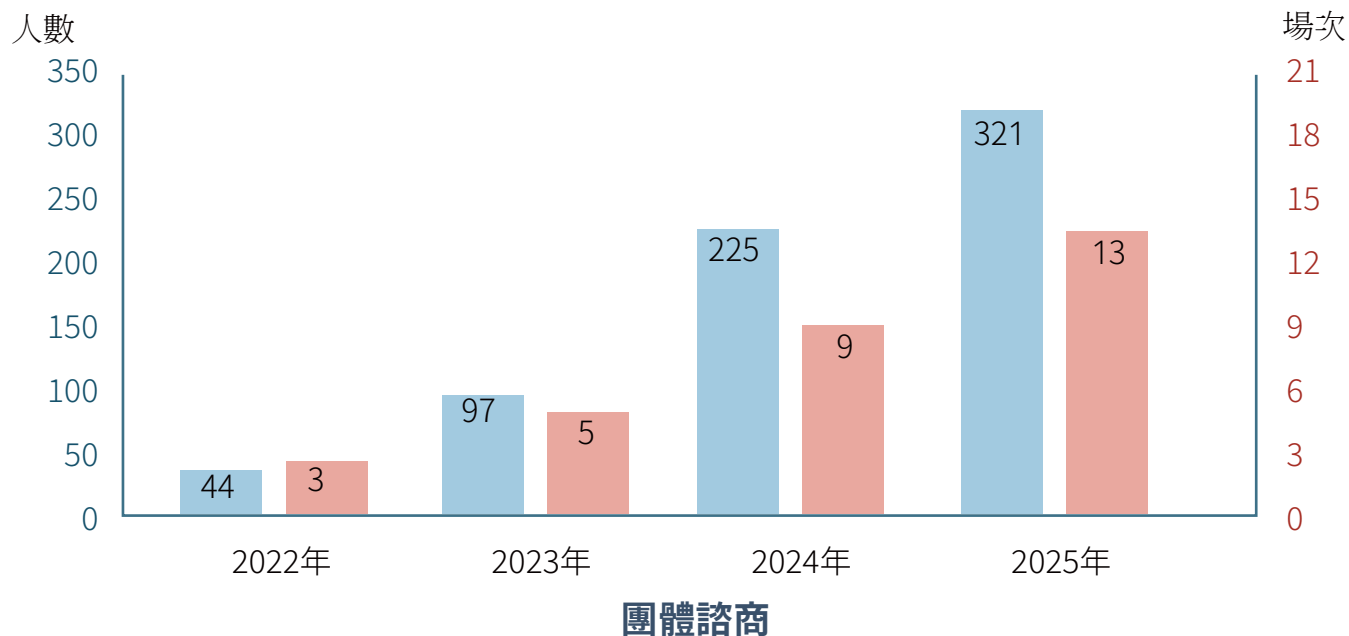
本院自2012年連續10多年獲得衛生福利部頒發「推動安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願註記健保卡」績優團體。

► 預立醫療決定

一、 預立醫療照護諮商 (Advance Care Planning, ACP) 服務推動情形

本院於2018年7月成立「ACP執行小組」制定「預立醫療照護諮商門診」作業流程，並已運作6年多時間。ACP諮商團隊成員有醫師7人、護理師兼個管師2人、社工師11人，除完成諮商人員資格認證，有9成以上人員已取得核心講師課程認證。

每年度持續舉辦院內醫事人員教育訓練及病人自主權利法相關宣導課程：含院內病人、家屬、志工，院外民衆及外院相關專業人員。2022年起開辦團體諮商，2022至2025年間共完成30場團體ACP諮商，諮商人數共687人次，占總諮商人數24.2%。



為提供弱勢族群預立醫療照護諮商之可近性，並鼓勵弱勢民衆及其眷屬踴躍參與預立醫療照護諮商、簽署「預立醫療決定書」，本院於2022年3月加入病人自主研究中心之弱勢族群病人自主創新服務綠色通道醫院。截至2025年底已完成152組弱勢家庭諮商，諮商人數共367人；其中7組為到宅諮商。

項目	身心障礙	失智症	罕病	重大傷病	到宅
諮商組數	39	70	8	35	7
諮商人數	93	169	18	87	27

本院提供預立醫療遠距視訊諮商等相關服務，視民衆需求提供符合規範之預立醫療照護諮商服務，完善民衆醫療自主意願的表達與溝通。

二、 預立醫療照護諮商及決定(Advance Decision, AD)宣導情形及成果

項目	2023年	2024年	2025年
宣導場次	43	43	62
參與人數	4,745	6,727	6,194
預立醫療照護諮商(ACP)人數	692	824	855
IC卡註記簽署預立醫療決定書人數	682	812	848

三、 整體成效及獲獎

本院自2018年起承接衛福部「推廣病人自主權利法試辦計畫」，2019年至2025年連續7年獲選為新北市「預立醫療照護諮商推廣獎勵計畫」示範機構，由張恒嘉副院長主持病人自主權利法推動小組，全力推動預立醫療照護諮商(Advanced Care Planning, ACP)，截至2025年底已完成4,010人次簽署預立醫療決定書，簽署率達98.9%。

四、貢獻及影響

2025年獎勵機構頒獎



- ◆ 受邀至各大教學醫院及學會進行VR教學經驗分享
- ◆ 預立醫療決定VR教案被列為2021年歐洲醫學教育學會(AMEE)大會亮點
- ◆ 於2021年第三屆臺灣醫學聯合學術研討會發表發聲溝通VR教案
- ◆ 獲得2022國家醫療品質獎醫療決策解決方案組標章、教學研究領域特別獎
- ◆ 2024年預立醫療決定VR教案論文獲BMC Medical Education期刊刊登
- ◆ 團隊常佑康醫師擔任年2025度研討會講師分享「從父權走向自主：啟動善生善終社會工程」，針對ACP簽署及AD啟動，提供實務工作者觀點與政策因應建議，並由常佑康醫師與湯雅婷個管師代表團隊參加由基金會所舉辦病主七周年「2025推動善終實踐，共創病主友善台灣」研討會，並於7周年年刊發表特殊個案從ACP諮商到AD簽署及協助AD啟動之照護經驗。
- ◆ 以『生命自主-從人生樂活到善終無憾』為主題參加2025年第28屆國家品質標章認證之醫療院所類-醫院社區服務組，榮獲國家品質標章殊榮。



5.1.4 社區友善共融

評估日常經營活動對週邊社區可能造成之實際或潛在負面衝擊，並提出對策與緩解措施，以維護醫院與社區之和諧共存。

► 重點議題與持續改善行動

實際負面衝擊	- 救護車誤彈警笛 - 負面衝擊內容 夜間急診救護車進出頻繁，影響居民休息 - 處理改善情形 救護車改採定向消音喇叭，夜間非緊急情況減少警笛使用。	
	- 停車位不足 - 負面衝擊內容 門診高峰期路邊停車壅塞 - 處理改善情形 增設停車場，優化門診時段接駁與動線，協調周邊公有停車場。	
潛在負面衝擊	- 建築擴增 - 負面衝擊內容 工程施工噪音與揚塵	說明 未來擴建案施工期可能影響空氣品質與噪音
	- 化學品使用 - 負面衝擊內容 消毒劑或試劑外洩	說明 實驗室或清潔作業中可能產生化學風險
	- 電磁波 - 負面衝擊內容 無線電與醫療設備電磁波輻射	說明 長期暴露可能引發社區疑慮

針對建築擴增之潛在負面衝擊，已設立施工規範，擴建工程採封閉圍籬、灑水抑塵及施工時間管制，並發布施工預告。其他項潛在負面衝擊則依據責任分工，由環境安全衛生室監測各項指標，定期報告並檢討；社區關係組向社區收集回饋，協調居民與醫院對話。工務室負責執行噪音、照明及排放相關設備改善工程管線檢測、警報系統維護。

5.1.5 志工影響力

台北慈院自啟業以來，每日皆有志工團隊在場陪伴。2025年，全院共動員 23,943 人次志工，累積服務時數達 191,544 小時，以無償付出支撐醫療、社服與環境各面向運作。慈濟志工秉持「付出無所求，還要道感恩」的核心精神，深度融入醫療人文體系，成為醫護與病患之間愛的橋樑，也是醫院最堅實的後盾。

► 志工影響力數據總覽

構面	指標	2025年成果	說明
資源投入 (Input)	專職人力	16 人	負責社區與社服之專職人員數
	志工動員總數	23,943 人次	年度內參與服務的志工總人次
	志工服務總時數	191,544 小時	全年度所有志工服務時數加總
服務產出(Output)	弱勢醫療補助	1,052 人	獲得補助的經濟弱勢病患數
	社區篩檢/義診	164 場 / 6,960 人次	含偏鄉醫療、社區健康站活動
影響力 (Outcome)	早期發現個案數	187 人	篩檢後確診或轉介就醫，展現預防醫學價值

▶ 各類志工特色與成效

志工類別	特色說明	主要成效
▶ 醫療志工	全年無休，上崗前需完成社區培訓與實作演練，資深志工帶領新進傳承，以同理與慈悲陪伴病患與家屬。	縮短就醫流程：引導路線與方向，協助首次來院者快速就定位，提升整體運作效能。 轉化醫病關係：情緒疏導功能有效緩解醫病緊繃，補位醫護在溝通陪伴上的不足。 體現人文醫療品牌：志工的微笑與感謝，讓醫院從「看病的地方」轉變為「溫暖的殿堂」。
▶ 慈誠懿德	長年深入各單位，每月定期備餐關懷同仁，如爸媽般給予醫護人員全方位支持與陪伴。	打造歸屬感：同仁稱呼慈懿「爸爸媽媽」，醫院成為有溫度的「家」而非單純職場。 擔任傾聽角色：定期與各單位主管約定聚會，傾聽需求，強化向心力。 成為心靈加油站：有效緩解醫療人員焦慮與職場孤獨感，提升心理韌性。
▶ 音樂志工	多為專業師資，將演奏專長化為良能，在陽光大廳等公共空間定期演出，傳遞旋律與溫暖。	音符即藥引：即時現場演奏為候診與住院病患提供心靈陪伴，有助降低心率與壓力荷爾蒙。 增加人文深度：讓醫院從嚴肅場所轉化為富有溫度的空間。 舒緩醫護壓力：飄揚樂聲為緊繃的醫療環境提供片刻喘息與心靈充電。
▶ 花藝志工	以專業插花技藝美化院內空間，將自然之美融入醫療環境，傳遞志工虔誠的祝福與關懷。	空間療癒：花卉與綠植帶來視覺舒緩，降低病患與家屬的焦慮感。 情緒轉移：來院就診者在觀賞花藝同時，自然放鬆緊繃情緒。 有形關懷象徵：每件佈置承載志工心意，是可見的人文溫度。
▶ 園藝志工	大北區志工無論晴雨長年維護院區草坪與植栽，以愛護自家的心守護院區每一寸綠意。	節省景觀維護成本：具備多年專業，讓醫療資源得以優先投入臨床。 創造自然療癒環境：翠綠草坪讓病患家屬緩解緊繃，減少醫護視覺疲勞。 傳遞守護感：整潔美觀的院區環境，讓醫護人員感受到無聲的被守護。
▶ 接待手語 ▶ 外語志工	接待與手語志工以慈濟人文禮儀迎賓；外語志工以專業語言能力接待國際訪賓、進行導覽翻譯，展現醫院國際化。	建立專業人文形象：訪客首先感受到團隊合心與熱誠，而非硬體設施。 手語跨越語言藩籬：「靜思手語」律動讓國際訪客同樣感受到虔誠與祝福。 提升國際能見度：外語志工消除語言障礙，有效傳遞慈濟醫療理念與人文特色。
▶ 景觀工程志工	以建築修繕專業自主維護院區硬體(拱橋、欄杆、連鎖磚、空中花園等)，以院歌精神「咱的心惦置這」守護慈院。	強化安全性：硬體修繕降低病患(尤其老幼)跌倒或受傷風險。 節省工程發包成本：自發性維護讓醫療資源更精準投入臨床救人。 凝聚向心力：志工與同仁共同完成任務，強化「一家親」的文化認同。

◆5.2 國內外醫療交流合作

本院秉持「醫療無國界，慈悲無遠近」的信念，積極拓展國內外醫療合作網絡，推動醫療教育、學術研究與臨床交流。透過跨部門協同合作與多元參與，本院持續深化國內醫療連結、強化國際合作力道，實踐聯合國永續發展目標 SDG 3「健康與福祉」與 SDG 17「全球夥伴關係」，邁向國際人文醫療的永續典範。

5.2.1 國內醫療合作

► 建立合作轉診機制

推動「北慈合心醫療照護團隊」與基層診所合作，建構分級轉診流程，並於年末舉辦「分級醫療感恩交流茶會」，深化醫病與醫療機構間的互信與協力。

► 智慧醫療應用交流

結合雲端科技、遠距健康照護與AI診斷輔助系統，教學部與產學單位如中央大學合作研發智慧診療技術，加速智慧醫療推展與應用實證。

► 強化人才教育合作

辦理住院醫師論文發表競賽，吸引醫學中心醫師互動交流，厚實醫學研究與教學內涵，並推動實習醫學生與護理生教學導覽制度，培育醫療新血。



5.2.2國際合作交流

►國際醫事人員培訓

為增進國際合作並促進醫學交流，本院提供各項訓練方案，培訓來自各國醫事人員，透過跨國培訓與進修，學員能夠獲得有關醫療體系的技術與知識，涵蓋病人照護、技術發展、台灣健保制度、醫療決策、以及教學研究等領域，從而提升其專業能力及知識水平。不同國家的文化與醫療體系相互交融，為學員帶來了深刻的啟發。例如，各國醫療體系的支付方式差異將影響治療決策的制定；同時，某些國家可能缺乏先進的設備與技術，透過進修培訓，學員將能將所學帶回去原國家，促進當地醫療技術的提升與應用。

採取小班式的教學方式，並安排專責指導老師，確保能在訓練過程中即時獲得專業指導與解答，此舉不僅有助於學員技術與知識的提升，亦能進一步加強其臨床應用能力，達到更高水準的專業訓練效果。2025年共計有7個國家9個醫事人員來台進修，列表如下：

年度	人數	國籍	進修科別(內容)	進修期間
2025年	1	馬來西亞	骨科	2025/4/1~2025/6/30
2025年	1	越南	復健科	2025/5/5~2025/5/29
2025年	1	泰國	急診	2025/5/9~2025/5/22
2025年	1	印度	肝膽腸胃科、內科加護病房	2025/5/12~2025/6/22
2025年	1	菲律賓	皮膚科	2025/6/16~2025/6/30
2025年	1	泰國	胸腔內科、內科加護病房	2025/8/4~2025/8/30
2025年	1	柬埔寨	牙醫	2025/7/14~2025/10/9
2025年	2	香港	家醫科心蓮病房	2025/11/2~2025/11/6

►國際團體學習交流

為強化跨國醫療知識交流與永續實務對話，本院積極接待來自各國政府、醫療與非營利單位代表前來參訪學習，成為國際醫療人文與綠色永續的重要示範場域。

2025年台北慈濟醫院共接受來自美國、菲律賓、泰國、日本、墨西哥、新加坡、尼泊爾、越南及馬來西亞等地的政府單位、醫療照護專業人士、非營利組織與企業代表共計500人前來交流參訪，涵蓋醫護臨床服務、節能減碳、資訊系統與慈濟人文等多元主題。

姓名 (或 團隊)	國 家	進 修 交 流 主 題
尼泊爾藍毘尼發展局信託人員及馬來西亞志工共5人	尼泊爾、馬來西亞	慈濟志工與醫療人文
泰國瑪哈沙拉堪公立大學師生共71人	泰國	醫療人文
日本京都佛教大學學術共4人	日本	安寧療護
越南法師與居士參訪共29人	越南	慈濟志工與醫療人文
泰國發展研究院(TDRI)代表團共16人 (長期致力為各級政府機關提供全面政策分析)	泰國	醫院管理與社區發展
不丹皇太后慈善基金會4人	不丹	慈濟精神與醫療人文
韓國大邱天主教大學護理學院8人	韓國	慈濟精神與醫療人文
菲律賓衛生部代表團12人	菲律賓	醫療與人文
越南E醫院護理主管4人	越南	護理資訊
韓國尚志大學韓醫系共2人	韓國	中醫醫療與環境
全球靜思生活營共8國179人	馬來西亞.新加坡.越南 .印尼.菲律賓.柬埔寨. 美國.印尼	慈濟志工與醫療人文

姓名 (或團隊)	國家	進修交流主題
日本能登藝術家共6人	日本	慈濟防震措施與醫療人文
南非志工隊共15人	南非	慈濟人文
印尼慈濟醫院醫護團隊21人 (5位醫師、8位護理師、5位醫技人員及3位行政同仁)	印尼	流程與品質管理，單位包括：急診、影像醫學部、NICU、門診護理、檢驗科、藥學部、社服室、資訊室、醫事室
尼泊爾加德滿都市市公所衛生局共10人	尼泊爾	醫療志業與慈濟人文
國際人醫年會學員參訪共5國34人	越南、菲律賓、美國、墨西哥、新加坡	醫療人文、推素作為、志工制度與中醫經驗
墨西哥提娃娜衛生局共6人	墨西哥	醫療人文
新加坡中醫義診中心共18人	新加坡	中醫醫療
橫濱實踐護專門學校校長及師生62人	日本	醫療人文

印尼慈濟醫院團隊至本院參訪



兒科病房護理長介紹護理用品



醫事放射科主任介紹影像設備與流程

國際人醫會成員來院交流



中醫部介紹台灣中醫臨床經驗

5.2.3 海外醫療援助活動(國際賑災義診)

慈濟慈善基金會為聯合國註冊在案的國際非政府組織的其中慈善團體成員，已於全球55個國家與地區設有分會。自1996年起便投入國際賑災行動，曾參與多次重大災難的救援工作。

2025年慈濟再度於柬埔寨舉辦大型義診



▪ 此次義診預計執行200台門診手術，手術室及供應中心團隊隨即展開器械採購及清消包，並順利交接予義診團隊。



- 徐榮源副院長(中)擁有豐富義診經驗，但這是他首次踏上柬埔寨，他表示「每一次的義診都是善的循環，相信無論在怎樣的環境下，只要心存善念，這個世界就有改變的可能。」



- 張恒嘉副院長(左)第二次到柬埔寨義診，他覺得義診的意義遠不只解決眼前病人的病苦，而是在當地播下愛與善的種子，每一次慈濟舉辦的義診，都有四百多位左右的志工從新加坡、馬來西亞、菲律賓、台灣與柬埔寨自費自假，完全無私的付出，除了與鄉親結善緣之外，同時也布下愛與善的種子，啟發當地菩薩之善念。

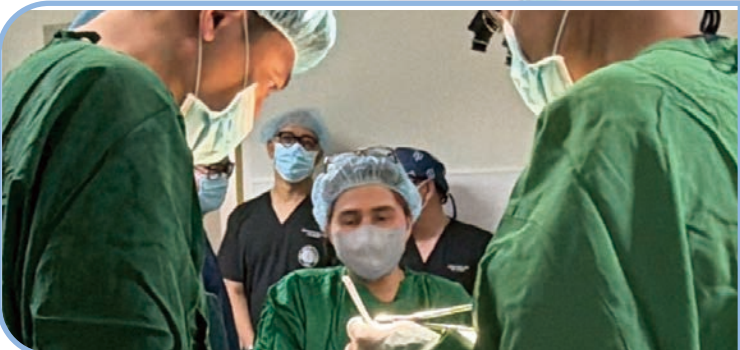


- 血液腫瘤科何景良副院長(右)首次參與國外義診。幾天義診下來感受到「當地這麼多貧困的民衆，有些人身體長期病痛卻沒有資源處理，使生存能力更強，也更習慣忍耐病痛。相較下來，我們更應該知福惜福，把握可以回饋的機會。」看到這個世界上還有很多人無法獲得妥善的醫療照護，進而更珍惜現在擁有的一切。



- 骨科部洪碩穗副院長(左) 分享「這是一趟充實的學習旅程，從裝設手術室設備到後續清消都需自己完成，還好平常有暗自觀察團隊是如何執行相關作業，才不至於手忙腳亂。」在三天的義診過程中碰到許多因陳年舊疾求診的病人，然而受限於義診條件，只能進行局部麻醉或無法保證術後傷口能順利癒合，許多手術無法如願執行，面對這些情況，洪主任深感不捨也無奈。但只要是能夠接受外科治療的病人，必定全力以赴，因為他深刻銘記 上人的話：「誠如 上人慈示，團隊要提供的是有品質的醫療，即使是小手術也要力求一次成功，因為他們可能只有這一次的機會。」

社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會為執行與菲律賓牙醫師公會姊妹會簽約內容，持續雙方友好關係、增進國際交流，以及配合政府新南向政策，邀請 參與2025年菲律賓口腔醫療服務計畫，前往菲律賓宿霧等地，進行口腔醫療義診服務。



- 2025年菲律賓口腔醫療服務計畫，進行口腔醫療義診服務及執行唇顎裂手術服務，本次為5名唇顎裂患者進行手術修復顏面。



- 由中華民國牙醫師公會全國聯合會國際委員會組團共16名醫師及隨行人員。

◆5.3 長期照護

5.3.1 社區暨長照服務的推動

隨著台灣逐漸邁入高齡化社會，長期照護需求日益增加，如何提供全面且貼心的服務，成為醫療與社會福利體系的重要課題。在這樣的背景下，本院社區暨長照服務部肩負起了關懷社區長者與弱勢群體的使命，致力於打造一個溫暖且專業的長照服務平台。

“

服務理念

【人本醫療、尊重生命】

- 本院社區暨長照服務部秉持「以人為本」的核心理念，將長者的需求與福祉放在首位。結合慈濟基金會的慈善精神，服務部不僅專注於提供醫療照護，更注重心理支持與社會連結，讓每一位長者都能感受到被尊重與關愛。



”

5.3.2 長照服務網絡

結合慈濟基金會的慈善精神，本院不僅專注於提供醫療照護，更注重心理支持與社會連結，讓每一位長者都能感受到被尊重與關愛。



類別	內容	2023-2025年成效
出院準備服務	01. 評估病人出院後的照顧需求，在住院期間教導主要照顧者居家照顧所需的知識、技能。提供資源轉介，如社工師、營養師、藥劑師、復健師、居家護理師，申請相關社會福利資源等。提供出院後在家中需要使用的醫療輔助器材申請或租借諮詢，如：輪椅、氣墊床、氧氣製造機、抽痰機、居家呼吸器…等。	01. 2025年每月平均服務個案數為90人，最高單月達107人。服務成效指標如下：出院準備服務率25.5%，出院準備轉介長照服務率：13.1%，出院準備長照服務轉介成功率：96.2%。
	02. 提供長期照顧機構諮詢，如：護理之家、安養護機構、呼吸照護中心、安寧療護等。	02. 本院針對困難及超長住院個案，特別成立跨團隊討論機制，並透過個案管理及跨院照會，依需求提供整合性服務，並連結特約交通服務，提前協助個案銜接長照資源。針對超長住院自21天開始追蹤討論，自2023年由超長住院120位個案下降至2025年超長天數已下降平均每週50位個案。
	03. 需要出院準備銜接長期照顧2.0個案之及早評估轉介(本院皆具合格評估人員)，如申請居家專業服務(居家復能、營養、語言、護理相關衛教)，居家服務、日間照顧及喘息服務。	03. 在2026年配合政府推動長照3.0政策。將出備轉銜長照縮短為0日，出院當天即可使用服務。
	04. 需要急性後期照護(PAC)病人轉介下游醫院的連繫協調，辦理研討會，提供醫療與護理人員出院準備服務在職教育病人出院後，以電話追蹤關懷情形及提供醫療諮詢服務。	04. 長照個案管理師張舒婷於2025年獲衛生福利部長照績優人員獎。
居家護理	01. 以人為本與健康促進的目標，致力於提供「全人、全程、全家、全隊」的完整性照護服務。	01. 在專業成就方面，2023年榮獲新北市護理師護士公會「護理創新成果佳作獎」，彰顯團隊持續創新與專業實踐。
	02. 由完成長期照護專業訓練的居家護理師，為個案進行專業護理評估與個別化照護，並妥善整合居家醫療與長照資源，協助個案及其家庭適應疾病挑戰，提升生活品質。	02. 2024年10月起，進一步與慈濟醫院合作推動「在宅急症照護計畫」，目前已收案12位個案，成功完治率100%，14日內再入院率為0%，展現優異成效。目前居護所服務量平均每月服務約214人，服務人次約252，持續穩定支持社區居家照護需求。

長期照護

類別	內容	2023-2025年成效
居家服務	01. 居家服務旨在協助因身體功能缺損或高齡衰弱而無法完全自理的民衆，提供持續性且完整的支持，以恢復、維持或改善日常生活功能。服務內容涵蓋家務與生活照顧、身體照顧及喘息服務等多面向，共計24項服務項目。	01. 本院居家服務自2018年啟業以來，服務量穩健成長，年度平均服務個案約400人，近三年年度服務人次約22萬至23萬人次，卓越成效。
	02. 家務及生活照顧服務包括衣物清洗與修補、居家環境整理、家務及文書協助、餐飲服務與陪同就醫；身體照顧服務則涵蓋協助沐浴、更衣、進食、安全看視、翻身、輔具使用及居家喘息等。藉由多元且專業的照護支持，確保服務對象及其家庭獲得周全之照顧與支持。	02. 在專業團隊方面，現有業務負責人、督導及專責人員共7位，皆為本院正職員工，享有完整的醫院福利制度(含年終獎金)。人員專業背景涵蓋護理、社工及長照相關系所，各佔約50%。除基本薪資外，另設有業務獎金制度，員工三年以上留任率達60%。照服員近四年平均年度離職率約20%，顯著低於同業平均35%，年資三年以上人員比例亦達71.6%以上。
		03. 為提升工作穩定度與服務品質，本院提供時薪制、長照困難及失智個案獎勵補助，並依基本工資調整交通轉場費，對偏遠地區另給予每日交通補助；同時，照顧服務員可享醫院兼職人員勞健保及就醫掛號福利。
		04. 服務品質方面，自2018年以來，個案對居家服務之滿意度持續維持在94%以上，展現專業服務之穩定口碑。
		05. 2024年參加第十一屆第二次台灣醫療品質協會學術研討會，發表〈長期照護復能介入及居家服務與個案失能等級之追蹤及相關性探討〉並獲得海報發表佳作。
		06. 透過持續的人才培育、品質管理與研究推展，本院居家服務不僅提供穩定且高滿意度的照護，更在學術領域展現專業能量，落實永續醫療與社會責任。

類別	內容	2023-2025年成效
日間照顧服務	01. 提供多元化的日間照護服務，秉持全人關懷理念，涵蓋生活、健康、醫療及心理支持等多面向需求。服務內容包括日常生活照顧與備餐服務、多重慢性病照護及健康管理與促進。	01. 本院日間照顧服務運作穩健，近三年平均日收托率達99%以上，日平均收托個案約30位。機構提供友善職場環境，年資三年以上留任率達75%，2023至2025年度正職照服員零離職，顯示人力穩定性佳。
	02. 提供交通連結及文康休閒活動，協助個案維持生活品質與社會互動；透過健康教育講座及護理服務，並結合必要的醫療轉介，確保個案獲得持續性醫療支持；同時提供物理及職能治療服務以增進自立能力，以及服務轉銜與諮詢，協助順利銜接社會及長照資源。	02. 本院每年規劃12場社區及年節活動，並與鄰近大愛幼稚園定期舉辦老少共融活動，服務滿意度均達95%以上。同時，每年安排家屬出遊，參與率達70%，滿意度高達96%。為強化家屬互動，本院建置Line@平台，每週推送照顧新知及個案活動照片，增進家屬對照護過程的理解。
		03. 在智慧化應用方面，機構設置跌倒偵測網絡，減少非直接服務工作，增加員工與個案互動時間，系統可即時通知護理人員至廁所協助，降低嚴重損傷風險；另透過智能化遊戲及記憶鍵盤，紀錄個案每次智能反應活動，形成圖表以追蹤日照個案反應能力進展。
		04. 機構領導亦持續獲得肯定，社區暨長照服務部李孟蓉副主任於2021年入圍第七屆衛生福利部長照金點獎，並於2025年5月6日榮獲新北市第二屆長照卓越獎「長照服務貢獻獎」，表彰其深耕社區的卓越貢獻。
		05. 日照在2025年以醫養五感照護～「藝術」、「動齡」、「人文」打造家的日間照顧Integrated 5 senses medical care through: Art, Active lifestyle and Hu-manities to create a home like day care center獲SNQ生策會國家品質標章。
		06. 2025年用多元策略營造日照友善環境預防跌倒及日常生活功能獲全國日照服務研討會優良海報獎。

類別	內容	2023-2025年成效
失智症照護服務	01.個案與家庭為中心 (Person & Family-Centered Care) ：依據失智症輕、中、重度分級，提供個別化精準照護，設置「記得快樂門診」與「預約幸福門診」，完整串聯醫療、照護及社區資源，確保個案及家庭獲得連續性與整合性支持。	(一)提高失智症及早診斷與介入比率 截至2025年止，本中心整體失智症診斷率達94.6%，明顯高於全國平均水平，確保個案能及早接受適切照護與介入。
	02.中西醫整合照護及身心環保永續之社會處方：結合傳統中醫、心創力靜觀感恩課程及創新社會處方（如健康蔬食處方、靜觀感恩處方、快樂運動處方），促進失智長者的身心靈健康，並強化社區參與與生活品質。科技輔助與智慧照護。	(二)增進家庭照顧能力與生活品質 87.3%的家屬接受專業照護支持與照護教育訓練，有效減輕照顧者壓力，提升家庭整體生活品質，實現「以家庭為中心」的照護理念。
	03.運用AI與智慧醫療技術，協助醫師早期偵測腦部情緒及認知功能變化，提供「即早救治、聰明選擇」，提升照護效率，增強家庭安心感。	(三)顯著提升社區失智友善環境建構 社區民衆參與失智症識能教育比例超過8%，逐步建立社區友善守護網絡，獲得政府與社區認可，並榮獲台灣國家品質標章 (SNQ) 及第一屆長照團體卓越獎肯定。
		(四) 培育專業與志工人才，提升永續服務能力 過去四年間，共培訓國民健康署預防延緩失能專業師資11人、指導員109人，並提供超過120人次的專業醫療與照顧服務人才培訓課程，建立堅實的長照及社區失智照護專業網絡。

■ 出院準備服務

► 服務項目

- (一) 評估病人出院後的照顧需求，在住院期間教導主要照顧者居家照顧所需的知識、技能。
- (二) 提供資源轉介，如社工師、營養師、藥劑師、復健師、居家護理師，申請相關社會福利資源等。
- (三) 提供出院後在家中需要使用的醫療輔助器材申請或租借諮詢，如：輪椅、氣墊床、氧氣製造機、抽痰機、居家呼吸器…等。
- (四) 提供長期照顧機構諮詢，如：護理之家、安養護機構、呼吸照護中心、安寧療護等。
- (五) 需要出院準備銜接長期照顧2.0個案之及早評估轉介(本院皆具合格評估人員)，如申請居家專業服務(居家復能、營養、語言、護理相關衛教)，居家服務、日間照顧及喘息服務。
- (六) 需要急性後期照護(PAC)病人轉介下游醫院的連繫協調，辦理研討會，提供醫療與護理人員出院準備服務在職教育。
- (七) 病人出院後，以電話追蹤關懷情形及提供醫療諮詢服務。

► 近3年服務量

項目	2023年	2024年	2025年
照會出院準備人數	6,095	7,462	8,258
出院準備轉介長照人數	961	1,035	1,077
出院準備服務率(%)	18.8%	23.4%	25.5%
出院準備轉介長照服務率(%)	15.8%	13.9%	13.1%
出備轉介長照服務率成功率(%)	95.9%	97.3%	96.2%

► 特色與成效

本院積極推動出院準備服務，致力於協助個案在出院後順利銜接長照體系，並以跨專業團隊合作模式，提升務效能與照護品質。

首先，本院強化出院準備服務效能，將服務更深入融入照護流程，以快速連結長照資源，滿足更多具有後續照護需求的個案。透過建立跨專業團隊合作模式，以個案為中心，整合醫師(含中醫、牙醫)、職能治療師、物理治療師、語言治療師、護理師、心理師、藥師、營養師、呼吸治療師及聽力師等專業人員，並及時配合輔具服務，協助個案自立生活訓練，減少生活依賴與照顧負荷。

出院準備服務專業人員，均完成7小時專業訓練課程，並於院內各病房(含加護單位)進行長照需求評估。出院準備服務主要銜接的長照需求包括居家服務、居家護理、居家復健、喘息服務及簡易生活輔具五大項目，透過「因地制宜」與「在院創新」的服務模式，實現長照資源的無縫接軌。

針對具長照需求之個案，評估人員須於出院前至少3日完成照顧管理評估量表(繁表)，執行長照需要等級(CMS)及照顧問題評估。2025年每月平均服務個案數為90人，最高單月達107人。服務成效指標如下：

(一) 出院準備服務率：25.5%(最高27%)

(二) 出院準備轉介長照服務率：13.1%

(三) 出院準備長照服務轉介成功率：96.2%

預計2026年配合政府推動長照3.0政策。將出院準備轉銜長照縮短為0日，出院當天即可使用服務。

此外，本院針對困難及超長住院個案，特別成立跨團隊討論機制，並透過個案管理及跨院照會，依需求提供整合性服務，並連結特約交通服務，提前協助個案銜接長照資源。針對超長住院自21天開始追蹤討論，自2023年由超長住院120位個案下降至2025年超長天數已下降平均每週50位個案。

在「健保出院準備及追蹤管理費」方面，接受長照2.0需求評估並於出院7日內獲得服務之比例達69%，平均等待時間僅2.6日，顯示出院後長照服務銜接成效良好。

綜合上述成果，本院出院準備服務不僅展現高效率與高成功率，更充分發揮醫學中心在急性醫療與長照服務間的橋樑角色，落實「以病人為中心」的照護理念。

■ A整合照顧中心

►服務項目

主要參與長照 2.0政策所設立的「社區整合型服務中心(A單位)」，負責為需要長照服務的民衆連結各項資源並撰寫照顧計畫。

本院社區整合型服務中心(A單位)歷經2020及2024年新北市政府衛生局委外評鑑，均獲優等成績。

本院共9位個管人員，特約區域服務新店及中永和區。每位個管服務人數120-150位個案。

►近3年服務量

項目	2023年	2024年	2025年
A個管服務人數	1,330	1,325	1,329

►特色與成效

(一)為落實在地老化政策目標，建構以社區為基礎之整合之整合式服務體系，增進長照服務提供單位分布之密度，讓民衆獲得近便、多元的服務，並推動社區整體照顧服務體系。由社區整合型服務中心(A單位)落實個案管理，並依個案需求協調安排照顧安排資源，提供具彈性化以及連續性之服務。擬定與調整照顧服務計畫。

(二)本院台北慈濟醫院社區整合型服務中心(簡稱: A單位), 自107年9月通過各項長期照顧服務之特約區域-新店區及永和與中和區長期照顧資源, 承接新店區與雙和地區民衆需求, 提供長照服務。

(三)服務個案:

- 1.本中心協助及連結通過照管中心照專人員評估的失能民衆, 提供有關長期照顧的各項服務。
- 2.本院特約區經出院準備評估需長照服務個案, 協助銜接出院後的長期照顧服務。
- 3.照顧計畫連結, 由個案管理員協助評估需求, 連結B單位(居家服務、日照中心)或C單位(巷弄長照站)。

(四)其他

除了社區A單位, 台北慈濟醫院亦提供以下整合照護項目, 住院整合照護計畫, 針對指定病房(15A、15B、12B)提供24小時團隊照護, 由本院合作廠商之照護輔佐員協助生活起居(如身體清潔、餵食、翻身等), 以減輕家屬負擔。

整合醫學門診, 提供整合醫學科與高齡整合門診(家庭醫學科), 針對多重疾病或高齡長者提供全人醫療服務。

(五)特別事績

張舒婷A個管師獲衛生福利部頒發
114年度專業人員組社區整合型服務中心個案管理人員優選金顧獎



■ 居家護理

► 服務項目

本院秉持「人本醫療、尊重生命」之核心宗旨，落實以人為本與健康促進的目標，致力於提供「全人、全程、全家、全隊」的完整性照護服務。由完成長期照護專業訓練的居家護理師，為個案進行專業護理評估與個別化照護，並妥善整合居家醫療與長照資源，協助個案及其家庭適應疾病挑戰，提升生活品質。

► 近3年服務量

項目	2023年	2024年	2025年
居家護理服務量(人)	2,432	2,480	2,576
居家護理服務量(人次)	2,639	2,823	3,029

► 特色與成效

本院居家護理持續深耕社區提供完善的服務，服務範圍初期涵蓋新北市新店、中永和地區，而後擴及台北市文山區，展現跨區服務能量。

自2016年起，本院居家護理持續接受新北市衛生局督導考核及參與衛生福利部居家護理評鑑，持續獲得「合格」與「優等」成績，顯示服務品質穩健精進。

在長照資源銜接方面，自2010年即取得新北市政府衛生局長照居家護理服務資格，服務迄今已逾15年，並於2018年申請長期照護專業服務資格，擴展服務範疇。2017年10月起，本院更與慈濟醫院合作推動居家整合醫療，涵蓋居家醫療與重度居家醫療照護，2019年再進一步成立「社區暨長照服務部」，全面推動專業居家長照服務。

在專業成就方面，2023年榮獲新北市護理師護士公會「護理創新成果佳作獎」，彰顯團隊持續創新與專業實踐。2024年10月起，進一步與慈濟醫院合作推動「在宅急症照護計畫」，目前已收案12位個案，成功完治率100%，14日內再入院率為0%，展現優異成效。目前居護所服務量平均每月服務約214人，服務人次約252，持續穩定支持社區居家照護需求。

■ 居家服務

► 服務項目

居家服務旨在協助因身體功能缺損或高齡衰弱而無法完全自理的民衆，提供持續性且完整的支持，以恢復、維持或改善日常生活功能。服務內容涵蓋家務與生活照顧、身體照顧及喘息服務等多面向，共計24項服務項目。其中，家務及生活照顧服務包括衣物清洗與修補、居家環境整理、家務及文書協助、餐飲服務與陪同就醫；身體照顧服務則涵蓋協助沐浴、更衣、進食、安全看視、翻身、輔具使用及居家喘息等。藉由多元且專業的照護支持，確保服務對象及其家庭獲得周全之照顧與支持。

► 近3年服務量

項目	2023年	2024年	2025年
居家服務量(人)	674	632	610
居家服務量(人次)	248,310	226,082	225,981
月申報金額(元/位)	12,967	12,326	12,698

► 特色與成效

本院居家服務自2018年啟業以來，服務量穩健成長，年度平均服務個案約400人，近三年年度服務人次約22萬至23萬人次，卓越成效。

在專業團隊方面，現有業務負責人、督導及專責人員共7位，皆為本院正職員工，享有完整的醫院福利制度(含年終獎金)。人員專業背景涵蓋護理、社工及長照相關系所，各佔約50%。除基本薪資外，另設有業務獎金制度，員工三年以上留任率達60%。

人才培育方面，自2019年起，本院獲新北市政府核可辦理「照顧服務員訓練專班」，迄今已培訓超過100位照顧服務員，到職人員中約60%持續留任服務。近四年平均年度離職率約20%，顯著低於同業平均35%，年資三年以上人員比例亦達71.6%以上。為提升工作穩定度與服務品質，本院提供時薪制、長照困難及失智個案獎勵補助，並依基本工資調整交通轉場費，對偏遠地區另給予每日交通補助；同時，照顧服務員可享醫院兼職人員勞健保及就醫掛號福利。

服務品質方面，自2018年以來，個案對居家服務之滿意度持續維持在90%以上，展現專業服務之穩定口碑。2022年，照顧服務員柯鳳娥榮獲「金點英雄獎－照顧服務人員個人獎」入圍，肯定專業與奉獻。

研究推廣方面，本院積極投入學術交流：

- (一)2021年於TCMF慈濟醫學年會發表論文海報〈To Explore Association on Pressure and Life-related Issues of Attendants in The Home Service Institutions during COVID- 19〉。
- (二)2024年參加第十一屆第二次台灣醫療品質協會學術研討會，發表〈長期照護復能介入及居家服務與個案失能等級之追蹤及相關性探討〉並獲得海報發表佳作。

透過持續的人才培育、品質管理與研究推展，本院居家服務不僅提供穩定且高滿意度的照護，更在學術領域展現專業能量，落實永續醫療與社會責任。

■ 日間照護服務

►服務項目

本院提供多元化的日間照護服務，秉持全人關懷理念，涵蓋生活、健康、醫療及心理支持等多面向需求。服務內容包括日常生活照顧與備餐服務、多重慢性病照護及健康管理與促進；提供交通連結及文康休閒活動，協助個案維持生活品質與社會互動；透過健康教育講座及護理服務，並結合必要的醫療轉介，確保個案獲得持續性醫療支持；同時提供物理及職能治療服務以增進自立能力，以及服務轉銜與諮詢，協助順利銜接社會及長照資源；此外，本院亦關注照顧者需求，提供支持與關懷服務，協助家庭減輕照護壓力，實現完整且周全的居家照護體系。

►近3年服務量

項目	2023年	2024年	2025年
收案人次	7,370	7,327	7,127
收托率(%)以年度計畫訂	97%	100%	100%
日平均收托(位)	29	30	29

► 特色與成效

本院日間照顧服務運作穩健，近三年平均日收托率達99%以上，日平均收托個案約30位。機構提供友善職場環境，年資三年以上留任率達75%，2023至2025年度正職照服員零離職，顯示人力穩定性佳。

服務個案均經接案評估與個別照顧計畫設計，包括身心靈狀況評估、復能個別化照顧計畫、日常生命徵象與護理紀錄。每六個月進行智能量表(MMSE)、日常生活活動功能量表(ADL)、工具性日常生活活動量表(IADL)、迷你營養評估及老人憂鬱量表評估。統計結果顯示，透過日照規律活動，個案在基本日常生活能力及憂鬱指標上皆呈現明顯進步趨勢。

本院每年規劃12場社區及年節活動，並與鄰近大愛幼稚園定期舉辦老少共融活動，服務滿意度均達95%以上。同時，每年安排家屬出遊，參與率達70%，滿意度高達96%。為強化家屬互動，本院建置Line@平台，每週推送照顧新知及個案活動照片，增進家屬對照護過程的理解。

在智慧化應用方面，機構設置跌倒偵測網絡，減少非直接服務工作，增加員工與個案互動時間，系統可即時通知護理人員至廁所協助，降低嚴重損傷風險；另透過智能化遊戲及記憶鍵盤，紀錄個案每次智能反應活動，形成圖表以追蹤日照個案反應能力進展。

機構領導亦持續獲得肯定，社區暨長照服務部李孟蓉副主任於2021年入圍第七屆衛生福利部長照金點獎，並於2025年5月6日榮獲新北市第二屆長照卓越獎「長照服務貢獻獎」，表彰其深耕社區的卓越貢獻。

研究與創新方面，本院積極進行臨床與社區實證研究，包括：

- (一) 中醫介入「複雜照顧問題生活調養方案」，耳豆及八段錦操有效提升生活滿意度。
- (二) 團體懷舊治療應用於失智長者，實驗組在憂鬱症狀及生活品質上顯著改善；
- (三) 多元策略營造日照友善環境，預防跌倒並提升日常生活功能，介入後六個月內無跌倒事件發生，日常生活功能顯著改善。
- (四) 日照在2025年以醫養五感照護～「藝術」、「動齡」、「人文」打造家的日間照顧
Integrated 5 senses medical care through: Art, Active lifestyle and Hu-manities to create a home like day care center獲SNQ生策會國家品質標章。



此外，本院首創遺族關懷活動，自2025年起，針對因病或高齡離世個案家屬，製作長輩紀念影片，邀請家屬正向懷念與面對生活，獲家屬高度肯定。機構亦透過大愛台製作23支長照宣導影片，放置於院外長照網站供民衆瀏覽，提升社區長照知識普及。

■ 失智症照護服務

► 服務項目

為因應人口快速老化及失智症人口持續增加的社會趨勢，本院失智共照中心秉持全人醫療與社區整合照護理念，積極推動以個案與家庭為核心的整合式失智症照護服務。服務內容涵蓋早期診斷、跨專業團隊介入、社區支持系統建構及創新科技應用，並以以下核心特色落實照護目標：

- (一) **個案與家庭為中心(Person & Family-Centered Care)**：依據失智症輕、中、重度分級，提供個別化精準照護，設置「記得快樂門診」與「預約幸福門診」，完整串聯醫療、照護及社區資源，確保個案及家庭獲得連續性與整合性支持。
- (二) **中西醫整合照護及身心環保永續之社會處方**：結合傳統中醫、心創力靜觀感恩課程及創新社會處方(如健康蔬食處方、靜觀感恩處方、快樂運動處方)，促進失智長者的身心靈健康，並強化社區參與與生活品質。科技輔助與智慧照護。
- (三) 運用AI與智慧醫療技術，協助醫師早期偵測腦部情緒及認知功能變化，提供「即早救治、聰明選擇」，提升照護效率，增強家庭安心感。

► 偏鄉與都會區域聯結服務

透過偏鄉巡診、假日居家往診及社區志工團隊，主動連結偏遠社區(如新北市平溪區不老長智村)，提供全面、深入的照護服務，落實社區整合照護精神。

■ 2023~2025年失智共照中心達成失智確診人數與平溪失智診斷覆蓋率(%)統計表

項目	2023年	2024年	2025年
失智共照中心達成失智確診人數	520	451	607
平溪區65歲以上人數	1,359	1,386	1,413
平溪區推估失智人數 (依8.34%盛行率)	113.31	115.58	117.84
平溪區實際診斷失智人數	101	112	134
平溪區失智診斷覆蓋率 (%)	89.13%	96.55%	113.71%

註：1.診斷覆蓋率指「實際診斷失智人數 ÷ 當年推估失智人口數 × 100」，並非指65歲以上長者的失智比例。

推估失智人口依據65歲以上人口 × 失智盛行率 8.34% 計算。

2.資料來源：包含衛生福利部國民健康署、內政部戶政司。

► 特色與成效

(一) 提高失智症及早診斷與介入比率

截至2025年止，本中心整體失智症診斷率達94.6%，明顯高於全國平均水平，確保個案能及早接受適切照護與介入。

(二) 增進家庭照顧能力與生活品質

87.3%的家屬接受專業照護支持與照護教育訓練，有效減輕照顧者壓力，提升家庭整體生活品質，實現「以家庭為中心」的照護理念。

(三) 顯著提升社區失智友善環境建構

社區民衆參與失智症識能教育比例超過8%，逐步建立社區友善守護網絡，獲得政府與社區認可，並榮獲台灣國家品質標章(SNQ)及第一屆長照團體卓越獎肯定。

(四) 培育專業與志工人才，提升永續服

過去四年間，共培訓國民健康署預防延緩失能專業師資11人、指導員109人，並提供超過120人次的專業醫療與照顧服務人才培訓課程，建立堅實的長照及社區失智照護專業網絡。

◆附錄一、永續報導準則(GRI Standards)對照表

使用聲明	佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院已依循GRI準則報導[2025年1月1日至2025年12月31日]期間的資訊。
使用準則	GRI 1：基礎 2021
行業準則	本院無對應到行業準則

► GRI 2：一般揭露 2021

揭露主題	GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	關於台北慈濟醫院	7
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	2
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	2、4
	2-4	資訊重編	本院2025年度報告書為第2版永續報告書，與2024年度首本報告書相比，資訊揭露範疇、統計口徑與計算方式並無重大調整，無資訊重編情事。	
	2-5	外部保證/確信	關於本報告書	2
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	利害關係人共融 /1.5供應鏈管理	27、63
	2-7	員工	4.1多元招募與人才留任	135
	2-8	非員工的工作者	4.1多元招募與人才留任	137
治理	2-9	治理結構及組成	1.1營運績效與財務治理	36
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1營運績效與財務治理	38
	2-11	最高治理單位的主席	1.1營運績效與財務治理	38
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	永續治理架構/1.1營運績效與財務治理	18、40
	2-13	管理衝擊的負責人	永續治理架構	20

揭露主題	GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
治理	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書/永續治理架構	3、18
	2-15	利益衝突	1.2 法規遵循與誠信經營	48
	2-16	溝通關鍵重大事件	永續治理架構/1.1 營運績效與財務治理	157
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.1 營運績效與財務治理	40
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.1 營運績效與財務治理	38
	2-19	薪酬政策	1.1 營運績效與財務治理/4.3 員工權益與福利	163
	2-20	薪酬決定的流程	4.3 員工權益與福利	163
	2-21	年度總薪酬比率	4.3 員工權益與福利	163
策略、政策與實務	2-22	關於永續發展策略的聲明	院長的話	6
	2-23	政策承諾	1.2 法規遵循與誠信經營/4.3 員工權益與福利	45、164
	2-24	納入政策承諾	1.2 法規遵循與誠信經營/4.3 員工權益與福利	45、164
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.2 法規遵循與誠信經營/4.4 職業健康與安全	156、167
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.2 法規遵循與誠信經營/4.3 員工權益與福利 4.4 職業健康與安全	155
	2-27	法規遵循	1.2 法規遵循與誠信經營	48
	2-28	公協會的會員資格	1.1 營運績效與財務治理	43、224
利害關係人議合	2-29	利害關係人議合方針	永續治理架構	21、27
	2-30	團體協約	4.3 員工權益與福利	本院未成立工會，且無簽訂團體協約，但定期舉辦勞資會議，做為基層人員與雇主之溝通管道。

► GRI 3：重大主題 2021

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-1	決定重大主題的流程	永續治理架構	21
3-2	重大主題列表	永續治理架構	24
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30

► 重大主題：營運績效與財務治理

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
GRI 201：經濟績效2016			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1 營運績效與財務治理	42
201-4	取自政府之財務補助	1.1.2 營運成果與財務狀況	43

► 重大主題：法規遵循與誠信經營

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
GRI 205：反貪腐2016			
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.2 法規遵循與誠信經營	48

► 重大主題：風險管理與應變機制

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
自訂主題			

► 重大主題：資訊安全

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
GRI 418：客戶隱私 2016			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.4 資訊安全	2025年無相關情事

► 重大主題：醫療品質

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
GRI 416：顧客健康與安全2016			
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.1.3醫療品質指標管理(TCPI)	72
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.1 醫療品質	2025年無相關情事

► 重大主題：智慧醫療

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
自訂主題			

► 重大主題：醫病關係

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
自訂主題			

► 重大主題：溫室氣體與能源管理

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
GRI 302：能源 2016			
302-1	組織內部的能源消耗量	3.2溫室氣體與能源管理	106
302-3	能源密集度	3.2溫室氣體與能源管理	106
GRI 305：排放 2016			
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	3.2溫室氣體與能源管理	104
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	3.2溫室氣體與能源管理	104

► 重大主題：廢棄物管理

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
GRI 306：廢棄物 2020			
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	3.4廢棄物管理	115
306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	3.4廢棄物管理	115
306-3	廢棄物的產生	3.4廢棄物管理	116
306-4	廢棄物回收處置方式	3.4廢棄物管理	116
306-5	廢棄物的直接處置	3.4廢棄物管理	116

► 重大主題：傳染病防治與管控

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
自訂主題			

► 重大主題：多元招募與人才留任

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
GRI 401：勞雇關係2016			
401-1	新進員工和離職員工	4.1多元招募與人才留任	139
GRI 405：員工多元化與平等機會2016			
405-1	治理單位與員工的多元化	1.1營運績效與財務治理 4.1多元招募與人才留任	38、135、164

► 重大主題：員工權益與福利

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
GRI 201：經濟績效2016			
201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	4.3 員工權益與福利	166
GRI 401：勞雇關係 2016			
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.3 員工權益與福利	160
401-3	育嬰假	4.3 員工權益與福利	162
GRI 402：勞雇關係2016			
402-1	關於營運變化的最短預告期	4.3 員工權益與福利	163

► 重大主題：職業安全衛生

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
GRI 403：職業安全衛生2018			
403-1	職業安全衛生管理系統	4.4 職業健康與安全	167
403-3	職業健康服務	4.4 職業健康與安全	168、174
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.4 職業健康與安全	171
403-6	工作者健康促進	4.4 職業健康與安全	171
403-10	職業病	4.4 職業健康與安全	173

► 重大主題：社區關懷與健康促進

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
GRI 413：當地社區			
413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	5.1 社區關懷與健康促進	177

► 重大主題：長期照護

GRI 準則	揭露項目	回應章節	頁數 / 說明
3-3	重大主題管理	ESG策略藍圖	30
自訂主題			

◆附錄二、永續會計準則標準(SASB Standards)對照表

使用聲明	佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院已依循SASB準則報導[2025年1月1日至2025年12月31日]期間的資訊。
使用準則	醫療照護服務產業 (HEALTH CARE DELIVERY)

主題	代碼	揭露指標	回應章節 / 說明
能源管理	HC-DY-130a.1	a)總能源消耗(千兆焦耳, GJ)	121,731.21
		b)消耗電網用電量的百分比(%)	本院無使用聯電網
		c)消耗可再生能源的百分比(%)	本院無使用可再生能源
廢棄物管理	HC-DY-150a.1	醫療廢棄物總量(公噸)	1,400.648
		a) 焚化處理的百分比(%)	60.94%
		b) 回收或經處理的百分比(%)	39.06%
		c) 掩埋的百分比(%)	0%
	HC-DY-150a.2	有害藥品廢棄物的總量	本院依法進行感染性廢棄物銷毀處置，未另外針對藥品廢棄物進行統計
		a) 焚化處理的百分比(%)	
		b) 回收或經處理的百分比(%)	
		c) 掩埋的百分比(%)	
		非有害藥品廢棄物的總量	
		a) 焚化處理的百分比(%)	
		b) 回收或經處理的百分比(%)	
		c) 掩埋的百分比(%)	

主題	代碼	揭露指標	回應章節 / 說明
病人隱私與 電子病歷	HC-DY-230a.3	描述如何保護病人健康信息及個人信息的政策	依據ISO 27001:2022建構完整的資訊安全管理機制，確保本院資訊相關業務皆依標準作業程序辦理
	HC-DY-230a.3	a) 數據外洩件數 (件)	0件
		b) 僅涉及個人可辨識資訊的百分比 (%)	0%
		c) 包含受保護健康資訊的百分比 (%)	0%
		d) 僅受到個人可辨識資訊外洩影響的消費者人數 (人)	0人
		e) 僅受到保護健康資訊外洩影響的消費者人數 (人)	0人
	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	0元
福利低收入 患者政策	HC-DY-240a.1	討論有關管理不同收入狀態病患的策略	提供醫療補助、遠距服務與偏鄉義診
醫療品質病人 滿意度	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 (件)	0件
	HC-DY-250a.3	每家醫院的醫療相關併發症 (HAC) 百分比	本院未針對醫療相關併發症 (HAC) 統計相關數據
	HC-DY-250a.6	a) 每家醫院的14日因相同或相關病情非計劃性再入院人次)	TCPI分子、分母資料具機敏性，僅供內部討論使用，擬口頭說明，不建議置於公開的書面報告中
		b) 每家醫院的14日總再入院人次	TCPI分子、分母資料具機敏性，僅供內部討論使用，擬口頭說明，不建議置於公開的書面報告中
受管制藥品 管理	HC-DY-260a.1	說明針對管制藥物處方數量的政策與實務方法	設有藥事品質管理組，負責藥品諮詢、藥品資訊、藥品庫存與管理、品質指標監測

主題	代碼	揭露指標	回應章節 / 說明
定價計費透明度	HC-DY-270a.1	描述病人在接受治療前能充分了解價格的政策或舉措	本院病人在經醫師診斷評估後，若需接受手術治療，醫師將依據衛福部醫療法第63條規定，向病人本人或其法定代理人、配偶、親屬或關係人說明手術的醫療必要性、成功率、可能發生之併發症與潛在風險，並於取得其知情同意後，簽署手術同意書及麻醉同意書，方可進行手術。如遇緊急情況，則不在此限。若手術中需使用自費(或自付差額)之特殊醫材、藥品或處置項目，醫療團隊將主動向病人說明其費用、使用原因、產品特性、副作用、注意事項，以及與健保給付品項在療效上的差異，經病人充分理解與同意後，方進行使用，並完成自費同意書之簽署，以保障病人知情選擇的權利。
	HC-DY-270a.2	說明服務定價訊息公開的方式	本院之健保項目依衛生福利部中央健康保險署「全民健康保險醫療費用支付標準」收費；自費項目依照「醫療費用收費標準核定作業參考原則」訂定，新增自費項目之單位依醫院申請流程提出申請，經財務室評估並參照同儕收費標準，由院方核准後送衛生主管機關審查及核備，並公告於本院官網。 門診收費標準： https://taipei.tzu-chi.com.tw/%E9%96%80%E8%A8%BA%E6%94%B6%E8%B2%BB%E6%A8%99%E6%BA%96/
	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) (%)	本院尚未有統計資料
員工健康與安全	HC-DY-320a.1	a) 直接聘僱員工的總可記錄事故率	0.69%
		b) 合約制員工的總可記錄事故率	本院未針對合約制員工的總可記錄事故率進行統計

主題	代碼	揭露指標	回應章節 / 說明
員工招募、發展與留職率	HC-DY-330a.1	自願離職率及非自願離職率(應包含醫生、健康及護理人員及其他員工)	自願離職率：12.92% 非自願離職率：0.29%
	HC-DY-330a.2	描述對醫療從業人員人才招募與提高留職率的努力	- 人才招募：對外招募以人力銀行、醫院網站公告、校園招募及公費生計畫為主要管道。對內招募則有院內住院醫師招募、醫院內部單位轉調、院際轉調、鮭魚同仁回任、培訓留任等招募方案 - 人才留任：有各項獎助計畫、獎勵金、支持方案、訓練、補助等措施。
氣候變化對人體健康及基礎設施的影響	HC-DY-450a.1	a) 由極端氣候頻率與強度增加而帶來的物理風險	本院參考「氣候相關財務揭露建議書」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱TCFD) 框架揭露並說明氣候風險與機會資訊人才留任：有各項獎助計畫、獎勵金、支持方案、訓練、補助等措施。
		b) 與氣候變遷相關的疾病發病率及死亡率變化	
		c) 醫院危機整備計畫	
舞弊及非必要醫療程序	HC-DY-510a.1	根據《虛假申報法》與醫療保險和醫療補助欺詐相關的法律訴訟所造成的金錢損失總額	0
營運指標 (Activity Metrics)	HC-DY-000.A	依照類型不同的機構數	3
		依照類型不同的病床數	一般病床：769 特殊病床：245
	HC-DY-000.B	住院人次	234,757
		門急診人次	1,213,931

◆附錄三、氣候相關財務揭露(TCFD)對照表

主題	揭露指標	回應章節 / 說明	頁數
治理	a)描述董事會監督氣候相關風險與機會 b)描述管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會之作用	3.1氣候變遷風險管理	
策略	a)描述組織已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會 b)描述對組織業務、策略與財務規劃有產生重大衝擊的氣候相關風險與機會，明確地揭露對組織的實際財務影響，以及組織低碳經濟轉型計畫的資訊 c)描述組織的策略韌性，將氣候變遷不同的情境納入考量，包括2°C或更低的情境		
風險管理	a)描述組織鑑別和評估氣候相關風險的流程 b)描述組織管理氣候相關風險的流程 c)描述組織在鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何整合納入整體的風險管理		
指標與目標	a)揭露組織在符合策略與風險管理流程下，使用於評估氣候相關風險與機會的指標 b)揭露範疇一、二、三(若適用)的排放量與相關風險 c)描述組織在管理氣候相關風險與機會之目標，以及該目標之表現績效，增加揭露階段性目標(如有設定中長期目標之組織)		

◆附錄四、獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院 2025 年永續報告書

英國標準協會與佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院(簡稱台北慈濟醫院)為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院 2025 年永續報告書進行評估和查證外，與台北慈濟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，僅作為對佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院 2025 年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關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查台北慈濟醫院提供之相關資訊所作成之結論，因此審查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，將由台北慈濟醫院一併回覆。

查證範圍

台北慈濟醫院與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院 2025 年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 應用類型評估台北慈濟醫院遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/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

我們總結佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院 2025 年永續報告書內容，對於台北慈濟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，台北慈濟醫院所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關台北慈濟醫院的環境、社會及治理等績效資訊是誠正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了台北慈濟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，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就台北慈濟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台北慈濟醫院政策進行高階管理層訪談，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，我們並無直接接觸外部利害關係人；
- 訪談 28 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審查。

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

2025 年報告書反映出台北慈濟醫院已持續尋求利害關係人之參與，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，這份報告書涵蓋了台北慈濟醫院之包容性議題。

重大性

台北慈濟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台北慈濟醫院之重大性議題。

回應性

台北慈濟醫院執行來自利害關係人之期待與看法之回應。台北慈濟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，這份報告書涵蓋了台北慈濟醫院之回應性議題。

衝擊性

台北慈濟醫院已識別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。台北慈濟醫院已建立監督、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，這份報告書涵蓋了台北慈濟醫院之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

台北慈濟醫院提供有關依據 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，此自我宣告涵蓋了台北慈濟醫院的永續性主題。

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，為台北慈濟醫院負責人所有。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，且接受過如 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:

Joe Hsieh

Joe Hsieh, Managing Director Northeast Asia, APAC Assurance



Statement No: SRA-TW-843832
2026-08-14

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.



INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Taipei Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation

2025 Sustainability Report

The British Standards Institution is independent to Taipei Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation (hereafter referred to as Taipei Tzu Chi Hospital in this statement) and has no financial interest in the operation of Taipei Tzu Chi Hospital other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of Taipei Tzu Chi Hospital only for the purpose of assuring its statements relating to its sustainability report, more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance 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 independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by Taipei Tzu Chi Hospital. 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 independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to Taipei Tzu Chi Hospital only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with Taipei Tzu Chi Hospital includes the followings:

1. The assurance scope is consistent with the description of Taipei Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation 2025 Sustainability Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the Taipei Tzu Chi Hospital's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the Taipei Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation 2025 Sustainability Report provides a fair view of the Taipei Tzu Chi Hospital sustainability programmes and performances during 2025. The sustainability report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the Taipei Tzu Chi Hospital and the sample taken. We believe that the performance information of Environment, Social and Governance (ESG) are fairly represented. The sustainability performance information disclosed in the report demonstrate Taipei Tzu Chi Hospital's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of sustainability report assurers in accordance with the AA1000AS v3. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that Taipei Tzu Chi Hospital's description of their approach to AA1000AS v3 and their self-declaration in accordance with GRI Standards were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a top level review of issues raised by external parties that could be relevant to Taipei Tzu Chi Hospital's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report,
- discussion with managers on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 28 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments,
- review of the findings of internal audits,
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness, and Impact as described in the AA1000AP (2018).

Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness, and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that Taipei Tzu Chi Hospital has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for the information of Environment, Social and Governance (ESG) in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the Taipei Tzu Chi Hospital's inclusivity issues.

Materiality

Taipei Tzu Chi Hospital publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of Taipei Tzu Chi Hospital and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about the Taipei Tzu Chi Hospital's management and performance. In our professional opinion the report covers the Taipei Tzu Chi Hospital's material issues.

Responsiveness

Taipei Tzu Chi Hospital has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for Taipei Tzu Chi Hospital is developed and continually provides the opportunity to further enhance Taipei Tzu Chi Hospital's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the Taipei Tzu Chi Hospital's responsiveness issues.

Impact

Taipei Tzu Chi Hospital has identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. Taipei Tzu Chi Hospital has established processes to monitor, measure, evaluate, and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the Taipei Tzu Chi Hospital's impact issues.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Taipei Tzu Chi Hospital provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards 2021 (For each material topic covered in the applicable GRI Sector Standard and relevant GRI Topic Standard, comply with all reporting requirements for disclosures). Based on our review, we confirm that sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported, or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the Taipei Tzu Chi Hospital's sustainability topics.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS v3 in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

The sustainability report is the responsibility of the Taipei Tzu Chi Hospital's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064, and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:

Joe Hsieh

Joe Hsieh, Managing Director Northeast Asia, APAC Assurance



Statement No: SRA-TW-843832
2026-08-14

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.

◆附錄五、參與公協學會列表

單位類別	學會名稱
公會	新北市護理師護士公會
	新北市營養師公會
	營養師公會全國聯合會
協會	台灣尿毒素研究協會
	台灣醫療品質協會
	台灣醫學中心協會
	社團法人台灣私立醫療院所協會
	財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會
	台灣醫院協會
政府機關	考選部身心障礙者應國家考試權益維護審議委員會
	衛生福利部疾病管制署
	國家科學及技術委員會
	新北市政府
學會	台灣福爾摩莎婦女泌尿醫學會
	台灣骨科足踝醫學會
	台灣婦產科醫學會
	中華民國核醫學學會
	台灣胸腔及心臟血管外科學會
	社團法人台灣神經外科醫學會

單位類別	學會名稱
學會	台灣中醫醫學教育學會
	臺灣楓城泌尿學會
	台灣耳鼻喉科頭頸外科醫學會
	台灣復健醫學會
	中華民國心律醫學會
	台灣中醫男科學會
	台灣疝氣醫學會
	中華民國口腔顎面外科學會
	台灣皮質醛酮症學會
	台灣神經脊椎外科醫學會
	台灣護理資訊學會
	社團法人台灣病歷資訊管理學會
	社團法人台灣醫務管理學會
	台灣營養學會
	素食營養學會
	腸道暨靜脈營養學會
	糖尿病衛教學會
	社團法人台灣慢性病全人醫療學會