

長庚
存仁心
續創新



2020

Sustainability Report

永續發展報告書



目錄 CONTENTS

♥ 前言

- 04 關於本報告書
- 06 長庚決策委員會主任委員的永續經營觀點
- 10 永續發展報告書編輯委員會
- 11 利害關係人與重大議題分析

⚙️ COVID-19 疫情因應特輯

- 19 各司其職，堅守崗位
- 23 管制升級，守護健康
- 28 同心防疫，感謝有你
- 31 卓越成果，享譽國際

🤝 第 1 章：誠信經營 促進健康福祉

- 34 1-1 認識長庚 - 人本濟世，病人優先
- 39 1-2 誠信治理與經營，風險管理
- 46 1-3 供應商 / 承攬商管理
- 50 1-4 綠色醫院與外部倡議

👤 第 2 章：人本關懷 培育醫學專業

- 54 2-1 醫護人才資本
- 57 2-2 人才培育
- 61 2-3 同仁薪酬與福利
- 65 2-4 醫療職場安全與衛生管理

🌐 第 3 章：醫者仁心 全方位關懷社會

- 72 3-1 醫療公益
- 78 3-2 健康促進與倡導
- 80 3-3 醫療無邊界

⚙️ 第 4 章：卓越創新 建立醫療新典範

- 84 4-1 創新卓越醫療團隊
- 89 4-2 醫療品質與醫病關係
- 94 4-3 以病人為中心的醫療照護
- 100 4-4 E 化管理與智能發展

🌿 第 5 章：廣續環境 實踐綠色理念

- 106 5-1 溫室氣體與能源管理
- 109 5-2 水資源管理
- 111 5-3 綠建築
- 112 5-4 廢棄物管理

115 附錄一：GRI 內容索引

120 附錄二：獨立保證意見聲明書

121 附錄三：永續發展報告書編輯委員會

前言

- 關於本報告書 04
- 長庚決策委員會主任委員的永續經營觀點 06
- 永續發展報告書編輯委員會 10
- 利害關係人與重大議題分析 11



關於本報告書 ▶ GRI 102-51; 102-52

本報告書為長庚醫療財團法人於 2021 年發行第 2 本之永續發展報告書，預計未來每 2 年發行 1 次，以透過本報告書與我們的利害關係人進行議合，使利害關係人更加瞭解我們的永續理念與作為。

報告邊界

▶ GRI 102-45; 102-46

01

- 本報告書揭露範疇，以長庚醫療財團法人之基隆、台北、林口、桃園、雲林、嘉義、高雄長庚醫院，以及鳳山、土城醫院 9 間院區為邊界
- 財務數據是以公開揭露之財務報告為主，未來將逐步擴展本報告書邊界，以求與財務報告一致

撰寫原則

▶ GRI102-54

02

- 本報告書採用全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發佈之永續報告準則 (GRI Standards) 進行撰寫，並依循核心選項 (Core Option)
- 本報告書亦參照以下指導綱領編撰：
 - GRI NGO 行業別揭露指引
 - AA1000 當責性原則 (Account Ability Principles : 2018)
 - 聯合國全球盟約 (UN Global Compact)
 - ISO 26000 社會責任指引
 - 聯合國永續發展目標 (UN Sustainable Development Goals, SDGs)

報告書管理流程

▶ GRI102-32

03

- 本報告書揭露之數據資料與各項專案內容由醫院治理、幸福職場、社會公益、卓越醫療及環境永續等 5 個推動小組進行搜集與彙整，並經各小組召集人審定後，交付長庚決策委員會主任委員審核後確認發佈

報告書資訊揭露期間

▶ GRI 102-50

04

- 本報告書揭露之資訊內容期間為 2019 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，長庚醫療財團法人在環境保護 (Environmental,E)、社會公益 (Social,S)、醫院治理 (Governance,G) 等面向的具體作為與績效表現

資訊品質

► GRI102-56

05

財務資訊

安永聯合會計師事務所 (EY) 依照會計師查核簽證財務報表規則暨一般公認審計準則查核

無保留意見

永續資訊

英國標準協會台灣分公司 (BSI Taiwan) 依照 AA1000 V3 保證標準查證

符合 Type I 中度保證等級

環境資訊

台灣檢驗科技股份有限公司依據「ISO 50001：能源管理系統」查證 6 大院區能源管理

取得驗證通過

其他

- 台灣檢驗科技股份有限公司依據「ISO 27001：資訊安全管理系統」查證資訊系統管理
- 全國認證基金會依據「ISO 17025：實驗室品質管理系統認證」查證 12 個核心實驗室

取得驗證通過

聯絡方式

► GRI 102-53

06

感謝您閱讀本報告書，如有任何疑問或建議，歡迎您與我們聯繫。

- 聯絡單位：行政中心公共事務部
- 聯絡人：黃專員
- 電話：+886-3-3281200#8931
- 信箱：cgmhcsr@cgmh.org.tw

永續發展網站 / 永續報告書下載



長庚決策委員會主任委員的永續經營觀點：長存仁心 廣續創新 ▶ GRI 102-14

長庚醫療財團法人創辦於 1976 年，台塑集團創辦人有感於台灣當時經濟起飛，但是醫療資源與設備相對不足，生病就醫常遭遇重重困難。為因應國人對於醫療服務的需求，讓平民病人都能受到妥善的照顧。長庚醫療財團法人先後在台北、林口、基隆、高雄、嘉義、桃園與雲林設立了 7 所長庚醫院，並受政府委託經營鳳山醫院與土城醫院。秉持著「取之於社會，用之於社會」、「人本濟世，病人優先」的經營理念，貫徹醫療服務之職志，視台灣全體人民的健康為己任。

醫療研究 長庚對於永續的承諾

研究是醫療創新與提升的根本，為了持續提供國人最先進的醫療創新技術，實踐以本業達永續經營之理念，我們與國際知名的醫學研究機構建立長期合作關係，在國內成立特色研究中心與核心實驗室，同時每年培育逾 2,500 名研究人員。近年從癌症領域研究微生物與菌菌植入術之轉譯醫學研究、細胞治療研究、人工智能 (AI) 等，都有重大成果發表。2019 年林口長庚研究大樓正式啟用，將以促進跨領域研究合作為未來發展重點，將最先進的創新技術，應用在臨床醫療照護。

智慧醫療 讓決策更精準、就醫更安全

醫療導入智慧應用，能有效提升醫護人員執行醫療工作的效率，進而提升照護品質與減少醫護人力的負擔。長庚醫療財團法人將智慧醫療視為未來的必經之路，我們建置的 AI 核心實驗室，將 AI 技術應用在臨床醫學，輔助醫師診斷的同時，降低人力資源耗損。同時善用資源與通訊科技，讓病人無論是到醫院就醫、住院、領藥等更加便利。未來將持續運用 5G 技術，開發高解析行動遠距醫療設備，嘉惠偏鄉醫療服務以及防疫下的就醫需求。2019 年我們成為台灣第一家通過 HIMSS「電子病歷水準模型」第 7 級（最高級）實地認證的醫院，認可了長庚的資訊化建設和應用的堅實成果。

醫者同心 齊力對抗百年大疫

全球 COVID-19 疫情延燒超過一年，疫情爆發之初長庚醫療財團法人超前部署各項感染管制策略，在 2020 年 1 月 3 日即成立 COVID-19 防疫應變指揮中心，結合專業與科技團結防疫，並將防疫經驗分享其他國家。同時我們在國家檢疫、疫苗開發、研究發表等領域的成果表現卓越，2020 年獲蔡英文總統親自頒發「防疫獎章」表揚，並榮獲生策會國家生技醫療品質獎「戰



疫特別獎首獎及有功獎」的殊榮。獎項對我們來說是肯定，也提醒著我們在防疫的戰役上，長庚有著當仁不讓的責任。在此也特別感謝全體同仁，所有的成果都因大家堅守崗位、無私付出。未來長庚醫療財團法人將持續團結一致，共盡心力對抗這場全球百年大疫。

長庚決策委員會主任委員 程文俊

院長共同願景 ▶【長庚團結醫心 守護在地民眾健康】

為了深入了解在地醫療需求，提供切合民眾的醫療服務，我們認為優質的醫療照護，不僅需要建構完善的多元醫療機制，更應依據各地的環境與條件，落實在地化行動。透過分級醫療垂直整合，以及各院區的特色醫療、健康促進、社區關懷，讓每間醫院都是守護在地鄉鄰健康的好厝邊，創造永續、共好的社區環境。長庚醫療財團法人將持續秉持深耕醫療本業，擴大推展社會公益，善盡社會責任，促進社會公益福利。以「病人優先」、「平民化醫療」的服務精神，創造安居樂業永續共好的優質社會。



程文俊院長

結合資訊與科技引領台灣醫療技術與研究發展（1978 年創設）

長庚醫療財團法人林口長庚紀念醫院：下稱林口長庚紀念醫院

林口長庚紀念醫院自創院以來，即秉持「人本濟世」、「病人優先」、「平民化醫療」的服務精神，以提供高品質醫療救治病人為最優先。早年在「病人優先」的服務精神下，率先取消「住院保證金制度」，首創我國急診醫學專科，培訓急診專科主治醫師，在急診室搶救每年多達 25 萬人次的緊急傷病病人。2019 年通過 HIMSS EMRAM 第 7 級（最高等級）電子病歷國際認證。2020 年成立台灣國內第一所「機器人手術訓練中心」。林口長庚紀念醫院也是全國最大規模的醫學中心，所照護的病人數量全國最多。有最優越的教育訓練制度和最佳師資，教育部醫學教學成效評鑑，多年來都居全國醫學院之首。

1978

台北

林口

基隆



謝燦堂院長

打造一流婦幼醫療照護服務（1976 年創設）

長庚醫療財團法人台北長庚紀念醫院：下稱台北長庚紀念醫院

台北長庚紀念醫院為長庚醫療財團法人創始院區，同時也肩負台北市基層醫療院所後送機構、緊急醫療照護、及重大災難救治的任務。台北長庚紀念醫院婦產科以明亮活潑溫馨為主題，打造令人驚艷且專業的全新就診空間，以照護婦幼族群為核心，不僅已深化對周產期之產前診斷、高危險妊娠、新生兒篩檢等的全方位照護，也致力於發展婦科之微創手術，乳癌防護與治療的精湛醫療技術享譽國際，持續投入資源，提升醫療水準，守護民眾的健康。

1976



賴旗俊院長

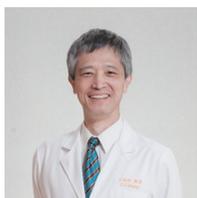
肩負東北部重度級緊急醫療能力醫院（1985 年創設）

長庚醫療財團法人基隆長庚紀念醫院：下稱基隆長庚紀念醫院

基隆長庚紀念醫院成立於 1985 年，三十五年來致力於照護基隆市和鄰近新北市六區等七十萬民眾健康於 2006 年擴建第二院區 - 情人湖分院，不僅是東北部區域內最大型醫院，更是重度級緊急醫療能力醫院、核災台北區輻傷責任醫院，且領先全國首創癌症病人日間照顧。基隆長庚紀念醫院於 2018 年取得健康醫院認證，並獲得典範健康醫院之優良獎。未來基隆長庚服務團隊以病人為中心之全人醫療，成為區域民眾「厝邊的好醫院」，並朝向醫學中心邁進，期待成為北海岸民眾最佳健康照護者。

1985

1986



王植熙院長

發展精準醫療，提供癌症全方位診療服務（1986年創設）

長庚醫療財團法人**高雄**長庚紀念醫院：下稱高雄長庚紀念醫院深耕南台灣 35 年，為衛福部評定優等之醫學中心與重度級急救責任醫院，以急、重、難、罕整合性醫療為特色，具國際性醫療特色包含肝臟移植中心與肝癌整合性團隊治療、超顯微淋巴水腫、甲狀腺微創消融、深腦部刺激手術等。積極發展臨床新創技術、轉譯醫學與基因研究導入臨床運用、並透過國家型健康大數據平台計畫發展精準醫療領域。同時結合智慧醫療發展遠距醫療，拓展社區醫療服務，服務範圍擴展至高、屏、澎、花、東五縣市 11 個偏鄉據點，貫徹醫院服務社會之宗旨。未來將持續延攬人才與拓展策略聯盟合作，提供更優質之醫療服務。

高雄



鳳山



廖上智院長

鳳山醫院：提供完整的社區式醫療照護，成為優質的健康照護中心 （2000年高雄市政府委託經營）

高雄市長鳳山醫院委由長庚醫療財團法人經營 20 年來深耕地區，依循本院願景成為社區優質的健康照護中心，持續為地方民眾提供優質的社區式醫療照護。2019 年來連續兩年榮獲衛生福利部國民健康署 - 腎臟病健康促進機構提升照護品質計畫 - 地區醫院典範獎，以及糖尿病健康促進機構照護品質計畫之執行成果特優獎，醫療照護品質方面亦獲得中衛中心銀塔獎與區會長獎。未來鳳山醫院將持續擴大醫療服務設施與範圍，以嘉惠更多社區民眾，滿足其醫療照護的需求，強化醫療服務的深度與廣度，成為公辦民營醫院之經營典範。



楊仁宗院長

雲嘉地區規模最大急重症醫院與研究教學醫院（2002年創設）

長庚醫療財團法人**嘉義**長庚紀念醫院：下稱嘉義長庚紀念醫院

2002 年創辦人為回饋鄉里，於太保、朴子醫療資源缺乏區設置嘉義長庚紀念醫院，迄今達到 1,389 床區域教學醫院規模及擔任重度級急救責任醫院，守護雲嘉地區近 144 萬民眾健康。秉持人本濟世、病人優先的理念，開發智能醫療，提升民眾就醫便利性。更積極發展全人醫療與特色醫療，設立多項整合性醫療中心，建立領先雲嘉南地區的淋巴水腫、乳房重建，領先台灣的口腔癌上下顎 3D 列印腭骨重建，以及領先世界的 iCT 電腦導航腭骨重建及眼角膜潰瘍神經移植手術。並且整合癌症團隊收案數超過 6 家醫學中心，5 年存活率優於醫學中心；C 肝防治，居全國之冠；推動慢性腎臟病照護，成功延緩末期腎臟病人惡化及洗腎的時間，領先全國；海洋弧菌治療存活率亦為全國第一，iCT 三叉神經痛手術近千例領先世界，讓偏鄉民眾能享有高優質醫療服務。

嘉義

2002

2000



黃東榮院長

承擔雲林沿海地區 24 小時急診重任 (2009 年創設)

長庚醫療財團法人雲林長庚紀念醫院：下稱雲林長庚紀念醫院

雲林長庚自 2010 年起，承接台塑企業敦親睦鄰活動 - 麥寮鄉、台西鄉兩鄉居民免費健康檢查，每年服務人次超過 1 萬人，透過定期健康檢查，提供最實質與貼心的醫療協助與關懷，讓居民了解自己的健康狀況，提早發現潛在的疾病威脅並能及早接受治療。並於 2018 年成立社區健康照護中心，專責長期照顧、社區疾病篩檢、民眾衛教講座、偏鄉義診、獨居長者關懷關懷等公益活動，提供在地居民最適切的醫療服務。2019 年更引進新型磁振造影檢查儀 (MRI)，提供雲林沿海偏鄉高端影像醫療服務，減少病人轉檢奔波的不便，民眾對於本院回饋社會的用心深表肯定。

桃園



楊政達院長

急性後期與慢性病照顧醫療 (2003 年創設)

長庚醫療財團法人桃園長庚紀念醫院：下稱桃園長庚紀念醫院

桃園長庚紀念醫院為強化急性醫療與慢性醫療的連結，除設立「急診」以提供完善社區醫療服務外，醫療特色以急性後期與慢性病照顧為主，2020 年闢建全國唯一之「機器人復健中心」，總計共設有 10 大醫療特色中心。另亦具「教學醫院」資格，強化教學、研究與服務併進，持續培育國內外醫學人才以引領醫療專業發展，達永續發展的醫療特色。自 2019 年 10 月起開設「桃園長庚護理之家」，將桃園長庚紀念醫院服務領域從急慢性醫療延伸至長期照顧。在未來五年內將再籌設「產後護理之家」及進行「桃園長庚護理之家」擴床，以持續擴大並完善桃園長庚紀念醫院之服務領域。

雲林



黃璟隆院長

土城

土城醫院：社區醫療、整合性醫療及急重症醫療

(新北市政府委託長庚醫療財團法人興建經營，2020 年正式營運)

新北市立土城醫院是新北市政府為改善土城及鄰近地區之醫療保健照護資源，所辦理之「新北市立土城醫院 BOT 案」。由長庚醫療財團法人興建及經營管理，於 2020 年 7 月 22 日正式營運，致力於發展急性腦中風、急性冠心症、急性外傷、高危險妊娠產婦等急重症醫療，以及發展兒童醫療、老人整合性照護、早期療育和癌症治療等整合性醫療照護服務。土城醫院不僅是綠建築，更是一座極具智慧化的醫院。藥局引進最新的「智能調劑台」，透過精準的系統引導，提升病人用藥安全。並建置中央監控「氣送傳輸系統」，能即時將住院病人檢體傳送至檢驗科，進行快速正確的檢驗作業，所有病歷系統及管理系統完全是無紙化及結構化，利於疾病診斷、治療與統計分析，確保高水平的醫療品質與病人安全。

永續發展報告書編輯委員會

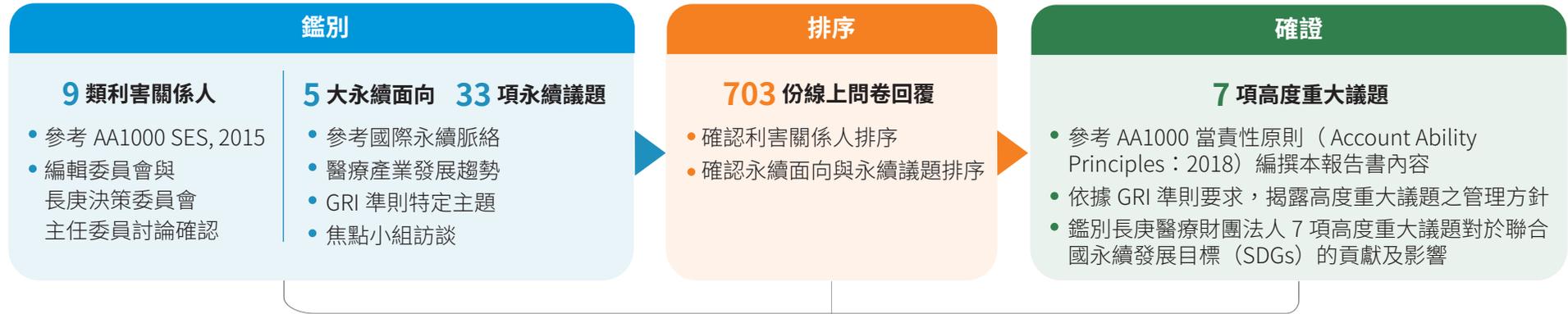
組織架構 ▶ GRI 102-19; 102-20; 102-26; 102-32; 102-33

長庚醫療財團法人為推動永續發展以及對社會責任肩負的使命，於 2018 年成立「永續發展報告書編輯委員會」。由長庚決策委員會主任委員程文俊主委擔任本委員會主席，長庚醫療財團法人各院區院長為副主席。並依據長庚醫療財團法人鑑別出與我們永續經營攸關的永續面向，設置「醫院治理」、「幸福職場」、「社會公益」、「卓越醫療」及「環境永續」等 5 個推動小組。各小組由行政中心執行長級主管擔任召集人，檢視與確認本報告書各章節的永續發展特色、亮點與成果。



利害關係人與重大議題分析 ▶ GRI 102-46

重大性議題分析流程



編輯委員會持續追蹤與檢視永續議題對利害關係人的衝擊，提升利害關係人包容性 🔍

重大性分析矩陣 ▶ GRI 102-47

長庚醫療財團法人鑑別出 33 項利害關係人關注的永續議題；703 份線上問卷與永續發展報告書編輯委員會共同研討後，以具代表性的 7 項中、高度影響的重大性永續議題為撰寫基礎，於報告中完整揭露其管理方式與績效成果。



- 醫院治理議題
- 同仁關懷議題
- 社會公益議題
- 醫療品質及創新議題
- 環境永續議題



註 1：針對矩陣高度重大永續議題，長庚醫療財團法人於報告書中揭露管理方針

註 2：針對矩陣中度永續議題，長庚醫療財團法人仍於報告書中持續回應該議題攸關內容，並做為未來優化管理的項目

高度重大議題說明 ▶ GRI 102-47,49

| 永續面向 | 高度重大議題 | 對長庚醫療財團法人的永續重要性 | 對應 GRI 準則 | 管理方針 |
|-------------|--------------------|---|------------|--------------------------|
| 醫院治理 | 醫院治理 | 良好有效的醫院治理，有助於長庚醫療財團法人內部持續推動永續發展的經營策略。對外部利害關係人而言，透過資訊的公開揭露，彰顯長庚醫療財團法人對於誠信經營，善盡管理之責的承諾 | GRI 102-18 | P39 醫院治理管理方針 |
| | * COVID-19 疫情因應 | 面對全球性的新興疫情風險，長庚醫療財團法人於 2020 年成立 COVID-19 防疫應變指揮中心，超前部署各項感染管制策略，並配合國家疫情防治。於 COVID-19 的醫療檢驗、重症收治、醫學研究皆有卓越貢獻 | GRI 102-15 | P18 疫情因應管理方針 |
| | * 法規遵循 | 長庚醫療財團法人秉持誠信原則、恪守醫療倫理準則。對內訂有各項從業道德規範，並透過多元管道進行醫療同仁的法規遵行教育訓練。從上至下，所有同仁均須詳加了解相關業務領域之法令，做出正確之判斷與決策 | GRI 419-1 | P41 法規遵循管理方針 |
| 同仁關懷 | * 職場健康安全 | 我們積極推動職場健康促進，推動各項職業安全管理機制、增進其滿意度與認同度，致力成為提供員工幸福職場之醫療機構 | GRI 403 | P65 職業健康與安全管理 |
| 社會公益 | 社會公益 與健康倡導 | 促進社會公益是長庚醫療財團法人的創立宗旨之一。我們以「醫療」、「保健」和「關懷」3 大主軸，並於 2018 年成立「醫療公益發展委員會」推動 5 大重點公益專案，結合我們的核心職能，極大化社會影響力 | GRI 413-1 | P72 社會公益與健康倡導 管理方針 |
| 醫療品質 及創新 | 醫療品質管理 | 為了持續提昇長庚醫療財團法人的醫療品質，落實「人本濟世，病人優先」的經營理念，長庚醫療財團法人以完善的品質管理辦法，持續進行優化改善，保障病人的醫療權益 | 產業議題 | P89 醫療品質管理方針 |
| | * 病人安全 | 營造安全的醫療環境，是長庚醫療財團法人各院區共同追求的目標。透過全員參與養成安全習慣，並訂立「醫院醫療品質及病人安全目標」落實安全制度，在病人與醫療團隊的充分合作下打造健康和諧的就醫環境 | GRI 416-1 | P94 病人安全管理方針 |

註 1：標註*為今年度之新增議題

高度重大議題的衝擊影響 ▶ GRI 102-46; 103-1

長庚醫療財團法人由核心的醫療事業出發，檢視在醫療服務的各個流程中產生的附加價值，進而將此一系列的價值創造過程，鑑別為長庚醫療財團法人的「醫療價值鏈」。藉由價值鏈衝擊範圍的界定，進而評估各項高度重大議題於價值鏈產生的衝擊，並於對應章節與我們的利害關係人溝通。



臨床及醫學研發 醫材藥品採購 臨床診治及健康照護 醫療社會公益回饋 衝擊說明 回應章節

| 重大性議題造成的衝擊 | 臨床及醫學研發 | 醫材藥品採購 | 臨床診治及健康照護 | 醫療社會公益回饋 | 衝擊說明 | 回應章節 | |
|------------|---------------|--------|-----------|----------|------|---|----------------------------------|
| | 醫院治理 | ● | ▲ | ● | ● | 透過長庚醫療財團法人醫院治理單位，研擬各面向政策方向與行為準則。促進臨床及醫學研究的發展創新。為病人創造高品質的就醫環境，同時照護社會上，更多需要幫助的人 | 1-2 誠信治理與經營 |
| | COVID-19 疫情因應 | ● | | ● | ● | 長庚醫療財團法人並配合國家疫情防治政策，於 COVID-19 的重症治療、醫療檢驗以及醫學研究有卓越成果，同時透過線上、下管道，進行防疫宣導 | COVID-19 疫情因應特輯 |
| | 法規遵循 | ● | ▲ | ● | | 依據主管機關規範制定各項醫護人員的行為準則，並執行各項法規教育訓練，降低違法舞弊風險，恪遵醫護倫理準則 | 1-2-3 法規遵循管理方針 1-2-4 法規遵循與反貪腐 |
| | 職場健康安全 | | | ● | | 2018 年榮獲台灣職業安全衛生管理系統，以及 OHSAS 18001：職業安全衛生管理系統雙認證，致力為醫護人員打造安全友善的職場環境 | 2-4 醫療職場安全與衛生管理 |
| | 社會公益與健康倡導 | | | | ● | 透過各項公益、健康促進以及社區服務專案，全方位關懷社會大眾。以核心職能出發，推動策略型公益計畫，全體系群策群力執行，結合外部合作夥伴，帶動社會共融發展 | 3-1 醫療公益 |
| | 醫療品質管理 | | ▲ | ● | | 依循主管機關，及認證評鑑機構對於藥品、材料與醫療設備的要求，採購具有許可證或認證的品項。透過縝密的品質管理機制，降低醫療事故風險，守護病人的健康與生命 | 4-2 醫療品質與醫病關係 |
| | 病人安全 | | | ● | | 長庚醫療財團法人訂有病人安全政策並定期制定與檢核醫院醫療品質及病人安全目標。在醫護與病人的充分參與合作之下，創造良好的醫病互動與溝通關係 | 4-3 以病人為中心的醫療照護 |

註 1：○為直接衝擊、▲為間接衝擊

利害關係人鑑別與溝通 ▶ GRI 102 40,42-44

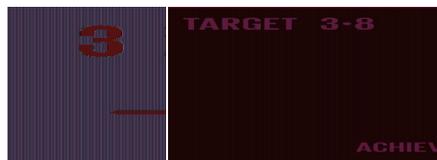
編輯委員會參考 AA1000 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES, 2015)：依賴程度、關注程度、影響力、責任以及多元觀點 5 大原則。經編輯委員會與長庚決策委員會主任委員確認，鑑別與長庚醫療財團法人在永續發展過程中 9 大重要的利害關係人，進而與之溝通並回應其需求與期待。透過利害關係人議合的過程，提升長庚醫療財團法人對於利害關係人的當責性，也強化內部的永續策略。

| 利害關係人 | 對長庚的永續重要性 | 溝通管道與頻率 | 議合結果 | 關注議題與回應章節 |
|---|---|---|---|---|
|  <p>醫護同仁 包含醫師、護理人員、醫務社工、醫技人員、藥師及行政庶務等同仁</p> | 醫護同仁是長庚醫療財團法人最重要的人力資產，因此，人才的留任與培育是我們最重要的責任之一，有優秀人才，我們才能維持核心競爭力 | <p>【定期】</p> <ul style="list-style-type: none"> 勞資會議／每年 4 次 主治醫師大會／每年 2 次 護師大會／每年 2 次 <p>【不定期 / 如有需要時】</p> <ul style="list-style-type: none"> 1999 院長專線 院長電子信箱 員工諮商委員會反映專線 同仁留言板 各院區意見反映專線 人資政策宣導大會 | 充份溝通並隨時接受醫護同仁之意見回饋，據此進行調整政策及相應之規章辦法。2020 年總計 27 件員工申訴案，處理改善程度達 100% | 病人安全：4-3. 以病人為中心的醫療照護 醫院治理：1-2. 誠信治理與經營 同仁薪酬：2-3. 同仁薪酬與福利 院區緊急災害應變：2-4-4. 緊急災害應變措施 傳染病防治與偵測管理：4-2-3. 感染管制 |
|  <p>董事會 長庚醫療財團法人之最高治理單位</p> | 董事會做為長庚醫療財團法人最高治理單位，負責研議重大決策內容與發展方針，為長庚醫療財團法人的誠信經營把關 | <p>【定期】</p> <ul style="list-style-type: none"> 董事會議／每年少 3 次 年終檢討會議／每年 1 次 | 透過每年至少 3 次的會議溝通經營現況，並隨時蒐集來自董事意見反饋，以精進醫院治理 | AI 人工智慧應用：4-4-3. 智能醫療發展 供應鏈管理：1-3. 供應商／承攬商管理 性騷擾防治：1-2-4 法規遵循與反貪腐 低碳醫院：第 5 章：廣續環境實踐綠色理念 國際醫療服務：3-3-3. 國際醫療成果 |
|  <p>病人與家屬 醫療服務接受者、家屬</p> | 「人本濟世，病人優先」為長庚醫療財團法人重要經營理念，我們以病人為中心，致力於為國人提升醫療服務品質並促進社會的健康與幸福，以實踐全人醫療照護 | <p>【定期】</p> <ul style="list-style-type: none"> 門診、急診、住院滿意度調查／每年 2 次 <p>【不定期 / 如有需要時】</p> <ul style="list-style-type: none"> 院長電子信箱 院長信箱 申訴專線電話 醫院網站留言板 | 透過網路、信箱及問卷調查收集相關意見。2020 年，各院區平均滿意度高達 89% 以上 | 病人安全：4-3. 以病人為中心的醫療照護 COVID-19 疫情因應：COVID-19 疫情因應特輯 同仁薪酬：2-3. 同仁薪酬與福利 傳染病防治與偵測管理：4-2-3. 感染管制 健康促進與倡導：3-2. 健康促進與倡導 |
|  <p>認證評鑑機構 醫療相關之外部認證評鑑機構</p> | 為落實醫療品質改善與提升病人安全，長庚醫療財團法人致力於各項醫療認證與評鑑，以外部第三方的肯定，做為長庚醫療財團法人持續追求卓越進步的動力 | <p>【不定期 / 如有需要時】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各項認證評鑑會議／不定期 電話或電子郵件溝通 / 需要時 | 以電話或郵件溝通確認各項認證、評鑑準備事宜，藉由外部第三方肯定爭取殊榮 | 醫療品質管理：4-2. 醫療品質與醫病關係 病人安全：4-3. 以病人為中心的醫療照護 醫院治理：1-2. 誠信治理與經營 職場健康安全：2-4. 醫療職場安全與衛生管理 傳染病防治與偵測管理：4-2-3. 感染管制 |

| 利害關係人 | 對長庚的永續重要性 | 溝通管道與頻率 | 議合結果 | 關注議題與回應章節 |
|--|---|--|--|--|
|  <p>主管機關 包含中央及各地縣市政府之目的事業主管機關</p> | 長庚醫療財團法人不僅恪守中央及各地縣市政府主管機關的法規，更自許為醫療機構的標竿，積極主動地支援政府的各項健康促進、安全衛生以及醫療品質提升等政策 | <p>【不定期 / 如有需要時】</p> <ul style="list-style-type: none"> 法規制、修訂討論會 不定期 | 恪守主管機關法規，針對議合結果，配合政策修訂 | 病人安全：4-3. 以病人為中心的醫療照護法規遵循：1-2-4 法規遵循與反貪腐 醫護人員勞動權益：2-1. 醫護人才資本院區緊急災害應變：2-4-4. 緊急災害應變措施 傳染病防治與偵測管理：4-2-3. 感染管制 |
|  <p>醫務合作夥伴 包含醫療服務支援的單位，長庚醫療財團法人志工隊、病友團體、醫療同業以及公、協會與非營利組織</p> | 長庚醫療財團法人體認醫療服務的範圍，不僅限於醫護同仁對於病人與家屬的照護，更需要醫務合作夥伴的支援力量，共同為病人提供全人的醫療服務 | <p>【定期】</p> <ul style="list-style-type: none"> 長庚志工隊 教育訓練 / 每年 2~6 次 <p>【不定期 / 如有需要時】</p> <ul style="list-style-type: none"> 病友團體聚會 公協會會議 | 透過志工隊教育訓練，舉辦病友團體聚會，收集醫務合作夥伴關注之議題 | 醫院治理：1-2. 誠信治理與經營 醫療倫理：1.2.5. 醫療倫理 供應鏈管理：1-3. 供應商 / 承攬商管理 醫務損益：1-2-5. 年財務概況 法規遵循：1-2-4. 法規遵循與反貪腐 |
|  <p>社區居民 長庚醫療財團法人各院區周邊的社區居民</p> | 長庚醫療財團法人於台灣北、中、南各地，皆設有長庚紀念醫院，並以醫院為中心，透過各項公益專案、健康促進活動以及社區服務等，將我們對院區居民的關懷，以及長庚醫療財團法人的社會影響力，擴展至所處的社區環境，提升居民的健康福祉 | <p>【不定期 / 如有需要時】</p> <ul style="list-style-type: none"> 院長電子信箱 院長信箱 專線電話 醫院網站留言板 社區健康促進 | 進行社區健康促進服務，以關懷民眾健康為福祉，透過衛生教育宣導溝通，深化社區影響力 | 醫病關係：4-3-4. 醫病關係 病人安全：4-3. 以病人為中心的醫療照護 醫院治理：1-2. 誠信治理與經營 同仁薪酬：2-3. 同仁薪酬與福利 傳染病防治與偵測管理：4-2-3. 感染管制 |
|  <p>供應商 / 承攬商 醫材、藥品、設備及勞務承攬商等</p> | 供應商 / 承攬商提供的產品或服務，直接影響了長庚醫療財團法人在醫療服務過程中的品質。因此，長庚醫療財團法人制定有供應商 / 承攬商篩選、評核與管理的制度，為我們的醫療品質把關 | <p>【不定期 / 如有需要時】</p> <ul style="list-style-type: none"> 廠商書面評核 廠商實地訪查 | 將供應商 / 承攬商納入評核範圍進行管理，並不定期溝通以落實經營理念，落實永續採購精神 | 醫療品質管理：4-2. 醫療品質與醫病關係 醫院治理：1-2. 誠信治理與經營 醫療專才培育：2-2. 人才培育 健康促進與倡導：3-2. 健康促進與倡導 |
|  <p>實習生 於長庚醫療財團法人於各院區於各院區實習的醫學、護理、醫技與藥事等相關科系學生</p> | 實習生是台灣未來醫療人才庫的重要補給源，長庚醫療財團法人以嚴謹完善的制度規劃，並融入多元化的教學特色，讓實習生可以獲得最好的訓練成果，未來也能夠將此成果回饋到病人身上 | <p>【定期】</p> <ul style="list-style-type: none"> 護生實習滿意度調查 / 每梯結束前 護生實習評值會 / 每梯結束前 實習聯繫會、各院區相關部門與學校 / 每年 1 次 實習說明會 / 每梯實習第 1 天 <p>【不定期 / 如有需要時】</p> <ul style="list-style-type: none"> 單位主管溝通 | 透過實習聯繫會能瞭解各院區與學校合作狀況，並擬定實習計劃以達成目標。2020 年醫學生與醫事學生的平均滿意度高達 93% | 病人安全：4-3. 以病人為中心的醫療照護 醫療倫理：1.2.5. 醫療倫理 同仁薪酬：2-3. 同仁薪酬與福利 傳染病防治與偵測管理：4-2-3. 感染管制 健康促進與倡導：3-2. 健康促進與倡導 |

回應聯合國永續發展目標 (SDGs)

聯合國訂立永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，範疇包含環境、經濟及社會三大面向，共訂有 17 個目標 (goal)，並展開 169 個具體實踐目標 (targets) 做為執行方向，為全球永續發展設下共同的方向。長庚醫療財團法人身為台灣首屈一指的醫學中心，參考 SDGs 的目標方向，全面檢視我們的永續發展策略，將 SDGs 相關之永續行動優先納入決策推動，期盼能貢獻一己之力，為台灣與全球之永續發展帶來長久的正向影響力。



3.8 所有的人都可取得安全、有效、高品質、負擔得起的基本藥物與疫苗

◆ 發展地區特色的平民化醫療

- 各院區依據各地的需求與環境，落實在地化行動，發展特色醫療
- 於院區周圍社區推動因地制宜的健康促進計畫，培養自我健康照護的觀念
- 成立社會服務基金，提供弱勢清寒病人醫療照護費用補助



4.7 在西元 2030 年以前，確保所有的學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展

◆ 培育醫療與醫學研究專業人才

- 成立特色研究中心與核心實驗室。每年培育逾 2,500 名研究人員
- 在台灣平均每 6 位醫師即有 1 位是由長庚醫療財團法人培育，每年提供超過 14,000 個醫護實習機會。不僅是全台灣最大訓練量體醫院，更是全國醫療人才訓練的首選醫院
- 成立模擬醫學與各項手術訓練中心，培養高階醫療人才
- 長庚醫療財團法人透過企業、醫院、國際與研究中心等多元連結，2018 年起共同主辦「人工智慧醫療專班」，成為我國 AI 產學合作與 AI 人才培育的領頭羊



11.a. 強化國家與區域的發展規劃，促進都市、郊區與城鄉之間的社經與環境的正面連結

◆ 醫療公益關懷偏鄉與弱勢族群

- 自 2018 年推動「兒少保護計畫」、「宜蘭偏鄉學校巡迴關懷計畫」、「運動醫學公益計畫」、「雲林健康照護中心」及「員工參與醫療活動」五大醫療公益專案
- 2019-2020 年新增推動「戶外共融遊戲場」、「口腔保健推廣計劃」、「早療關懷服務計畫」



17.16 透過多邊合作輔助並提高全球在永續發展上的合作，動員及分享知識、專業、科技與財務支援

◆ 與國際一流學術及研究機構長期合作

與新加坡國立癌症中心、美國密西根大學醫學院、日本癌症中心、美國國家衛生研究院 (NIH)、美國哈佛大學、Google 等醫學研究機構，持續密切交流

◆ 長庚醫療財團法人—國際醫療首選單位

長庚醫療財團法人是台灣擁有最多境外病人的醫院，每年有來自世界各地超過三萬人次的境外病人專程到台灣長庚醫院就醫



COVID-19 疫情因應特輯

- 各司其職，堅守崗位 19
- 管制升級，守護健康 23
- 同心防疫，感謝有你 28
- 卓越成果，享譽國際 31



COVID-19 疫情因應特輯 ▶ GRI 102-15

COVID-19 疫情因應管理方針 ▶ GRI 103-2; 103-3

政策

本院訂有「新興傳染病疫情或大規模感染事件應變作業準則」，並依據中央疫情指揮中心及搭配院區應變會議「滾動式」調整防疫策略

承諾

1. 員工安全第一，避免自己成為感染源
2. 遵守感染管制原則，避免造成院內群聚
3. 全面標準防護裝備，提供病人安全照護
4. 單位責任制，主管應善盡防疫責任

短期目標 (1~3 年)

目標

超前部署與智能防疫

策略計劃

1. 動員組織架構快速應變
2. 超前部署防疫措施—阻絕社區傳播入院，避免院內群聚
3. 建置疫情門診、急診戶外篩檢站、全區專責負壓病房、負壓隔離手術房等完善硬體設備守護病人及員工
4. 因應疫病全球化，全方位推動智能防疫

中長期目標 (3~5 年)

目標

- ◆ 持續累積 COVID-19 實戰經驗與成果
- ◆ 配合中央流行疫情指揮中心政策，提升疫苗注射覆蓋率

策略計劃

- ◆ 控制 COVID-19 疫情並引領配合國家防疫政策，增修訂本院相關制度
- ◆ 採用「滾動式」防疫策略，視疫情動態調整防疫策略



短期目標
達成情況

1. 導入資訊系統輔助監控，智能防疫
 - ◆ 建置完整的監測與服務系統：(1) 登錄陪 (探) 病及訪客 (2) 慢性病連續處方箋領藥快速通關，長庚 e 指通 APP 當日預約藥來速領藥、(3) 員工自主健康管理
 - ◆ 數據治理與警示系統，自動監測住院病人發燒與肺部浸潤狀況並整合資訊
 - ◆ 防疫物資儲備庫存控管與異常監控管理，定期依據各項防疫物資的實際用量自動調整合理的庫存量
 - ◆ 建立視訊會議平台，透過手機、平板電腦進行視訊會議，避免院內群聚，全員防疫溝通零距離

2. 防疫成果，國家肯定：
 - ◆ 榮獲生策會國家生技醫療品質獎
 - ◆ 林口長庚醫院戰疫特別獎首獎
 - ◆ 高雄長庚醫院戰疫特別獎有功獎



責任

本院主要統整與負責疫情因應的單位：新興傳染病疫情或大規模感染事件危機處理應變編組



資源

成立「防疫小組」，分為四大應變小組，指揮及掌握各應變小組防疫工作。防疫期間特別設立補助津貼，2020 年申請並發放之總補助金額逾新台幣兩億元，投入經費包括照護津貼、績效補貼、主治醫師醫師費補貼、照護後檢疫隔離補貼等。提供外包廠商場租與水電費減免，共 73,709,000 元



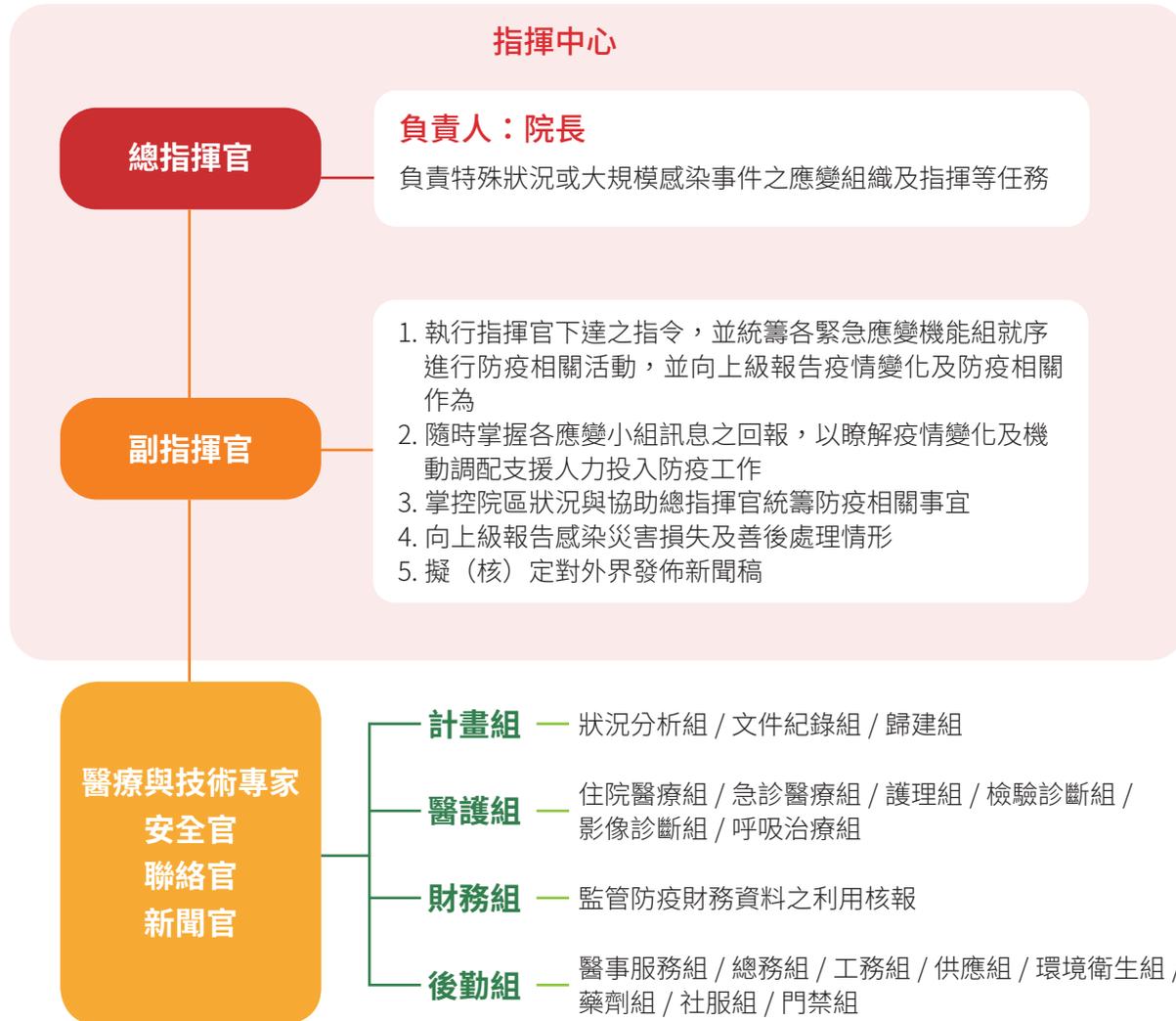
申訴機制

配合中央流行疫情指揮中心政策，撥打 1922 專線

各司其職，堅守崗位 ▶ GRI 103-3

堅不可摧：防疫小組組織架構

為因應 COVID-19 疫情，長庚醫療財團法人特別成立「COVID-19 防疫應變指揮中心」，應變編組包括計畫組、醫護組、財務組與後勤組。由各院區院長擔任總指揮官負責人，擬定組織系統及各機能組工作職掌，指揮及掌握各應變小組防疫工作，構築完善的防疫體系，偕同全體醫護同仁齊力對抗疫情。



防疫有功 國家肯定



林口長庚醫院獲總統頒發全國防疫獎章



缺一不可：院區防疫角色

協助政府辦理防疫作業

院區

基隆

- 基隆市唯一 COVID-19 重症收治醫院
- 協助基隆市政府設立社區 PCR 篩檢站

台北、林口

- 參與國家層級防疫決策團隊接獲指揮中心委託，緊急入院協助檢疫，在短時間內完成任務
- 協助松山及桃園國際機場入境旅客 COVID-19 採檢
- 協助「防疫旅館」正確執行感染管制措施，避免社區傳播
- 配合指揮中心執行強化社區監測疑似個案通報採檢秋冬專案

土城

- 配合疾管署防疫政策執行強化社區監測，急診設置戶外篩檢站，秋冬專案疑似個案通報採檢 229 件
- 配合防疫政策，醫療院所人流管制約 26.5 萬人次 / 年

桃園

- 配合執行疾管署防疫政策，扮演地區級醫院防疫守門員
人流量約 8,000 人次 / 日

執行任務



未發生院內感染獲衛福部 500 萬元績優獎勵、收治社區型肺炎擴大採檢績效獎勵 200 萬元、疾管署指定應變隔離醫院應變獎勵 300 萬元，合計 1,000 萬元



磐石軍艦新冠疫情群聚事件，受託三次，徹夜完成 367 支檢體檢驗



2020 年未發生院內群聚感染事件，獲衛福部給予防疫獎勵金及績效獎勵金 490 萬



2020 年未發生院內群聚感染事件，獲衛福部給予績優獎勵 500 萬元

防疫成果

協助政府辦理防疫作業

院區

雲林

- 雲林縣衛生局指定之居家隔離 / 居家檢疫 / 自主健康管理 / 小三通或國際港埠過境船員通訊診療機構，以減少於隔離期間 / 過境船員之非緊急就醫，降低感染風險
- 設置雙向視訊系統，方便看診與醫病溝通，減少人員重複進出採檢站的風險與防疫物資的耗損

嘉義

- 緊急成立分生檢驗小組，第 1 批衛生福利部疾病管制署 (CDC) 認可指定檢驗機構，責任範圍涵蓋嘉義縣市
- 嘉義縣唯一 COVID-19 重症個案收治醫院
- 全國唯一私人機構成為縣市應變醫院

高雄

- 參與國家層級防疫決策團隊協助高雄國際機場入境旅客 COVID-19 採檢
- 協助前往高雄港執行 COVID-19 採檢作業

鳳山

- 東高雄區域指定採檢院所，2020 年 4 月起設置社區採檢站，規劃疑似個案看診、採檢及轉送動線

執行任務



長庚醫療財團法人體系所有院區首先使用組合屋作為發燒篩檢站



行政院頒發 防疫國家隊 感謝勳章



共支援高雄國際機場 9 個班次，採檢 27 人。高雄港貨櫃船篩檢共 19 人



獲高屏區區管中心肯定且認定可作為社區醫院模範

防疫成果

防疫創新作為或專案改善

| 院區 | 執行任務 | 防疫成果 |
|-------|---|---|
| 基隆 | <ul style="list-style-type: none"> 每日透過 BI 智能系統，監控所有住院病人發燒情形，針對連續發燒三日個案，提報專家會議進行討論，精確掌握疑似個案 | <ul style="list-style-type: none"> 未發生一般病房且非屬監控個案轉為確診個案 |
| 台北、林口 | <ul style="list-style-type: none"> 進行國際學(協)會視訊交流 透過外交部委託辦理與中東國家防疫視訊會議 | <ul style="list-style-type: none"> 對象包括美國女醫師學會 AMWA、國際醫院聯盟、HIMSS-SPAC 協會、沙烏地阿拉伯吉達 / 巴林 / 阿曼 / 杜拜醫院、馬來西亞大學醫學中心等單位，超過 1025 位線上參與 |
| 土城 | <ul style="list-style-type: none"> 社區推廣防疫新生活政策，於院內 94 個公播與電子佈告欄宣導民眾防疫疫情資訊 社區「病毒傳染與疫苗接種」：推動疾管署防疫政策及宣導民眾疫情防疫觀念 | <ul style="list-style-type: none"> 完成社區教育活動，滿意度 90% 未發生院內群聚感染事件 |
| 桃園 | <ul style="list-style-type: none"> 專案改善：運用智慧巡檢改善洗手設備管理作業，簡化更換、清潔、保養記錄及存放作業 | <ul style="list-style-type: none"> 降低人工填寫時間：由平均 2 分 / 台，降至平均 1.16 分 / 台，減少 44 秒，下降比率為 36.7% |
| 雲林 | <ul style="list-style-type: none"> 社區「樂齡活動『銀』向健康」：深入社區據點關懷長者，推廣防疫手部衛生 有氧運動推動「防疫健康新生活 · 大家『疫』起來運動」，於院內各公共區域帶動民眾體認防疫新生活及健康操活動 | <ul style="list-style-type: none"> 完成院外 7 鄉社區活動共 39 場次、滿意度達 99.9%、快樂指數達 95-100 分 完成院內活動共 16 場次、滿意度達 99.6% |
| 嘉義 | <ul style="list-style-type: none"> 運用擬真教學，進行照護團隊 COVID-19 防護操作訓練 提供「穿脫隔離衣創新設計的順口溜標語」 推動「防護電子書」使用、執行「防護措施查檢及稽核」 針對境外確診個案(移工)，提供無障礙溝通模式 | <ul style="list-style-type: none"> 第一線照護團隊人員 COVID-19 防護技能之正確率由 63.49% 提升至 100% 照護確診個案人員防護無疏失 提供完整無障礙照護 |
| 高雄 | <ul style="list-style-type: none"> 智能化監控全院住院中發燒的病人：成立住院「發燒病人篩檢」小組，運用智能化系統平台，每日主動篩檢住院中發燒的病例，診斷有疑似病例即啟動通報作業並進行採檢、隔離及疫調 | <ul style="list-style-type: none"> 所有 COVID-19 篩檢案例(包括醫護人員)的結果均呈陰性反應，也無發生院內交互感染事件 |

管制升級，守護健康

配合我國 COVID-19 防疫政策，長庚醫療財團法人肩負起醫療防疫守門員的角色，建立防疫應變措施與營運計畫，加強人員與空間動線分管制，減量非急迫性醫療業務，以防止發生群聚感染。同時，規劃群聚事件發生之應變計畫，防範及杜絕疫情擴大，保障從業人員與病人安全。

另外，在防疫期間更加強門禁管制，依循中央疫情指揮中心公告之「醫療機構因應 COVID-19 陪病及探病管理原則」，訂定長庚醫療財團法人門禁及陪探病作業原則，各院區訪客探病時段由各院區防疫小組會議共識決議。

超前部署：防疫策略與應變措施

▶ 策略超前



一、依據 TOCC [旅遊史 (Travel history)、職業別 (Occupation)、接觸史 (Contact history) 及是否群聚 (Cluster)] 進行病人分流

運用健保 VPN 進行入口管制，並運用遠紅外線監測入院民眾體溫



防疫措施三大面向



▼ 針對 COVID-19 風險管理，實施三大防疫策略

二、進行環媒管制，避免疫情擴散

為使人員便利取得酒精性乾洗手設備，全院增設酒精性乾洗手設置節點於環媒傳播區如配膳 (飲水機) 室、洗衣烘乾室、污 (衣) 物室、交誼廳、主管辦公室、討論室、醫師值班室與電梯每樓層每入口處，各設置節點以相鄰地點的中間牆面為原則，合計新增 905 個



三、運用資訊設備，進行疑似病例之管理

導入應用商業智慧 (Business intelligent, BI) 即時掌握全院病人發燒動態，提供感染科與胸腔科團隊醫師及時監測發燒病人分佈區域，同時串聯「胸部 X 光報告」針對有出現肺部浸潤的個案，進行防疫團隊專家會議



- 依地理位置關連性呈現發燒分布，來監控可能群聚感染
- 依時間點觀察發燒分布情形
- 黃燈定義：護理站發燒 (體溫 38 度以上) 人數，佔該護理站病人人數的 10% 以上
- 紅燈定義：護理站發燒 (體溫 38 度以上) 人數，佔該護理站病人人數的 30% 以上
- 近 7 日發燒人數與比例連續 2 日與 3 日發燒人數
- 依發燒人數監控護理站
- 依持續遞增發燒人數監控護理站



► 管理超前

有鑑於 COVID-19 在 2019 年末起的疫情，長庚醫療財團法人隨即於 2020 年 1 月由長庚決策委員會主任委員召開體系應變會議，全院公告落實防疫，執行疑似病例 TOCC 之詢問並落實相關感染管制措施。透過線下院區管理結合線上系統，打造完整的防疫網。



線下院內管制

- 設置疫情門診，阻絕社區傳播進入醫院。落實民眾就醫之感染防治風險管理
- 急診分區分流管理，設置「發燒篩檢站」及「無旅遊或接觸史之肺炎專區」，有效攔截可疑案例，避免院內群聚
- 建置個人防護裝備 (personal protective equipment, PPE) 之物資儲備庫存控管與及時管理



線上系統管理

- 陪(探)病與訪客可透過「長庚 e 指通」輸入 TOCC，資料即可橫向傳遞至各醫療系統，提醒後續醫療同仁
- 建置員工及外包廠商自主健康管理 APP
- 醫院網頁建置防疫專區，每日及時更新
- 欲了解更多防疫之資訊，請前往長庚醫療財團法人官網查詢



長庚 e 指通：陪病及訪客登記輸入



分區分流，杜絕感染風險

► 防疫專責病房

設置有防疫專責病房，以一人一室為原則集中收治風險及疑似病人，並有適當動線規劃，以及實施以下門禁與人力管制：

門禁管制



嚴格管制門禁，規劃有人員防護裝備穿脫空間、工作人員進出動線

人員管制



配置適當且固定之工作人員（含清潔人員、傳送人員及照顧服務員），且沒有陪病人員

照護管制



依「新興傳染病應變處理作業要點」，優先調度護理部內符合(註1) N2 (含) 以上之支援人力。專區照護與備援人力需求進入，專區參與病人照護後不再跨單位工作 (只進不出)

訓練



完成護理人員防護、作業動線、照護常規等訓練。照護人力庫依專區開床數做階段性調度，未調度的人員安排至各專科學習與共同照護病人，配合開床數機動人力調度

註 1：護理人員 - (N2) 為臨床工作滿二年以上，完成 N2 臨床專業能力訓練且通過 N2 審查合格者，能參與執行重症病人護理

▶ 服務區塊化與固定照護團隊

長庚醫療財團法人為保護出入院者及全體同仁的健康安全，採取嚴謹面對並落實疫情防範管理，訂定醫護同仁分艙、病人分流管理配置模式，妥善安置住院病人。

分流：

從入口進入醫療院所前區分病人風險，藉分流達到降低就醫者及陪病者接觸疑似個案風險之疑慮。

分艙：

訂有「疫情門診就醫流程」，將院內場域依感染風險分為紅區、黃區與綠區。並依病人人來源、風險分級如：TOCC、肺炎樣態等，進行各區分流，包括門診、住診、急診、外科手術、檢查室等。

固定區域看診：

住院醫療照護團隊以固定單一病房為原則，各科照護病房區集中，並依不同病房區進行各類人員編組，人員無須頻繁輪替或跨單位工作，減少院內感染風險。

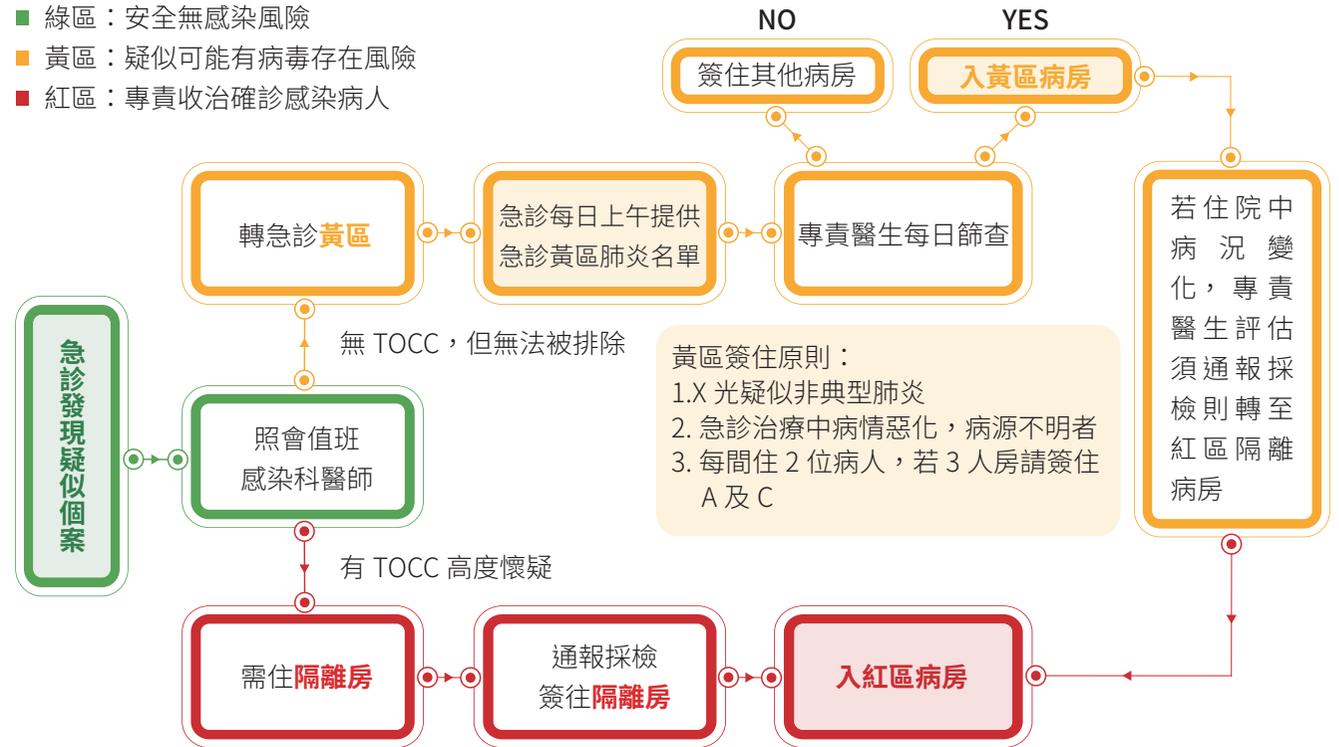
▶ 減少非緊急醫療，資源集中運用



為減少非緊急、非急迫性之醫療業務，以配合病人分艙分流管理，調整醫療資源與人力，持續提供急重症醫療服務。各院區啟動到院前電話 TOCC。針對門診預約、預住院（含陪病家屬）、門診手術、檢查等，符合疫情 TOCC 病人，依據國家疫情指揮中心之規定，給予病人後續的建議及安排，針對非緊急、非急迫醫療，協助病人延後改期，合計 2,284 人次配合延後就醫或取消。同時在感染管制與醫療資源集中運用之原則之下，推動以下服務降載措施：

- **門診限額：**各科門診限額管控 40 人次（含）以下，並視疫情發展需要，持續滾動式檢討調整
- **住診管制：**減少同病室交互感染風險，拉大同室病人床距，除單人房外，限制所有病室一律最多簽住 2 名病人，必要時得暫緩簽住部分門診病人（除急重症醫療病人例外）
- **手術延刀：**落實換台間清消，拉大報到間隔，減少病人同區等候，針對非緊急手術，協助病人延後改期
- **檢查安排：**拉大檢查室動距、落實換台間清消與防護、放寬檢查時間，俾前後病人有充裕報到時間間隔，減少病人同區等候

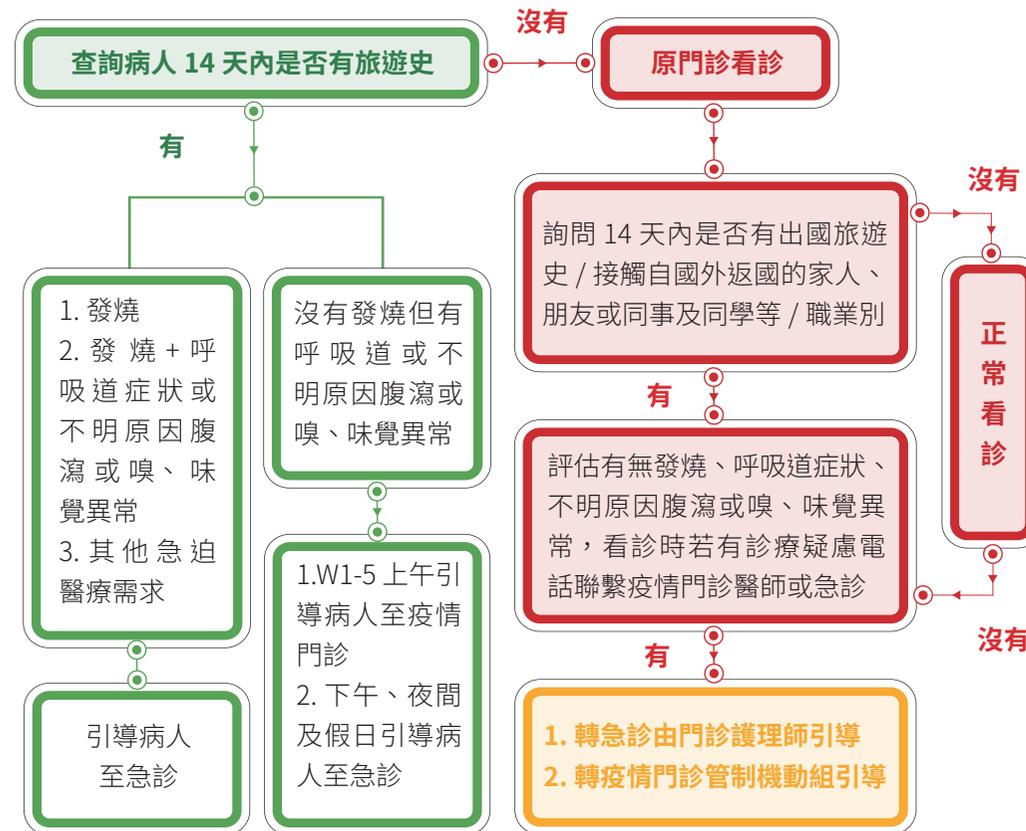
急診分區分流管理流程



疑似 COVID-19 病人處置與管理流程

落實民眾就醫之感染防治風險管理，除制定門診病人就醫流程。訂有「疑似新冠感染病人處置流程」及「醫療團隊作業流程」，區分各醫療區塊，並於各醫療區塊設有專責感染科醫師，各單位（如：住院病人、員工等）如有疑似 COVID-19 感染病人者，即聯絡各責任區感染科醫師進行評估，如仍有疑慮則再送醫療專家小組共同討論，並依討論結果接續處理。

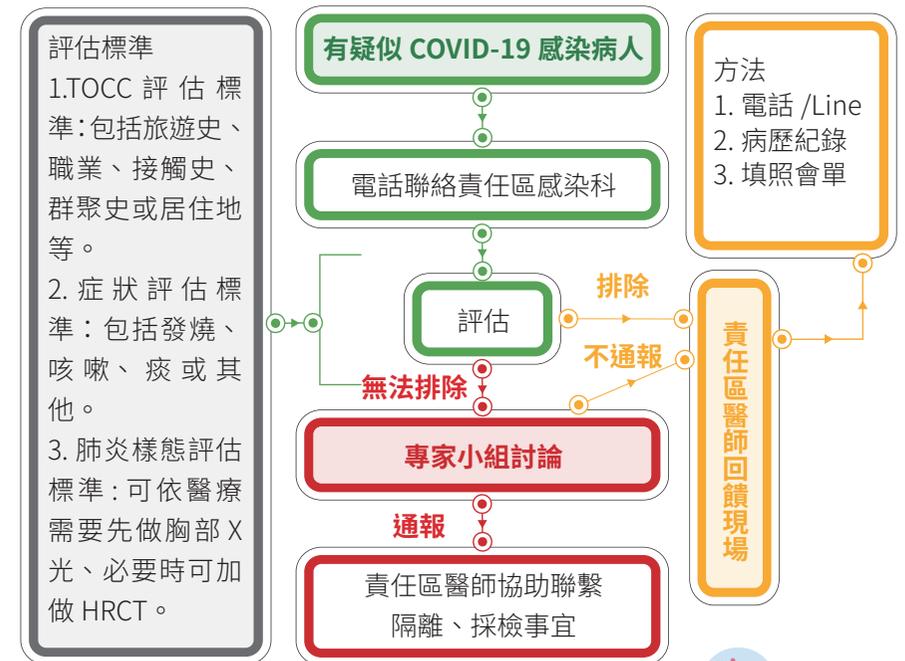
門診病人就醫流程



病人轉送後環境消毒：

1. 原診室以 5000ppm 消毒。
2. 其他病人安排另一診室或原診室消毒後看診。
3. 通知環管消毒。

疑似新冠感染病人處置流程示意圖



► 防疫零時差：線上資訊系統應用



長庚 e 指通 APP

■ 線上預約快速通關

- 增設「快速通關」功能，節省民眾排隊等候時間及簡化醫院入口大門防疫值勤人員插卡作業。民眾在家可透過長庚 e 指通 - 入口快速通關進行預約，於到院前一日查詢旅遊史資料，於到院日出示 QR-Code 即可進入醫院。
- 提供當日預約連續處方箋「藥來速」領藥作業，防疫期間民眾只要依指定時間前往醫院增設之戶外領藥區，無需入院即可完成連續處方箋領藥。

■ 陪（探）病訪客預約登記資訊化

新增「陪（探）病及訪客登記輸入」預約登記功能，推廣民眾使用，民眾事先至線上預約登記後至病房護理站，本院工作人員可立即協助核對及確認身分，減少臨櫃填寫耗時，同時將陪（探）病及訪客資料納入本院 HIS（Healthcare Information System）醫療資訊系統管理，以利智慧化疫情管理及統計應用分析，同步大幅降低紙本列印，除了降低環境衝擊，也提升體系數位化管理的作業型態。



歡迎掃描 QR-CODE
下載長庚 e 指通 APP



智能電子白板

■ 資料即時更新

住院智能電子白板連結 HIS 作業系統，即時更新單位資料，例如單位佔床情形（佔床率、空床）、病人基本資料及動態（檢查、透析及手術中動態）等，提供各醫療團隊資訊。

■ 提供各醫療團隊及醫護病溝通平台

透過電子白板，各醫療團隊成員可即時掌握病人動態及病人相關資訊，減少護理人員重複抄寫傳統白板及重複被詢問病人資料等作業負荷；亦提供各醫療團隊即時溝通平台，有效運用病床資訊管理，即時掌握病人正確資訊。



遠距醫療

■ 視訊診療作業

適用對象於進行居家隔離、居家檢疫、自主健康管理，有醫療需求且經衛生局確認轉介至本院之民眾。本院專人主動聯繫病人進行預約掛號，並確認視訊診療設備需求。

同心防疫，感謝有你

在防疫的戰線上，第一線醫療人員扮演責無旁貸的重要角色。為妥善照顧院內的醫護人員，長庚醫療財團法人從制度面、防疫訓練、津貼補助等方面，在防疫期間提供同仁身心關懷與照顧。同時針對院內的外包廠商，我們也提供減免與紓困補助，共同渡過疫情的艱難時刻。

檢驗防護機制

長庚醫療財團法人由檢驗醫學科同仁執行 COVID-19 病毒檢驗，不僅是高壓力及高技術的工作，同時也面臨著感染風險，為了降低風險，本院設計新型醫技工作服，正面為防水布料，具有高透氣性、後開及束口設計，提高防護力。醫檢主管也時常關心醫檢同仁的身心狀況，適當安排班表，避免同仁長期處於高壓的工作狀態。

津貼補助與教育訓練

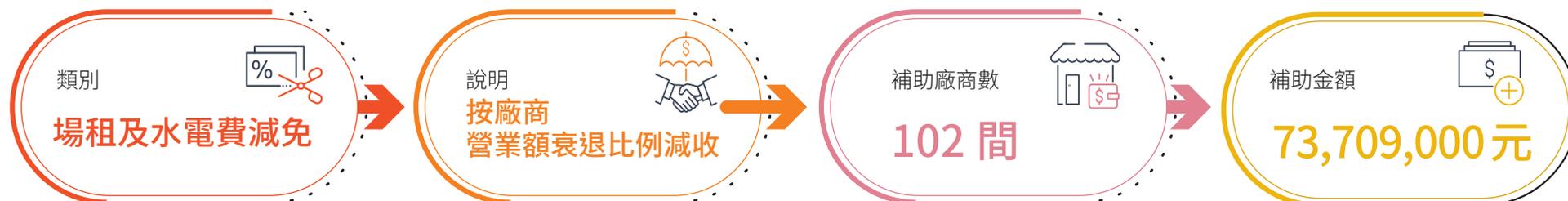
2020 年面臨突如其來的 COVID-19 疫情，對於醫護同仁而言是漫長而艱辛的一年，不僅日以繼夜守護病人健康，面對院內許多臨時狀況，更需緊急進行應變處理。長庚醫療財團法人為體恤醫護人員與後勤人員的辛勞及無私奉獻，在防疫期間特別設立補助津貼，2020 年申請並發放之總補助金額逾新台幣兩億元。

► 防疫期間提供給醫護同仁人與後勤人員的補助津貼

| 補助項目 | 補助說明 | 補助對象 | 總補助金額 (單位：新台幣元) |
|---------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------|
| 照護津貼 | 全時間直接參與照護作業 | 醫師、護理師、放射師、醫檢師及後勤人員 | 225,173,617 |
| 績效補貼 | 醫務專科單位績效獎金補貼 | 醫務專科所轄技術人員 | 8,124,771 |
| 主治醫師醫師費 (Physician Fee, 簡稱為 PF) 補貼 | 主治醫師疫情期間 PF 衰退補貼 | 主治醫師 | 29,874,677 |
| 照護後檢疫隔離補貼 | 參與照護後依防疫需要自主隔離作業 | 醫師、護理師 | 2,684,104 |
| 總計 | | | 265,857,169 |

► 防疫期間提供外包廠商的紓困方案

此外，有鑑於 2020 年疫情期間到院人數減少，院內餐廳外包商家經營受到明顯影響，長庚醫療財團法人更提供外包廠商場租與水電費減免，協助度過艱困時刻。



► 防疫感染管制教育訓練課程

2020 年防疫期間，長庚醫療財團法人各院區均加強戒備，強化人員訓練。特別規劃多堂防疫感染管制教育訓練課程，即時傳遞與教導同仁防疫相關注意事項，提升執行與管理效率，持續給予病人兼具安全與品質的醫療照顧服務。配合中央流行疫情指揮中心，為強化醫院因應 COVID-19 應變處置及儲備防疫量能，提供之線上數位學習課程，長庚醫療財團法人亦納入全院教育訓練課程，供各單位教育訓練使用。

| | 參與人次 | 達成率 | | 參與人次 | 達成率 |
|---|--------|------|---|--------|------|
| CDC-COVID-19 線上數位學習課程 | 24,179 | 100% | 因應 COVID-19 醫院動線環媒管制及防疫減災作為 | 23,900 | 100% |
| 嚴重特殊傳染性肺炎教育訓練 | 25,176 | 100% | COVID-19 疫情發展與照顧病人注意事項 | 11,972 | 100% |
| 2020 年隔離防護措施暨個人防護裝備感染管制教育訓練 | 23,544 | 100% | 長庚醫療體系嚴重特殊傳染性肺炎 COVID-19 確診案例本院應變處理教育訓練 | 126 | 100% |
| <div style="border: 2px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">合計</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>參與人次 108,897</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>達成率 100%</p> </div> </div> </div> | | | | | |

► 同仁關懷與照護

因應國際疫情，為維護全體人員健康及環境安全，長庚醫療財團法人針對不同對象設有因應方案及措施：



全體同仁

防疫假總計 699 人次
申請總計 4,236 人

啟動全院出國史調查，由同仁填報旅遊、接觸、群聚情形，提供四項防疫假供返國人員申請進行健康管理

取消出國暨申請補償者總計 1,024 人

籲請人員暫緩出國，並協助同仁申請取消出國補償



實習醫學生、實習生、畢業後一般醫學訓練學員 (PGY)、住院醫師

- 訂定防疫期間訓練區域及訓練規定
- 實施人員分艙分流，固定區域安排人力並暫緩無急迫性之團體課程
- 依「學生實習管理辦法」落實維護實習生實習排程建檔，以備疫情追蹤



出國進修醫師

- 第一時間，長庚決策委員會主任委員寄送關懷郵件，並偕同院區與各醫師保持密切聯繫
- 因應疫情中心發佈醫師進修地區進入三級警示，兼顧人員進修與健康安全



防疫期間 員工身心關懷

▶ 身心壓力排解與諮詢專線

- 若有員工因感染遭隔離或住院，產生適應壓力或情緒問題，安排社工人員電話聯繫關懷員工及其家庭，了解員工身心需求，整合反映相關單位提供協助
- 2020年1月31日起全院公告設立員工疫情建議（諮詢）專線及電子信箱，即時瞭解同仁對於防疫措施相關的問題與建議

▶ 最溫暖的關懷與支持

- 由院長級主管親自至專責照護區關懷第一線員工，致贈維他命 B、C 及感謝卡，感謝員工防疫期間齊力付出、堅守崗位，並增強員工免疫力，共關懷 1,611 位員工
- 贈送全體同仁及共同工作的外包人員（含照顧服務員及清潔人員）每人一瓶方便攜帶的酒精隨身瓶，讓工作人員可隨時維持手部衛生，守護員工及家人的健康，共關懷 28,463 位員工
- 中醫部研發可增強抵抗力之中醫茶包，提供同仁飲用，以增強免疫、預防疾病

長久陪伴 庚您同心



COVID-19 疫情從 2019 年末持續延燒至今，長庚醫療財團法人不僅扮演第一線防疫醫療機構，同時延續公益發展「保健」及「關懷」精神，透過發動社會志工製作布口罩、拍攝兒童防疫及學童洗手訓練課程等影片、贈送乾洗手酒精瓶等方式，持續不懈地進行防疫宣導，與社會一同健康挺過疫情。而在防疫期間，也透過影片紀錄醫護同仁恪盡職責、堅守崗位，照護病人的健康的畫面，向所有醫療團隊人員表達感謝之意，也讓大眾感受到第一線人員防疫的努力及長庚體系醫療團隊的向心力。2020 年長庚防疫紀錄影片共 31 部，總觀看達 6.9 萬人次、觸及總人數達 17.1 萬人。



歡迎觀賞長庚防疫做伙來
【你防疫我挺你】防疫影片



更多防疫活動消息，歡迎前往長庚社會公益作伙來粉絲專頁查看



卓越成果，享譽國際

影響國家防疫政策擬定：率先實施分艙分流，優化病例監測與通報



內容

- 早自 2003 年 SARS 防疫期間即率先將院所的醫療照護區，依照感染風險劃分為以綠、黃、紅區
- 2/16 起啟動加強社區監測方案，定義加強監測對象
- 2/2 起擴大通報定義，修訂「無國外旅遊史之肺炎病人」列入通報條件

- 中央流行疫情指揮中心在 2020 年 4 月 14 日訂定「COVID-19 住院病人分艙及雙向轉診建議」
- 因應收治個案情況，與衛生主管機關溝通，影響修訂防疫通報政策包括：「社區監測通報採檢及個案處理流程」、「嚴重特殊傳染性肺炎病例定義」



2020 年卓越成果

肩負國家防疫檢驗重任：檢驗件數佔全國 25%，居全國代檢單位之冠



內容

- 林口長庚醫院為體系第一家通過衛福部指定之嚴重特殊傳染性肺炎指定檢驗責任區，2020 年 1 月 22 日開始負責機場、新竹地區和桃園、及北部各醫療院所採檢之 COVID-19 的檢驗工作
- 高雄長庚、嘉義長庚及基隆長庚醫院亦陸續於 2/11 及 9/11 通過認證，負責南部及大基隆地區防疫檢驗工作
- 截至 2020 年，檢驗數為 33,843 件，佔全國 26.7%，而陽性鑑定數為 147 件，佔全國 18.4%
- 因應大量檢驗需求後勤整備超前部屬，試劑備妥 3.1 個月庫存；國外疫情嚴峻，也衝擊到歐洲採檢棉棒出貨期程，本院 3 月提早因應緊急啟動測試另一種採檢棉棒，在 4 月底備足 9,000 支採檢棉棒，確保採檢及檢驗作業 5.3 個月作業量無虞

- 2020 年 9 月獲蔡英文總統親自頒發「防疫獎章」表揚，並獲得採檢量、疑似病人通報及收治量等績優獎項肯定
- 林口長庚醫院防疫團隊榮獲 2020 年生策會國家品質標章，「戰疫特別獎首獎」肯定主題為「疫情無國界，防疫零時差～長庚團結戰」
- 高雄長庚醫院防疫團隊榮獲 2020 年生策會國家生技醫療品質獎「戰疫特別獎有功獎」、醫策會國家醫療品質獎防疫動起來 Join Us Fighting COVID! 「防疫貢獻獎」肯定



2020 年卓越成果

協助提升政府防疫能量及加速國內疫苗開發：研發病毒人類單株抗體，開創 COVID-19 篩檢及治療新契機



內容

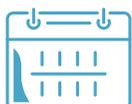
- 長庚醫療財團法人為全台灣少數擁有完善病毒庫之醫療院所，率先成立抗 COVID-19 病毒人類單株抗體庫團隊，後續將配合政府結合國內其他醫院，合作臨床驗證及應用
- 與長庚大學新興病毒中心、中研院合作，爭取科技防疫中心計畫，也建立具專一性之病毒中和抗體檢測方法，協助疫苗開發臨床試驗之確效，為防治 COVID-19 帶來一線曙光
- 研究領域包含快速 COVID-19 篩檢、建置病毒培養方法、及全基因序列分析追蹤來自世界各國病毒，基因定序資料更進一步作為檢驗試劑或抗病毒治療的材料，同時也可以做為政府疫調的重要參考資料

- 全台灣第一分離出 42 株 COVID-19 病毒株，並取得病毒全基因序列足跡，建立完整的台灣新冠病毒病毒資料庫
- COVID-19 病毒單株抗體已完成 29 株驗證，多株具有中和（抑制病毒感染）能力，其中 1 株中和能力高達 90% 以上，2020 年 5 月完成美國專利臨時案申請
- 已參與 3 項 COVID-19 分子檢驗試劑，2 項抗體檢驗試劑之研發評估，及 1 項國產 COVID-19 疫苗中和抗體確效



2020 年卓越成果

COVID-19 相關論文研究發表：整合醫療與學術團隊，成果供全球科學家參考



內容

- 自 COVID-19 疫情爆發以來，長庚醫療財團法人不僅於全台灣各院區第一線執行檢疫及防疫醫療照護，亦相當關切國際疫情發展，提供 COVID-19 相關論文研究補助，協助醫師及大專院校相關科系學生發揮及貢獻其專業醫學知識，更將研究結果分享至國際

- 補助 14 件 COVID-19 的研究計畫，投入經費 11,361,663 元，2020 年共發表 76 篇（含長庚大學和長庚科大）COVID-19 相關之論文，平均影響指數（Impact Factor，IF）為 4.86 分
- 嘉義長庚醫院研究團隊 2020 年 3 月研究發現台灣茶萃物有望抑制 COVID-19 病毒，獲國際 SCI 醫學期刊《醫學病毒雜誌》（Journal of medical virology）刊登
- 基隆長庚醫院研究團隊共分析了 56 篇研究，總共有 17,345 位病人。發現新型冠狀病毒感染後心律不整之發生率比社區型肺炎高且心律不整發生後 1/5 會死亡，獲國際 SCI 醫學期刊《重症照護》（Critical Care）刊登
- 林口長庚醫院研究團隊 2020 年 6 月研究鑑定了 20 株台灣的新興冠狀病毒之全基因序列，由基因演化樹發現台灣第一波 COVID-19 感染源自中國武漢，第二波為歐洲及美國，獲國際 SCI 醫學期刊《新興微生物感染期刊》（Emerging Microbes & Infections）刊登



2020 年卓越成果

CHAPTER 1

誠信經營 促進健康福祉

| | |
|----------------------|----|
| 1-1 認識長庚 - 人本濟世，病人優先 | 34 |
| 1-2 誠信治理與經營，風險管理 | 39 |
| 1-3 供應商 / 承攬商管理 | 46 |
| 1-4 綠色醫院與外部倡議 | 50 |



▶ 亮點績效



國際肯定

全球最高標準美國人體研究保護項目認證協會 (AAHRPP)：
2020 年榮獲「零缺失」級別的「完全認證」肯定



法規遵循與反貪腐教育訓練

- 2019-2020 年執行法規遵循教育訓練共 108 場，總參與人數 63,982 人
- 100% 新進同仁完成反貪腐教育訓練



在地貢獻

- 在地採購 255 億元，占總採購支出 99%

1-1 認識長庚－人本濟世，病人優先

1-1-1 發展沿革 ▶ GRI 102-1~7; 102-16

1970 年代初期台灣經濟起飛，民眾生活水準大幅提升，但是醫療品質卻未能即時跟進。有感於此，王永慶及王永在昆仲捐資以其父親王長庚先生之名，成立長庚醫療財團法人。秉持「不以營利為目的，從事醫療事業，促進社會公益福利」的宗旨，致力於提供最好的醫療服務，並為台灣培育許多優異的醫護專業人員。多年來，我們持續突破、追求卓越，獲得眾多認證、評鑑與獎項的肯定。最重要的是，我們要成為值得病人託付與信賴的醫院，秉持「人本濟世，病人優先」為理念，持續向前邁進。

長庚醫療財團法人概況總覽



設立登記日期 1973 年 3 月 26 日



設立目的與主要服務 從事醫療事業，促進社會公益福利



醫療機構與附設機構所在地

基隆、台北、土城、林口、桃園、雲林、嘉義、高雄、鳳山



2020 年底醫護同仁總人數 24,551



2020 年醫務收入淨額 (百萬元) 70,010



2020 年淨值總額 (百萬元) 443,439



宗旨

▶ 不以營利為目的，從事醫療事業，並秉持「取之於社會、用之於社會、止於至善、永續經營」理念善盡社會責任，以促進社會公益福利



願景

▶ 成為人文、科技、團隊、學習、資訊及創新的長庚



目標

▶ 要做就做最好的



理念

▶ 取之社會，用之社會，人本濟世，病人優先，勤勞樸實



任務

▶ 服務、教學、研究

註 1：本表數據是依據會計師查核簽證後的長庚醫療財團法人財務報告揭露

註 2：林口長庚醫院實際地址位在桃園市龜山區

註 3：今年度報告書資訊邊界增加鳳山、土城醫院



歡迎您至長庚醫療財團法人
官方網站，了解更多有關我
們的成立宗旨與理念

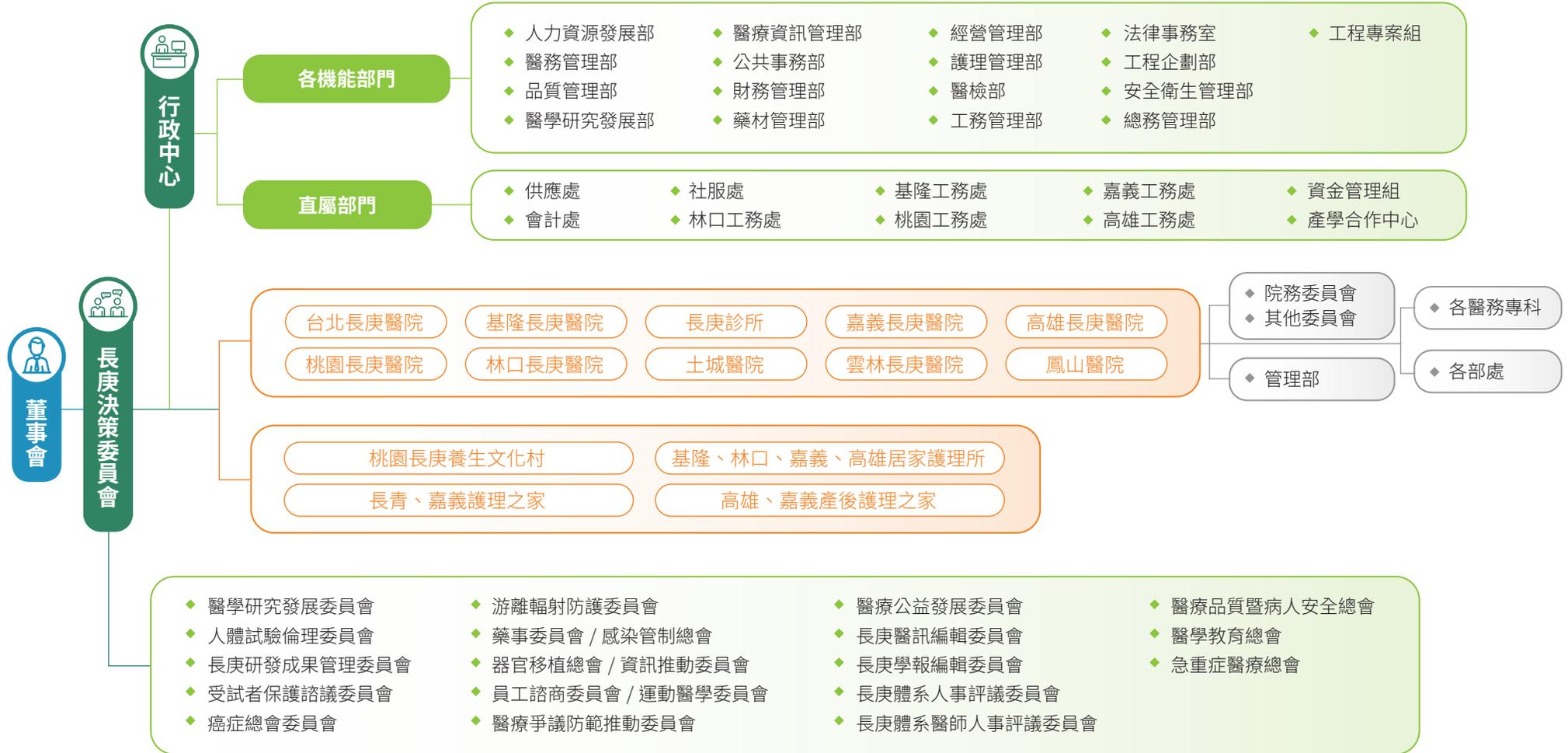


歡迎您至長庚醫療財團法
人大事記，了解我們的重
大里程碑

1-1-2 組織架構與院區特色

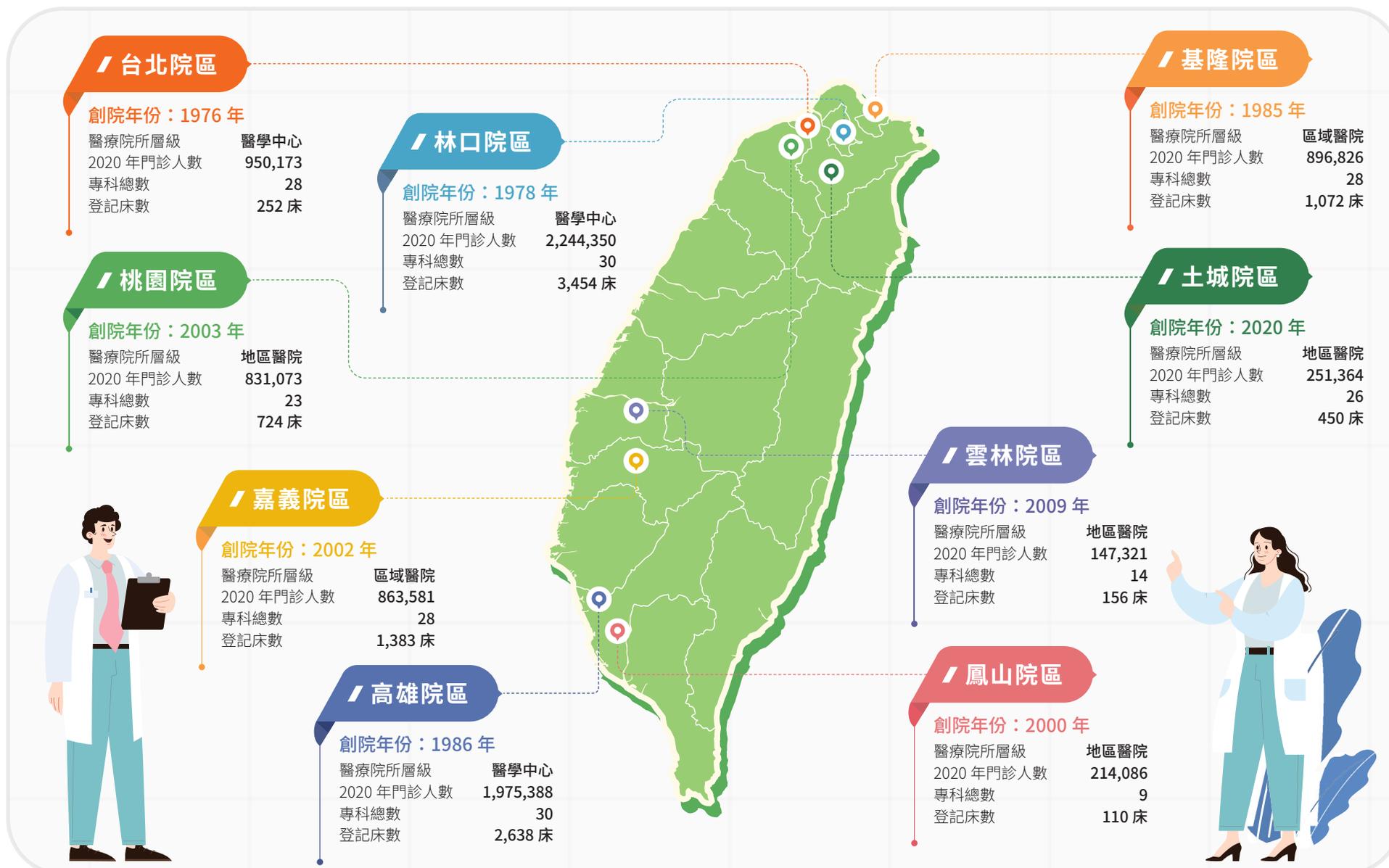
長庚醫療財團法人由董事會研議重要決策與發展方針。董事會授權設置「長庚決策委員會」，執行董事會決議事項，並協助監督各醫療機構與附設機構的業務運作，實踐「服務」、「教學」及「研究」的任務。另外設有「行政中心」幕僚組織，協助「長庚決策委員會」制定規章制度及管理原則，以強化組織的管理機能。

長庚醫療財團法人行政組織圖： ● 最高治理單位 ● 執行業務與監督機能 ● 長庚紀念醫院與醫療附設機構



長庚醫療財團法人各院區特色醫療

長庚醫療財團法人所設的醫療機構分佈台灣北、中、南地區，包含基隆、台北、林口、桃園、雲林、嘉義、高雄長庚紀念醫院，以及高雄市政府委託經營的鳳山醫院、新北市府委託經營的土城醫院，共九個院區。



| 院區 | 特色醫療與重大成就 | 了解更多， 掃描 QR-code |
|-----------------------------------|---|---|
| <p>基隆院區 (1985 年創設)</p> | <p>主要特色：東北部重度級緊急醫療能力醫院</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 為台灣東北部最具規模且心血管疾病服務最完整的心臟照顧中心 ◆ 成立台灣東北部第一個正子影像中心，提供國際上癌症診斷及治療追蹤新利器 18F-FDG PET/CT (葡萄糖正子暨電腦斷層掃描) ◆ 東北部唯一重度級緊急醫療能力醫院；成立慢性腎病防治中心、發展創新醫療技術：「軟式輸尿管鏡手術」、「自然孔微創甲狀腺手術」、「脊椎微創經皮隧道減壓手術」等 |  |
| <p>台北院區 (1976 年創設)</p> | <p>主要特色：婦科與乳癌治療與微創手術</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 精緻、精準、創新服務的醫學中心 ◆ 台北市基層醫療院所後送機構、緊急醫療照護及重大災難救治的任務 ◆ 以照顧婦幼族群為中心的醫療為導向 ◆ 致力於發展婦科之微創手術，乳癌防護與治療 |  |
| <p>林口院區 (1978 年創設)</p> | <p>主要特色：結合資訊與科技引領台灣醫療技術與研究發展</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 全國最大規模的醫學中心，服務量居全國之冠 ◆ 全國最大的「燒傷治療中心」、「早產兒加護中心」、「腎臟移植手術團隊」 ◆ 全國首座「質子暨放射治療中心」、「達文西手術訓練中心」、「影像導引胸腔鏡示範中心」 ◆ 「淋巴水腫治療中心」以「顯微下頷淋巴結皮瓣移植」治療淋巴水腫為創新特色，論文發表質與量皆為世界第一 ◆ 通過「國際醫療品質 (Joint Commission International, JCI) 認證 (JCI 2014-2017)」 ◆ 台灣第一家通過 HIMSS EMRAM 七級電子病歷國際認證機構 |  |
| <p>桃園院區 (2003 年創設)</p> | <p>主要特色：急性後期與慢性病照顧醫療</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 急性後期與慢性病照顧醫療，具「教學醫院」資格，強化教學、研究與服務並進 ◆ 發展 10 大特色醫療中心，如「睡眠醫學中心」、「顱顏中心」、「失智症中心」及「運動醫學中心」等，並於 2020 年闢建全國唯一「機器人復健中心」 ◆ 率全國之先例，新設立細胞治療中心，以優於法規之設備規定，將細胞治療技術應用於特定適應症病患之治療選項 |  |
| <p>高雄院區 (1986 年創設)</p> | <p>主要特色：發展精準醫療，提供癌症全方位診療服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 為中南部最大兒童重症及先天性遺傳疾病治療中心 ◆ 成立「永慶尖端癌症醫療中心」，提供中部以南之癌症病人高端筆尖射束質子治療服務 ◆ 以急、重、難、罕症整合醫療為特色，具國際性醫療特色包含肝臟移植中心與肝癌多團隊治療、超顯微淋巴水腫中心、頭頸甲狀腺消融微創、深腦部刺激手術等 |  |

| 院區 | 特色醫療與重大成就 | 了解更多， 掃描 QR-code |
|--------------------|--|---|
| 嘉義院區 (2002 年創設) | <p>主要特色：雲嘉地區規模最大急重症醫院與研究教學醫院</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 雲嘉地區規模最大急重症醫院、最大研究教學醫院 ◆ 成立兒童發展聯合評估中心，提供雲嘉地區早期療育的全方位醫療服務 ◆ 急性腦中風取栓中心：雲嘉唯一 24 小時後送及手術訓練中心；無疤痕婦女疝氣手術：全球首創單孔腹腔鏡內環縫合術；微創手術治療鼻竇炎及乳突部病灶；ICT 精準導航結合耳內視鏡、治療膽脂瘤不留疤；三叉神經燒灼術：台灣首創術中導航及精準定位技術；海洋弧菌壞死性筋膜炎治療 |  |
| 雲林院區 (2009 年創設) | <p>主要特色：設有地區醫院唯一毒化災沖洗室，致力照顧老年化在地居民</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 成立社區健康照護中心，專責長期照顧、社區疾病篩檢、民眾衛教講座、偏鄉義診、獨居長者關懷關懷等活動 ◆ 引進新型磁振造影檢查儀 (MRI)，提供雲林沿海偏鄉高端影像醫療服務 ◆ 契合地方特色與發展需求，成立地區醫院唯一毒化災沖洗室，提供毒化災應變醫療，提供鄉親緊急醫療可近性 |  |
| 鳳山院區 (2000 年創設) | <p>主要特色：提供優質的社區式醫療照護，成為優質的健康照護中心</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 成為社區優質的健康照護中心，持續為地方民眾提供優質的社區式醫療照護 ◆ 榮獲衛生福利部國民健康署「腎臟病健康促進機構提升照護品質計畫－地區醫院典範獎」以及「糖尿病健康促進機構照護品質計畫－成果特優獎」 |  |
| 土城院區 (2020 年創設) | <p>主要特色：社區醫療、整合性醫療及急重症醫療</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 全院採黃金級綠建築與銀級智慧建築標準，以「智慧醫院」為擘劃目標 ◆ 以醫學中心等級就近照護土城、樹林、三峽、鶯歌地區居民健康，致力發展急性腦中風、急性冠心病、急性外傷與高危險妊娠產婦等急重症醫療，以及發展兒童醫療、老人整合性照護、早期療育和癌症治療等整合性醫療照護服務 |  |

1-1-3. 獲獎肯定



第 17 屆國家創新獎

共計 29 項大獎

臨床新創獎 14 座 / 學研新創獎 5 座 / 新進精進獎 10 座



第 23 屆國家生技醫療品質獎

共計 24 項大獎

1 金 1 銀 1 銅 21 標章認證



1-2 誠信治理與經營

1-2-1 醫院治理管理方針 ▶ GRI 103-2; 103-3

4 大管理政策

政策

《長庚醫療財團法人董事會組織及議事章則》 《長庚醫療財團法人誠信經營規範》
《長庚醫療財團法人董事會治理守則》 《長庚醫療財團法人董事提名委員會組織規程》

承諾

從事醫療事業、促進社會公益福利，務求經營政策皆能兼顧對社會、經濟和環境的影響，戮力實踐我們對於員工、顧客、夥伴、社會責任和環境保護等 5 大領域的承諾

短期目標 (1~3 年)

目標

- ◆ 遵循法規及國家相關政策，以即時修訂內部相關法規
- ◆ 審議監督各院區工作計畫

策略計劃

董事會每年審議修訂內部法規，並監督各院區工作計畫的達成率：

- ◆ 依《醫療法》第 46 條，提撥年度醫療收入結餘之 10% 以上，辦理有關研究發展、人才培訓、健康教育；10% 以上辦理醫療、救濟、社區醫療服務及其他社會服務事項
- ◆ 硬體整建：興建林口長庚醫院之新醫療大樓、擴建鳳山醫院醫療大樓（第一期）

中期目標 (3~5 年)

目標

- ◆ 未來精進與改善方向，以「硬體整建」、「軟體升級」、「人員福利」，三層次建構以病人為中心的就醫環境，打造完整的智慧醫院

策略計劃

- ◆ 硬體整建：擴建鳳山醫院醫療大樓（第二期）、整建林口長庚醫院、高雄長庚醫院病房
- ◆ 軟體升級：以 AI 與商業智慧（Business intelligence, BI）系統概念導入就醫、研究、教學與行政管理流程
- ◆ 人員福利：以資訊系統自動化監控人力，依需要隨時增補、定期調薪，並發放優渥年終獎金，使員工福利薪資維持業界領先

長期目標 (5 年以上)

目標

- ◆ 恪守機構治理守則，提供卓越醫療服務品質，促進全民健康。舉辦國際研討會以擴張公益醫療服務，發揮專業與全球各國進行醫學交流
- ◆ 善盡社會公益與環境保護承諾，推動及執行企業社會責任

策略計劃

- ◆ 以長庚醫療公益發展委員會為中心，推動各項公益活動，擴展社區醫療服務，並配合政府推動新南向政策，承接馬來西亞醫療計畫
- ◆ 推動長期醫療照護政策，以先進的醫療研究、優質的醫療環境、良好的醫療技術，提升全民健康照護水準



| | | |
|--|---|----------------|
|  短期目標 達成情況 | 目標： ◆ 遵循法規及國家相關政策，即時修訂內部相關法規 ◆ 審議監督各院區工作計畫，2018-2020 年各項指標目標 | 達成情況：達成 |
|  責任 | 董事會下設「長庚決策委員會」，並由董事會提名，經董事會同意聘任主任委員及副主任委員。長庚決策委員會另設置功能性委員會，推動醫療、研究、教學、社會、經濟、員工權益等多面向的業務運作 | |
|  資源 | 1. 教研費用超過總收入 5% 2. 社服基金支出超過結餘之百分之十以上 | |
|  申訴機制 | 1. 外在顧客：院長信箱、意見反應電話、電子信箱及網際網路平台、全院性病人滿意度問卷調查等 2. 內在顧客：本院訂有「院長信箱作業準則」、設立多元申訴管道（院區專線 3456 與信箱、3457 員工意見交流信箱、員工留言板、行政中心員工諮商專線 3285 與信箱） | |

1-2-2. 董事會的運作 ▶ GRI 102-18; 102-22; 102-23; 405-1

長庚醫療財團法人依據《醫療法》第 33 條規定設置董事會，以董事長為法人之代表人，並訂有《長庚醫療財團法人董事會組織及議事章則》，設置董事 15 人，任期為 4 年 1 任，女性董事人數佔全體 20%。每年至少召開 3 次會議，並以每 4 個月召開 1 次會議為原則，經董事長或 3 分之 1 以上董事提議，得召開臨時會議。以審核監督各院區經營管理、醫療品質、病人安全等各項指標執行成效，並定期實施內部控制之成效檢討。董事會成員職權主要為審核各醫療機構或其他附設機構之業務計畫、財務與業務報告及重要規章等。2020 年內部法規修訂達成率、各院區各項指標執行成效皆達 100%，提撥年度醫療收入結餘之各項指標，皆達法規要求比例。

董事會遴選 ▶ GRI 102-24



註 1：長庚醫療財團法人第十五屆董事名單，請掃 QR code

註 2：董事會董事為無給職，不支領董事會薪資



1-2-3 法規遵循管理方針 ▶ GRI 103-2; 103-3

| | |
|-----------|--|
| 政策 | 法規遵循係本法人治理之根本及圭臬，營運之相關政策合法、守法、適法，亦係本法人對社會之承諾，本法人係由法律事務室 負責體系法規遵循事宜 |
| 承諾 | 本法人致力於使體系之行為均符合法令之規範，於從事醫療業務，促進社會公益之同時，務使經營之政策及方針均符合法令 |

| 短期目標 (1~3 年) | 中期目標 (3~5 年) | 長期目標 (5 年以上) |
|---|--|---|
| <p>目標</p> <p>遵循法規及國家相關政策，以即時修訂內部相關規章</p> <hr/> <p>策略計劃</p> <p>每年審議修訂內部執行政策，並監督各院區工作之達成率</p> | <p>目標</p> <p>配合國家相關法令及政策之修訂，逐步檢視並修訂體系內部政策及規章，將法遵精神內化於制度，俾達到合法</p> <hr/> <p>策略計劃</p> <p>即時監控政令法規之修訂方向，並及時因應修訂相應規章制度</p> | <p>目標</p> <p>恪守相關法規及內部規章制度，俾於同儕醫院間成為法令遵循之學習標竿</p> <hr/> <p>策略計劃</p> <p>以相關法律議題舉辦相關講座及研討會，俾與業界進行交流，以維持領先地位</p> |

| | |
|---|---|
|  短期目標 達成情況 | 遵循法規及國家相關政策，以即時修訂內部相關規章，2019 年與 2020 年目標達成率為 100% |
|  責任 | 由法務室及各權責機能部進行內部規章修訂並視需求安排法遵教育訓練，並落實執行 |
|  資源 | 由各權責機能部視事件之性質，統籌分配院內人力、財務及技術等資源 |
|  申訴機制 | <ul style="list-style-type: none"> 外部對有申訴或建議，可透過院長信箱或申訴專線 3456 向本院反映，將由權責部門了解後由專人回覆處理 內部員工對本院政策有申訴或建議，除可直接向主管反映外，亦可透過員工關懷專線 3457 或官網員工留言板反映 |



1-2-4 法規遵循與反貪腐

內部稽核與法規遵循

長庚醫療財團法人以「促進法令遵循」之原則協助本法人及同仁預防爭議外，並將配合政府「維護醫病雙方權益，促進醫病關係和諧」、「迅速解決彼此爭議，實現社會公平正義」、「促進病人安全，提升醫療服務品質」之政策目標，除預防醫療爭議，並使病人放心就醫，同仁安心工作，並透過內外部稽核（如：衛生局督考、內部稽核）、第三方驗證（如醫院評鑑）、或藉由標竿比較或利害關係人回饋，檢核法遵績效。

長庚醫療財團法人不定期研議最新法遵議題，並推展相關專案或作業流程（如：個人資料安全維護計畫、營業秘密之保護），評估將國際規範及標準納入考量。於2019-2020年期間，因應 COVID-19 疫情，由法務室積極分析彙整政府及相關單位提供之紓困政策、申請資格及條件，以確保本法人及全體醫療同仁均可獲得適時之協助。2019-2020年共辦理全體系法規遵循教育訓練共 108 場，總參與人數 63,982 人。受訓對象包括院內之各職類員工，包括醫護人員、新進人員、行政類人員。

反貪腐政策

本法人行為準則中明確地列出長庚醫療財團法人在反貪腐議題的立場，不允許在業務範圍中發生貪腐行為，明文嚴禁營私舞弊、挪用公款、收受賄賂、佣金或未經報備核准私自接受廠商招待，各項制度均為各院區一體適用，透過組織規章、管控機制及同仁訓練等程序全面落實。另設有「員工意見調查暨處理作業準則」，透過員工意見調查、留言版及院長信箱等多元管道，使貪腐事件無所遁形。

反貪腐溝通與教育訓練 ▶ GRI 205-2

長庚醫療財團法人定期召開人事管理相關會議，及透過長庚醫療財團法人網頁，宣導品德操守、遵守紀律相關規定，並透過「工作紀律」數位學習課程，針對全院員工進行反貪腐教育訓練。新進同仁訓練課程則包含品德操守、相關規定及遵守紀律等。同時全院區透過投訴專線電話及投訴信箱，廣泛蒐集不當行為，審慎查證後，配合相關單位處理。如有不當行為，依人事管理制度規定及人事評議委員會組織，案件送至「獎懲評議委員會」後依評議辦理。

| 訓練課程 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-------------------|------------------|------------------|------------------|
| 新進人員職前訓練 - 工作規則 | 應受訓人數 2,366 人 | 應受訓人數 3,277 人 | 應受訓人數 3,759 人 |
| 新進人員職前訓練 - 人事管理辦法 | 完成率 100% | | |
| 申訴管道 | 審查／立案件數 | | |
| | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
| 員工申訴管道 | 20 件 | 34 件 | 27 件 |
| 人事評議委員會 | 0 件 | 0 件 | 0 件 |
| 性騷擾申訴處理委員會 | 5 件 | 4 件 | 8 件 |

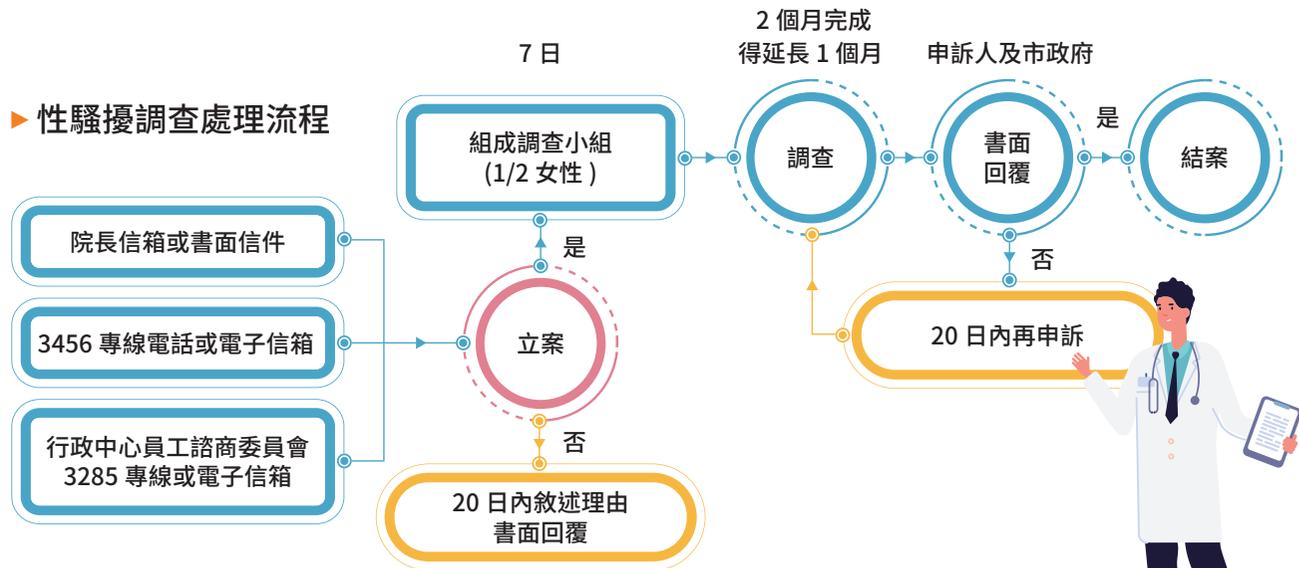
性騷擾申訴處理委員會的審查作業流程：

各院區管理部於性騷擾事件到達之日起七日內由院區人事評議委員會主席指派三至五人組成「調查小組（得由雇主與受僱者代表共同組成）」，並推選一人為小組召集人，進行調查，其中女性委員不得低於二分之一，得視需要聘請員工諮商委員、法務人員或院外具相關學識經驗之專家學者協助調查。另申訴人為實習生時，院區得視需要請求所屬學校共同調查。



未來持續優化：2021 年辦理性騷擾調查委員訓練工作坊，以期提升調查職能。

▶ 性騷擾調查處理流程



風險管理

風險管理是營造病人與院內同仁安全文化的基本作為。長庚醫療財團法人訂定有《風險管理作業辦法》，由醫院領導階層建立風險管理機制，透過此機制提升長庚醫療財團法人在面對危機事件時的韌性，能夠妥善處理危機事件及降低傷害，達到快速恢復醫療服務正常運作的目的。各院區得依規模、特性成立「風險管理任務編組」，督導檢核院區的風險管理機制。

| | 風險說明 | 因應措施 |
|--------------------|--|--|
| 新興傳染病疫情 | 面對新興傳染病發生風險與威脅遽增，長庚醫療財團法人肩負國家防疫重任，守護民眾健康 | 訂有《新興傳染病疫情或大規模感染事件應變作業準則》，內部成立「防疫小組」，分為四大應變小組，指揮及掌握各應變小組防疫工作 |
| 法規遵循 | 法規遵循係長庚醫療財團法人治理之根本，從事醫療業務、社會公益之同時，皆應依循法令規範 | 依照法規及國家相關政策，即時修訂內部相關規章。由法務室及各權責機能部視需求安排員工法遵教育訓練，並落實執行 |
| 醫療職場安全 | 為確保醫護同仁的職場安全，應避免暴力攻擊事件，確保發生相關事件發生時能及時應變，並將傷害降至最低 | 各院區皆有制訂《暴力事件應變處理作業要點》明定防範措施與應變處理流程，必要時調整當事人作業區域 |
| 院內感染管制 | 醫院為治療與緩解疾病的場所，醫院和醫療團隊成員，均有責任與義務避免病人、家屬、訪客和全體工作人員受到感染 | 長庚決策委員會下設有「感染管制總會」。訂定有因應感染群突發以及傳染病防護等措施，使醫護同仁遇有相關狀況時有所依循 |

1-2-5 醫療倫理 ▶ GRI 102-17

▶ AAHRPP 國際認證 對於受試者保護標準最高、最嚴格的認鑑機制

臨床試驗倫理：對受試者保護的最高承諾

為確保長庚醫療財團法人之人體研究執行符合國際倫理準則、國內法律規章及長庚醫療財團法人之相關規定，並保護受試者權益以及研究團隊的研究品質，長庚醫療財團法人於長庚決策委員會下設有「人體試驗倫理委員會」，工作職掌包含訂定組織規程、審查人體試驗計畫，並督導、追蹤及評核施行情形等事項。

為確保長庚醫療財團法人的臨床研究品質，並證明我們於研究執行的各面向皆已建立完整的受試者保護措施，長庚醫療財團法人參照全球人體研究的最高標準「美國人體研究保護項目認證協會」(Association for the Accreditation of Human Research Protection Program, AAHRPP) 國際評鑑的條文規範，陸續修訂內部的試驗標準流程及相關規範。

2017 年底，長庚醫療財團法人 7 家長庚紀念醫院，首次同時通過 AAHRPP 的評鑑。於 2020 年 10 月 6-8 日三天視訊會議審查，審查委員以「零缺失」贊許本體系各院區間對受試者保護政策有一致性的認知，對各項認證條文準備細節投入且完備，並對本院資訊系統讚許有加。對於長庚醫療財團法人對於受試者保護的承諾，並堅持高標準的研究，故於 2020 年 12 月 19 日續通過 AAHRPP 認鑑之最高標準「完全認證 (Full Accreditation)」給予高度肯定。

醫療倫理委員會

長庚醫療財團法人為落實對生命及人權之尊重，秉持促進醫療服務健全發展、改善醫病關係、提高醫療品質以及保障病人就醫權益等目的，各院區均設置「醫學倫理委員會」。醫學倫理委員會設主席 1 人，並視實際業務需求得設副主席 1 至 2 人，委員 8 至 20 人。均由院長就院內、外有關醫學倫理專家學者、法律專家學者及社會公正人士遴選聘任。其中主席、副主席及委員人數合計應為奇數，院外人士人數應達委員總數之 2/5 以上，且任一性別委員不得低於 1/3。

2019-2020 年，醫學倫理委員會一共召開會議 24 次，審核共 445 醫療倫理案件。主要進行撤除或中止心肺復甦術或維生醫療備查、器官移植案件審查。



歡迎至「長庚醫療財團法人人體試驗倫理委員會」網站，了解我們的組織章程與標準作業程序。



醫學倫理委員會職掌 ▶



1-2-6 年財務概況

醫務損益概況 ▶ GRI 102-45; 201-1

提供卓越優質的醫療服務是我們的使命，而以醫療事業回饋社會公益一直以來都是長庚醫療財團法人的經營理念。長庚醫療財團法人不以財務績效為經營目的，每年我們都投入相當多的資源在醫護人員的培育、教育研究與醫療社會公益服務等方面。期待能善盡我們對社會的責任，發揮更廣泛的永續共享價值。

▶ 2018-2020 年收支餘絀概況

單位：新台幣百萬元



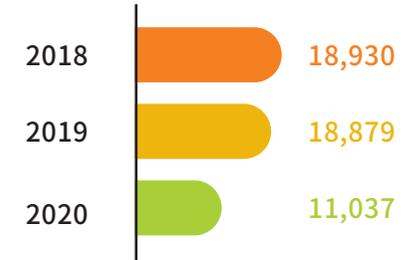
醫務收入



醫務成本與管理費用



本期稅前餘絀



註 1：長庚永續發展網站 QR code 了解我們的財務概況
 註 2：欲查詢長庚醫療財團法人歷年財報，請至衛福部醫事司網站下載



取自政府的財務補助 ▶ GRI 201-4

長庚醫療財團法人除提供全國最大之醫療服務量外，為提升病人醫療品質，亦投入大量資源進行各項醫療流程改善作業。例如：考量癌症病人臨床需求成立癌症中心，突破過去專科化的醫療流程，針對不同癌別病人提供整合性的治療計畫，並進行跨團隊的醫療照護。也因我們的醫療照護品質相關指標優於全國，故每年均於衛福部及健保署等相關政府機關品質獎勵方案中，獲得獎勵金及費用補助。

2018-2020 年取自政府的財務補助

單位：新台幣百萬元

| 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|--------|--------|--------|
| 182 | 273 | 273 |

1-3 供應商／承攬商管理

1-3-1. 採購支出概況 ▶ GRI 102-9; 204-1

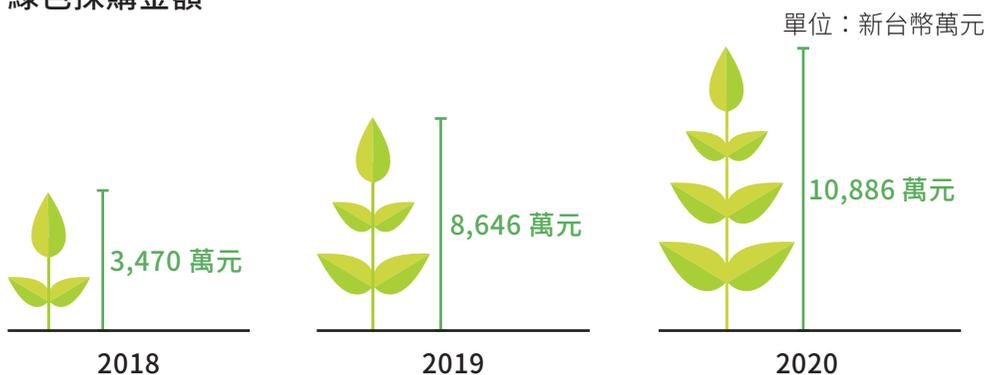
做為健康照護醫療服務的提供者，長庚醫療財團法人上游的醫療耗材（含試劑）、中西藥品及醫療設備（含備品）等供應商合計共有 2,537 家，是我們在醫療產業價值鏈中，非常重要的醫療服務支援夥伴。2020 年長庚醫療財團法人支付供應商的總金額約 255 億，其中在地採購比率更高達 99%。

單位：新台幣仟萬元

| 長庚醫療財團法人採購支出一覽表 | | | | | | | | | |
|-----------------|-----------|------|-----------|------|------|-------|-------|-------|---------|
| 供應商類型 | 醫療耗材（含試劑） | 中西藥品 | 醫療設備（含備品） | 其他 | 金額小計 | 採購百分比 | 金額合計 | 供應商總數 | |
| 2018 | 在地採購台灣廠商 | 62.3 | 12.8 | 17.1 | 24.4 | 116.6 | 98.0% | 236.5 | 2,400 家 |
| | 採購非台灣廠商 | 1.3 | 0 | 26.2 | 0.3 | 4.3 | 2.0% | | |
| 2019 | 在地採購台灣廠商 | 69.6 | 143.1 | 16.9 | 36.4 | 266.1 | 98.0% | 271.6 | 2,547 家 |
| | 採購非台灣廠商 | 1.3 | 0 | 1.3 | 2.9 | 5.6 | 2.0% | | |
| 2020 | 在地採購台灣廠商 | 70.9 | 141.5 | 14.6 | 25.7 | 252.8 | 98.8% | 255.9 | 2,537 家 |
| | 採購非台灣廠商 | 1.3 | 0 | 0.23 | 1.6 | 3.1 | 1.2% | | |

註 1：「其他」為部分同時供應醫材或藥品的廠商

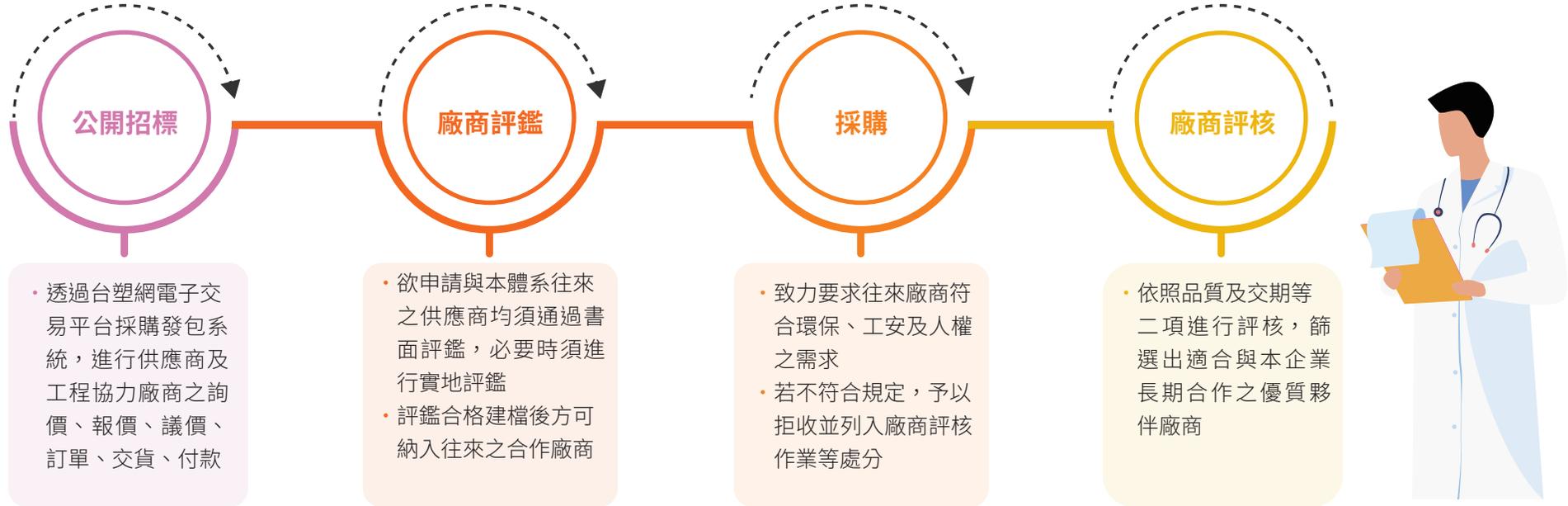
▶ 綠色採購金額



長庚醫療財團法人於採購時，亦將產品對生態環境的衝擊考量在內，選擇具備環保標章、節水認證、節電認證或資源回收類等，對環境傷害較少的產品。2020 年綠色採購支出金額約 10,886 萬元，同時採購金額逐年上升。未來我們也將持續推動綠色採購，響應環保署的政策外，也善盡對地球環境保護的責任。

1-3-2 供應商管理與評核

長庚醫療財團法人採購案件採「公開招標」方式，每次採購時，均要求上游供應商需符合 RoHS 合格、國家規定相關廠商工安資格、ISO 合格、隨貨標示危害物公告及圖式等標準條件。且廠商需妥善回收使用容器或裝載輔具，優先採購身心障礙團體生產之物品及隨貨附無輻射污染證明等。凡與長庚醫療財團法人有往來的供應廠商，如有發生逾期交貨或產品檢驗不合格的情況，則該供應廠商會由本法人進行評核以確保供應商品質。2019-2020 年的交期準時件數占總採購件數的比率高達 99.2%，品質驗收的結果 99.7%，並未有重大異常事件。



1-3-3 供應商永續管理 ▶ GRI 414-1

供應商承攬商社會責任承諾書

本法人係委託台塑企業總管理處統一辦理採購作業，秉持永續經營精神之立場並遵守公平交易原則，要求配合之廠商亦應符合環保、工安及人權之需求，故為使往來廠商瞭解本公司持續推動社會責任之理念並共同推動實施，自 2019 年 10 月 1 日起，陸續增設「供應商社會責任承諾書」及「供應商社會責任問卷」於廠商登上台塑電子交易市集時或訂購後發函要求廠商簽署回覆，並遵守相關規定，其中「供應商社會責任承諾書」特別約定本法人之供應商需具備道德與商業誠信，不得有貪汙、勒索、盜用或賄賂等行為。經統計 2020 年整年度填回「供應商社會責任承諾書」廠商計 2,227 家，回填率為 87.8%，回覆「供應商社會責任問卷」廠商計 1,900 家。



2019-2020 年供應商評核結果



廠商徵信

為降低供應商之信用與違法風險，自 2020 年起，凡經使用單位提出需求，可委任長庚醫療財團法人法務室進行廠商徵信，除將考量其勞動人權狀況、是否有重大工安事件及有無社會裁罰事件外，亦將權衡其資本額、財務及債信狀況及履約爭議案件等事項來評估是否與其進行合作，法務室自實施徵信業務以來，迄今進行徵信案件 100% 均以上述條件進行評估，2020 年共計執行廠商徵信 46 件。

1-3-4 外包承攬商管理辦法

針對非醫療核心之經常性工作或服務，長庚醫療財團法人訂有《外包承攬及租賃管理辦法》，委由外部專業合格廠商提供相關技術與服務人力，用以管理委外業務的申請、評核、驗收、核決以及教育訓練等內、外部作業與督導程序。

核決權限 ▶



外包申請

- 首次申請者最終須經行政中心執行長核決
- 續約外包廠商，視其外包條件異動情形，須經行政中心執行長或總執行長級主管核決

廠商承攬能力與承攬資格評核

- 由院區管理部主任初核
- 行政中心機能組審查後呈行政中心總執行長級或副總執行長級主管核決

決包呈核

- 依合約期間總金額對照本院「各類核決權限表」，由權限範圍之主管核決

外包承攬廠商安全衛生規定

長庚醫療財團法人外包經辦部門應依勞工安全衛生管理辦法規定，召集承攬廠商訂定共同安全協議，以維護作業場所之安全。如有施工情形，應於承攬工作開始時，召集承攬廠商簽訂「施工作業安全告知單」，由承攬廠商對所雇用之人員講解相關安全須知規定後，由其員工簽署確認。

且凡屬「經常性於院內作業之勞務類外包工作」，應於申請後、施工前完成設定該外包人員工作安全規範，將該外包人員於工作場所應遵守之安全注意事項，如：明訂工作時應穿戴之防護器具、高空及侷限空間作業之防護措施等安全規定，並由作業管理部門二級主管於工作人員第 1 次作業前辦理訓練並留存紀錄。



所有承攬商雇用人員
簽訂「施工作業安全告知單」



設定「工作安全規範」
於工作前辦理訓練

外包承攬廠商考核與教育訓練

對於外包承攬廠商平時的督導與考核，包含「工作（施工）品質」、「工作時效（配合度）」、「服務態度」以及「作業規定與安全衛生之遵守」4大評核項目。此外，經辦部門應依院區或部門排定之教育訓練計畫，要求與督導承攬商及所有外包作業人員接受訓練與訓練後評值。長庚醫療財團法人於工作承攬書明確規範承攬人應完成基礎訓練，如消防安全、感染管制、廢棄物分類處理及運送作業規定、服務禮儀、病人隱私等。另加強安排新進人員參與安全衛生相關課程，且於在職期間持續進行，提升工作夥伴本職學能。針對兩年以上長期性合約工作，每年辦理教育訓練課程，以保障承攬商工作者的職業安全。

各類別外包人員教育訓練暨評值統計表

| 年份 | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 項目 | 外包新進人員 | 在職新進人員 | 外包新進人員 | 在職新進人員 | 外包新進人員 | 在職新進人員 |
| 教育訓練場次 | 76 | 76 | 88 | 88 | 105 | 105 |
| 教育訓練人次 | 241 | 241 | 278 | 278 | 315 | 315 |

完訓率 100%

長期性合約外包承攬廠商教育訓練統計表



1-4 綠色醫院與外部倡議

1-4-1 綠色與健康醫院

綠色與健康醫院 (Global Green and Healthy Hospitals) 由無害醫療組織 (Health Care Without Harm) 提出的，其定義為：持續降低對環境的衝擊且能提升民眾健康的醫院，並透過管理、政策與經營來實踐。綠色與健康醫院包含 10 個目標，強調減少環境負擔並加強社區友善的醫院營運方法，持續降低對環境的衝擊且能提升民眾健康的醫院，了解人類健康與環境的關係，並透過管理、政策與經營來實踐。



領導

- 響應 WHO 健康促進醫院行動
- 導入各項環境相關管理系統，以 PDCA 流程，落實綠色醫院政策行動



化學物質

- 針對危害性化學品標示管理、儲存管理、使用管理、安全資料表製備等項目，制定規範化之作業規定



廢棄物

- 院區推動全方位數位化，包括電子病歷、公文系統電子化、醫療影像數位化
- 一年兩次推動全院廢棄物減量會議，推動廢棄物循環再利用



能源

- 制定節約能源組織，負責院區節能實務作業之擬訂計畫，以及輔導稽核
- 導入 ISO 50001 能源管理系統，並鼓勵各院區參與能源管理相關獎項



水

- 具有節水性之設備，並定期更新及評估使用效率
- 透過回收 RO 製程廢水、雨水、醫療設備冷卻水等中水，作為綠地噴灑系統的水源





運輸

- 各院區設有接駁交通車，鼓勵員工與民眾使用公共交通工具，減少因交通產生的環境衝擊



食物

- 自理餐廳廚房均具備 HACCP（食品衛生安全重點控制）等級
- 協助各餐飲承攬廠商取得 GHP（食品良好衛生規範）資格認證



藥品

- 對於藥品存放、高警訊藥品管理、防止用藥錯誤、藥物不良反應通報，設有明確規範
- 透過線上、下多元管道進行用藥安全與廢棄藥品處理之宣導



建築

- 新建築 100% 導入綠建築。並推動舊建築節能與節水優化改善作業，以取得 EEWB-RN 系統舊建築改善類銀級標準為目標



採購

- 自 2019 年起，增設「供應商社會責任承諾書」，要求廠商應符合環保、工安及人權之需求
- 導入綠色採購，選擇具備環保、節水、節電認證之商品



1-4-2 外部倡議

WHO 健康促進醫院行動 ▶ GRI 102-12

「健康促進醫院行動」(Health-Promoting Hospitals Initiative, HPH Initiative) 是聯合國世界衛生組織 (UN WHO) 於 1988 年啟動的倡議，並緊接著在 1990 年成立「健康促進醫院國際網絡」，於世界各地積極發展該項行動倡議。根據前衛福部國民健康署署長邱淑媿對於「健康促進醫院行動」的提倡精神，此倡議強調的是以「人」為尊的人文內涵。以整合性架構思維，強調「正面積極」的行動，維護並促進醫護同仁、病人與家屬以及社區居民的健康。將醫院的角色與功能擴展到初級的醫療保健和健康促進，取代過去認為醫療院所僅是一個以「消除疾病」為導向的場所。

根據衛福部國民健康署的統計，台灣自 2006 年加入健康促進醫院國際網絡後，2020 年 6 月資料統計共有 140 家醫院通過「聯合國健康促進醫院認證」(WHO-HPH) 長庚醫療財團法人目前也已有基隆、林口、桃園及高雄 4 個院區加入健康促進醫院國際網絡會員，將健康促進融入於我們的日常工作中，以落實「全人健康」的目標。

更多各院區的健康促進行動成果請參考章節：[3-2. 健康促進與倡導](#)

響應國際 Nursing Now 行動

護理師是健康照護團隊的關鍵人物，在健康促進、疾病預防與治療中扮演重要的角色，也是最能深入社區的健康照護專業人員。Nursing Now 是 ICN (國際護理學會) 及 WHO (世界衛生組織) 共同合作展開為期三年的全球性活動。行動強調「以行動強化全球護理專業及賦權護理師」，將可產生三重影響 (Triple Impact)，分別為：改善全球民眾健康、促進性別平等、及建構更強大的經濟成長。

長庚醫療財團法人積極響應 Nursing Now-「Nightingale Challenge」，培育具科學與人文素養、創新能力與國際觀之青年護理領導人才。於 2020 年 7 月 27-31 日舉辦一系列年輕護理領導訓練，其訓練方向涵蓋領導管理、公共事務及政策影響力、AI(Artificial Intelligence)、BI(Business Intelligence) 智慧醫療以及實證護理等，從課室授課至實作分享報告，藉臨床專家引導及輔導，來培育年輕領導人才具有領導能力、執行力以及應變能力。

經歷六天的培訓課程，29 位受訓學員對「長庚青年護理菁英領導培訓課程」滿意度高達 95.5%。其中 1 名學員於受訓後率先參加 2020 年 TWNA「南丁格爾學苑護理領導人才培訓課程」，接受更具前瞻性與國際觀的領導培育課程，8 名學員主動參與 2020 ICN Conference，積極討論護理議題並發表學術成果，9 位成為基層主管副護理長擔任臨床病室管理者，3 名學員積極進修護理博士班學程，受訓學員皆因此次培訓課程持續擘劃護理未來的方向。



▶ GRI 102-13



更多長庚醫療財團法人參與醫療產業相關外部組織資訊，請參考公協會參與。



CHAPTER 2

人本關懷 培育醫學專業

| | |
|-----------------|----|
| 2-1 醫護人才資本 | 54 |
| 2-2 人才培育 | 57 |
| 2-3 同仁薪酬與福利 | 61 |
| 2-4 醫療職場安全與衛生管理 | 65 |

▶ 亮點績效



醫事人才代訓

- 平均每年代為訓練國內醫事人員 218 人
- 平均每年代為訓練國外醫事人員超過 275 人次



高擬真醫療教育

- 投入超過千萬元，2020 年成立模擬醫學教育中心
- 每年平均舉辦 191 場次、訓練人數約 1,238 人次



職場安全與健康維護

- 2020 年辦理院內職安衛教育訓練合計 162 場次，共 243,310 人次參與
- 2020 年辦理院外職安衛教育訓練合計 55 場次，共 987 人次參與
- 2020 年職業安全衛生教育訓練合計 217 場次，共 244,297 人次參與



醫事人才培訓

- 台灣平均每 6 位醫事人員，即有 1 位由長庚醫療財團法人培育
- 每年提供 14,000 個醫護實習機會



優質的薪酬福利

- 提供優於法規的防疫津貼，合計超過 2.9 億元
- 2020 年就醫福利補助金額為 3.5 億元
- 2019-2020 年健康檢查福利補助共計 4,930 萬元

2-1 醫護人才資本

2-1. 醫護人才資本

專業的醫護人才為長庚醫療財團法人最重要的資產，也是提供優質醫療服務的關鍵。長庚醫療財團法人透過透明的人才招募政策，以業界最優質的薪酬福利及完善的教育訓練為目標，提供優秀人才穩定、安全及持續學習成長的工作環境，讓同仁們發揮所長，提供全台民眾最佳醫療品質。



2-1-1 人才招募與留任

長庚醫療財團法人遵守相關勞動法令，禁止僱用童工、建立優於法令的勞動條件、落實身心障礙及原住民聘僱。我們透過公平、公正、公開的招募程序，輔以個人專業能力、經歷及未來發展為人才評量依據。不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙等因素而有不同考量，提供應徵者均等之甄試機會。



人格特質

具有責任感、務實工作精神、積極主動的學習，善於溝通協調、善於團隊合作之醫療人才



專業能力表現

工作職務所需的專業技能、工作經歷、通往工作表現及創新、學習與未來發展的潛力等



特殊專長

專業證照、外語及資訊能力

長庚醫療財團法人人力結構概況 ▶ GRI 102-8; 405-1

▶ 2020 年各項人力數據統計表 (各院區加總)

年齡



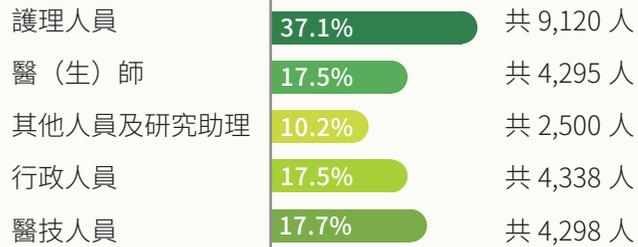
身心障礙者



原住民族



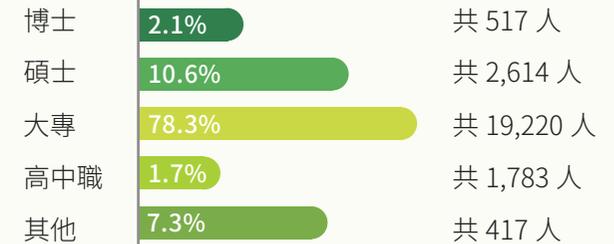
職位



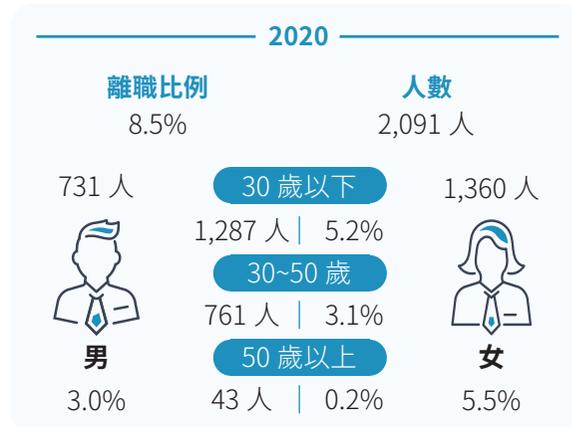
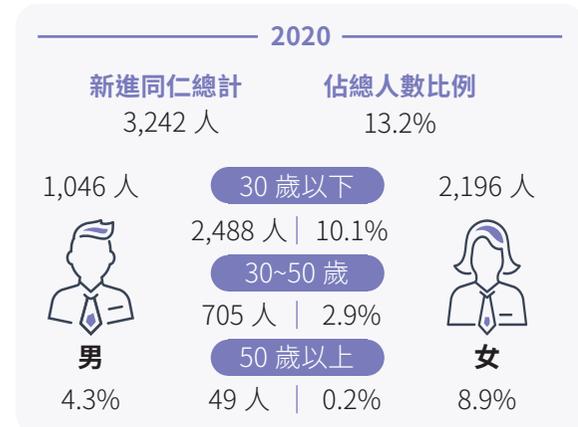
全職 / 兼職員工



學歷



新進與離職同仁結構表 ▶ GRI 401-1



2018-2020 年新進與離職同仁人力結構

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|-------|-------|-------|
| 新進同仁總計 | 2,512 | 3,206 | 3,242 |
| 佔總人數比例 | 11.1% | 13.4% | 13.2% |

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|-------|-------|-------|
| 離職同仁總計 | 1,134 | 2,176 | 2,091 |
| 佔總人數比例 | 5.0% | 9.1% | 8.5% |

註 1：新進比例 = 新進人員數 / 各年度在職同仁總數
 註 2：離職比例 = 離職人員數 / 各年度在職同仁總數

2-1-2 同仁權益維護

► 順暢的內部溝通管道

為完整保障同仁權益，聆聽同仁的回饋意見，長庚醫療財團法人各院區皆設有多元的內部溝通管道。當收到同仁提出之諮商或申訴意見後，各院區按照「申訴案件處理作業流程」進行評估與彙整，並交由專責單位依案件緣由進行改善與處理。2019-2020 年全體系員工申訴件數共 61 件，皆已於時效內完成調查處理並結案。

另外，針對人事懲處申訴事件，長庚醫療財團法人設有「人事懲處案件申訴評議委員會」制定相關作業程序，以利運作懲處案件的申訴評議作業。2019-2020 年人事評議委員會審議件數共 174 件，查證後審定懲處件數 146 件，獎勵 4 件。

住院醫師納入勞動基準法之衝擊及因應

衛福部宣告 2019 年 9 月 1 日受雇醫師將納入《勞動基準法》，長庚醫療財團法人對於此項政策樂觀其成。同時也與各院區的醫療同仁進行相關作業說明，以維護住院醫師權益，並公告「住院醫師薪資管理辦法」。保障醫師合理工時，促進工作與生活健康的平衡，之外同時也為保障病人就醫安全與品質，持續評估可能面臨的困難並研擬因應措施。

► 社會關注事件回應

多元溝通管道 ▼



事件說明

2019 年 12 月 23 日桃園市勞動檢查處針對林口院區呼吸治療師 9-11 月班表進行勞動檢查，結果針對一位呼吸治療師 8/26-9/22 四週工時區間內僅查 4 個例假與 3 個休息日，少排 1 日休息日

原因分析

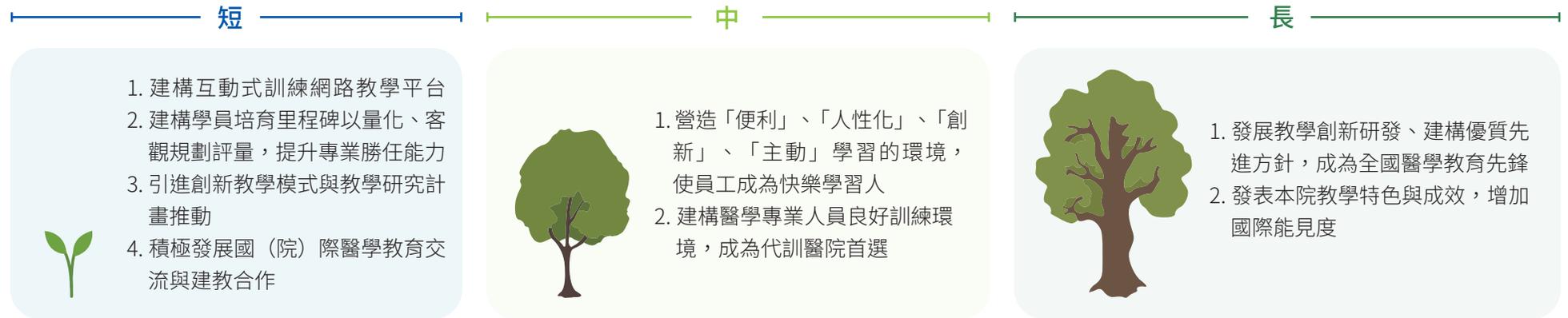
本院考勤週期 (當月 21 日至次月 20 日，共 30 日)，與勞基法四週變形工時週期 (28 日) 不符，造成部分人員班表不符合四週 4 例 4 休

具體改善措施

接受主管機關建議，調整考勤排班原則，劃分四週變形工時起訖期間及系統管制。配合實務需要，於 2020 年 1 月 15 日公告修訂考勤管理辦法，增修訂排加班注意事項及管理規範。各部門主管排班時應注意每四週中應有四日例假日及四日休息日，每兩週中應有兩日例假日

2-2 人才培育

長庚醫療財團法人著重醫療照護本業，於專業上深耕發展，於長庚決策委員會下成立「醫學教育總會」，自2020年8月起定期召開「醫學教育推展會」，連結各院區「醫學教育委員會」，主要職掌為「研擬本院醫學教育發展的短、中、長期目標與推動計畫」，以整合本體系教學人才培育及教學資源，依據不同職務的發展屬性，規劃結合個人專長與研究興趣領域之活動，安排適合組織、個人職涯發展的進修課程。期許每一位長庚人都能在工作上精益求精且終身學習。



▲ 人才培育未來願景

2-2-1 醫療人才訓練首選醫院

▶ 醫療專才培育庫

全台灣最大訓練量體醫院，更是全國醫療人才訓練的首選醫院。



▶ 2018-2020 年國內、外代訓統計

單位：人數

| 代訓類別 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 三年加總 |
|------|--------|--------|--------|-------|
| 國內代訓 | 281 | 251 | 121 | 653 |
| 國外代訓 | 279 | 438 | 107 | 824 |
| 合計 | 560 | 689 | 228 | 1,477 |

註 1：本年度因 COVID-19 疫情緣故，管控代訓的機制，降低交叉感染的風險，故國內外代訓人數較 2019 年下降 66.9%

▶ 醫療專才培育策略

長庚醫療財團法人注重培育「能力」(Competence) 的教學模式，以「多元教學任務中心」為發電機，不斷展開內部討論與創新，持續發展各種教學模式及資源，強化訓練能量。我們十分重視醫學教育的訓練成果，期望每一位醫護同仁都能一同實踐長庚醫療財團法人創設任務之一「教學」，並落實願景之一「學習的長庚」精神。

成為「學習」的長庚，實踐「教學」任務
以「全人教育」及「多元教學任務中心」為整體策略推動工具

整合跨院區教學資源



2020 年 7 月成立「醫學教育總會」，以醫學教育專案方式，整合體系教學資源

設立外科訓練中心



設立國際級外科技能中心，藉由引進手術模擬器等開發手術擬真訓練教案

改革醫學教育



爭取國家醫學教育改革試辦計畫。如二年期畢業後一般醫學訓練。爭取成為醫學訓練試辦醫院

推動教學人才培育及教學品質提升專案



推動醫學教育師資培育，以及各式教學專案。包括建構 PGY 核心能力 EPAs 評估工具、推展擬真訓練訓練 PGY、實習醫學生學習護照全面電子化等

醫學教育研究中心持續落實研究轉譯與運用



推展分級輔導研究人員，建立與國內外機構實質合作關係，國際學者交流互訪。以達提昇醫學教育研究質量，促進研究轉譯與臨床運用，增進長庚醫學教育研究影響力

2-2-2 多元化特色教學

► 跨醫療與製造領域培育 AI 人才

人工智慧技術結合醫療已成趨勢，長庚醫療財團法人透過企業、醫院、國際與研究中心等多元連結，成為我國 AI 產學合作與 AI 人才培育的領頭羊。長庚醫療財團法人的人工智慧核心實驗室與台灣人工智慧學校自 2019 年起共同主辦「人工智慧醫療專班」。透過多元的課程與醫療實作案例分享，讓學員們理解人工智慧的應用並培養定義問題、解決及場域導入方式等關鍵能力。引導學生在學術、研究、教育、產業等不同場域實踐，培育跨領域的整合性人才。實現精準醫療、智慧醫療、智慧製造，擴大產業效益、造福更多人類，自 2019 年起共同主辦「人工智慧醫療專班」，2019-2020 年共舉辦 4 班，參與受訓總計有 749 人次。

► 主要課程內容

| | | | |
|---|---|---|--|
|  <p>概論介紹</p> <ul style="list-style-type: none"> 機器學習與演算法概論 深度學習 卷神經網絡 AI 在醫療可運用的商業模式 AI 世紀中隱私權保障典範的變更及因應對策 |  <p>醫療影像應用</p> <ul style="list-style-type: none"> 如何結合專家知識與 AI 於開發輔助診斷系統：以睡眠生理訊號為例 人工智慧醫療應用 |  <p>自然語言處理</p> <ul style="list-style-type: none"> 自然語言處理於生醫文字資料探勘之應用 自然語言信號處理 |  <p>人工智能經驗分享</p> <ul style="list-style-type: none"> 人工智能與醫療數據渠道建立之經驗分享 深度學習在醫療影像之分析 - 讓醫師秒變 AI 工程師 跳出框架中的智慧醫療 探究新冠肺炎：用人工智能探索 長照產業的數位轉型與資料科學 |
|---|---|---|--|

► 高擬真情境訓練與實作演練

長庚醫療財團法人斥資超過千萬元，於 2020 年成立模擬醫學教育中心。透過高度擬真情境設計，橫向面訓練不同層級、不同職類之醫護人員，縱向面課程涵蓋個人及團隊照顧訓練。具備多種先進高科技擬真模具及完善軟體與硬體設備，有靜脈導管置入、腹腔鏡及內視鏡等模擬手術，讓醫護人員在接觸臨床實務時，先有模擬病人可以練習。全體系每年平均舉辦 191 場次、訓練人數約 1,238 人次、滿意度達 97%。為讓所有體系內外第五年住院醫師至年輕主治醫師完整進階訓練，以銜接初階模具教學及中階動物訓練，完善整體訓練脈絡，成為醫師的黃金搖籃。

► 2019-2020 年擬真訓練人次與場次

| 院區 | 擬真訓練場次 | 訓練人次 | 滿意度 |
|----|--------|---------|-----|
| 基隆 | 49 | 270 | 99% |
| 林口 | 50~56 | 330~340 | 96% |
| 桃園 | 3 | 41~84 | 96% |
| 嘉義 | 18~24 | 160~180 | 97% |
| 高雄 | 59 | 364 | 98% |
| 合計 | 191 | 1,238 | 97% |



◀ 腹腔鏡操作模擬教學

▶ 長庚手術技能訓練暨研發中心

預計在 2023 年正式啟用「長庚手術技能訓練暨研發中心，CGMH-STARC」，設備的投入透過教案編撰，以標準化的方式，將所學及經驗傳承給後進。其中擬真手術訓練組，第一階段即領先同儕，配置訓練模擬器三部，使學員在實際大體老師身上操作，及進開刀房參與手術前，能有機會透過模擬方式，了解術式之執行、可能遇到之問題及其解決方法，增加學員自信心及學習成效。

■ 中心三大特色

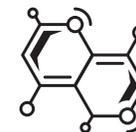
■ 五大籌備小組



手術訓練
Surgical training



模擬訓練
Simulation



研發
Research



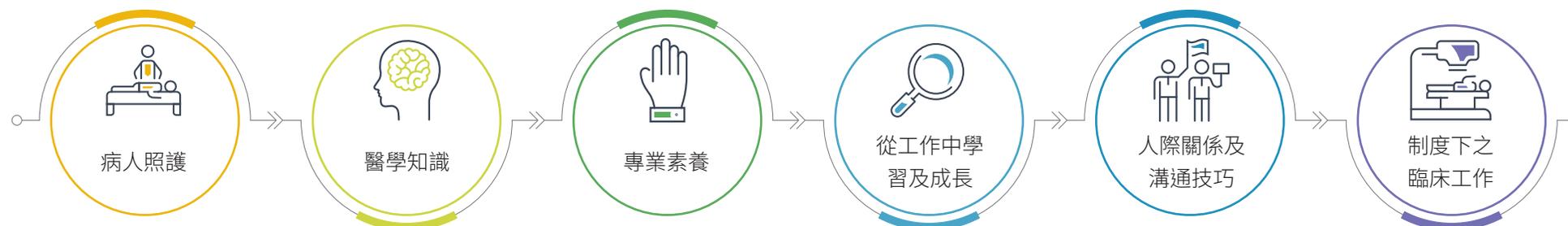
▶ 數位教學

線上學習已為近年不受時空、距離限制為多元教學方式之一。長庚醫療財團法人為提供各職類輪班醫事人員多元、彈性、便利之學習機會，提升人員參訓率及學習成效。為推廣數位教學方式，已於「訓練管理辦法」增訂數位講師薪資福利核定辦法。針對全院不同職類開立不同屬性線上教學課程，主要課程項目包括：特殊臨床案例討論、員工正念抒壓課程、全人關懷，及世界咖啡館模式激盪教師建構 EPA 等。全體系平均每年約舉辦 210 場次，參與人次 2020 年共 26,145 人（因全院防疫所以場次減少）。平均滿意度為 94.6% 以上。

2-2-3 實習生培育計畫

為能培育可以提供全人照護的醫師，我們以「ACGME (Accreditation Council for Graduate Medical Education) 6 大核心能力」架構進行，以學習者為中心教學，提供實習生多元化的教育訓練。此外，2020 年因應全球 COVID-19 疫情，本院於防疫期間調整訓練原則及人力配置模式。包含「依醫療區域風險程度，實習醫學生、實習生暫不安排於防疫專區（紅、黃區）受訓」、「調整實習醫學生 80 項臨床技能涉及鼻、咽、喉及上呼吸道相關項目之督導層級」、「醫事實習生不得參與涉及鼻、咽、喉及上呼吸道相關之處置」，並以分艙分流模式安排訓練區域，以保障實習醫學生、實習生訓練期間之安全與訓練品質。

ACGME 6 大核心能力



2-3 同仁薪酬與福利

2-3-1 薪酬結構

長庚醫療財團法人具有完善的人力資源管理制度，建構各項人力資源及相關作業標準。對於同仁的職務設計、薪資、激勵、福利及生涯規劃等有明確規範，並依各職別訂定人員任用、績效、工作評估、人員發展及薪資報酬等標準。全體同仁之敘薪依據職務類別與職級別而異，並根據所具專長能力、學經歷等進行薪資水準核敘，但不因性別不同而有所區分。

各職務別與管理層級男女平均薪酬比 ▶ GRI 405-2

| | 醫生 | 護理人員 | 醫技人員 | 行政人員 | 其他人員及研究助理 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| 基層人員 女男比 | 1:1.09 | 1:0.94 | 1:1.17 | 1:1.14 | 1:1.29 |
| 管理階層 女男比 | 1:1.09 | 1:1.33 | 1:1.17 | 1:1.11 | - |

長庚醫療財團法人每年參考行政院主計總處「受雇員工薪資調查統計」、台灣醫院協會薪資調查資料，以及年度經營狀況研擬調薪標準。2019-2020年調薪比例（含慰勉金）皆高達4.4%，以具競爭力的薪酬提升醫護同仁待遇，吸引並留任優秀的醫護人才。

▶ 長庚醫療財團法人獎金核發標準

長庚醫療財團法人固定發放三節獎金勉勵同仁，2020年年終獎金，核發5個月本薪（4.5個月本薪+0.5個月防疫獎金）並加發5,000元紅包，以慰勞醫護人員的努力與貢獻。



發放0.5個月本薪，且基層主管（含）以下人員另核發節慶獎金6,500元

端午節獎金



發放0.5個月本薪，且基層主管（含）以下人員另核發節慶獎金6,500元

中秋節獎金



每年依經營狀況研擬年終獎金核發標準，2020年年終獎金核發5個月本薪（4.5個月本薪+0.5個月防疫獎金）並加發5,000元紅包，且基層主管（含）以下人員另核發節慶獎金6,500元

年終獎金

基層人員薪資與法定基本工資比 ▶ GRI 202-1



註1：2020年台灣法定基本工資為每月23,800元，本院基層人員薪資係以平均薪資以年薪÷12個月計算

註2：因住院醫師薪資結構與一般基層人員不同，故上表計算中未將住院醫師薪資納入基層人員中計算

2019-2020年調薪比例



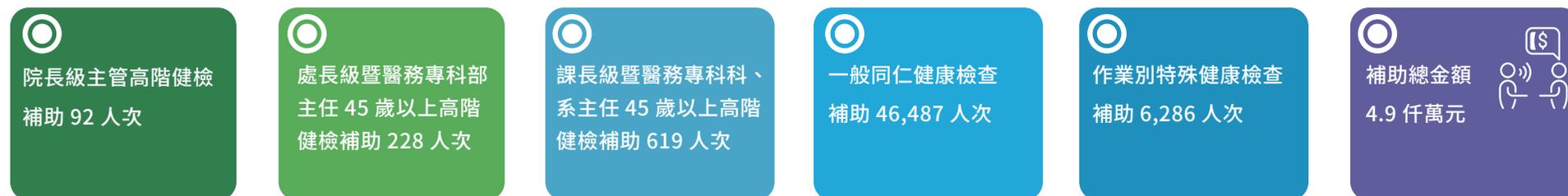
2-3-2 多元的福利制度 ▶ GRI 401-2

我們致力於營造幸福友善的工作職場，照護每一位同仁。長庚醫療財團法人不僅依循法規要求，提供同仁各項基本的勞工保險及全民健保等項目，也給予同仁自費參與人壽保險、醫療保險、傷殘保險、團體意外險等福利項目，以及於長庚醫療財團法人就醫看診補助以及健康檢查的優惠，針對資深敬業人員更發放紀念金幣，以資感謝與鼓勵。

員工福利健康檢查 ▶ GRI 403-6

我們認為唯有健康的同仁，才能提供國人良好的醫療服務。因此保障同仁們的健康是長庚醫療財團法人的責任。我們提供各職級同仁不同層面的健康檢查服務，因應不同部門的工作性質，規劃各項健康檢查套組，確保每一位同仁的健康狀況。其中，一般同仁除依照勞工健康保護等相關法令執行健康檢查，亦定期增加其他特殊檢查，提升同仁身體健康。

2019-2020 年員工福利健康檢查補助人次



員工健康促進活動 ▶ GRI 403-6

依據員工健檢結果及院區員工特性及結合醫療特色資源，辦理員工健康促進活動、講座課程等，2019-2020 合計辦理 147 場次，113,291 人次參與；活動與課程主題包含路跑、健走、體適能、運動減重、健康飲食、壓力調適、妊娠及產後中醫調理等。

| | 2019 | | 2020 | | 合計 | |
|----------------------|------|--------|------|--------|-----|---------|
| | 場次 | 參與人次 | 場次 | 參與人次 | 場次 | 參與人次 |
| 活動 (如競賽、體重、運動課程等) | 23 | 7,234 | 20 | 14,340 | 43 | 21,574 |
| 講座課程 | 35 | 39,997 | 65 | 51,720 | 100 | 91,717 |
| 其他 (如衛教宣導海報等) | 1 | - | 3 | - | 4 | - |
| 總計 | 59 | 47,231 | 88 | 66,060 | 147 | 113,291 |



育嬰留職停薪 ▶ GRI 401-3

長庚醫療財團法人給予性別同等的產／陪產假以及育嬰留職停薪，讓同仁們依自身需求排定育嬰假。2019-2020 年共有 680 位同仁申請育嬰留職停薪，且復職率高達 74.6%。而前 1 年度復職後，仍持續工作 1 年以上留存率更高達 96.3%。

| | 2019 | | 2020 | |
|-----------------------|--------|-------|--------|-------|
| | 男 | 女 | 男 | 女 |
| 育嬰留職申請率 | | | | |
| 申請育嬰留職人數 (A) | 9 | 307 | 5 | 359 |
| 享有育嬰留職權益人數 (B) | 633 | 1,691 | 495 | 1,285 |
| 申請率比例 (A/B) | 1.4% | 18.0% | 1.0% | 28.0% |
| 育嬰留職復職率 | | | | |
| 育嬰假實際復職人數 (C) | 4 | 237 | 5 | 230 |
| 預計育嬰復職人數 (D) | 4 | 317 | 8 | 309 |
| 復職率比例 (C/D) | 100.0% | 75.0% | 62.5% | 74.0% |
| 育嬰留職留存率 | | | | |
| 前一年度復職後持續工作 1 年人數 (E) | 2 | 235 | 4 | 229 |
| 前一年度育嬰復職人數 (F) | 2 | 245 | 4 | 237 |
| 留存率比例 (E/F) | 100.0% | 95.9% | 100.0% | 96.6% |

退休福利制度 ▶ GRI 201-3

長庚醫療財團法人注重同仁們退休後之生活品質。對於適用《勞動基準法》辦理之退休金之同仁，按每月薪資總額 3% 提撥勞工退休準備金，交由勞工退休準備金監督委員會以該委員會名義存入台灣銀行之專戶。而對於適用《勞工退休金條例》之同仁，按規定依同仁每月薪資 6% 提撥退休金至勞工保險局之個人專戶。各項退休金制度均為各院區一體適用。

▶ 退休福利制度概況

| | 員工人數 | 比例 |
|----------|--------|-------|
| 確定給付制 | 8,837 | 28.9% |
| 確定提撥制 | 18,748 | 61.2% |
| 其他退職計畫類型 | 3,045 | 9.9% |

註 1：全院含土城醫院共 24,551 人，8,837 為舊制身份、18,749 為新制（含舊制改選新制），3,045 人為課長級含以上退職金及主治醫師退休金

| 就醫看診補助統計 | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|--|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|
| | 受惠人次 | 補助金額 (萬元) | 受惠人次 | 補助金額 (萬元) | 受惠人次 | 補助金額 (萬元) |
|  在職同仁 | 15,736 | 12,600 | 16,549 | 15,438 | 16,816 | 17,403 |
|  同仁眷屬 | 20,137 | 13,899 | 21,005 | 16,318 | 20,963 | 17,607 |
|  退休同仁 | 475 | 560 | 569 | 779 | 599 | 826 |
|  合計 | 36,348 | 27,059 | 38,123 | 32,535 | 38,378 | 35,836 |



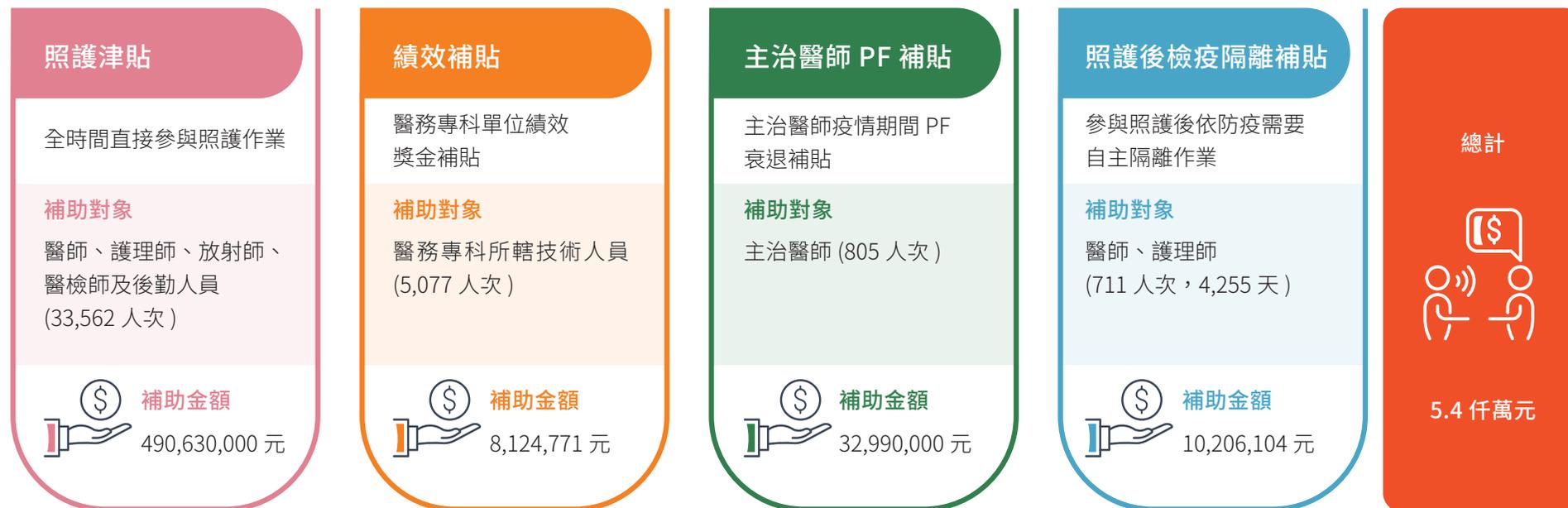
防疫支援方案

針對新冠肺炎防疫，提供完整豐沛防疫照顧物資及分艙分流、照顧黃紅區的照護環境設計外，提供員工防疫津貼及支持方案，並增設防疫假，讓同仁安心健康管理，2020年防疫假計711人次，計4,255日。



防疫津貼

2020年全球面臨 COVID-19 疫情的影響，為了守護家園，全體國人齊心配合政府的防疫政策，落實各項防疫措施。其中醫院更是責無旁貸肩負防疫重任，各職類人員均負起守護病人、家屬與醫院的重要職責，不敢輕忽。為讓所有醫療人員可無後顧之憂的照護病人，長庚醫療財團法人提供優於法規的相關津貼，2020年體系核發防疫津貼，總計5億4,195萬元，除衛福部提撥津貼2億5,253萬元(47%)，本體系提供補助金額超過新台幣2.9億萬元。



2-4 醫療職場安全與衛生管理

2-4-1 職業健康與安全管理方針 ▶ GRI 103-2; 103-3

政策

「職業安全衛生管理規則」、「職業安全衛生委員會組織規程」、「安全衛生工作守則(共通性)」、「安全衛生品質認證及競賽優勝獎勵作業準則」

承諾

長庚體系職業安全衛生政策經主任委員核准訂定頒布，適用範圍涵蓋全院區：

1. 尊重生命、創造安全衛生環境
2. 建立制度、落實安全衛生措施
3. 全員參與、養成安全衛生習慣
4. 持續改善、達成災害歸零目標

短期目標 (1~3 年)

目標

- ◆ 年度失能傷害頻率 (FR)，失能傷害嚴重率 (SR) 目標低於全國同產業年度統計值
- ◆ 自主檢核與外部檢核及持續檢討改善，執行完成率 100%

策略計劃

- ◆ 依據勞動部公告的年度施政方針、醫院評鑑條文、國際趨勢與國家政策目標，訂定職業安全衛生的目標方針
- ◆ 透過職業災害分析，針對傷害事件檢討事故原因，除改善實施外，並納入案例宣導人員週知，提升員工對職場安全的意識
- ◆ 推動各部門實施安全衛生自主檢查，並透過檢核確認作業執行落實情形

中期目標 (3~5 年)

目標

- ◆ 強化職業安全衛生各項管理措施，確保作業落實執行及業務推動有效性
- ◆ 應用商業智慧 (Business intelligent, BI) 於職業安全衛生指標監測

策略計劃

- ◆ 推動職業安全衛生管理系統之建置，確認安全衛生管理業務推動有效性
- ◆ 建立結構化職業安全衛生資料庫，提升指標監測即時性

長期目標 (5 年以上)

目標

- ◆ 持續推動職業安全衛生相關作業，強化與業界交流互動，成為同儕醫院間之職業安全衛生標竿機構

策略計劃

- ◆ 參與職業安全衛生推行相關獎項評選
- ◆ 舉辦職業安全衛生相關講座及研討會，強化與產業界交流互動

|  短期目標 達成情況 | 目標： <ul style="list-style-type: none"> 年度失能傷害頻率 (FR)，失能傷害嚴重率 (SR) 目標低於全國同產業年度統計值 2018-2020 年失能傷害頻率 (FR)，失能傷害嚴重率 (SR)，均低於勞動部同產業 (醫療保健及社會工作服務業) 年度統計值 | | | 達成情況：達成 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------|------|----------------|------|----------|------|------|------|----------------|------|------|------|--|------------------|------|------|------|----------|----|---|---|----------------|----|----|----|--|--|--|
| | <table border="1"> <tr> <th>失能傷害頻率 (FR) / 年</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> <tr> <td>長庚醫療財團法人</td> <td>0.95</td> <td>0.59</td> <td>0.64</td> </tr> <tr> <td>全國醫療保健及社會工作服務業</td> <td>1.04</td> <td>1.09</td> <td>1.09</td> </tr> </table> | 失能傷害頻率 (FR) / 年 | 2018 | 2019 | 2020 | 長庚醫療財團法人 | 0.95 | 0.59 | 0.64 | 全國醫療保健及社會工作服務業 | 1.04 | 1.09 | 1.09 | <table border="1"> <tr> <th>失能傷害嚴重率 (SR) / 年</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> <tr> <td>長庚醫療財團法人</td> <td>16</td> <td>7</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>全國醫療保健及社會工作服務業</td> <td>45</td> <td>24</td> <td>27</td> </tr> </table> | 失能傷害嚴重率 (SR) / 年 | 2018 | 2019 | 2020 | 長庚醫療財團法人 | 16 | 7 | 5 | 全國醫療保健及社會工作服務業 | 45 | 24 | 27 | | | |
| 失能傷害頻率 (FR) / 年 | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 長庚醫療財團法人 | 0.95 | 0.59 | 0.64 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 全國醫療保健及社會工作服務業 | 1.04 | 1.09 | 1.09 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 失能傷害嚴重率 (SR) / 年 | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 長庚醫療財團法人 | 16 | 7 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 全國醫療保健及社會工作服務業 | 45 | 24 | 27 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  責任 | 行政中心安全衛生管理部，各院區管理部安全衛生組、各院區職業安全衛生委員會 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  資源 | 1. 各院區管理部設有安全衛生組，處理院區安全衛生相關作業活動，並透過院區職業安全衛生委員會審議有關事項之推行與實施 2. 劃分安全衛生自主管理責任區，由各部門落實自主管理；全院基層主管 (含) 以上人員，均完成丙種安全衛生業務主管訓練合格 3. 各項安全衛生改善提案，依本院核決權限呈准後辦理 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  申訴機制 | 1. 外部對本院有申訴或建議，可透過院長信箱或申訴專線 3456 向本院反映，將由權責部門了解後由專人回覆處理 2. 內部員工對本院政策有申訴或建議，除可直接向主管反映外，依據《院長信箱案件處理作業準則》，員工可透過書面、線上員工意見交流系統、員工留言板、員工滿意度調查、專線電話 3457 等管道進行反映 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2-4-2 醫療暴力的預防與處理 ▶ GRI 102-11; 403-2; 403-7

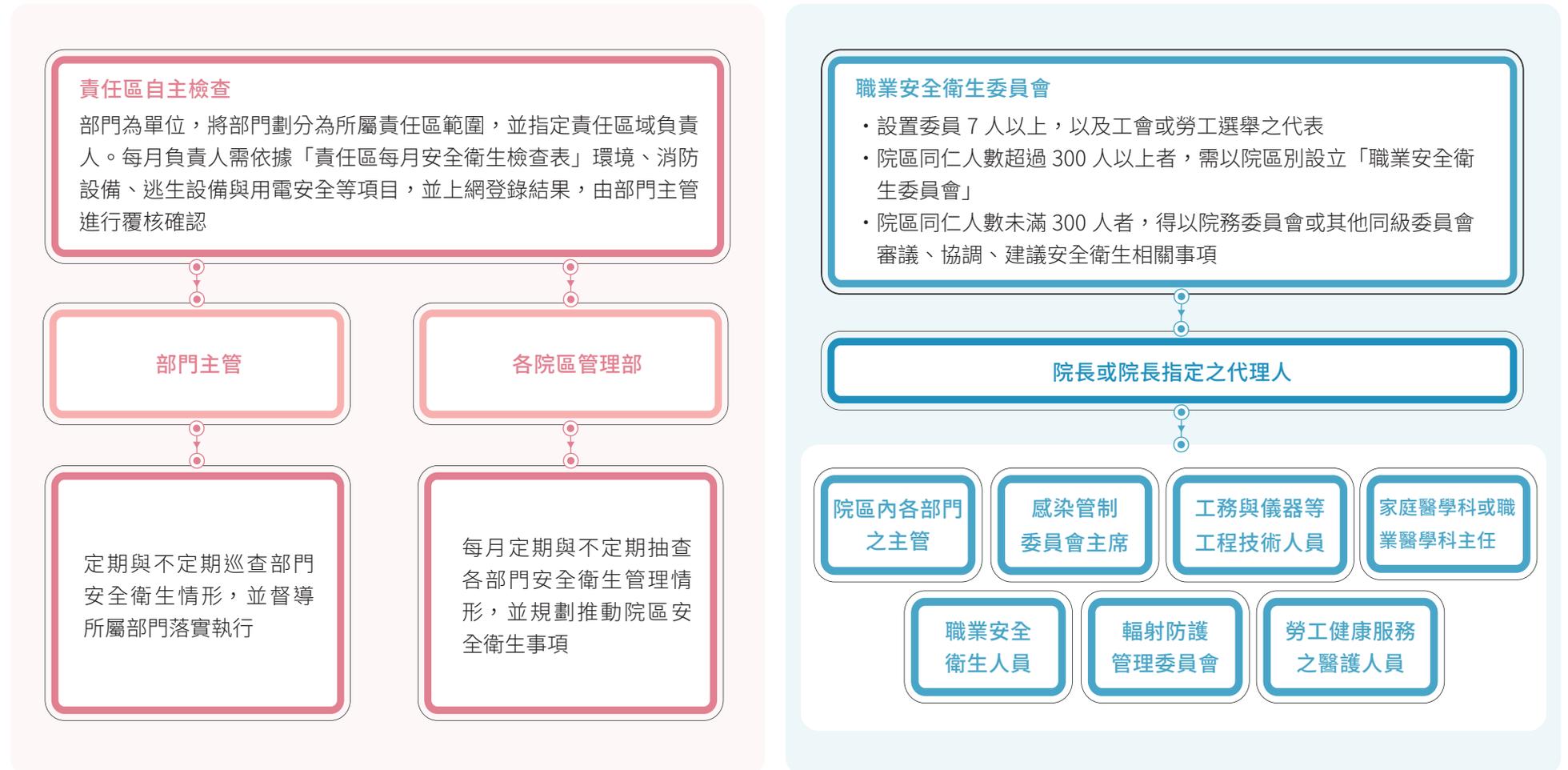
長庚醫療財團法人為確保醫護同仁的職場安全，加強防範暴力攻擊事件的發生，並確保於發生相關事件發生時能即時通報及應變處置，以降低人身傷害、財產損失。因此各院區皆有制訂《暴力事件應變處理作業要點》，針對風險評估、防範措施與應變處理明訂作業流程。若不幸遇到暴力事件發生，長庚醫療財團法人會透過暴力事件應變處理流程進行分級處理，必要時也將調整當事人作業區域，以避免受到二次傷害。



2-4-3 維護職場安全與健康 ▶ GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-8

長庚醫療財團法人依據勞動部《職業安全衛生管理辦法》之規定設立「職業安全衛生委員會」，審議安全衛生教育訓練實施計畫、監測及改善。職業安全衛生委員會定期每 3 個月進行會議研討，致力於打造安全與友善的職場環境。2019-2020 年自主檢核與外部檢核及持續檢討改善，執行完成率 100%。長庚醫療財團法人也持續與各院區推動 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證，目前成果已完成台北 / 林口院區通過 TOSHMS/ISO 45001:2018 職業安全衛生管理系統驗證，預計於 2021、2022 年分別將完成桃園與嘉義院區職業安全衛生管理系統驗證。ISO 45001 職業安全衛生管理系統規範之驗證範圍，涵蓋整個事業單位所有工作者 (含受雇、非受雇人員)。

▶ 落實環境安全衛生，營造安全職場環境



▶ 各院區職安委員會之勞工代表比例

| | 基隆 | 土城 | 台北 | 林口 | 桃園 | 雲林 | 嘉義 | 高雄 | 合計 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|  職安委員會人數 | 23 | 19 | 23 | 35 | 23 | 11 | 15 | 23 | 172 |
|  勞工代表人數 | 8 | 7 | 8 | 12 | 8 | 4 | 5 | 8 | 60 |
|  勞工代表佔比 | 34.8% | 36.8% | 34.8% | 34.3% | 34.8% | 36.4% | 33.3% | 34.8% | 34.9% |

註 1：鳳山醫院現況未達 300 人，故以院務委員會審議、協調、建議安全衛生相關事項

針對發生職業災害之醫護同仁及其他工作者，包含約聘人員、定期契約人員、實習生及外包承攬人員等，訂有《公傷處理作業準則》，可在最短的時間內提供受傷同仁需要的關懷與協助。工作者中，現階段長庚醫療財團法人可掌握院內實習生的工傷事件數量與原因。

2019-2020 年，男性與女性工傷事件數分別平均為 160 件與 453 件，主因「醫療尖銳物品割扎傷」。經統計醫療尖銳物品割扎傷 2019 年共 355 件 (佔 55%)，2020 年共 296 件 (佔 47%)。各院區管理部為預防醫療尖銳物品割扎傷，每年皆辦理教育訓練，確保人員作業安全。

職業安全衛生教育訓練概況 ▶ GRI 403-5

| 項目 | 2018 年 | | 2019 年 | | 2020 年 | |
|------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
| | 場次 | 人次 | 場次 | 人次 | 場次 | 人次 |
| 院內辦理 | 116 | 144,662 | 159 | 260,506 | 162 | 243,310 |
| 院外辦理 | 59 | 260 | 48 | 1,144 | 55 | 987 |
| 合計 | 175 | 144,922 | 207 | 261,650 | 217 | 244,297 |

註 1：2019 與 2020 年院外教育訓練人數增加原因，主要係增加「ISO 45000 風險評估課程」與「危險性設備回訓」

註 2：參考台北、林口院區推動 ISO/CNS 45001 職業安全衛生管理系統推動經驗，建立與推動各院區實施職業安全衛生危害鑑別風險評估作業，故由院外專業講師授課之危害鑑別風險評估課程，為院外教育訓練人數增加之主要因素

同仁失能傷害統計 ▶ GRI 403-9

| 性別 | 2018 年 | | | 2019 年 | | | 2020 年 | | |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 男 | 女 | 合計 | 男 | 女 | 合計 | 男 | 女 | 合計 |
| 工作總時數 | 12,105,384 | 34,511,400 | 46,616,784 | 11,199,024 | 34,780,320 | 45,979,344 | 12,435,956 | 35,056,216 | 47,492,172 |
| 損工總天數 | 441.50 | 1,904.00 | 2,345.50 | 26 | 2,483 | 2,509 | 183 | 2,128 | 2,311 |
| 損工率 (LDR) | 7.2 | 11.0 | 10.0 | 0.4 | 14.2 | 10.9 | 2.9 | 12.1 | 37.1 |
| 缺勤總天數 | 1,705 | 15,203 | 16,908 | 1,870 | 17,236 | 19,106 | 2,988 | 20,263 | 23,251 |
| 缺勤率 (AR) | 0.11% | 0.35% | 0.29% | 0.13% | 0.40% | 0.33% | 0.19% | 0.46% | 0.39% |
| 總工傷事件數 | 144 | 426 | 570 | 160 | 445 | 605 | 160 | 461 | 621 |
| 工傷率 (IR) | 2.3 | 2.4 | 2.4 | 2.8 | 2.5 | 2.6 | 2.5 | 2.6 | 2.6 |

▶ 非受雇人員失能傷害統計

| 性別 | 2019 年 | | | 2020 年 | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 男 | 女 | 合計 | 男 | 女 | 合計 |
| 工作總時數 | 1,679,256 | 3,954,120 | 5,633,376 | 2,246,712 | 6,175,000 | 8,421,712 |
| 損工總天數 | 0 | 60 | 60 | 0 | 0 | 0 |
| 損工率 (LDR) | 0.0 | 3.0 | 2.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 缺勤總天數 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 缺勤率 (AR) | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 總工傷事件數 | 19 | 15 | 34 | 12 | 15 | 27 |
| 工傷率 (IR) | 2.2 | 0.7 | 1.2 | 1.0 | 0.4 | 0.6 |

註 1：工作總時數以「年度同仁總數 × 總工作日數 × 每日工時 8 小時」進行概算

註 2：損工率 = 損工總天數 / 工作總時數 × 200,000

註 3：缺勤率 = 缺勤總天數 / (年度同仁總數 × 總工作天數)

註 4：工傷率 = 總工傷事件數 / 工作總時數 × 200,000

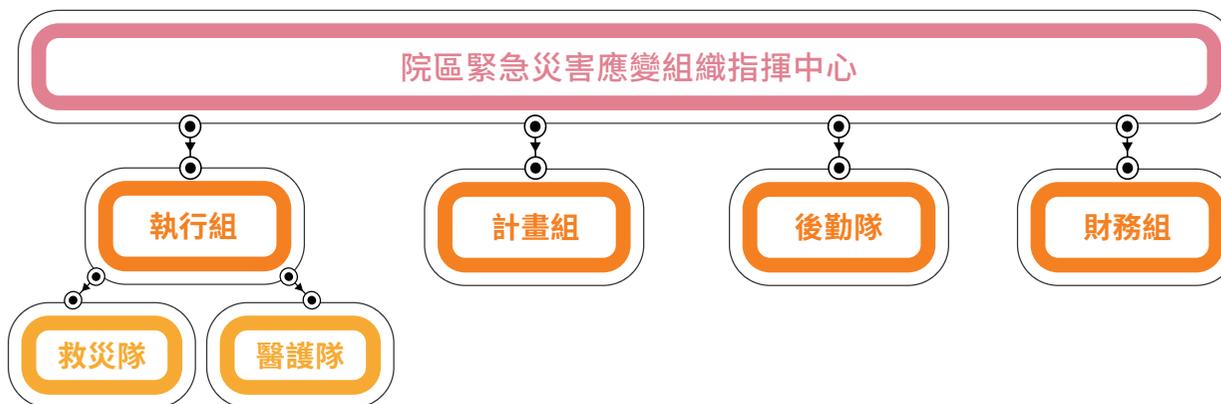
註 5：2020 年一例同仁工傷死亡個案 1 人，係因上下班通勤交通事故

註 6：2019 年一例非受雇人員失能傷害損工天數 60 日，為高雄院區志工因通勤交通事故致損工

2-4-4 緊急災害應變措施

為確保發生緊急災害事件時，如火災、爆炸、地震、游離輻射意外事故、重大傳染病群聚與恐怖攻擊事件等，院區緊急應變組織可立即動員與熟悉緊急應變措施，長庚醫療財團法人訂定《醫院緊急災害應變措施作業辦法》，並依據衛福部醫院緊急災害應變系統（Hospital Incident Command System, HICS），設定「緊急災害應變組織」為使組織成員瞭解作業分工與工作職掌，《醫院緊急災害應變措施作業辦法》亦規範各院區應每年定期辦理演練，以強化緊急應變組織對災害處理能力。

► 2018-2020 年災害應變措施教育訓練概況



| 項目 | 2018 年 | | 2019 年 | | 2020 年 | |
|------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|
| | 辦理場次 | 參與人次 | 辦理場次 | 參與人次 | 辦理場次 | 參與人次 |
| 專業訓練 | 38 | 24,971 | 47 | 35,762 | 51 | 32,771 |
| 消防防護 | 28 | 25,144 | 31 | 28,488 | 33 | 34,467 |
| 緊急應變 | 27 | 23,504 | 29 | 38,592 | 31 | 28,306 |
| 合計 | 93 | 73,619 | 107 | 102,842 | 115 | 95,544 |

註 1：2020 年災害應變教育訓練場次較 2018 年增加，主要係增加新開幕「土城醫院」



► 地震後確認病人及醫療設施情況



► 地震後使用二氧化碳滅火器進行初期滅火



► 引導疏散病人及家屬

CHAPTER 3

醫者仁心 全方位關懷社會

| | |
|-------------|----|
| 3-1 醫療公益 | 72 |
| 3-2 健康促進與倡導 | 78 |
| 3-3 醫療無邊界 | 80 |

▶ 亮點績效



醫療公益

- 近五年每年社會公益支出 8.5 億元，優於法令規定額度 2.3 倍
- 2020 年醫療補助金額達 41,308.3 萬元，受益達 343.5 萬人次



醫療公益 5 大重點專案—宜蘭偏鄉學校巡迴關懷計畫

- 提供 16 所學校學童健康諮詢服務計 4,564 人次
- 安排防護師針對體育班學童 436 人，提供運動防護，學童運動傷害比率降低至 4.9%



醫療公益 5 大重點專案—雲林社區健康照護中心

- 舉辦社區健康促進活動、獨居長者關懷、幼兒園義診，共 624 場、服務 22,184 人次
- C 肝檢驗陽性病人返院治療率達 81.5%



醫療公益 5 大重點專案—兒少保護計畫

- 成立兒少友善門診，服務 855 人次，並輔導桃竹苗地區 3 家重點醫療院所、與高屏地區 19 家機構簽訂 MOU
- 與衛福部及法務部建立跨專業平台，共同守護兒少



醫療公益 5 大重點專案—運動醫學公益計畫

- 為全國唯一獲得國家體育推手獎金質獎之醫療機構，連續 6 年獲獎
- 共同籌組醫療照護團隊，共照護 1,705 位選手
- 照護選手全中運累計獲得：74 金、52 銀、53 銅



醫療公益 5 大重點專案—員工參與醫療公益活動

- 累計申請 87 案，通過執行 42 案，核定經費 907 萬元
- 累計員工自假參與 739 人次，共舉辦 186 場公益活動



3-1 醫療公益 ▶ GRI 203-1

3-1-1 社會公益與健康倡導管理方針 ▶ GRI 103-2; 103-3

政策

《醫療公益發展委員會組織規程》涵蓋範圍係屬於全體系，成立公益委員會統籌運作

承諾

秉持以醫療事業促進社會公益福利之宗旨，善盡社會責任，發揮正面影響力，創造共好永續價值

短期目標 (1~3 年)

目標

- ◆ 2018 年起，以推動兒少保護計畫、宜蘭偏鄉學校巡迴關懷計畫、運動醫學公益計畫及雲林健康照護中心及員工參與醫療公益專案，做為短期發展目標，2019-2020 年持續增加「戶外共融遊戲場」、「口腔保健推廣計畫」、「早療關懷服務計畫」等推動發展目標

策略計劃

- ◆ 長庚醫療公益發展委員會每年召開 4 次會議，定期討論醫療公益推動方向及目標

中期目標 (3~5 年)

目標

- ◆ 持續針對兒童、偏鄉及弱勢族群等，結合本院醫療專案提供各項保健、醫療及關懷服務，透過方案的執行，建立服務模式

策略計劃

- ◆ 整合推動專案執行成果，針對兒童、偏鄉及弱勢族群，結合本院醫療資源提供各項保健、醫療及關懷服務

長期目標 (5 年以上)

目標

- ◆ 未來平行拓展服務區域與服務深度，並增加公益專案服務面向，持續擴大專案議題範圍

策略計劃

- ◆ 發揮本體系醫療專長，採取服務平行拓展、醫療深度整合等策略，做為長期的關懷服務模式



短期目標
達成情況

目標：

- ◆ 2018 年以兒少保護計畫、宜蘭偏鄉學校巡迴關懷計畫、運動醫學公益計畫、雲林健康照護中心及員工參與公益計畫等 5 大專案
- ◆ 2019 年目標：規劃戶外共融遊戲場、口腔保健推廣計畫、早療關懷服務計畫等計畫
- ◆ 2020 年目標：戶外共融遊戲場、口腔保健推廣計畫、早療關懷服務計畫，年度專案執行完成

達成情況：達成率 100%



責任

長庚醫療公益發展委員會



資源

公益計畫專案由本院社會服務基金支出



申訴機制

- ◆ 委員會執行秘書提報申訴情事由委員會主席評估是否召開委員會會議
- ◆ 提供 e-mail 及電話做為反映管道

長庚醫療財團法人長期從「醫療」、「保健」和「關懷」3大主軸推動社會公益，以培育健康下一代、推動社會運動風氣、提升社會民眾健康生活品質為目標，實現以醫療事業促進社會公益福利的創辦宗旨。

2018年初特別成立長庚醫療公益發展委員會，擬訂醫療公益推動方向及目標，如參與偏鄉醫療、關懷弱勢保護、運動醫學推廣、預防保健及健康促進等。依照各專案內容擬定年度目標及預期效益，並由長庚醫療公益發展委員會掌握及監督各專案執行進度且評估其結果是否符合預期及擬定未來改善方向。2019-2020年各項公益計畫皆依規劃執行，執行率100%。

| 宗旨 | 社會公益主軸 | 績效與影響力 |
|-----------------|--|--|
| 從事醫療事業，促進社會公益福利 | <ul style="list-style-type: none"> 醫療 保健 關懷 | <ul style="list-style-type: none"> 近五年每年社會公益支出達 8.5億元，佔醫療收入結餘的 23.9% (高於法令規範之10%) 近五年每年服務約 535萬人次 |

3-1-2 長庚醫療財團法人重點公益專案 五大公益專案

► 專案 1：兒少保護計畫 預防勝於治療 合作守護兒少安全

專案緣起

- ◆ 經林口長庚醫院資料顯示，有生命危險的受虐兒童入住加護病房數量，15年來已上升五倍
- ◆ 有感於國內兒少福利制度需要加強整合，期望透過此計畫，結合政府與民間企業力量，及早發現並預防兒少虐待案件

重點工作

- ◆ 建構長庚醫療財團法人兒少保護、防治以及追蹤系統
- ◆ 與各兒少保護政府機關共同合作，攜手強化各項兒少保護預防及處置作為
- ◆ 辦理全國專業領域兒少保護教育訓練

專案成果

【關懷追蹤】

- ◆ 建立完整驗傷團隊及追蹤機制，成立兒少友善門診，提供兒保個案立即及完整之醫療服務，服務 855 人次
- ◆ 提供高雄 3 所安置機構 42 位嬰幼兒定期醫療訪視服務，針對其身體心理發展進行評估及提供治療建議

【宣導訓練】

- ◆ 推廣兒少保護教育及傳遞正確觀念，完成 6 部兒保議題影片，並舉辦 6 場倡議記者會，引起社會關注及廣為宣導，獲媒體報導 582 篇
- ◆ 與衛福部、法務部合作，建立跨專業溝通平台，2019 及 2020 年分別舉辦全國性社工及檢察機關教育訓練，共 8 場、1,172 人次；醫護專業論壇及研討會共 5 場、775 人次
- ◆ 倡議笑氣管制，維護青少年健康，環保署於 2020 年修法將笑氣列管，減低青少年使用機會

【輔導整合】

- ◆ 輔導桃竹苗地區 3 家重點醫療院所、整合兒保醫療資源，並與高屏地區 19 家機構簽訂 MOU，共同守護兒童安全

專案未來規劃

- ◆ 2021 年以全國幼教人員作為教育訓練對象，增進兒保個案辨識知能
- ◆ 推廣親職團體衛教，提升父母及主要照顧者教養態度與知識
- ◆ 持續建立兒少保護醫療照護網路。以及持續進行兒少保護門診，保護個案追蹤治療服務



歡迎您與長庚醫療財團法人一起關注兒少保護計畫，至長庚兒少保護中心臉書粉絲專頁了解更多詳情



▶ 專案 2：宜蘭偏鄉學校巡迴關懷計畫 巡迴校園 偏鄉學童的健康顧問

專案緣起

- ◆ 宜蘭大同鄉及南澳鄉為北部縣市偏遠鄉鎮中，人口密度最低，低收入戶卻達 11%，為全國平均 3.7 倍
- ◆ 2 鄉鎮中僅有 5 間診所，學童就醫可近性低，因此透過此計畫提供宜蘭 16 所偏鄉學校學童健康照護服務

專案成果

- ◆ 提供 16 所學校學童健康諮詢服務計 4,564 人次，發現學童主要問題為運動傷害、感冒、皮膚等共 2,191 人次予以處置，或轉診醫療院所共 220 人次；舉辦衛教講座 53 場、服務 1,185 人次
- ◆ 安排防護師針對體育班學童 436 人，提供運動防護，學童運動傷害比率由 2018 年 14% 降到 2020 年底 4.9%

重點工作

- ◆ 提供 16 所學校、近 2 千名學童健康篩檢服務
- ◆ 協助及建立 16 所學校體育隊 / 班，500 位學童正確的運動觀念・預防運動傷害
- ◆ 以各校健康中心 / 保健室為巡迴醫療及遠距諮詢據點，建立孩童醫療照顧、遠距服務及醫療後送管道

專案未來規劃

- ◆ 持續巡迴校園提供健康諮詢服務
- ◆ 配合宜蘭縣政府提供體育發展重點學校運動防護
- ◆ 建置衛教網路資訊平台，提供多媒體影音教材分享予校園及社區民眾



▶ 宜蘭偏鄉學校巡迴進行學童篩檢

▶ 專案 3：運動醫學公益計畫 以專業輔助運動員發光發熱

專案緣起

有感於多數體育選手對運動傷害醫療和運動防護的需求日益提升，但卻缺乏運動醫療照護資源。自 2014 年成立運動醫學照護小組，給予台灣的體育選手醫療防護的支援

重點工作

- ◆ 向下扎根，全面照護 31 所國高中選手運動防護，推廣運動營養、運動禁藥、運動心理等主題
- ◆ 引進運動防護專業人員，配合運動員賽程及訓練期，提供運動防護協助
- ◆ 提供選手年度健康檢查、運動傷害醫療費用補助，及出國比賽期間食宿交通補助
- ◆ 守護選手至世界各地征戰，照顧選手的身體狀況，與國內醫療團隊聯繫，追查完整傷病史，做出正確的運動防護

專案成果

- ◆ 共同籌組醫療照護團隊，共照護 1,705 位選手，包括頂尖選手 15 名及 1 團隊 (30 人)；潛力選手 30 名；優秀選手 16 名；31 所國高中校隊選手 1,614 人，深耕基層
- ◆ 贊助 14 所偏鄉學校拔河隊包括拔河繩 18 條、拔河衣或拔河隊運動服共 208 套、以及參與拔河訓練營之食宿。舉辦 2 梯拔河訓練營，共 30 所國中小、528 人次參加，贊助 450 雙拔河鞋
- ◆ 多年來陪同國內選手征戰亞運、奧運、世大運等大型國際賽事，累計獲得 318 金、188 銀、203 銅等亮眼成績。照護之學校於 2019、2020 年中運累計獲得 74 金、52 銀、53 銅之亮眼成績
- ◆ 為全國唯一獲得國家體育推手獎金質獎之醫療機構，連 2 年獲長期贊助獎、連 6 年獲贊助類金質獎之肯定

專案未來規劃

- ◆ 持續向下扎根，並建置選手個人照護檔案，長期追蹤選手個人表現，了解運動防護服務成效
- ◆ 舉辦運動醫學成果研討會，推動正確運動防護觀念



歡迎您至長庚運動醫學團隊粉絲專頁，了解更多運動醫療知識以合作選手的最新消息

► 專案 4：雲林社區健康照護中心 成為長者與幼兒健康守護者

專案緣起

針對雲林長庚紀念醫院周邊缺乏醫療資源的 7 個鄉鎮，依據當地常見疾病、透過篩檢、衛教諮詢講座等社區健康關懷活動，提升社區民眾健康

重點工作

- 配合政府根除 C 肝願景，加強落實 C 肝防治宣導及異常個案追蹤，深入社區照顧民眾的肝病
- 舉辦預防保健與衛教講座，與健康促進競賽，提供社群民眾運動、飲食等健康照護知識
- 公立幼兒園義診
- 獨居長者關懷



歡迎您至雲林長庚醫院，
護您健康走若飛粉絲專
頁，了解更多社區活動
詳情



專案成果

- ◆ 成立社區健康照護中心，結合「笑嗨嗨歡樂車」巡迴關懷，進行社區健康促進指導、預防及延緩失能、運動營養等健康主題講座、獨居長者關懷、公立幼兒園義診暨衛教服務等共 624 場、服務 22,184 人次，並針對異常個案提供諮詢及轉介服務
- ◆ 持續推動 C 肝防治，C 肝檢驗陽性病人返院治療率達 81.5%

專案未來規劃

持續推動 C 肝防治，提升返院治療率至 90%。加強落實代謝症候群宣導，深入社區照顧民眾健康

► 專案 5：員工參與醫療公益活動 公益作伙來成為善的力量

專案緣起

為推展醫療公益服務，實踐回饋社會，照顧弱勢之宗旨，2018 年開始鼓勵本體系正式員工於工作之餘主動參與醫療公益服務。在提升員工公益參與度的同時，使長庚醫療財團法人之公益服務更加多元

專案成果

- ◆ 累計申請 87 案，通過執行 42 案，核定經費 907 萬元，服務的內容以關懷陪伴 16 案為主，佔總案件數 38.1%。服務的對象以兒童 19 案為主，佔總案件數 45.2%
- ◆ 2019-2020 年迄今累計員工自假參與 739 人次，共舉辦 186 場活動公益活動，服務約 10,905 人次
- ◆ 2020 年 10 月起，開放本體系正式退休員工參與，持續提升長庚人的公益活動參與度

重點工作

- ◆ 鼓勵員工規劃提供醫療、預防保健相關之照護服務或其他公益事項，以一年期、醫療人文等關懷活動為主
- ◆ 每年第一季及第三季開放員工及退休員工提出計畫申請，由醫院提供經費，經長庚醫療公益發展委員會審核通過後即可執行
- ◆ 鼓勵員工參與執行中的員工醫療公益計畫

專案未來規劃

- 規劃舉辦成果發表及公開表揚儀式，以持續鼓勵更多的醫護同仁參與醫療社區公益
- 持續維持每半年召募一次計畫的頻率，提供員工參與醫療公益之管道



► 員工參與「公益作伙」陪伴孩童

2019-2020 年推動公益專案

► 戶外共融遊戲場

緣起

具備身心障礙兒童遊樂功能之公園較不普遍，使得身心障礙兒童遊樂機會減少，相對投入社會參與亦較低。本院結合復健專科意見，於院內設置全國醫療院所內的第一座戶外共融遊戲場

重點工作

1. 為提供本院病童、早療及身障兒童合適的遊戲空間，由兒童復健科選定符合兒童發展需求，提供前庭功能及多元感覺刺激的遊具。以提升本院病童友善關懷服務。開放時間安排志工於現場提供陪伴及關懷
2. 結合節慶活動，由兒童喜愛的電視節目藝人與志工等，於遊戲場地辦理多元闖關活動，以紓解病童及家屬治療期間的壓力

投入資源及成果

1. 2020 年斥資新台幣 700 萬元，共完成設置包括共融鞦韆組、輪椅鞦韆、旋轉盤及遊戲面板等計 4 款 10 項遊具，並通過 CNS-12642 及 CNS-12643 檢驗標準且經主管機關核備
2. 8 月舉辦開幕活動，並於院內門診區、開放空間及醫院官網發佈訊息，嘉惠更多病童，運用遊戲場舉辦各式兒童戶外關懷活動，提升活動多元性及豐富性

未來展望

2021 年將擴大於高雄院區設立一座共融遊戲場

共融遊戲場啟用儀式



► 口腔保健推廣計畫

衛生福利部 2018 年委託執行的「6 歲以下兒童口腔健康調查」指出，5 歲學齡前兒童無齲齒率僅有 34.57%，遠低於世界衛生組織訂定目標。有鑑於齲齒預防應從小做起，本院自 2020 年始規劃校園學童口腔保健計畫

1. 本院結合南北院區兒童牙科，經由多次會議討論，製作完成淺顯易懂之衛教動畫影片，供國小學童學習
2. 協助 34 所偏鄉學校學童養成潔牙習慣，由醫院深入校園教導學童、老師與種子志工正確刷牙與使用牙線的方法
3. 提升本院鄰近社區民眾正確潔牙觀念

1. 投入 268 萬元。製作牙線衛教動畫影片，由衛福部陳時中部長擔任片中醫師角色並親自配音，透過與動畫角色互動之方式，教導小朋友正確使用牙線，並發佈牙線衛教影片首發新聞稿
2. 衛福部、兒童牙科學會與本院共同推廣正確使用牙線，製作約 1.4 萬餘份口腔衛教包，提供偏鄉學生、社區民眾
3. 深入 34 所偏鄉學校舉辦衛教講座、52 場社區講座

結合 34 所偏鄉校園活動，透過健康行為登記本舉辦潔牙小天使競賽並持續舉辦衛教講座，提升學童潔牙行為動機



掃我觀賞：
長庚牙線衛教動畫

► 早療關懷服務計畫

研究顯示在 0-6 歲提供早療介入，可將障礙程度降至最低，特教成本為 6 歲後介入的 1/3。桃園市復興區後山地區早療資源可近性低，當地無任何一家復健機構

規劃兩年期的服務計畫，執行期間為 2020 年 9 月至 2022 年 8 月。針對復興區後山所有 4 所國小及附設幼托兒所，於 2020 年 9 月份開始進行全面篩檢，並評估兒童個別早療需求、擬定服務計畫。每月進行一次復健治療，課程內容包括粗動作、細動作、行為、語言及認知等 5 個項目。並在執行一年後評估服務成效

專案迄今投入 32.3 萬元，舉辦篩選評估 4 場、74 人，疑似發展遲緩者計 31 人。已執行 10 場治療課程

規劃未來將發展遠距視訊諮詢，醫療團隊透過遠距視訊與老師、父母溝通，提供學童早療相關諮詢服務，持續依兒童個別早療需求，提供動作、語言及認知、行為等復健治療

3-1-3 公益贊助與弱勢關懷

除了推動各項公益專案，我們每年也不定期與身心障礙、社福團體合作，提供關懷服務、舉辦衛教宣導、捐贈醫療物資等，並無償提供院區場地支持身心障礙朋友就業。

| 協助人員 | 活動名稱 |
|------------------------|---|
| 聘任身障畫家 22人 |  聘任身心障礙畫家與畫作推廣 自 2009 年聘任身心障礙畫家，其畫作懸掛於各院區內展示，透過其畫作將畫家勇於面對生命挫折的精神傳達給病人、家屬及民眾，鼓舞每個人正向面對困境。近年分別於桃園、高雄辦理「身障畫作聯合展覽」，將其畫作及生命故事分享予社會大眾 |
| 關懷院生 386人次 |  育幼院院生關懷服務 自 2012 年起開始推動兒少關懷培力計畫，關懷育幼院院生，服務內容包含衛教講座、指導育幼院院生之電腦證照輔導與生活關懷及課業輔導等，另由大專志工帶領院生至長庚養生文化村關懷長輩，增進老少情誼的交流與互動 |
| 提供 91 位 按摩師 工作機會 |  成立視障者按摩小站 為協助視障者就業，長庚醫療財團法人與視障按摩機構合作，於 2002 年起陸續於基隆、林口、台北、桃園、嘉義與高雄院區免費提供的場地，設立按摩小站，提供視障朋友工作場所，使其有穩定收入，自力更生，重拾對生活的堅持與熱情 |
| 聘任庇護員工 6人 |  結合桃園市政府關懷身心障礙者 為落實弱勢關懷，林口長庚紀念醫院與桃園市政府共同合作推動設立身障庇護工場，由本院無償提供兒童大樓一樓門診大廳處，提供唐氏症基金會成立「愛不囉嗦長庚庇護商店」，以增進身心障礙者庇護性就業機會，於 2020 年 9 月起正式營運 |
| 捐贈 11 家 偏鄉醫院 |  超音波捐贈 為關懷偏鄉居民健康，2019 年購置 11 台超音波，捐贈予 11 家長期服務偏鄉醫療的醫院，提供精準的診斷利器，讓第一線醫療人員應用，讓病人儘早獲得適切的治療，協助偏遠地區民眾早期診斷、早期治療的服務目標 |

► 醫療補助

長庚醫療財團法人致力於提供全人醫療照護，不僅協助病人治療生理上的疾病與苦痛，更包含心靈層面與社會需求層面的照顧。本院成立社會服務基金，從事社會公益服務，包含清寒病人醫療照護費用補助、辦理病友活動、社區服務、器官捐贈、安寧療護、病人自主權利宣導與志願服務推廣等。從早期醫療資源不足時，著重醫療費用補助，到健保開辦普及且醫療科技不斷精進後，我們開始拓展關懷的視角，提供弱勢病人特殊醫療技術或醫療材料專案補助，如人工電子耳、臍帶血移植、兒童質子治療、細胞治療補助等。

病人於本院治療期間對醫療照護費用支付上若有困難，包含醫療費用、急難救助、看護補助等，由社會工作人員提供關懷服務，並了解病人家庭實際狀況後，本院予以相關資源協助。2019 年至 2020 年補助 746.3 萬人次，補助金額達 90,112 萬元。以人工電子耳為例，自 1999 年至 2020 年補助清寒病人共計 1,042 位，合計補助 3.77 億元。又如於臨床上發現兒童癌症病人接受質子治療，可降低正常組織吸收輻射劑量對未來成長之影響，為照顧弱勢家庭之病童，解決其就醫治療障礙，經社工人員與病童家庭關懷其經濟狀況後，提供醫療費用補助，自 2017 年至 2020 年補助 42 例，補助金額約 2,231.9 萬元。

3-2 健康促進與倡導 ▶ GRI 203-2

3-2-1 守護社區健康：以「在地人的心」，關心「在地人的事」

長庚醫療財團法人透過各院區對在地社區的瞭解，基於回饋社區、關懷社會的理念及推廣衛生保健觀念的使命，主動積極於各院區鄰近社區推動因地制宜的健康促進計畫，培養民眾自我健康照護的觀念與意識，落實預防保健。結合各院區與社區既有資源，規劃設計多項社區服務方案，創造健康幸福的社區生活。

▶ 各院區社區健康促進計畫

促進健康生活與慢性病防治

基隆院區

- ◆ 配合國民健康署社區健康營造計畫，2020 年輔導基隆市安樂區 11 里規劃辦理各式健康促進活動，包含健康體能、健康飲食、口腔保健及失智症預防等衛教講座等，並設置健康守護站，定期由本院醫護人員進行疾病篩檢與衛教，提升民眾健康照護意識
- ◆ 2020 年辦理 134 場健康講座，服務 5,825 人次；148 場體能運動活動，服務 4,031 人次；推廣 15 個運動性社團，服務 52,609 人次；1 場次健走活動，計 2,000 人參加；1 場失智症照護研討會，計 71 人參與；輔導 8 家健康餐廳
- ◆ 搭配口腔清潔專案推動，共辦理 13 場，服務 697 人次

推動慢性病防治與銀髮族健康

台北院區

- ◆ 由醫療團隊人員提供血糖、血壓及腰圍測量，飲食營養諮詢、用藥安全及醫療諮詢等，共計辦理 18 場，服務 811 人次
- ◆ 結合社區關懷據點辦理銀髮族健康講座，主題包括：失智症防治、飲食營養、老人防跌、用藥安全及慢性病防治等，共計辦理 8 場，服務 422 人次
- ◆ 針對吸菸及嚼檳榔等高危險群進行篩檢及辦理癌症防治講座，共計辦理 15 場，服務 547 人次
- ◆ 為協助民眾控制體重預防慢性疾病，辦理體重控制班，健康減重講座等，共計辦理 24 場，服務 891 人次

設置社區健康守護站營造高齡友善社區

林口院區

- ◆ 與龜山全區 27 里共同推動社區健康促進活動，配合政府長照政策，辦理預防及延緩失能的各類型活動
- ◆ 定期辦理代謝症候群篩檢與口腔篩檢等，共計辦理 372 場，服務約 2.4 萬人次
- ◆ 辦理社區健康講座及運動課程，包含失智症防治、長者居家安全防跌、長者運動、健康飲食等，共計辦理 253 場，服務約 2.2 萬人次
- ◆ 2020 年 9 月 20 日於台北假凱達格蘭大道舉辦永慶盃路跑家庭親子日活動，共計 15,260 人報名參與
- ◆ 2020 年 11 月 28 日於養生文化村辦理龜山區健走活動，共計 4,264 人參與活動

成為龜山人的「好厝邊」

桃園院區

- ◆ 與里長攜手守護社區民眾健康，服務鄰近 5 里民眾，設置健康守護站
- ◆ 舉辦預防保健篩檢活動，2020 年辦理 84 場，服務 10,656 人次
- ◆ 安排醫師或營養師等專業人員，舉辦健康飲食或疾病預防講座，共計辦理 12 場，服務 784 人
- ◆ 與舊路里里長合作，每週舉辦里民健康操，安排有氧運動教練，至里民活動中心帶領中高齡長者運動，共計辦理 51 場，服務 684 人

推動預防篩檢衛教提升健康防護

土城院區

- ◆ 辦理預防保健篩檢活動，包括血糖、血壓檢測及個人衛教，加強社區民眾對自我保健的重視，早期發現早期治療
- ◆ 辦理健康講座衛教，依據政府衛生保健政策，規劃內容包括健康飲食、規律運動、用藥安全、醫療資訊等，提升民眾預防保健觀念
- ◆ 於土城醫院鄰近 12 里社區辦理健康促進活動，共計辦理 26 場次，服務 1,194 人

嘉義院區

建構以社區為基礎之長照服務體系

- ◆ 醫療專車解決民眾就醫交通不便，並於沿途結合在地團體等提供健康促進服務，辦理血糖與血壓篩檢服務 89 場、服務 3,267 人次，衛教課程 13 場、服務 489 人次，永慶路跑 1 場，計 9,225 人參加、健走活動 1 場，計 987 人參加，總計辦理 104 場活動，服務 13,968 人
- ◆ 2020 年佈建 6 處失智社區據點及 6 處醫事 C 據點長照站，總計辦理活動計 2,889 場次，服務 51,190 人次
- ◆ 配合嘉義縣「3+1 行動醫療服務」，支援家醫科、中醫科等提供巡迴醫療服務，計支援 112 診次，服務 4,992 人次

鳳山院區

營造高齡友善社區

- ◆ 配合國健署社區健康營造計畫，推廣鳳山區高齡友善城市、建立社區健康服務網絡，規劃健康體能、老化體驗及失智症預防等 49 場講座，服務 2,280 人
- ◆ 推動銀髮族社會參與，辦理三 C 學習及口腔保健宣導，共有 682 人次參與
- ◆ 結合社區推動銀髮族預防延緩失能服務方案，共辦理 12 場次，服務 324 人次，確實提升社區長輩體適能
- ◆ 號召社區共 309 位長輩參與【柚見愛漫延~中秋關懷活動】，由營養師帶領長輩手做健康月餅活動，除推動節慶飲食外，更將社區長輩們的健康月餅分送到清寒家庭

高雄院區

推動深耕在地社區健康營造

- ◆ 深耕營造烏松、仁武等在地社區，結合醫療團隊辦理健康促進主題課程 96 場次，服務 4,261 人次。成立健康守護站定點定期提供血壓 / 血糖檢測服務，共辦理 50 場次、服務 2,578 人次
- ◆ 為讓社區主動且永續實行「健康生活化、生活健康化」；輔導烏松區大華及仁美里推動社區健康促進營造，以代謝症候群所引發相關慢性疾病预防保健為推動主題，共辦理 25 場次、服務 2,024 人次
- ◆ 彰顯創辦人持續運動精神及節能減碳公益，辦理永慶路跑與環保健走，8 千餘人響應參與

雲林院區

社區健康照護中心促進預防醫學知識

- ◆ 自 2018 年成立「社區健康照護中心」起，深入雲林縣麥寮、台西、崙背、褒忠、東勢、四湖、及彰化縣大城鄉等七鄉鎮，將預防醫學知識、健康促進活動直接帶入社區及家戶
- ◆ 2020 年以「預防醫學」、「健康促進」、「巡迴關懷」三大面向辦理預防保健服務、社區衛教講座、公立幼兒園義診暨衛教服務、社區暨校園師生急救推廣課程等活動，共辦理 301 場，服務 8,756 人次

3-2-2 用藥安全宣導

長庚醫療財團法人為提升民眾用藥安全，持續透過多元專業諮詢管道以及宣導文宣等方式，向民眾宣導用藥安全及廢棄藥物處理的認知觀念。2019-2020 年，用藥安全團體宣導活動一共舉辦超過 498 場次，並有 26,393 人次以上參與的亮眼成果。

► 提供專業用藥諮詢管道

本院提供多元化病人用藥諮詢管道，如諮詢櫃檯、專題衛教、藥品諮詢查詢網站、諮詢專線電話、e-mail 及長庚 i 健康 APP 等，提升對醫囑的遵從性。同時我們定期於網頁更新藥品資訊包含變更廠牌公告、用藥指導單張、長庚學報及藥品綜合查詢，另於藥局前公佈欄張貼病人用藥安全宣導海報，供病人及民眾多方瞭解藥物的特性與注意事項。

► 廢棄藥品管理與宣導

若沒有妥善的進行藥品的最終處理，可能因藥物特性衝擊環境生態系統，例如抗生素或具基因毒性藥品等，可能導致生物基因的突變或影響懷孕初期胚胎的正常發育。可見，廢棄藥品的不當處理所衍生健康危害不容小覷。長庚醫療財團法人為強化民眾對廢棄藥品處理的意識，透過各式的文宣宣導，以及由藥劑部門定期於院區內宣導用藥安全與廢棄藥品管理。

3-3 醫療無邊界

3-3-1 遠距醫療

5G 時代來臨，已成為協助智慧醫療發展的一大助力。5G 高網速傳輸下，異地的醫療影像也能很清晰地傳輸至醫院後端，讓醫師不用親臨現地，也可以在遠端進行會診。對台灣而言，將能大幅提升山地、離島、偏遠地區民眾及長期照顧服務機構病人之醫療可近性。

為提升醫病互動、提升遠距醫療服務量能。長庚醫療財團法人積極參與爭取 5G 專科計畫，包括：山地偏鄉 5G 行動化遠距醫療應用、5G 院內專科診療照會應用。結合 5G 專網開發智慧型「遠距醫療行動箱」。因此開發翻轉了以往偏鄉醫療對於空間上面的限制，我們跟上科技演化的腳步，使遠距醫療可以更深入偏鄉，且運用更為便利。實踐行動醫療 (mobility health) 的機動性，更發揮遠距醫療的實用性。系統設備可提供遠端醫師完整的診療資訊，整合病人視訊影像聲音、五官檢查影像、會診觀察結果，以及歷次重大醫療紀錄等，提升醫療資訊完整性。

目前設備用於桃園復興區華陵醫療站，與林口及桃園長庚醫院進行皮膚科專科會診；澎湖縣望安鄉將軍衛生所，與高雄長庚醫院進行眼科、皮膚科、耳鼻喉科會診。同時遠距醫療系統資料可與長庚醫療財團法人之雲端醫療資訊系統 (Healthcare information system ,HIS) 相互連結，所有醫療過程資料均儲存於院內，確保個資與資訊安全。

因應台灣人口高齡化與疾病慢性化，以及 COVID-19 疫情，透過長庚醫療財團法人所研發可攜式遠距醫療設備的操作，讓遠距端醫師以視訊方式為病人進行診察。對於偏鄉地區的醫療品質，以及防疫新常態下的就醫需求，將為一大福音。



固定式遠距醫療工作車

HD 攝影鏡頭

顯示螢幕 15 吋

麥克風喇叭

輪式手提箱

鍵盤滑鼠

手持式超音波

五官鏡組

- 輕巧易攜行：20 公升附輪登機箱、重量 10Kg、耐摔、防水、防震設計
- 內箱模組化設計，可搭配儀器設備組合收納：五官鏡組、手持式超音波、耳溫槍、血壓計、血糖機、心電圖

遠距醫療行動箱

HD 攝影鏡頭

顯示螢幕 24 吋

麥克風喇叭

五官鏡組

擴充插槽

鍵盤滑鼠

置物防潮櫃

UPS 電源

車台底座

車輪

3-3-2 偏鄉醫療服務

► GRI 413-1

有鑑於偏鄉醫療資源缺乏導致民眾就醫不便，長庚醫療財團法人透過各院區專業醫療資源的安排，提供偏鄉地區在地醫療團隊的義診服務，挹注適當的醫療資源，給予當地居民即時性的診治，並適時協助安排後送與轉診服務，降低城鄉醫療資源落差，使偏遠地區社區民眾亦可獲得較好的醫療照顧品質。

基隆長庚醫院



基隆偏鄉醫療巡迴照護

執行計畫

- ◆ 於 2009 年發起「偏鄉醫療巡迴照護計畫」，建構醫療團隊並籌組物資，投入東北角醫療資源匱乏的無醫村地區，包含平溪區、石碇區及貢寮區等 7 個偏鄉里的超高齡社區
- ◆ 偏鄉無醫村巡迴醫療團隊包含家庭專科醫師、護理師等，提供問診、理學檢查評估、診斷、醫療處置及檢驗等，亦提供轉診等服務。同時亦提供大東北角的偏鄉行動不便或獨居老人在宅訪視

執行成果

- ◆ 2020 年偏鄉服務人次為 3,850 人次，相較 2019 年成長 4%
- ◆ 全里的家戶探訪和診療處置，獲得偏鄉長者服務滿意度高達 9 成

林口長庚醫院



桃園復興區山地醫療

執行計畫

- ◆ 自 2002 年開始，於醫療資源較缺乏之復興區後山 3 個里，執行「桃園市復興區醫療給付效益提昇計畫」(Integrated Delivery System, IDS)，建置「華陵醫療站」，提供 24 小時專科醫師駐診、巡迴醫療及專科(胃腸肝膽科、眼科、婦產科、兒科、復健科、骨科)門診等醫療服務。隨著當地民眾對醫療需求的增加，亦逐步擴大服務項目，提供涵蓋「預防醫學、醫療照護、健康管理」的完善健康服務
- ◆ 2018 年起，針對復興區民眾特別提出「醫療照護 5 大計畫」，包含兒童心智篩檢治療、關節炎整合治療計畫、B、C 肝擴大追蹤照護、居家醫療關懷照護、學童及青少年健康促進，以更接近當地民眾的醫療需求
- ◆ 2019 年起籌劃及購置遠距醫療系統、設備，根據健保資料庫分析，優先建立皮膚科及眼科的遠距醫療看診模式，透過手持式五官鏡與雲端視訊功能，讓偏鄉醫師與病人可透過遠距會診系統及儀器，即時連線請林口長庚醫院的專科醫師進行會診
- ◆ 本院長期在復興區後山四所國小附幼(巴陵、三光、高義、光華)由醫師、心理師、職能治療師、語言治療師、物理治療師進行兒童發展篩檢服務，2020 年起增加了治療課程並加入國小階段的評估及治療

執行成果

- ◆ 2020 年服務滿意度達 98% 以上
- ◆ 2020 年，門診病人約 5,348 人次、夜間待診(緊急醫療) 298 人次、遠距醫療 54 人次、巡迴醫療 4,829 人次、居家醫療 142 人次、專科門診 1,705 人次、兒童早期療育服務 233 人次，總人次共計約 12,609 人次，相較 2019 年成長 2.5%
- ◆ 自 2002 年開始投入復興區山地醫療，民眾可預防住院比例有下降趨勢(可預防住院包含因糖尿病、闌尾穿孔、慢性阻塞性肺疾病、高血壓、心衰竭、脫水、肺炎、尿路感染、氣喘住院)

嘉義長庚醫院



嘉義阿里山偏鄉服務

執行計畫

- ◆ 為照顧偏鄉地區居民醫療需求與阿里山遊客生命安全，嘉義長庚醫院自 2006 年起持續於阿里山鄉設置假日緊急醫療站，提供當地民眾專業且高品質的緊急醫療照護服務，以解決該地區急診醫療人力不足之窘境



執行成果

- ◆ 2020 年，每週六日支援阿里山香林假日醫療站服務共 208 診次，出勤專科包括急診醫學科、家庭醫學科、新陳代謝科，服務偏鄉地區緊急醫療需求者 651 人，除提供緊急醫療服務外，並視需求協助轉院至就近醫療院所

高雄長庚醫院



高雄甲仙鄉偏鄉牙線推廣活動

執行計畫

- ◆ 提供高雄市甲仙區及杉林區之 8 個無醫村醫療服務，服務內容含每週一診次巡迴醫療、到宅服務、家庭訪視、電話關懷及轉診服務等
- ◆ 提供抽血檢驗，做為藥物調整參考。開立一個月期之長期處方，減少病人往返次數。利用電訪提升慢性病個案就醫持續性、透過家訪提升民眾服藥遵從性及有效改善用藥習慣
- ◆ 針對民眾需求，辦理健康教育講座與社區健康諮詢服務
- ◆ 自 2018 年 11 月起，與衛生福利部臺東醫院成功分院共同開設「遠距醫療門診」，提供皮膚科、耳鼻喉科及眼科專科建議；與臺東醫院成功的經驗推展到花蓮醫院豐濱原住民分院、恆春旅遊醫院及澎湖醫院，以解決偏遠地區專科醫師不足問題，提供民眾更多元化之醫療服務，以提升在地醫療服務品質

執行成果

- ◆ 2020 年，無醫村醫療共計服務 4,764 人次，醫療服務平均滿意度 96.7%
- ◆ 2020 年，遠距醫療共計服務 1,754 人次，醫療服務滿意度超過 90%



3-3-3 國際醫療成果

長庚醫療財團法人是台灣擁有最多境外病人的醫院，包含美國、馬來西亞、香港、新加坡、緬甸、印尼及澳門等等的境外病人，專程到台灣的長庚紀念醫院就醫。COVID-19 疫情後，政府自 2020 年 8 月開放專案就醫入台申請，長庚醫療財團法人國際醫療中心即持續關懷並加強聯繫病人，因應急重症就醫需求病人，加強推動遠距視訊醫療諮詢服務，協助資格符合病人申請來台就醫，統計 2020 年國際醫療病人國籍分佈，依次為中國、馬來西亞、香港、越南、美國等。

歡迎點選連結至長庚國際醫療中心，了解更多國際醫療案例的病人故事



CHAPTER 4

卓越創新 建立醫療新典範

| | |
|----------------------|-----|
| 4-1 創新卓越醫療團隊..... | 84 |
| 4-2 醫療品質與醫病關係..... | 89 |
| 4-3 以病人為中心的醫療照護..... | 94 |
| 4-4 E 化管理與智能發展..... | 100 |

▶ 亮點績效

全球領先

全球領先最大單一量體通過 JCI 認證：「美國醫療機構認證聯合委員會國際部」的國際醫院評鑑

台灣首例

- 全台首例聾啞人完成清醒開顱手術
- 通過 HIMSS EMRAM 電子病歷水準模型第 7 級實地認證的醫院
- 全台第一座長庚機器人手術訓練中心



醫療品質獎項肯定

- 2020 年醫療品質總計榮獲 93 獎項
- 生策會國家生技醫療品質獎 (SNQ) 共 26 項
- 醫策會國家醫療品質獎 (NHQA) 共 43 項
- 經濟部中衛發展中心台灣持續改善競賽 (TCIA) 共 24 項

4-1 健康促進與倡導 ▶ GRI 203-2

4-1-1 醫學研究

為求長庚醫療財團法人的永續經營，並促進實現「SDG 目標 3：健康與福祉」的永續發展目標。長庚醫療財團法人以 4 大構面：本土化、國際化、多元化、以及產學合作，全面向地發展醫學研究。



▶ 本土化：四大領域領航台灣醫學發展

長庚醫療財團法人全體系發展四大重點研究領域，展開各項醫學發展研究，成立特色研究中心與核心實驗室。並積極投入研究人才培育，每年培育逾 2,200 名研究人員。其中已培育 35 位醫師研究員、61 位臨床研究人員、1 位獨立研究人員；且每年推薦醫師出國，生物醫學及基礎醫學進修，近五年有 33 位。對於醫學研究設備、研究實驗室與研究大樓等硬體設備資源約 1 萬件，亦不遺餘力地投入，期待融合各式領域、跨體系交流並結合醫學教育發展，讓長庚醫療財團法人的醫學研究更加多元化。

1 設立 AI 核心實驗室，運用大數據分析協助臨床治療

2 設立細胞治療中心，發展精準醫學

成立特色研究中心

- 2 個研究所
- 13 個科研究中心
- 鼓勵體系內跨院區、跨科系的醫學研究交流

長庚醫療財團法人
全體系四大重點
研究領域

3 開發新抗原擴增自體免疫細胞之癌症治療

4 投入微生物與糞菌植入術之轉譯醫學研究，以治療腸道及腸道外疾病

研究實驗室取得國際認證

- 27 個核心實驗室
- 12 個取得「TAF ISO 17025：實驗室品質管理系統認證」
- 4 個院區動物中心皆通過 AAALAC 國際認證

研究大樓暨實驗動物中心

長庚醫療財團法人於 2019 年落成研究大樓暨實驗動物中心。合計可容納千人進駐，提供完善的動物影像攝影、基因轉殖、基因剔除、胚胎冷凍以及免疫組織鑑定等實驗服務，並讓不同研究群體在研究大樓中施展多元面貌，在質、量、深度三面向，全面提升醫學研究能量。

「質」：使精細的基礎實驗更穩定，減少錯誤及環境變因，改善每一個實驗的「質」。

「量」：總體研究面積、動物中心規模、設施量體打破原來的瓶頸，加速研究產出。

「深度」：新設備開啟不同基礎研究的可能性，如動物中心可飼養免疫不全動物，進行癌症、免疫不全的新型態研究。

► 國際化：國際一流學術及研究機構

長庚醫療財團法人與諸多國際一流學術及研究機構合作，例如：新加坡國立癌症中心、美國密西根大學醫學院、日本癌症中心、美國國家衛生研究院（NIH）、美國哈佛大學、Google 等醫學研究，將持續密切交流以提升跨國跨領域之研究。近年重要的國際研究合作與成果如下：

美國密西根大學醫學院

- 2019 年簽署合作備忘錄，聘任 Kevin Chung 教授擔任本院研究顧問
- 已發表 8 篇論文，論文 IF 值 1.704 ~5.168
- 2019/5/20 舉辦林口長庚醫院與密西根大學國際學術研討會

台捷計畫

- 華瑜教授與 Czech Academy of Science 捷克科學院交流計畫：以 Ren-2 基因轉殖大鼠式探討腦部腦氧化傷害引起高血壓之分子機轉

新加坡國立癌症中心

- 2018 年 6 月榮獲美國癌症研究學會（American Association for Cancer Research, AACR）團隊研究獎，成為亞洲第一個獲獎的研究團隊
- 2019 年 8 月敦聘鄭敏展教授擔任研究顧問，指導泌尿腫瘤科、急診科、腎臟科、耳鼻喉科、新陳代謝科、肝癌研究等團隊
- 已發發表 8 篇論文，IF 值區間 2.466~24.373

美國國家衛生研究院

- 邱政洵醫師：對於廣泛性抗藥性革蘭氏陰性桿菌之治療的隨機、對照性研究，已完成臨床收案
- 陳冠甫醫師：美國以及台灣健康照顧中心之人類流行性感冒監測，論文成果 3 篇以共同作者名義發表論文，IF 值 5.776~42.779
- 康仲然醫師：台灣頭頸部癌前病變的自然史之世代追蹤研究，已收案 693 名

台印計畫

- 賴伯亮醫師與 National Institute of Technology, Raipur (C.G), India 合作計畫：利用多組件設計方法開發一款個人化的椎體間植入物

日本癌症中心

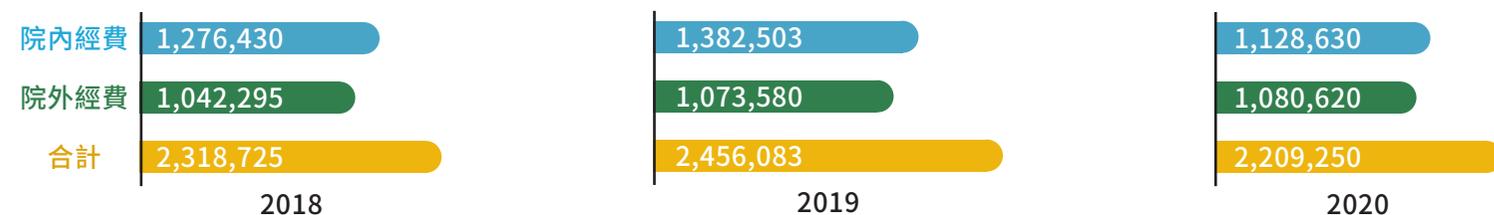
- 參與日本癌症中心啟動基因篩檢計畫之 Screening Project for Individualized Medicine (SCRUM)-Asia
- 2019-2020 年送出 162 位新發個案檢體

► 多元化：融合應用發展多元特色

長庚醫療財團法人每年平均投入逾 12 億元的研究計畫經費，並積極向衛福部、科技部以及國家衛生研究院等外部機構爭取醫學研究計畫經費補助。且本院為鼓勵發表高品質論文於 2020 年提供研究獎勵費用共約 4.3 億其中，補助 14 件 COVID-19 的研究計畫，投入經費 11,361,663 元，並發表 76 篇（含長庚大學和長庚科技大學）COVID-19 相關之論文，平均影響指數 (Impact Factor, IF) 為 4.86 分，黃冠穎醫師團隊發展出「人源抗新型冠狀病毒單株抗體」，成功技轉予高端疫苗生物製劑公司，期加速單株抗體藥物開發，且研發成果已於 2020 年 10 月刊登於《Nature 結構與分子生物學》期刊，並與長庚大學施信如教授、中研院馬徹研究員、英國牛津大學等頂尖單位跨國合作，並受邀加入 CoVIC 全球合作研究平台、蓋茲基金會、惠康基金會和萬事達卡影響基金等大型資源資助，深獲國際肯定，對於醫學研究發展有長足的益處。

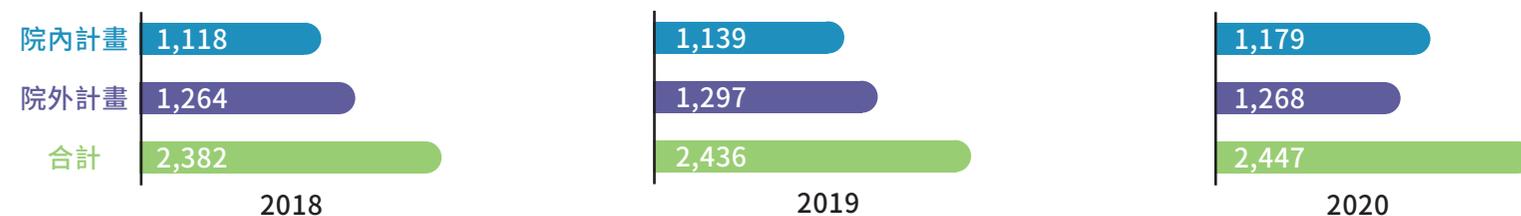
各院區院內、外研究計畫投入與取得經費

單位：新台幣仟元



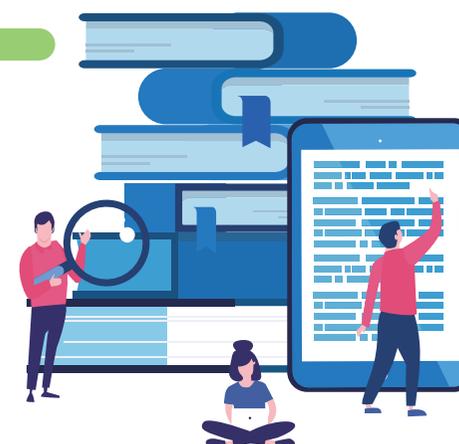
各院區院內、外研究計畫件數

單位：件數



2018-2020 年發表論文篇數

單位：篇數



院內各類研究計畫件數

| 年度 / 類別 | 醫學類 | 臨床試驗類 | 管理類 | 教學類 | 資料庫 | Top-down (跨體系) | 研究所及科研究中心 | 目標導向 | 核心實驗室 | 其他類 | 合計 |
|---------|-------|-------|-----|-----|-----|----------------|-----------|------|-------|-----|-------|
| 2018年 | 812 | 7 | 0 | 11 | 44 | 7 | 54 | 148 | 33 | 2 | 1,118 |
| 2019年 | 838 | 13 | 0 | 18 | 32 | 11 | 40 | 147 | 38 | 2 | 1,139 |
| 2020年 | 914 | 6 | 0 | 12 | 46 | 11 | 50 | 113 | 25 | 2 | 1,179 |
| 合計 | 2,564 | 26 | 0 | 41 | 122 | 29 | 144 | 408 | 96 | 6 | 3,436 |

▶ 產學合作：加速研發應用

為協助醫學研究計畫落地生根，長庚醫療財團法人與國內產、官、學界合作，加強技術研發成果之於臨床面的應用推廣。同時，為了確保發明人的智慧財產權，長庚醫療財團法人依據《研究發展成果歸屬及運用作業管理辦法》，鼓勵發明人將其研發成果申請專利等智慧財產權的保護，並建立技術移轉推廣機制及研發收入分配原則，促進研發成果商品化，以提升長庚醫療財團法人的醫療照護品質。

各院區專利獲證及維護狀態

| 院區 | 已獲證專利案件數 | | | | 申請中 | 合計 | 合約技術 轉移件數 | 合約技術 轉移金額 |
|----|----------|------|------|-----|-----|-----|--------------|--------------|
| | 1~3年 | 4~5年 | 5年以上 | 不維護 | | | | |
| 林口 | 99 | 45 | 25 | 65 | 150 | 320 | 17件 | 130,695,000元 |
| 高雄 | 33 | 8 | 4 | 4 | 48 | 71 | | |
| 基隆 | 7 | 3 | 10 | 3 | 31 | 31 | | |
| 嘉義 | 12 | 5 | 0 | 6 | 25 | 34 | | |

註1：上表為截至2020年底之各院區專利獲證及維護狀態



歡迎您至長庚醫療財團法人官方網站，了解更多有關我們的創新研究

4-1-2 創新突破的醫療服務

► 創新醫療服務案例 1：全台首例聾啞人完成清醒開顱手術

清醒開顱手術的設計主要保護語言功能，清醒開顱的過程中，醫療團隊必須與患者對話，透過簡易測試，確認手術是否傷及腦神經，影響語言或認知功能區域。

此案患者四歲時因外傷喪失聽力與語言能力，在醫療團隊偕同手語老師協助下，術中與病人對話，透過簡易測試，確認手術是否傷及腦神經。各方合作完成「史上最安靜」的清醒開顱手術。

醫療創新與成果

- 長庚醫院腦神經外科團隊 2020 年二月完成全台首例、全球第三位聾啞人士清醒開顱手術
- 術後成功保留患者認知功能，術後仍可透過手語與外界溝通



► 創新醫療服務案例 2：外科引入 ROSA 機器手臂，癲癇手術精準定位

2020 年林口長庚醫院神經外科收治一位典型的頑固性癲癇病人，因藥物無法有效控制發作次數或頻率，評估後進行外科手術治療。

此次手術引進最新精準外科設備「機器人立體定位輔助 Robotic Stereotactic Assistance」，簡稱「ROSA」，其具有精準定位及穩定路徑的重要功能，能有效找出腦放電病灶，所治療的癲癇區燒灼手術。整體位置誤差可控制在 1 毫米以內。精準定位降低手術風險。

醫療創新與成果

- 手術時間縮短為傳統手術的一半，同時兼具微創優勢，減少住院天數
- 個案在接受癲癇手術後 6 個月餘，沒有顯著的病症發作，大幅提升生活品質



► 成立全台第一座機器人手術訓練中心

達文西手術特色是透過微創方式以機器手臂進入體內執行手術，透過精準的切除、修復和縫合，降低術中出血量、住院天數，讓病人能更早恢復正常生活與工作。

過去國內醫師欲學習達文西手術，皆需前往美國受訓，達文西手術系統開發者直覺公司，肯定長庚醫院在台灣外科手術領域的領先地位，雙方合作於 2020 年成立全台第一座、全亞洲第三座達文西手術訓練中心（長庚機器人手術訓練中心）。

未來國內外醫師要通過達文西手術認證，不用再遠赴國外，直接在中心就能接受訓練和測驗，取得通過證明，讓更多病人能透過高科技的機械輔助手術成功治療疾病。



4-2 醫療品質與醫病關係

4-2-1 醫療品質管理方針 ▶ GRI 103-2; 103-3

政策

8 大政策管理辦法

《醫療品質暨病人安全總會組織規程》《品質管理辦法》《醫病共享決策作業準則》《病人安全作業管理辦法》《院長信箱案件處理作業準則》《醫療服務查核作業準則》
《獲得國際級品質認證及國家級品質競賽優勝團隊獎勵準則》《醫療團隊品質提升活動與推展作業準則》

承諾

- 擬定年度提升醫療品質及促進病人安全推動目標及計畫
- 擬定及各執行院區年度主動性重點醫療服務品質與病人安全監測項目及教育訓練
- 執行院內、外突發與醫療服務品質與病人安全相關事件時之自主稽核、檢討改善及後續追蹤
- 定期比較醫院跟醫院之間醫療服務品質暨病人安全指標執行成效，持續針對病人安全事件及各項醫療服務品質指標未達目標值之檢討與改善

短期 (1~3 年)

目標

依據醫院評鑑條文、國際趨勢與國家政策目標、衛福部公告的年度醫院醫療品質及病人安全工作目標，訂定長庚醫療財團法人醫療品質與病人安全的目標方針

策略計劃

- ◆ 年度提升醫療品質及促進病人安全推動目標及計畫，執行完成率 100%
- ◆ 年度主動性重點醫療服務品質與病人安全監測項目，達成率大於 90%
- ◆ 自主稽核與外部檢核及持續檢討改善，執行完成率 100%

中期目標 (3~5 年)

目標

- ◆ 使用雲端運算，粹取醫療資訊系統 (Healthcare information system, HIS) 資料庫，提升管理效能
- ◆ 應用商業智慧 (Business intelligence) 於指標管理及疾病照護

策略計劃

- ◆ 開發指標系統自動化，提升指標數據正確與管理效能
- ◆ 利用資訊軟體輔助 (如 SAS-VA、指標管理系統) 進行指標、面板置作，推廣醫病共享決策 (Shared Decision Making, SDM)

長期目標 (5 年以上)

目標

應用商業智慧於醫療管理指標之決策輔助實地應用 AI 於醫療服務，深化精準醫療與智能醫療服務範疇

策略計劃

發展 AI 智慧醫療的服務與管理



短期目標 達成情況

目標：

- ◆ 提升醫療品質及促進病人安全推動目標及計畫，目標完成率为 100%
- ◆ 持續性執行自主檢核與外部檢核，目標完成率为 100%
- ◆ 主動性進行重點醫療服務品質與病人安全監測項目，目標達成率为 90% 以上

達成情況：達成

- ◆ 2020 年醫療品質及促進病人安全推動目標，以及自主檢核與外部檢核完成達 100%
- ◆ 2020 年重點醫療服務品質與病人安全監測項目，達成率为 91.3%，高於 90%



責任

此議題的主要負責單位：院區品管課、行政中心品管部



資源

配合組織編制，各院區皆獨立專設品管課，以處理院區醫品、病安及品質相關競賽活動



申訴機制

申訴與溝通管道：院長信箱、員工留言版及滿意度調查、申訴電話 :3457



4-2-2 醫療服務品質監控與作業

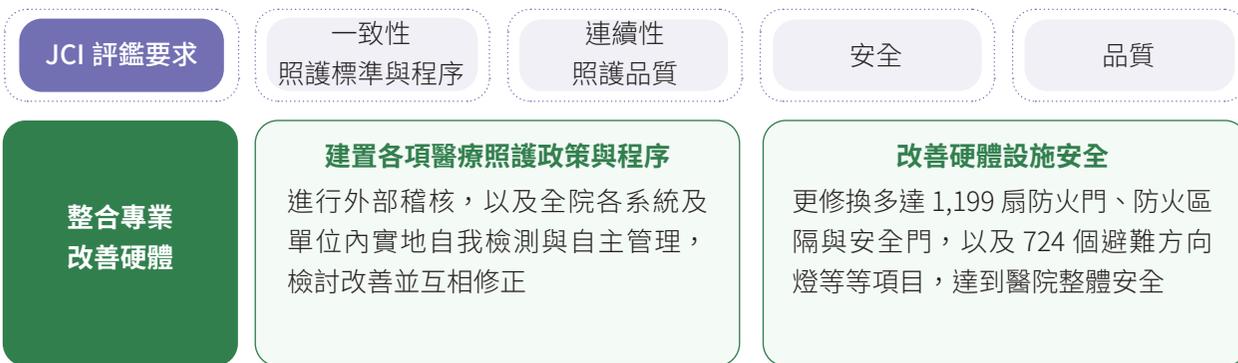
▶ 全員參與品質與安全的內化：JCI 國際醫院認證

JCI (Joint Commission International) 是國際最具知名度，也是最嚴謹的評鑑認證機構。以病人為中心之照護，也特別注重團隊溝通整合、作業一致性與安全的管理流程及設施，藉由不斷之自我檢視與持續改善來提升醫療品質，保障病人就醫權益，提供員工安全的工作環境，也是躍進國際水準與國際接軌之具體行為。林口長庚醫院以全球最大單一量體 3,700 病床的醫學中心級規模，通過最具權威及公信力的「美國醫療機構認證聯合委員會國際部」(Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, JCI)，所認證的「國際醫院認證」。2019 年 JCI 6th 修訂內容，辦理教育訓練，於體系進行條文導讀與檢視，依據 JCI 6th 修訂內容進行改善或優化。

JCI (Joint Commission International) 認證

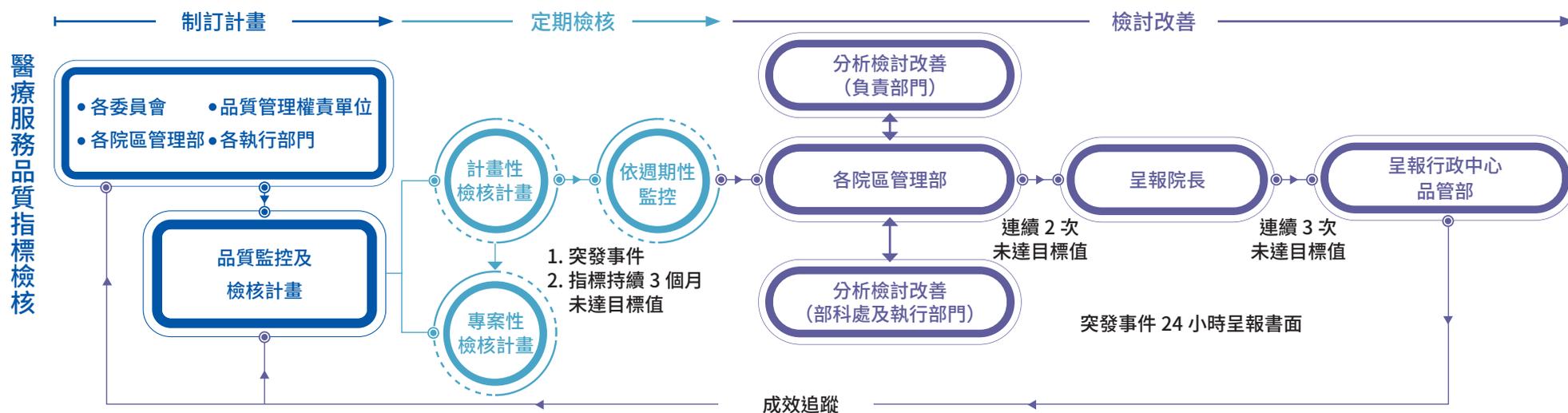
- 1 全球近 60 個國家參與認證
- 2 受認證之機構超過 450 家
- 3 認證標準共 1,295 項衡量項目

長庚醫療財團法人－16 個團隊與行政跨組推動 JCI



▶ 醫療服務品質指標監控處理流程

為持續監控與提升醫療品質，長庚醫療財團法人有「醫療服務品質指標監控處理流程」，週期性監控品質指標的達成情況與進行檢討改善，院區依自己院區特性選定自我監控之指標監控，且透過平台與同儕機構比較或標竿學習，定期分析改善，以提升整體醫療品質。品質監控及檢核計畫類型分 2 種。其一為「計畫性檢核計畫」，針對常態性作業，視作業性質及重要性擬定期期性之品質管理監控計畫；其二為「專案性檢核計畫」，對於院內、外突發事件，或該項指標持續 3 個月未達目標值，擬定專案性品質監控計畫。

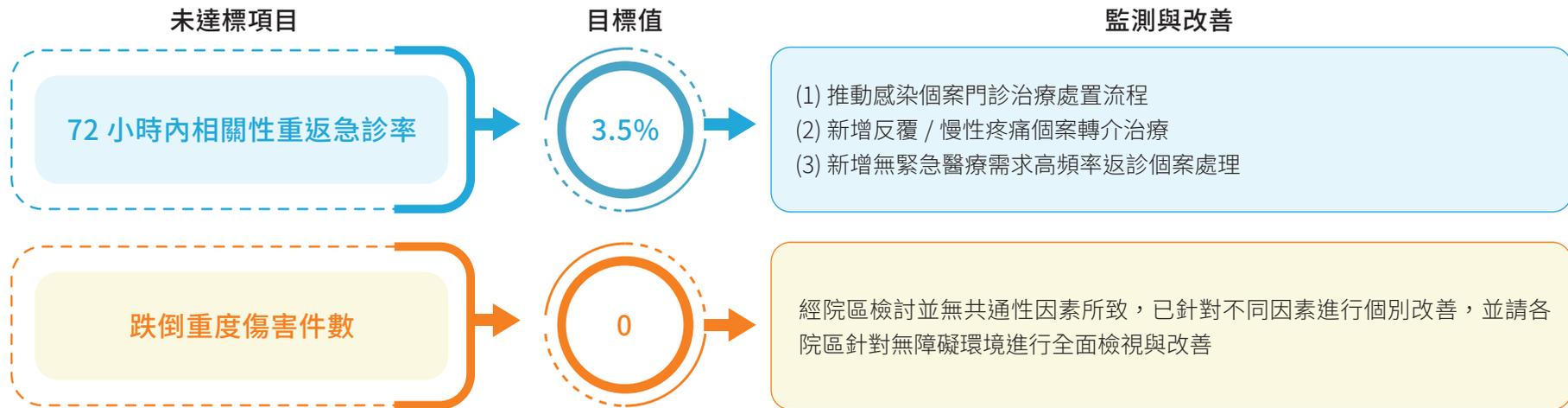


► 醫療服務品質指標優化管理 – 5 大面向 23 項指標

對於各指標值未達目標值或非預期者，負責部門應深入檢討並提報改善方案。對於連續 2 次未達品質目標者，指標負責部門應檢討改善並提報院區管理部，並由院區管理部追蹤其改善成果呈報院區院長。如若連續 3 次未達品質目標，則應呈報至行政中心負責所屬業務機能部。

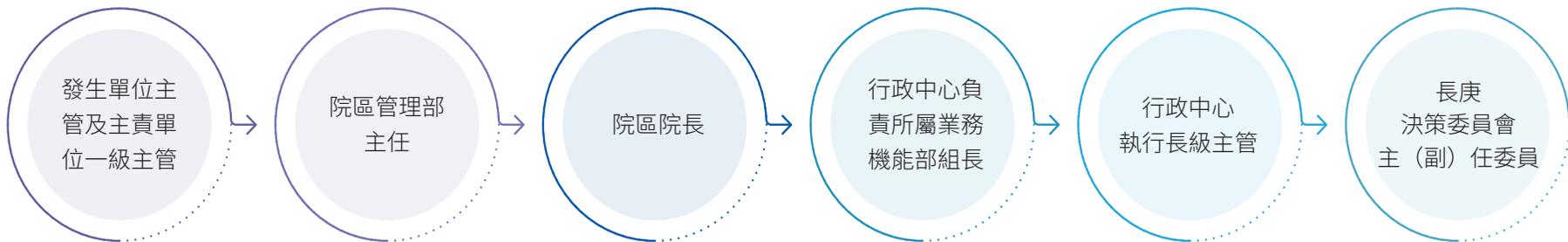
長庚醫療財團法人 2020 年針對以病人為中心、安全、效率、及時、有效性等 5 個品質面向，共 23 項重要品質指標進行全院性監控與檢討會議。成效追蹤結果達成率為 92%，其中 2 項未達標項目將列入 2021 年持續監測，說明如下。

2019-2020 年品質指標未達標項目監測與改善概況



► 突發或院外發生品質相關事件之處理

對於突發性或於院外發生的品質相關事件，發生單位應於 1 小時內完成口頭及簡訊通報上一級主管，並於 24 小時書面呈報。通報流程如下：

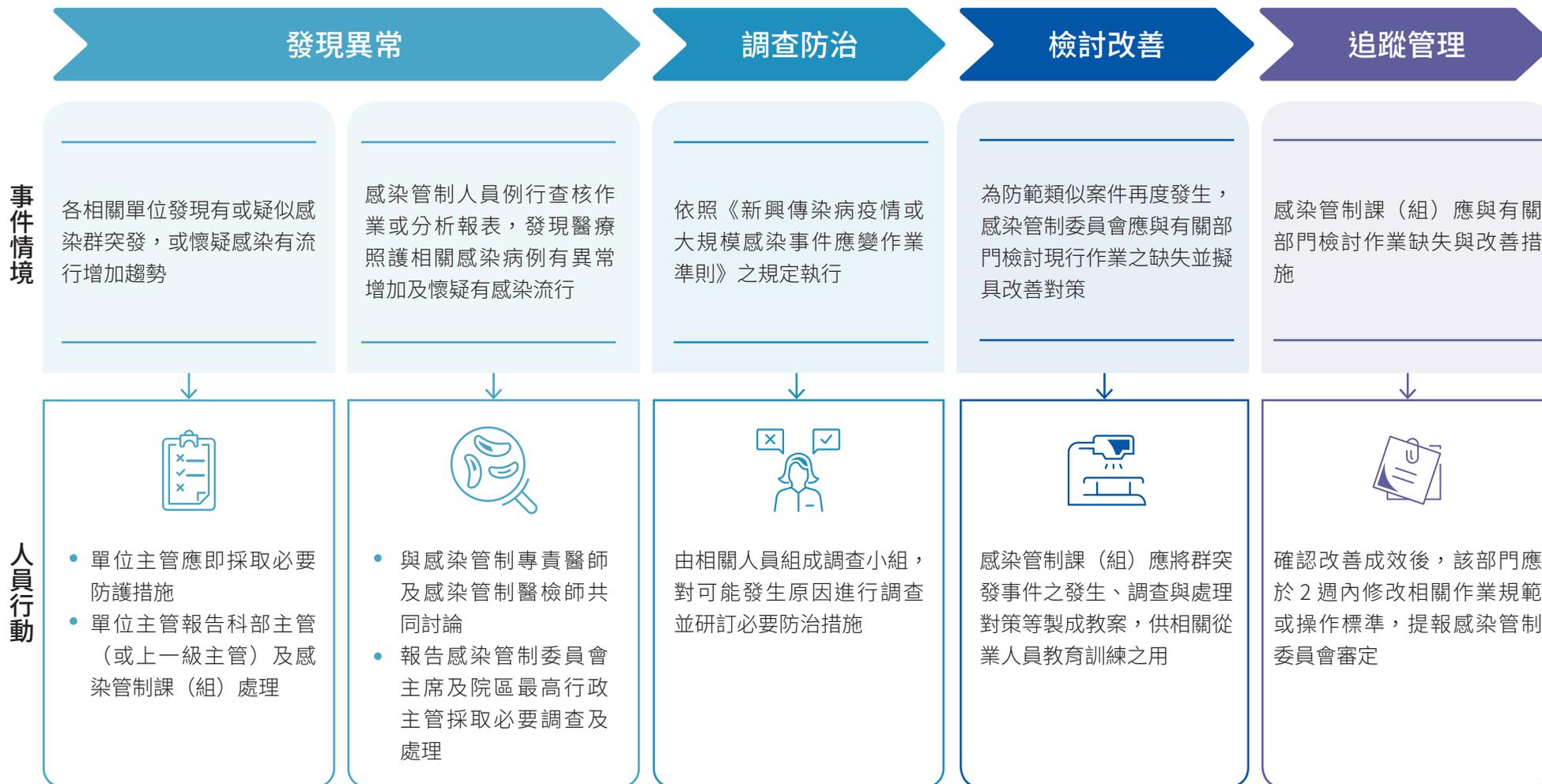


若屬醫療服務專業項目，則院區管理部應立即協同相關部門研擬應變防範措施，並口頭提報行政中心主管，必要時於院內網路公告，以利現場人員之遵行，事後應予追蹤檢核其執行情形。2019-2020 年未發生有任何突發性品質重大異常事件。

4-2-3 感染管制

為使長庚醫療財團法人能迅速有效動員，以遏阻群突發感染事件或傳染病疫情擴散，於長庚決策委員會下設有「感染管制總會」，並在各院區設「感染管制委員會」，研擬及評估感染管制之總體目標與執行方案，督導各院區醫療照護相關感染管制、群突發事件、抗藥性及抗微生物製劑等管理作業之執行。依據《感染管制作業辦法》，訂定有因應感染群突發以及傳染病防護等措施，使醫護同仁遇有相關狀況時有所依循。

► 感染群突發的處理流程

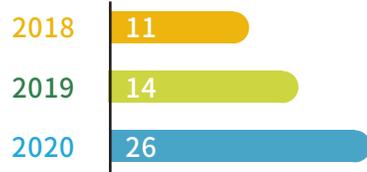


4-2-4 醫療品質獎項肯定

為提升全面性醫療服務品質，並促進跨團隊合作，長庚醫療財團法人鼓勵各院區、各部門參與國家級品質競賽。藉由良性競爭及經驗分享，提升醫療照護品質。在各部門與各院區的齊心參與之下，近年獲獎肯定屢創佳績。

針對獲獎團隊，我們也依循獎勵制度提供獲獎的醫護團隊同仁獎勵金。以「國家生技醫療品質獎」(Symbol of national Quality, SNQ) 為例，該獎項代表安全及品質最高榮耀肯定，對於獲頒獎項認可的同仁，長庚醫療財團法人分別給予金獎 35 萬元、銀獎 25 萬元及銅獎 12 萬元，以資鼓勵。

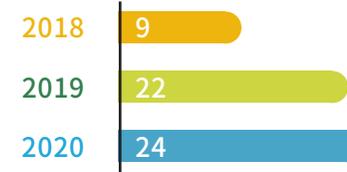
2018-2020 年醫療品質獎項統計



國家生技醫療品質獎 (SNQ)



國家醫療品質獎 (NHQA)



經濟部中衛發展中心台灣持續改善競賽 (TCIA)

▶ 醫療品質獎項肯定代表案例



【SNQ 戰疫特別獎首獎】

林口長庚醫院
林口感染管制委員會

「疫情無國界，防疫零時差～長庚團結戰」疫情防治工作超前部署，智能化比對體溫與胸部 X 光，及早發現高風險個案，防疫成效良好，足為各國防疫之參考



【SNQ 金獎】

林口長庚醫院
護理部婦產護理組

創造一個幸福、安全的生產旅程 - 運用 BIRTH 模式於孕期優質照護，以全球首創助產師進行高危險妊娠的健康管理，是許多國外機構爭取參訪與代訓地點



【NHQA 金獎】

長青護理之家—
提升護理之家住民
ADL 進步率

「賦能 復能」推動住民「日常生活活動訓練」，促進住民身體活動功能，提升其自主性及生活品質



【NHQA 卓越中心】

高雄長庚醫院腦中風中心

以病人為中心提供全方位中風介入預防。建置國內急性腦中風標準治療程序；設計全台腦中風急性後期照護計畫，建構高、屏、澎區域轉診網絡，帶領推行新興治療



【TCIA 金塔獎】

嘉義長庚醫院
縮短骨科壞死性筋膜炎病人
住院天數

沿海地區特殊性之主題改善，以實證基礎介入負壓傷口治療、營養支持等，有效降低住院天數。進一步深入社區公益服務，達宣導預防效益

4-3 以病人為中心的醫療照護

4-3-1 病人安全管理方針 ▶ GRI 103-2; 103-3

政策

1. 醫療品質暨病人安全總會組織規程
2. 醫療品質暨病人安全委員會組織規程
3. 品質管理辦法
4. 病人安全作業管理辦法
5. 院長信箱案件處理作業準則
6. 醫療服務查核作業準則
7. 病人照護類事件免責審議辦法

承諾

- 擬訂年度提升醫療品質與促進病人安全推動目標與計畫。醫療服務品質與病人安全指標執行成果進行同儕評比，針對病安事件及醫療服務品質未達目標項目持續改善
- 制定年度重點醫療服務品質與病人安全監測項目及教育訓練計畫
- 執行醫療服務品質與病人安全相關事件之稽核、檢討改善與追蹤
- 定期就醫療品質與病人安全執行成效進行同儕評比，持續針對病人安全事件與各項醫療服務品質指標未達目標值進行檢討改善

短期 (1~3 年)

目標

- ◆ 年度提升醫療品質與促進病人安全推動目標及計畫執行完成率 100%
- ◆ 年度主動性重點醫療服務品質與病人安全監測項目達成率 >90%
- ◆ 自主檢核與外部檢核及持續檢討改善，執行完成率 100%

策略計劃

依據醫院評鑑條文、國際趨勢與國家政策目標、衛福部公告的年度醫院醫療品質及病人安全工作目標，訂定長庚醫療財團法人的目標與策略方針

中期目標 (3~5 年)

目標

使用雲端運算，萃取醫療資訊系統 (Healthcare information system, HIS) 資料庫，提升管理效能

策略計劃

- 運用商業智慧 (Business Intelligent) 於病人安全事件管理
- 運用資訊軟體輔助 (如 SAS_VA、指標管理系統) 進行病人安全相關指標製作
- 持續推廣醫病共享決策 (Shared Decision Making, SDM)

長期目標 (5 年以上)

目標

實地應用 AI 於醫療服務，深化精準醫療與智能醫療服務範疇

策略計劃

發展 AI 智慧醫療的服務與管理



短期目標 達成情況

績效評估方式：

- 各院區每月針對病人安全相關指標達成情形進行檢討
- 各院區每 6 個月就病人安全事件進行分析與改善進度與成果進行追蹤
- 行政中心品質管理部每年進行外部稽核，檢核各院區病安相關業務執行成果

達成情形：

- 2020 年醫療品質與病人安全推動目標、自主檢核與外部稽核，完成率達 100%
- 2020 年重點醫療服務品質與病人安全監測項目，達成率 91.3%(大於目標值 90%)



責任

- 行政中心品質管理部負責體系醫療品質與病人安全作業制度的制定，醫療品質與病人安全相關業務的推動、改善方案的平行推展與外部稽核
- 長庚決策委員會轄下設置《醫療品質暨病人安全總會》負責研擬、審議體系醫療品質與病人安全總體目標、執行方針與作業制度，並督導各院區執行
- 各院區設有《醫療品質暨病人安全委員會》負責審議年度提升醫療品質及年度促進病人安全推動目標及教育訓練計畫，並督導院區執行
- 各院區管理部轄下均設置有品管課 (組)，負責院區內醫療品質與病人安全相關業務的推動與改善



資源

1. 《醫療品質暨病人安全總會》
2. 《醫療品質暨病人安全委員會》
3. 各院區品管課 (組)



申訴機制

- 院內病人安全事件自主通報系統：採匿名、不懲罰為原則，並制定通報獎勵作業規定，鼓勵員工自主通報
- 參與台灣病人安全通報系統 (簡稱 TPR)：以營造正向通報文化，建立分享交流平台，採匿名、自願、保密、不究責及共同學習為五大原則
- 依據《院長信箱案件處理作業準則》，員工可透過書面、線上員工意見交流系統、員工留言板、員工滿意度調查、專線電話 3457 等管道進行反映

4-3-2 病人安全 ▶ GRI 416-1

各院區院務委員會下設有「醫療品質暨病人安全委員會」，以《品質管理辦法》，建立品質管理組織結構、作業標準、品質管理權責及醫療服務品質檢核與處理追蹤等。藉由計畫性與專案性品質監測，以及透過外部病人與家屬的意見回饋，與內部品質管理系統的審查分析、檢討及改善，進而發現問題、解決問題，提供最卓越的醫療服務，確保病人權益。並依據衛生福利部 2020-2021 年醫院醫療品質與病人安全工作目標，制定、推展策略，以提升病人安全及醫療品質。

醫療品質及病人安全工作目標



▶ 病人安全事件通報

以《病人安全作業管理辦法》若發生病人安全事件，均可依衛福部病人安全通報定義進行通報。通報後，各院區品管中心將協助事件單位進行事件的原因分析、檢討與改善。若為系統性因素之病人安全事件，應於事件發生後 45 天內完成根本原因分析 (RCA) 與改善。

| 事件對病人健康影響程度 | | 跡近錯失 (near miss) | 輕度 (含) 以下 | 中度 | 重度 / 極重度 / 死亡 | 醫療爭議 / 媒體事件 |
|-----------------|------|------------------|-----------|--------|----------------|-------------|
| 通報時效 | | 一個工作日內 | 4 小時內 | 4 小時內 | 2 小時內 | 2 小時內 |
| 通報層級 | | 單位主管 | 單位主管 | 部門一級主管 | 機能部主管 品管部主管 | 行政中心總執行長 |
| 事件調查分析 與檢討時效 | 事件單位 | 一個月內 | 一週內 | 一週內 | 72 小時內 | 72 小時內 |
| | 管理部 | -- | | | | |

► 病人安全檢核與管理

為監測年度病人安全目標指標達成率，長庚醫療財團法人每年至少一次病人安全作業外部稽核，確認員工確實依據標準作業流程執行業務，並配合生衛局督導考核，進行病人安全評核。同時每月追蹤各院區病人安全事件改善進度與成果。2020 年度執行病人安全作業外部稽核，各院區均能依據標準作業流程執行業務。在病安目標指標達成率方面，僅重度跌倒事件未達目標值，各院區已依其事件發生情境，進行環境設備、照護流程等進行改善。

同時每年辦理病人安全文化調查，以瞭解各院病人安全落實情況，並依其結果擬訂改善。各院區則每年配合醫學會辦理「病人安全週響應活動」，2020 年病人安全週主題為：「為病安發聲 (Speak up)」，與民眾、病人及家屬、一線醫療人員，宣導病人安全的重要性。林口、高雄、基隆、嘉義、土城、桃園、雲林院區 7 個院區獲得動員獎；高雄院區獲得創意獎。



4-3-3 分級醫療



台灣醫療院所的層級，按照衛福部分類，目前分為「醫學中心」、「區域醫院」、「地區醫院」及「基層診所」。各級醫院負有不同的照護任務與角色，醫學中心負有研究、教學以及急重症病人的治療照護，其他層級醫院則另負有任務及功能。現已有 3 家醫學中心、2 家區域醫院、4 家地區醫院

為了提升醫療服務效率及促進醫療院所提供醫療服務內容的差異化與分工合作，衛福部於 2018 年推動「分級醫療」制度。長庚醫療財團法人率先建構醫療網絡，於所在縣市區域內進行整合醫療合作，主動與鄰近的地區醫院、診所接洽聯繫，邀請一同加入雙向轉診的合作，促使民眾的慢性輕症、急性重症都能迅速在適當的醫療院所獲得良好的醫療照護。

2019-2020 年全體系合計轉出 187,691 人次至各級合作院所，並接受合作院所轉入 244,435 人次。

轉診措施規劃



| 院區 | 合作院所家數 | 轉出人次 | | 轉入人次 | | 團隊名稱 (轉診合作家醫群 / 轉診計畫名稱) |
|----|--------|--------|--------|---------|---------|------------------------------------|
| | | 2019年 | 2020年 | 2019年 | 2020年 | |
| 基隆 | 255 | 654 | 1,095 | 4,341 | 5,988 | 基隆共好計畫 |
| 台北 | 657 | 5,324 | 6,429 | 6,313 | 6,578 | 雁行計畫 |
| 林口 | 657 | 45,915 | 45,820 | 55,394 | 54,540 | 雁行計畫 |
| 桃園 | 657 | 19,131 | 18,677 | 7,709 | 13,855 | 林口雁行專案建立之合作醫群 |
| 雲林 | 47 | 613 | 493 | 216 | 326 | 社區醫療群，共 5 群，38 間診所 |
| 嘉義 | 154 | 1,184 | 331 | 6,963 | 6,313 | 朴新醫療群等計 20 群 144 家診所團隊及 10 家策略聯盟醫院 |
| 高雄 | 445 | 17,518 | 12,772 | 33,593 | 31,975 | 南長庚醫師聯誼會 / 策略聯盟合作醫院 / 家醫群 |
| 鳳山 | 48 | 4,040 | 4,648 | 2,439 | 3,582 | 社區醫療群，共計 7 群 48 間合作診所 |
| 土城 | 657 | 未開院 | 3,047 | 未開院 | 4,310 | 雁行計畫 |
| 合計 | 3,577 | 94,379 | 93,312 | 116,968 | 127,467 | |

4-3-4 醫病關係

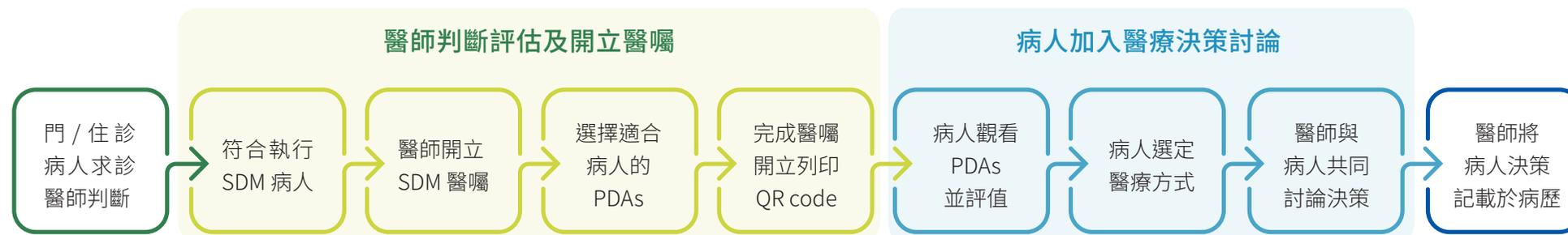
► 醫病共享決策 (Shared Decision Making, SDM)

為促進醫師或醫事人員於臨床醫療執行過程時，以淺顯易懂之方式，向病人及其家屬說明各項不同處置之實證資料。同時結合病人自身的偏好和價值，共同決定醫療照護決策，以達到對病人最妥適的醫療照護進而避免無效醫療，長庚醫療財團法人訂有《醫病共享決策準則》，使醫師或醫事人員與病人在進行醫療決策前，在知識、溝通和尊重此三元素的溝通原則下，共同達成最佳可行之治療選項。

► 醫病共享決策平台：促進醫病溝通與尊重

長庚體系與合作廠商共同開發，建置長庚醫院醫病共享決策平台，病人可不受限地點及時間，利用 QR Code 或身份證字號登入長庚醫院醫病共享決策平台檢閱自己相關疾病的介紹、醫療處置比較…等，輸入自我評估及治療方式選擇等問卷。待進入診間後，醫師便可立即同步於後台介面上看到自我評估狀況，以增加醫師問診效率、並促進醫病溝通，並支持病人做出符合其偏好的醫療決策。2020 年醫病共享決策平台共開立醫囑 12,238 件，較 2019 年 1,167 件有大幅成長。

醫病共享決策醫囑開立流程



► 滿意度調查

長庚醫療財團法人自 1995 年開始，進行門診及住院病人的滿意度調查，並於 2002 年擴大到急診病人滿意度調查。希望藉此調查，了解病人對於本院的滿意程度，發現尚有不足之處，以求進一步改善醫療服務品質。而調查結果各類平均得分最低或顯著退步項目，經由業務權責管理部門據以檢討，提出改善策略並追蹤後續執行成效，以力求醫療品質的不斷提升。2018-2020 年門診、住院、急診滿意度皆持續提升。

| 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|------|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|
| | 平均滿意度 | 目標值 | | 平均滿意度 | 目標值 | | 平均滿意度 | 目標值 |
| 門診 | 86.3 | 86.0 | 門診 | 88.6 | 86.0 | 門診 | 89.4 | 86.0 |
| 住院 | 92.8 | 92.0 | 住院 | 94.0 | 92.0 | 住院 | 94.1 | 92.0 |
| 急診 | 88.6 | 88.0 | 急診 | 90.5 | 88.0 | 急診 | 91.2 | 88.0 |

註 1：為求調查之有效性，依據抽樣原理，以顯著水準 5%、檢力 80%、容忍誤差 0.15 設定各院區抽樣調查數量，並訂定年度調查計畫，每年 4 月與 10 月按照計畫實施調查



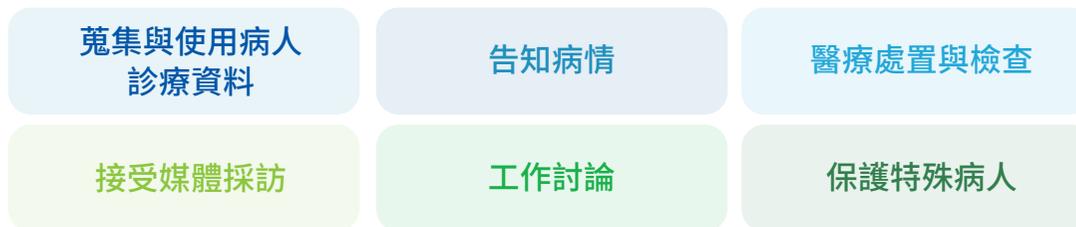
各院區調查與改善結果亦定期於長庚醫療財團法人全球資訊網上公布，向利害關係人溝通我們的滿意度調查成果、檢討摘要與改善方案。歡迎您至長庚醫療財團法人全球資訊網了解各分院服務滿意度問卷調查結果



▶ 病人隱私管理

醫療隱私權是病人的基本權益，為維護民眾就醫權益，並呼籲中央主管機關對此議題的重視。長庚醫療財團法人為保護病人在診療過程以及存放在院內醫療資訊的隱私，訂有《保護病人隱私作業準則》，明訂在醫療硬體設施必須有獨立、屏蔽空間，同時在蒐集病人資料、告知病情、醫療處置、工作與公開採訪等情境中，皆訂有明確的隱私保護作業規範。

保護病人隱私作業範圍



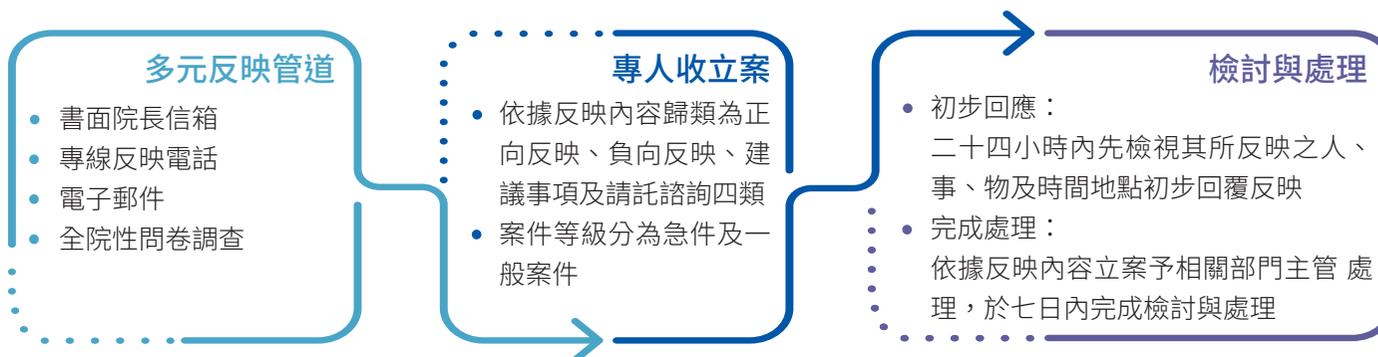
此外，長庚醫療財團法人於內部《病歷管理作業準則》中，明訂「病歷分級保管」政策，區分為「極機密」、「機密：A、B、C、D」及「一般」等3類、6項保管等級。並訂有保管程序、閱覽規定及複製規定。此外對於電子病歷的人員作業權限，依《電子病歷管理作業準則》所規範的原則進行管理，以確保病人隱私受到妥善的保護。2019-2020年未有病人隱私外洩之相關情事發生。

電子病歷的人員作業權限

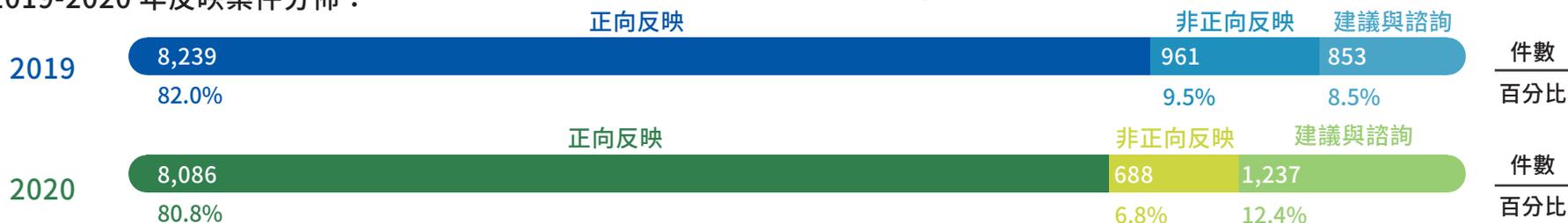
| | 製作 | 補正 | 查閱電子病歷 | 查閱異動紀錄 | 複製 |
|--------|----------|----------|---|-----------|---------|
| 各類醫事人員 | 於各作業系統定義 | 於各作業系統定義 | <ul style="list-style-type: none"> 限執行業務時查閱，非病人就醫需辦理借閱 除醫師以外人員，借閱權限均須申請核准建檔列管 | 無 | 不得複製 |
| 病歷管理人員 | 無 | 無 | | 限病歷管理人員 | 限病歷管理人員 |
| 程式員 | 無 | 無 | | 限病歷開發維護人員 | 不得複製 |

▶ 病人申訴管道

病人或家屬的意見是醫院進步的原動力，我們「院長信箱案件處理作業準則」設立多元的意見反映管道，所有病人與或家屬的意見我們將慎重回應處理，專責處理人員於24小時內初步反應回覆，並於七日以內完成案件檢討處理，採取適當的應變措施、適時的解決問題、改善缺失。



▶ 2019-2020年反映案件分佈：



4-4 E 化管理與智能發展

4-4-1 成為科技及資訊的長庚

成為「智慧醫療體系」的長庚

以「數位化」為整體策略推動工具

重點工作：

電子病歷的推動



重點工作：

智能醫療的發展



註 1：電子病歷為採電子化保存的數位病歷，且完成電子簽署者

長庚醫療財團法人致力於利用資訊科技整合工作、人力及設備，輔助醫療服務運作，提升醫療服務品質。在資訊安全管理方面，已於 2009 年通過「ISO 27001：資訊安全管理系統」（2005 年版），後續更於 2015 年通過轉版更新的 ISO 27001（2013 年版）驗證。為台灣首家通過 ISO 27001 驗證之私人醫療體系。

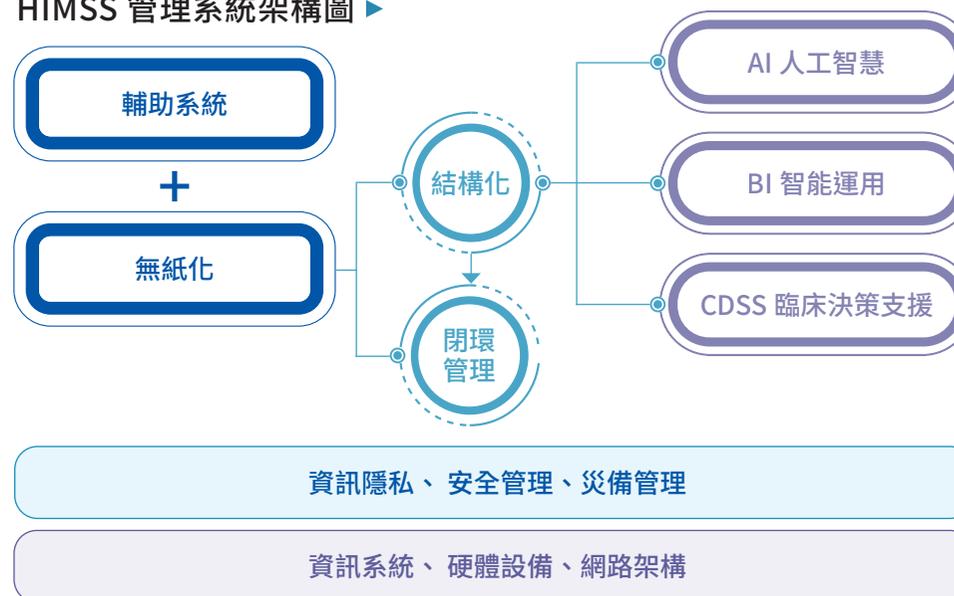
藉由持續性的稽核改善，強化醫院資訊安全，做為推行電子病歷與智慧醫院的基礎。持續以「數位化」為整體策略工具，成為「智慧醫療體系」是長庚醫療財團法人努力的方向。

► HIMSS 第 7 級認證：世界頂級醫療機構資訊管理認證

林口長庚醫院於 2019 年成為台灣第 1 家通過 HIMSS EMRAM 第 7 級實地認證的醫院。HIMSS Analytics 對醫療機構的資訊化建設評價分為 0 到 7 共八個等級，HIMSS EMRAM 七級為其中最高等級評價，林口長庚醫院本次評鑑中達成無紙化、資訊安全、醫療資訊閉環管理、醫療智能化管理、臨床決策支援系統等方面的最高標準。

認證委員表示長庚醫院建立完整的藥品閉環，使得用藥全流程可追蹤。並從護理評估、系統自動算分、推薦護理措施到自動生成護理任務清單，整個流程有效地支撐了護理的臨床工作。急診急救作業更實現了即時性線上記錄，確保病人搶救資訊的及時同步，有效提高了臨床工作效率。實現醫療照護流程中，以資訊協助病人就醫安全，提供病人更為安全的就醫環境。

HIMSS 管理系統架構圖 ►

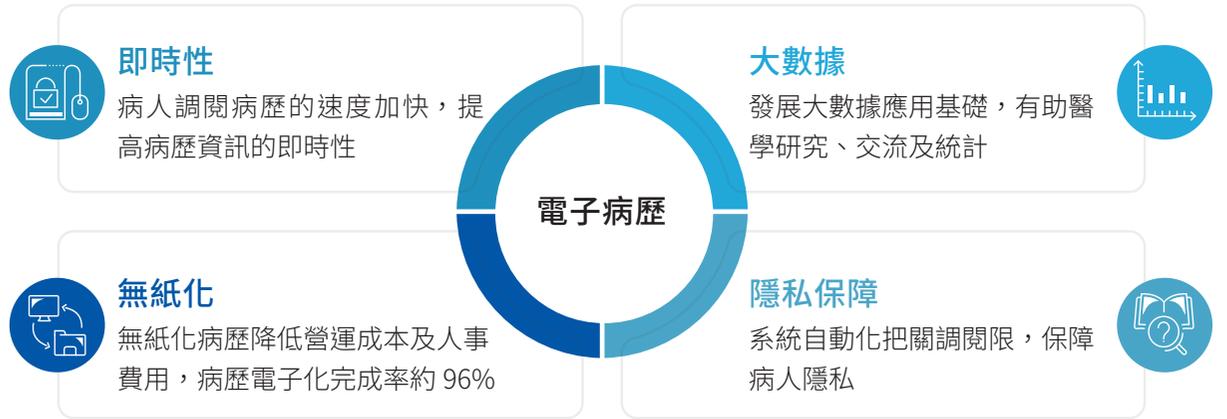


4-4-2 電子病歷

長庚醫療財團法人自 2004 年開始推行電子病歷，並依循主管機關制定的《醫療機構電子病歷製作及管理辦法》，推展病歷無紙化作業。電子病歷導入統計 2020 年完成率為 96%。合計一年可以減少 1 億 3,000 萬張紙張使用，減少印表機碳排放量 152 公噸，以及 510 坪的病歷儲存空間，可轉作院內其他服務機能使用，兼具環境與成本效益，也能將節省下來的人力成本投入在病人的照護服務上，提升醫護工作效率與品質。

4-4-3 智能醫療發展

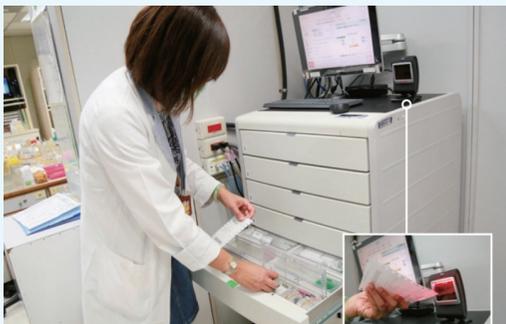
智慧醫院的發展將從過去強調單一功能的智慧型醫療器材應用外，改為將醫院打造為一個醫療與智慧應用的整合場域，有效提升醫護人員執行醫療工作的效率，進而提升照護品質與減少醫護人力的負擔。長庚醫療財團法人已洞悉此趨勢，自 2017 年起成立專案團隊推動「智能醫療」。以階段性任務逐步建立智慧醫院，從推動「數位化」開始，將電子病歷結構化並建置結構化病歷系統，我們已邁向成為「智能化」的醫療院所。林口長庚醫院更率先於 2014 年成為台灣首家獲得醫策會「智慧醫院標章」的醫院。並擬定五大智慧化目標：「醫療的品質、病人的安全、創新的服務，平台的整合、流程的簡化」，開展智能醫療發展藍圖與行動。



▶ 智能醫療應用：「全自動智能檢驗室」 整合數據、導入自動分類，減輕醫檢師工作負擔

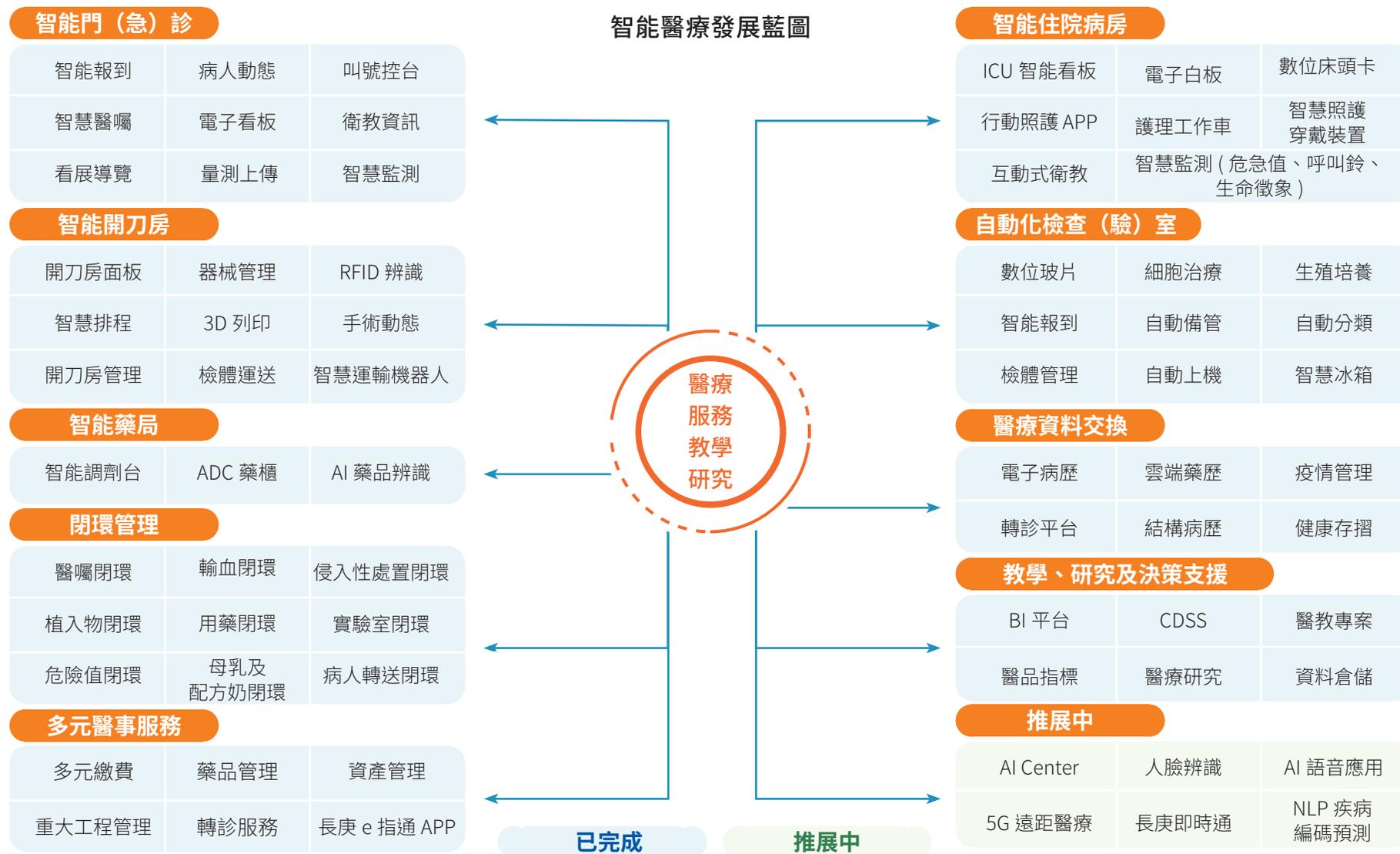
抽血檢驗是診療病人重要的指標數據之一，必須安全、快速與正確。為了追求更卓越的檢驗服務品質，本法人結合智能，設立一座全新的「全自動智能檢驗室」。引入自動報到與備管機資訊系統依病歷資料，主動提醒醫檢師，病人是否暈針、過敏、重複抽血。

抽血後則透過自動分類機，將檢體自動分類，送上俗稱「天空步道」的自動化軌道，每小時可處理 800 支檢體。減少人為運送與分類的流程，過往需要一天才能完成的工作，縮減至 5 小時即可完成。不僅提升檢驗的正確性，亦大幅減低醫檢師的工作量，人力調派更為彈性。



▶ 智慧醫療應用：「智慧藥櫃」 醫囑結合智慧藥櫃，取藥時間節省 35 分鐘

為了提升給藥速度與正確性，長庚醫院導入智慧藥櫃。過去在加護病房，即使想給病人緊急用藥，醫師開立藥囑後，護理師須至藥房填寫紀錄單，經審核才能取藥。為了確保藥品正確，取藥過程需要反覆確認，確認完再回病房給藥。而智慧藥櫃則直接設在護理站，藥師通過資訊系統，線上即時審核藥囑，只要感應藥袋條碼與員工證，對應藥品的格子即自動打開。取藥時間從 52 分鐘大幅縮短為 17 分鐘。



► AI 核心實驗室發展目標

長庚醫療財團法人於 2018 年中投入 4,500 萬元建置的 AI 核心實驗室，建置國家級研究設備規格，包含超高速網路頻寬、超高速計算伺服器及超容量儲存體。目前研究團隊包括 4 位博士、6 位碩士與其他相關研究人員等共 10 多人。以 AI 核心實驗室、基因醫學實驗室、幹細胞與轉譯癌症研究所等 13 間實驗室研究平台，進行 AI 影像辨識、基因定序、藥物分子結構分析等重要研究。AI 核心實驗室主要發展目標在於將 AI 技術應用在臨床醫學，輔助醫師診斷的同時，降低人力資源的耗損與提高治療之準確度。

AI 核心實驗室發展目標

- AI 技術應用在臨床醫學
- 輔助醫師診斷
- 降低人力資源的耗損
- 提高治療之準確度

AI 核心實驗重點工作

- | | |
|----------|----------------|
| 醫療影像分析 | • AI 病理影像輔助診斷 |
| 分子結構模擬分析 | • 提升影像輔助診斷率 |
| 基因註解 | • 藥物結構預測模擬 |
| 全基因組定序分析 | • 變異點位致病性與臨床意義 |
| 轉錄體定序分析 | • 用藥輔助 |
| | • 遺傳基因圖譜建立 |
| | • 基因表達與訊息途徑指引 |

2019-2020 年重要研究成果

建置「皮膚病理影像平台」包含皮膚病理之全切片影像及特徵標註，及其臨床照片及免疫螢光資料，提供新進醫師教育學習

▶ AI 導入醫療應用領域

判讀醫療影像

ANA 抗核抗體 (影像)

利用人工智慧輔助免疫螢光影像辨識及自體免疫抗體預測

異常血球型態判定 (CBC)

運用 AI 科技在異常血球型態之鑑定

異物哽塞偵測模型 (影像)

上消化道異物哽塞的平面影像利用人工智慧及深度學習演算法建立影像特徵模型

輔導診斷

EKG 異常偵測 (訊號)

人工智慧整合 12 導程心電圖建立偵測模型，預測心臟收縮功能及死亡風險

預測疾病

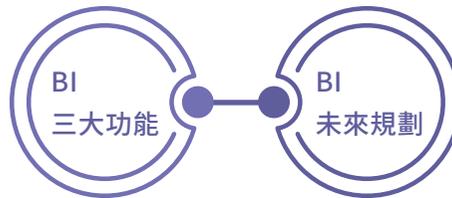
估測骨質密度 (影像)

用於估測骨質密度的模型的方法、估測骨質密度的方法及電子系統

▶ 商業智慧 BI(Business Intelligence) 應用

長庚醫療財團法人全台有九大院區、超過 9000 個病床，為全台最大的醫療體系，光靠人力很難掌控全局。因此在我們的智慧醫療藍圖中導入 BI(Business Intelligence) 商業智慧。BI 功能包含了「資料整合」、「資料分析」及「視覺化呈現」。目前長庚醫療財團法人資料庫雲端平台，包含感控管制、臨床藥學、加護病房、急診醫學、經營管理、醫療品質監測、產房兒科照護及疾病認證八大分析主題資料集及相關面板應用，可利用 BI 技術快速彙整各類資料轉成有用資訊，達成各部門重要資訊即時預警監控。

- **資料整合**：透過自動化排程，建立完整資料倉儲及分析資料集，落實資料治理，確保資料一致性與品質
- **資料分析**：平台具備權限管控、資料處理與統計分析功能，使用者可以運用自主分析來提升作業時效
- **視覺化呈現**：使用者很容易製作報表，快速執行分析及建立智能即時預警監控，支援雲端與行動 APP 應用



BI 未來規劃導入機器學習與 AI，將大數據運用在醫療照護與營運管理，支援臨床醫療決策與指標自動化管理，以降低人力成本、提升醫療品質及促進病人安全



CHAPTER 5

廣續環境 實踐綠色理念

| | |
|---------------------|-----|
| 5-1 溫室氣體與能源管理 | 106 |
| 5-2 水資源管理 | 109 |
| 5-3 綠建築 | 111 |
| 5-4 廢棄物管理 | 112 |



▶ 亮點績效



溫室氣體與能源管理

- 各院區 100% 採用 ISO 50001(2011) 能源管理系統之管理方式
- 2019-2020 年能源改善累計投入成本約 8,270 萬元，節能減碳量達 7,559 公噸
- 榮獲績效卓越獎三項節能大獎



醫療綠建築成果

- 新建綠建築至少符合台灣 EEWB 黃金級標章水準
- 100% 新建築導入綠建築
- 土城醫院符合黃金級綠建築與銀級智慧建築標準



全面推動醫療無紙化 / 數位化

- 醫院公文 / 申報系統電子化，2019-2020 年每年減少約 51.3 萬張
- 全面推動電子病歷，相較 2016 年減少 66% 紙張的用量，每年減少約 2.05 噸二氧化碳排放量



水資源管理

- 2019-2020 年水回收量 559.90 百萬公升
- 2019-2020 年水回收比例 7.55%

長庚醫療財團法人以永續經營的角度出發，深刻體認到氣候的變遷與調適已是刻不容緩的議題。因此，從行政中心、各院區管理部到各級現場部門，定期全面評估、監測院區所消耗的能量資源、以及院區產生消耗之廢棄物對環境的衝擊。冀望透過四大面向溫室氣體與能源管理、水資源管理、綠建築與以及廢棄物管理，全面落实綠色理念的行動，展現長庚醫療財團法人在永續發展目標的能力與決心，逐步實踐友善環境之綠色與健康醫院。我們透過組織性規劃，從行政中心、各院區管理部到各級現場部門，訂定以2007年為基期，水、電、油、氣、廢棄物（換算為二氧化碳當量）於2020年前降低7%的目標。除高雄院區因增加質子大樓，較基期減量6.77%。其餘減量目標範圍院區：基隆、台北、林口、桃園、嘉義皆達減量目標。

▶ 實踐綠色與健康醫院 藍圖

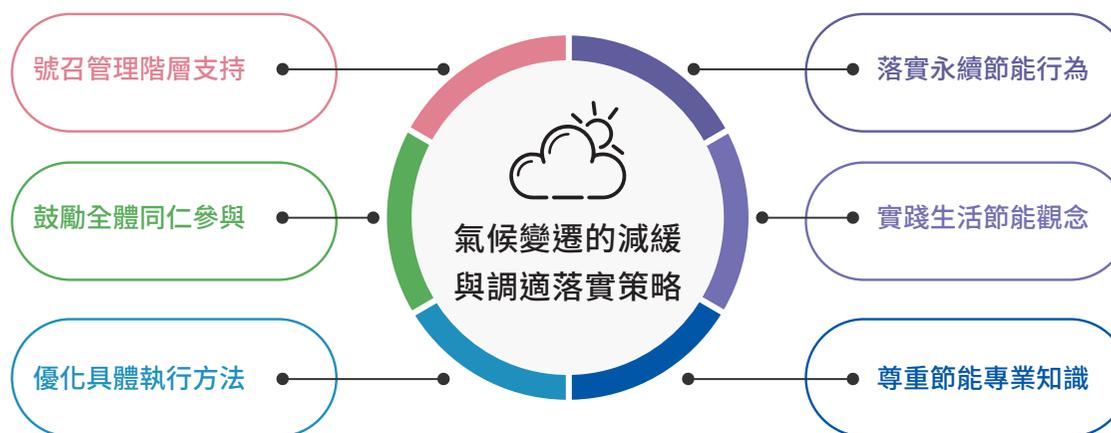


5-1 溫室氣體與能源管理 ▶ GRI 102-11; 302-5

全球氣候變遷威脅著人類基礎健康的需求，而醫療體系原本就是以救人的工作為志業。因此，面對地球暖化與氣候變遷，為有效降低溫室氣體排放與完善的能源管理。長庚醫療財團法人透過各院區定期召開節能會議持續推動節能減碳之措施，並透過採PDCA 循環管理精神，檢視推動結果調整管理辦法、制訂作業規範、訓練宣導、稽核及檢討等作法持續優化管理方針。每年透過辦理相關教育訓練，使全體同仁落實節能減碳觀念於工作及生活之中。

► 氣候風險與機會

長庚醫療財團法人身為健康照護的守門人積極在全球減碳行動中扮演領導角色，訂定「風險管理作業辦法」，針對可能危及病人、員工生命安全，或對醫院財產、營運或形象造成傷患者，實施災害脆弱度分析 (HVA, Hazard Vulnerability Analysis)。同時參考【氣候相關財務揭露建議書】(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD) 四大核心揭露項目中對風險類型進行內部評估與鑑別。使長庚醫療財團法人可提早對潛在風險制定因應對策，降低風險可能帶來的營運衝擊，更加強氣候韌性調適。



| 風險類別 | 風險議題 | 對長庚的衝擊說明 | 行動策略與方案 |
|---|-----------------------|--|--|
|  轉型 | 鍋爐空氣 污染物 排放標準變更 | 各院區既設鍋爐設備已無法符合排放標準，配合政策管制需辦理改善工程，改善方案為： 1. 鍋爐設備保留，燃料改用較潔淨天然氣，或老舊鍋爐汰換為灌流式鍋爐 2. 改用電熱產生器或熱泵 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 老舊鍋爐汰換後增加燃燒效率，相較於 2018 年，汰換 66% 的鍋爐 2. 改用灌流式鍋爐或電熱設備後，相較於使用前效率提升 9.9% |
|  實體 | 旱季供水不足 | 生活與醫療用水缺乏，將影響醫療服務 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂立「飲用水供水管理政策與程序」，儲水不足安全存量時，向自來水公司調度用水 2. 以醫療服務優先，檢討各部門用水需求，採分級供水 |
|  實體 | 極端氣候 溫度異常 | 夏季溫度提高與冬季溫度降低，增加用電與蒸氣需求 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 老舊空調設備檢討汰換，採取變頻與控制方法，提升用電效率 2. 逐步汰換老舊鍋爐，並透過定期檢視管路，以增加換熱效率，減少管路失誤損失 |

5-1-1 溫室氣體管理 ▶ GRI 305-1; 305-2; 305-4; 305-5

單位：CO₂-e(公噸)

長庚醫療財團法人除持續提供民眾優質醫療服務外，也站在永續經營角度出發，善盡地球公民之社會責任，自2006年開始採用「ISO 14064-1(2006):溫室氣體盤查原則」，推動溫室氣體排放量的自我盤查作業，採營運控制法彙總排放量。而溫室氣體排放量相較於2019年，2020年排放量上升之原因為邊界加入土城醫院於當年度4月試營運7月開幕之故。

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 範疇一 | 22,675.85 | 22,737.71 | 33,521.31 |
| 範疇二 | 165,289.75 | 161,610.83 | 163,558.71 |
| 總排放量 (A) | 187,965.60 | 184,348.54 | 197,080.02 |
| 實際月平均服務坪數 (B) | 401,244.25 | 425,671.00 | 453,306.00 |
| 溫室氣體排放強度 (A/B) | 0.47 CO ₂ -e(公噸)/坪 | 0.43 CO ₂ -e(公噸)/坪 | 0.44 CO ₂ -e(公噸)/坪 |

註1：範疇一為溫室氣體直接排放量；範疇二為溫室氣體間接排放量。自我盤查氣體種類：CO₂、CH₄、N₂O、HFCs、PFCs、SF₆。

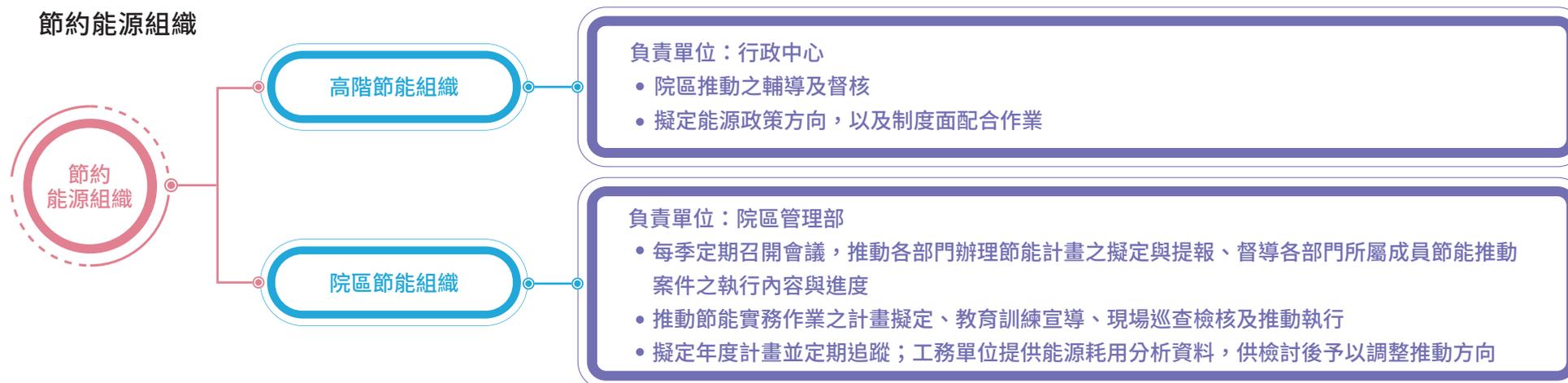
註2：全球暖化潛值 GWP 採用 IPCC 2001 第3次評估報告

註3：採用「實際月平均服務坪數」做為排放強度計算基準，主係因長庚醫療財團法人以提供醫療照護服務為本業。實際月平均服務坪數 = 年度每月累計（不含室內停車場建物樓地板坪數 - 因工程未能提供服務的坪數） / 12個月

註4：土城醫院於2020年4月試營運7月開幕，扣除土城醫院總排放量 177,401.88 CO₂-e(公噸)，計算排放強度為 0.42 CO₂-e(公噸)/坪

5-1-2 能源管理 ▶ GRI 302-1; 302-3

長庚醫療財團法人制定「節約能源組織規則」以降低院內的能源使用及溫室氣體的排放。該規則將推動組織分為高階及院區節約能源2級組織。高階節能組織主要係針對能源政策方向及制度面配合作業進行擬定（如依部門屬性別訂立「節能標準化措施」以供遵循），以及院區推動之輔導及監督；院區節能組織則負責院區節實務作業之擬訂計畫、教育訓練宣導、現場巡查檢核及相關作業的推動執行等，以確保合理使用能源與樽節能源使用量。



本著「要做就做最好的」目標，長庚醫療財團法人持續提供完善及高品質的醫療服務，主要使用的能源類別為電、水、燃料（重油與瓦斯），皆需要穩定的供應來源。自 2011 年開始導入「ISO 50001(2011)：能源管理系統」之驗證，目前共有基隆、台北、林口、桃園、嘉義、高雄 6 個院區通過認證。使內部進行更深入的能源耗用分析，進而有效提升能源的使用效率以降低能源耗用。此外，針對內部醫療人員，透過學習網辦理節能減碳宣導教育訓練相關之課程，2019-2020 年一共辦理 14 場次，共計 43,008 人完成線上訓練，完訓率達 94.8%。而在能源消耗相較於 2019 年，2020 年排放量上升之原因為邊界加入土城醫院於當年度 4 月試營運 7 月開幕之故。



► 2018-2020 年能源消耗情形

單位：千兆焦耳

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| 不可再生能源總消耗量 (A) | 1,268,338.50 | 1,448,212.12 | 1,685,517.83 |
| 可再生能源總消耗量 (B) | 238.80 | 300.24 | 442.36 |
| 實際月平均服務坪數 (C) | 401,244.25 | 425,671.00 | 453,306.00 |
| 能源使用強度 ((A+B) / C) | 3.16 千兆焦耳 / 坪 | 3.40 千兆焦耳 / 坪 | 3.72 千兆焦耳 / 坪 |



註 1：不可再生能源包含使用外購電力、重油及柴油等；可再生能源包含使用風力發電及太陽能等

註 2：採用「實際月平均服務坪數」做為排放強度計算基準，主係因長庚醫療財團法人以提供醫療照護服務為本業。實際月平均服務坪數 = 年度每月累計（不含室內停車場建物樓地板坪數 - 因工程未能提供服務的坪數） / 12 個月

註 3：土城醫院於 2020 年 4 月試營運 7 月開幕，扣除土城醫院總排放量後為 1,467,172.05 千兆焦耳，計算排放強度為 3.44 千兆焦耳 / 坪

► GRI 302-4

2019-2020 年長庚醫療財團法人節電成果統計

| 項目 | 長時間照明改成 LED | 老舊設備汰舊換新 | 響應政府再生能源發展：太陽能 | 鍋爐燃燒由燃油改採潔淨燃料：瓦斯 |
|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------|
| 案件數量 | 24 | 12 | 1 | 2 |
| 年度節省用量 | 394,920 | 836,905 | 999,370 | 2,057 |
| 單位 | KWH(度)/年 | KWH(度)/年 | KWH(度)/年 | 公秉/年 |
| 換算焦耳 (J) | 1.42171×10^{12} | 3.01138×10^{12} | 3.59773×10^{12} | 77,7554.6 |

註 1：1 kWh(度) = 3.6×10^6 焦耳 (J)；1 公秉油當量 = 0.9 公噸油當量 = 37.8 焦耳 (J)

5-2 水資源管理 ▶ GRI 303-2; 303-3; 303-4; 303-5

水資源管理與分配成為世界各國的重要課題，而台灣是世界排名第十八位的缺水國家，因雨量如未集中於水庫儲水區，則可能發生缺水情形，也成為台灣面對水資源之節約、缺水緊急應變、災害調適的關注焦點。有鑑於此，長庚醫療財團法人持續推動節約用水，並加強面對災害來臨時的韌性，以減少其對機構營運之影響。

水資源回收

以林口長庚醫院為例

每年回收 22,350 立方公尺的水，相當於 3,724 萬瓶 600cc 礦泉水。



長庚醫療財團法人節水方案



具有節水性之衛浴盥洗設備
涵蓋 9 個院區，全面使用省水型沖水設備及水龍頭



定期更新院內醫療設備
針對需要使用到水資源之設備，定期更新及評估使用效率



提升水回收比率

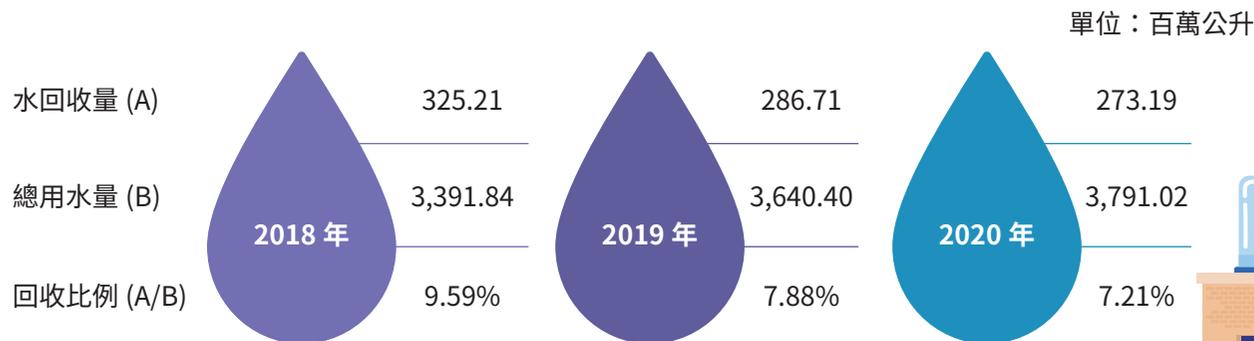
透過回收 RO 製程廢水、雨水、空調箱 (A/H) 水盤冷凝水、醫療設備冷卻水、鍋爐冷凝水、廢污水處理排放水及製冰機冷卻水等中水，作為綠地噴灑系統的水源



監控供、排水系統

透過監控設備針對淨水處理系統、雨/汙水排水系統、供水系統進行水資源管理監控

水回收情形



註 1：回收比例 = 當年度水回收量 / 當年度總用水量

2018-2020 年水資源使用情形

單位：百萬公升

| | | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|----------------|-------|----------|----------|----------|
| 取水量 | 地下水 | 2,037.32 | 2,481.33 | 2,506.90 |
| | 第三方的水 | 1,353.51 | 1,159.07 | 1,284.12 |
| | 合計 | 3,390.83 | 3,640.40 | 3,791.02 |
| 排水量 (依終點劃分) | 地表水 | 297.17 | 335.74 | 428.46 |
| | 第三方的水 | 2,337.19 | 2,398.07 | 2,180.97 |
| | 合計 | 2,634.33 | 2,733.81 | 2,609.43 |
| 耗水量 | | 756.51 | 906.59 | 1,181.60 |

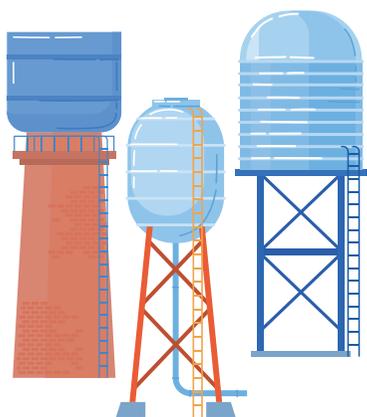


註 1：採用「實際月平均服務坪數」做為排放強度計算基準，主係因長庚醫療財團法人以提供醫療照護服務為本業。實際月平均服務坪數 = 年度每月累計（不含室內停車場建物樓地板坪數 - 因工程未能提供服務的坪數） / 12 個月

註 2：土城醫院於 2020 年 4 月試營運 7 月開幕，扣除土城醫院用水量 130.84 百萬公升，計算使用強度為 0.00857 百萬公升 / 坪 較 2019 年增加，分析差異係因 2020 年疫情因素增加洗手用水導致

長庚醫療財團法人各院區設有完善水資源管理，另積極推動宣導同仁落實節約、每季院區節能檢視可推動之節水改善。水系統輸送系統設備穩定亦為管理之重要部分，透過監控系統與每日定期現場巡檢，並符合法規要求定期辦理水質檢測。2020 年水回收率比例為 7.21%，用水強度降為 0.00836 百萬公升 / 坪，較 2018 年降低了 0.00009 百萬公升 / 坪。

單位：百萬公升

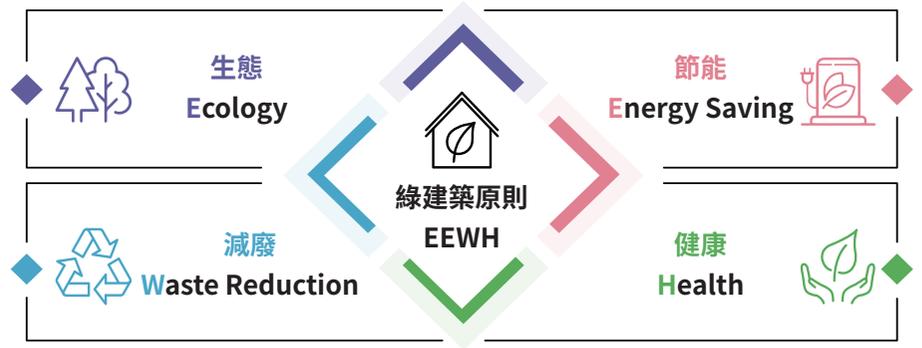


| 水資源使用強度 | | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|---------------|----------|------------------|------------------|------------------|
| 用水量 | 自來用水 (A) | 1,354.52 | 1,159.07 | 1,264.12 |
| | 地下取水 (B) | 2,037.32 | 2,481.33 | 2,505.90 |
| 總用水量 (A+B=C) | | 3,391.84 | 3,640.40 | 3,971.02 |
| 實際月平均服務坪數 (D) | | 401,244.25 | 425,671.00 | 453,306.00 |
| 水資源使用強度 (C/D) | | 0.00845 百萬公升 / 坪 | 0.00855 百萬公升 / 坪 | 0.00836 百萬公升 / 坪 |

5-3 綠建築

▶ 長庚醫療財團法人綠建築之做法

長庚醫療財團法人秉持「以病人為中心」的理念，在提供病人舒適的就醫環境，以及先進的高科技醫療診斷與服務時，也將「綠色與健康醫院」精神融入體系之內。同時，我們也相信兼具節能、生態、低碳與友善的綠色建築，可以提供病人更加舒適的休養空間。長庚醫療財團法人依據台灣制訂之綠建築評估系統 EEWB 進行綠建築之評估與設計。台灣綠建築 EEWB 系統有四大面向原則，分別為生態 (Ecology)、節能 (Energy Saving)、減廢 (Waste Reduction) 及健康 (Health)。為實踐綠色與健康醫院之願景，未來對體系內各院區的建築皆採用綠色建築之規範，讓長庚醫療財團法人成為台灣醫界的新領導典範。



既有建築物

長庚醫療財團法人皆有訂立工程基準節能規範，依政府法規、維運工程經驗持續修訂。各院區既設建築物係依該期規範所建，為求確認既有建物透過第三方認證確認，故以基隆院區參加 EEWB-RN 認證為銀級標準。

整體建物導入比例 22.9%

既有建築改善案例

2013 年選派基隆院區，實際參與台灣制訂之 EEWB (註) 綠建築評估系統與標章制度認證，確認本院舊建物可達 EEWB 舊建築改善類 (RN) 銀級標準。



新建綠建築

新建物建造前，先行依照長庚醫療財團法人的工程基準節能規範設計，再依據實際新開發案基地條件、建築物規劃內容後評估申辦何種等級之綠建築規範。而目前所有新建築都至少符合台灣 EEWB 黃金級標章的綠建築水準，例如：林口長庚醫院的質子暨放射治療中心、新研究大樓與新宿舍大樓；高雄長庚醫院之永慶尖端癌症醫療中心以及新北市立土城醫院等，已取得黃金級標章的認證。

新建築導入比例 100%
每年平均維護成本超過
13,500 萬元

國際級綠建築案例

2020 年 7 月開幕土城醫院，具 EEWB 綠建築黃金級認證。

設計內容符合黃金級綠建築、銀級智慧建築、BIM 等相關先進理念，使整體醫院環境具有「生態、節能、減廢、健康」的正向能量，並榮獲第三屆新北市都市設計大賞之《規劃設計類》特別獎。



註 1: EEWB 為台灣制訂之綠建築評估系統與標章制度，以台灣亞熱帶高溫高濕氣候特性，依據生態 (Ecology)、節能 (Energy Saving)、減廢 (Waste Reduction) 及健康 (Health) 之需求所訂定

5-4 廢棄物管理

長庚醫療財團法人積極宣導廢棄物回收再利用之正確觀念。此外，為遵守環保法令並落實廢棄物減量、分類及資源回收作業，特訂定《事業廢棄物管理規則規範》，依據主管機關《廢棄物清理法》將醫療廢棄物分為 2 大類：「一般事業廢棄物」及「有害事業廢棄物」。2019-2020 年，無廢棄物清理違規事件。

▶ 長庚醫療財團法人廢棄物處理方式 ▶ GRI 306-2

長庚醫療財團法人對於廢棄物處理回收廠商的審核，定期查驗其在環保署（局）系統登載資料是否核實，包含營業登記證、許可營運項目、處理廠許可營運量、進廠許可週期、清理車籍證明、事業負責人。2020 年 11 月起增加廠商徵信作業，主動預先瞭解待評選廠商之資格條件以評估合作優先次序，以事先資訊收集及確認事實等方式，判斷廠商在合作期間可能會產生的風險高低，提供業管單位初步瞭解風險以達提前預警效果。

廢棄物處理回收廠商須具有環保主管機關核發有效期限內之廢棄物清除、處理許可證等，始得承攬清除處理作業資格。針對廠商清運後的處理機制，長庚醫療財團法人不定期跟車拍照，各項廢棄物聯單每月至少抽查 1 筆 GPS 資料，確認清運車輛行經路線皆正常。此外，也要求委託廠商提供妥善處理文件證明等，前述追蹤檢核機制均做成紀錄妥善歸檔。

長期向院內同仁與病人宣導餐具減量後，每年廢棄物減量與回收之成果



| 項目 | 類別 | 項目定義 | 院內暫存地區 | 處理方式 |
|---|-----------|--|------------------|--------------------------|
|  一般事業廢棄物 | 一般事業廢棄物 | 一般生活垃圾、一般性醫療廢棄物及一般性藥品等未遭受污染的廢棄物 | 一般廢棄物儲存區 | 委由一般事業廢棄物清除 / 處理廠商進行焚化處理 |
| | 一般資源回收再利用 | 如廢紙、廢金屬、廢玻璃、廢塑膠、廚餘…等 | 可回收資源暫存區 | 委由各類資源回收再利用廠商處理 |
|  有害事業廢棄物 | 生物醫療廢棄物 | 如基因毒性廢棄物、尖銳器具、感染性廢棄物，如受血液及體液污染之廢棄物等 | 處放於恆溫攝氏 5 度之冰櫃暫存 | 委由感染性廢棄物清除 / 處理廠商進行焚化處理 |
| | 生物回收廢棄物 | 如廢尖銳器具包括不含針頭之注射筒、注射推桿及活塞、透析廢棄物如濾器、拋棄式導管等，經滅菌後可以進一步進入資源回收體系 | | 委由合格清運廠商進行回收滅菌及再利用等處理作業 |

► GRI 306-3; 306-4; 306-5

2018-2020 年廢棄處理量

單位：公噸

| | | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-------------|-----------|--------|--------|--------|
| 一般事業 廢棄物 | 生活垃圾 (焚化) | 6,485 | 7,148 | 6,831 |
| | 資源回收 | 3,014 | 2,971 | 2,904 |
| 有害事業 廢棄物 | 資源化或再利用 | 780 | 1,740 | 1,731 |



► 推動全方位數位化

有鑑於全球暖化日益嚴重，長庚醫療財團法人響應友善環境並著手提倡醫院資訊轉型，推動「醫院公文／申報系統電子化」、「全面使用電子病歷」以及「醫療影像數位化」3大方針，加強資訊集中化管理，提升品質，使敏感資料獲得深度稽核控管，也能確切落實無紙化與友善環境。



醫院公文／申報系統電子化

- **全院推動「電子傳簽行政文書系統」**

各部門 A4 紙領用量較 2016 年同期 (半年) 下降 50.4%，減少約 39.1 萬張，相當於 157 箱紙

- **申報系統電子化**

採購、會議公文、人事、病安通報、醫品管理、員工意外及扎傷通報等系統全面電子化。公文系統自動交換收文數達 35,200 件，發出電子公文數達 15,200 件，相當於減少 12.2 萬張紙

2019-2020 年每年
減少約 **51.3 萬張**



全面推動電子病歷

- **全院推動「電子病歷」**

友善環境的同時，也需保護病人個人隱私不受侵犯。長庚醫療財團法人於 2015 年通過轉版更新的「ISO 27001(2013)：資訊安全管理系統」驗證，並在病人同意的情況下進行電子病歷交換作業

相較於 2016 年減少 **66%** 紙張的用量
每年可減少約 **2.05 噸** 二氧化碳排放量

註 1：減少的二氧化碳排放量計算方式為：每 1 公斤產品的排碳量約 0.8 公斤，1 張 A4 紙約 5g

► 廢棄物循環再利用案例

推動血液透析廢塑料外袋回收及重碳酸鈉粉劑回收再利用

專案說明

現狀國內處理血液透析後廢塑料外袋 (BiBag) 及血液透析後殘留重碳酸鈉粉劑均係採焚化處理，依目前台灣約 9 萬名洗腎病患每年產生血液透析後廢重碳酸鈉粉約 3,307 公噸、焚化處理，每年產生 959 公噸 CO₂ 排放量；廢塑料外袋約 584 公噸、焚化處理，每年產生 222 公噸 / 年 CO₂。

重碳酸鈉粉再利用：

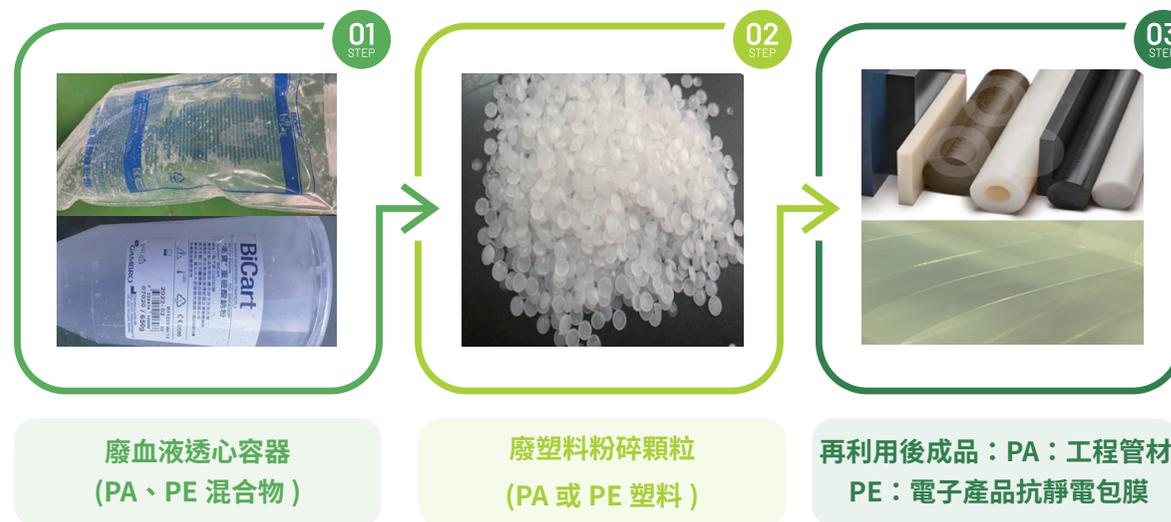
長庚醫療財團法人經衛福部及環保署核可後，率先用於廢棄處暫存區地面清潔使用。利用重碳酸鈉粉弱鹼性之清潔特性，進行垃圾暫存區地板刷洗。經實際執行效果良好，以林口長庚醫院月產約 789 公斤重碳酸鈉粉估算，可每日進行約 200 坪垃圾暫存區地板清潔刷洗，且經實際監測汙廢水排放均符合檢驗標準。



減少使用傳統漂白水或不環保的強鹼化學清潔劑的不安全與避免清洗後排放造成水污染

血液透析廢塑料外袋：

長庚醫療財團法人向衛福部及環保署爭取後，若經清洗無殘留內容物並符合環保署共通性事業廢棄物管理辦法，則可依 R-0201(廢塑膠) 方式回收再利用。若經醫療機構排空殘餘藥劑後，後續提供有能力清洗殘留少量藥物之合法再利用機構。



成果與效益說明

藉由長庚醫療財團法人血液透析廢棄物回收再利用之環保經驗，推展至全國各醫院；共同致力廢棄物減量與再利用，減少傳統焚化處理造成戴奧辛污染。



附錄一：GRI 內容索引

► GRI 102-55

| 揭露項目 | 描述 | 參考章節 | 省略 / 備註 | |
|----------------------------|--------|----------------------|------------------------|-----------------|
| 組織概況 | 102-1 | 組織名稱 | 1-1-1 | |
| | 102-2 | 活動、品牌、產品與服務 | 1-1-1 | |
| | 102-3 | 總部位置 | 1-1-1 | |
| | 102-4 | 營運據點 | 1-1-1 | |
| | 102-5 | 所有權與法律形式 | 1-1-1 | |
| | 102-6 | 提供服務的市場 | 1-1-1 | |
| | 102-7 | 組織規模 | 1-1-1 | |
| | 102-8 | 員工與其他工作者的資訊 | 2-1-1 | |
| | 102-9 | 所有權與法律形式 | 1-3-1 | |
| | 102-10 | 組織與其供應鏈的重大改變 | 1-1-2 | 2020 年供應鏈未有重大變化 |
| | 102-11 | 預警原則或方針 | 2-4-2、5-1 | |
| | 102-12 | 外部倡議 | 1-4 | |
| | 102-13 | 公協會的會員資格 | 1-4-2 外部倡議 | |
| 策略 | 102-14 | 決策者的聲明 | 長庚決策委員會 主任委員的永續經營觀點 | |
| 重大性議題：COVID-19 疫情因應 | | | | |
| 管理方針 | 103-2 | 管理方針及其要素 | COVID-19 疫情因應管理方針 | |
| | 103-3 | 管理方針的評估 | COVID-19 疫情因應管理方針 | |
| 策略 | 102-15 | 關鍵衝擊、風險及機會 | COVID-19 疫情因應特輯 | |
| 倫理與誠信 | 102-16 | 價值、原則、標準和行為規範 | 1-1-1、1-2-5 | |
| | 102-17 | 關於倫理之建議與顧慮的機制 | 1-2-4、1-2-5 | |
| 重大性議題：醫院治理 | | | | |
| 管理方針 | 103-2 | 管理方針及其要素 | 1-2-1 | |
| | 103-3 | 管理方針的評估 | 1-2-1 | |
| 治理 | 102-18 | 關鍵衝擊、風險及機會 | 1-2-4 | |
| | 102-19 | 授予權責 | 1-1-1、1-2-5 | |
| | 102-20 | 高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任 | 永續發展報告書編輯委員會 | |
| | 102-22 | 最高治理單位與其委員會的組成 | | |

| 揭露項目 | 描述 | 參考章節 | 省略 / 備註 | |
|---------|--------|-----------------------|--------------|---|
| 治理 | 102-23 | 最高治理單位的主席 | | |
| | 102-24 | 最高治理單位的提名與遴選 | 1-2-2 | |
| | 102-25 | 利益衝突 | 1-2-2 | |
| | 102-26 | 最高治理單位在設立宗旨、價值觀和策略的角色 | | 董事會成員遵循財團法人法第 15 條第 1 項規定的利益迴避原則董事會薪資 |
| | 102-32 | 最高治理單位於永續性報告的角色 | 永續發展報告書編輯委員會 | |
| | 102-33 | 溝通關鍵重大事件 | 1-2-2 | |
| | 102-35 | 薪酬政策 | | 董事會董事為無給職，不支領董事會薪資 |
| 利害關係人溝通 | 102-40 | 利害關係人團體 | 利害關係人與重大議題分析 | |
| | 102-41 | 團體協約 | | 長庚醫療財團法人未成立工會，但定期舉辦勞資會議，做為基層人員與決策委員會之溝通管道 |
| | 102-42 | 鑑別與選擇利害關係人 | 利害關係人與重大議題分析 | |
| | 102-43 | 與利害關係溝通的方針 | 利害關係人與重大議題分析 | |
| | 102-44 | 提出之關鍵主題與關注事項 | 利害關係人與重大議題分析 | |
| 報導實務 | 102-45 | 合併財務報表中所包含的實體 | 1-2-6 | |
| | 102-46 | 界定報告書內容與主題邊界 | 利害關係人與重大議題分析 | |
| | 102-47 | 重大主題表列 | 利害關係人與重大議題分析 | |
| | 102-48 | 資訊重編 | | 長庚醫療財團法人出版之永續報告書，未有資訊重編之情形 |
| | 102-49 | 報導改變 | 利害關係人與重大議題分析 | |
| | 102-50 | 報導期間 | 關於本報告書 | |

| 揭露項目 | 描述 | 參考章節 | 省略 / 備註 |
|--------|--------|-------------------------|---------------------|
| 報導實務 | 102-51 | 上一次報告書的日期 | 關於本報告書 |
| | 102-52 | 報導週期 | 關於本報告書 |
| | 102-53 | 可回答報告書相關問題的聯絡人 | 關於本報告書 |
| | 102-54 | 依循 GRI 準則報導的宣告 | 關於本報告書 |
| | 102-55 | GRI 內容索引 | 附錄一 |
| | 102-56 | 外部保證 / 確信 | 關於本報告書 |
| 揭露項目 | 描述 | 參考章節 | 省略 / 備註 |
| 管理方針 | 103-1 | 解釋重大主題及其邊界 | 利害關係人與重大議題分析 |
| 揭露項目 | 描述 | 參考章節 | 省略 / 備註 |
| 經濟績效 | 201-1 | 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 1-2-6 |
| | 201-3 | 定義福利計畫義務與其他退休計畫 | 2-3-2 |
| | 201-4 | 取自政府之財務補助 | 1-2-6 |
| 市場地位 | 202-1 | 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例 | 2-3-1 |
| 間接經濟衝擊 | 203-1 | 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊 | 3-1、3-2 |
| 採購實務 | 204-1 | 來自當地供應商的採購支出比例 | 1-3-1 |
| 反貪腐 | 205-2 | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | 1-2-4 |
| | 205-3 | 已確認的貪腐事件及採取的行動 | 2020 年無貪腐事件 |
| 反競爭行為 | 206-1 | 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動 | 2020 年無反競爭行為的法律行動情事 |
| 揭露項目 | 描述 | 參考章節 | 省略 / 備註 |
| 能源 | 302-1 | 組織內部的能源消耗量 | 5-1-2 |
| | 302-3 | 能源密集度 | 5-1-2 |
| | 302-4 | 減少能源消耗 | 5-1-2 |
| | 302-5 | 降低產品和服務的能源需求 | 5-1 |

| | 揭露項目 | 描述 | 參考章節 | 省略 / 備註 |
|-----------|-------------|-----------------|-------|--------------------------|
| 水 | 303-2(2018) | 與排水相關衝擊的管理 | 5-2 | |
| | 303-3(2018) | 取水量 | 5-2 | |
| | 303-4(2018) | 排水量 | 5-2 | |
| | 303-5(2018) | 耗水量 | 5-2 | |
| 排放 | 305-1 | 直接 (範疇一) 溫室氣體放量 | 5-1-1 | |
| | 305-2 | 間接 (範疇二) 溫室氣體放量 | 5-1-1 | |
| | 305-4 | 溫室氣體排放密集度 | 5-1-1 | |
| | 305-5 | 溫室氣體排放減量 | 5-1-1 | |
| 廢棄物管理方針揭露 | 306-2 | 廢棄物相關顯著衝擊之管理 | 5-4 | |
| 廢棄物特定主題揭露 | 306-3 | 廢棄物的產生 | 5-4 | |
| | 306-4 | 廢棄物的處置移轉 | 5-4 | |
| | 306-5 | 廢棄物的直接處置 | 5-4 | |
| 廢棄物管理方針揭露 | 307-1 | 違反環保法規 | | 2020年未有因違反環境法規而造成的重大罰款處置 |

| | 揭露項目 | 描述 | 參考章節 | 省略 / 備註 |
|---------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------|
| 組織概況 | 401-1 | 新進員工和離職員工 | 2-1-1 | |
| | 401-2 | 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利 | 2-3-2 | |
| | 401-3 | 育嬰假 | 2-3-2 | |
| 重大性議題：職場健康安全 | | | | |
| 管理方針 | 103-2 | 管理方針及其要素 | 2-4-1 | |
| | 103-3 | 管理方針的評估 | 2-4-1 | |
| 職業安全衛生管理方針揭露 | 403-1(2018) | 職業安全衛生管理系統 | 2-4-3 | |
| | 403-2(2018) | 危害辨識、風險評估、及事故調查 | 2-4-2、2-4-3 | |
| | 403-3(2018) | 職業健康服務 | 2-4-3 | |
| | 403-4(2018) | 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通 | 2-4-3 | |
| | 403-2(2018) | 有關職業安全衛生之工作者訓練 | 2-4-3 | |
| | 403-3(2018) | 工作者健康促進 | 2-3-2 | |
| | 403-4(2018) | 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊 | 2-4-2、2-4-3 | |

| 揭露項目 | | 描述 | 參考章節 | 省略 / 備註 |
|------------------------|-------------|-------------------------|-------------|---------------------------------|
| 職業安全衛生特定主題揭露 | 403-8(2018) | 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者 | 2-4-3 | |
| | 403-9(2018) | 職業傷害 | 2-4-3 | |
| 員工多元化與平等機會 | 405-1 | 治理單位與員工的多元化 | 1-2-2 | |
| | 405-2 | 女性對男性基本薪資加薪酬的比率 | 2-3-1 | |
| 重大性議題：社會公益與健康倡導 | | | | |
| 管理方針 | 103-2 | 管理方針及其要素 | 3-1-1 | |
| | 103-3 | 管理方針的評估 | 3-1-1 | |
| 當地社區 | 413-1 | 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動 | 3-3-1、3-3-2 | |
| | 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 | | |
| 供應商社會評估 | 414-1 | 供應商社會評估 | 1-3-3 | |
| 重大性議題：病人安全 | | | | |
| 管理方針 | 103-2 | 管理方針及其要素 | 4-3-1 | |
| | 103-3 | 供應商社會評估 | 4-3-1 | |
| 顧客健康與安全 | 416-1 | 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊 | 4-3-2 | |
| | 416-2 | 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件 | | 2020 年未發生違反事件 |
| 客戶隱私 | 418-1 | 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 | | 2020 年未發生違反事件 |
| 重大性議題：法規遵循 | | | | |
| 管理方針 | 103-2 | 管理方針及其要素 | 1-2-3 | |
| | 103-3 | 管理方針的評估 | 1-2-3 | |
| 社會經濟法規遵循 | 419-1 | 違反社會與經濟領域之法律和規定 | | 2020 年未有因違反社會與經濟領域之法律而造成的重大罰款處置 |

註 1：102-15~20、102-22~26、102-32~33 及 102-35 為一般揭露主題中非核心選項的揭露項目，長庚醫療財團法人仍主動揭露相關資訊

附錄二：獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

長庚醫療財團法人 2020 年永續發展報告書

英國標準協會與長庚醫療財團法人(簡稱長庚醫療)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對長庚醫療財團法人 2020 年永續發展報告書進行評估和查證外，與長庚醫療並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對長庚醫療財團法人 2020 年永續發展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士，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長庚醫療提供之相關資訊所作出之結論，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，將由長庚醫療一併回覆。

查證範圍

長庚醫療與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與長庚醫療財團法人 2020 年永續發展報告書揭露之報告範疇一致。
 2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估長庚醫療遵循 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

我們總結長庚醫療財團法人 2020 年永續發展報告書內容，對於長庚醫療之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、長庚醫療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。我們相信有關長庚醫療 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了長庚醫療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。我們認為就長庚醫療所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

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長庚醫療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 29 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

2020 年報告書反映出長庚醫療已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了長庚醫療之包容性議題。

重大性

長庚醫療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長庚醫療之重大性議題。

回應性

長庚醫療執行來自利害關係人的期待與看法之回應。長庚醫療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，這份報告書涵蓋了長庚醫療之回應性議題。

衝擊性

長庚醫療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。長庚醫療已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之法策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了長庚醫療之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

長庚醫療提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之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，此自我宣告涵蓋了長庚醫療的社會責任與永續性主題。

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

這份永續發展報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為長庚醫療負責人所有。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 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，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2020057
2021-05-13

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

...making excellence a habit.™

附錄三：永續發展報告書編輯委員會

發行單位：長庚醫療財團法人

發行人：程文俊

指導委員：王植熙 黃璟隆 黃東榮 楊仁宗 楊政達 廖上智 賴旗俊 謝燦堂

總召集人：蘇輝成

永續發展召集人：吳竹蘭 林秀峰 邱振隆 許智超 廖美南

永續發展組長：朱宗藍 杜彰仁 游靜宜 劉銘惠 鍾蕙如 羅吉均

永續發展委員：王金生 王國明 甘義宏 白璨銘 白蕙至 李佩娜 李家榮 李嘉浩 邱羣寶 沈杏奎 巫震輝 林志宏
林志郎 林怡君 林哲源 林偕益 林複營 林桂綾 吳國鳴 邱月璧 邱昆衍 周易利 洪伊含 陳怡婷
陳淑賢 陳創農 陳慶瑤 陳玉瑩 陳秀枝 陳佳琪 許智傑 許智鴻 曹國倩 郭德望 郭駿耀 游進邦
黃柏榕 黃珊 黃珮瑄 黃瑞廷 葉貴麗 葉鴻興 蔡惠蘭 溫立昌 詹景康 張永達 廖振成 廖梅珍
廖國男 廖嘉音 劉麗玲 蔡雅清 鄭夙芬 賴宗政 謝智程 諶渭順

(以上依姓氏筆畫順序排列)

執行製作單位：行政中心公共事務部 夏曉風 黃琪津 林姮妤

| | | |
|----------|-----------------------------|------------------|
| 基隆長庚紀念醫院 | • 204基隆市安樂區麥金路222號 | • (02) 2431-3131 |
| 台北長庚紀念醫院 | • 105台北市松山區敦化北路199號 | • (02) 2713-5211 |
| 新北市立土城醫院 | • 236新北市土城區金城路二段6號 | • (02) 2263-0588 |
| 林口長庚紀念醫院 | • 333桃園市龜山區復興街5號 | • (03) 328-1200 |
| 桃園長庚紀念醫院 | • 333桃園市龜山區舊路里頂湖路123號 | • (03) 319-6200 |
| 雲林長庚紀念醫院 | • 638雲林縣麥寮鄉中興村工業路1500號 | • (05) 691-5151 |
| 嘉義長庚紀念醫院 | • 613嘉義縣朴子市嘉朴路西段8號 | • (05) 362-1000 |
| 高雄長庚紀念醫院 | • 833高雄市鳥松區大埤路123號 | • (07) 731-7123 |
| 高雄市立鳳山醫院 | • 830高雄市鳳山區經武路42號 | • (07) 741-8151 |
| 長庚診所 | • 105台北市松山區民生東路三段130巷9號2~4樓 | • (02) 2713-6500 |
| 長青護理之家 | • 333桃園市龜山區舊路里東舊路坑26-8號 | • (03) 349-2345 |
| 長庚養生文化村 | • 333桃園市龜山區舊路里長青路2號 | • (03) 319-7200 |



長庚全球網站



長庚永續發展



Chang Gung Medical
Foundation Sustainability (EN)