

出國報告（出國類別：開會）

參加 2025 年世界醫院大會（2025 IHF World  
Hospital Congress）報告

服務機關：臺中榮民總醫院護理部

姓名職稱：李佳靜 契約護理

派赴國家/地區：瑞士/日內瓦

出國期間：114 年 11 月 10 日至 114 年 11 月 13 日

報告日期：114 年 12 月 10 日

## 摘要

本次赴瑞士日內瓦參加「國際醫院聯盟 (IHF) 第 48 屆世界醫院大會」，使我更深刻理解當前全球醫療體系共同面臨的挑戰，包括人工智慧 (AI) 與數據治理的快速發展、醫護人力短缺、員工福祉議題日益受到重視，以及病患安全的系統性提升需求。多場演講強調 AI 的角色並非取代醫護，而是透過文件自動化、臨床決策支援與流程優化，減輕行政負荷，使醫護能回到人本照護核心，實踐更高品質的慢護理。同時，國際趨勢也指出供應者經驗與病患經驗同等重要，醫療組織必須營造支持創新、促進參與的文化。而病患安全已逐步從事件管理轉向系統性方法，以流程設計、根本原因分析與組織文化為核心，藥物安全更被視為全球優先議題。此次會議提供我對智慧醫療、組織治理與品質安全更全面的理解，並為病人及社會改善方向帶來重要啟發。

**關鍵字：**人工智慧 (AI)、資料治理、病患安全

# 目 次

一、 目的 .....	1
二、 過程 .....	1
三、 心得 .....	6
四、 建議事項.....	9
(一) 強化國際交流工具準備：建立電子名片與多元數位識別方式.....	9
(二) 增加國際語言之自主學習資源：建置 AI 英文學習平台.....	9
(三) 依門診需求導入智慧科技，改善病人動線與就醫流程.....	10
(四) 優化臺中榮總 APP：強化「高齡友善數位化」與「用藥安全管理」 .....	10
五、 附錄 .....	11

## 一、目的

本次參加於瑞士日內瓦舉行之國際醫院聯盟（IHF）第 48 屆世界醫院大會，會議主題聚焦於醫療系統在智慧科技、病患安全與醫護人力等面向的全球轉型趨勢，強調醫療專業在推動智慧照護與提升品質上的關鍵角色。此次與會發表電子海報主題為

「Optimizing Pre-operative Preparation Process in Outpatient Setting to Maximize Day-of-surgery Admission: The Perio Project」，展示泌尿科推動之「門診完成術前準備以提升當日入院率的 PERIO 計畫」，以智慧化流程、單一步驟醫囑與整合式衛教導入，優化術前準備並縮短住院日數，展現本院在臨床照護流程改善上的具體成效。藉由本次大會，除向國際醫療夥伴分享本院智慧照護成果外，亦期望學習各國在 AI、資料治理與品質安全的創新應用，進一步強化本院智慧照護推動能量與國際視野。

## 二、過程

### (一) 概述

此次國際醫院聯盟（International Hospital Federation, IHF）第 48 屆世界醫院大會於瑞士日內瓦盛大舉行，為全球醫療機構與醫院管理者最具指標性的高階交流平台，每年吸引來自世界各地的醫療領導者、行政決策者、跨領域研究學者與臨床專業人員齊聚一堂。本屆會議聚焦於「全球醫療在智慧科技驅動下的轉型與永續發展」，探討人工智慧（AI）、資料治理、病患安全、員工福祉、永續醫療與跨國治理等核心趨勢，充分展現醫療體系面對未來挑戰的策略視野。

IHF 目前約有 150 多個會員國，本屆與會人數達數千人，參與者涵蓋歐洲、美洲、亞洲、大洋洲及中東等主要區域之代表，為全球醫療管理界最具規模之盛會之一。大會議程形式多元，包括全體會議（Plenary Session）、主題專場（Main Session）、分組論壇（Concurrent Session）、專題工作坊（Workshop）及電子海報展示（e-Poster）等，討論主題廣泛，涵蓋科技創新、醫療品質、安全文化、醫療人力、智慧醫院與組織轉型等領域。會議每日場次密集、與會者討論熱烈，並透過展場交流區與 APP 平台促進國際間的知識分享與合作。

本次大會亦提供國際醫院實務成果展示之平台，與會者可從不同國家醫療體系的實例中觀摩其在 AI 應用、資料治理、臨床流程改善、病患體驗優化及永續經營上的創新模式。電子海報展區更是本屆亮點之一，來自全球的醫療團隊透過 e-Poster 展現研究成果與品質改善成效，促進跨國醫療專業者之間的深入交流。整體而言，大會活動安排緊湊、內容豐富，不僅展現國際醫療發展趨勢，也為全球醫療組織合作提供重要的平台。

## (二) IHF 世界醫院大會 (WHC) APP 介紹

此次參加 IHF 世界醫院大會前，需事先下載官方提供的 World Hospital Congress (WHC) APP，作為掌握會議資訊與管理個人行程的主要工具。IHF APP 的介面設計清楚、功能完整，能協助與會者在出國前即提前熟悉議程內容、完成行程規劃，提升學習與交流效率。

### 1. IHF APP 功能首頁：一目了然的會議工具入口

如圖一所示，APP 首頁提供 Programme、Maps、My Schedule、Speakers & Chairs、Attendees、Posters、IHF Awards、Innovation Hub、Sponsors & Exhibitors、Networking Wall 等多項功能，使用者可迅速找到所需資訊。透過首頁即可查看完整議程、地圖導引、講者資訊及電子海報展示區，是大會期間最核心的資訊平台。

### 2. 講座議程瀏覽功能：提供逐場次資訊與 AI 即時翻譯服務

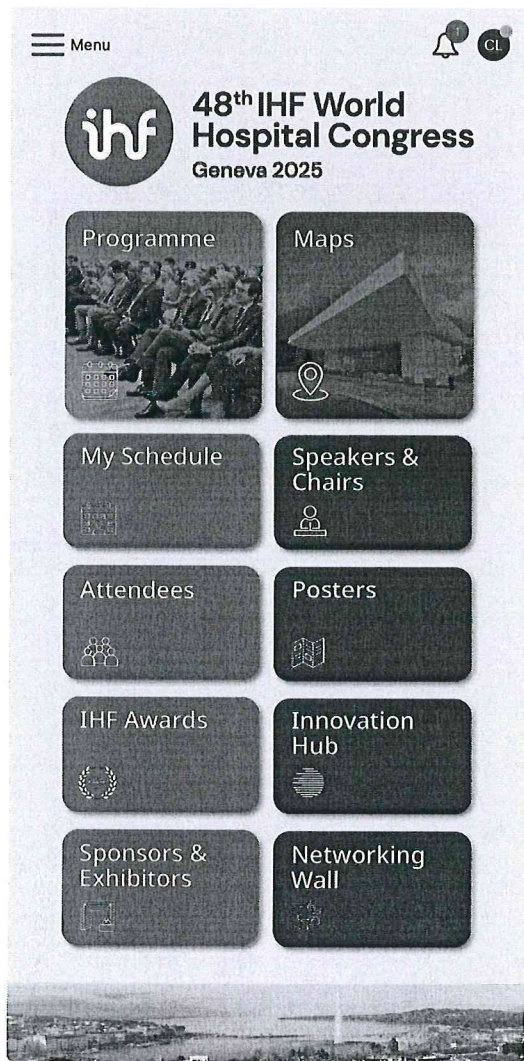
圖二顯示 APP 會依照每日行程清楚呈現各場次講題、時間、地點與講者姓名，並以主題標籤區分不同議題，使用者亦可將感興趣的場次加入「收藏 (Saved)」清單，以利規劃每日學習動線。值得一提的是，本屆大會在多數場次導入 AI 智能即時翻譯功能，APP 會顯示「Translation」提示，提醒與會者可使用手機與個人耳機收聽翻譯內容。翻譯語言涵蓋 法語、德語、義大利語、西班牙語、葡萄牙語 (歐洲)、阿拉伯語、韓語、中文、印尼語與越南語等，使非英語母語的與會者也能順利理解講座內容，提升會議的可近性與國際參與度。

### 3. 電子壁報 (e-Poster) 選單：收藏、搜尋與瀏覽更便利

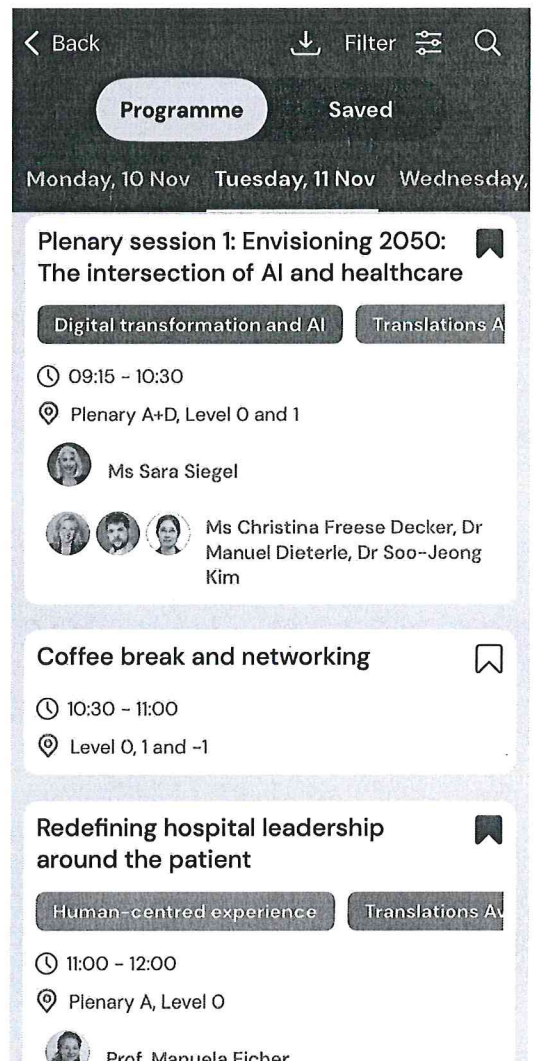
APP 內建完整的電子壁報系統，如圖三所示，可依主題分類、講者或國家進行搜尋，並可點選「收藏 (Saved)」將重要壁報加入個人清單。其中也包含本人發表的電子海報「Optimizing Pre-Operative Preparation Process in Outpatient Setting to Maximize Day-Of-Surgery Admission: The Perio Project」，便於現場國際與會者快速查找與閱讀。

### 4. 電子壁報展示功能：直接在 APP 內完整閱讀海報內容

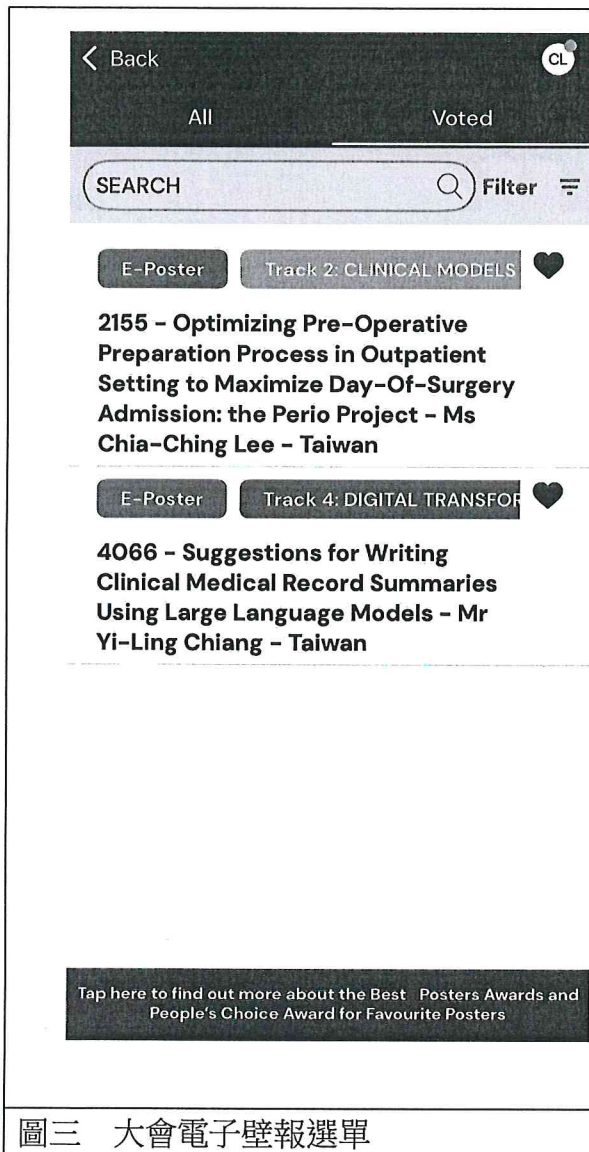
圖四呈現 APP 內的海報閱讀畫面，使用者可在手機上直接放大、縮小查看圖表與文字，無需前往實體展板。APP 也提供瀏覽紀錄與再次閱讀功能，大幅提升研究成果在國際上的曝光度與互動性。



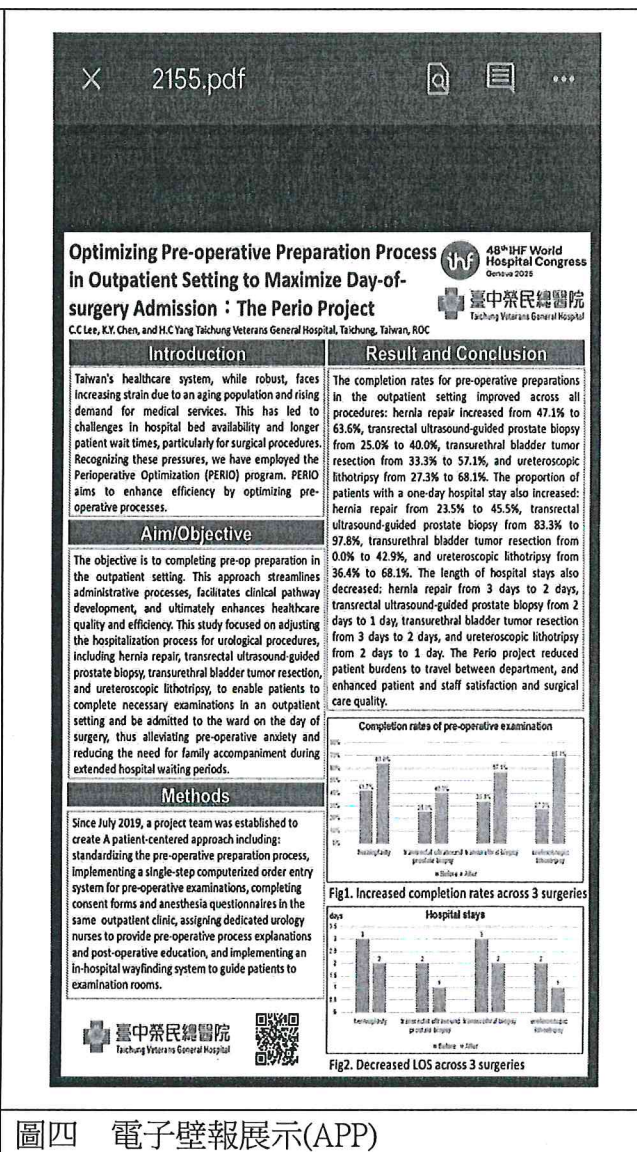
圖一 大會 APP 功能首頁



圖二 大會各場次演講議程



圖三 大會電子壁報選單



圖四 電子壁報展示(APP)

### (三) 會議專題摘要分享

此次參與多場專題討論與會議，其中有數場內容對智慧醫療、資料治理、醫護人力與病患安全等面向提供深刻啟發。以下將依照會議類型進行分類摘要，以呈現各場次重點內容與討論方式，詳述如下：

#### 1. 人工智慧與醫療轉型：從臨床輔助走向系統革新的實務觀察

在人工智慧議題的主題論壇中，國際講者從醫療現況出發，深度分析 AI 對臨床流程、決策品質與醫護工作模式所帶來的影響。多國醫院分享了 AI 於感染預警、影像判讀、病程預測與臨床文件生成中的實際案例，如透過量化演算法協助醫護人員辨識疾病惡化趨勢，使高風險病患得以更早介入治療。特別引起注意的是韓國團隊談到「世代間數位落差對科技導入的阻力」。由於高齡者不熟悉醫療 App，他們改以融入民眾日常最熟悉的通訊工具 KakaoTalk 作為智慧醫療入口，降低使用門檻，讓科技真正成為照護輔助，而非學習負擔。在成本效益討論中，講者強調 AI 成本難以量化，因為其價值往往體現在減輕醫護負荷、提升資料品質與改善決策準確度等非直接量化成果。專家重申：AI 要成功，不

只是導入技術，而是重新調整團隊文化、訓練醫護具備 AI 判讀與批判能力，讓 AI 成為「智慧夥伴」。

## 2. 供應者經驗 × 病人經驗：雙軸驅動的醫療品質革新新典範

在這場以「Provider Experience × Patient Experience」為主軸的論壇中，多國講者一致指出：醫護工作者的福祉與參與度，是病人經驗與醫療品質提升的前提。許多醫院分享其改善照護者體驗的策略，包括建立創新提案平台、促進跨部門協作、導入職場心理支持與設計簡化程序的智慧工具。討論中強調，若醫護人員每天面臨沉重文書作業或流程繁複的不必要負擔，即便制度設計完美，也難以真正落實以病人為中心的照護。講者示範案例指出，在改善照護體驗後，病人回饋、團隊溝通與照護一致性皆獲明顯提升，顯示供應者經驗與病人經驗是相互依存的「雙向關係」。此場會議也提醒各國醫療系統重新審視：當病人安全與滿意度未如預期時，是否問題根源來自醫護人力耗竭、缺乏參與與缺乏支持？這一觀念對我自身護理工作感受尤其強烈，使我理解品質改善應同時由病人的視角與照護者的視角共同驅動，兩者缺一不可。

## 3. 杜拜衛生局智慧醫療與資料治理：建立在「制度先行」的轉型模型

杜拜的智慧醫療轉型分享，是本次會議中最具系統性與策略性的案例之一。講者帶領與會者回顧杜拜如何在短短三年間，完成醫療資料的全面整合，包括電子病歷、保險資料與跨院健康資訊交換（HIE）。其成功關鍵在於資料治理（Data Governance）。杜拜將「資料所有權」明確交由醫療部門，而非 IT 單位，使資料管理成為臨床與行政共同的責任。此外，建立資料字典（Data Dictionary）、定義一致的資料標準與品質審查機制，讓跨院資料共享變得可行且可靠。講者也提到，AI 與決策模型的品質完全取決於資料品質，因此，醫院若沒有治理架構，再多的 AI 計畫終將失敗。其策略強調「先制度、再科技」，並透過 Tier 1 KPI 指導整體醫療政策，如等待時間、資源配置效率等，使智慧醫療真正改善民眾與醫療人員的體驗。這場分享讓我深刻體會，未來醫療競爭力不在於單一工具，而在於能否建立跨部門協作、責任明確且可持續的資料治理制度。

## 4. 北歐醫療模式：以信任、透明與標準化打造永續照護體系

北歐代表分享其醫療模式時，充分展現「高信任、高協作、高公平」的醫療文化。醫療系統透過稅收支持，提供全民可近且低負擔的醫療服務，並以透明溝通與公民參與維持高度的社會信任，使醫療改革能持續推進。北歐國家特別強調標準化流程的重要性。例如，以一致的治療路徑降低醫療差異、提升效率，並透過共享資料來支撐臨床決策。代表提到，他們的醫療體系之所以穩健，並非來自資源充裕，而是源於「預防重於治療」的健康文化與跨專業協作模式。在應對高齡化、慢性疾病與醫護人力再分配的挑戰時，北歐的治理模式展示了另一種可能：以價值為基礎的醫療（Value-based healthcare），並透過持續投入教育、政策一致性與跨院合作，維持整體品質並同時提升效率。這場分享讓我反思，台灣雖擁有優秀的醫療體系，但長期的結構性問題需要從文化、政策與制度層面同步檢視，才能持續邁向永續發展。

## 5. 加拿大 Ontario：以資料驅動的醫療人力配置與教育循環

Ontario 的分享展示了資料科技如何真正改變醫療人力配置。透過整合人口需求、社區條件、交通系統、教育資源與醫療量能，他們建立了一套精準的人力匹配機制，使醫學生能被安排至最適合之社區進行臨床訓練。透過這種以資料為本的治理方法，當地得以大幅改善偏鄉醫療的醫師缺乏問題，並創造高達 95% 的家庭醫師留任率。講者指出：人力短缺的真正問題從不是「沒有足夠的人」，而是「沒有把人放在需要他們的位置上」。這場分享也揭示教育、政策與實務之間的連結。當訓練地點能反映社區需求，醫學生在臨床中建立的正向經驗能吸引他們留任，形成良性循環。此模式讓我深刻理解台灣的人力治理仍有許多可借鏡的方向，包括實證導向的人力規劃、跨部門協作與透明的資料平台。

#### 6. Cedars-Sinai 的 AI 實務應用：科技如何真正減輕醫護負擔

美國 Cedars-Sinai 的分享結合研究與實務，展示 AI 對臨床工作帶來的具體效果。舉例而言，利用生成式 AI 協助撰寫醫療紀錄，大幅降低醫師與護理師在下班後繼續補紀錄的「pajama time」。另有 AI 模型可快速偵測肺栓塞、加速治療流程、縮短 ICU 與住院天數。此外，院方使用 AI 監測感染風險、最佳化手術排程、提升病房周轉效率。這些應用不僅提升病人安全，也直接改善員工的工作負荷，成為「科技減壓」的典範實例。為確保科技導入的倫理、安全與可用性，醫院成立 AI Council，從臨床、行政、法規三面向審查所有 AI 工具。這種治理模式展現了國際醫療中心導入科技時的成熟度，也提醒其他醫院：AI 導入應以病人安全與員工福祉為核心，而非追求技術亮點。

### 三、心得

感謝院部長官及護理部的支持，讓我能以績效獎金財源為補助，代表醫院參加在瑞士日內瓦舉行的「國際醫院聯盟 (IHF) 第 48 屆世界醫院大會」。這是我第一次親身投入如此盛大的國際醫療盛會，從領取入場證件到走進會場的那一刻，我內心湧動著難以言喻的興奮與感動。報到當日，我在櫃檯拿到象徵國際身分的入場通行證 (圖五)。看到自己名字與來自「Taiwan」的標示時，心中充滿一種既榮耀又謙卑的重量。沿著人潮走向會場入口，迎面而來的是宏偉的主視覺意象牆 (圖六、圖七)，那是象徵全球醫療匯聚於此的重要象徵，我也特地停下腳步為自己紀錄這歷史性的第一次。

開幕典禮中，大會主席登上舞台致詞 (圖八)，談及全球醫療共同面臨的挑戰：AI 如何改變臨床決策、人力短缺如何影響病患照護、醫療機構如何在變動中維持品質與安全。緊接著播出的 WHO 致詞影片 (圖九) 也強調國際合作、資料治理與跨國醫療資源連結的重要性。那一刻，我深刻感受到自己置身於世界醫療的核心對話之中。

接下來的數天中，我沉浸於各種深度論壇與實務分享。尤其在人工智慧專題中，許多講者提到 AI 的核心並不是科技本身，而是它如何「賦能」醫護人員，讓照護者從高度重複與耗能的文書中解放出來，回到以病人為中心的本質。這樣的觀念讓我聯想到自己在門診的日常工作，如果能透過智慧工具降低行政負擔，我們將有更多時間關注病人的需求與情緒。而在談及病人經驗與供應者經驗的場次中，國際趨勢強調醫療品質的提升，必須同時兼顧病人的感受與醫護人員的工作體驗。許多研究顯示：當照護者感受到支持、

被理解與擁有參與決策的機會，病人也會展現更好的滿意度與信任度。這讓我深深反思，我們在改善醫療流程時，不應只看數據，更應聆聽一線同仁的聲音。

杜拜衛生局分享的資料治理經驗讓我大開眼界。他們以制度先行的方式，先落實資料標準、內容一致性與品質控管，再推動 AI 與智慧醫院建設，使整個城市的醫療系統能真正互通。相較於坊間常見的「先買系統、再想使用」的做法，他們的方式顯得更加成熟、務實，也讓我理解資料治理對醫療未來的重要性。北歐醫療模式則呈現另一種截然不同的醫療文化。他們以高度信任、自由與跨專業合作的方式，使醫療體系在面對人口老化、慢性病攀升時仍能維持高品質照護。聽著北歐代表分享如何透過預防醫學、價值導向與標準化流程來支撐整體系統，我再次感受到制度與文化力量的重要。而加拿大 Ontario 的人力配置系統讓我印象特別深刻。他們利用資料平台整合人口需求、社區特性、醫療資源與教育機會，以精準配置醫療人力。聽到他們分享家庭醫師留任率達 95%，我不禁思考是否有一天，台灣也能透過更科學的方法，讓人力資源分配更貼近臨床需求，減輕一線壓力。Cedars-Sinai 的分享則讓我真正看見「AI 如何減輕醫護負荷」。他們利用 AI 自動生成病歷、偵測感染、預測惡化風險，甚至協助安排手術排程。最令我感動的是，他們的目標不是展現科技，而是讓醫護不再需要下班後繼續補紀錄，讓他們能擁有真正的休息與生活品質。這樣的願景，也是我希望未來能在台灣醫療環境中逐步實現的。

在會議期間，我也完成了自己的電子壁報發表「Optimizing Pre-Operative Preparation Process in Outpatient Setting to Maximize Day-Of-Surgery Admission: The Perio Project」（圖十）。站在國際舞台上向全球同儕介紹研究成果，內心既忐忑又興奮。過程中有來自不同國家的與會者對我的研究提出問題與回饋，這份跨文化的交流讓我深刻體會到，台灣的臨床研究與實務成果其實非常具有國際價值，只要勇於展現，世界一定看得見。

更令我難忘的是第二天午間的 Taiwan Lunch Gathering。IHF 主辦單位在場內設置專屬台灣的桌位，而駐日內瓦辦事處的大使也親自出席（圖十一、圖十二）。大使親切地與每位台灣醫療代表寒暄，肯定我們在國際會議中的表現，也提醒我們要持續將台灣的醫療實力帶向世界。與大使交流與合影的那一刻，我深刻感受到台灣醫療在國際舞台上的能量，也感受到自己肩上多了一份新的責任。

當我在大會最後一天步出會場時，心中滿是感謝與收穫。這場國際會議不僅讓我看見世界醫療的高度，更讓我看見台灣在其中的亮眼位置。而更重要的，是讓我重新看見身為護理師的價值——我們不只是照護的執行者，更是推動醫療革新、改善病人經驗的重要力量。我將把這次旅程的感動與所學帶回臨床，無論是在門診流程優化、智慧照護導入、病人溝通品質提升，或對同仁的支持與教育上，都希望能帶來一些改變，使照護能更貼近病人的需求、更貼近國際趨勢。這次的大會不只是一趟旅行，而是一段真正讓我成長、感動並重新定位自己的深刻旅程。



圖五 IHF 會議入場通行證



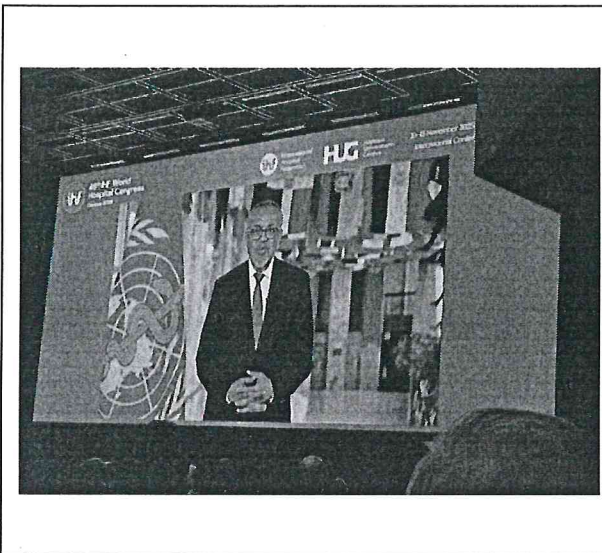
圖六 大會入口意象合照 1



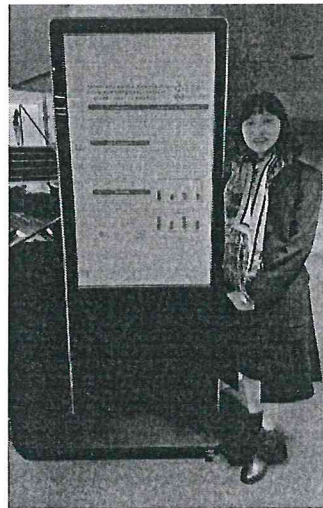
圖七 大會入口意象合照 2



圖八 大會開場主席致詞



圖九 WHO 致詞(預錄影像)



圖十 電子壁報發表



圖十一 與駐日內瓦大使合照 1



圖十二 與駐日內瓦大使合照 2

#### 四、 建議事項

##### (一)強化國際交流工具準備：建立電子名片與多元數位識別方式

在這次的國際會議中，我觀察到有些各國與會者以 QR Code 或電子名片交換資訊，既快速又不易遺漏。相較之下，我們仍常依賴紙本名片，會後整理聯絡方式時也較費時且紙本名片較易遺失。因此，建議未來出國前可以預先準備個人的電子名片，並同時建立常用社群平台或電子郵件的 QR Code，讓我們能在會場中迅速完成資訊交換。不僅提升交流效率，也能增加後續保持聯繫與延伸合作的可能性，讓每一次的國際參與都能真正產生後續效益。

##### (二)增加國際語言之自主學習資源：建置 AI 英文學習平台

院內雖已有英語課程，但臨床排班不固定與業務量大，同仁往往難以維持固定參與，語言能力也容易停滯。因此我認為若能建置院內 AI 英語學習平台，會是更貼近臨床需求的方式。平台可整合情境對話、專業術語、生字發音、AI 口說即時回饋等功能，同仁能依自己的時段彈性安排學習。AI 的個別化回饋能讓使用者清楚掌握

進步幅度，也能增加持續學習的動力。透過這樣的系統化工具，未來同仁在面對國際會議、外國貴賓或專業交流時，將更有自信也更能展現專業。

### (三) 依門診需求導入智慧科技，改善病人動線與就醫流程

門診的動線設計對病人來說影響非常大，尤其是初診、高齡或身體不適的病人。這次在國外看到許多清楚的導引方式後，我深刻感受到我們也有改善空間。建議在門診各樓層增設更明確的動線圖示與電子看板，並可加入 QR Code 導覽功能，讓病人自行掃碼後即可看到前往各檢查室的路線與步行時間，降低迷路或焦慮的情形。此外，若能結合 AI 協助辨識病人是否有多項檢查，可提供排序建議，讓病人依最有效率的順序完成抽血、X 光或其他檢查，減少在院內反覆奔波的情形。此舉不僅改善病人經驗，也能減少櫃檯諮詢量及護理人員的負擔，整體門診動線將更加順暢。

### (四) 優化臺中榮總 APP：強化「高齡友善數位化」與「用藥安全管理」

1. 高齡友善模式與數位化識能提升：許多高齡病人其實願意使用 APP，但因為字體太小、按鈕不明顯、介面複雜而望之卻步。建議 APP 加入「一鍵切換高齡模式」功能，自動啟動超大字體、高對比色彩，並放大主要功能（如掛號、看診進度查詢）。看診進度部分，也建議加入語音播報與「預估等候時間」，讓高齡者能更安心地掌握前往診間的節奏，降低不必要的等候與焦慮。
2. 用藥安全與提醒系統優化：不少高齡病人對藥物作用與副作用理解有限，容易因不了解而產生服藥問題。APP 若能針對處方提供「高齡用藥警示卡」，以簡單明瞭的方式呈現重要注意事項（如避免駕駛、可能頭暈等），更能提升安全性。此外，可加入獨立的「服藥提醒」模組，讓病人或家屬一鍵設定服藥時間，由 APP 自動推播提醒；APP 亦可根據處方內容預先建立提醒項目，病人只需確認時間即可，可大幅提升用藥遵從性與照護品質。

## 五、 附錄

### (一) 出席證明



### (二) 發表證明

