

高齡友善健康照護機構認證作業說明

中華民國 100 年 8 月 12 日國健社字第 1000201492 號函訂定
中華民國 101 年 3 月 28 日國健社字第 1010200558 號函修定
中華民國 102 年 8 月 9 日國健社字第 1020210147 號函修定
中華民國 103 年 3 月 28 日國健社字第 1030200398 號函修定
中華民國 103 年 4 月 25 日國健社字第 1030200575 號函修定
中華民國 104 年 3 月 9 日國健社字第 1040200309 號函修定
中華民國 105 年 5 月 2 日國健慢字第 1050600345 號函修定

壹、認證目的

因應國內高齡人口快速增加，為在臺灣邁向高齡化的過程及早準備，促使國內健康照護機構提供一個符合長者特殊需要的友善、支持、尊重與可近的療癒環境，以預防及延緩老年失能的發生，提供長者在老化過程獲致最大健康的機會，衛生福利部國民健康署 100 年開始施行高齡友善健康照護機構認證作業，首先自醫院開始推廣，101 年擴展至診所（醫療群）、長期照護機構等其他健康照護機構。

貳、辦理機關

衛生福利部國民健康署（以下簡稱國民健康署）主辦，並委託署外單位辦理（以下簡稱受託單位）。

參、申請資格及檢附文件

- 一、有意願參與認證之健康照護機構均得申請。
- 二、申請機構應檢附以下文件一式四份：
 - (一)合作同意書
 - (二)高齡友善健康照護機構認證申請書
 - (三)高齡友善健康照護自我評估表
- 三、申請機構須有至少 2 位代表（由主任級及副院長級以上各 1 位擔任）及行政聯絡人 1 位之聯絡方式

肆、認證委員

由國民健康署聘請專家、學者擔任委員，進行實地認證作業。另所聘之 NGO 代表，陪同訪查給予意見，但不評分。

伍、認證內容

依高齡友善健康照護自我評估表所列項目辦理。

陸、申請認證程序(詳如流程圖)

一、由國民健康署高齡友善健康照護專頁網站
(<http://www.hpa.gov.tw/BHPNet/Web/HealthTopic/TopicArticle.aspx?id=201302270001&parentid=201110140004>)，下載列印申請
相關附件。

二、認證申請作業流程：

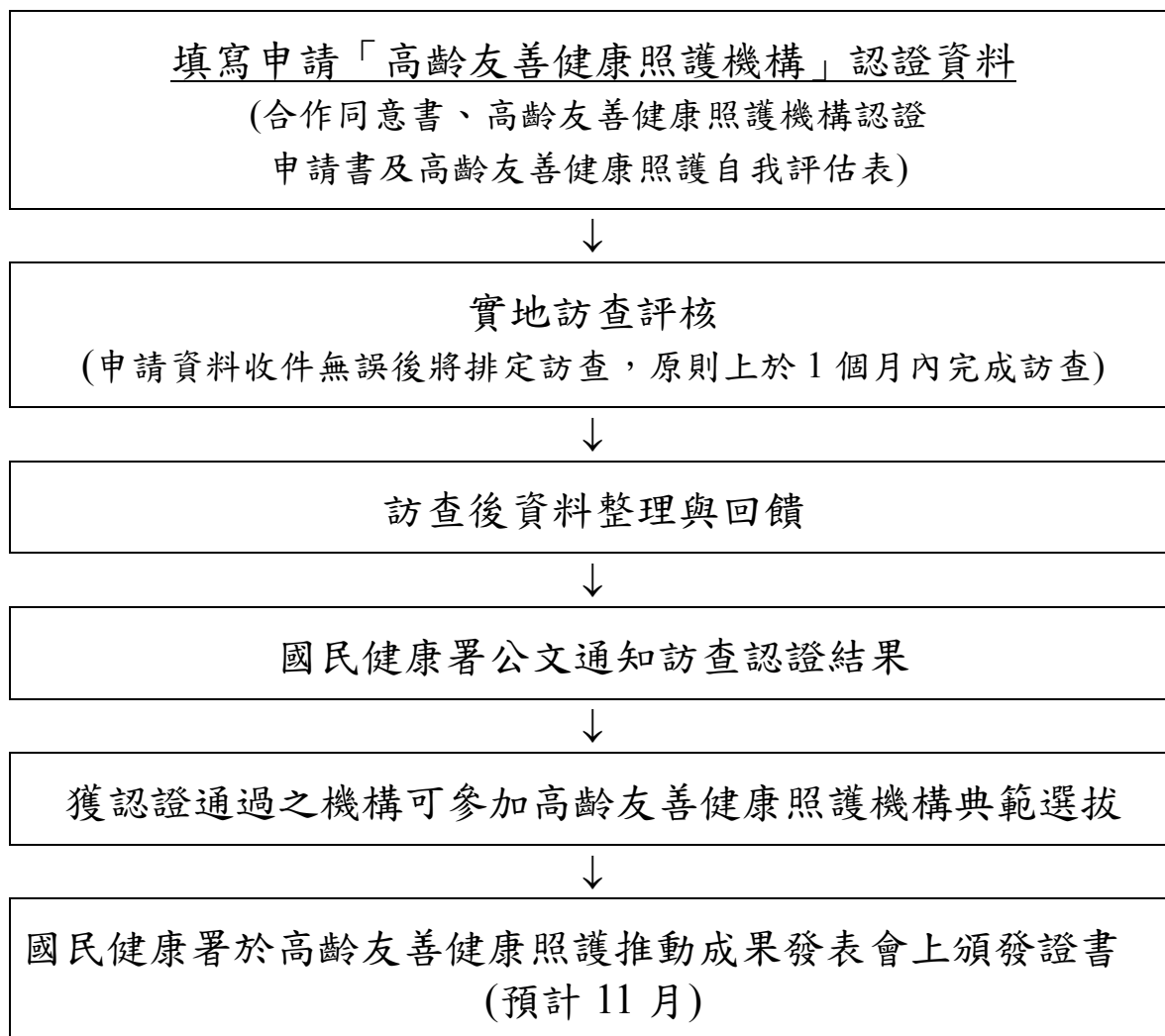
(一)填妥申請相關資料後，先以電子郵件寄給受託單位，進行行政審查，若有未符合申請條件而需補件者，將由受託單位通知補件。

(二)資料確認無誤後，檢齊相關文件，郵寄至受託單位。

(三)由受託單位與申請機構聯繫協調實地訪查日期。

(四)報名相關訊息及受託單位聯絡方式以函文為主。

申請認證作業流程圖



柒、實地認證日期及方式

一、由受託單位與申請機構聯繫協調實地訪查日期，實地訪查時間約 2.5~3 小時。

二、實地訪查程序表

時間	內容	備註
5 分鐘	人員介紹 1.機構首長介紹機構出席人員 2.訪查委員召集人介紹出席專家	
50 分鐘	健康照護機構簡報 1.基本資料與背景 2.健康照護機構自評報告 (含推動政策與資源改善準備)	
60 分鐘	實地訪查及書面文件查證	健康照護機構引導動線規劃 【基本動線：入口、掛號、領藥、檢驗、診間、病房等】
40 分鐘	交流與討論	機構與委員互相交流
10 分鐘	訪查委員討論形成綜評共識	委員閉門共識會議 【現場收回委員綜評表及機構自評表(委員需逐項確認機構自評情形)】

捌、認證成績核算方式及評定原則

一、由委員依「高齡友善健康照護自我評估表」所列項目進行評分：委員依四大標準 60 個項目逐一評分〔特優(95)，優(90)，良(80)，佳(70)，尚可(60)，待加強(<60)〕。

二、符合以下 2 項，始為通過認證：

(一)標準二「溝通與服務」的 9 個項目，委員平均分數需達 83 分

(含)以上，例：

項目	委員 1	委員 2	委員 3
2.1.1	80	80	80
2.1.2	80	80	80
2.1.3	80	80	80
2.1.4	80	80	80
2.1.5	80	80	80
2.2.1	90	80	80
2.2.2	90	90	80
2.2.3	90	90	90
2.2.4	90	90	90
平均	84	83	82
此機構在標準二之平均分數為 $(84+83+82)/3=83$ 。			

(二)委員綜評平均分數須達 80 分(含)以上：

特優-95，優-90，良-80，佳-70，尚可-60，待加強-<60。

玖、認證結果與效期

一、認證結果由國民健康署公文通知，獲認證通過之機構於 11 月高齡友善健康照護推動成果發表會上頒發證書。

二、認證效期：四年（含認證通過當年度）。

三、效期屆滿當年 10 月 31 日前須提出再認證申請（「高齡友善健康照護機構再認證辦法」請參見附件 4）。

【例如：某院認證效期為 100-103 年，則須於 103 年 10 月 31 日前提出再認證申請，通過認證後，新效期為自下一年度（104 年）起算 4 年，即 104 年至 107 年止。】

拾、複查申請

一、申請機構如對認證結果有疑義，得於收到通知認證結果公文後 10 天內，填寫「高齡友善健康照護機構認證結果複查申請表」（附件），連同認證結果公文影本，以傳真或郵寄方式向國民健康署申請複查，逾期不予受理，並以一次為限。

二、複查成績，依下列規定處理：

(一)應將委員原始評核資料調出，詳細核對健康照護機構名稱及委員筆跡無訛，再查對各項標準之分數及加總無誤後，復知申請機構是否達到通過認證原則。

(二) 複查過程如發現有疑義時，應即查明處理之。

(三) 複查不提供原始成績資料，亦不得要求重新審查或實地訪查。

(四) 複查結果將於收件日起兩個月內寄出，遇有特殊原因不能如期查復時，得酌予延長並通知申請機構。

拾壹、其他

一、經評定通過認證之機構，在效期內，如發生重大違規事件，得註銷其認證資格。所稱重大違規事件之處理與認定，由國民健康署組成審查小組辦理。

二、通過認證之健康照護機構，每年須繳交高齡友善健康照護表現指標（附錄），以確保提供服務品質。

三、通過認證之機構得參與本年度典範選拔，詳細辦法另行公布。（典範選拔獎項包括典範、優良、友善服務、組織再造及友善環境等獎項，得獎者將獲獎勵。）

四、有關機構標竿學習案例，可參考本署網站：
<http://www.hpa.gov.tw/BHPNet/Web/HealthTopic/TopicArticle.aspx?No=201206250001&parentid=201110140004>

附件：

一、高齡友善健康照護自我評估手冊（含合作同意書、高齡友善健康照護機構認證申請書及高齡友善健康照護自我評估表）

二、高齡友善健康照護機構認證結果複查申請書

三、高齡友善健康照護機構再認證辦法

高齡友善健康照護自我評估手冊

衛生福利部國民健康署

目錄

前言.....	3
合作同意書.....	6
高齡友善健康照護機構認證申請書.....	7
高齡友善健康照護機構導入架構與自我評估表.....	8
標準一 管理政策.....	9
標準一之綜評與行動規劃.....	11
標準二 溝通與服務.....	12
標準二之綜評與行動規劃.....	14
標準三 照護流程.....	15
標準三之綜評與行動規劃.....	19
標準四 物理環境.....	20
標準四之綜評與行動規劃.....	22
自我總評.....	23
附錄	
1. 健康照護機構高齡友善表現指標(例).....	24
2. 健康照護機構高齡友善表現指標定義.....	25
3. 高齡友善計畫成效指標(例).. ..	33
4. 健康促進醫院與照護機構評估指標.. ..	34
5. 健康促進醫院與照護機構評估指標定義.. ..	35

高齡友善健康照護自我評估手冊

前言

世界衛生組織（WHO）預估到 2025 年 60 歲以上人口將達 12 億，是 2006 年的 2 倍，到 2050 年將達 20 億，屆時老年人口將超過 15 歲以下的孩童，而在臺灣 65 歲以上人口已超過總人口的 10.6%。為在臺灣邁向高齡化的過程及早準備，把握醫療保健服務的界面，增進長輩的身心健康與復健，並給予有尊嚴的適切照護，國民健康署將「高齡友善健康照護」列為重要的健康促進新議題。WHO 在 2004 年出版了「Toward Age-friendly Primary Health Care」，提出高齡友善健康照護原則，作為基層健康照護（Primary Health Care，簡稱 PHC）因應老人身心社會健康需求所應注意之調整重點。我國不論是醫院、衛生所、診所、精神衛生機構、長期照護機構，皆有機會直接提供長者第一線之服務，且過去已有推動健康促進醫院之經驗，為進一步協助國內各類型健康照護機構及早邁向高齡友善，本人特參考 WHO 高齡友善照護三大原則以及 WHO 之健康促進醫院標準，訂出這份以健康(health)、人文(humanity)與人權(human rights)為核心價值，以提昇長者健康、尊嚴與參與為願景，涵蓋管理政策、溝通與服務、物理環境、照護流程等四大面向的臺灣高齡友善照護導入架構，其目的在協助各機構創造一符合長者特殊需要的友善、支持、尊重與可近的療癒環境，有計畫的提供一套安全、增進健康、有效、全人、以病人為中心且具協調性的照護，促進長者與其家庭對自身健康與照護的掌控能力，以預防及延緩老年失能的發生，並提供長者在老化過程獲致最大健康的機會。

臺灣高齡友善健康照護架構之內容包括：願景、價值、任務、四大標準、11 個子標準以及 60 個項目，可作為各健康照護機構導入整個組織的高齡友善計畫之依據，並可透過內部與外部的定期評量，對高齡友善活動之進展進行評估、追蹤及改善。

我們也鼓勵從事品質改善工作的機構共同檢視這些指標，並將它們整合到現行的品質評估系統中。

說明：

1. 本評估架構係綜整 WHO 2004 年發表之高齡友善照護三大原則「Active Ageing: Toward Age-friendly Primary Health Care」以及 2006 年發表之健康促進醫院標準「Implementing health promotion in hospitals: Manual and self-assessment forms」所發展而來，其英文版曾刊登於參考資料 1 (Archives of Gerontology and Geriatrics, 49 Suppl. 2, S3-S6.)。
2. 自我評估表之用意，係作為有心推動高齡友善健康照護之健康照護機構正確導入、追蹤及改善之基礎，其精神在於自我檢視、學習與持續成長。
3. 成為高齡友善健康照護機構是一個長期發展歷程，由於各機構之人力、時間與經費狀況不同，可自行設定優先順序與合理期程，逐步提昇。自我評估及申請認證是一個有效學習的起點，而非展現成果的終點。

衛生福利部國民健康署署長



參考資料：

1. Chiou, ST., Chen, LK. (2009) Towards age-friendly hospitals and health services. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 49 Suppl. 2, S3–S6.
2. World Health Organization. (2002) *Active Ageing: a Policy Framework*. WHO, Geneva.
3. World Health Organization. (2004) *Towards Age-friendly Primary Health Care*. WHO, Geneva.
4. World Health Organization. (2008) *Age-friendly Primary Health Care Centres Toolkit*. WHO, Geneva. At:
<http://www.who.int/ageing/publications/Age-Friendly-PHC-Centre-toolkitDec08.pdf>
5. World Health Organization. (2008) *Age-friendly Primary Health Care Centres Toolkit, Trainer guide for normal ageing and communication*. WHO, Geneva. At:
<http://www.who.int/ageing/publications/TrainerGuideLast.pdf>
6. Groene, O. (ed) (2006) *Implementing Health Promotion in Hospitals: Manual and Self-assessment Forms*. WHO Regional Office of Europe, Copenhagen.
7. The International Network of Health Promoting Hospitals and Health Services. (2007) *The International Network of Health Promoting Hospitals and Health Services: Integrating Health Promotion into Hospitals and Health Services*. WHO Regional Office of Europe, Copenhagen.
8. Parke, B., Brand, P. (2004) An elder-friendly hospital: translating a dream into reality. *Nursing Leadership*, 17(1), 62-76.
9. Parke, B., Stevenson, L. (1999) Creating an elder-friendly hospital. *Healthcare Management Forum*, 12(3), 45-48.

合作同意書

本機構同意申請「 年度高齡友善健康照護機構」認證，並充分了解「高齡友善健康照護機構認證作業說明」內容須配合事項，同意配合辦理。

此致

衛生福利部國民健康署

同意書簽署人：

_____ (機構)

_____ (首長簽章)

本合作同意書簽署日期：_____年_____月_____日

高齡友善健康照護機構認證申請書

健康照護機構 名稱		地址	
		電話	
負責人/職稱		成立日期	
		類別	<input type="checkbox"/> 醫院, <input type="checkbox"/> 診所, <input type="checkbox"/> 長期照護機構, <input type="checkbox"/> 精神衛生機構, <input type="checkbox"/> 其他
許可字號		許可機關	
健康照護機構 網址			
病床數	(含一般與特別病床)	員工數	
代表 1	(由副院長級以上擔任)	職稱	
電話		手機	
傳真		E-mail	
代表 2	(由主任級擔任)	職稱	
電話		手機	
傳真		E-mail	
行政聯絡人		部門/職稱	
電話		手機	
傳真		E-mail	

臺灣高齡友善健康照護機構導入架構 與自我評估表

- **願景：** 成為一個能提昇長者健康、尊嚴與參與的健康機構
- **價值：** 健康(health)，人文(humanity)，人權(human rights)
- **任務：**
 - 創造一符合長者特殊需要的友善、支持、尊重與可近的療癒環境；
 - 有計畫的提供一套安全、增進健康、有效、全人、以病人為中心且具協調性的照護；
 - 促進長者與其家庭對自身健康與照護的掌控能力

標準一、管理政策

1.1 建立院所高齡友善政策

1.1.1	<p>機構當前的品質與營運計畫中，將高齡友善列為優先議題之一</p> <p>【現況】（檢視機構之品質或營運計畫相關文件中，是否將高齡友善列為優先議題之一。）</p>
	<p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>
1.1.2	<p>機構有一書面的高齡友善政策，致力於提昇長者之健康、尊嚴與參與</p> <p>【現況】（可參考本自評之架構與結果，擬訂機構之書面政策或計畫；並選出機構自認最有特色或想與其他機構分享的 2 個子計畫，以及訂出至少一句高齡友善標語。鼓勵機構於擬訂過程，亦將長者意見納入，例如滿意度調查結果。）</p>
	<p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>
1.1.3	<p>機構有指定人員負責高齡友善政策之協調與執行</p> <p>【現況】</p> <p>協調人姓名： ，單位： ，職稱： ；</p> <p>推動架構（召集人，成員，分工）：</p> <p>各主要計畫之工作小組名單：</p>
	<p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>

1.2 資源與支持

1.2.1	<p>機構有相關經費以落實高齡友善政策及服務</p> <p>【現況】（檢視高齡友善專屬的或散布在不同部門或業務中的人事、業務與資本門等預算，加以彙總並檢討其額度與分配。）</p>
	<p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>
1.2.2	<p>機構資訊系統功能，足以支持高齡友善政策之執行、協調與評估</p> <p>【現況】（指出機構資訊系統能否支持各項目的執行，特別是對標準三的照護流程與項目 1.3.1 的成效評估。）</p>
	<p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>
1.2.3	<p>機構有具高齡照護專業的工作人員</p> <p>【現況】（例如：是否有完整的高齡專業團隊，或有多位或 1 位高齡科醫師，或有受過高齡訓練的醫護人員。）</p>
	<p><input type="checkbox"/>特優(95，有完整高齡專業團隊)，<input type="checkbox"/>優(90，有多位高齡科醫師)， <input type="checkbox"/>良(80，有 1 位高齡科醫師)，<input type="checkbox"/>佳(70，部分醫師及人員受過高齡照護專</p>

	業訓練)， <input type="checkbox"/> 尚可(60, 僅有非醫師人員受過高齡照護專業訓練)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60, 無此類人員)
1.2.4	所有員工均獲得關於年齡、性別與文化敏感性照護之基本訓練，包括知識、態度與技巧的層面 【現況】 （例如：有多少員工受過至少 2 小時基本訓練？有哪些訓練活動、資源或課程？）（課程內容設計可參考附件 I） <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
1.2.5	所有照護長者之臨床人員均應獲得關於高齡照護核心能力之基本訓練 【現況】 （例如：有多少員工受過至少 2 小時核心能力之基本訓練？有哪些訓練活動、資源或課程？）（課程內容設計可參考附件 II） <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
1.2.6	機構對高齡友善的最佳作法與創新給予鼓勵 【現況】 （機構有什麼機制來發現、選拔及鼓勵此方面的最佳作法或創新？） <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
1.2.7	工作人員能參與機構高齡友善政策的制定、稽核與修訂 【現況】 （提出工作人員參與之佐證，例如會議紀錄、照片或其他。） <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)

1.3 持續監測與改善

1.3.1	機構將性別與年齡別分析適切地納入品質、安全與病人(或住民)滿意度測量中；且工作人員可取得這些資料以進行評估 【現況】 （例如：關於這些測量的電腦畫面或表單、分析結果。） <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
1.3.2	機構應建立一套針對高齡友善政策及其相關活動的品質評估計畫，並將組織文化的發展、長者與照護提供者的觀點、資源的發展、服務的表現以及照護結果，納入評估及改善 【現況】 （說明機構對於「健康照護機構高齡友善的導入」與 2 個「子計畫」，如何評估其進展，例如：多久做一次，如何收集資料，評估內容可包括：以本架構進行自評、組織敬老文化發展狀況、長者滿意度與觀點、照護提供者（工作人員）觀點、相關資源之發展狀況、服務表現以及照護結果等，並針對表現欠佳事項訂定改善計畫。） 【註：可參考本手冊附錄所提供之高齡友善表現指標與計畫成效指標，選用或設計自己機構的指標】 <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)

標準一之綜評與行動規劃

項目	得 分						行動與時程	主辦者
	95	90	80	70	60	<60		
高齡友善政策								
	3 項							
資源與支持								
	7 項							
監測與改善								
	2 項							
綜合								
	12 項							

標準二、溝通與服務

2.1 溝通

2.1.1	機構工作人員以尊敬的態度、易懂的語言和文字對待長者 【現況】(例如：機構對工作人員有哪些要求？或現場觀察工作人員與病人(或住民)之互動。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
2.1.2	關於機構的作業資訊，包括服務時間、收費標準與掛號手續及交通資訊等，應該以適合長者的方式提供 【現況】(例如：照片，或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
2.1.3	提供給長者及其主要照顧者的衛教工具或印刷品有以適合長者及其主要照顧者的方式設計 【現況】(例如：請列出針對長者及其主要照顧者設計的衛教工具或印刷品；提供照片，或現場展示。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
2.1.4	在照護的所有階段皆提供充分的資訊並使長者、其家人及/或其主要照顧者參與 【現況】(說明在門診、急診、住院/入住機構後、緊急就醫時之照護資訊提供之適當時機、具體作法及流程。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
2.1.5	機構尊重長者在照護上作決定的能力與權力 【現況】(提列實際作業流程及案例，說明對於長者之診斷、檢查、治療、病情等，是如何告知或徵求其同意，例如是否有於入院(入住)評估時，詢問並記錄長者對其病情之主要告知對象為本人？或家屬？對於困難決定如 DNR 等，是否提供資訊或倫理諮詢服務。檢視病歷有無紀錄。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)

2.2 服務

2.2.1	機構盡力調整行政程序以因應長者之特殊需要，包括教育程度較低或有認知功能異常之長者等 【現況】(例如：廣播、警衛協助、志工輔助、收費程序、服務流程、活動公告…等。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)

2.2.2	<p>機構能發現及支持有經濟困難的長者獲得適當的照護</p> <p>【現況】 (例如：如何發現及可給予哪些經濟上的減免或援助。)</p> <p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>
2.2.3	<p>機構在門診與住院部門有志工計畫以適切的協助病人(或住民)與訪客的接待、導引、交通、閱讀、書寫、陪伴或其他服務</p> <p>【現況】 (說明志工服務狀況。)</p> <p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>
2.2.4	<p>機構鼓勵長者(包括社區長者、病人(或住民)與家屬及/或其主要照顧者)參與機構的志工服務</p> <p>【現況】 (呈現志工的年齡分布以及說明如何招募長者參加志願服務工作。)</p> <p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>

標準二之綜評與行動規劃

項目	得 分						行動與時程	主辦者
	95	90	80	70	60	<60		
溝通								
	5 項							
服務								
	4 項							
綜合								
	9 項							

標準三、照護流程

3.1 病人照護需求評估

3.1.1	<p>機構訂有適合不同年齡、性別的指引，以評估病人的健康促進與疾病預防需要，包括：生活型態、營養狀態、身體健康狀態、認知狀態、精神狀態、心理-社會-經濟狀況(含與誰同住)、跌倒預防、疾病篩檢等</p> <p>【現況】(機構是否有針對不同年齡、性別的長者病人，提供合適之健康檢查與評估，包括：住院病人/機構住民、門診病人/醫師到機構巡診、急診病人，訂出應進行基本需求評估的項目，例如：是否有接受長者健康檢查；基本項目如生活型態、營養狀態、咀嚼能力、情緒狀況、社會-經濟狀況(含與誰同住、有無受虐或疏於照顧)、跌倒預防(例如對於虛弱、高風險用藥、過去一年曾跌倒之病人…)、疾病篩檢等，並有一套系統性的作法可評估每個人的需要。)</p> <p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>
3.1.2	<p>機構針對不同疾病或狀況的病人(或住民)有訂出指引，以評估與該疾病或狀況相關的健康促進、疾病管理和復健需要，例如：氣喘病人、糖尿病病人、中風病人、心臟衰竭病人、慢性阻塞性肺疾病人、冠心病病人、進行關節置換術之病人、進行其他手術或程序之病人、末期疾病病人、慢性腎臟病人、失智病人、智能障礙或其他長照需求的長者等</p> <p>【現況】(檢視各病人(或住民)群體的照護指引中是否有關於健康促進、疾病管理和復健需要的評估。)</p> <p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>
3.1.3	<p>機構對住院(入住)長者有高危險篩檢指引(high-risk screening for the seniors)(包括跌倒、身體功能、認知功能、精神功能及心智狀況等)</p> <p>【現況】(說明機構如何篩檢長者入住機構期間、功能惡化、…之高危險個案，例如：85歲以上(含)、無法自行下床、步履不穩、譫妄、尿失禁、失智、視力問題、高風險用藥、憂鬱、營養不良)</p> <p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p> <p><input type="checkbox"/>N/A(衛生所、診所醫療群無住院服務之機構可勾選 N/A)</p>
3.1.4	<p>在入院(入住)時及門診時，應檢視病人(或住民)的用藥</p> <p>【現況】(檢視入院及門診紀錄或長者於入住機構前後之照護紀錄，或電子作業軟體內容，說明是否有用藥安全提示系統，例如極量管制、重複用藥、交互作用、過敏藥物、相似藥名、抗生素使用、管制藥品、健保用藥規範管制、疫苗注射管制等及藥師介入情形)</p> <p><input type="checkbox"/>特優(95)，<input type="checkbox"/>優(90)，<input type="checkbox"/>良(80)，<input type="checkbox"/>佳(70)，<input type="checkbox"/>尚可(60)，<input type="checkbox"/>待加強(<60)</p>
3.1.5	<p>對病人(或住民)的需求評估應在與機構第一次接觸時進行，並依病情需要或要求而複評或調整</p>

	<p>【現況】(例如：對住院病人或入住機構者是在入院(入住)評估中進行；對門診病人是納入初診評估項目，並有主動提示系統，每年複評。檢視門診、急診、住院或照護紀錄，或電子作業軟體內容)</p>
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.1.6	<p>評估結果應記錄於病歷或照護紀錄中</p> <p>【現況】(檢視門診、急診、住院紀錄，電子作業軟體內容或個人檔案或生命故事資料夾。)</p>
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.1.7	<p>轉介醫師或其他來源的資訊亦應納入病歷或照護紀錄中</p> <p>【現況】(檢視病歷或照護紀錄中是否有納入先前照護單位所提供的評估資料或健康促進需要，例如有記錄：轉介醫師建議減重、戒菸或復健，注意營養狀態、跌倒預防。)</p>
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)

3.2 病人介入與管理

3.2.1	<p>依評估結果，告知病人/住民(及其照顧者，若適當的話)影響其健康的因素，並與病人/住民(及其照顧者，若適當的話)共同擬訂介入計畫</p> <p>【現況】(說明如何告知，如何與病人及其照顧者，共同擬定介入或照護計畫。)</p>
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.2.2	<p>提供給病人(或住民)及其照顧者的資訊應以實證為基礎，並記錄在病歷或照護紀錄中</p> <p>【現況】(提供給病人(或住民)及其照顧者的資訊是否會記錄到病歷或照護紀錄中，例如：記錄"給予病人(或住民)血壓控制建議"、"給予病人(或住民)戒菸建議"、"提供戒菸自助手冊"、"提供戒菸專線電話"、"提供低血糖之預防與處理衛教"、"給予血糖自我監測指導"等；紀錄是全面的或是針對某些重點項目，有沒有相關的欄位或軟體設計，或是視醫療人員個別習慣與時間而異。)</p>
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.2.3	<p>介入與預期結果應記錄及評估在病歷或照護紀錄中</p> <p>【現況】(例如：有記錄與病人(或住民)及其家屬共同擬定介入計畫；或記錄一行動不便之長者所接受之防跌衛教相關訊息；是否有設計適當欄位或程式供記錄之用，或是視醫療人員個別習慣與時間自行處理)</p>
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)

3.2.4	病人(或住民)、家屬及/或其主要照顧者及工作人員能獲得健康老化與各種危險因子或疾病的衛教資訊 【現況】(有印刷品或線上的健康資訊、圖示或實體衛教物品，或有特別的諮詢服務櫃檯或其他長者或家屬及/或其主要照顧者可接受的資訊提供方式。) <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.2.5	臨床部門或照護部門將健康促進、復健與風險管理適切地整合入其臨床或長期照護指引/路徑之中 【現況】(檢視臨床指引或各項照護措施) <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.2.6	檢驗、檢查與治療，應考量與年齡有關的變化與耐受度 【現況】(說明有哪些檢驗、檢查、治療、照護措施與其流程，有因年齡與耐受度不同而調整。) <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.2.7	對門診及住院(入住)的高風險長者，有跨領域的周全評估與介入指引 【現況】(說明如何跨領域的周全評估與介入，或出示評估與介入的書面指引。) <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.2.8	出院/離開機構規劃應及早開始準備 【現況】(檢視病歷紀錄或照護紀錄，或電子作業軟體內容。) <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60) <input type="checkbox"/> N/A(衛生所、診所醫療群無住院服務之機構可勾選 N/A)
3.2.9	應儘量達成住院日數目標 【現況】(檢視統計資料；長照機構就可訂定住院日數目標之部分進行說明。) <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60) <input type="checkbox"/> N/A(衛生所、診所醫療群無住院服務之機構可勾選 N/A)

3.3 社區參與及持續性照護

3.3.1	提供病友團體資訊給病人(或住民) 【現況】(例如：有提供聯絡地址或其他相關資訊。) <input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.3.2	有與機構合作的健康與社會照護提供者之清單 【現況】(例如：有已更新之清單名冊。)

		<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.3.3	有專人負責轉介服務並訂有處理流程	【現況】
		<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.3.4	與合作夥伴間有書面的合作計畫，以增進病人(或住民)照護的持續性	【現況】 (例如：有收住院的標準、出院計畫；與其他照護機構合作合約及其內容，或轉介照管中心做資源媒合的型態及案件數。)
		<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.3.5	機構之間有彼此同意的病人(或住民)資訊交換作法	【現況】 (例如：有此類程序之佐證文件；有機構住民就醫時簡要的就醫紀錄單或其他佐證文件。)
		<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.3.6	在門診、轉介、出院或離開機構時，提供易理解的追蹤說明給病人(或住民)(與其家屬及/或其主要照顧者)	【現況】 (說明如何提供，或在病人調查中對病人(或住民)滿意度進行評估。)
		<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.3.7	接受轉介的機構有適時回覆關於病人(或住民)病情、健康需要以及介入的書面摘要	【現況】 (例如：有摘要複本可查。)
		<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.3.8	對有需要的病人(或住民)，應將復健計畫或(及)後續照護服務連同機構與合作夥伴的角色記錄在病歷中	【現況】 (例如：檢視此類病人(或住民)紀錄或照護紀錄。)
		<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
3.3.9	提供社區老人關懷服務	【現況】 (例如：提供送餐，與社區關懷據點或與衛生局結合。)
		<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)

標準三之綜評與行動規劃

項目	得 分						行動與時程	主辦者
	95	90	80	70	60	<60		
病人照護需求評估								
	7 項							
病人介入與管理								
	9 項							
社區參與及持續性照護								
	9 項							
綜合								
	25 項							

標準四、物理環境

4.1 硬體環境

4.1.1	在實用及可負擔的情況下儘可能採行「通用設計」之原則。(包括：1.誰都可以使用，2.滿足不同能力、喜好，3.誰都能簡單地使用，4.有效地傳達必要的訊息，5.降低危險與不良後果，6.減輕使用時的身心疲勞，7.確保使用的空間規模)
	【現況】(舉出實例。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
4.1.2	機構整體環境，應保持清潔舒適
	【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
4.1.3	機構有良好照明、防滑地面、穩固的家具以及安全的走道與樓梯
	【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
4.1.4	機構之廁所、浴室及病房床頭設有緊急求救警鈴系統
	【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
4.1.5	機構設有無障礙廁所並附有簡單的沖洗設備
	【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
4.1.6	病房走道兩側有扶手
	【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
4.1.7	床的高度應適合長者使用
	【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)

4.2 交通與行動

4.2.1	機構主要院區對外交通方便 【現況】(照片或現場觀察；機構住民外出之接送交通工具【照護機構有購置接駁車者，鼓勵納入復康設計】。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
4.2.2	機構範圍較大者，設有機構內接駁車 【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60) <input type="checkbox"/> N/A
4.2.3	機構主要入口設有下列下車處，並有人員可協助服務 【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
4.2.4	對行動不便者，提供上下車空間，及機構內行動輔具(如輪椅) 【現況】(照片或現場觀察；並注意行動輔具之安全性、使用上的便利性及清潔度、定期檢測行動輔具。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)

4.3 標誌與識別

4.3.1	機構內各處設有簡單易讀的標示及措施(例如語音導引)，以利定位及辨識照護者和服務 【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
4.3.2	機構內指示標誌採用慣用標誌，方便高齡者辨識 【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)
4.3.3	重要健康照護人員應使用識別證、名牌或告示板，方便病人(或住民)辨認 【現況】(照片或現場觀察。)
	<input type="checkbox"/> 特優(95)， <input type="checkbox"/> 優(90)， <input type="checkbox"/> 良(80)， <input type="checkbox"/> 佳(70)， <input type="checkbox"/> 尚可(60)， <input type="checkbox"/> 待加強(<60)

標準四之綜評與行動規劃

項目	得 分						行動與時程	主辦者
	95	90	80	70	60	<60		
硬體環境								
	7 項							
交通與行動								
	4 項							
標誌與識別								
	3 項							
綜合								
	14 項							

自我總評

標準一：管理政策

	95	90	80	70	60	<60	
小計							
	12	12	12	12	12	12	(項)

標準二：溝通與服務

	95	90	80	70	60	<60	
小計							
	9	9	9	9	9	9	(項)

標準三：照護流程

	95	90	80	70	60	<60	
小計							
	25	25	25	25	25	25	(項)

標準四：物理環境

	95	90	80	70	60	<60	
小計							
	14	14	14	14	14	14	(項)

合計

	95	90	80	70	60	<60	
	60	60	60	60	60	60	(項)

總體性行動

行動與時程	主辦者

附錄：

健康照護機構高齡友善表現指標 (例)

標準	指標 (例)
管理政策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 員工知道機構高齡友善政策的比率 2. 員工受過一般訓練與核心訓練的比率與時數 3. 員工在年齡與性別敏感性的知能 4. 不同年齡、性別病人(或住民)之整體滿意度
溝通與服務	<ol style="list-style-type: none"> 5. 病人(或住民)各項就醫之經驗與滿意度，性別與年齡間之比較 6. 門診等候時間，性別與年齡間之比較
照護流程	<ol style="list-style-type: none"> 7. 病人(或住民)有記錄吸菸狀態、BMI、腰圍，運動、飲酒、嚼檳榔習慣之比率 8. 高齡或多重用藥病人有做跌倒風險評估之比率 9. 高齡病人獲高危險篩檢比率 10. 癌症篩檢完成率 11. 常見慢性病照護品質表現 12. 病人(或住民)獲得自我管理衛教、行為改變介入與復健之比率 13. 病人(或住民)對於資訊與介入的滿意度 14. 吸菸者獲戒菸建議比率 15. 吸菸長者戒菸之比率 16. 高危險病人獲會診比率 17. 住院(入住)期間非預期之功能惡化比率 18. 五天內因門診可處理狀況重返住院之比率 19. 出院/離開機構摘要兩週內送達原醫師或轉介機構比率或在出院/離開機構時交給病人(或住民)之比率 20. 病人(或住民)過去一年內曾發生傷害性跌倒之比率
物理環境	<ol style="list-style-type: none"> 21. 機構內跌倒事件發生率

健康照護機構高齡友善表現指標定義

指標	定義	執行方式
員工知道機構高齡友善政策的比率	<p>題目： 請問您是否知道或聽過貴機構有在推動「高齡友善健康照護機構」？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 清楚， <input type="checkbox"/> (2) 大概知道， <input type="checkbox"/> (3) 不太清楚， <input type="checkbox"/> (4) 不知道</p> <p>分子：分母中回答「清楚」與「大概知道」的員工人數 分母：機構員工回答的人數</p>	員工調查
不同年齡、性別病人之整體滿意度	<p>題目： 請問總體而言，您對本機構是否感到滿意？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意</p> <p>分子：分母中回答「很滿意」與「滿意」的人數 分母：所有回答的人數</p>	病人滿意度調查
病人各項就醫之經驗與滿意度，性別與年齡間之比較	<p>題目： 請問您對本機構提供之各項服務滿意度為何？</p> <p>(1) 不必等候太久： <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意</p> <p>(2) 衛教指導： <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意</p> <p>(3) 主動關心病人健康行為： <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意</p> <p>(4) 主動提醒做癌症篩檢：</p>	病人滿意度調查

指標	定義	執行方式
	<p> <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 (5) 主動建議戒菸： <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 (6) 服務親切： <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 (7) 病情解說詳細： <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 (8) 重視病人權益： <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 (9) 醫術精湛： <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 (10) 設備完善： <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 (11) 環境清潔舒適： <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 (12) 其他： _____ <input type="checkbox"/> (1) 很滿意， <input type="checkbox"/> (2) 滿意， <input type="checkbox"/> (3) 普通， <input type="checkbox"/> (4) 不滿意， <input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 </p>	

指標	定義	執行方式
	分子：分母中回答「很滿意」與「滿意」的人數 分母：所有回答的人數	
出院 14 日內再住院率	<p>(子指標 1) 出院 14 天內因相同或相關病情非計畫性再住院</p> <p>分子：出院 14 天內因相同或相關病情非計畫性再住院的事件數</p> <p>排除因子：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 返回醫院分娩生產人數 ● 計畫性的再住院 ● 因不相關病情再住院 <p>分母：急性照護單位出院總次數</p> <p>排除因子：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 病人死亡人數 ● 病危自動出院人數 <p>(子指標 2) 14 天內再入院</p> <p>分子：出院後 14 天內再住院人次</p> <p>分母：總出院人次 (含自動出院、轉院)</p> <p>排除因子：死亡人數</p>	由醫院資訊系統統計
病人過去一年內曾發生傷害性跌倒之比率	<p>分子：分母中曾經因跌倒而緊急就醫或住院的人數</p> <p>分母：問卷調查的 65 歲以上病人</p>	病人問卷調查
機構內跌倒事件發生率	<p>分子：有記錄的跌倒件數</p> <p>分母：住院人日數</p>	由機構資訊系統統計

指標	定義	執行方式
18 歲以上病人有測量腰圍紀錄之比率	分子：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人已載有測量腰圍紀錄的人數 分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上病人數	計 由醫院資訊系統統計
18 歲以上病人有測量 BMI 紀錄之比率	分子：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人已載有測量 BMI 紀錄的人數 分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上病人數	由醫院資訊系統統計
針對高血壓病人: 血壓 <140/90mmHg 比率 (血壓控制良好比率)	分子：符合分母條件之病人於追蹤管理期間血壓 <140/90mmHg 之人數。 分母：門診以 ICD-10-CM 診斷碼前三碼為 I10、I11、I12、I13 之高血壓病人，且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。	由醫院資訊系統統計
全院參加全民健康保險糖尿病醫療給付改善方案照護率	分子：分母 ID 中，在統計期間有加入全民健康保險糖尿病醫療給付改善方案人數。 分母：門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。	由醫院資訊

指標	定義	執行方式
糖尿病病人眼底檢查或眼底彩色攝影檢查率	<p>分子:分母 ID 中, 在統計期間有執行眼底檢查或眼底彩色攝影檢查人數。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 眼底檢查或眼底彩色攝影案件係指申報醫令代碼前五碼為 23501 或 23502 或 23702 之案件 2. 計算符合分子之 ID 時, 從分母的 ID 繼續觀察, 只要該 ID 於統計期間有執行眼底檢查或眼底彩色攝影檢驗即成立 <p>分母: 門診主次診斷為糖尿病且使用糖尿病用藥之病人數。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 糖尿病: 任一主、次診斷之 ICD-10-CM 前三碼為 E08、E09、E10、E11 及 E13 之門診案件。糖尿病用藥係指 ATC 前 5 碼為 A10BA、A10BB、A10BC、A10BD、A10BX、A10BF、A10BG、A10AB、A10AC、A10AD、A10AE。 2. 計算符合分母條件之 ID 時, 主次診斷為糖尿病且使用糖尿病用藥這兩個條件限定要發生在同處方案件。 	系統統計
糖尿病病人空腹血脂肪檢查率	<p>分子: 分母 ID 中, 在統計期間有執行低密度脂蛋白膽固醇檢驗人數。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 計算符合分子之 ID 時, 從分母的 ID 繼續觀察, 只要該 ID 於當年有執行「空腹血脂檢查」即成立(分子跨院勾稽) <p>分母: 門診主次診斷為糖尿病且使用糖尿病用藥之病人數。</p>	
糖尿病病人液微量白蛋白檢查率	<p>分子: 分母 ID 中, 在統計期間有執行低密度脂蛋白膽固醇檢驗人數。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 計算符合分子之 ID 時, 從分母的 ID 繼續觀察, 只要該 ID 於當年有執行「空腹血脂檢查」即成立 (分子跨院勾稽) <p>分母: 門診主次診斷為糖尿病且使用糖尿病用藥之病人數。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 糖尿病: 任一主、次診斷之 ICD-10-CM 	

指標	定義	執行方式
	<p>前三碼為 E08、E09、E10、E11 及 E13 之門診案件。糖尿病用藥係指 ATC 前 5 碼為 A10BA、A10BB、A10BC、A10BD、A10BX、A10BF、A10BG、A10AB、A10AC、A10AD、A12AE。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 空腹血脂(Fasting lipid profile)人數係指當年內申報醫令代碼前五碼有 09001(血清總膽固醇 CHOL)+09004(空腹血清中性脂肪 TG)+09043(高密度脂蛋白膽固醇 HDL)三項；或申報醫令代碼前五碼有 09001(血清總膽固醇 CHOL)+09004(空腹血清中性脂肪 TG)+09044(低密度脂蛋白膽固醇 LDL)三項。 3. 計算符合分母條件之 ID 時，主次診斷為糖尿病且使用糖尿病用藥這兩個條件限定要發生在同處方案件。 4. 計算符合分子之 ID 時，從分母的 ID 繼續觀察，只要該 ID 於當年有執行「空腹血脂檢查」即成立(分子跨院勾稽)。 	
糖尿病病人 HbA1C<7%比率	<p>分子：糖尿病病人最近 1 次檢查 HbA1c<7%人數。</p> <p>分母：門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。</p>	
糖尿病病人 HbA1C>9.5%比率	<p>分子：糖尿病病人最近 1 次檢查 HbA1c>9.5%人數。</p> <p>分母：門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。</p>	
糖尿病病人 BP<130/80mmHg 比率	<p>分子：糖尿病病人最近 1 次量測血壓<130/80 mmHg 人數。</p> <p>分母：門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。</p>	

指標	定義	執行方式
糖尿病病人 LDL<100mg/dL 比率	分子：糖尿病病人最近 1 次檢查低密度脂蛋白膽固醇<100 mg/dL 人數。 分母：門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。	
糖尿病病人肥胖率	分子：糖尿病病人且 BMI \geq 27kg/m ² 者。 分母：門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。	
30-69 歲門診婦女 3 年內接受子宮頸癌篩檢率	分子：分母歸戶個案 3 年內於癌症篩檢系統申報人數(不分本院、外院)。 分母：當年 30-69 歲婦女門診歸戶人數。 1. 案件分類排除 02 西醫急診、12 牙醫急診。 2. 性別為女性。 3. 年齡以年度計算，30 \leq 「就醫年-出生年」 \leq 70。	由國健署癌症醫療品質管理考核系統取得資料
45-69 歲門診婦女 2 年內接受乳房攝影篩檢率	分子：分母歸戶個案 2 年內於癌症篩檢系統申報人數(不分本院、外院)。 分母：當年 45-69 歲婦女門診歸戶人數。 1. 案件分類排除 02 西醫急診、12 牙醫急診。 2. 性別為女性。 3. 年齡以年度計算，45 \leq 「就醫年-出生年」 \leq 70。	
50-69 歲就醫民眾 2 年內接受糞便潛血篩檢率	分子：分母歸戶個案 2 年內於癌症篩檢系統申報人數(不分本院、外院)。 分母：當年 50-69 歲門診歸戶人數。 1. 案件分類排除 02 西醫急診、12 牙醫急診。 2. 性別為男性或女性。 3. 年齡以年度計算，50 \leq 「就醫年-出生年」 \leq 70。	
30 歲以上嚼檳榔或吸菸就醫民眾 2 年內接受口腔黏膜篩檢率	分子：分母歸戶個案 2 年內於癌症篩檢系統申報人數(不分本院、外院)。 分母：當年 30 歲以上門診歸戶人數。	

指標	定義	執行方式
	1. 案件分類排除 02 西醫急診、12 牙醫急診。 2. 性別為男性或女性。 3. 年齡以年度計算，「就醫年-出生年」 ≥ 30 。	
戒菸服務品質改善(提升)措施醫事機構戒菸服務 6 個月戒菸情形追蹤完成率	分子：追蹤利用門診戒菸服務者之 6 個月戒菸情形並完成系統登錄個案數。 分母：應追蹤 6 個月戒菸情形之利用門診戒菸服務總個案數。	由醫院資訊系統統計
戒菸服務品質改善(提升)措施醫事機構戒菸服務 6 個月戒菸成功率	分子：追蹤利用門診戒菸服務者 6 個月戒菸情形，經完成系統登錄且成功戒菸個案數 分母：追蹤利用門診戒菸服務者之 6 個月戒菸情形並完成系統登錄個案數。	

高齡友善計畫成效指標 (例)

計 畫	指 標 (例)
慢性病患者 心理健康促 進計畫	<ul style="list-style-type: none"> ■ 慢性病（例如：糖尿病、心臟病、中風）病人憂鬱量表得分分布，介入組與對照組，在計畫實施前後之比較 ■ 病人病情控制表現（例如：血糖控制不良比率），介入組與對照組，在計畫實施前後之比較 ■ 病人生活品質，介入組與對照組，在計畫實施前後之比較 ■ 病人對醫療之滿意度，介入組與對照組，在計畫實施前後之比較
慢性病患者 跌倒預防介 入促進計畫	<ul style="list-style-type: none"> ■ 慢性病（例如：糖尿病、高血壓、眩暈）病人跌倒風險得分分布，介入組與對照組，在計畫實施前後之比較 ■ 病人跌倒發生率，介入組與對照組比較 ■ 病人病情控制表現，介入組與對照組，計畫實施前後比較 ■ 病人生活品質，介入組與對照組，計畫實施前後比較 ■ 病人對醫療之滿意度，在計畫實施前後之比較

健康促進醫院與照護機構評估指標

一、管理政策：

指標 1：員工知道健康促進政策的比率

指標 2：病患（與家屬）知道健康促進標準的比率

指標 3：用於員工健康促進活動預算的比率

二、病人評估：

指標 4：病人有獲得一般危險因子評估的比率

指標 5：病人有依指引獲得疾病危險因子評估的比率

指標 6：病人對於評估程序的滿意度調查得分

三、病人資訊與介入：

指標 7：病人有依其特殊狀況接受衛教之自我管理比率

指標 8：病人有依其危險因子及疾病治療情形給予衛教的比率

指標 9：病人對於資訊與介入過程的經驗

四、推動健康職場

指標 10：員工吸菸的比率

指標 11：戒菸：目前抽菸或剛戒菸員工，接受戒菸諮詢的比率

指標 12：員工對工作職場的感受調查得分

指標 13：員工短期缺席率

指標 14：與工作有關之傷害比率

指標 15：員工疲乏指數得分

五、持續與合作

指標 16：將出院病患病例摘要 2 週內交轉診醫院（醫師）之比率

指標 17：出院患者 5 日內再住院率

指標 18：病人出院準備之調查得分

健康促進醫院與照護機構評估指標定義

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
員工知道健康促進政策的比率	員工知道健康促進政策的比率	<p>題目：</p> <p>1. 請問您是否知道或聽過貴院有在推動「健康促進醫院」？ <input type="checkbox"/> (1)清楚，<input type="checkbox"/> (2)大概知道，<input type="checkbox"/> (3)不太清楚，<input type="checkbox"/> (4)不知道</p> <p>分子：分母中回答「清楚」與「大概知道」的人數 分母：醫院員工回答的人數</p> <p>2. 請問您知道貴院針對員工健康，正在推動以下哪幾個重點主題？(自行列出 5~6 個，供員工勾選)</p> <p>分子：各主題經員工勾選正確之人數 分母：醫院員工回答的人數</p>	員工調查
病人有獲得一般危險因子評估的比率	18 歲以上病人有吸菸紀錄之比率	<p>分子：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人在系統紀錄中已載有吸菸狀態的人數 (吸菸狀態登錄是指包含無吸菸、已戒菸及有吸菸的病人數) 分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上病人數</p>	由醫院資訊系統統計
	18 歲以上病人有嚼檳榔紀錄之比率	<p>分子：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人在系統紀錄中已載有嚼檳榔狀態的人數 (嚼檳榔狀態登錄是指包含無嚼檳榔、已戒檳榔及有嚼檳榔的病人數)</p>	由醫院資訊系統統計

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
	18 歲以上病人有飲酒紀錄之比率	分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上病人數 分子：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人在系統紀錄中已載有飲酒狀態的人數 (飲酒狀態登錄是指包含無飲酒及有飲酒的病人數) 分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上病人數	由醫院資訊系統統計
	18 歲以上病人有營養評估紀錄之比率	分子：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人在系統紀錄中已載有營養評估的人數 分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上病人數	由醫院資訊系統統計
	18 歲以上病人有測量腰圍紀錄之比率	分子：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人已載有測量腰圍紀錄的人數 分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上病人數	由醫院資訊系統統計
	18 歲以上病人有測量 BMI 紀錄之比率	分子：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人已載有測量 BMI 紀錄的人數 分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上病人數	由醫院資訊系統統計
	18 歲以上病人有規律運動紀錄之比率	分子：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人在系統紀錄中已載有規律運動的人數 分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上病人數 ※世界衛生組織建議：18 歲以上成年人身體活動量 ◎每週至少 5 天 ◎每次運動至少維持 10 分	由醫院資訊系統統計

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
		鐘 ◎每週累計至少 150 分鐘的中等費力身體活動或 75 分鐘的費力身體活動。 (註：1 分鐘費力身體活動 = 2 分鐘中等費力身體活動)	
	糖尿病病人在過去 1 年內有體重紀錄之比率	分子：分母之糖尿病病人在過去 1 年內有體重紀錄的人數 分母：過去 1 年內在醫院就醫 4 次或以上的糖尿病病人數	由醫院資訊系統統計
	針對高血壓病人：血壓 <140/90mmHg 比率(血壓控制良好比率)	分子：符合分母條件之病人於追蹤管理期間血壓 <140/90mmHg 之人數。 分母：門診以 ICD-10-CM 診斷碼前三碼為 I10、I11、I12、I13 之高血壓病人，且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。	由醫院資訊系統統計
	全院參加全民健康保險糖尿病醫療給付改善方案照護率	分子：分母 ID 中，在統計期間有加入全民健康保險糖尿病醫療給付改善方案人數。 分母：門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。	由醫院資訊系統統計
	糖尿病病人眼底檢查或眼底彩色攝影檢查率	分子：分母 ID 中，在統計期間有執行眼底檢查或眼底彩色攝影檢查人數。 1. 眼底檢查或眼底彩	

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
		<p>色攝影案件係指申報醫令代碼前五碼為 23501 或 23502 或 23702 之案件</p> <p>2. 計算符合分子之 ID 時，從分母的 ID 繼續觀察，只要該 ID 於統計期間有執行眼底檢查或眼底彩色攝影檢驗即成立</p> <p>分母：門診主次診斷為糖尿病且使用糖尿病用藥之病人數。</p> <p>1. 糖尿病：任一主、次診斷之 ICD-10-CM 前三碼為 E08、E09、E10、E11 及 E13 之門診案件。糖尿病用藥係指 ATC 前 5 碼為 A10BA、A10BB、A10BC、A10BD、A10BX、A10BF、A10BG、A10AB、A10AC、A10AD、A10AE。</p> <p>2. 計算符合分母條件之 ID 時，主次診斷為糖尿病且使用糖尿病用藥這兩個條件限定要發生在同處方案件。</p>	
	糖尿病病人空腹血脂脂肪檢查率	<p>分子：分母 ID 中，在統計期間有執行低密度脂蛋白膽固醇檢驗人數。</p> <p>1. 計算符合分子之 ID 時，從分母的 ID 繼續觀察，只要該 ID</p>	

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
		<p>於當年有執行「空腹血脂檢查」即成立(分子跨院勾稽)</p> <p>分母: 門診主次診斷為糖尿病且使用糖尿病用藥之病人數。</p>	
	<p>糖尿病病人尿液微量白蛋白檢查率</p>	<p>分子: 分母 ID 中, 在統計期間有執行低密度脂蛋白膽固醇檢驗人數。</p> <p>1. 計算符合分子之 ID 時, 從分母的 ID 繼續觀察, 只要該 ID 於當年有執行「空腹血脂檢查」即成立(分子跨院勾稽)</p> <p>分母: 門診主次診斷為糖尿病且使用糖尿病用藥之病人數。</p> <p>1. 糖尿病: 任一主、次診斷之 ICD-10-CM 前三碼為 E08、E09、E10、E11 及 E13 之門診案件。糖尿病用藥係指 ATC 前 5 碼為 A10BA、A10BB、A10BC、A10BD、A10BX、A10BF、A10BG、A10AB、A10AC、A10AD、A12AE。</p> <p>2. 空腹血脂(Fasting lipid profile)人數係指當年內申報醫令代碼前五碼有 09001(血清總膽固醇 CHOL)+09004(空腹血清中性脂肪)</p>	

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
		<p>TG)+09043(高密度脂蛋白膽固醇 HDL)三項；或申報醫令代碼前五碼有 09001(血清總膽固醇 CHOL)+09004(空腹血清中性脂肪 TG)+09044(低密度脂蛋白膽固醇 LDL)三項。</p> <p>3. 計算符合分母條件之 ID 時，主次診斷為糖尿病且使用糖尿病用藥這兩個條件限定要發生在同處方案件。</p> <p>4. 計算符合分子之 ID 時，從分母的 ID 繼續觀察，只要該 ID 於當年有執行「空腹血脂檢查」即成立（分子跨院勾稽）。</p>	
	<p>糖尿病病人 HbA1C<7%比率</p>	<p>分子: 糖尿病病人最近 1 次檢查 HbA1c<7%人數。</p> <p>分母: 門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。</p>	
	<p>糖尿病病人 HbA1C>9.5%比率</p>	<p>分子: 糖尿病病人最近 1 次檢查 HbA1c>9.5%人數。</p> <p>分母: 門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下，任 2 次就醫日期間隔介</p>	

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
		於 0 到 90 天之人數。	
	糖尿病病人 BP<130/80mmHg 比率	分子: 糖尿病病人最近 1 次量測血壓<130/80 mmHg 人數。 分母: 門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下, 任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。	
	糖尿病病人 LDL<100mg/dL 比率	分子: 糖尿病病人最近 1 次檢查低密度脂蛋白膽固醇<100 mg/dL 人數。 分母: 門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下, 任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。	
	糖尿病病人肥胖率	分子: 糖尿病病人且 BMI \geq 27kg/m ² 者。 分母: 門診主診斷為糖尿病且在同院、同醫師、同 ID、同生日下, 任 2 次就醫日期間隔介於 0 到 90 天之人數。	

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
	30-69歲門診婦女3年內接受子宮頸癌篩檢率	分子：分母歸戶個案3年內於癌症篩檢系統申報人數(不分本院、外院)。 分母：當年30-69歲婦女門診歸戶人數。 1. 案件分類排除02西醫急診、12牙醫急診。 2. 性別為女性。 3. 年齡以年度計算， $30 \leq \text{「就醫年-出生年」} \leq 70$ 。	由國健署癌症醫療品質管理考核系統
	45-69歲門診婦女2年內接受乳房攝影篩檢率	分子：分母歸戶個案2年內於癌症篩檢系統申報人數(不分本院、外院)。 分母：當年45-69歲婦女門診歸戶人數。 1. 案件分類排除02西醫急診、12牙醫急診。 2. 性別為女性。 3. 年齡以年度計算， $45 \leq \text{「就醫年-出生年」} \leq 70$ 。	由國健署癌症醫療品質管理考核系統
	50-69歲就醫民眾2年內接受糞便潛血篩檢率	分子：分母歸戶個案2年內於癌症篩檢系統申報人數(不分本院、外院)。 分母：當年50-69歲門診歸戶人數。 1. 案件分類排除02西醫急診、12牙醫急診。 2. 性別為男性或女性。	由國健署癌症醫療品質管理考核系統

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
	30 歲以上嚼檳榔或吸菸就醫民眾 2 年內接受口腔黏膜篩檢率	<p>3. 年齡以年度計算，$50 \leq \text{「就醫年-出生年」} \leq 70$。</p> <p>分子：分母歸戶個案 2 年內於癌症篩檢系統申報人數(不分本院、外院)。</p> <p>分母：當年 30 歲以上門診歸戶人數。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案件分類排除 02 西醫急診、12 牙醫急診。 2. 性別為男性或女性。 3. 年齡以年度計算，$\text{「就醫年-出生年」} \geq 30$。 	由國健署癌症醫療品質管理考核系統
病人對於評估程序與衛教的滿意度調查得分	在病人滿意度調查中，有詢問病人對醫院最滿意的事項	<p>題目 3：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請問總體而言，您對於本院是否感到滿意？ <input type="checkbox"/> (1) 很滿意，<input type="checkbox"/> (2) 滿意，<input type="checkbox"/> (3) 普通，<input type="checkbox"/> (4) 不滿意，<input type="checkbox"/> (5) 非常不滿意 <p>分子：分母中回答「很滿意」與「滿意」的病人數 分母：所有回答的人數</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 請問您對醫院最滿意的事項是： <input type="checkbox"/> (1) 不必等候太久， <input type="checkbox"/> (2) 衛教指導， <input type="checkbox"/> (3) 主動關心病人健康行為， <input type="checkbox"/> (4) 主動提醒做癌症篩檢， <input type="checkbox"/> (5) 主動建議戒菸， <input type="checkbox"/> (6) 服務親切， 	病人滿意度調查

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
		<input type="checkbox"/> (7) 病情解說詳細， <input type="checkbox"/> (8) 重視病人權益， <input type="checkbox"/> (9) 醫術精湛， <input type="checkbox"/> (10) 設備完善， <input type="checkbox"/> (11) 環境清潔舒適， <input type="checkbox"/> (12) 其他：_____	
病人有依其危險因子及疾病治療情形給予衛教的比率	平均戒菸服務提供率	分子：過去 1 年接受戒菸服務的人數 分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人在系統紀錄中已載有吸菸狀態的人數 (吸菸狀態登錄是指有吸菸的病人數)	由醫院資訊系統統計
	戒菸服務品質改善(提升)措施醫事機構戒菸服務 6 個月戒菸情形追蹤完成率	分子：追蹤利用門診戒菸服務者之 6 個月戒菸情形並完成系統登錄個案數。 分母：應追蹤 6 個月戒菸情形之利用門診戒菸服務總個案數。	由醫院資訊系統統計
	戒菸服務品質改善(提升)措施醫事機構戒菸服務 6 個月戒菸成功率	分子：追蹤利用門診戒菸服務者 6 個月戒菸情形，經完成系統登錄且成功戒菸個案數 分母：追蹤利用門診戒菸服務者之 6 個月戒菸情形並完成系統登錄個案數。	由醫院資訊系統統計
	18 歲以上病人有嚼檳榔者接受戒檳衛教個案收案之比率	分子：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上病人有嚼檳榔者接受戒檳衛教個案收案數 分母：過去 1 年曾來就診的 18 歲以上門診病人在系統紀錄中已載有嚼檳榔狀態的人數 (嚼檳榔狀態登錄是指有嚼檳榔的病人數)	由醫院資訊系統統計
	18 歲以上病人有飲酒者	分子：過去 1 年曾來就診的	由醫

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
	接受戒酒衛教個案收案之比率	18歲以上門診病人接受戒酒衛教個案數 分母：過去1年曾來就診的18歲以上門診病人在系統紀錄中已載有飲酒狀態的人數 (飲酒狀態登錄是指有飲酒狀態的病人數)	院資訊系統統計
	18歲以上BMI異常病人接受飲食、運動指導或介入活動指導紀錄之比率	分子：過去1年曾來就診的18歲以上BMI異常門診病人在系統紀錄中已載有接受飲食、運動指導或介入活動指導的人數 分母：過去1年曾來就診的18歲以上BMI異常病人數 ◎接受飲食、運動指導之定義：係指平均每週接受1次以上運動、飲食之指導或介入活動指導。	由醫院資訊系統統計
員工離職率	過去三年員工離職率	分子：過去三年員工離職人數 分母：過去三年年底員工總人數之合計	由醫院人事室統計資料
員工短期缺勤率	員工事病假比率	分子：過去1年員工事病假總日數 分母：過去1年員工總法定工作日數（依人事行政局公告、或依各機構所適用之勞動規範，由人事單位核定）	由醫院人事室統計資料
員工疲乏指數得分	員工疲乏指數得分	題目： 1. 我對目前的醫療工作感到心力交瘁。	員工調查（對

國際網絡指標	台灣指標	定義	執行方式
		<p><input type="checkbox"/> (1) 從來沒有，</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 每年有兩三次，</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 每月有一次，</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 每月有兩三次，</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 每週有一次，</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 每週有兩三次，</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 每天都有</p> <p>2. 從事目前的工作後，我對人變得麻木冷酷。</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 從來沒有，</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 每年有兩三次，</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 每月有一次，</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 每月有兩三次，</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 每週有一次，</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 每週有兩三次，</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 每天都有</p>	象為醫療人員，行政人員排除)
出院患者 14 日內再住院率	出院 14 日內再住院率	<p>分子：出院後 14 日內因相同或相關病情非計畫性再住院人數</p> <p>分母：出院人數</p>	由醫院資訊系統統計

附件 I 高齡友善健康照護基本訓練課程內容

1. 自然老化的表現，以了解重要器官老化的表現與影響（30 分鐘）
2. 有尊嚴的照護模式，包括老年溝通技巧，含感官退化的影響與因應技巧、老年人的自主權與隱私權、避免老年歧視（40 分鐘）
3. 性別與文化的差異（20 分鐘）
4. 友善環境設計及通用設計原理（15 分鐘）
5. 本機構高齡友善健康照護政策介紹（15 分鐘）

附件 II 高齡友善健康照護核心能力基本訓練課程內容

1. 自然老化與疾病的分別（10 分鐘）
2. 多重共病與複雜的照護需求（10 分鐘）
3. 老年症候群與周全性老年評估，可以跌倒為例，說明老年症候群的涵義、了解周全性老年評估的意涵與使用時機（40 分鐘）
4. 團隊照護模式、組成、意涵及運作方式（20 分鐘）
5. 住院過程/入住機構期間對長者常見的危害，以老年人常見的特性，說明住院/入住機構期間對長者的危害、失智症患者住院/入住機構期間時的常見問題與特需照護技巧、可以急性譫妄為例說明（20 分鐘）
6. 生命末期照護，含倫理議題，包括尊重長者知情權與自主權、預立醫囑與末期照護（20 分鐘）

衛生福利部國民健康署
「高齡友善健康照護機構認證結果複查申請表」

機 構 名 稱			
地 址			
機 構 負 責 人			
聯絡人			電話：
			傳真：
			E-mail：
申請複查事由			
注意事項	<p>一. 複查認證結果，請填寫本申請表，並附上認證結果公文影本。</p> <p>二. 複查申請方式為傳真或郵寄至國民健康署。</p> <p>三. 申請複查不得要求重新審查或實地訪查。</p> <p>四. 複查應於收到通知公文後 10 日內提出申請，逾期恕不受理。</p> <p>五. 複查結果將於收件日起 2 個月內寄出。</p>		
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 80px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 申請機構 印鑑 </div>	<p>機 構 名 稱：</p> <p>負 責 人：</p> <p>聯 絡 人：</p>	<p>(簽章)</p> <p>(簽章)</p>	

填 表 人：
 填 表 日 期： 年 月 日

高齡友善健康照護機構再認證辦法

一、高齡友善健康照護機構於效期屆滿當年 10 月 31 日前須向本署委託單位提出再認證申請，申請文件包含(一式四份)：

- (一) 合作同意書
- (二) 高齡友善健康照護機構認證申請書
- (三) 申請前三個月內所填寫之高齡友善健康照護自我評估表
- (四) 提報高齡友善健康照護表現指標(自選 3 項)之改善成果，其中至少 2 項需為「照護流程」，若選擇常見慢性病照護品質表現，一種疾病可列為一項。
- (五) 每位機構代表人於 4 年認證效期內須達到高齡友善健康照護繼續教育訓練時數 16 小時，定義如下：
 1. 擔任認證訪查委員，訪查一次認列 1 小時。
 2. 擔任教育訓練講座，依實際時數認列。
 3. 全程參與高齡友善健康照護機構推動成果發表會認列 4 小時。
 4. 出席本署辦理之教育訓練或工作坊，依實際時數認列。

二、由本署委託單位聘請專家進行實地訪查，訪查程序如下表：

時間	內容	備註
5 分鐘	人員介紹 1. 機構首長介紹機構出席人員 2. 訪查委員召集人介紹出席專家	
50 分鐘	機構簡報 1. 基本資料與背景 2. 機構自評報告 (含推動政策與資源改善準備) 3. 報告高齡友善健康照護表現指標(自選 3 項)之改善成果 4. 前次實地訪查委員建議事項及改善情形	

60 分鐘	實地訪查及書面文件查證	機構引導動線規劃 【基本動線：入口、掛號、領藥、檢驗、診間、病房等】
40 分鐘	交流與討論	機構與委員互相交流
10 分鐘	訪查委員討論形成綜評共識	委員閉門共識會議 【現場收回委員綜評表及機構自評表（委員需逐項確認機構自評情形）】

三、審查通過者由本署通知並頒發證書。