

105年衛生福利部國民健康署 高齡友善健康照護機構典範選拔方案

一、活動宗旨

- (一) 衛生福利部國民健康署於民國100年自醫院開始推廣高齡友善健康照護機構認證，101年擴大認證推廣至其他健康照護機構，含診所（醫療群）及長期照護機構。
- (二) 為促進各機構間推動高齡友善健康照護之標竿學習及經驗交流，並表彰健康照護機構建立高齡友善健康照護服務典範，特辦理典範選拔。

二、辦理單位

- (一)主辦單位：衛生福利部國民健康署
- (二)承辦單位：戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院

三、選拔類別與項目

高齡友善健康照護機構典範選拔：分為A組醫院、B組長照機構及C組衛生所(診所)3組選拔。

- (一)典範獎：依分組審查，每組錄取1名，得從缺。
- (二)優良獎：依分組審查，每組錄取數名，得從缺。
- (三)友善服務獎：依分組審查，每組錄取1名，得從缺。
- (四)組織再造獎：依分組審查，每組錄取1名，得從缺。
- (五)友善環境獎：依分組審查，每組錄取1名，得從缺。

四、獎項效期

- (一) 高齡友善健康照護機構「典範獎」之有效期間為4年（其高齡友善認證效期亦同步展延），得獎機構在有效期間內不可再參加典範獎之選拔，效期年度將會註明於獎牌上。
- (二) 高齡友善健康照護機構「優良獎」之有效期間為4年（其高齡友善認證效期亦同步展延），效期年度將會註明於獎牌上。
- (三) 高齡友善健康照護機構「友善服務獎」、「組織再造獎」及「友善環境獎」之獎座上僅標註得獎年度，不標註效期。
- (四) 高齡友善健康照護機構「優良獎」可同時得「友善服務獎」、「組織再造獎」或「友善環境獎」，但「友善服務獎」、「組織再造獎」及「友善環境獎」之獎項同年度同一家機構不得重複得獎。

五、參加資格與報名方式

(一) 參加資格：於國民健康署高齡友善健康照護機構認證效期內之機構。

(二) 報名及資料繳交：

1. 報名及資料繳交方式：自公告日起至**105年7月31日止**(以郵戳為憑)。

2. 報名應繳資料：

(1) 報名表1份(附件1)。

(2) 書面資料1式8份：請依下列順序，以A4雙面列印並裝訂成冊。

(3) 書面審查資料(附件2)。

(4) 「高齡友善健康照護機構表現指標」成果(依附件2-1內容呈現成果)。

(5) 高齡友善健康照護特色摘要(含照片原始檔)，以2頁為原則(附件3)。

(6) 高齡友善健康照護機構推動成果(以英文撰寫)，以2頁為原則(附件4)。

(7) 上述書面資料word文書電子檔之光碟2份。

(三) 報名文件送達地點：請備公文併報名應繳資料寄至「60002嘉義市東區忠孝路539號 戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院 社區健康部 李佩軒專員 收」。

註：1. 所有參選資料恕不退還，請自行影印留檔。

2. 報名文件寄出後，請電話聯繫承辦單位確認文件是否送達。

六、評選方式：

(一) 第一階段(初審)：採書面資料評審，由國民健康署邀請評選委員，依「高齡友善健康照護自我評估表」(附件2)之項目進行評分，四大標準之表現皆需達80分(含)以上，且其高齡友善健康照護機構表現指標(附件2-1)之出院14日內再住院率之2項子指標(出院14天內因相同或相關病情非計畫性再住院與14天內再入院)、病人過去一年內曾發生傷害性跌倒之比率及機構內跌倒事件發生率，至少需有1項優於104年該組前50百分位者(未提供是項資料者，逕為排除複審資格)，始得參加複審。

(二) 第二階段(複審)：採會議審查與實地訪查。

1. **會議審查**：由機構負責人(院長)或其副負責人(副院長)出席會

議審查，進行15分鐘之口頭報告，並接受評審委員詢答，會議審查達80分(含)以上為優良獎，並以序位法排定名次，選出名次較優者數名，進行實地訪查。(評分表如附件5)。

2. **實地訪查**：於訪查前一日通知機構委員訪查重點，請機構據以規劃訪查動線及準備文件查證資料。(評分表如附件5、訪查流程如附件6)。

- (三) 典範獎得獎者總得分需達85分(含)以上，得從缺，計分方式如下：
第一階段書面審查佔總成績30%，第二階段會議審查佔總成績30%、實地訪查佔40%。若兩機構之評比總得分同分時，以實地訪查評分較高者得之(成績計算至小數點第一位)。
- (四) 典範獎以外之入圍機構依其四大標準及第二階段複審之結果，選出「友善服務獎」、「組織再造獎」及「友善環境獎」(附件7)。

七、獎勵方式

- (一) 高齡友善健康照護機構「典範獎」：頒發大型獎牌1面及15萬元等值獎勵。
- (二) 高齡友善健康照護機構「優良獎」：頒發大型獎牌1面及4萬元等值獎勵。若機構在有效期間內重複得獎，僅寄送燈片(註明有效期間)作為更換，不另頒予獎牌及4萬元等值獎勵。
- (三) 高齡友善健康照護機構「友善服務獎」：頒發獎座1座及3萬元等值獎勵，得從缺。
- (四) 高齡友善健康照護機構「組織再造獎」：頒發獎座1座及3萬元等值獎勵，得從缺。
- (五) 高齡友善健康照護機構「友善環境獎」：頒發獎座1座及3萬元等值獎勵，得從缺。

八、作業內容及時程

作業內容	時程
報名表及書面資料 收件日期	自公告日起至105年7月31日止(以郵戳為憑)

初審及會議審查	105年8月至9月中旬
公布得獎名單	預訂於105年10月中旬以書面通知得獎者，並於國民健康署（ http://www.hpa.gov.tw ）及承辦單位網站公布得獎名單，另於11月國民健康署召開之成果發表會公開頒獎(獎勵將依法扣稅)。
頒獎典禮	105年11月成果發表會中公開頒獎表揚

九、得獎公布

預定當年度10月中旬以書面通知得獎者(依法扣稅)，並於國民健康署（<http://www.hpa.gov.tw>）及嘉義基督教醫院網站公布得獎名單，另於11月國民健康署召開之成果發表會公開頒獎。

十、聯絡資訊

(一) 承辦單位：戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院

活動網址：<http://www.cych.org.tw/cychweb/health/default.aspx>

聯絡人：李佩軒專員

電話：05-2765-041 轉 6173

聯絡地址：60002 嘉義市東區忠孝路 539 號社區健康部

E-mail：afhccych@gmail.com

(二) 主辦單位：衛生福利部國民健康署

聯絡人：張永泓技士 電話：02-25220724

E-mail：lifepark123@hpa.gov.tw

十一、其他

(一) 獲獎機構須配合提供得獎事蹟及於成果發表會上，分享推動高齡友善健康照護之經驗。

(二) 獲獎機構所提供之資料（包含得獎事蹟、簡報及推動成果敘述之文字、照片等），主辦單位得無償使用於相關平面、電子媒體及網站，以擴大宣導政府推動高齡友善健康照護之成效。

十二、本方案如有未盡事宜，主辦單位得修正、補充之。

十三、附件

附件 1：報名表

附件 2：書面審查資料

附件 2-1：「高齡友善健康照護機構」表現指標

附件 3：高齡友善健康照護特色摘要

附件 4：高齡友善健康照護機構推動成果(英文)

附件 5：高齡友善健康照護機構典範選拔會議評分表

附件 6：典範獎候選機構實地訪查流程

附件 7：「典範獎」、「友善服務獎」、「組織再造獎」及「友善環境獎」評選
原則

105 年『高齡友善健康照護機構典範選拔』報名表

機構名稱					
機構地址					
聯絡人姓名	部門		職稱		
	電話		傳真		
	手機				
	email				

◎本報名表請連同書面審查資料及相關附件(1 式 8 份)與書面審查資料電子檔光碟片(2 份)一併以公文函寄至戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院，待獲報名手續完成通知後，方完成報名手續。

註：1. 所有參選資料恕不退還，請自行影印留檔。

2. 報名文件寄出後，請電話聯繫承辦單位確認文件是否送達。

項目檢核表(請務必勾選確認)

報名表 1 份

書面資料裝訂成冊，1 式 8 份

書面審查資料(附件 2)

「高齡友善健康照護機構」表現指標 (附件 2-1)

高齡友善健康照護特色摘要及 1MB 以上之照片檔(附件 3)

高齡友善健康照護機構推動成果(英文)(附件 4)

相關參考附件：請註明文件名稱及件數

上述書面資料 word 文書電子檔之光碟 2 份

105 年「高齡友善健康照護機構典範選拔」書面審查資料

- 一、請就機構目前執行的狀況或是成效，逐項詳細填寫具體內容，並檢附相關照片或文件影本作為佐證。(表格空間請自行增加)

高齡友善健康照護機構自我評估表

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>
-------	--

	<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)
1.2.2	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 【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。）
	<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)
1.2.3	機構有具高齡照護專業的工作人員 【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。）
	<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	<p>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</p> <p>【現況】(例如: 關於這些測量的電腦畫面或表單、分析結果。)</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>
1.3.2	<p>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</p> <p>【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。)</p> <p>【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】</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、溝通與服務

2.1 溝通

2.1.1	<p>機構工作人員以尊敬的態度、易懂的語言和文字對待長者</p> <p>【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。)</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>
2.1.2	<p>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</p> <p>【現況】(例如：照片，或現場觀察。)</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>
2.1.3	<p>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</p> <p>【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。)</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>
2.1.4	<p>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</p> <p>【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。)</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>
2.1.5	<p>機構尊重長者在照護上作決定的能力與權力</p> <p>【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。)</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 服務

2.2.1	<p>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</p> <p>【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。)</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>
2.2.2	<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>

		<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)
3.1.5	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	
	【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)	
		<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	評估結果應記錄於病歷或照護紀錄中	
	【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。)	
		<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	轉介醫師或其他來源的資訊亦應納入病歷或照護紀錄中	
	【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。)	
		<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	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	
	【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。)	
		<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	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	
	【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。)
	<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	介入與預期結果應記錄及評估在病歷或照護紀錄中
	【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）
	<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	應盡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	<p>機構內指示標誌採用慣用標誌，方便高齡者辨識</p> <p>【現況】(照片或現場觀察。)</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>
4.3.3	<p>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</p> <p>【現況】(照片或現場觀察。)</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>

二、參考附件：

相關佐證資料(其他文件或照片等...)。

高齡友善健康照護機構表現指標

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，</p>	病人滿意度調查

指標	定義	執行方式
	<p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>(3)主動關心病人健康行為：</p> <p>□(1)很滿意，□(2)滿意，</p> <p>□(3)普通，</p> <p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>(4)主動提醒做癌症篩檢：</p> <p>□(1)很滿意，□(2)滿意，</p> <p>□(3)普通，</p> <p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>(5)主動建議戒菸：</p> <p>□(1)很滿意，□(2)滿意，</p> <p>□(3)普通，</p> <p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>(6)服務親切：</p> <p>□(1)很滿意，□(2)滿意，</p> <p>□(3)普通，</p> <p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>(7)病情解說詳細：</p> <p>□(1)很滿意，□(2)滿意，</p> <p>□(3)普通，</p> <p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>(8)重視病人權益：</p> <p>□(1)很滿意，□(2)滿意，</p> <p>□(3)普通，</p> <p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>(9)醫術精湛：</p> <p>□(1)很滿意，□(2)滿意，</p> <p>□(3)普通，</p> <p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>(10)設備完善：</p> <p>□(1)很滿意，□(2)滿意，</p> <p>□(3)普通，</p>	

指標	定義	執行方式	
	<p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>(11)環境清潔舒適：</p> <p>□(1)很滿意，□(2)滿意，</p> <p>□(3)普通，</p> <p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>(12)其他：_____</p> <p>□(1)很滿意，□(2)滿意，</p> <p>□(3)普通，</p> <p>□(4)不滿意，□(5)非常不滿意</p> <p>分子：分母中回答「很滿意」與「滿意」的人數</p> <p>分母：所有回答的人數</p>		
<p>出院 14日 內再 住院 率</p>	<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>由醫院資 訊系統統 計</p>
	<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>	
<p>病人過去一年內</p>	<p>分子：分母中曾經因跌倒而緊急就醫或住院的</p>	<p>病人問卷</p>	

指標	定義	執行方式
曾發生傷害性跌倒之比率	人數 分母：問卷調查的 65 歲以上病人	調查
機構內跌倒事件發生率	分子：有記錄的跌倒件數 分母：住院人日數	由機構資訊系統統計

高齡友善健康照護特色摘要

特色摘要

請填寫貴機構推動高齡友善健康照護之特色措施至少 300 字（若獲獎，將視情況摘用於本署新聞稿、年報、成果錦集等）。

相關照片

照片須為清晰(1MB 以上之圖檔)含圖說，並將照片原始檔同時燒錄於報名光碟中。

**Age-friendly Hospitals and Health Services –
可依機構特色自行訂定副標**

(Organization name)

Author, Institution

Introduction (100 words) :

請依格式以英文撰寫，若獲獎，將視情況摘錄於高齡友善健康照護機構年度成果錦集。

Methods (100 words) :

Results (100 words) :

Conclusion (100 words) :

Key Features

照片須為清晰(1MB 以上之圖檔)含圖說，並將照片原始檔同時燒錄於報名光碟中。

Management Policy	Communication and Services
Figure 1:	Figure 2:
Care Processes	Physical Environment
Figure 3:	Figure 4:

衛生福利部國民健康署

高齡友善健康照護機構典範選拔第二階段複審評分表

評分標準：9-10-超優、7-8-優、5-6-尚可、3-4-待加強、1-2-差

	項 目	機構名稱
1.	機構高層是否親自參與並積極推動高齡友善健康照護？有何具體事蹟？	
2.	機構針對高齡友善健康照護之推動，在組織架構、營運管理、經費支持與資源開發方面執行哪些具體配套？	
3.	高齡友善健康照護之理念與策略是否有深入紮根到機構各部門，獲得各部門（特別是各醫療科）之認同與參與，並形成文化？	
4.	機構是否在各照護階段皆以適合長者需求的方式提供充分的資訊，使長者與其家人或主要照護者參與，並尊重長者在照護上作決定的能力與權力。	
5.	是否有針對不同年齡、性別的高齡病人（住院病人、門診病人、急診病人），訂出應進行基本需求評估的項目（例如：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]、跌倒預防、疾病篩檢等），並有系統性的作法可評估每個人的需要？針對評估結果應有之介入行動是否亦已建入標準流程中？	
6.	有哪些科別已針對高齡常見疾病病人健康促進特殊需要之評估與介入，建置到其標準照護流程中？請舉出疾病照護流程，並指出健康促進出現在何處。	
7.	機構是否針對高齡病人提供適切提供準備，包括有專人負責轉介服務並訂有處理流程，與接受轉介之合作夥伴(或機構)有書面的合作計畫，彼此同意的病人資訊交換作法，能適時提供接受轉介機構關於病人病情、健康需要以及介入的書面摘要。	
8.	機構是否採行「通用設計」之原則設計相關硬體及標誌，並依高齡病人需要，建置適當規格之設施及設備。	
9.	機構在高齡友善健康照護之推動，有發展適切成效評估暨品質提升業務	
10.	機構高齡友善健康照護之具體成效及特色（含指標表現及其他具體成果）。	
	總 分	

評審委員簽名：

**105年衛生福利部國民健康署高齡友善健康照護機構
典範獎候選機構實地訪查流程**

日期：

時間：

地點：

時 間	分 鐘	內 容
**.*.*.*.*	5分鐘	醫院院長介紹出席人員及致詞
**.*.*.*.*	5分鐘	評選委員召集人介紹評選委員及致詞
**.*.*.*.*	120分鐘	實地訪查(含追蹤訪查Tracer Methodology) 訪查前一日通知機構，委員訪查重點，請院所 據以規劃訪查動線及準備文件查證資料
**.*.*.*.*	10分鐘	評選委員交流與討論
**.*.*		散會

「典範獎」、「友善服務獎」、「組織再造獎」、「友善環境獎」及「優良獎」評選原則

- 一、「典範獎」評選：由評審委員依入圍機構於會議報告評分，以序位法排定名次，選出名次較優者數名，由委員提出訪查重點，安排實地訪查後，經委員評分及共識會議評選出「典範獎」。
- 二、「友善服務獎」評選：參考「高齡友善健康照護自我評估表」(附件 2)之「標準一、管理政策」及「標準二、溝通與服務」平均得分與第二階段複審之結果，決定「友善服務獎」之獲獎者。
- 三、「組織再造獎」評選：參考「高齡友善健康照護自我評估表」(附件 2)之「標準一、管理政策」及「標準三、照護流程」平均得分與第二階段複審之結果，決定「組織再造獎」之獲獎者。
- 四、「友善環境獎」評選：參考「高齡友善健康照護自我評估表」(附件 2)之「標準一、管理政策」及「標準四、物理環境」平均得分與第二階段複審之結果，決定「友善環境獎」之獲獎者。
- 五、「優良獎」評選：除典範獎機構以外，於會議審查達 80 分(含)以上為優良獎；「優良獎」之獲獎者，可同時獲「友善服務獎」或「組織再造獎」或「友善環境獎」獎項。但獲「典範獎」者，不再納入個別獎項(「優良獎」、「友善服務獎」、「組織再造獎」、「友善環境獎」)排名。