

高齡友善健康照護導入架構內涵 與 認證及再認證作業說明

社區健康部
洪錫隆

2016.06.30

(地點:財團法人臺灣基督長老教會馬偕紀念社會事業基金會馬偕紀念醫院平安樓 15 樓-15 階梯講堂)

簡報大綱

- 高齡友善照護機構認證導入架構之內涵
- 高齡友善照護機構認證/再認證作業程序



台灣人口推計 (103至150年)



扶養比93.6%
扶老比 4.8%



20.7名青壯年負擔
1名老人



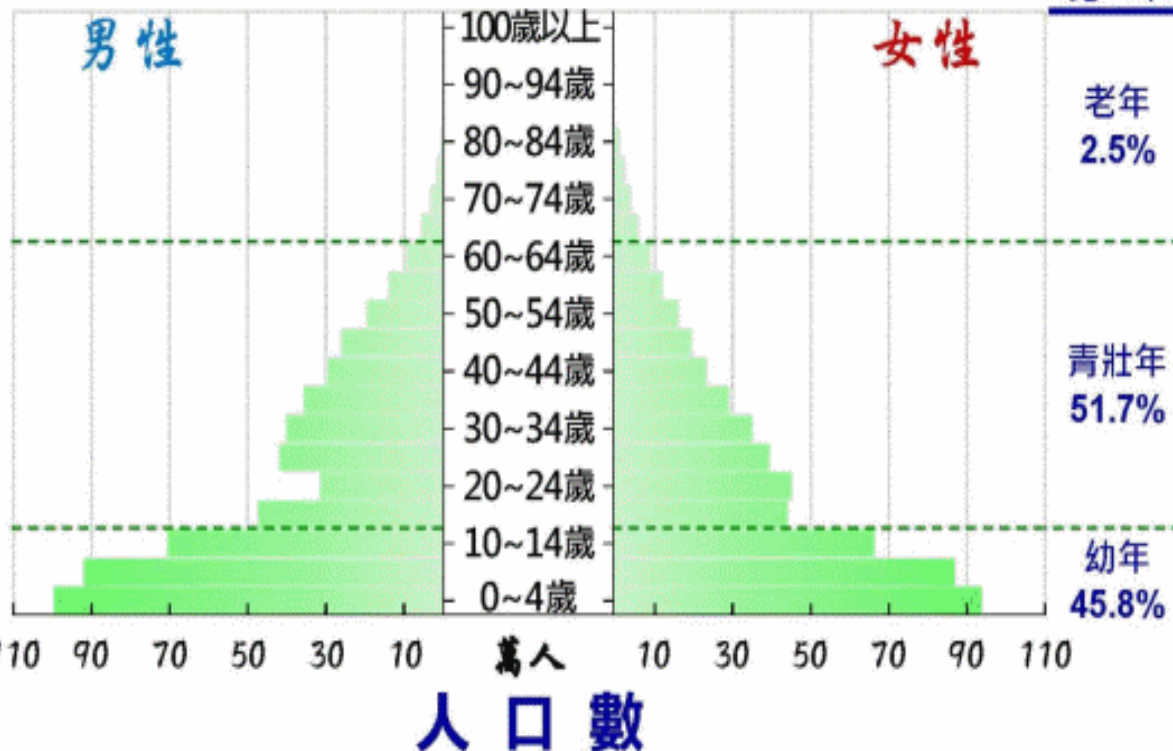
年齡中位數17.5歲

占總人口
比率

50年

男性

女性



主要國家高齡化轉變速度

國別	65歲以上人口所占比率到達年度 (年)			轉變所需時間 (年)	
	高齡化社會 7%	高齡社會 14%	超高齡社會 20%	7% → 14%	14% → 20%
中華民國	1993	2018*	2025*	25*	7*
日本	1970	1994	2005	24	11
韓國	1999	2018*	2026*	19*	8*
新加坡	1999	2021*	2031*	22*	10*
香港 ¹⁾	1984	2013*	2024*	29*	11*
美國	1942	2014*	2034*	72*	20*
英國	1929	1976	2027*	47	51*
德國	1932	1972	2008	40	36
法國	1864	1991	2020*	127	29*
義大利	1927	1988	2007	61	19
澳洲	1939	2012*	2035*	73*	23*

說明：*表示為各國中推計結果，其他無*表示為實際值。

資料來源：摘錄自國家發展委員會「中華民國人口推計（103至150年）」報告。（其中，中華民國 - 國家發展委員會「中華民國人口推計（103至150年）」；日本 - 日本國立社會保障人口問題研究所；韓國 - 韓國國家統計局（National Statistical Office）；美國 - US Census Bureau；英國、法國、德國及義大利 - EUROSTAT；新加坡、香港及澳洲-United Nations）

註：1)特別行政區。

高齡化社會人口結構轉變的趨勢分析



歡迎 躍入



高齡洋海 時代

2008年世界卫生报告

初级卫生保健

过去
重要
现在
更重要



世界卫生组织

服务
提供
改革

全民
保险
改革

公共
政策
改革

领导
能力
改革

The World Health Report 2008

Primary Health Care

Now
More
Than
Ever



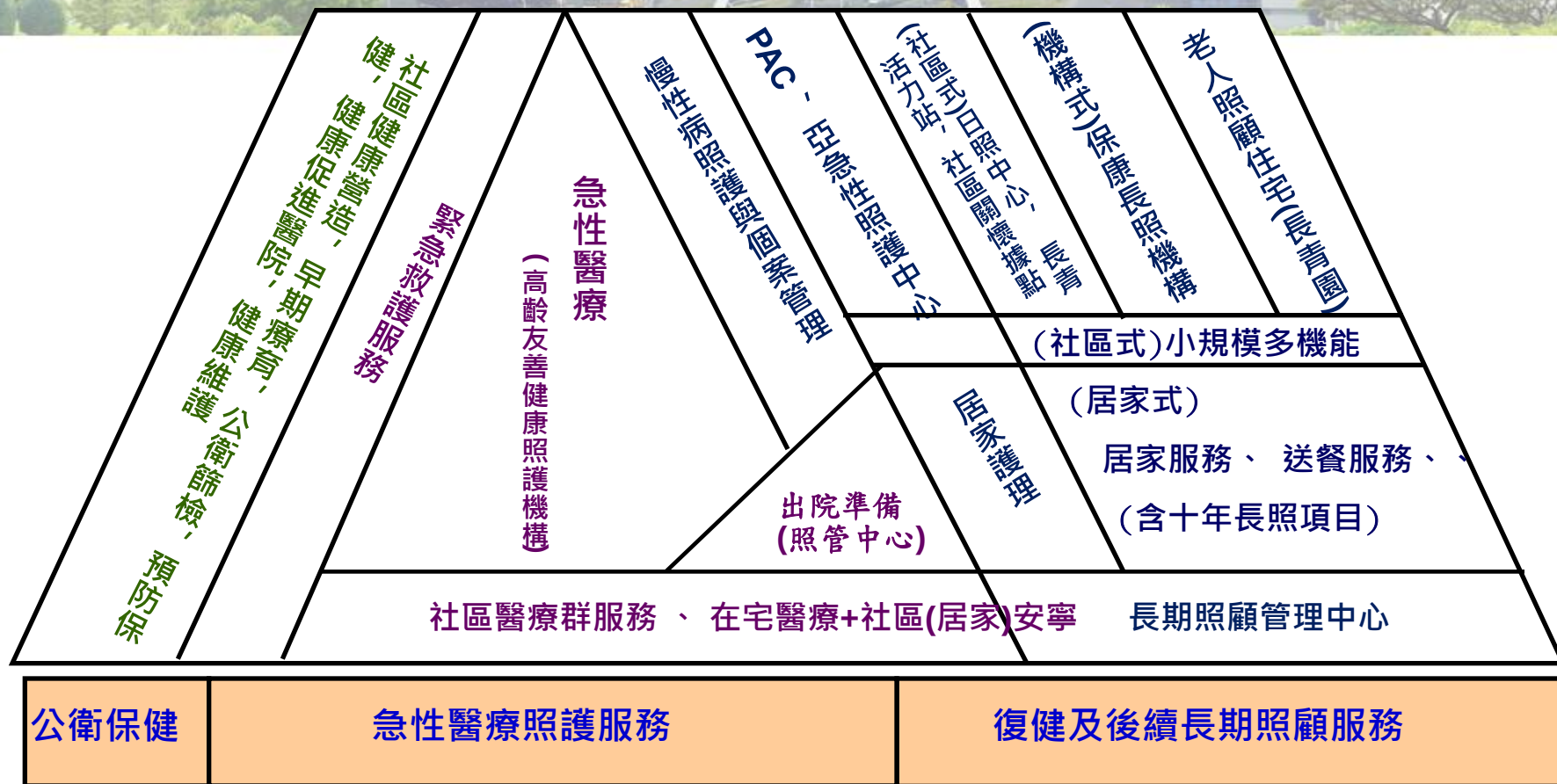
World Health
Organization

Five common shortcomings of health-care delivery 健康照護常見五大缺陷

- *Inverse care.* 顛倒的照護
- *Impoverishing care.* 致貧的照護
- *Fragmented and fragmenting care.*
已經及正在離破碎的照護
- *Unsafe care.* 不安全的照護
- *Misdirected care.* 被誤導的照護



嘉基健康照護體系(社區資源整合服務)圖



持續性照護體系



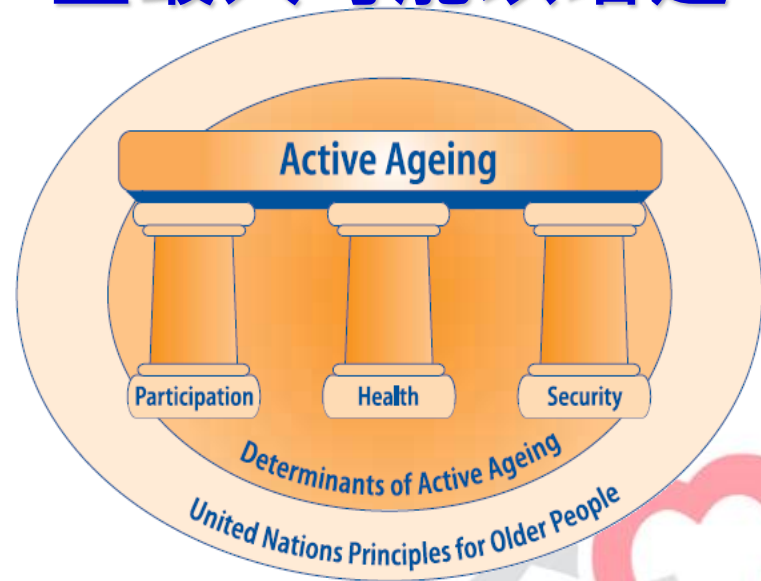
世界面對高齡化趨勢之措施...



Active ageing : 『活躍老化』

Active ageing: the process of optimizing opportunities for health, social participation and security in order to enhance quality of life as people age .

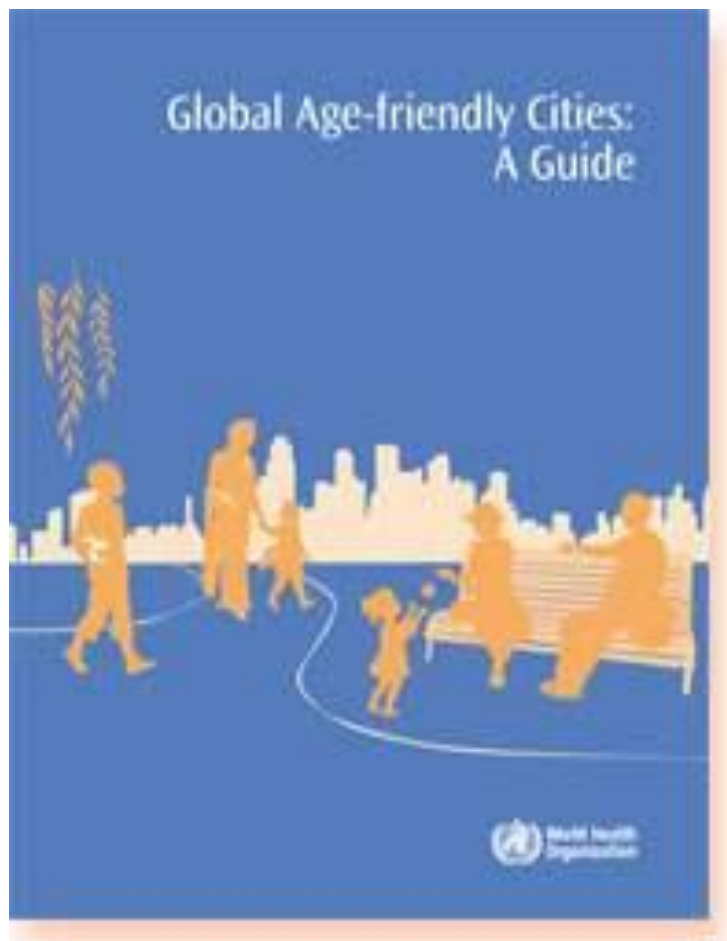
『為提升年老後之生活品質，盡最大可能以增進健康、參與和安全的過程』



國民健康署 健康政策推手之執行策略

1. 醫療服務轉型 ➔ 建構讓長者無憂、優質的慢性病照護網
2. 醫護機構調適 ➔ 營造增進長者健康、尊嚴、參與的
高齡友善健康促進照護機構
3. 社區服務布網 ➔ 布建活化長者身心社會功能的
社區健康促進網路
4. 縣市建設升級 ➔ 推動相容、無礙、促進長者活躍的
高齡友善城市

高齡友善城市



International Network of
HHealth
Promoting
Hospitals & Health Services



高齡友善照護機構認證

高齡友善健康照護 9家醫院獲認證
【華人健康網 記者蔣文宜／台北報導】 2011年11月15日 10:00
華人健康網粉絲團 Tweet

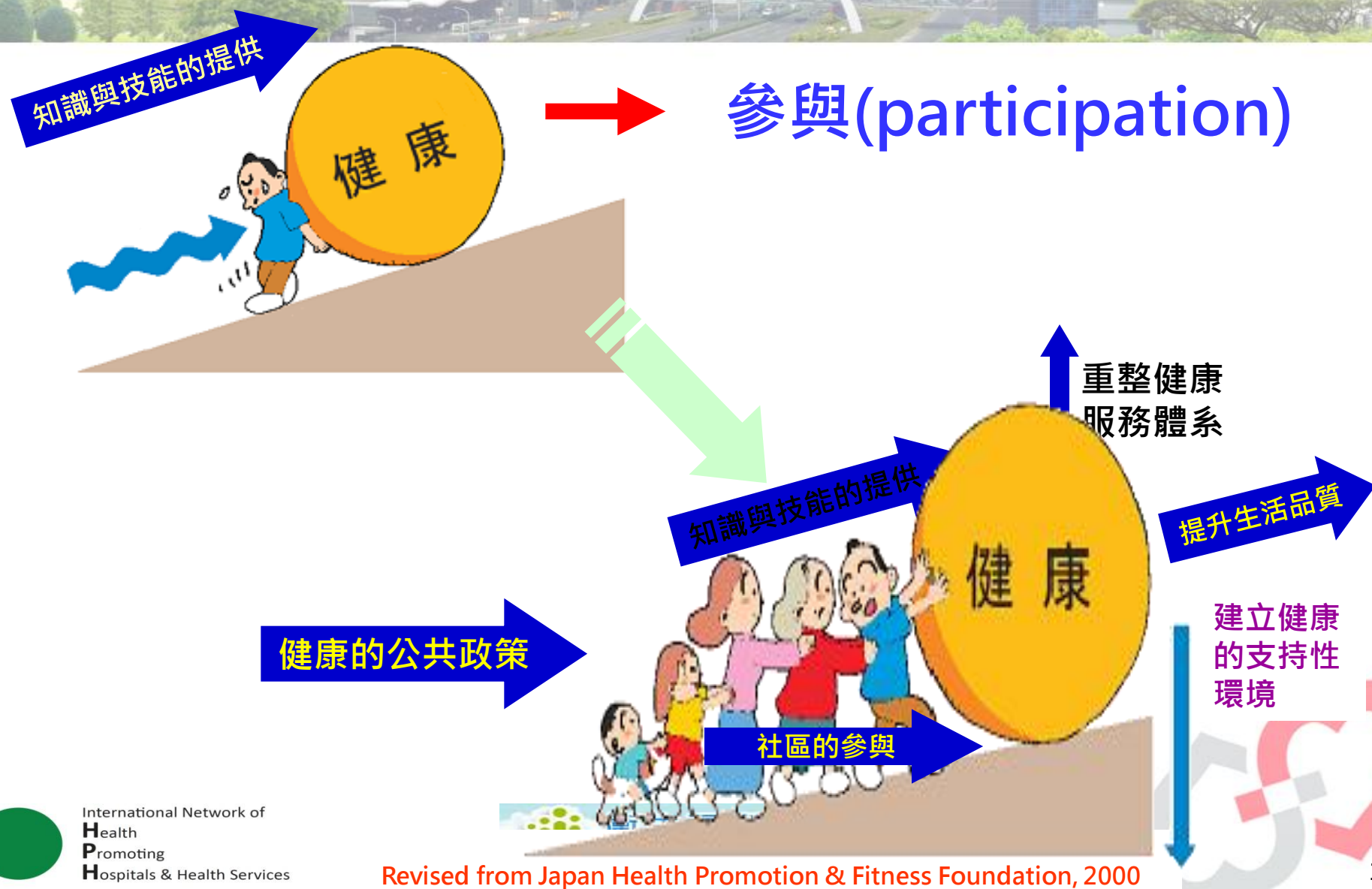
台灣人口年齡結構呈現倒金字塔狀態，目前台灣65歲以上老人已超過總人口的10.6%，預計未來短短14年內，台灣人口將以「三級跳」的方式快速老化，因應國內高齡人口急遽增加，國內健康照護機構益顯重要。衛生署國民健康局辦理高齡友善健康照護機構選拔，9家經過認證的醫院經過初審和複審，最後由「嘉義基督教醫院」脫穎而出。



衛生署國民健康局辦理高齡友善健康照護機構選拔，嘉義基督教醫院榮獲「典範獎」，脫穎而出。

90歲高齡的阿嬤身體機能退化，來到嘉義基督教醫院，警衛人員貼心的搬上輪椅，搭電梯到診室，在候診時還安排有設想周到的「升降梯」，讓行動不便的阿嬤能順利就醫。

以渥太華憲章五大行動綱領 應用在『健康促進醫院及高齡友善照護機構』推動





Towards Age-friendly Primary Health Care

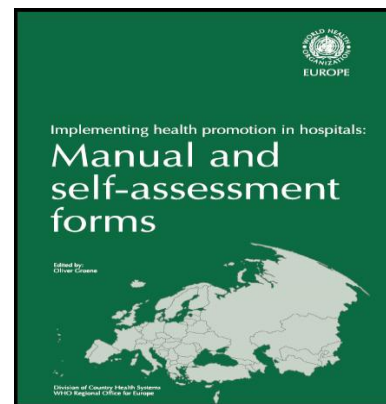
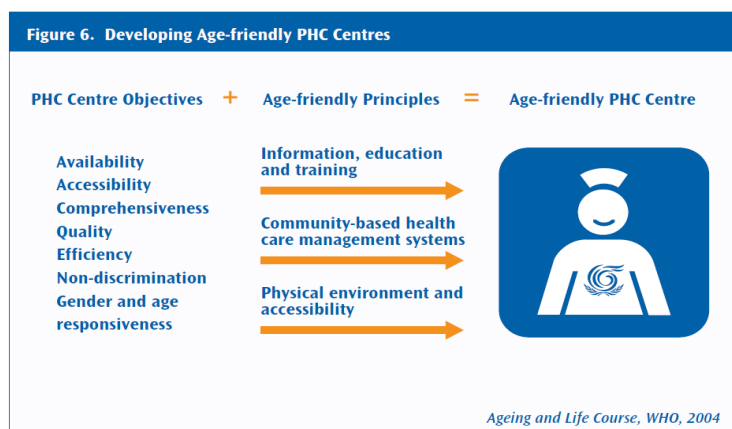


Age-friendly Primary Health Care Centres Toolkit



臺灣高齡友善健康照護機構導入架構

綜整WHO出版之高齡友善健康照護原則及健康促進醫院標準，
開發國際第一個由政府帶動、全國推動的高齡友善健康照護機構認證



+



Archives of Gerontology and Geriatrics 49 Suppl. 2 (2009) S3–S6

Contents lists available at ScienceDirect

Archives of Gerontology and Geriatrics

journal homepage: www.elsevier.com/locate/archger



Towards age-friendly hospitals and health services

Shu-Ti Chiou^{a,b,*}, Liang-Kung Chen^{c,d,e}

Published in: Archives of Gerontology and Geriatrics 49 Suppl. 2 (2009) S3–S6

International Network of
HHealth
PPromoting
HHospitals & Health Services



臺灣高齡友善健康照護機構導入架構

- 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、支援、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。



為何要加入高齡友善認證？

- 發展趨勢
- 政策設計
- 品質提升
- 民眾觀點



Cherish Life, Promote Health

珍愛生命。傳播健康



衛生福利部 國民健康署

Health Promotion Administration, Ministry of Health and Welfare



國民健康電子報 第 100 期 2015/3/24

高齡友善健康照護機構全面普及化

主題報導

【主題報導】

高齡友善健康照護機構全面普及化

高齡海嘯來臨，臺灣在1993年老年人口比率已達7%，進入高齡化社會，在2013年達到12%，預估2018年達14%進入高齡社會，且2025年達20%進入超高齡社會，屆時，平均每5人中就有一位65歲以上老人。國民健康署於2009年「國民健康訪問調查」結果顯示，近九成（86.2%）老人表示曾經診斷出至少有一項慢性病，而患有三項以上慢性病的老人比率達五成。另從2011年的健...[詳閱全文](#)

高齡友善照護機構台灣現況⁽¹⁾

2010

- 國民健康署總整WHO高友善健康照護原則及健康促進醫院標準，推動「高齡友善健康照護機構認證」

2011

- 4月試評完成8家照護機構
- 7月正式公告受理申請，針對醫院機構

2012

- 認證機構範圍擴展至衛生所、診所及長期照顧機構
- 共38家醫療院所通過認證

2013

- 全臺第一家衛生所通過認證
- 共67家醫療院所通過認證

2014

- 達成全國各縣市皆有高齡友善機構(20縣市/22縣市)
- 全臺第一家長照機構通過認證
- 共104家健康照護機構通過認證(103年底)

2015

- 達成全國各縣市皆有高齡友善機構(21縣市/22縣市)
- 共206家健康照護機構通過認證(104年12月31日)

臺灣高齡友善健康照護推動現況(2)

截至2015年12月31日止，共206家機構通過認證
(含153家醫院及25家衛生所，28家長期照顧機構)

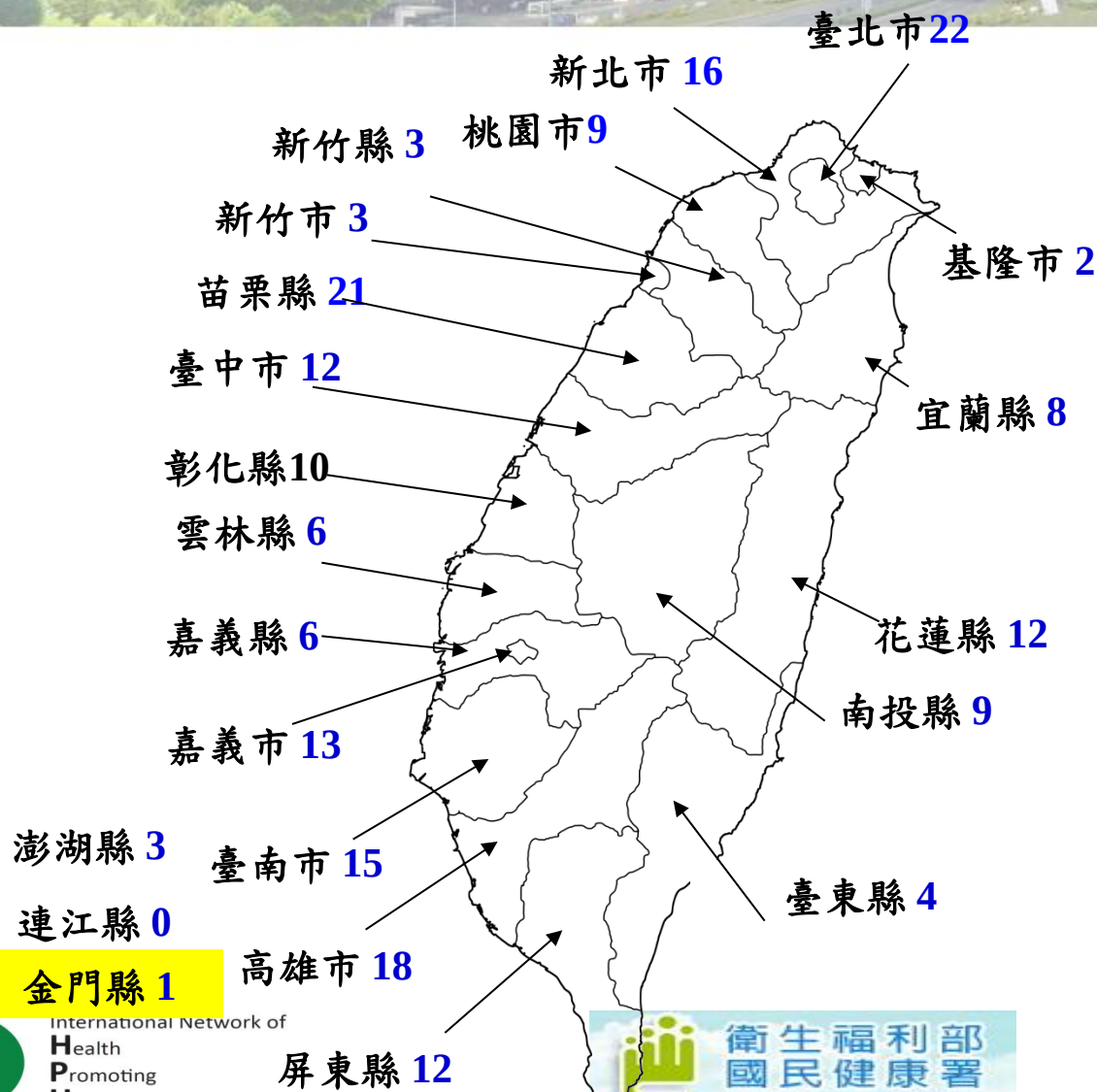
- 2016年12月31日止預計再有100家機構參與通過認證。
- 2018年止衛福部政策希望全台計有500家機構通過高齡友善照護機構認證。(每年100家機構通過認證)。
- 照護機構涵蓋『醫院、診所(衛生所)、長照機構(老人福利機構及護理之家)』。
- 2011年開始辦理「高齡友善健康照護機構典範選拔」及「創意計畫及文章徵選」，

前五屆典範獎為：

嘉義基督教醫院(2011)、彰基(2012)、高榮(2013)
北榮(2014)、彰基(2015)

- 另有多所醫院獲「友善服務獎、組織再造獎、友善環境獎」認證。

目前已通過認證機構之家數分布



Total: 206
20縣市/22縣市

104年新增**1**個有高
齡友善健康照護機
構之縣市

目前已通過認證機構之家數分布

縣市	家數	縣市	家數
臺北市	22	南投縣	9
苗栗縣	21	雲林縣	6
新北市	16	嘉義縣	6
高雄市	18	臺東縣	4
臺中市	12	宜蘭縣	8
臺南市	15	新竹市	3
嘉義市	13	新竹縣	3
彰化縣	10	澎湖縣	3
屏東縣	12	基隆市	2
花蓮縣	12	連江縣	0
桃園市	9	金門縣	1
合計	206		

醫院 層級別	高齡友善 健康照護 機構(n=206)	百分比 (%)	全台灣 醫療機 構數	百分比 (%)
醫學中心	16	7.7%	19	84.2%
區域醫院	76	36.9%	82	92.7%
地區醫院	61	29.6%	310	19.7%
長照機構	28	13.6%	1,571	1.8%
衛生所	25	12.1%	372	6.7%



臺灣高齡友善健康照護推動現況(3)

— (經驗交流分享):2011年起每年辦理成果發表會，進行授證及頒發典範獎、優良獎、友善服務獎、友善環境獎、組織再造獎及創意提案、徵文活動之獎項。並請得獎者上臺心得分享(往年均於11月初辦理)。

— (品管監測):國健署為協助獲高齡友善健康照護機構認證之機構，維持品質，每年收集各機構自我監測的「高齡友善健康照護機構」品質評估指標資料，進行建檔分析。

— (標竿學習):將委員評定具特色及值得標竿學習項目之機構案例，置放於本署網站高齡友善醫院專區。

— (受評機構滿意度): 2013年開始，於申請認證實地訪查結束後，收集各受訪機構滿意度調查:2013~2015年評機構對認證作業滿意度為98%~100%。



104年高齡友善健康照護機構推動成果發表會



高齡化全球趨勢與高齡政策推動(4)

2015年：愛沙尼亞有2家醫院使用高齡健康照護機構自我評估手冊；全臺已有206家機構（153家醫院、25家衛生所、28家長期照護機構）通過高齡友善健康照護機構認證。

2013年：WHO健康促進醫院國際網絡獲升格為「Task Force on HPH and Age-friendly Health Care」（健康促進醫院與高齡友善健康照護委員會）

2012年：歐盟定為「活躍老化暨世代間連結年」；

2012年：WHO健康促進醫院國際網絡成立「Working Group on HPH and Age-Friendly Health Care」（健康促進醫院與高齡友善健康照護工作小組）

2011年：正式公告受理機構申請認證

2010年：國民健康署綜整WHO出版之高齡友善健康照護原則及健康促進醫院標準，開發國際第一個由政府帶頭推動的「高齡友善健康照護機構認證」

（資料來源：衛生福利部國民健康署網站：101年11月20日高齡友善健康照護推動成果發表會－署長簡報；國健署，102-103年高齡友善健康照護機構計畫RFP-背景說明）

• 國家高度支持的衛生政策，驅動全球高齡友善健康照護計畫起飛...

臺灣65歲以上老人的需求...

◆ 老年生活**擔心**的問題(複選):

□ **病**：自己的**健康**問題(34.5%)、

□ **窮**：經濟來源問題(16.7%)

□ **孤**：自己**生病的**
照顧問題(16.4%)。

■ 老人對老年生活的**期望**(複選):

□ **身體健康**的生活(50.8%)

□ 能與家人團圓和樂的生活(39.5%)

□ 經濟來源無虞的生活(18.4%)。

資料來源:內政部老人狀況調查(98年)



臺灣65歲以上老人慢性病罹患情形

性別	1項以上	2項以上	3項以上
全	86.2%	66.1%	46.0%
男性	83.7%	60.6%	39.2%
女性	88.5%	71.2%	52.4%

備註：1.樣本數：2903人（男性1253人、女性1650人）

2.慢性病包括:高血壓、糖尿病、心臟病、中風、肺或呼吸道疾病(慢性阻塞性肺疾病、氣喘)、關節炎、胃潰瘍或十二指腸潰瘍、肝膽疾病(不包括肝癌、膽囊癌)、髖骨骨折、白內障、腎臟疾病、痛風、脊椎骨骨刺、骨質疏鬆、癌症、高血脂、貧血等17項。

3.百分比經加權處理。

4.資料來源：健康局98年「國民健康訪問調查」。



人口高齡化與健康照護

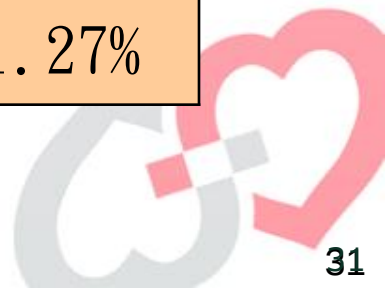
- 101年96.2%老人曾看健保門診，平均每人每年就診27.8次（全國平均：92.9%；15.1次）
- 101年醫療利用狀況（含各類型醫療機構）：

		門診	住院
65+	件數, %	22.6	32.2
	費用, %	30.3	43.0
50+	件數, %	46.9	55.5
	費用, %	60.7	68.4

資料來源：衛福部、健保署網站統計資料

XX醫院65歲以上占門診比例

	2011年	2012年	2013年	2014年
0-20歲	14.03%	13.63%	13.44%	11.38%
21-30歲	8.00%	7.64%	7.12%	6.62%
31-40歲	11.73%	11.55%	10.98%	10.70%
41-50歲	13.56%	13.54%	13.30%	14.23%
51-60歲	17.35%	17.52%	17.84%	18.75%
61-70歲	15.03%	15.69%	16.34%	17.05%
70歲以上	20.30%	20.42%	20.97%	21.27%

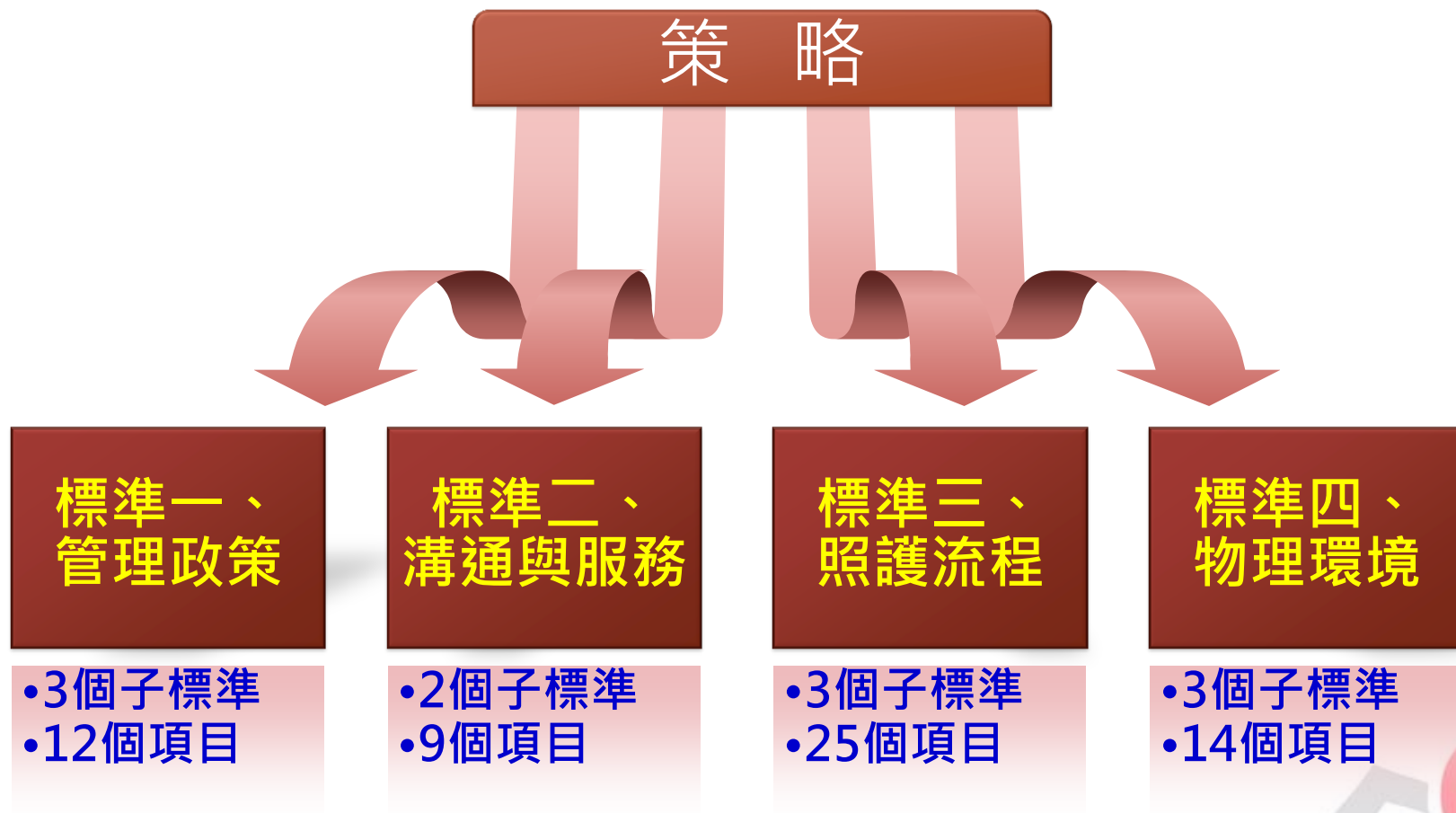


老年人就醫.....

- 身心靈 預備與影響
- 就醫型態
- 服務遞送
- 耐受度
-
-



高齡友善健康照護架構



聰明想 智慧做



International Network of
Health
Promoting
Hospitals & Health Services













高齡友善照護...

-以醫院為例



老人家從門診下車開始...敬老服務就已開始



老人家從門診下車開始...敬老服務就已開始



老人家從門診下車開始...敬老服務就已開始



嘉義基督教醫院
CHIA-IO CHRIST HOSPITAL

取號機
Ticketing

請輕觸螢幕選取服務項目後，取號碼牌等候叫號，謝謝！

一般抽血 Blood Draw	飯後血糖 Postprandial Blood Sugar Test	輪椅/特殊 Accessibility Services
等待人數: 1	等待人數: 1	等待人數: 1

上午08:30~11:00採多類型取票服務，若飯後兩小時血糖時間已到者，請選取「飯後血糖」號碼牌





International Network of
HHealth
PPromoting
HHospitals & Health Services





高齡友善照護 文化塑造



International Network of
Health
Promoting
Hospitals & Health Services



推動高齡友善照護機構 一些誤解...

- 1.要花很多錢
- 2.要從頭開始
- 3.一次全到位
- 4.多一個評鑑
- 5.單一科的事
- 6.設高齡病房
- 7.訊息無上達
- 8.好像很困難
- 9.與社區無關
- 10.認證過就算
- 11.➔高齡友善照護機構

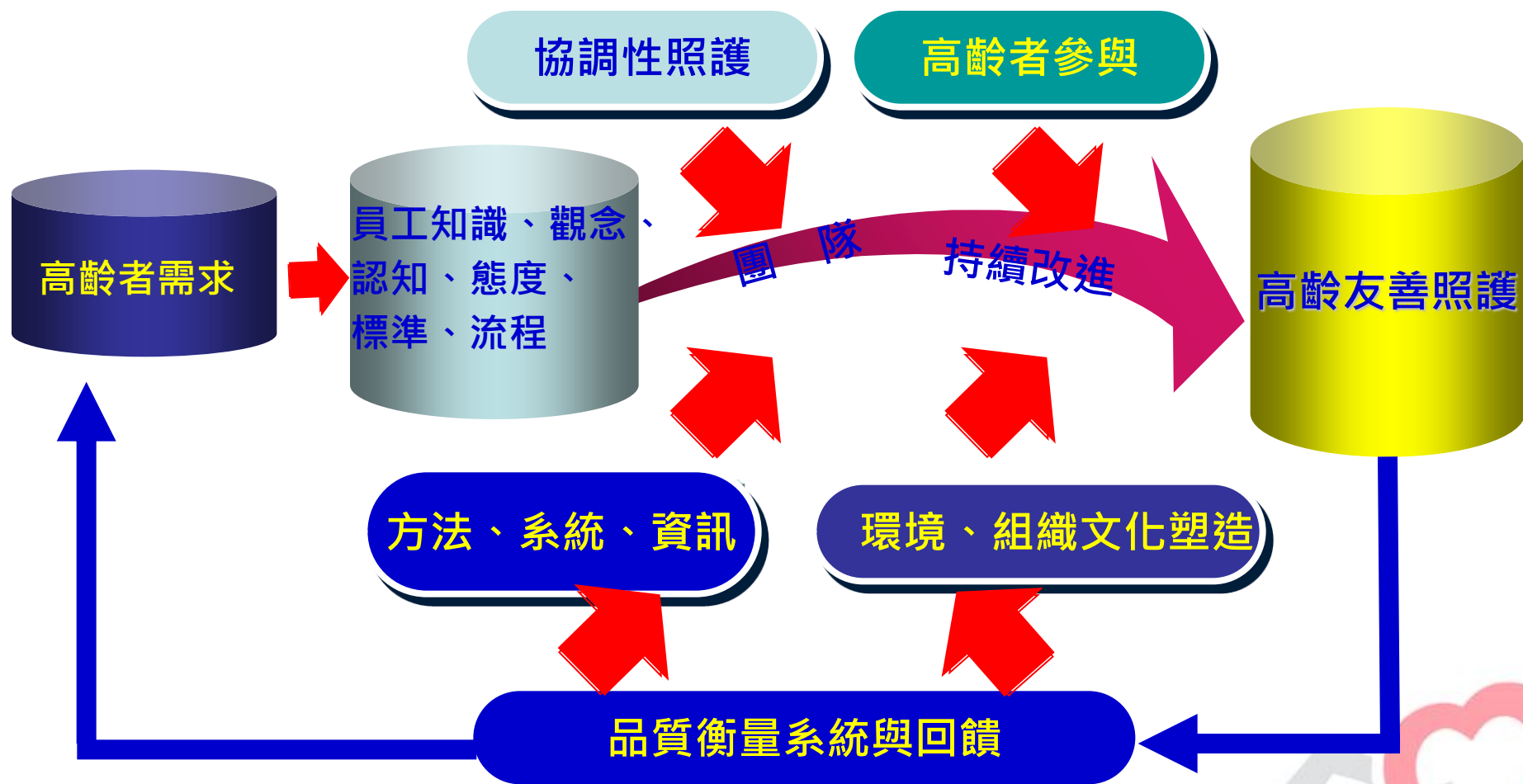


策略核心

- 一. 管理政策：主管支持 定期檢視 文化塑造
- 二. 溝通服務：感同身受 貼心熱情 感知介面
- 三. 照護流程：長輩需求 完整便利 資訊流程
- 四. 物理環境：通用設計 友善介面 有感調整



高齡友善照護機構組織發展的改進循環



機構推動/高齡友善及健康促進思維

- 政策的支持➡高階主管的看重
- 做法有很多➡執行有效的方法
- 目標的管理➡鼓勵地引導推動
- 參訪與學習➡服務提升來成長
- 學習與分享➡挑戰與刺激成長
- 創意的氛圍➡讓事情變得有趣
- 熱情的態度➡讓美事加值感動
- 點狀的推動➡組織文化的塑造



高齡友善在各健康照護機構發展、

- **管理政策:**整合運作機制(委員會、定期組織運作)、參與典範、優良獎項徵選、組織發展形成特色或發展完整健康照護體系、
- **溝通服務:**基礎核心課程，教育訓練持續導入。
- **照護流程:**評估+介入+連續照護、流程改善導入、重視成效導向、(老專+復健)參與與跨科合作。
- **物理環境:**最可改變且顯而易見、基本行情、配合機構更新調整、



簡報大綱

- 高齡友善照護機構認證導入架構之內涵
- 高齡友善照護機構認證/再認證作業程序



辦理認證作業(國健署公告流程)

填寫申請「高齡友善健康照護機構」認證資料
(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)



實地訪查評核
(申請資料收件無誤後將排定訪查，原則上於1個月內完成訪查)



訪查後資料整理與回饋



國民健康署公文通知訪查認證結果



獲認證通過之機構可參加高齡友善健康照護機構典範選拔



國民健康署於高齡友善健康照護推動成果發表會上頒發證書

填寫完成先mail至嘉基進行行政審查。未符合申請條件或虛補件者，由受託單位通知。資料確認無誤後，檢齊相關文件，郵寄至受託單位



如何加入高齡友善健康照護機構

照護機構填寫

1. 自我評估表
2. 合作同意書
3. 申請書

欲申請機構

行政審查
通過

高齡友善健
康照護機構
(四年效期)

參與典範獎選拔

至照護
機構實
地訪查

所有機構

所有人員
(不限)

創意提案

徵文

認證申請資格及檢附文件(1)

- 申請資格：有意願參與認證之健康照護機構均得申請。(醫院、衛生所/醫療群診所、長照機構<老福機構、護理之家>)。
- 認證內容：依高齡友善健康照護自我評估表所列項目辦理。



認證申請資格及檢附文件(2)

□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
元之聯絡方式

□應檢附文件(一式四份)：

- 合作同意書
- 高齡友善健康照護機構認證申請書
- 高齡友善健康照護自我評估表



高齡友善健康照護自我評估手冊

□ 自我評估表之用意

- 協助高齡友善健康照護機構正確導入、追蹤及改善之基礎
- 自我檢視、學習與持續成長。

□ 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。



再認證申請資格及檢附文件(3)

- 高齡友善健康照護機構於效期屆滿當年10月31日前提出申請
- 申請文件(一式四份):
 - 合作同意書
 - 高齡友善健康照護機構認證申請書
 - 申請前三個月內所填寫之高齡友善健康照護自我評估表
 - 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。

再認證申請資格及檢附文件(4)

□ 申請文件(一式四份)：

- 每位機構代表人每年須達到高齡友善健康照護繼續教育訓練時數4小時，定義如下：
 - 擔任認證訪查委員，訪查一次認列1小時。
 - 擔任教育訓練講座，依實際時數認列。
 - 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。
 - 出席國健署辦理之教育訓練或工作坊，依實際時數認列。
- 申請再認證之機構代表人，自104年起，每年高齡友善健康照護繼續教育訓練時數須達4小時。



「高齡友善健康照護專業訓練課程」(二場次) 課程規劃(擬)

~提供無高齡科醫師之機構派醫護人員受訓~

時間	活動內容	演講者
08:00-08:20 (20分鐘)	報到	
08:20-08:30(10分鐘)	開幕致詞	待邀請
08:30-09:00(30分鐘)	高齡友善健康照護內涵與意義	待邀請
09:00-10:00(1小時)	老年健康照護	待邀請
10:00-11:00(1小時)	老年生理變化暨相關失能預防	待邀請
11:00-11:10(10分鐘)	休息時間	
11:10-12:10(1小時)	常見老年症候群評估與處理	待邀請
12:10-13:30(80分鐘)	午餐	
13:30-14:30(1小時)	周全性老年評估	待邀請
14:30-15:30(1小時)	老人團隊角色及團隊合作模式	待邀請
15:30-16:30(1小時)	老人（高齡）友善照護自我檢視	待邀請
16:30-	快樂歸賦	

合作同意書

- 健康照護名稱
- 院長簽章
- 健康照護機構大小章

合作同意書

本院所同意申請「103 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：

1

（機構）

3

2

（院長簽章）

59 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

院所名稱		地址		
		電話		
負責人/職稱		成立日期		
		類別	≤醫院，≤診所，≤長期照護機構， ≤精神衛生機構，≤其他	
許可字號		許可機關		
醫院網址				
病床數	(含一般與特別病床)	員工數	填寫機構基本資料	
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		



高齡友善健康照護自我評估表

依評核項目，逐一自我檢視

1.1.1 院所當前的品質與營運計畫中，將高齡友善列為優先議題之一

【現況】（檢視院所之品質或營運計畫相關檔中，是否將高齡友善列為優先議題之一。）

- 高齡友善自我評估及內文敘述
- 佐證資料：檔、圖片及數據表格

☐特優(95)，☐優(90)，☐良(80)，☐佳(70)，☐尚可(60)，☐待加強(<60)

■ 自我評估是否有達成目標



高齡友善健康照護自我評估表

—綜評與行動規劃

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							

高齡友善健康照護自我評估表

— 自我總評與總體性行動

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 (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





(衛生所、長照機構、診所)

自我評估手冊填寫注意事項



長期照護機構填寫自我評估手冊補充說明：

- 1. 「3.2.9應儘量達成住院日數目標」因應長照機構病人病情不同，請長照機構就可訂定住院日數目標之部分進行說明，訪查委員並依此評分。
- 2. 自我評估項目或「現況」中，門診或急診為其中一項服務者共8項（2.1.4、2.2.3、3.1.1、3.1.4、3.1.5、3.1.6、3.2.7、3.3.6），將請申請認證之機構（無門診、急診服務者），就有提供之服務（住院）進行評估即可，委員亦依此進行評分。



衛生所、診所醫療群等無住院服務之健康照護機構填寫自我評估手冊補充說明：

- 1. 無住院服務之健康照護機構不需填寫針對住院服務之3項自我評估項目 (3.1.3、3.2.8、3.2.9)。
- 2. 自我評估項目或「現況」中，住院為其中一項服務者 (門診、急診、住院) 共12項 (2.1.4、2.2.3、3.1.1、3.1.4、3.1.5、3.1.6、3.2.7、3.3.4、3.3.6、4.1.4、4.1.6、4.1.7)，請申請認證機構(無住院服務者)，就有提供之服務 (門診) 進行評估即可，委員亦依此進行評分。



認證作業及實地評核⁽¹⁾

- 依據「**高齡友善健康照護自我評估表**」項目，請逐項檢視，並進行自我評估。
- 邀請國內**相關領域專家、學者**擔任委員進行實地認證作業，協助輔導及檢視其執行成效，並給予改善意見。
- 安排**3名訪查委員及1名NGO代表及一名工作人員**進行實地認證作業。



認證作業及實地評核(2)

□ 認證：訪視時間約為2.5~3小時。

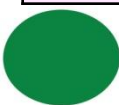
時間	內容
5分鐘	人員介紹： 1. 照護機構(院長/主任)介紹機構出席人員 2. 訪查委員召集人介紹出席專家委員
50分鐘	照護機構簡報： 1. 基本資料與背景 2. 照護機構自評報告（含推動政策與資源改善準備）
60分鐘	實地訪查及書面文件查證
40分鐘	交流與討論
10分鐘	訪查委員討論形成綜評共識



再認證作業及實地評核⁽³⁾

□再認證實地訪查流程2.5~3小時。

時 間	內 容
5分鐘	人員介紹: 1.照護機構(院長/主任)介紹機構出席人員 2.訪查委員召集人介紹出席專家委員
50分鐘	照護機構簡報: 1.基本資料與背景 2.照護機構自評報告（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
40分鐘	交流與討論
10分鐘	訪查委員討論形成綜評共識



認證作業及實地評核⁽⁴⁾

- 照護機構引導基本動線：入口、掛號、領藥、檢驗、診間、病房(室)區等。
- 長照機構及醫療群診所衛生所：入口、接駁上下車處、接待等候區、浴室/盥洗室、住房區、看診診間、生活活動區、病歷存放區、



認證作業及實地評核⁽⁵⁾

□ 認證成績核算方式及評定原則，需同時符合以下2項標準

- 標準二「溝通與服務」的9個項目平均需達83分(含)以上
- 委員綜評平均得分達80分(含)以上

綜評分數為：特優—95分；優—90分；良—80分；佳—70分；尚可—60分；待加強—60分



認證作業及實地評核⁽⁶⁾

- 認證結果由國民健康署公文通知，獲認證通過之機構於該年度成果發表會上頒發證書
- 認證效期：四年(含認證通過當年度)。



典範選拔與競賽活動

□ 典範選拔(含典範獎、優良獎、友善服務、友善環境、組織再造 等獎項)

➤ 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

□ 創意提案徵選

➤ 參加資格:全國健康照護機構(含診所醫療群、長期照護機構)

□ 徵文活動

➤ 參加資格:不限

□ 競賽收件時間自公告起至 XX年XX 月XX日止(每年9~11月間)

典範選拔(1)

參加對象：認證通過之機構



公佈選拔辦法/受理報名



書面審查和會議審查



衛生福利部國民健康署核定



成果發表會頒發獎勵



典範選拔獎項(1)

□選拔項目

- (一) 高齡友善健康照護機構「典範獎」：乙名
- (二) 高齡友善健康照護機構「優良獎」：數名
- (三) 高齡友善健康照護機構「友善服務獎」：乙名，得從缺
- (四) 高齡友善健康照護機構「組織再造獎」：乙名，得從缺
- (五) 高齡友善健康照護機構「友善環境獎」：乙名，得從缺

□獎勵方式

- (一)「典範獎」：頒發大型獎牌乙面及十五萬元等值獎勵
- (二)「優良獎」：頒發大型獎牌乙面及八萬元等值獎勵
- (三)「友善服務獎」、「組織再造獎」、「友善環境獎」
：頒發獎座乙座及五萬元等值獎勵，得從缺



創意提案徵選

□ 提案範圍

- 已在健康照護機構執行且有成果，並符合「**高齡友善健康照護**」之**創新或建設性專案**(與活動目的相符)，可從管理政策、溝通服務、照護流程、物理環境等發想，提案需經機構內部審核通過，執行成效良好，且持續執行者，均可報名參加。
- 以機構為單位，**每家機構至多提3名**。

□ 獎勵方式

- (一) 首獎：乙名，禮卷面值3000元及獎狀乙紙，得從缺
- (二) 貳獎：乙名，禮卷面值2000元及獎狀乙紙，得從缺
- (三) 參獎：乙名，禮卷面值1000元及獎狀乙紙，得從缺

徵文活動

□ 徵文主題

- (一)長輩或長輩家屬接受到高齡友善健康照護之溫馨故事及感想
- (二)機構員工(或家屬)在機構推動高齡友善健康照護過程之溫馨故事及感想
- (三)機構推動「高齡友善健康照護」對高齡者之影響
- (四)機構員工推動「高齡友善健康照護」之推動經驗分享

□ 獎勵方式

- (一) 首獎：乙名，禮卷面值3000元及獎狀乙紙，得從缺
- (二) 貳獎：乙名，禮卷面值2000元及獎狀乙紙，得從缺
- (三) 參獎：乙名，禮卷面值1000元及獎狀乙紙，得從缺



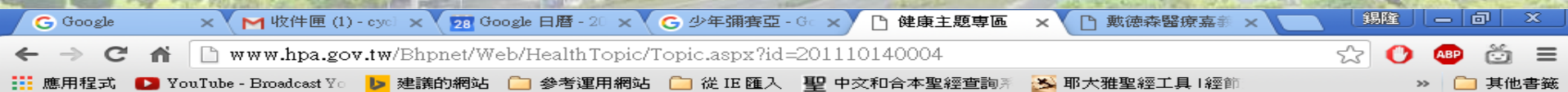
高齡友善健康照護機構推動 成果發表會

□ 成果發表會內容概述

- 頒發「高齡友善健康照護機構」認證證書
- 頒發典範選拔、創意提案、徵文競賽得獎名單
- 提供最佳案例及推動高齡友善健康照護之經驗分享，促進機構間相互標竿學習
- 倡議推動高齡友善健康照護的重要



資料參考網站



健康城市及場域

特殊健康危害

- 電磁波宣導專區
- 油症患者健康照護服務專區
- 預防中暴教育宣導專區
(含一般民眾/風險族群之自我防護)

健康促進學校

職場健康

- 職業衛生保健
- 健康職場

健康照護機構

- 健康促進醫院
- 環境友善醫院
- 高齡友善健康照護機構

社區健康

健康城市

衛生所

101年度社區健康營造造成
果發表會

臺灣全球健康論壇

高齡友善健康照護機構



設置單位：社區健康組

國民健康署於民國99年開始推動「高齡友善健康照護機構」認證，係希望透過醫療保健服務介面，增進長者身心健康與復健，給予符合其需求且有尊嚴的健康照護服務，期望健康照護機構管理者與員工能以看顧自家長者親人的心，不管在管理政策、溝通與服務、照護流程與物理環境等面向之軟體服務設計上，都能融入親老、尊老元素，整個環境可以讓長者覺得在心理或行動上都沒有就醫障礙，創造符合長者需要的友善、支持、尊重與可近的療癒環境，營造讓長者能獲致最大健康可能的照護環境，縮短失能期間，提高個人生命價值。截至104年(2015年)12月底，臺灣已有206家醫療院所及照護服務成為「高齡友善健康照護認證機構」。

主題公告

高齡友善健康照護機構之高齡友善標語

歷年「高齡友善健康照護機構典範選拔」、「高齡友善健康照護創意提案」、「高齡友善健康照護徵文活動」獲獎名單

104年「高齡友善健康照護機構認證作業說明」及「高齡友善健康照護自我評估手冊」

206家高齡友善健康照護認證機構縣市分佈情形(104年12月31日)

主題活動

國民健康署粉絲專頁 滿意度問卷調查 前往投票 國民健康電子報 訂閱 總覽 網站導覽

資料參考網站

網址

http://www.cych.org.tw/cychweb/health/about6100.aspx?about_type=13



高齡友善照護機構輔導認證聯繫窗口

□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、李姿蓉 專員
黃冠雅 專員、吳勁偉 專員
洪錫隆主任

□連絡電話:05-276-5041 分機:6173、6175
□電子郵件: afhc@cych.org.tw、afhccych@gmail.com
□聯絡地址:嘉義市(60002)忠孝路539號



~高齡友善健康照護~
~Keep Walking~



International Network of
Health
Promoting
Hospitals & Health Services





Q & A



International Network of
HHealth
PPromoting
HHospitals & Health Services

