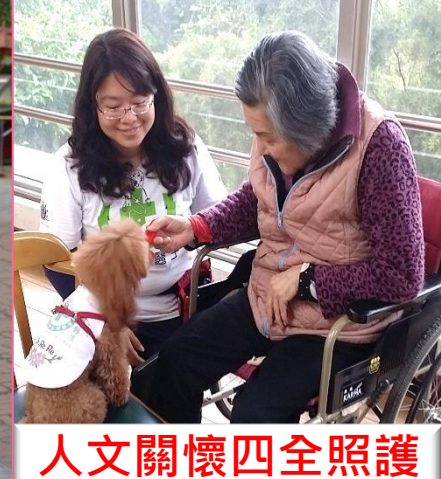


如何準備認證-標準一 (管理政策)



簡報人:周春珍
105.05.27



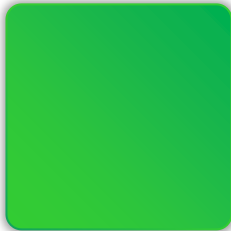
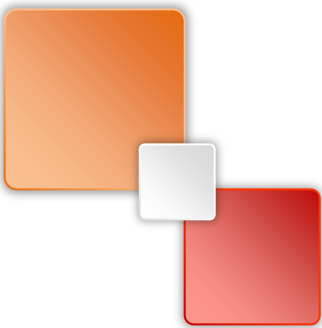
人文關懷四全照護



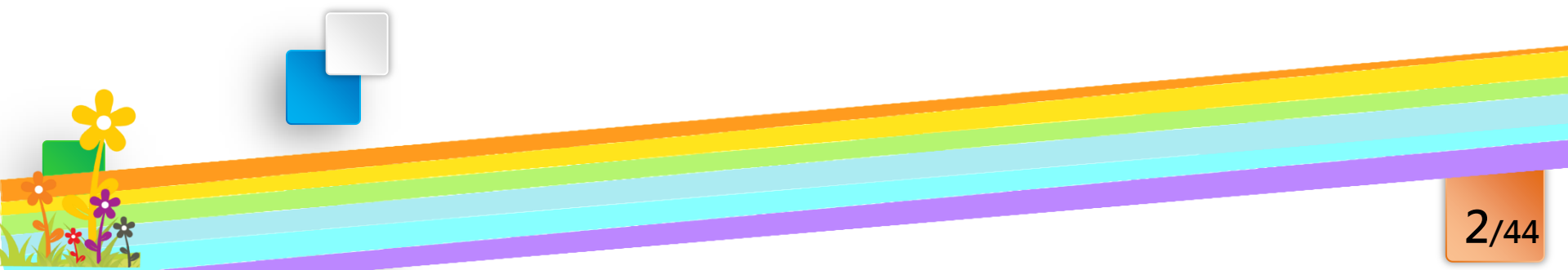
高齡友善健康促進



長期照護標竿



1.1 建立院所高齡友善政策



1.1 建立院所高齡友善政策

1.1.1 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

【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。）

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

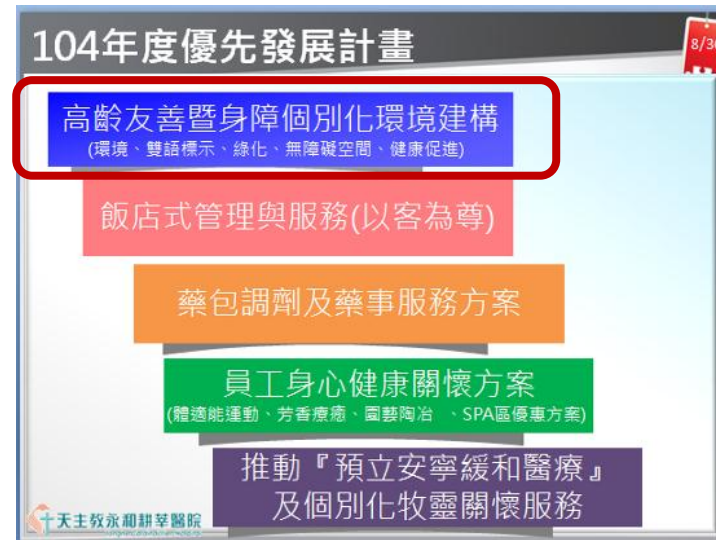
1.1 建立院所高齡友善政策

1.1.1 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 (1)

1.1.1.1 陳述機構規模、服務概況

1.1.1.2 機構服務宗旨、理念

1.1.1.3 成立『高齡友善健康照顧服務
團隊』，推動與執行計劃



1.1 建立院所高齡友善政策

1.1.1 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 (2)

 天主教永和耕莘醫院經營 臺北市至善老人安養護中心 Taipei Zhi-Shan Senior Home							
104 年 ☐ 整體年度經營計劃 ☒ 單位年度工作計畫				書寫單位：至善老人安養護中心 日期：年初計畫/104/01/08		主管：周春珍 年終成果/	
宗旨：愛主愛人，尊重生命 願景：醫療傳愛，建立四全照護典範，發揚基督博愛精神 目標：社區醫院楷模，健康促進典範，長期照護標竿				至善宗旨：愛主愛人、尊重生命 至善目標：推動健康促進，建構高齡友善環境 成為多層級長期照顧機構典範		計劃期程：1040101-1041231 預期效益：如下表說明 計劃共同執行單位：如下表說明	
策略構面 (BSC 構面)	重點工作 項目	執行內容及步驟	目標值	執行成果	達成值 (實際達成)	負責單位 或負責人	預算經費
1.學習成長構面	1.1 人員培訓計劃	1.1.1 行政管理培訓	3 人(督導、護理長、組長)			周春珍	
		1.1.2 新進人員訓練	-104 年新到任人員全數完成 -一個月內			許貴英	
		1.1.3 護理人員繼續教育學分認證	-25 小時/每人/年			許貴英 曾淑芬	
		1.1.4 台籍照服員時數認證	-20 小時/每人/年			楊芳珠	
		1.1.5 外籍照服員受訓時數	-6 小時/每人/年			楊芳珠	
		1.1.6 社工、主任在職教育時數認證	-20 小時/每人/年			王曉婷 周春珍	

1.1 建立院所高齡友善政策

1.1.2 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

【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。)

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

1.1 建立院所高齡友善政策

1.1.2 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**(1)**

1.1.2.1 本中心提供無縫接軌式高齡健康照顧服務。

- (1) 滿足長者多元、多層級照顧服務模式之選擇
- (2) 規劃世代融合活動，營造高齡友善的生活環境
- (3) 帶入『活躍老化（Active Ageing）』生活展現

多層級照護 - 安養長者

體適能檢測 與活動



健康促進 多元課程



身體健康 功能評估



多層級照護

- 養護長者

護理專業 評估計劃 訂定



感官認知訓練



吞嚥功能維持

健康促進 與教導自我 照顧觀念



站立訓練



預防關節攣縮

多元活動 規劃



狗醫師寵物療癒



叮叮鐺鐺音樂療癒

多層級照護

-失智長者

活化身體與 大腦功能活動



鼓勵執行自我 照顧功能



掌握問題 行為處理



1.1 建立院所高齡友善政策

1.1.2 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(2)

1.1.2.2 培訓人員具有高齡友善健康照護技巧：

(1) 訂定照護需求評估指引

(2) 辦理高齡長者照護教育訓練

(3) 辦理「老化體驗」成長活動

人員教育訓練



長輩分享-機構入住生活適應



長輩分享-高齡長者模擬訓練



狗醫師-寵物療癒訓練



髖關節術後照顧
床邊實務教學



針對護師提昇專業
知能/品管在職訓練

職類別	現職人數	Level 1	Level 2	Level 3
護理人員	24	16	10	3
完成比率		66.6%	41.6%	12.5%
社工人員	8	6	1	待訓中
完成比率		75%	12.5%	待訓中

長照專業服務人力培訓完成情形

1.1 建立院所高齡友善政策

1.1.2 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(3)

1.1.2.3 本中心高齡友善標語：

『安心扶老，銀髮活躍』

(1) 紅色愛心代表熱情、溫暖及揪感心：

提供「五心級」照護，以貼心、關心、用心、開心、安心照護，提升長者生活品質。

(2) 黃色代表活躍老化：

盡最大可能以增進健康、讓長輩「安心住」、「幸福健康活到老」的概念。。



1.1 建立院所高齡友善政策

1.1.3 機構有指定人員負責高齡友善政策之協調與執行

【現況】

協調人姓名： ， 單位： ， 職稱： ；

推動架構（召集人，成員，分工）：

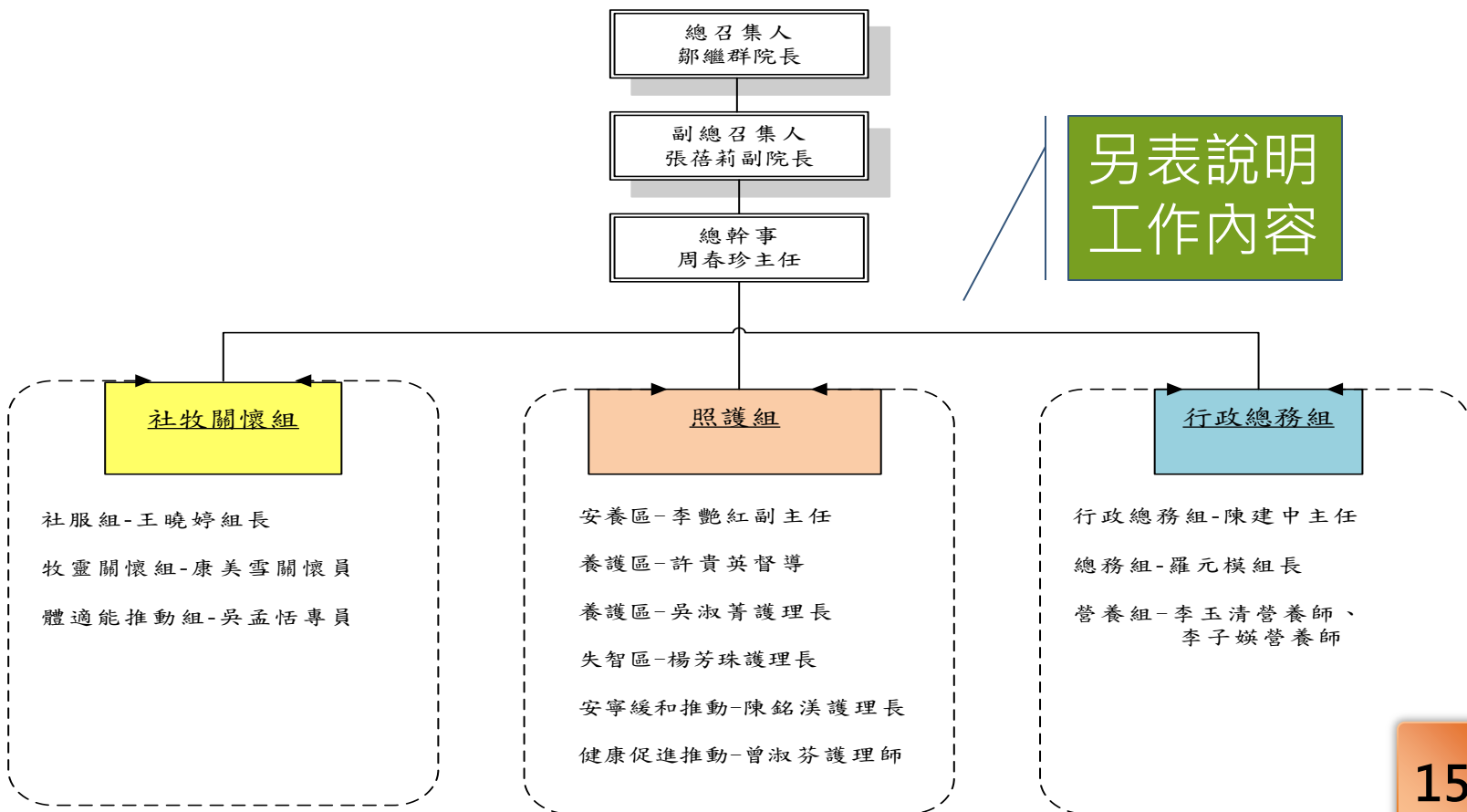
各主要計畫之工作小組名單：

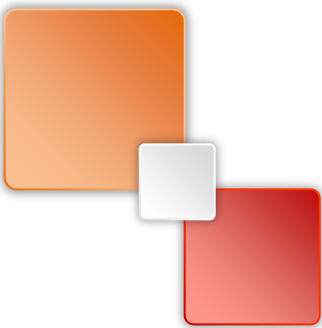
☐特優(95)，☐優(90)，☐良(80)，☐佳(70)，
☐尚可(60)，☐待加強(<60)

1.1 建立院所高齡友善政策

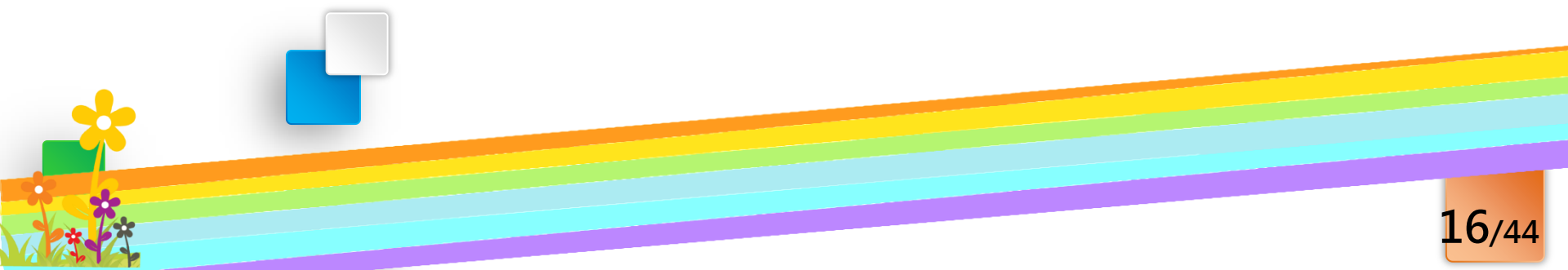
1.1.3 機構有指定人員負責高齡友善政策之協調與執行(1)

高齡友善健康照護小組組織圖





1.2 資源與支持



1.2 資源與支持

1.2.1 機構有相關經費以落實高齡友善政策及服務

【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。）

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

1.2 資源與支持

1.2.1 機構有相關經費以落實高齡友善政策及服務**(1)**

1.2.1.1 為打造一個符合長者的需要，建構具友善、支持、尊重與可近的照顧環境，**本中心每年有計畫的編列服務經費及工程修繕經費**，以提供安全、健康、全人以長者為中心的照顧服務。

1.2.1.2 以103-104年**服務經費**為例：

1.2.1.3 以104年度**設施設備修繕經費**為例：

1.2 資源與支持

1.2.1 機構有相關經費以落實高齡友善政策及服務(2)

服務經費為例：

項目	103年	104/1-6月
教育訓練費	115,055	49,200
長輩外出旅遊活動費	112,846	83,353
節慶活動費	263,536	277,215
日常活動費	79,106	25,807
環境整理佈置費	6,000	232,600
獨居老人送餐	463,210	281,270
長輩接駁交通車租金	121,668	60,834
低收入長者照護減免	2,451,490	1,097,345
合 計	3,497,856	2,058,424

設施設備修繕經費為例：

項目	名稱	核定金額	決標金額
1	消防系統	74,700	72,000
2	電梯纜車線整修	746,000	745,000
3	發電機設備整修	626,000	614,000
4	風管排氣設備改	235,000	230,000
5	給水管改善	474,000	472,000
6	汰換切菜機	95,000	84,000
	合 計	2,250,700	2,217,000

1.2 資源與支持

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的成效評估。）

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

1.2 資源與支持

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



院民基本資料維護(PatientFile)

檔案(F) 功能(R) 工具(T) 說明(H)

搜尋字號

性別: [] 身份證字號: [] 出生年月日: [] 預約轉入: []
姓名: [] 牌號/編號: [] 籍貫: [] 聯絡人維護: []
電話: [] 婚姻狀況: [] 其他: [] 列印: []
居所地址: []
戶籍地址: []

入住來源: [] 轉介機構: [] 宗教: []
主要語言: [] 可用語言: [] 溝通方式: []
案號(目前): [] 床號(目前): [] 第一次住院日: [] 入住次數: []
主疾病診斷: [] 殘障類別: [] 殘障等級: []

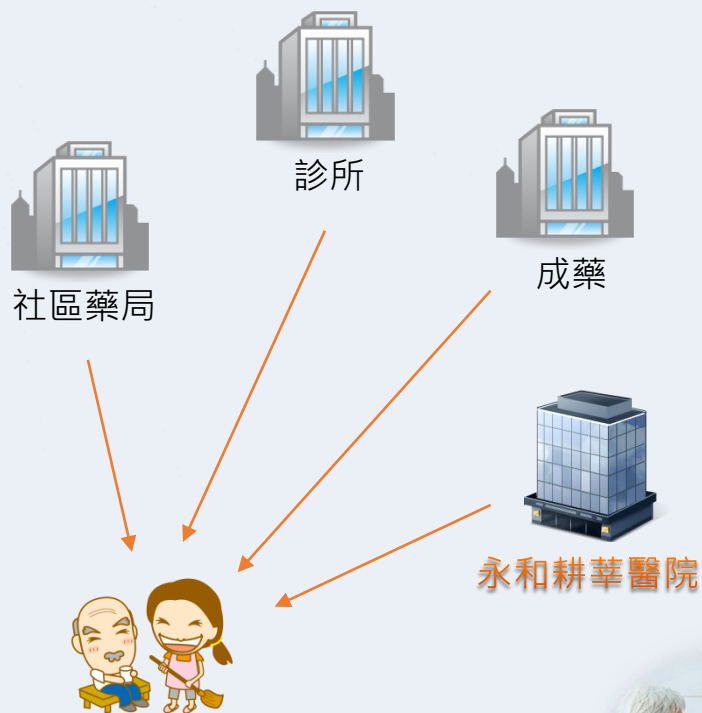
疾病診斷(F9): [] 疾病備註: []
教育: [] 接受教育年份: [] 經濟狀況: []
退休前職業: [] 退休前其他職業備註: [] 職稱: []
社會資源運: [] 社會資源運用備註: []
保險類別: [] 子女人數(男): [] 子女人數(女): []
收入身分別: [] 主要醫院病歷號: []

存檔(S) 取消(C) 結束(E) 首頁(I) 尾頁(L) 次頁(N) 前頁(V) 刪除(D) 下批資料(M)



資訊互通平台建立與照護系統

導入服務前



慢性與失智之族群

- 多重就醫
- 重覆用藥
- 缺乏它院就醫資訊
- 專業團隊資訊無法整合



配合電子病歷互通 計劃之實施



永和耕莘醫院

至善安養護中心



完善永和耕莘醫院與
其合作之安養護機構長者
周全性之整合性老人照護評估



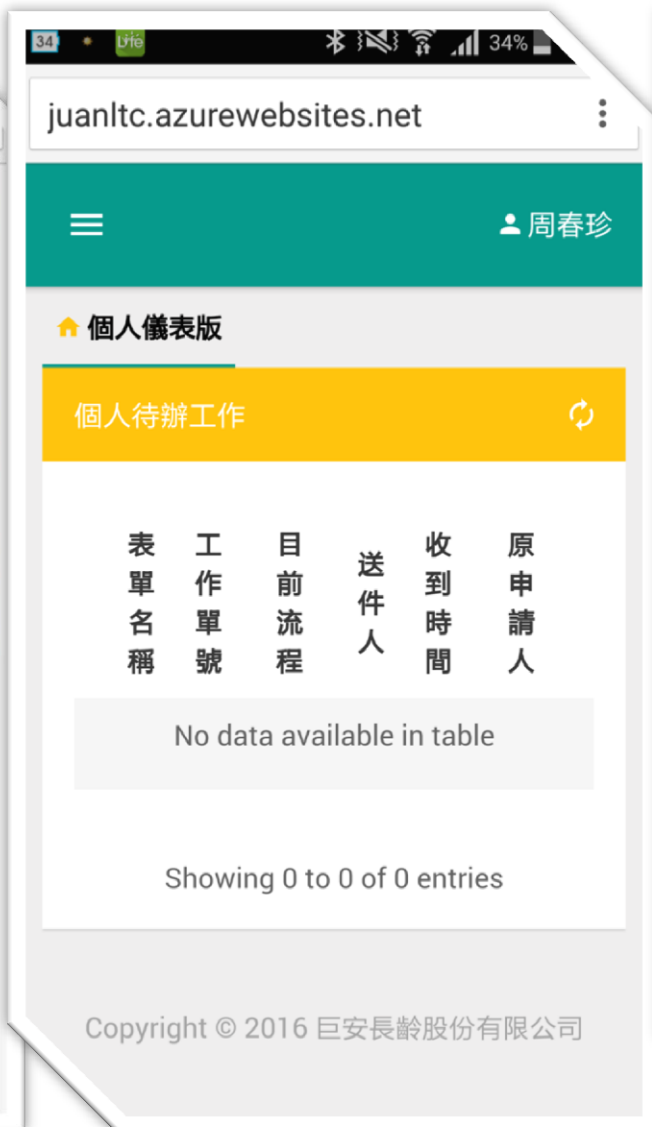
導入服務後效益說明

- 調閱個案各家醫院之EMR
- 長照系統可整合電子病歷用藥、檢驗、檢查、出院病摘
- 醫師、藥師、營養師、復健師及護理人員可透過長照入口網查詢住民的電子病歷，包含門診用藥、檢驗檢查報告及出院病摘幫助他們在擬定照護計畫時有更好的依據。
- 可降低重複就醫、多重用藥風險、更可做到多元整合照護、提供照護團隊更多病歷資訊，以提升照護服務品質。

建置資訊化作業

長照機構多元服務雲端資訊平台

手機版



1.2 資源與支持

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位醫師，或有受過高齡訓練的醫護人員。)

- ☐ 特優(95，有完整高齡專業團隊)，
- ☐ 優(90，有多位醫師)，
- ☐ 良(80，有1位醫師)，
- ☐ 佳(70，部分醫師及人員受過高齡照護專業訓練)，
- ☐ 尚可(60，僅有非醫師人員受過高齡照護專業訓練)，
- ☐ 待加強(<60，無此類人員)

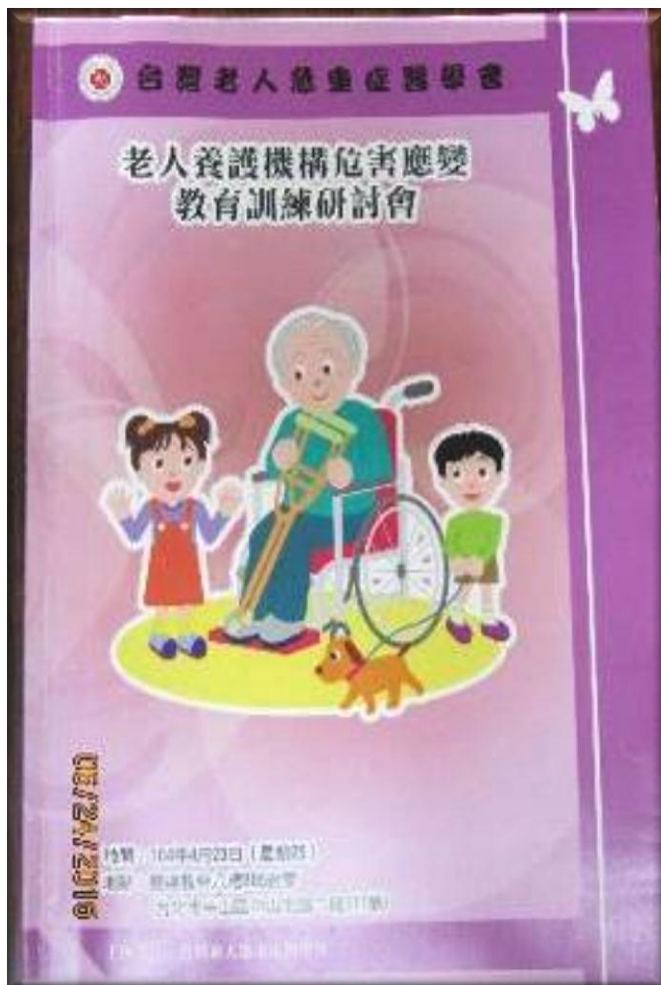
1.2 資源與支持

1.2.3 機構有具高齡照護專業的工作人員

- 1.2.3.1 永和耕莘醫院目前具老年專科醫師證書者共4位(家醫科：3位、內科：1位)，其中家醫科醫師為本中心長者於機構中之迴診及居家護理主責醫師。
- 1.2.3.2 本中心取得護理研究所護理系老人組碩士學位者，1名：許貴英督導；有部分照服員擁有老人相關科系學士學位，並均有照顧服務員訓練證書。
- 1.2.3.3 機構每年每季辦理至少1場與高齡照護有關之訓練課程。

1.2 資源與支持

1.2.3 機構有具高齡照護專業的工作人員



天主教永和耕莘醫院經營 台北市至善老人安養護中心					
院外心得報告					
單位	牧靈組	卡號	J1030602	姓名	涂珊卿
受訓日期	103.9.11-103.9.13		受訓地	台東聖母醫院	
課程主題	2014 台灣天主教健康照護牧靈研習共融營				
心得報告	在這次健康照護牧靈研習共融營中，感受到未來長期照護機構的重要，因為台灣人口已朝著老齡化的社會，未來社會的照護服務是趨勢。 當我們看到台東聖母醫院的轉型成果時，真得太感動了，因著小醫院的行動來成就這份大愛，確實另人感到動容，也值得我們去探討及學習這份精神；特別在規劃社區的部份，以投入的志工人力在部落穩紮穩打的住民建立下穩固的關係，使計劃能一一落實，進而推動更多的部落，使更多人能受益，甚至更令人感動的事，是住民的回饋；當年老的身體已無力去種植自己的土地，而成為廢耕的荒地時，住民將自己的土地借出使土地能重新生產出所需的農作物，更親自的將自己的耕作的技巧全數教導予所有想學的人，這樣土地有了生氣，更有了耕植的人力，而我感受到是生命及土地的更新，也看到傳承的接力棒，我想這是一份以生命做的“愛的回饋”。 在目前的社會常讓人感受不到溫暖，因為每個人都是那麼的汲汲營營的在生活，對任何事也是追求效率的，因為時間就是金錢，但卻都忘了人是情感動物，需要的不只是基本的生理需求，而更需要的心靈的需求呢？千萬別讓自己只是個軀殼，那就太浪費自己的生命了；我願自己在生活中常以反思的心來看待自己身邊的事物，使自己的心靈在不同的感動中能更提升自我靈性的敏銳度，將生活的養份來滋潤自己的心靈，使自己內心牧靈的薪火能永不息。				

1.2 資源與支持

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）

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

1.2 資源與支持

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

日期	主題	主持人/主講人	參與人數
104/03/12	音樂紓壓-情緒與音樂的對話	李明蒨老師	51
104/06/11	認識自我及情緒管理	陳美麗老師	62
104/06/11	寵物治療及舒壓	陳美麗老師	63
104/09/10	生命教育： 從社會現象看生命的起落	楊敏昇法醫	80
104/11/16	兩性議題---兩性平等議題(包括性騷擾)及案例分享	亞東技術學院 王冠今老師	76

1.2 資源與支持

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



音樂紓壓-情緒與音樂的對話課程活動



員工體適能測試

1.2 資源與支持

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)

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

1.2 資源與支持

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



機構常見之倫理議題及案例分享課程



感染控制於日常生活照護之應用課程



身體評估



安寧療護運用於長照機構

1.2 資源與支持

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？）

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

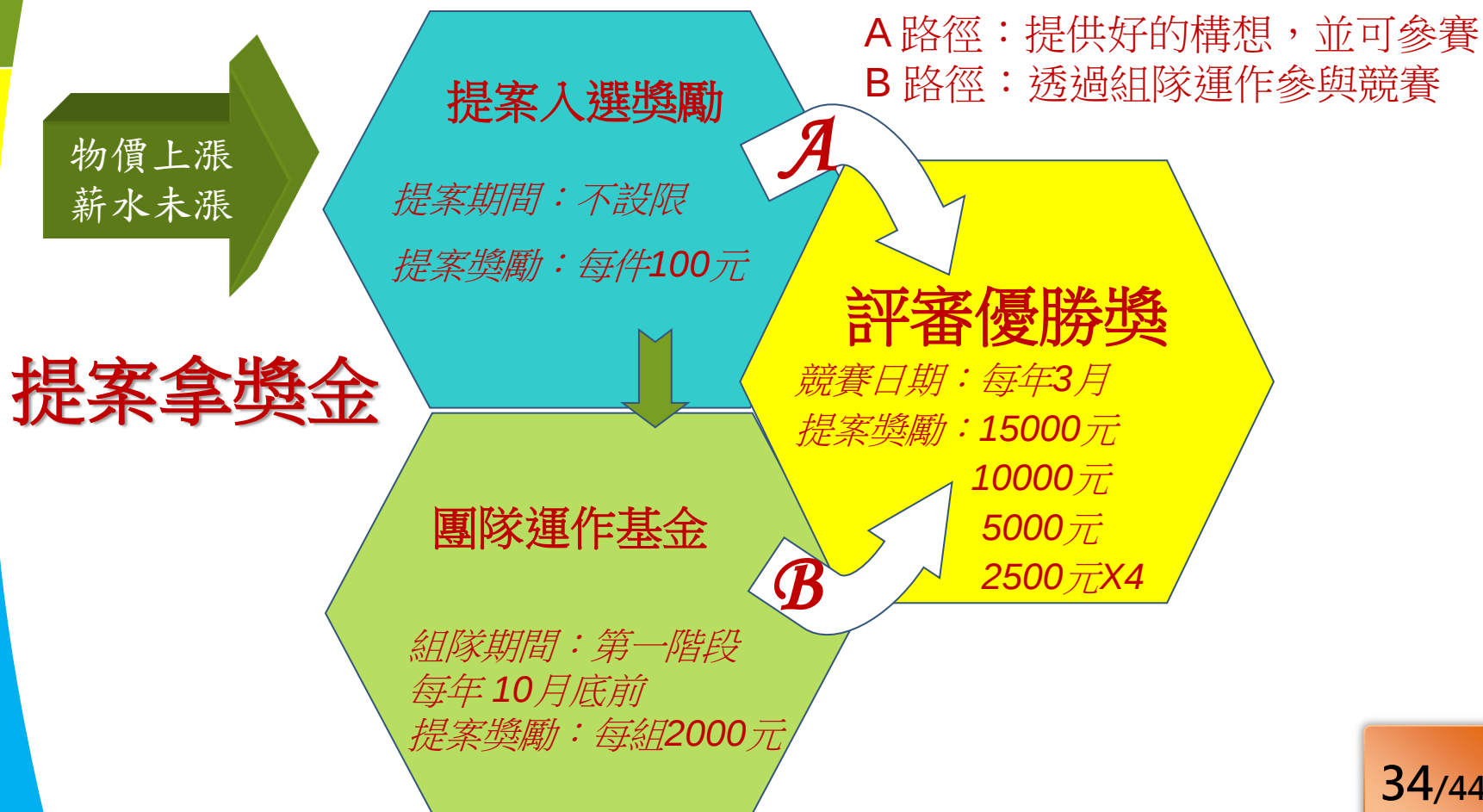
1.2.6 機構對高齡友善的最佳作法與創新 給予鼓勵



鼓勵參與長照(高齡服務)題發表、公費公假(國內/外)出席研討會

1.2 資源與支持

1.2.6 機構對高齡友善的最佳作法與創新 給予鼓勵



員工激勵與關懷

員工 激勵



績優護理人員獎



優良照顧服務員獎



優良外籍照服員獎

「生日小確幸」

關懷每位員工，讓每位夥伴在特別的日子中，有一份貼心的小卡及小物，建立機構與員工的關係及歸屬感。



「至善小羊」共融團體

咖啡人生系列

~彼此認識與自我覺察



天主教聖言會黃貴雄神父帶領

員工 關懷

1.2 資源與支持

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。)

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

1.2 資源與支持

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



跨專業整合服務



永耕醫療團隊到府服務

醫療照護

家醫、心衛、神內、
新陳代謝、復健、感控

其他專業

護理師、營養師、藥師、
物理治療師、職能治療師

每週三下午召開跨專業整合會議，每次討論個案分有安養5位、養護25位、智園5位、全人照護評估(含安寧收案之末期個案)及其他機動個案。

評估

01

主責護師篩選
個案與主管確
認個案

開會

02

跨機構之專業
團隊研討會議

介入

03

修正或給予處
置、用藥檢討、
營養調整

追蹤

04

主責人員審核、
檢視、追蹤、
評值

1.2 資源與支持

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

天主教永和耕莘醫院經營
台北市至善老人安養護中心

護理組業務會議紀錄

開會日期/時間: 104年08月19日 15:00-17:00
開會地點: 1F活動教室
主席: 周春珍主任
應出席人員: 周春珍主任、李麗紅副主任、許育英督導、吳淑芳護理長、陳紹漢護理長、林美月護理組長、李淑媛護理師、曾淑芬護理師
實際出席人員: 如簽到單
紀錄: 林美月
缺席: 張翠雲、張文文
會議議題: (略)
壹、主席致詞 (略)
貳、上次會議決議事項追蹤:

主題	辦理單位	執行進度	分析
高齡友善	各組	☒ 已完成 ☐ 執行中 ☐ 不予執行	各組已完成
林麗輝老師問卷	各組	☒ 已完成 ☐ 執行中 ☐ 不予執行	各組已完成
沈預期死亡處理流程	各組	☐ 已完成 ☒ 執行中 ☐ 不予執行	將於8月31日完成
洗手圖示中英、越文圖檔	各組	☐ 已完成 ☒ 執行中 ☐ 不予執行	將於8月31日完成
急救車東西擺放擺放表	各組	☐ 已完成 ☒ 執行中 ☐ 不予執行	將於 月 日完成

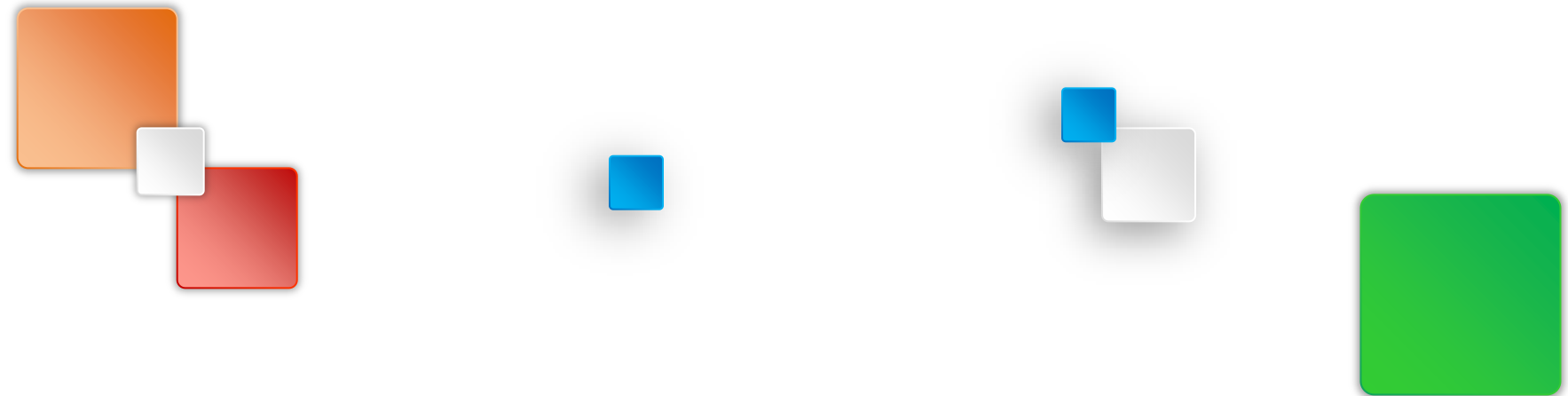
參、報告事項:

一、主任:

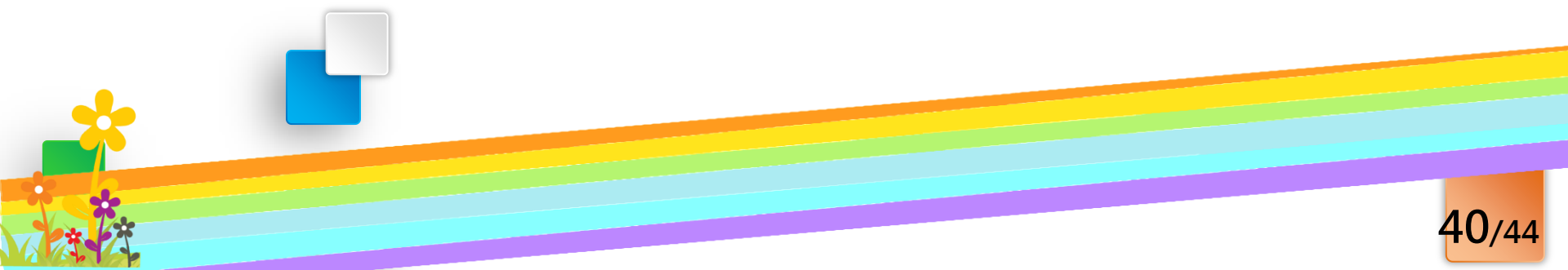
- 紀錄者需有上次會議紀錄的議題, 當次下次會議的議題。
- 有關沈預期死亡處理流程休息時間已來函提醒每上5天班, 需有1天足夠時間休息。
- 沈預期死亡的處理流程督導曾育英協助護理長淑芳、社工再進行討論修訂。
- 公用廚房區域長處理中, 需有登記的機制。
- 即部辦理檢查各區於8/20前完成與檢核。



跨專業團隊參與個案研討會



1.3持續監測與改善



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。)

□特優(95) , □優(90) , □良(80) , □佳(70) ,
□尚可(60) , □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**(1)**

	安養	養護	智園
性別分布	男37% 女63%	男40% 女60%	男39% 女61%
平均年齡	85歲	86歲	86歲

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(2)

至善

近三年度養護區跌倒統計



養護區跌倒發生原因

至善

近三年養護區感染統計



養護區感染發生原因

感染以呼吸道為主

至善

近三年養護區非計畫性轉急性醫院住院比率



至善

近三年養護區壓瘡點盛行率

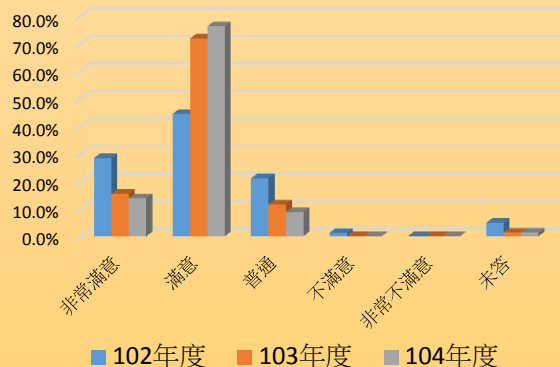


104年有四位壓瘡個案:入住機構前有壓瘡者一例、長輩住院時產生壓瘡者二例、機構內產生者一例
103年有六位壓瘡個案:入住機構前有壓瘡者三例、長輩住院時產生壓瘡者一例、機構內產生者二例

1.3 持續監測與改善

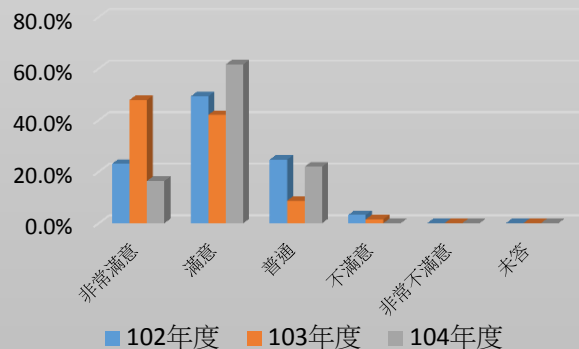
1.3.1 機構將性別與年齡別分析適切地納入品質、安全與病人(或住民)滿意度測量中;且工作人員可取得這些資料以進行評估(3)

安養長者生活滿意度



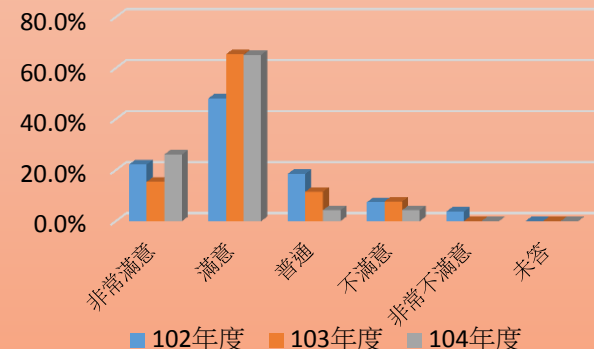
102年	103年	104年
72.80%	87.20%	90.10%

養護長者生活滿意度



102年	103年	104年
72.20%	89.80%	78.00%

家屬滿意度調查



102年	103年	104年
70.30%	80.80%	91.30%

1.3持續監測與改善

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。)

1.3持續監測與改善

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，納入評估改善**(1)**

1.3.2.1依照長者或員工體適能檢測結果，提出建議改善:

1.3.2.2依照長者或家屬滿意度調查結果，提出建議改善:

1.3.2.3健康飲食計畫，強化健康飲食營養概念

1.3.2.4參與第三屆優良安全照護機構認證，

獲得優良安全照護機構認證。

1.3 持續監測與改善

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，納入評估改善(2)





 天主教永和耕莘醫院經營
台北市至善老人安養護中心

~ 謝謝聆聽 ~

周春珍 clara731@gmail.com