

## 青少年親善照護機構認證評分說明之操作型定義（診所適用）

### 標準 1. 管理政策 Policy and Leadership

#### 1.1 診所將青少年親善照護列入臨床健康促進政策。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
1.1.1 診所的臨床健康促進政策包括青少年親善照護政策。	1. 診所的健康促進政策明確包括青少年及其家屬。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.政策：診所有針對青少年親善照護制訂執行目標、方法及評量標準，並能呈現逐年改善情形。 2.政策對象包含對青少年及其家屬。 3.完成之定義： 完成：能具體呈現診所之青少年親善照護政策。 未完成：無相關資料呈現此政策。
	2. 診所在健康促進政策的願景和目標中包含青少年親善服務項目。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.上述青少年親善照護政策，有置於診所經營目標中。 2.在診所的網站或相關文件中，有明確將「青少年親善服務」或「青少年全人健康」或「青少年全人照護」或「青少年預防保健」或「青少年健康促進」列入其經營宗旨、目標、願景或使命中。 3.完成之定義： 完成：調閱診所網站或相關文件(或於診所經營計畫書中)上可清楚檢視與青少年親善服務有關之宣示與作為。 部分完成：診所網站或相關文件雖有相關字眼，但語意或標示不明，無法呈現診所推動青少年親善服務之決心。 未完成：診所網站及相關文件無青少年親善服務與作為。
	3. 青少年親善服務政策的承諾有具體的實施方案。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.除了於網站、宣導單張等看見青少年親善服務政策外，在診所可以看到具體作為，例如候診室有提供青少年適齡的衛教單，青少年候診有顧及其隱私、診所設有青少年所需的健康促進計畫。 2.診所所訂定之青少年親善照護政策有公告周知員工，使所有人員都了解青少年應被親切對待。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
		<p>3.完成之定義：</p> <p>完成：診所青少年親善照護政策可透過各式管道讓青少年及其家屬、員工和社區知曉，且有規劃青少年相關健康促進活動。</p> <p>部分完成：診所青少年親善照護政策有透過各式管道公告，但無法具體呈現青少年健康促進活動之規劃。</p> <p>未完成：無法檢具相關資料。</p>

### 1.2 診所在青少年親善照護程序上有連續性及協調性

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
<p>1.2.1 管理階層有重視當地青少年的衛生政策計畫與需要。</p>	<p>1. 有參與衛生單位或民間團體健康促進政策相關會議。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.有參與衛生單位或民間團體青少年相關之健康促進政策會議。</p> <p>2.完成之定義：</p> <p>完成：資料能呈現列舉參與衛生單位或民間團體會議，包括名稱、配合單位、頻率、計畫內容等。</p> <p>部分完成：資料雖有陳述會議名稱，但未能呈現參與狀況。</p> <p>未完成：無法檢具相關資料。</p>
	<p>2. 有參與衛生單位或民間團體之健康促進活動（無菸癮為必要項目）。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.有參與衛生單位或民間團體青少年相關之健康促進活動(例如戒菸癮、拒毒、體重控制、愛滋病防治、情緒管理、口腔衛生等或與青春相關之健康促進活動)。</p> <p>2.完成之定義：</p> <p>完成：能列舉所參與之青少年相關健康促進活動，包括名稱、主辦單位、診所參與活動情形、照片等(無菸癮為必要項目)。</p> <p>部分完成：雖有列舉活動名稱，但未能呈現診所參與活動情形。</p> <p>未完成：無法檢具相關資料。</p>

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
<p>1.2.2 診所備有合作關係的健康及社會照護資源名冊。</p>	<p>1. 診所與社區團體 (例如民間組織、學校、大專院校學生社團、社政單位、青少年家長團體等) 能形成夥伴關係，建立青少年照護的轉介機制。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.備有社區資源名冊，並能分析各資源與診所合作情形，無菸檳為必要項目。資源包括：社區醫療群、社區團體 (如民間組織、學校、大專院校學生社團、社政單位、青少年家長團體等)、社福資源、轉診(介)機構等。</p> <p>2.完成之定義：</p> <p>完成：有資源名冊及合作情形或轉介機制。</p> <p>部分完成：僅呈現資源名冊。</p> <p>未完成：未呈現資源名冊。</p>
	<p>2. 有合作辦理活動、共同發展衛教資料或宣傳策略等合作事宜，增進社區對青少年親善照護機構資源的利用與支持。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.有與社區團體 (如民間組織、學校、大專院校學生社團、社政單位、青少年家長團體等) 合作辦理活動，以增進社區對青少年親善照護機構資源的利用與支持，或共同發展青少年適齡之衛教資料或宣傳資料。</p> <p>2.完成之定義：</p> <p>完成：有合辦活動紀錄及成效分析，或合作發展衛教、宣傳資料之紀錄及成品。</p> <p>部分完成：有合辦活動紀錄但無成效分析，或合作發展衛教、宣傳資料之紀錄但無成品。</p> <p>未完成：未呈現相關紀錄。</p>
	<p>3. 有呈現社區青少年健康照護相關資源名冊及定期更新與連結運用情形。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.前項名冊可看出有定期更新情形並有社區照護資源間轉介紀錄。</p> <p>2.完成之定義：</p> <p>完成：名冊及轉介情形有定期更新，如標示更新日期，並有進行連結運用紀錄。</p> <p>部分完成：名冊超過2年以上未更新，運用紀錄不明確。</p> <p>未完成：未標示更新日期且無連結運用紀錄。</p>
<p>註：資源名冊可由縣市衛生、社會福利主管機關或第三方機構提供。</p>		

## 標準 2. 病人評估 Patient Assessment

### 2.1 診所在第一次與青少年接觸時就評估其健康促進的需求。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
2.1.1 診所在青少年初次就診時具有如何辨識青少年吸菸狀態、嚼檳榔狀態、飲酒狀態、身體活動、營養狀態、心理-社會-經濟	1. 初診時具有如何辨識青少年健康行為及風險：吸菸（含電子煙）、二手菸（電子煙霧）、嚼檳榔、飲酒、物質濫用等的臨床指引及步驟。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.診所對於初診的青少年，有進行辨識青少年吸菸(含電子煙)、二手菸(電子煙霧)、嚼檳榔、飲酒、物質濫用等相關行為之紀錄，並在初診青少年評估作業有相關臨床指引，包括評估步驟、內容及轉介處置(例如吸菸者轉介戒菸、戒檳機構提供服務等)。 2.完成之定義： 完成：能呈現如何辨識青少年上述之高風險行為評估，例如診療紀錄，並訂有轉介流程。 部分完成：只有呈現高風險行為評估。 未完成：未訂辨識指引或步驟。
狀態的臨床指引或步驟，並有定期檢討之機制。	2. 初診時具有如何辨識青少年營養、身體活動、及心理-社會-經濟狀態（如壓力狀況、性與生育保健相關議題、家庭功能、校園生活適應、人際互動及網路使用與網路交友情形等）的評估及步驟。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.針對初診的青少年，有辨識青少年營養、身體活動、BMI 及心理-社會-經濟狀態(如壓力狀況、性與生育保健相關議題、家庭功能、校園生活適應、人際互動及網路使用與網路交友情形等)等紀錄或有訂定相關指引文件，包括評估步驟、內容及轉介處置。 2.完成之定義： 完成：能呈現如何辨識青少年上述之高關懷需求評估，例如診療紀錄，並訂有轉介流程。 部分完成：只有呈現高關懷需求評估。 未完成：未訂辨識指引或步驟。
	3. 所使用的評估指引及步驟有定期檢討的機制。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.相關指引文件有定期檢討之機制。 2.完成之定義： 完成：相關指引文件有定期檢討機制且能呈現修訂紀錄(修訂日期、版本)。 部分完成：有定期檢討機制，但未落實改善。 未完成：無檢討機制亦無修訂紀錄。
註：可參考「青少年身心健康評估檢核表」、HEADSSS 或 SSHADES(S)模式詢問或其他適切之評估工具進行全面性評估。		

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
2.1.2 將青少年健康促進需求評估記錄在病歷中。	1. 將青少年吸菸(含電子煙)、二手菸(電子煙霧)、嚼檳榔、飲酒的評估紀錄記載於病歷中。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.對於青少年需求有詳細評估，例如評估青少年吸菸(含電子煙)情形及戒菸需求，進而提供戒菸服務或進行轉介，相關評估與介入/轉介等紀錄皆有記載於病歷中（資訊系統或紙本）。 2.完成之定義： 完成：病歷中能查詢青少年健康促進評估及介入/轉介紀錄。 部分完成：有評估需求及紀錄，但無實際介入或轉介紀錄。 未完成：無評估紀錄及介入/轉介措施。
	2. 將青少年營養、身體活動及心理-社會-經濟狀態的評估紀錄記載於病歷中。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.對於青少年需求有詳細評估，並依前條相關指引文件落實，將青少年營養、身體活動及心理-社會-經濟狀態(如壓力狀況、性與生育保健相關議題、家庭功能、校園生活適應、人際互動及網路使用與網路交友情形等)等評估及青少年需求紀錄記載於病歷中（資訊系統或紙本），並有確切之介入/轉介措施。 2.完成之定義： 完成：病歷中能查詢青少年營養、身體活動及心理-社會-經濟狀態等評估及介入/轉介紀錄。 部分完成：有評估需求及紀錄，但無實際介入或轉介紀錄。 未完成：無評估紀錄及介入/轉介措施。

2.2 評估青少年健康促進之需求，並根據臨床變化作調整。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
2.2.1 在青少年臨床介入告一段落時，有重新評估其健康促進需求的臨床指引或步驟，並有定期檢討之機制。	1. 青少年於臨床介入告一段落，有重新評估其健康促進之需求。  <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1. 青少年於臨床介入告一段落，依青少年病情變化進行修正照護計畫，有重新評估健康促進需求的臨床指引或步驟。 2. 包含依臨床變化之評估、計畫、執行、追蹤，使青少年獲得持續性照顧。 3. 完成之定義： 完成：診所之照護常規或作業程序文件有呈現青少年於臨床介入告一段落之健康促進需求評估，並有定期追蹤。 部分完成：有青少年評估作業辦法，但無法了解是否有進行健康促進需求評估，且沒有定期追蹤。 未完成：提供資料無法查驗有相關作業。
	2. 訂出個別化的健康照護方法，並記載於病歷中(無菸檳為必要項目)。  <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1. 青少年於臨床介入告一段落之個別化健康照護方法，必要項目包括菸檳項目。 2. 完成之定義： 完成：提供病歷可供查驗有呈現青少年於臨床介入告一段落，有進行健康促進需求評估(戒菸、檳、酒)。對於有轉介需求之青少年，能提具資料說明。 部分完成：有評估需求及紀錄，但紀錄中無個別化的健康照護方法。 未完成：提供病歷無法查驗有相關作業。
	3. 所使用的評估指引及步驟有定期檢討的機制。  <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1. 相關指引文件有定期檢討之機制。 2. 完成之定義： 完成：相關指引文件有定期檢討機制且能呈現修訂紀錄(修訂日期、版本)。 部分完成：有定期檢討機制，但未落實改善。 未完成：無檢討機制亦無修訂紀錄。
註：可參考「青少年身心健康評估檢核表」、HEADSSS 或 SSHADES(S)模式詢問或其他適切之評估工具進行全面性評估。		

### 標準 3. 病人的資訊與介入 Patient Information and Intervention

#### 3.1 以需求評估為基礎，青少年能獲得影響健康因子之相關資訊及對其有益之介入。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
3.1.1 有提供青少年一般性與高風險疾病相關的衛教宣導資訊。	1. 透過多元管道 (如印刷品、網路宣導或諮詢櫃檯等) 提供以實證為基礎之青少年一般性衛教宣導資訊。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1. 建立多元管道(實體或數位化方式如印刷品、網路宣導或衛教講座等)提供青少年一般性衛教宣導資訊。 2. 完成之定義： 完成：透過宣導品或網路能確認診所有提供青少年多元之傳播健康資訊管道(實體或數位化方式如印刷品、網路宣導或衛教講座等)及健康資訊內容。 部分完成：有透過傳播健康資訊管道進行宣導，但僅為書面或網絡其中一項。 未完成：未能提具傳播健康資訊管道及內容。
	2. 提供青少年有關使用菸品 (包括電子煙)、檳榔、酒、物質濫用的風險和戒菸檳、戒酒、戒物質濫用方法的資訊。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1. 宣導內容包括，說明菸品、檳榔、酒、物質濫用等風險及提供戒菸、檳、戒物質濫用的方法。 2. 完成之定義： 完成：宣導內容豐富，有包含菸品、檳榔、酒、物質濫用等風險及戒治方法。 部分完成：宣導內容僅含菸或檳榔或酒其中一項，或有提供菸品、檳榔、酒、物質濫用等風險，但無戒治方法。 未完成：未有呈現菸品、檳榔、物質濫用風險及戒菸檳、戒物質濫用的方法。
	3. 針對青少年高風險疾病 (包括性傳染病、未成年懷孕、網路成癮等) 有提供相關疾病及健康維護資訊 (如安全性行為、交友、拒毒、壓力因應等訊息)。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1. 透過多元管道提供青少年高風險疾病之健康資訊，例如如何預防性傳染病、如何減少危害健康行為 (例如自殺、自傷、網路成癮)、如何因應壓力、如何避孕，以及未成年懷孕求助管道 (包括網站) 和有關青春期生長發育的訊息等，提供相關資訊。 2. 完成之定義： 完成：有多元管道完整針對高危險疾病提供疾病及健康維護資訊。 部分完成：無多元管道完整針對高危險疾病提供疾病及健康維護資訊，或內容較陳舊或不夠豐富。 未完成：未提供高危險疾病及健康維護資訊。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
<p>3.1.2 備有青少年照護團隊發展的親善服務工作常規(程序或指引)，並定期檢討、修訂及落實改善措施。</p>	<p>1. 有組織青少年親善照護團隊，並訂定提供親善服務的工作常規(程序或指引)。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.依青少年健康促進需要邀請診所內外跨領域專家(同仁)組成團隊，發展符合診所特性之工作常規。跨領域合作照護團隊需有戒菸、營養或心理等相關專業人員。</p> <p>2.完成之定義：</p> <p>完成：有呈現跨領域合作的青少年照護團隊之名冊，且名冊需有戒菸、營養或心理等相關專業人員。</p> <p>部分完成：有呈現跨領域合作青少年照護團隊之名冊，但名冊未包括戒菸、營養或心理等相關專業人員。</p> <p>未完成：未有跨領域合作照護團隊之名冊。</p>
	<p>2. 有專責人員或有個管師為單一窗口，對青少年提供介入服務，轉診、轉介以及進行追蹤。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.青少年親善照護團隊有專責人員或有個管師(專責人員或個管師可專任或兼任)為青少年提供單一窗口服務，能對青少年提供介入服務、轉診、轉介以及進行追蹤。</p> <p>2.完成之定義：</p> <p>完成：下列2項皆完成。</p> <p>(1) 跨領域照護團隊中有專責人員或個管師(可專任或兼任)為青少年提供單一窗口服務，對青少年提供介入、轉診、轉介服務並進行追蹤。</p> <p>(2) 能呈現青少年就醫人數中列入個案管理比例及接受個管服務之青少年轉診、轉介與追蹤比例。</p> <p>部分完成：只完成上述1項。</p> <p>未完成：上述2項皆未完成。</p>
	<p>3. 定期檢討、修訂及落實改善措施。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1. 工作常規(程序或指引)有定期檢討、修訂及落實改善。</p> <p>2.完成之定義：</p> <p>完成：能呈現2年內相關指引文件之修訂紀錄(修訂日期、版本)。</p> <p>部分完成：更新或檢視紀錄間隔超過2年以上。</p> <p>未完成：未標示更新或檢視日期，亦無改善紀錄。</p>

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
<p>3.1.3 提供給青少年的主要健康促進訊息或服務有記載於病歷中。</p>	<p>1. 提供青少年所需之健康促進訊息，並訂出個別化的健康照護服務(無菸癮為必要項目)。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.依青少年病情所需，提供相關健康促進訊息(或指導、衛教資訊等)，並給予個別化的健康照護服務，所謂個別化照護訊息，係根據評估結果，提供青少年之服務亦須具體可評量，例如青少年有吸菸者，轉介學校或社區戒菸班。(無菸癮為必要項目)。</p> <p>2.完成之定義： 完成：診所有訂定明確之 SOP，例如有依青少年健康促進需求(青少年身心健康評估檢核表或其他適切之評估工具)，提供個別化的照護服務。 部分完成：有訂相關評估，但無個別化的照護服務。 未完成：無青少年健康促進需求評估。</p>
	<p>2. 病歷中有記載前項紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.前項訊息及個別化照護服務記載於病歷中。</p> <p>2.完成之定義： 完成：病歷上能具體呈現依青少年健康促進需求提供個別化的照護服務。 未完成：未將青少年健康促進需求及個別化照護服務記錄於病歷中。</p>
	<p>3. 病歷或資訊系統上，有設計適當欄位或系統程式供記錄之用，或視臨床常規處理。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.於紙本病歷、評估表或資訊系統中，有設計清楚可辨識之健康促進需求評估與後續服務建議欄位，以利醫師或護理人員記錄。</p> <p>2.完成之定義： 完成：於紙本病歷、評估表或資訊系統中，有可記錄青少年健康促進需求及個別化照護服務等欄位資訊。 部分完成：有訂相關欄位，但內容不夠明確。 未完成：紙本病歷或資訊系統，未有完整記錄青少年健康促進需求及個別化照護服務等欄位資訊。</p>
	<p>4. 有依青少年健康需求提供其可參與的健康促進活動訊息，並記載於病歷中。</p>	<p>1.針對青少年提供個別化相關健促活動訊息，例如戒菸癮、拒毒、體重控制、愛滋病防治、情緒管理、口腔衛生等或與青春期相關之健康促進活動(計畫)並於紙本病歷或資訊系統可查詢。</p>

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	2.完成之定義： 完成：病歷應記載青少年健康促進相關活動訊息，且紙本病歷或資訊系統有可記錄資訊之欄位。 部分完成：病歷應記載青少年健康促進相關活動訊息，但紙本病歷或資訊系統未能完整可記錄資訊之欄位。 未完成：未將青少年健康促進活動納入病歷中。

3.2 診所有青少年健康識能友善的推動策略，使青少年易於獲得、理解、應用資訊及服務，以利照護及增進健康。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
3.2.1 主辦或協同辦理外展活動，於活動中推動青少年健康議題，使青少年能獲得、理解、應用資訊及服務。	1. 有指派人員執行青少年外展活動，進入社區或學校辦理青少年相關衛教講座。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成  2. 有在社區向青少年及家長提供診所醫療服務相關資訊，以促進青少年能利用相關醫療資源。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.有指派人員進入社區或學校執行青少年健康促進相關活動，例如團體衛教、講座或宣導活動，使青少年易於獲得、理解、應用資訊及服務，以提升自我照護健康行為及增進健康。 2.完成之定義： 完成：下列2項皆完成。 (1) 有指派人員於社區或學校執行青少年健康促進相關活動(列舉活動議題、場次及青少年參與人次)。 (2) 對活動辦理結果進行分析，作為後續辦理活動參考。 部分完成：只完成上述1項。 未完成：上述2項皆未完成。  1.有對社區之青少年及家長提供診所醫療服務相關資訊。 2.完成之定義： 完成：能呈現於外展活動中向青少年及家長提供診所醫療服務相關訊息，有照片或海報為證。 未完成：無法呈現向青少年及家長提供診所醫療服務相關訊息之紀錄。

## 標準 4.推動健康職場及確保臨床健康促進的能力 Promoting a Healthy Workplace and Ensuring Capacity for CHP(Clinic Health Promotion)

### 4.1 診所確保員工能提供青少年親善服務環境

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
4.1.1 診所員工 (包含外包廠商) 知曉青少年親善服務及政策。	1. 有依單位特性告知員工以親善態度服務青少年。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.有對青少年親善照護政策之周知方式，並於適當場所張貼相關海報。 2.依工作人員特性（例如掛號櫃檯）訂定為青少年提供親善態度服務的準則。 3.完成之定義： 完成：下列3項皆完成。 (1) 有相關文件呈現員工對青少年親善照護政策的認知。 (2) 於適當場所張貼相關海報。 (3) 能提出為青少年提供親善態度服務準則之相關文件。 部份完成：上述3項，有1或2項未完成。 未完成：上述3項皆未完成。
	2. 有依單位特性告知協力合作廠商（例如外包廠商）以親善態度服務青少年。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.協力合作廠商（例如外包廠商）有對青少年親善照護政策之周知方式，並於適當場所張貼相關海報。 2.有依廠商特性（例如保全公司、清潔班等）訂定為青少年提供親善態度服務的準則。 3.完成之定義： 完成：下列3項皆完成。 (1) 有相關文件呈現協力合作廠商對青少年親善照護政策的認知。 (2) 於適當場所張貼相關海報。 (3) 能提出協力合作廠商為青少年提供親善態度服務準則之相關文件。 部份完成：上述3項，有1或2項未完成。 未完成：上述3項皆未完成。

4.2 服務青少年的團隊具備青少年親善照護之核心能力 (請參考附件「WHO 青少年健康與發展之第一線照護者的核心能力」)。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
4.2.1 青少年健康照護人員有完成相關的教育訓練。	1. 診所內至少有一位醫師完成青少年親善服務相關訓練課程，領有訓練證明。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.診所內有醫師完成青少年親善服務相關訓練課程（含 WHO 相關核心能力的內容至少 4 小時），領有訓練證明。 2.佐證資料：舉列醫師近 3 年內曾接受青少年健康照護人員訓練課程之名稱及課程內容，至少有 1 人參與訓練並獲得訓練證明。 3.完成之定義： 完成：提具醫師近 3 年內曾參與青少年健康照護人員訓練之課程或活動名稱、課程內容、時數，至少有 1 人參與訓練並獲得訓練證明（課程內容需含 WHO 相關核心能力內容至少 4 小時）。 未完成：無法提供佐證資料者。
	2. 有醫師之外的醫事人員完成青少年親善服務相關訓練課程，領有訓練證明(註)。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.診所內有醫師之外的醫事人員(例如護理人員、社工人員、臨床心理師或諮商心理師等)完成青少年親善服務相關訓練課程（含 WHO 相關核心能力的內容至少 4 小時），領有訓練證明。 2.佐證資料：舉列醫事人員近 3 年內曾接受青少年健康照護人員訓練課程之名稱及課程內容，至少有 1 人參與訓練並獲得訓練證明(註)。 3.完成之定義： 完成：提具醫師之外的醫事人員近 3 年內曾參與青少年健康照護人員訓練之課程或活動名稱、課程內容、時數，至少有 1 人參與訓練並獲得訓練證明（課程內容需含 WHO 相關核心能力內容至少 4 小時）。 未完成：無法提供佐證資料者。
	註：若診所無其他醫事人員，評分說明 2 不用評（評分標準為：完成下列項目為完成）。	

## 標準 5.執行與監測 Implementation and Monitoring

### 5.1 診所所有實際執行青少年親善服務。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
5.1.1 診所所有指派人員執行青少年健康促進有關之協調。	<p>1. 診所所有指派人員執行青少年健康促進協調與活動(四大危險因子：菸檳、酒、不健康飲食及缺乏運動，任兩項以上，無菸檳為必要項目)。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.診所所有指派人員執行青少年親善服務相關之工作。</p> <p>2.青少年健康促進議題，必要項目包括菸檳，以及青春期生長發育議題至少一項，四大危險因子需再擇一。</p> <p>3.完成之定義：</p> <p>完成：有呈現負責青少年親善服務相關工作之專責人員，專人應具備菸檳及青春期生長發育議題介入/轉介功能，且四大危險因子需再擇一。</p> <p>部分完成：有呈現負責青少年親善服務相關工作之專人，但此人未能執行介入/轉介菸檳、青春期生長發育議題及四大危險因子再擇一項之相關作業。</p> <p>未完成：未有負責青少年親善服務相關工作之專人。</p>
	<p>2. 有定期檢視執行青少年健康促進活動情形。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.對於青少年健康促進議題，由專人進行跨領域協調與轉介。例如，診所若擬提供體重控制計畫，有協調相關單位進行轉介、營養專家進行飲食規劃等。</p> <p>2.完成之定義：</p> <p>完成：有呈現青少年健康促進議題介入/轉介資源名冊，並能看出有跨領域介入/轉介機制或紀錄。</p> <p>部分完成：有呈現青少年健康促進議題，但無跨領域資源介入/轉介機制。</p> <p>未完成：無法呈現相關資料。</p>
5.1.2 診所能注重青少年就診空間的隱密性。	<p>1. 對於青少年就診空間，保護青少年隱私，以提高其自在感及降低不安全感為考量。</p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.對於青少年就診空間，保護青少年隱私，以提高其自在感及降低不安全感為首要考量。例如：於婦產科就診的青少年若是與成年人一起候診會感到不自在，可為其安排獨立等候空間；若有家長陪同就診的青少年，應安排讓青少年有獨自與醫護人員晤談能自在表達的機會。</p> <p>2.依診所之不同科別特性，於臨床指引中建立青少年就診流程。</p>

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
		3.完成之定義： 完成：有依診所之不同科別特性於臨床指引中建立青少年就診流程。 未完成：未能於臨床指引中建立青少年就診流程。
	2. 能提供青少年對就診空間安排之滿意度調查結果。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.進行青少年對就診空間安排之滿意度調查。 2.完成之定義： 完成：有進行青少年對就診空間安排之滿意度調查，並能提供調查結果。 未完成：無法提供滿意度調查結果。
5.1.3 已將青少年健康促進服務納入操作程序(如臨床指引或臨床路徑)中，供診所使用。	1. 使用之臨床指引或臨床路徑，有將青少年健康促進納入(四大危險因子任兩項以上，無菸癮為必要項目)，且相關服務適合於青少年的操作程序以滿足其需求。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.臨床指引或路徑有納入青少年健康促進服務，必要項目包括菸癮及青春期生長發育項目，四大危險因子需再擇一。例如人工流產手術之臨床路徑中，有將避孕措施訂為術後衛教項目，或慢性病青少年臨床路徑有加入健康飲食衛教等。 2.所提供之服務能符合青少年的需求。 3.完成之定義： 完成：診所提具之臨床指引或路徑中，有納入青少年健康促進服務，必要項目包括菸癮及青春期生長發育項目，四大危險因子需再擇一。 部分完成：診所有提供青少年健康促進服務，但未置入臨床路徑，僅提供衛教說明。 未完成：未將青少年健康促進服務納入操作程序中。
	2. 醫師或員工有依循其操作程序。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.醫師或員工依前項操作程序確實執行。 2.完成之定義： 完成：有紀錄表單確認是否有依操作程序(如臨床指引或臨床路徑)進行照護工作。 部分完成：僅可查證有進行衛教，但未置入於臨床路徑紀錄中。 未完成：未有紀錄表單能確認有依操作程序(如臨床指引或臨床路徑)進行照護工作。
	3. 有定期修正操作程序。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.相關指引文件，有定期檢討、修訂及落實。 2.完成之定義： 完成：有定期檢視並修正操作程序(如臨床指引或路徑)，且提具文件更新日期或版本。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
		<p>部分完成：有修正操作程序，提具相關文件佐證，但未能呈現更新日期或版本。                      未完成：操作程序(如臨床指引或路徑)未進行修正。</p>
<p>5.1.4 有安排並公告方便青少年就醫的時間。</p>	<p>1. 對青少年提供方便的服務時間並公告周知 (例如週六門診或夜診)。  <input type="checkbox"/>完成  <input type="checkbox"/>部分完成  <input type="checkbox"/>未完成</p> <p>2. 青少年就診或進行諮詢(商)之時間安排，可彈性預約。  <input type="checkbox"/>完成  <input type="checkbox"/>未完成</p> <p>3. 網頁門診表及紙本門診單上有註明提供「青少年親善服務」的醫師及門診時段。  <input type="checkbox"/>完成  <input type="checkbox"/>部分完成  <input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.診所所有提供方便青少年就醫的服務時間 (例如週六門診、夜診或一般門診可提供青少年預約時間以減少其等候時間)，並公告之。                      2.完成之定義：                      完成：有提供方便青少年就醫的服務時間，並有公告。                      部分完成：有提供方便青少年就醫的服務時間，但無公告。                      未完成：未針對青少年就醫方便的時間做任何安排。</p> <p>1.診所對於青少年就診或進行諮詢(商)的時間安排有彈性措施，依青少年實際需求，可事先預約也可以無需預約。                      2.完成之定義：                      完成：對於青少年就診或進行諮詢(商)的時間安排有彈性措施。                      未完成：對於青少年就診或進行諮詢(商)未設立彈性措施。</p> <p>1.診所所有於網頁和門診表刊載提供青少年親善服務之醫師及門診時段的相關字樣。                      2.完成之定義：                      完成：診所所有於網頁和門診表刊載提供青少年親善服務之醫師及門診時段的相關字樣。                      部分完成：診所僅於網頁或門診表一種工具刊載提供青少年親善服務之醫師及門診時段的相關字樣。                      未完成：診所未於任何工具刊載提供青少年親善服務之醫師及門診時段的相關字樣。</p>

5.2 診所有監測青少年親善服務成效之機制。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
5.2.1 診所有例行性的擷取青少年健康照護資料並提供給相關人員做評估與介入之運用。	1. 有定期彙整及擷取青少年就醫資料，能夠以年齡、性別、健康問題進行分析，以支持服務品質的精進。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.針對青少年定期(至少每年一次)收集其就醫資料，並能夠以年齡、性別、健康問題進行分析。 2.菸檳為指標收集必要項目。 3.完成之定義： 完成：有呈現青少年就醫資料，其中菸檳為必要項目，且有定期進行彙整；並能以年齡、性別、健康問題進行分析。 部份完成：有呈現青少年就醫資料，且有定期彙整，但未能以年齡、性別、健康問題進行分析，或菸檳資料未列入收集之必要項目。 未完成：未有青少年就醫資料之收集。
	2. 能利用相關工具以建立青少年在身、心、社會等情形的健康狀況資料。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.有使用相關工具收集青少年在身、心、社會等層面之健康狀況。 2.完成之定義： 完成：有呈現所使用之資料收集工具（例如青少年身心健康評估檢核表及照護紀錄，或其他適切之資料收集工具）。 未完成：無法明確呈現所使用之工具。
5.2.2 對於提供給青少年的親善服務有作滿意度評估。	1. 有進行青少年對衛教之滿意度之評估，包括衛教內容是否適齡。 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	1.針對衛教服務，有對青少年進行滿意度評估，包括對青少年衛教服務內容(例如文字、用語、呈現方式等)是否適齡。 2.完成之定義： 完成：於滿意度評估工具中納入青少年衛教服務項目，包括衛教內容是否適齡。 部分完成：有於滿意度評估工具中納入青少年衛教服務項目，但未呈現衛教內容是否適齡。 未完成：未於滿意度評估工具中納入青少年衛教服務項目。
	2. 對於青少年在就診過程，能感受到友善、具支持性、尊重且不評論的服務態度，有進行滿意度評估。	1.針對醫事人員之照護服務，有對青少年進行滿意度評估，包括青少年在就診或諮詢（商）過程，能感受到醫事人員友善、具支持性、尊重且不評論的服務態度。

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成	<p>2.完成之定義：                      完成：於滿意度評估工具中納入青少年對醫事人員提供照護服務所感受到的態度(例如能感受到醫事人員友善、具支持性、尊重且不評論的服務態度)之相關內容。                      未完成：未於滿意度評估工具中納入青少年對醫事人員提供照護服務所感受到的態度之相關內容。</p>
	<p>3. 對於青少年在門診能自健康照護人員處獲得充分資訊(包括健康照護人員之義務及青少年的權利等訊息)，進行滿意度評估。</p> <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	<p>1.針對醫事人員是否對青少年提供充分之健康照護訊息(包括健康照護人員之義務及青少年的權利等訊息)，有對青少年進行滿意度評估。</p> <p>2.完成之定義：                      完成：於滿意度評估工具中納入青少年就診時，能自健康照護人員處獲得充分資訊(包括健康照護人員之義務及青少年的權利等訊息)之相關內容。                      部分完成：有於滿意度評估工具中納入青少年就診時能自健康照護人員處獲得充分資訊之相關內容，但未提及健康照護人員之義務及青少年的權利等訊息。                      未完成：未於滿意度評估工具中納入青少年就診時能自健康照護人員處獲得充分資訊之相關內容。</p>

## 標準 6 青少年參與 Adolescents' Participation

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
<p>6.1 對於診所所提供的健康照護服務，青少年有參與規劃、監測和評價的機會。</p>	<p>1. 診所主辦或協同規劃青少年相關活動或提供宣導、宣傳、衛教訊息之內容，有青少年參與 (例如辦理焦點團體、座談會或訪談等)，並能納入青少年之意見進行規劃。</p> <p><input type="checkbox"/>完成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.診所主辦或協同規劃之青少年相關活動或所提供宣導、宣傳、衛教訊息之內容，有青少年參與意見 (例如辦理焦點團體、座談會或訪談等)。</p> <p>2.佐證資料：呈現青少年提供意見形式(例如會議紀錄、訪談紀錄、意見箱/電子郵件投書、滿意度調查之建議等)。</p> <p>3.完成之定義： 完成：能呈現青少年提供意見形式，並依照青少年之建議，改善或規劃相關活動、宣導/宣傳資料，或衛教訊息等。 部分完成：僅能呈現青少年提供意見形式。 未完成：未能呈現青少年參與意見之形式。</p>
	<p>2. 診所主辦或協同辦理相關活動以充能青少年，使其在醫療服務面上有能力進行同儕教育、提供諮詢服務、協助訓練課程等工作。</p> <p><input type="checkbox"/>完成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.診所主辦或協同辦理青少年相關活動，使青少年有能力在醫療服務面上進行同儕教育、提供諮詢服務，或能參與/協助訓練課程等工作。</p> <p>2.佐證資料：列舉活動名稱、青少年參與人次。</p> <p>3.完成之定義： 完成：能提具佐證資料。 部分完成：能提具佐證資料，但委員實地訪查時，發現有待改善之處。 未完成：未能提具佐證資料。</p>
	<p>3. 診所於所內或社區內組織青少年志工團體，並辦理常態性活動。</p> <p><input type="checkbox"/>完成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.診所有於所內或社區內組織青少年志工團體，並能運用/協助/贊助/此團體辦理或參與活動。</p> <p>2.完成之定義： 完成：診所有於所內或社區內組織青少年志工團體，並辦理或邀約其參與診所或社區常態性活動。 部分完成：診所有於所內或社區內組織青少年志工團體，但未辦理活動，或僅辦理一次性活動。 未完成：未組織青少年志工團體。</p>

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
	<p>4. 診所所有與社區內青少年志工團或大專院校學生社團建立合作關係，並能列舉合作項目或工作內容。</p> <p><input type="checkbox"/>完成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.診所所有與社區內青少年志工團或大專院校學生社團建立合作關係，並能列舉合作項目或工作內容。</p> <p>2.完成之定義： 完成：診所所有與社區內青少年志工團或大專院校學生社團建立合作關係，並能列舉合作項目或工作內容。 部分完成：診所所有與社區內青少年志工團或大專院校學生社團建立合作關係，但無法列舉合作項目或工作內容。 未完成：未與社區內任何青少年志工團或學生社團建立合作關係。</p>
	<p>5. 診所主辦或協同辦理青少年相關活動，有邀請醫護專業以外的青少年、學校或家長參與。</p> <p><input type="checkbox"/>完成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.診所主辦或協同辦理之青少年相關活動，有邀請醫護專業以外的青少年、學校或家長參與。</p> <p>2.完成之定義： 完成：診所主辦或協同辦理之青少年相關活動，能呈現參與青少年之學習專業背景，其中有包括非醫護專業的青少年，且學校人士或家長至少有1種參加。 部分完成：診所主辦或協同辦理之青少年相關活動，但未能呈現參與青少年之學習專業背景，或有呈現青少年學習專業背景但其中沒有非醫護專業的青少年。 未完成：未主辦或協同辦理青少年相關活動。</p>
	<p>6. 對於參與活動的青少年，有進行滿意度調查。</p> <p><input type="checkbox"/>完成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.診所對於參與活動之青少年，有進行滿意度調查。</p> <p>2.完成之定義： 完成：診所所有針對參與活動之青少年進行滿意度調查，並進行分析與意見彙整。 部分完成：診所所有針對參與活動之青少年進行滿意度調查，但未進行分析與意見彙整。 未完成：診所未針對參與活動之青少年進行滿意度調查。</p>

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
<p>6.2 診所能讓青少年參與有關他們自己的健康照護抉擇。</p>	<p>1. 健康照護人員了解有關青少年知情同意的相關法律與規定，且診所的政策與流程中有清楚明訂簽署同意書的程序。</p> <p><input type="checkbox"/>完成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未完成</p> <p>2. 健康照護人員能針對病情及處理/治療選項提供青少年正確且清楚的訊息，與青少年充分討論其考慮的選擇及後續期待追蹤之方式，並與家長一起溝通。</p> <p><input type="checkbox"/>完成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未完成</p>	<p>1.診所提供青少年健康照護之醫事人員了解有關青少年知情同意的相關法律與規定，且診所的政策與流程中有清楚明訂簽署同意書的程序。</p> <p>2.完成之定義： 完成：能檢具診所政策與流程之佐證文件，並有監督或檢核落實情形。 部分完成：能檢具診所政策與流程之佐證文件，但無監督或檢核機制。 未完成：未能檢具診所政策與流程之佐證文件。</p> <p>1.診所內提供青少年健康照護之醫事人員能針對青少年病情及處理/治療選項提供正確且清楚的訊息。</p> <p>2.上述醫事人員能與青少年充分討論其考慮所做的選擇及後續期待追蹤之方式，並與家長一起溝通。</p> <p>3.完成之定義： 完成：能檢具相關臨床指引文件，並於病歷記載青少年考慮所做的選擇及後續期待追蹤之方式，且醫護人員有與其做充分討論之紀錄。 部分完成：能檢具相關臨床指引文件，並於病歷記載青少年考慮所做的選擇及後續期待追蹤之方式，但未有醫護人員與其做充分討論之紀錄。 未完成：未能檢具相關臨床指引文件，或病歷沒有記載青少年考慮所做的選擇及後續期待追蹤之方式。</p>
	<p>3. 診所有醫病共享決策 (Shared Decision Making, SDM) 之規劃或參加教育訓練。</p>	<p>1.診所有參照 SDM 精神規劃相關措施，以鼓勵或引導青少年/家屬參與醫療照護過程及決策。</p> <p>2.診所派員參加之教育訓練有包含 SDM 相關課程。</p> <p>3.完成之定義：</p>

基準	評分說明	執行細則(操作說明)
	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成	完成：下列 2 項皆完成。 (1) 能檢具相關措施之文件或資料。 (2) 能檢具員工參與 SDM 相關課程之證明。 部分完成：只完成上述 1 項。 未完成：上述 2 項皆未完成。