

青少年親善照護機構認證作業問答集

壹、 認證目的及內容

	問題	說明
一、 認證目的		
1.	辦理青少年親善照護機構認證的意義與目的是什麼？	<p>1. 為使國內醫療院所能以親善、尊重的態度，提供青少年全方位照護關懷，且其提供的健康照護服務能符合國際健康照護服務品質之標準，因此國民健康署於 107 年起規劃並推動「青少年親善照護機構認證」機制（點選此處可查看網路資料），鼓勵醫療院所提升青少年健康照護品質：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 確保青少年受到公平的服務。 (2) 尊重和保護青少年的隱私。 (3) 創建一個安全和支持性的環境。 (4) 充分提供青少年健康和發展的資訊，使他們能夠有機會參與其健康相關的決策。 <p>2. 依據 WHO 國際標準建置之「青少年親善照護機構認證基準（點選此處可查看網路資料）」，其目標在於：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 建立符合青少年特殊需求，且適當而周全，及全方位關懷的健康照護政策。 (2) 推動醫護人員以親善與尊重的態度，提供青少年有效且高效率的健康照護服務。 (3) 建構符合國際標準、具有可近性、對隱私和機密具敏感度的青少年健康照護服務品質與環境。 (4) 促進社區支持度與資源連結，加強青少年參與機制，協助醫療院所成為在地的青少年親善照護機構，以增進青少年健康福祉。
2.	請問參加青少年親善照護機構認證對院所有什麼好處？	<p>根據聯合國以及世界衛生組織對於青少年權益的日漸重視，青少年健康福祉在現今以全人健康照護為目標的醫療系統中，是個絕對不能被忽略的族群。一間完善的健康照護機構，需要將青少年從青春期發展至成人期的特殊需求納入考量，以提升醫療院所健康照護服務的廣度和專業度。</p> <p>為促進青少年健康、提升醫療院所青少年健康照護服務品質、落實青少年之就醫權益，以及增進其對醫療資源之利用，衛生福利部國民健康署乃自 107 年起委託民間組織辦理「青少年親善照護機構認證推動計畫」，期能藉由認證過程，使關心青少年健康福祉及重視青少年健康議題的醫療院所，可根據精簡且務實的認證基準，建置符合世界衛生組織全球標準的青少年親善服務機制；使健康照護人員具備青少年親善照護理念，並有可依循的工作常規與步驟，以提供青少年親善且全方位的健康照護服務。</p> <p>依據國民健康署規劃，<u>通過認證的院所</u>（點選此處可查看網路資料），可獲得 4 年的認證期效。現階段由受委託之民間組織以推動認證的方式，提供醫療院所諮詢與輔導服務，並由服務團隊至機</p>

	問題	說明
		構內辦理輔導會議，協助機構建置符合認證標準的青少年親善服務機制。
二、申請認證程序		
1.	如何申請參加認證？	國民健康署每年公告「 <u>青少年親善照護機構認證作業說明</u> （內含「 <u>認證意願書</u> 」及「 <u>認證申請書</u> 」，點選此處可查看網路資料）」，於截止日期前繳交下列文件予承辦單位，待確認資料無誤後，即完成認證申請： (1) 認證意願書 (2) 認證申請書（含醫院/診所基本資料表）
2.	申請參加認證的資格為何？	有意願參加認證之醫療院所均可申請。
3.	申請書中的基本資料表內容是否會影響參與認證資格或認證成績？	填寫認證申請書裡面的基本資料表，其目的是提供醫療院所參與認證時可自行先作資源盤點，以及承辦單位未來提供諮詢輔導服務的參考；不會用以認定院所參與認證的資格，亦不會影響認證作業的評核。
4.	提出申請後，後續需要做什麼準備？	提出申請後，承辦單位將與貴單位聯繫，協助貴單位進行以下事項： (1) 建立日後聯繫窗口。 (2) 試填自我評估表。 (3) 於院內安排輔導會議事宜。 (4) 準備實地認證訪查相關事宜。
5.	提出申請後，承辦單位將提供哪些服務？	承辦單位提供以下服務： (1) 與貴機構建立暢通之聯絡窗口，提供即時諮詢服務。 (2) 依貴機構之需求提供認證相關資料、參考文件或範本。 (3) 至貴機構辦理輔導會議。 (4) 其他配合單位有關認證需求之事項，如：辦理訓練課程、協助院內教育訓練或提供機構在地資源連結之相關訊息。
6.	是否有辦理認證說明會，以讓院所評估參加可行性？	1. 每年公告認證基準及認證作業說明後，承辦單位會擇期辦理公開認證說明會。 2. 若院方或衛生局有需要，工作團隊在經費許可範圍內，亦可安排時間以視訊方式或實地拜訪，至機構向院內同仁或透過衛生局向在地院所代表進行說明，並討論可行性。
7.	短時間內就要達成認證條例所訂定的標準，並準備好佐證資料，在時	1. 有關認證所列的標準條例內容，其實各院所均已有人在進行，只是各部門沒有互相連結、溝通，有些院所擔心準備時間不夠，但其實時間不是問題。認證作業的準備工作主要是依據各條例所述，有架構地把已在進行的服務成果整理出來，形成青少年親善服務的基本操作標準，並能藉此機會整合院內橫向連結之資源，促進部門間的合作，有助於未來對青少年及社區做更好的服務。

	問題	說明
	間上感覺十分緊迫。	2. 若院所評估今年無法完成實地訪查，建議先鼓勵醫事同仁參加醫事人員教育訓練或辦理輔導會議，於準備齊全後，隔年亦可申請認證。
三、認證輔導會議		
1.	請問輔導會議是什麼？	當醫療院所提出認證申請後，承辦單位將於實地認證訪查前，至貴機構辦理一次輔導會議。由貴機構邀約參與認證的團隊成員及其主管一起出席，共同討論自評表初填所發現之疑慮或困難。承辦單位將對實施準則內容進行釋疑，進而協助貴機構在執行上有困難條文，研議解決方案。
2.	輔導會議會出席的人員有哪些？	輔導會議出席人員包括： (1) 承辦單位：計畫主持人及工作人員 (2) 院所代表：參與認證準備作業之團隊成員及其主管 (3) 衛生局代表：承辦單位將函文貴機構所屬之衛生局，邀請其委派代表與會，然此邀請並無強制性，若衛生局因業務繁忙一時無法安排代表出席，承辦單位事後亦可依衛生局或醫療院所需求進行溝通與聯繫事宜。
3.	輔導會議為何邀請衛生局出席？	使衛政單位了解機構在青少年親善照護業務上的努力和對青少年健康促進的重視，強化機構與衛政單位密切合作、相互支援的連結，以促進社區資源整合。
4.	輔導會議時間安排於何時？	1. 依據當年公告認證作業說明之期程規劃而定，建議可於院所提出申請後即開始進行自我評估表初填，待院所自認需要進行整體討論，使自我評估表更為完整時，即可與承辦單位協調並選擇時間辦理輔導會議。 2. 輔導會議一般需時約 2-2.5 小時。
四、執行青少年親善照護業務之相關文件		
1.	青少年填寫「身心健康評估檢核表」該如何管理？是否有相關保密規定？	1. 有關「青少年身心健康評估檢核表」（以下簡稱「檢核表」）之保密，以尊重青少年隱私為原則，未經當事人同意，不得隨意洩漏內容或與不相關第三者討論。 2. 邀請青少年填寫檢核表時，可向其父母或監護人說明有此文件需邀請青少年填寫，且說明此檢核表需要青少年獨自填寫，可安排陪同就醫者在候診區等待，或安排青少年獨自在會談室或另一空間填寫。 3. 若未成年人或其父母/監護人拒絕填寫時，醫事人員應尊重他們的意願。由於此檢核表視為是醫師的診療工具之一，並非用於研究調查或其他收集資料之目的，因此並不一定要家長或監護人簽具同意書（然本計畫仍備有同意書範本，可提供院所參用）。 4. 建議將檢核表項目建置於電子病歷中，另再規劃青少年填寫流程，或由醫師問診時逕行填入資料。 有些醫事人員對於檢核表內容十分熟稔，許多重要或關鍵題目均可以問診的方式向青少年提問以了解其狀況，進而提供必要協助與介入，並非一定要青少年親自完成檢核表，才視為有提供周全

	問題	說明
		<p>的健康照護，主要應呈現醫事人員端的服務內容是否符合全方位照護之精神。</p> <p>5. 檢核表由專人集中管理，例如院內主責科別，或（根據標準 3.1.2）跨團隊成員中提供青少年服務的專人（可兼任）。 ※為保護青少年隱私，檢核表無需青少年直接填寫其姓名，因此院方需要規劃相關查閱方式（如標示病歷號碼、搭配其他服務紀錄表單歸檔等，管理辦法視同病歷原則處理），以利檢核表管理人員或需查看檢核表的醫事人員得以辨識該表單是由哪位青少年填寫，如此才能發揮個案管理與追蹤之功能。</p>
2.	「青少年身心健康評估檢核表」是問卷調查還是量表？有哪些題目一定要問？	「青少年身心健康評估檢核表」主要是提供醫師進行全方位健康照護時的檢核工具，並非問卷調查或量表，僅為透過該工具，請醫師參考其中各題項目，以檢視青少年的身心狀況，評估是否有需要進一步提供協助。因為青少年就診，大多是急性疾病症狀感冒、疼痛或受傷，很少會因為校園生活適應、同儕問題、生涯規劃、性教育、生育保健與避孕、網路使用與網路交友，或任何生理或心理方面疑問等青少年自己不易覺察的隱性需求來就醫，因此希望能利用他們來就診時，發現是否會有其他需要協助的青少年議題。
3.	院方可以調整身心健康檢核表的用詞嗎？	可以，此檢核表沒有版權限制，歡迎院方調整使用或直接運用。
五、其他認證相關事宜		
1.	請問本項認證是否收費？	本認證作業目前為衛生福利部國民健康署所推動之健康促進政策之一，認證相關作業如院內說明會、諮詢服務、輔導會議、實地訪查等所需花費，由認證推動計畫案內經費支付，不向院所收費。
2.	青少年的年齡定義為何？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 世界衛生組織 (WHO) 2015 年發表《提昇青少年健康照護服務品質之全球標準》(Global standards for quality health-care services for adolescents)，將青少年年齡界定於 10 歲至 19 歲。 2. 本認證旨在建構青少年照護之親善就醫環境，對於青少年相關健康議題應不受上開年齡定義之限制，若涉及生育保健相關議題時，可將年齡擴增至 24 歲以下之女性及其伴侶或相對人。 3. 建議可依據院內服務特質自行定義青少年之年齡，並將此定義列入貴機構青少年親善服務政策中。
3.	服務對象僅針對青少年嗎？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據青少年親善照護機構認證標準 1.1.1，服務對象包括青少年及其家屬（或監護人）。 2. 由於青少年多為未成年者，無論就醫或參與校外單位辦理的活動，大多需有家長（或監護人）同意，或由校方師長帶領，因此青少年健康照護相關之服務對象可擴及校方師長或其他重要他人。
4.	所有青少年都是納入青	「青少年親善照護機構」的建置是一個促進醫療院所提昇對青少年健康照護服務品質的政策，並非針對某一研究案進行收案的工作。其服

	問題	說明
	少年親善照護機構的對象嗎？如何篩選？大概是多長期間，需多少量？	務的青少年對象包括所有透過門診、急診或住院的青少年；同時擴及院所所在的社區或其社區的學校，社區中的青少年也是親善照護機構提供健康促進訊息與宣導的服務對象。醫療機構建置成為「青少年親善照護機構」無需考量期間長短、收案量或篩選條件等議題。
5.	若期效屆滿當年無法銜接辦理認證，請問延後辦理有什麼影響？	原認證效期屆滿後，即會從國民健康署認證院所名單中移除，擬重新辦理認證，再重新提出申請即可。是否會造成該院所青少年健康照護政策推行中斷，應回歸院所自行評估，國民健康署尊重各院申請認證之意願。
6.	是否有提供青少年健康照護相關之醫事人員訓練？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為配合標準 4.2.1 有關醫事人員專業訓練之認定條件，承辦單位每年辦理至少 2 場次「青少年健康照護人員訓練課程」，可為欲申請認證之醫療院所保留名額，以利院所於實地認證前能符合有關專業訓練之評核條件。 2. 其他有關醫事人員受訓情形之認定，請見本文件第貳項「各項認證實施準則」標準 4.2.1 之內容(11 頁)。
7.	本院（診所）僅提供專科醫療服務，沒有包括認證條例中所提及的所有科別。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 院所缺少部分科別如家醫科、泌尿科、婦產科，或專科醫院（如精神科專科醫院），仍可參加認證。只要院所的任何科別有機會提供青少年健康照護服務者，均適合提出申請。 2. 專科醫院（例如精神科專科醫院）服務青少年時，遇到需轉介其他科別，但院內沒有此科別而需轉出者，可建立轉介機制及社區資源名冊，並能於轉出後進行追蹤，如此便符合青少年親善照護提供青少年全方位服務的精神與模式，因此參加認證是可行的，且院所適用版之條文亦無需因專科醫院的性質而作調整或取捨。

貳、 各項認證實施準則

相關 準則項	問題	說明
標準一 管理政策		
1.1.1	<ol style="list-style-type: none"> 若青少年醫院工作小組於今年剛成立，逐年改善情形如何呈現？ 類似工作小組或委員會多久開一次會議算符合標準？ 辦理青少年相關健康促進活動具體成效之佐證資料需有哪些項目？滿意度調查是否可為具體成效？ 有哪些管道可取得青少年相關的衛教單張嗎？ 	<ol style="list-style-type: none"> 今年成立之工作小組，可提供成立之會議紀錄，及含有青少年工作的討論內容，未來認證再持續呈現改善情形即可。 無硬性規定，開會頻率由醫院自訂，有定期檢討、追蹤、改善即可，但建議至少每年召開1次，針對相關工作進行滾動式討論。 「具體成效」需包含活動場次、人次等資料，有滿意度調查亦可納入，但不可單獨做為具體成效之佐證資料。 具體成效若能有該健康促進活動成果指標之前後測結果更佳。 有關青少年相關的衛教單張，如經期衛教、男性生理發展衛教、心理衛教、安全性行為衛教、交友衛教等都可以使用，可與承辦單位索取相關資料，院所也可以自行發展其他適合青少年閱讀的衛教單張。
1.2.1	<ol style="list-style-type: none"> 有關管理階層，有規定需要到什麼階層嗎？ 配合衛生單位辦理相關健康促進活動，成果分析內容應如何呈現？ 	<ol style="list-style-type: none"> 無硬性規定，但建議需由對貴單位或熟悉該項業務之人員擔任。 內容包含辦理時間及參與人次，即可列入成果分析，亦建議納入其他之活動相關內容（如活動流程、照片、辦理情形等）；或成果（例如有收案進行體位管理之青少年人數，註：目前兒童/青少年的體位管理以健康行為的建立為主軸）。
1.2.2	<ol style="list-style-type: none"> 各資源活動能力是指社區醫療群的診所專業背景嗎？另外大專院校學生社團的能力分析，指的又是什麼？ 	<ol style="list-style-type: none"> 有的醫院有社區醫療群診所，是很好的合作資源。各資源活動能力是指這個機構（例如民間組織、社區團體、醫療群診所、學校.....等）能夠提供醫院什麼樣的資源？能力如何？以及合作頻率、配合程度等狀況，用意是希望醫院能了解自己如何運用社區合作夥伴的資源，建立夥伴關係，以在院內跨部門運用。

相關 準則項	問題	說明
	<p>2. 與社區團體有辦理活動紀錄及成效分析，成效分析內容需要哪些項目？</p> <p>3. 合作發展衛教和宣傳資料是指什麼？</p> <p>4. 有學校老師常轉介學生就醫，但無相關簽約文件，該如何佐證？</p>	<p>學生社團能力係指該社團能提供醫院哪些資源或如何合作，例如：學生以志工身分參與醫院在社區辦理之衛教講座、教育訓練等活動，佐證資料可提供學生服務的人數、服務時數等，或院方與學生社團合作在社區或至偏鄉服務的機制、歷年服務狀況等。所謂「分析」，並非指艱深的統計分析，而是指有關合作狀況之描述、社團提供服務的能力、程度、品質、配合狀況等，以利提供院內相關業務同仁能有效運用這些資源。</p> <p>2. 辦理活動能提出參與人次即算成效分析，若能提供性別比、青少年及家長、師長比例、滿意度調查等資料更佳。</p> <p>3. 合作發展衛教和宣傳資料是希望院方能青少年參與發展青少年所需的衛教或宣傳資料，若有青少年參與意見，甚至與青少年團體合作而發展出的衛教或宣傳品，即為此項所指成品。</p> <p>4. 有相關紀錄即可（例如記錄轉介日期、學校名稱、轉介科別、服務情形或追蹤等相關註記），不需要法律文件（例如：合約、契約、備忘錄等）來佐證。</p>
標準二 病人評估		
2.1.1	1. 是否每位青少年來院（門診、急診及住院）都要進行健康促進需求的評估？	1. 青少年親善照護的基本理念是希望能夠全方位照顧到每位就診的青少年，並及早發現其在身、心、社會等方面是否有隱而未現的健康需求或高風險行為，故希望能對每位就診的青少年都進行健康促進需求評估；但在認證標準中，並不會強烈要求院所一定要對每位青少年都進行評估，而是會要求院所能就進行健康促進需求評估做好準備，且接觸到青少年病患的醫事人員都知道如何進行評估和辨識。

相關 準則項	問題	說明
	<p>2. 「物質濫用」這字眼平時不好啟口，是否可以只呈現毒癮項目？</p> <p>3. 心理社會評估：詢問與人相處或霸凌，以及網路使用或網路交友，這部分評估程度或評估用語如何詢問較佳？</p>	<p>因此醫療院所需要在對青少年進行健康促進需求評估這件工作上做好準備，例如具備臨床工作指引或步驟、評估工具、臨床人員能依照指引進行評估。</p> <p>2. 認證標準中所使用的文字（如「物質濫用」、「霸凌」等）是制式的形容，但在與青少年交談溝通時，無需拘泥於使用什麼樣的字眼，主要是評估青少年的處境與現況有沒有類似的問題，或需要協助及介入。</p> <p>3. 對青少年的評估，建議使用青少年易懂的語言，同時也要注意用語及語氣，勿使青少年誤認為他人對青少年的質疑。</p>
2.1.2	<p>1. 此條文提到的病歷，委員如何抽審？</p> <p>2. 請問委員是否要看紙本病歷，本院目前都使用電子病歷？</p>	<p>1. 委員共識的做法是，請院方先準備好表現完整的病歷，例如有做全方位評估、有介入告一段落時（或出院前）之評估、有做個別化健康照護計畫、有進行追蹤、或轉介後有追蹤等服務。門診、住院各 2 份，委員在實地訪查當天可以從中抽選查看即可。</p> <p>2. 目前大部分醫院都已使用電子病歷，部分診所也有使用電子病歷。若使用電子病歷的院所，一般會在實地訪查當天提供至少 1 組電腦設備（若場地方便，則最好 3 組），供委員線上查看即可。</p>
2.2.1	<p>1. 評分說明 1 青少年的健康需求評估包括哪些內容？</p>	<p>1. 該項旨意在於病人出院後，院方還能持續追蹤病人，關注是否有採取健康促進行為。此項目仍以臨床指引及步驟為主，但試評時可以檢視病歷，從中檢核是否有進行相關的處置與追蹤（例如醫院應與學校或生活環境作連結、未成年懷孕的青少年應提供避孕措施，且需追蹤等）。對於醫院或診所的門診部分，建議應註記青少年評估項目。有關青少年之照護計畫的重新評估、執行、追蹤等事宜，可在認證輔導會議時針對各醫</p>

相關 準則項	問題	說明
	2. 評分說明 2 完成定義的最後，是統計說明？還是具體說明？ 3. 轉介需求如何做統計？	院的情形提出討論，以訂定符合醫院實際服務狀況的做法。 2. 評分說明 2 的「統計說明」是提出有統計進行轉介之青少年人數即可。 3. 有關轉介需求的統計，除基本資料（如性別、年齡層等）之統計分析外，亦可依據轉介需求之主訴或性質作分類（例如：未成年懷孕案例、轉介青少年父母方案者、需提供心理輔導者、轉介戒菸班者、需協助申請補助方案者等），可以案例數及百分比呈現。
標準三 病人的資訊與介入		
3.1.1	1. 多元管道是要有多少個才符合標準？ 2. 承辦單位所提供的 9 款電子衛教單，是否可供醫院使用，是否有版權？	1. 有 2 個以上的管道即符合規定。 2. 此 9 款電子衛教單是國民健康署為提供青少年衛教而發展的公用資料，且符合健康識能友善審查標準，可供醫療院所使用、刊載、印製、發送、傳閱、修改/重製等，遵循著作權法等相關法令辦理。 衛教單刊載於院方網站後，建議可為每款衛教單製作 QR Code，列印出來公告於診間、會談室或青少年會逗留的場所，增加青少年的觸及率。
3.1.2	1. 跨領域合作照護團隊需有戒菸與營養相關專業人員，請問營養專業人員需要提供那些服務？就醫流程和工作小組中是否應增加營養治療科成員？ 2. 請問評分說明 2 中所指的「單一窗口」是指什麼樣的成員，與標準 5.1.1 中所稱的「專人」是否需為同一人？	1. 青少年有生長發育、體重過重/過輕、飲食疾患(Disordered eating)、慢性病等議題，均需要營養師協助提供適當的飲食衛教。工作小組中若能包括營養專業人員，則對青少年的健康照護將有所助益。 2. 評分說明 2 中所稱之「單一窗口」，為直接服務青少年之團隊成員，此成員不需與「執行青少年健康促進協調與活動」之專人為同一人。但如為同一人同時主責此兩類業務，亦為可行。

相關 準則項	問題	說明
	<p>3. 評分說明 2「單一窗口」可依疾病別設立專責人員嗎？例如：戒檳菸需求、營養照護需求、兒少保護需求……等，可分別由項目個管師收集追蹤，還是一定要有一位「青少年」個管師（或只能一位個管師，由專責人員負責）？</p> <p>4. 青少年就醫人數與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。可用表格呈現當年度青少年就醫人數與個案管理的比例嗎？</p> <p>5. 工作常規(程序或指引)有定期檢討、修訂及落實改善。今年度開始成立工作小組，亦於今年開始制定政策、組織章程、就醫流程標準作業，如何呈現定期檢討修訂及落實改善？</p>	<p>3. 一位青少年所需的健康照護可能會有多項議題，但只需與院方指定的窗口接洽即可獲得其所需的全方位照護服務，如此才是親善服務的精神所在。因此建議院方考量，盡可能建置能夠全方位服務青少年的個管師。</p> <p>4. 可用表格呈現轉診、轉介與追蹤比例。但若貴單位前兩年即有進行青少年就醫的轉診、轉介與追蹤紀錄，可一併呈現於自評表中。</p> <p>5. 工作常規(程序或指引)在第一年開始時，佐證資料以提供文件之訂定日期或討論該文件之會議紀錄即可。</p>
3.1.3	<p>1. 本院青少年病人相對較少，病況照護也都單純，即使最佳病歷也可能無法完全呈現實施準則中各項目都做到，是否會被扣分？</p>	<p>1. 建議可提供貴院的空白病歷給委員看，表示院方都有準備，若有發生相關的情形，病歷都有可以讓醫護人員填寫之處。</p>
3.2.1	<p>1. 社區或學校辦理青少年相關衛教講座，對活動辦理結果進行調查分析。此部分調查分析可呈現滿意度調查嗎？</p>	<p>1. 可以。</p>

相關 準則項	問題	說明
	2. 外展活動，有時是學校老師出面，家長不一定會參與，是否可納入成果呈現？	2. 評分說明 2，廣義「家長」乃指青少年照顧者，可包括學校師長。 提供簡報畫面的照片，或現場海報的照片即可。另提醒需遵守相關個資規定及保護其隱私。
標準四 推動健康職場及確保臨床健康促進的能力		
4.1.1	1. 依單位特性訂定為青少年提供親善態度服務準則，例如批價掛號櫃台、保全公司、清潔班等。向外包廠商該如何訂定青少年親善服務準則？ 2. 公告周知院內同仁之青少年子女參與之相關文件可用什麼呈現？	1. 「青少年親善態度服務準則」以尊重、保護其隱私、中立友善之態度為原則，由院方、保全公司或清潔公司取得共識為之。 院方的青少年親善政策有向外包廠商傳達，並請他們也同樣友善且耐心地對待青少年，可檢附相關傳達方式的文件，例如：截圖、公文、張貼、告示等。 建議與外包商合約書中加入青少年親善態度服務準則相關條款。 2. 有公告文件佐證即可。
4.2.1	1. 認證作業說明裡面有提到要上初階課程及進階課程內容，請問是如何上課？哪個單位辦理？中央還是醫療院所自辦？ 2. 因辦理課程與實地認證時間靠近，課程照片與會議資料是否可於實地訪視當日補齊相關佐證資料。 3. 院內自行辦理符合標準的訓練課程，是否也要發給醫事同仁訓練證	1. 依標準 4.2.1 之評分說明所述，主要是指醫事人員有接受相關訓練，但並未分初階、進階課程。承辦單位原則上，每年預計辦理 2 次「青少年健康照護人員訓練課程」，均會保留名額給申請參與認證的院所同仁報名。醫療院所自辦或其他單位辦理之青少年健康照護相關訓練課程，若有符合本標準之評分說明內容，亦可認列，詳細說明請見本欄第 3 條至第 5 條。 2. 可以。 3. 可提供完訓同仁之造冊名單做為佐證資料，但不能僅以簽到表代替。

相關 準則項	問題	說明
	<p>明？是否將完訓同仁名單造冊即可？</p> <p>4. 院所自辦的話，課程規劃需要先經審核嗎？</p> <p>5. 某些醫學會（如兒科醫學會）辦理的訓練課程，若其內容不完全符合 WHO 的核心能力指標（例如缺少法律政策面課程），請問兒科醫師受訓紀錄是否可以認列？</p>	<p>4. 不用。院方擬自辦時，承辦單位會依據認定標準提供協助與諮詢，例如課程題目、課程講師或其他相關訊息，同時院內課程需包含介紹醫院對青少年服務的政策；準備認證作業時，請院方將課程或活動名稱、內容（包括講義等）及人次等資料保留起來，屆時實地訪查由認證委員認定是否符合。</p> <p>5. 可以。根據操作型定義之文件中「完成」的定義： 在醫師方面：.....，至少有 2 人參與訓練並獲得證明，且受訓醫師至少來自 2 個科別。 在非醫師方面：.....，至少有 2 人參與訓練並獲得訓練證明，其中至少 1 人為護理人員。 因此兒科以外科別的醫師，以及非醫師之醫事人員如有完成訓練的人，且若在其他訓練課程中有完成符合 WHO 核心能力指標的課程，即可彌補不足之處。 另可於 e 等公務園學習平台—國民健康 e 學苑，線上學習青少年親善照護相關知識及技能之四門數位課程（點選課程名稱即可連結該課程）： <ul style="list-style-type: none"> • 青少年醫學與保健總論 • 台灣青少年健康照護之倫理法律與政策 • 青少年健康照護品質全球標準 • 青少年健康照護之醫病共享決策 </p>
標準五 執行與監測		
5.1.1	<p>1. 如何呈現青少年生長發育議題專人或小組？</p> <p>2. 青少年生長發育議題包括哪些？</p>	<p>1. 成員有青少年生長發育相關專業領域者即是。</p> <p>2. 青少年生長發育議題可包括：青春期生理變化（如第二性徵、月經調適、生長痛、青春痘、營養、體重過重或過輕等）、一般生殖</p>

相關 準則項	問題	說明
	3. 此處所指「專人」與標準 3.1.2 所稱「單一窗口」是否為同一人？	<p>健康議題（如生殖器相關之疾病）、懷孕/生育/人工流產/避孕等議題，及其他與青少年成長有關之生理或心理方面的疾病或健康議題。</p> <p>3. 標準 3.1.2 中所稱之「單一窗口」，為直接服務青少年之團隊成員，此成員不需與此標準之專人為同一人。但如為同一人同時主責此兩類業務，亦為可行。</p>
5.1.2	<p>1. 如何呈現醫院有保護青少年就診隱私？</p> <p>2. 為青少年準備獨立診間或候診空間，對院所來說很難做到。</p>	<p>1. 建議可拍攝就診或候診空間，或提供保護隱私做法的流程、文件，或呈現有隱私問題的滿意度調查結果。</p> <p>2. 關於注重青少年隱私的親善診間或候診空間，可運用各科別閒置的診間來規劃流程，不須特別建置。</p>
5.1.3	<p>1. 各科部或住院、門診、急診之臨床路徑中有納入健康促進服務，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。需將避孕措施訂為術後衛教項目、慢性病青少年住院臨床路徑有加入健康飲食衛教。提供四個服務科的臨床路徑可以嗎？</p> <p>2. 有紀錄表單確認有依照操作程序進行照護工作。需要呈現於門急住的病歷中嗎？急診作業緊湊無法提供健康促進服務，能否針對高風險族群或者可於門診或住院時再進行嗎？</p> <p>3. 於認證時才加入指引無法呈現每兩年修訂一</p>	<p>1. 可以。 本計畫目前可提供院所參考之臨床指引範本有 3 包括：(1)<u>青少年高關懷案例轉診轉介工作指引</u>（不含衛教之簡版）(2)<u>青少年自殺風險案例初步處置工作指引</u>，以及(3)<u>懷孕抉擇諮詢工作指引</u>。<u>上述範本</u>（點選此處或上述任一範本，可下載文件）均可提供院所使用、複製、修改/重製，無版權限制。</p> <p>2. 此處所稱「紀錄表單」是針對臨床人員有依循操作程序確實執行提供佐證。急診可針對高風險族群進行健康促進服務。</p> <p>3. 操作程序(如臨床指引或路徑)在第一年開始時，佐證資料以提供文件之訂定日期或討論</p>

相關 準則項	問題	說明
	次，能否於政策中訂定規範，臨床路徑需每兩年修訂一次。	該文件之會議記錄即可。
5.1.4	1. 親善門診夜間及假日服務之安排有困難。	1. 配合一般青少年就學時間，可考慮以約診方式安排於週六或夜間提供服務。
5.2.1	<p>1. 對青少年蒐集就醫資料是否需要申請 IRB？</p> <p>2. 院所年報以社區健康需求評估呈現，依據 10-19 歲青少年年齡加以分析就醫資料，以社區健康需求評估報告呈現可以嗎？</p> <p>3. 如何分析有菸癮行為青少年之相關資料？</p>	<p>1. 此處所述之資料蒐集，乃指不記名之院方統計資料，並非如醫療研究用之資料蒐集行為，因此並不侵犯青少年病人隱私，亦無需申請 IRB。</p> <p>相關青少年資料，若有需要研究發表時，仍應遵循各院人體試驗委員會(IRB)之規定，以去連結病歷回顧方式送審通過後發表。</p> <p>2. 可以。</p> <p>醫院可以就青少年的年齡、性別做分析，提供相關資料佐證即可。</p> <p>3. 建議方法如下：</p> <p>(1) 請資訊同仁協助，於電子病歷系統匯出相關資料進行分析。</p> <p>(2) 可使用<u>身心健康檢核表</u>（點選此處可下載使用），分析第 9 至 12 題的填答資料，並搭配青少年的基本資料進行分析。</p> <p>(3) 根據現有菸癮使用情形的青少年（或戒菸班青少年），進行性別、年齡等相關統計分析，請參閱<u>範本</u>（點選此處可查看雲端資料）。</p>
5.2.2	1. 滿意度調查執行期程為半年一次，今年度配合條文於 10 月中發放第一次青少年門診住院滿意度調查，但調查數量不多，可如何呈現較適	1. 滿意度調查大多是全院進行，從中挑選與青少年相關的部份即可。

相關 準則項	問題	說明
	<p>合？因調查數量不多，分析結果如何於品質管理指標及計畫中呈現？</p> <p>2. 承辦單位所提供之滿意度調查範本是否可使用，有無版權問題？</p> <p>3. 評分說明 3，如何呈現「健康照護人員之義務及青少年的權利」？</p>	<p>2. 承辦單位可提供之滿意度調查範本包括「門診滿意度調查」以及「住院滿意度調查」（另有符合標準 6.1 評分說明 6 所需的「活動滿意度調查」範本），所有滿意度調查範本均可提供院所使用、複製、修改/重製，無版權限制。</p> <p>門診或住院滿意度調查範本中的第 4 至 11 題分析結果即能呈現此處標準 3 項評分說明所稱之「衛教」、「服務態度」以及「充分資訊」之滿意度。</p> <p>若已有自製的問卷亦可使用，需注意問卷題目之措詞應以邀請青少年填答為主，如問卷題目使用父母親之角度提問，由父母來幫青少年評斷是否對醫院的服務感到滿意，則就不符合「青少年自主」的精神。</p> <p>3. 依據本認證宗旨，是希望醫院能夠把政策帶出來，具有昭示的意味。</p> <p>(1) 此處所指的「義務」即指醫護人員有充份告知相關訊息，可讓青少年及其家屬做抉擇，並提供後續連貫性的照顧，且能注重青少年隱私並為病人保密等事宜。亦即院方在政策上需說明醫護人員有這些義務，而醫護人員在健康照護工作上能盡到這些義務。</p> <p>(2) 當滿意度調查問卷的內容有包括以下問題，且院方能呈現良好滿意度成果時，即表示院方有完成此評分說明 3 的項目，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 青少年覺得有充分時間向醫護人員詢問問題。 • 青少年覺得有參與或獲知關於自己的照護抉擇。 • 青少年覺得自己的隱私受到尊重。

相關 準則項	問題	說明
		<ul style="list-style-type: none"> • 青少年覺得可以很自在地討論他的困擾。 <p>(3) 若住院或急診不易執行，建議先以門診為主來呈現即可。</p>
標準六 青少年參與		
6.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評分說明 5，有關醫院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。如何呈現參與活動青少年和家長的專業背景。國小-高中無法區分專業背景。 2. 6.1.4 所提青少年社團，若與校園輔導室或校護簽訂合作意願書也算符合規定嗎？ 3. 辦理青少年焦點團體、座談會或訪談。於靠近實地認證時間所辦理之焦點團體座談會資料，能否於實地訪視當日補齊相關資料？ 4. 醫院所辦理之青少年相關活動，邀請醫護專業以外的青少年、學校或家長參與。請問如何運作邀請家長參與？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國小-高中青少年即是「醫護專業以外」的青少年，無需額外呈現。 2. 6.1 是強調「青少年參與」，因此 6.1.4 著重在青少年社團；若是與校園輔導室和校護簽訂合作意願書，則屬於標準 1.2.2 之社區資源。 3. 可以。 4. 因青少年大多為未成年，參與校外單位所辦理的活動需有家長同意，或由校方師長帶領參與，因此需簽署同意書或至少 1 名家長或學校師長共同出席活動。
6.2	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM 執行主題？ 2. 由於本院為宗教醫院，不做墮胎或避孕方面的治療，不會在未成年懷 	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM 主題可由醫院自訂，目前本計畫可提供未成年懷孕的多元選擇管道 SDM 輔助表，以供參考。 2. 院方可就青少年其他疾病議題或高風險健康行為建立具有 SDM 精神之臨床工作指引，讓醫事人員能有所依據地協助青少年及其家

相關 準則項	問題	說明
	<p>孕的議題中與當事人及其家屬討論有關人工流產的選擇，遇到此情形，本院會將青少年轉院。</p> <p>3. 今年度僅能呈現政策與規劃，執行的紀錄無法呈現。</p>	<p>屬透過決策歷程，做出最適合他們的選擇。宗教醫院若有需要將人工流產或避孕個案轉介至院外資源，可將此資源放在標準 1.2.2 之評分說明 1 的資源名冊中。</p> <p>3. 將會提醒委員，評分說明 3 之(3)，醫院今年僅能呈現 SDM 之政策與規劃，若無適當情境，將無法提供執行紀錄。</p> <p>另由於正式 SDM 文件需經過 SDM 專家審核，將提醒委員此處所指之 SDM 乃指具有「醫病共享決策」精神之作為。</p>

- * 機構於第一年參與認證者，條文中有關「逐年改善」、「定期檢討」、「定期更新」、「修訂」等文字之佐證資料，以提供文件之訂定日期或討論該文件之會議記錄即可。相關條文例如 1.2.2 評分說明 3、2.1.1 評分說明 3、2.2.1 評分說明 3、3.1.2 評分說明 3、5.1.3 評分說明 3 等。