

衛生福利部國民健康署

113 年衛生所高齡友善健康促進服務 認證作業說明



中華民國 113 年 2 月

目錄

壹、	認證目的	1
貳、	辦理機關	1
參、	申請資格及檢附文件	1
肆、	認證期程規劃(將視實際情況調整認證期程及辦理方式)	2
伍、	認證內容	2
陸、	審查委員	2
柒、	申請認證作業流程	3
捌、	機構訪查辦理	5
玖、	認證成績核算方式及評定原則	5
壹拾、	認證結果與效期	8
壹拾壹、	複查申請	8
壹拾貳、	其他	8
壹拾參、	附件	8
壹拾肆、	參考文獻連結	9

壹、認證目的

為協助國內健康照護機構提供高齡友善健康促進服務，增進長輩的身心健康並延緩失能，給予有尊嚴的適切照護，衛生福利部國民健康署自民國100年開始推動高齡友善健康照護機構認證作業，從醫院開始推廣，並於101年擴展至衛生所、診所、長照機構等。

鑒於本認證作業發展已邁入第十四年，為持續精進高齡友善健康照護機構品質，國民健康署於110年認證基準特參考國際發展高齡友善健康照護之趨勢(如:世界衛生組織公布新版的高齡整合照護指南(Integrated Care for Older People Guidelines, ICOPE)¹及美國健康照護促進協會發展之4Ms架構:What Matters、Medication、Mentation、Mobility)²，將之融入五大標準。同時，為促進認證資料的提交便利性及效率性，使資料可更系統性呈現，110年度開始規劃線上申請作業程序。惟民國109年至110年間，全球受COVID-19疫情影響，基於防疫優先，相關認證作業暫緩，嗣於民國110年10月暫緩認證期間辦理全國「衛生所高齡友善健康照護機構認證-制度研修意見調查」，經檢視調查結果對本認證之執行作業意見及整體性建議後，優化精進本認證作業，以達認證目的。

貳、辦理機關

衛生福利部國民健康署（以下簡稱國民健康署）主辦，得委託署外單位辦理（以下簡稱受託單位）。

參、申請資格及檢附文件

- 一、申請資格：有意願參與認證之機構均得申請。
- 二、申請方式：採線上作業，須至【[健康促進品質管理考核資訊整合平台](#)】→【[認證機構專區](#)】→【[高齡友善機構認證\(衛生所\)](#)】（網址：<https://hpdc.hpa.gov.tw/login.aspx>）完成認證申請作業，未具上開資訊整合平台【[高齡友善機構認證\(衛生所\)](#)】權限之機構，可參照「系統帳號權限申請、管理者帳號管理審核功能操作手冊」提出權限申請。
- 三、申請機構應依「自我評估手冊」（附件1）檢附下列文件：
 - （一）同意書（須蓋大小印及機構負責人親筆簽名）。
 - （二）衛生所高齡友善健康促進服務認證申請書。
 - （三）衛生所高齡友善健康促進服務認證自我評估表及自我總評表。
- 四、申請機構須有至少2位代表（由主任級及護理長級以上各1位擔任）及行政

聯絡人1位之聯絡方式，資料請填於申請書。

五、申請文件：「同意書」、「衛生所高齡友善健康促進服務認證申請書」、「衛生所高齡友善健康促進服務認證自我評估表」。

肆、認證期程規劃(將視實際情況調整認證期程及辦理方式)

認證規劃	預定期程
公告衛生所高齡友善健康促進服務認證作業說明及辦理作業說明會	2-3 月
受理線上申請作業暨公告績優選拔機制	3-5 月
辦理機構參訪或研習會	4-5 月
審查委員書面審查	6 月中-7 月中
審查委員實地或視訊訪查	8-9 月
公布認證審查結果	11 月前

伍、認證內容

依「衛生所高齡友善健康促進服務認證自我評估表」所列項目辦理(詳附件1)，有醫療門診服務衛生所共18條基準47項(無藥局46項)；無醫療門診服務衛生所共16條基準37項。

陸、審查委員

國民健康署聘請高齡健康、社會福利、長期照護、健康促進、友善環境等相關領域專家學者，進行第1階段書面審查，擇優辦理第2階段機構訪查。二階段之審查委員人數如下表：

認證標準大綱	審查委員	
	書面審查	實地訪查
標準 1 管理政策	2 位	2 位
標準 2 健康服務的友善度		
標準 3 確保適宜環境氛圍		
標準 4 長者健康評估		
標準 5 提供轉介服務		

柒、申請認證作業流程

申請認證作業流程圖

線上填寫申請「高齡友善健康促進服務」認證資料

1. 申請文件包含：①同意書、②衛生所高齡友善健康促進服務認證申請書、③衛生所高齡友善健康促進服務認證自我評估表。
2. 文件①、②、③請於113年3-5月上傳完成。
3. 文件③格式：
 - (1) 每一條基準佐證資料（含清晰圖表，文字可條列式表述），電子檔案規格：採 PDF 格式，每件容量不超過25MB。
 - 字體：中文為標楷體，英文及數字為 Times New Roman，全形標點符號。
 - 字型：標題為14級字且粗體字，內文為14級字。
 - 段落：靠左對齊，行距「固定行高」，行高「24點」。
 - (2) 請填寫「自我總評」統計完成項目。
 - (3) 可接受訪查日期、時段(含上午、中午、下午)、建議訪查方式(可複選)，惟最終依國民健康署核定辦理。



行政審核

1. 申請機構提交申請文件①、②、③後，由衛生局先行審視所屬衛生所填報資料後提送，受託單位將依提交順序辦理申請文件②、③的行政審核。
2. 如發現有未符合申請條件或需補件者，由受託單位通知；申請機構需於7 個工作天內(如遇假日順延)將有關文件修正完成。
3. 申請文件行政審核需7 個工作天(如遇假日順延)，審查完成後由受託單位發出「確認申請通知」，始為「完成認證申請辦理」。



書面審查

1. 認證申請資料確認無誤後，將邀請2名審查委員進行書面審查(申請書及自我評估表資料)，原則上於113年7月中前完成書面審查。
2. 書面審查決定：依「認證成績核算方式及評定原則」，並依績優選拔機制，由各縣市衛生局提報推薦1名進入機構訪查評核階段。



機構訪查核評(2小時)

1. 委員會前會→機構簡報→機構訪查→委員討論→交流討論與總評
2. 經各局推薦決定進入機構訪查者，由受託單位與受評機構聯繫協調訪查日期，原則上於8至9月期間辦理。
3. 受評機構於訪查後3個工作天(如遇假日順延)，填寫「受評機構認證意見回饋與滿意度調查表」。
4. 機構訪查決定：依「認證成績核算方式及評定原則」，審認受評機構之訪查的成績，決定為標竿標章/領航標章/友善標章。



訪查後資料整理與回饋

受評機構所提供資料(包含自評表之佐證資料、機構訪查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、網站、高齡友善健康促進服務實務指引(衛生所版)等，以擴大宣導政府推動高齡友善健康照護之成效，及促進高齡友善機構交流學習。



國民健康署公文通知認證結果



國民健康署於高齡友善健康照護推動成果發表會上頒發標章

捌、機構訪查辦理

- 一、機構訪查日期：由受託單位與受評機構聯繫協調機構訪查日期。
- 二、機構訪查時間：實地訪查約2小時；如以視訊訪查亦約2小時。
- 三、訪查模式：符合標竿標章、領航標章條件者，原則採實地訪視為主；若遇特殊情形，經主管機關許可，始能啟動視訊。

※備註：採視訊者，須將書面文件查證製作為簡報檔(可為動態或靜態)，且併同簡報資料提送。

- 四、機構訪查議程表，如下：

內容	時間
委員會前會	5 分鐘
人員介紹	5 分鐘
受評機構簡報及 Q&A	20 分鐘
機構訪查及書面文件查證	60 分鐘
訪查委員討論形成綜評共識	20 分鐘
交流討論與總評	10 分鐘

※備註：委員可視訪查情形，適度調整各項次訪查時間。

玖、認證成績核算方式及評定原則

- 一、評分方式：委員依「衛生所高齡友善健康促進服務認證自我評估表」所列項目逐一評分，進行第1階段書面審查，由各縣市衛生局提報推薦1名進行第2階段實地訪查，實地訪查結果依成績排序，決定訪查認證結果，取前5%名次評定為標竿標章、領航標章。

- 二、評分標準：實際執行程度 完成， 部分完成， 未完成。

- 三、評定等級：計有標竿標章、領航標章、友善標章，各標章條件如下：

(一)「友善標章」：須完成項次 **75%** 基準條文，未完成項次須 **≤10%**。

1. 有醫療門診衛生所至少完成 36 項，未完成項目 ≤5 項。

2. 無醫療門診衛生所至少完成 28 項，未完成項目 ≤4 項。

(二)「領航標章」：須完成項次 **85%** 基準條文，，未完成項次須 **≤5%**，

且核心項目必須為「完成」。

1. 有醫療門診衛生所至少完成 40 項(無藥局者 39 項)，未完成項目須 ≤3 項。

2. 無醫療門診衛生所至少完成 32 項，未完成項目 ≤2 項。

(三)「標竿標章」：須完成 95% 基準條文，未完成項次須 ≤0%，且核心項目必須為「完成」。

1.有醫療門診衛生所至少完成45項(無藥局者44項)，未完成項目0項。

2.無醫療門診衛生所至少完成36項，未完成項目0項。

(四)「標竿標章」、「領航標章」必須為「完成」的核心項目

1.有醫療門診衛生所：標準 1.3.1、2.2.3、3.1.1、4.3.2、5.4.2。

2.無醫療門診衛生所：標準 1.3.1、2.2.3、3.1.1、4.1.1(a)、5.4.2。

【有醫療門診衛生所】各標章評定條件

審查方式	書面審查	依績優選拔機制，由各縣市衛生局提報推薦1名，始得進行機構訪查	
5大標準(18條/ 47項)	友善標章	領航標章	標竿標章
標準1 (3條/ 7項)	完成75% ≥36項	完成85% ≥40項 ≥39項(無藥局)	完成95% ≥45項 ≥44項(無藥局)
標準2 (5條/ 14項)			
標準3 (2條/ 6項)			
標準4 (3條/ 11項)			
標準5 (5條/ 9項)	未完成10% ≤5項	未完成5% ≤3項	未完成0% = 0項
*必須完成	-	1.3.1、2.2.3、3.1.1、4.3.2、5.4.2	

【無醫療門診衛生所】各標章評定條件

審查方式	書面審查	依績優選拔機制，由各縣市衛生局提報推薦1名，始得進行機構訪查	
5大標準(16條/ 37項)	友善標章	領航標章	標竿標章
標準1 (3條/ 7項)	完成75% ≥28項	完成85% ≥32項	完成95% ≥36項
標準2 (4條/ 9項)			
標準3 (2條/ 6項)			
標準4 (2條/ 6項)			
標準5 (5條/ 9項)	未完成10% ≤4項	未完成5% ≤2項	未完成0% = 0項
*必須完成	-	1.3.1、2.2.3、3.1.1、4.1.1(a)、5.4.2	

壹拾、 認證結果與效期

- 一、 認證結果：由國民健康署公文通知。獲認證標竿標章、領航標章之機構，於高齡友善健康照護推動成果發表會上頒發標章。
- 二、 認證效期：4年（自通過認證下一年度起算），如113年通過認證者，效期為114年至117年。

壹拾壹、 複查申請

- 一、 申請機構如對認證結果有疑義，得於收到通知認證結果公文後10天內(含假日)，填寫「衛生所高齡友善健康促進服務認證結果複查申請表」(附件2)，連同認證結果公文影本，以傳真或郵寄方式向國民健康署申請複查，逾期不予受理，並以1次為限。
- 二、 複查成績，依下列規定處理：
 - (一) 應將委員原始評核資料調出，詳細核對機構名稱及委員筆跡無訛，再查對各項標準之分數及加總無誤後，復知申請機構是否達到通過認證條件。
 - (二) 複查過程如發現有疑義時，應即查明處理之。
 - (三) 複查不提供原始成績資料，亦不得要求重新審查或實地訪查。
 - (四) 複查結果將於收件日起2個月內寄出，遇有特殊原因不能如期複查時，得酌予延長並通知申請機構。

壹拾貳、 其他

經評定通過認證之機構，在效期內，如發生重大違規事件，得註銷其認證資格。所稱重大違規事件之處理與認定，由國民健康署組成審查小組辦理。

壹拾參、 附件

附件1、衛生所高齡友善健康促進服務認證自我評估手冊

- (一) 同意書
- (二) 衛生所高齡友善健康促進服務認證申請書
- (三) 衛生所高齡友善健康促進服務認證自我評估表
【有醫療門診衛生所】自我評估表

【無醫療門診衛生所】自我評估表

(四) 衛生所高齡友善健康促進服務認證自我總評表

附件2、衛生所高齡友善健康促進服務認證結果複查申請表。

壹拾肆、參考文獻連結

- 1.世界衛生組織公布新版的高齡整合照護指南(Integrated Care for Older People Guidelines，ICOPE): <https://www.who.int/ageing/health-systems/icope/en/>。
- 2.美國健康照護促進協會發展之 4Ms 架構：
http://www.ihl.org/Engage/Initiatives/Age-Friendly-Health-Systems/Documents/IHIAgeFriendlyHealthSystems_GuidetoUsing4MsCare.pdf

附件 1

衛生福利部國民健康署
衛生所高齡友善健康促進服務認證
自我評估手冊



守護健康
衛生福利部
國民健康署

目錄

(一)同意書.....	1
(二)衛生所高齡友善健康促進服務認證申請書.....	2
(三)衛生所高齡友善健康促進服務認證自我評估表.....	3
【有醫療門診衛生所】自我評估表.....	3
【無醫療門診衛生所】自我評估表.....	12
(四)衛生所高齡友善健康促進服務認證自我總評表.....	20

(一)同意書

本機構同意申請「113年衛生所高齡友善健康促進服務認證」，並充分瞭解認證說明及內容，同意配合辦理。

此致

衛生福利部國民健康署

機構全銜及用印：_____

機構印鑑
(大章)

機構負責人簽章：_____

機構負責人章

本合作同意書簽署日期：113 年 月 日

(二)衛生所高齡友善健康促進服務認證申請書

機構名稱		地址	(郵遞區號)
		電話	
機構負責人/ 職稱		成立日期	
		認證類別	再認證 (目前合格效期：__年至__年) 新認證
提供醫療門診 服務	<input type="checkbox"/> 有(若有，請續答 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無領藥櫃檯) <input type="checkbox"/> 無		
代表及行政聯絡之人員資料 (主任級及護理長級以上各1位擔任)			
代表 1		職稱	
電話		手機	
傳真		E-mail	
代表 2		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	

(三)衛生所高齡友善健康促進服務認證自我評估表

衛生所高齡友善健康促進服務認證 【有醫療門診衛生所】自我評估表

標準 1 管理政策
1.1 高層支持並配置人力與資源
1. 人力資源：編制推動小組，須納入社區內長者代表或其家屬參與。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2. 配置各項相關業務之軟體資源。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
3. 配置各項相關業務之硬體資源。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
1.1 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)
1.2 了解社區內高齡友善服務的需求及可運用之資源，並關注社區內的環境及設備是否符合長者所需
1. 掌握社區長者人口特性，並依 8 大高齡友善環境面向，盤點社區相關服務資源。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2. 承上[1.2.1]，盤點機構可運用之社區服務資源，有跨單位之溝通機制，並了解後續發展。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
1.2 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

1.3 提供員工有關高齡友善課題之知識與技能訓練

1. 協助員工具備高齡友善之知識與技能，提供教育訓練課程。

(*領航、標竿標章必須達到「完成」)

完 成 部分完成 未 完 成

2. 機構有以提升高齡友善為目標之相關活動。

完 成 部分完成 未 完 成

1.3 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

標準 2 健康服務的友善度

2.1 運用溝通輔具，提供符合長者身心健康特性之資訊給長者及陪同者(照顧者)

1. 與長者溝通時能提供視覺及聽覺等溝通性輔具，並定期維護。

完 成 部分完成 未 完 成

2. 依長者需要提供衛教資訊；並有確認長者或陪同者是否理解健康資訊之機制。

完 成 部分完成 未 完 成

2.1 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

2.2 依據長者之特殊需求，調整與設計服務流程

1. 主動辨識需協助之長者，並提供服務。

完 成 部分完成 未 完 成

2. 提供長者健康服務有管理或評核之機制。

完 成 部分完成 未 完 成

3. 提供長者容易閱讀的服務說明、平面圖、告示等。

(*領航、標竿標章必須達到「完成」)

完 成 部分完成 未 完 成

4. 提供長者優先看診服務。

(有醫療門診機構適用)

完 成 部分完成 未 完 成

5. 提供長者候診時合宜之服務，減少等候焦慮。

(有醫療門診機構適用)

完 成 部分完成 未 完 成

2.2 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

2.3 定期尋求長者的意見和回饋持續進行改進

1. 具有回饋意見的管道或方法，並有對管道或方法進行宣導。

完 成 部分完成 未 完 成

2. 對回饋意見有回應機制，並有妥善的處理流程與紀錄。

完 成 部分完成 未 完 成

2.3 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

標準 2 健康服務的友善度

2.4 有健康識能的推動策略，使長者易於獲得、理解、應用資訊及服務，以利適當照護及增進健康

1. 為提升健康識能，辦理健康識能活動或措施提供民眾參與。

完 成 部分完成 未 完 成

2. 衛教文件或活動，運用高齡友善健康識能素材。

完 成 部分完成 未 完 成

2.4 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

2.5 協助回診(有醫療門診機構適用)

1. 評估有回診需求之長者，主動為其預約下次回診。(有醫療門診機構適用)

完 成 未 完 成

2. 主動提供回診提醒電話或簡訊通知。(有醫療門診機構適用)

完 成 未 完 成

3. 依特殊環境狀況或長者需求，能主動協助調整看診時間。

(有醫療門診機構適用)

完 成 未 完 成

2.5 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

標準 3 確保適宜環境氛圍

3.1 塑造「健康環境」，去除對使用者影響身心健康的環境因子

1. 有避免長者跌倒受傷，定期檢驗保持環境清潔、無地面潮濕之作法。

(*領航、標竿標章必須達到「完成」)

完 成 部分完成 未 完 成

2. 注重機構採光，考量光線強度，避免造成視覺障礙。

完 成 部分完成 未 完 成

3. 提供注意機構內的空氣品質、噪音、溫濕度等健康基礎相關之環境因子。

完 成 部分完成 未 完 成

4. 具隱私之舒適環境空間提供長者及陪同者進行衛教。

完 成 部分完成 未 完 成

3.1 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

3.2 創造友善的療癒環境，以獲得使用者的感動與肯定

1. 有創造溫馨及紓壓的氣氛環境。

完 成 未 完 成

2. 針對長者有焦慮或情緒不穩時之情況時，有提供相關處理機制或作法。

完 成 未 完 成

3.2 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

標準 4 長者健康評估

4.1 評估社區長者的健康狀態或特殊需求，並將評估結果記載於個案或系統紀錄中

1. (b) 機構提供長者 ICOPE 及執行。(有醫療門診機構適用)

完 成 部分完成 未 完 成

2. 依據前項 ICOPE 評估結果，進行衛教或轉介服務。

(有醫療門診機構適用)

完 成 部分完成 未 完 成

3. 擬定社區長者自評或協助提供 ICOPE 服務的目標，並定期檢討修正。

完 成 部分完成 未 完 成

4.1 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

4.2 關懷長者健康需求，提供個人化健康建議

1. 關懷長者對於健康有關且在意的事，與長者共同決定後訂定符合長者期待之作法。

完 成 部分完成 未 完 成

2. 尊重長者照顧服務上做決定的能力與權利。

完 成 部分完成 未 完 成

3. 每年至少一次評估長者目前健康狀態，視評估結果調整符合現況之照護建議。

完 成 部分完成 未 完 成

4.2 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

4.3 關懷長者健康檢查及用藥情形	(有醫療門診機構適用)
1. 有健康檢查、篩檢及疫苗接種。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 未 完 成	(有醫療門診機構適用)
2. 檢視藥物種類和數量，有無重複用藥。 航、標竿標章必須達到「完成」) <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成	(有醫療門診機構適用) (*領
3. 評估用藥風險，評估是否有藥品交互作用及不良反應。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成	(有醫療門診機構適用)
4. 協助長者正確用藥，藥袋資訊清楚易讀。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成	(有醫療門診機構且有藥局者適用)
5. 協助轉介及提供藥物整合服務。	(有醫療門診機構適用)
4.3 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)	

標準 5 提供轉介服務

5.1 進行照顧者需求評估，並於機構年度計畫中，擬定提供照顧者支持計畫

1. 了解照顧者需求，評估社區內可支援照顧者的資源。

完 成 部分完成 未 完 成

2. 協助連結照顧者支援服務、喘息照護或教育訓練的資源。

完 成 部分完成 未 完 成

5.1 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

5.2 能運用及整合社區資源，並設有合作機制藉此提升高齡照護服務品質

1. 依[1.2.1]盤點資源，與社區單位合作，建立共同服務方案或合作推動長者相關服務。

完 成 部分完成 未 完 成

2. 運用資訊交換平台或其他轉介機制，追蹤長者轉介社區服務資源之成效，進行檢討改善。

完 成 部分完成 未 完 成

5.2 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

5.3 運用志工推動社區高齡健康促進並推廣長者志願服務

1. 建立長者參與志願服務之管道，依社區需求安排訓練課程或依長者不同能力發展其特色服務。

完 成 部分完成 未 完 成

2. 敘明運用志工推動衛生保健之高齡友善服務策略及方法。

完 成 部分完成 未 完 成

5.3 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

5.4 機構透過社區活動及媒介宣傳，形塑長者的正面形象，促進長者社會參與，營造和諧的世代關係。

1. 運用各類媒介增加長者的正面形象。

完 成 部分完成 未 完 成

標準 5 提供轉介服務

2. 於社區辦理有關增加世代共融、營造和諧的世代關係的活動。

(*領航、標竿標章必須達到「完成」)

完 成 部分完成 未 完 成

5.4 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

5.5 提出其他結合社區特性作法

1. 提出針對地方特性並結合社區長者、照顧者與民間團體提供服務之作法。

完 成 部分完成 未 完 成

5.5 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

衛生所高齡友善健康促進服務認證 【無醫療門診衛生所】自我評估表

標準 1 管理政策
1.1 高層支持並配置人力與資源
<p>1. 人力資源：編制推動小組，須納入社區內長者代表或其家屬參與。</p> <p><input type="checkbox"/>完 成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未 完 成</p>
<p>2. 配置各項相關業務之軟體資源。</p> <p><input type="checkbox"/>完 成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未 完 成</p>
<p>3. 配置各項相關業務之硬體資源。</p> <p><input type="checkbox"/>完 成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未 完 成</p>
1.1 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)
1.2 了解社區內高齡友善服務的需求及可運用之資源，並關注社區內的環境及設備是否符合長者所需
<p>1. 掌握社區長者人口特性，並依 8 大高齡友善環境面向，盤點社區相關服務資源。</p> <p><input type="checkbox"/>完 成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未 完 成</p>
<p>2. 承上[1.2.1]，盤點機構可運用之社區服務資源，有跨單位之溝通機制，並了解後續發展。</p> <p><input type="checkbox"/>完 成 <input type="checkbox"/>部分完成 <input type="checkbox"/>未 完 成</p>
1.2 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

1.3 提供員工有關高齡友善課題之知識與技能訓練

1. 協助員工具備高齡友善之知識與技能，提供教育訓練課程。

(*領航、標竿標章必須達到「完成」)

2. 機構有以提升高齡友善為目標之相關活動。

完 成 部分完成 未 完 成

1.3 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

標準 2 健康服務的友善度
2.1 運用溝通輔具，提供符合長者身心健康特性之資訊給長者及陪同者(照顧者)
1. 與長者溝通時能提供視覺及聽覺等溝通性輔具，並定期維護。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2. 依長者需要提供衛教資訊；並有確認長者或陪同者是否理解健康資訊之機制。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2.1 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)
2.2 依據長者之特殊需求，調整與設計服務流程
1. 主動辨識需協助之長者，並提供服務。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2. 提供長者健康服務有管理或評核之機制。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
3. 提供長者容易閱讀的服務說明、平面圖、告示等。 (*領航、標竿標章必須達到「完成」) <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2.2 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)
2.3 定期尋求長者的意見和回饋持續進行改進
1. 具有回饋意見的管道或方法，並有對管道或方法進行宣導。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2. 對回饋意見有回應機制，並有妥善的處理流程與紀錄。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2.3 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)
2.4 有健康識能的推動策略，使長者易於獲得、理解、應用資訊及服務，以利適當照護及增進健康
1. 為提升健康識能，辦理健康識能活動或措施提供民眾參與。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成

標準 2 健康服務的友善度

2. 衛教文件或活動，運用高齡友善健康識能素材。

完 成 部分完成 未 完 成

2.4 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

標準 3 確保適宜環境氛圍	
3.1 塑造「健康環境」，去除對使用者影響身心健康的环境因子	
1. 有避免長者跌倒受傷，定期檢驗保持環境清潔、無地面潮濕之作法。 (*領航、標竿標章必須達到「完成」) <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成	
2. 注重機構採光，考量光線強度，避免造成視覺障礙。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成	
3. 提供注意機構內的空氣品質、噪音、溫濕度等健康基礎相關之環境因子。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成	
4. 具隱私之舒適環境空間提供長者及陪同者進行衛教。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成	
3.1 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)	
3.2 創造友善的療癒環境，以獲得使用者的感動與肯定	
1. 有創造溫馨及紓壓的氣氛環境。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 未 完 成	
2. 針對長者有焦慮或情緒不穩時之情況時，有提供相關處理機制或作法。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 未 完 成	
3.2 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)	

標準 4 長者健康評估

4.1 評估社區長者的健康狀態或特殊需求，並將評估結果記載於個案或系統紀錄中

1. (a) 協助長者健康整合式評估 (ICOPE) 評估或衛教長者自評。

(*領航、標竿標章必須達到「完成」)

(無醫療門診機構適用)

完 成 部分完成 未 完 成

2. (a) 根據前項檢測結果，進行衛教或轉介服務。

(無醫療門診機構適用)

完 成 部分完成 未 完 成

3. 擬定社區長者自評或協助提供 ICOPE 服務的目標，並定期檢討修正。

完 成 部分完成 未 完 成

4.1 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

4.2 關懷長者健康需求，提供個人化健康建議

1. 關懷長者對於健康有關且在意的事，與長者共同決定後訂定符合長者期待之作法。

完 成 部分完成 未 完 成

2. 尊重長者照顧服務上做決定的能力與權利。

完 成 部分完成 未 完 成

3. 每年至少一次評估長者目前健康狀態，視評估結果調整符合現況之照護建議。

完 成 部分完成 未 完 成

4.2 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

標準 5 提供轉介服務
5.1 進行照顧者需求評估，並於機構年度計畫中，擬定提供照顧者支持計畫
1. 了解照顧者需求，評估社區內可支援照顧者的資源。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2. 協助連結照顧者支援服務、喘息照護或教育訓練的資源。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
5.1 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)
5.2 能運用及整合社區資源，並設有合作機制藉此提升高齡照護服務品質
1. 依[1.2.1]盤點資源，與社區單位合作，建立共同服務方案或合作推動長者相關服務。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2. 運用資訊交換平台或其他轉介機制，追蹤長者轉介社區服務資源之成效，進行檢討改善。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
5.2 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)
5.3 運用志工推動社區高齡健康促進並推廣長者志願服務
1. 建立長者參與志願服務之管道，依社區需求安排訓練課程或依長者不同能力發展其特色服務。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
2. 敘明運用志工推動衛生保健之高齡友善服務之策略及方法。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成
5.3 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)
5.4 機構透過社區活動及媒介宣傳，形塑長者的正面形象，促進長者社會參與，營造和諧的世代關係。
1. 運用各類媒介增加長者的正面形象。 <input type="checkbox"/> 完 成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未 完 成

標準 5 提供轉介服務

2. 於社區辦理有關增加世代共融、營造和諧的世代關係的活動。

(*領航、標竿標章必須達到「完成」)

完 成 部分完成 未 完 成

5.4 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

5.5 提出其他結合社區特性作法

1. 提出針對地方特性並結合社區長者、照顧者與民間團體提供服務之作法。

完 成 部分完成 未 完 成

5.5 佐證資料(含清晰圖表及文字，每條基準至多 2 頁 A4)

(四) 衛生所高齡友善健康促進服務認證 自我總評表

認證標準大綱	<input type="checkbox"/> 有門診 <input type="checkbox"/> 有藥局 <input type="checkbox"/> 無藥局		<input type="checkbox"/> 無門診		項次執行(項)		
	標準	條次	項次	條次	項次	完成	部分完成
標準 1 管理政策	3	7	3	7			
標準 2 健康服務的友善度	5	14	4	9			
標準 3 確保適宜環境氛圍	2	6	2	6			
標準 4 長者健康評估	3	11 (10)	2	7			
標準 5 提供轉介服務	5	9	5	9			
總計	18	47 (46)	16	37			

衛生福利部國民健康署
衛生所高齡友善健康促進服務認證
結果複查申請表

機構名稱			
機構地址	(郵遞區號)		
機構負責人			
聯絡人			電話：
			傳真：
			E-mail：
申請 複查 事由			
注意 事項	<p>一.複查認證結果，請填寫本申請表，並附上認證結果公文影本。</p> <p>二.複查申請方式為傳真或郵寄至國民健康署。</p> <p>三.申請複查不得要求重新審查或實地訪查。</p> <p>四.複查應於收到通知公文後10日內提出申請，逾期恕不受理。</p> <p>五.複查結果將於收件日起2個月內寄出。</p>		
<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; width: 150px; margin: 0 auto;"> 申請機構 印鑑 </div>	機 構 名 稱：		
	負 責 人：	(簽章)	
	聯 絡 人：	(簽章)	

填表人：

填表日期： 年 月 日