

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112 年 1 月修訂版)

標準1. 管理政策

機構當前的政策與架構可使高齡友善計畫順利推展與定期追蹤。

基準	評分說明	執行細則
1.1 高層支持並配置人力與資源： 有負責高齡友善政策的協調與執行之人員，且機構營運或年度計畫中，將高齡友善列為優先議題之一包含人力、軟體、硬體之資源。	1.1.1. 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。	(1)編列組織架構(含人力配置、分工)。 (2)納入社區內長者代表或家屬參與機構內高齡友善計畫執行 ^(註) 。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。 註： 社區內長者代表或家屬參與：指二者任一加入即符合，機構可於服務的對象或志工中邀請合適的人選參加。
	1.1.2. 配置各項相關業務之軟體資源。	(1)提供高齡友善服務之相關素材(如：影片、書籍、指引手冊等)。 (2)訂定高齡友善相關計畫(如：社區健康營造、高齡友善城市、失智友善社區)。 (3)提供高齡友善服務員工相關獎勵作法。 <input type="checkbox"/> 完成：符合2項(含)以上。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
	1.1.3. 配置各項相關業務之硬體資源。	(1)設置長者健促活動之相關設備(如：輪椅、助行器、彈力帶、認知訓練活動等設備)。 (2)提供有雙側扶手、背靠且固定的(非滾輪式)座椅。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
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	1.2.1. 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。	(1)掌握轄內社區長者人口特性(如：長者人數、老化指數、依賴指數、失能人數等)。 (2)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：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112年1月修訂版)

基準	評分說明	執行細則
<p>社區內的環境及設備是否符合長者所需：</p> <p>分析社區內高齡友善健康照護服務之需求，並盤點機構內與社區資源。</p>	<p>1.2.2 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>(1)依 1.2.1 盤點可運用之社區公、私、學術單位，建立資源庫。</p> <p>(2)有跨單位之溝通機制(如：會議紀錄或轉介單)，並了解後續發展。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：2 項皆符合。</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成：僅符合 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p> <p>註：社區服務健康服務與社會福利資源：包括組織/機構，如診所、醫院、社福團體等。</p>
<p>1.3 提供員工有關高齡友善課題之知識與技能訓練：</p> <p>所有員工均接受高齡友善健康照護基本訓練課程，而專業照護人員應配合政策及趨勢，進行高齡友善進階能力訓練，以利提昇長者為中心的照護能力。</p>	<p>1.3.1. 協助員工具備高齡友善之知識與技能，提供教育訓練課程。</p> <p>標竿、領航標章必須達到「完成」</p> <p>1.3.2. 機構有以提昇高齡友善為目標之相關活動。</p>	<p>(1)有提供各項訓練課程^(註1)訊息。</p> <p>(2)所有員工^(註2) (涵蓋專業人員及其他行政人員) 每人每年參與「基本訓練」課程^(註3)至少 2 小時。</p> <p>(3)專業照護人員(師級別) 每人每年參與「進階能力訓練」課程^(註4)至少 2 小時。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：符合 2 項(含)以上。</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成：僅符合 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p> <p>註 1：各項訓練課程：可參考國健署公告的「衛生所高齡友善教育訓練認定規範」。</p> <p>註 2：所有員工：機構內的專業照護人員(護理師、藥師、醫師、檢驗師、社工師等)及其他行政人員。</p> <p>註 3：「基本訓練」課程：指課程適用對象為所有員工(不包含志工)。</p> <p>註 4：「進階能力訓練」課程：指課程適用對象為專業照護人員，不含其他行政人員。</p> <p>(1)機構有推動員工提升高齡友善服務之相關策略及提供辦理成果(如：讀書會、閱讀書刊、機構觀摩、講座等)。</p> <p>(2)年度至少完成 1 場(實體或線上方式皆可，含與其他單位合辦)。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：2 項皆符合。</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成：僅符合 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p>

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112年1月修訂版)

標準2. 健康服務的友善度

機構內員工須提供相關健康資訊予長者及家屬，因應長者的需求做出調整，並提供良好的溝通情境。

基準	評分說明	執行細則
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)：評估長者需求，選擇適當地點，運用溝通輔具，提供簡明易懂的說明，且利用回覆示教確認長者及陪同者對衛教資訊的理解。	2.1.1. 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。	(1)提供易取得之視覺輔助器及聽覺性輔助器(如：老花眼鏡、放大鏡、聽覺性輔具、放大字卡與圖卡等)。 (2)有定期維護紀錄。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
	2.1.2. 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。	(1)提供符合長者身心健康特性之衛教資訊(如：飲食、運動、防跌、認知、憂鬱、慢性病防治等)。 (2)提供之資訊符合高齡友善識能的原則。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅1項符合。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
2.2 依據長者之特殊需求，調整與設計服務流程：依據長者身心狀況之特殊需求，包	2.2.1. 主動辨識需協助之長者，並提供服務。	(1)能提供長者、或有視覺、聽覺障礙或行動不便之特殊需求，於機構內提供引導服務。 (2)能以當地慣用語言或建置語言溝通機制(如：提供以翻譯軟體或多語言志工提供服務)。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112 年 1 月修訂版)

基準	評分說明	執行細則
含教育程度較低或認知功能障礙等，調整服務流程。 (無醫療門診機構適用)	2.2.2. 提供長者健康服務有管理或評核之機制。	針對長者預防保健(如疫苗施打)、醫療門診、健康諮詢服務有提供管理或評核提供服務之機制(如：服務須知、走動式管理等)。 <input type="checkbox"/> 完成：符合上述至少 2 項(含)以上。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅提供 1 項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
	2.2.3. 提供長者容易閱讀的服務說明、平面圖、告示等。 標竿、領航標章必須達到「完成」	(1)有提供機構的服務說明、平面圖及告示(如：含機構地圖、樓層配置、各樓平面圖等)。 (2)設計明顯、易閱讀、且易懂標示於各服務地點。(如：清楚、易懂、或有用顏色標示機構之樓層、配置等)。 <input type="checkbox"/> 完成：2 項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合 1 項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
2.3 定期尋求長者的意見和回饋持續進行改進： 機構定期尋求長者、家屬、護理人員、員工和其他人的意見和回饋，並將其評估結果納入品質管理中，使機構持續優化及改善。	2.3.1. 具有回饋意見的管道或方法，並有對管道或方法進行宣導。	(1)機構備有 3 種(含)以上管道或方法(如：電子郵件、電話、紙本問卷、網頁等)，進行回饋意見之蒐集。 (2)並有對管道或方法進行宣導。 <input type="checkbox"/> 完成：2 項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合 1 項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
	2.3.2. 對回饋意見有回應機制，並有妥善的處理流程與紀錄。	(1)對回饋意見訂有回應機制、處理流程與紀錄。 (2)將特定需求之意見回饋納入持續監測改善活動中，以提升照護和服務品質。 <input type="checkbox"/> 完成：2 項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合 1 項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112 年 1 月修訂版)

基準	評分說明	執行細則
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：須有長者或其家屬參與，辦理提升健康識能活動。	2.4.1. 為提升健康識能，辦理健康識能活動或措施提供民眾參與。	(1)設計使長者、家屬能參與之機制，或辦理適合長者參與的時間、地點之活動。 (2)每年辦理至少 2 場(含)以上(不限實體或線上活動、含與其他機構合辦)。 <input type="checkbox"/> 完成：2 項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合 1 項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
	2.4.2. 衛教文件或活動，運用高齡友善健康識能素材。	(1)有運用符合高齡友善健康識能之素材衛教或文件 ^(註) 。 (2)提供相關成果。 <input type="checkbox"/> 完成：2 項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合 1 項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。 註： 健康識能相關素材或工具，可參考國民健康署網站，搜尋「健康識能資源地圖」(網址 http://www.hpa.gov.tw)。

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112年1月修訂版)

標準3. 確保適宜環境氛圍

因應長者使用者需求，提供良好品質的照顧服務環境；使用者應包括行動不便者、生活不便者等。

基準	評分說明	執行細則
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：關注衛生、採光、噪音、溫溼度、電磁波及空氣品質等健康環境對人的影響，環境設計包括照明、自然採光、低噪音、適合的溫度及注重隱私。	3.1.1. 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。 標竿、領航標章必須達到「完成」	(1)定期查檢保持環境整潔乾爽。 (2)有定期查檢及避免地面障礙物堆積，導致長者跌倒。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
	3.1.2. 注重機構採光，考量光線強度，避免造成視覺障礙。	(1)維持環境光線合宜，如：針對亮度不足之燈管予以汰換，注重機構採光。 (2)避免眩光或反射光(如：鏡子與玻璃產生反射)，降低視覺障礙。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
	3.1.3. 提供注意機構內的空氣品質、噪音、溫溼度等健康基礎相關之環境因子。	(1)定期監測機構內的環境因子(如：空氣品質(室內禁菸)，噪音(不喧嘩)，溫溼度調控)。 (2)提供設備數值相關標示供受服務者參考。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無提供。
	3.1.4. 具隱私之舒適環境空間提供長者及陪同者進行衛教。	提供適當且具隱私空間(如：機構內有規劃指定或衛教空間)，以利與長者及陪同者提供相關資訊或衛教。 <input type="checkbox"/> 完成：符合上述。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅提供空間但未具隱私。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112年1月修訂版)

基準	評分說明	執行細則
<p>3.2 創造友善的療癒環境，以獲得使用者的感動與肯定： 以健康促進、紓解壓力、社會支持、接近自然及尊重個人為目的，規劃設計一舒適療癒環境，以促進長者健康、提升生活品質。</p>	<p>3.2.1. 有創造溫馨及紓壓的氣氛環境。</p>	<p>機構內設置有營造溫馨及紓壓之環境（如：盆栽、園藝景觀、手創物品或符合社區文化元素等設計）。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：符合上述。 <input type="checkbox"/>未完成：無提供。</p>
	<p>3.2.2. 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。</p>	<p>機構有規劃工作人員遇到需情緒支持之長者時，可使用之相關機制或作法。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：符合上述。 <input type="checkbox"/>未完成：無規劃。</p>

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112年1月修訂版)

標準4. 長者健康評估

機構內員工需能找出社區內有需求之長者，並有效評估長者的健康狀態或特殊需求及協助提供照護服務，並尊重長者在照護上有決定的能力與權利。

基準	評分說明	執行細則
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：擬定社區長者健康篩檢評估計畫、指引或流程，並可有效評估其需求，且將結果記載於個案或系統紀錄中。 <u>(無醫療門診機構適用)</u>	4.1.1.(a) 協助長者健康整合式評估(ICOPE)評估或衛教長者自評。 標竿、領航標章 必須達到「完成」	(1)提供長者心理健康、認知功能之評估量表或衛教長者自評等服務流程。 (2)針對獨居長者提供上述相關之作法。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
	4.1.2.(a) 根據前項檢測結果，進行衛教或轉介服務。	(1)針對前項檢測結果異常者有進行衛教或轉介服務，如：具有衛教工具素材或轉介流程等。 (2)轉介後有持續追蹤。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
	4.1.3. 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。	(1)有提出訂定年度衛教長者自評之目標數，目標數由各機構參考轄區狀況或過去執行訂定。 (2)提出較前一年度目標數增減之檢討與改善作法。 <input type="checkbox"/> 完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112年1月修訂版)

基準	評分說明	執行細則
<p>4.2 關懷長者健康需求，提供個人化健康建議： 可依照長者需求及偏好或照護期待，訂定健康促進或照護建議，並記載於個案或系統紀錄中，並隨時因應個人健康或社會情況改變時進行修訂。</p>	<p>4.2.1. 關懷長者對於健康有關且在在意的事，與長者共同決定後訂定符合長者期待之作法。</p>	<p>(1)機構針對5%^(註)長者提供服務，有紀錄長者對與健康結果有關且在在意事項。 (2)提供之服務能符合長者期待(包括醫療、用藥、健康促進、長照服務等)。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/>部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p> <p>註： 5%的分母定義：有醫療門診，採用至機構就醫次數≥2次之長者；無醫療門診，採用納入機構個案管理系統之長者。</p>
	<p>4.2.2. 尊重長者照顧服務上做決定的能力與權利。</p>	<p>依機構提供之服務項目，皆備有協助由長者自主決定之紀錄(如：癌篩或健康檢查同意書、安寧緩和計畫書、轉介同意書、衛教紀錄等)。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：完成上述。 <input type="checkbox"/>部分完成：依機構提供之服務項目，部分備有協助由長者自主決定之紀錄。 <input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p>
	<p>4.2.3. 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。</p>	<p>(1)有透過個案或系統紀錄檢視成效。 (2)重新評估其健康需求，修正符合長者現況之改善流程。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/>部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p>

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112 年 1 月修訂版)

標準5. 提供轉介服務

與社區資源建立合作與轉介機制，使長者接受適當的健康與社會服務。

基準	評分說明	執行細則
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： 對於長者照護的支持，維持照顧者的生理與心理健康並協助提升其技術性的照護能力是相當重要的；照顧者的訓練與支援模式會因身處的環境而不同，需保有彈性以配合當地的需求、能力與可用資源。	5.1.1. 了解照顧者需求，評估社區內可支援照顧者的資源。	(1)針對照顧者心理與生理健康狀態、照護能力等進行意見收集或需求評估。 (2)評估社區內可協助支援照顧者的相關資源。 <input type="checkbox"/> 完成：2 項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合 1 項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。
	5.1.2. 協助連結照顧者支援服務、喘息照護或教育訓練的資源。	(1)有結合社區相關單位提供照顧者支持或教育訓練（如：長照服務、社區日照中心可提供的居家照護、喘息服務、日照中心等資訊）。 (2)提供諮詢或轉介管道。 <input type="checkbox"/> 完成：2 項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合 1 項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112年1月修訂版)

基準	評分說明	執行細則
<p>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： 與可合作之社區資源取得聯繫並建立服務流程或執行方案，以提供社區內應轉介之長者相關服務，並妥善記錄，且定時進行檢討改善。</p>	<p>5.2.1. 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。</p>	<p>(1)與社區或民間單位有共同合作長者健康促進服務，或結合其他相關計畫，如：推動失智友善社區等。 (2)列出其共同服務流程與執行方案。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/>部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p>
	<p>5.2.2. 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。</p>	<p>(1)持續追蹤長者轉介社區服務資源之成效。 (2)提出改善策略或修正轉介之服務流程。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/>部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p>
<p>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： 運用保健志工推動社區健康促進並推廣長者志</p>	<p>5.3.1. 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。</p>	<p>(1)機構設有長者參與志願服務之管道、宣傳或活動。 (2)安排訓練課程或依長者能力發展之特色服務。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：2項皆符合。 <input type="checkbox"/>部分完成：僅符合1項。 <input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p>

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112 年 1 月修訂版)

基準	評分說明	執行細則
<p>願服務透過運用夥伴關係，集結志工團隊的能量，促進社區參與，提升社區健康促進工作的效能，並且於社區內推動長者參與志願服務，以求達到活力老化之目標。</p>	<p>5.3.2. 敘明運用志工推動衛生保健之高齡友善服務策略及方法。</p>	<p>(1)羅列志工參與機構衛生保健之高齡友善服務策略及方法(如：衛生所正式人力如何結合轄區內其他志工人力之運用與合作)。</p> <p>(2)詳述志工人力之運用與合作模式。</p> <p>(3)提供志工人數及時數統計。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：符合 2 項(含)以上。</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成：僅符合 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p>
<p>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： 提升對長者的正面形象，鼓勵長者參加社區活動，提供發揮長者價值的機會。</p>	<p>5.4.1. 運用各類媒介增加長者的正面形象。</p>	<p>(1)機構內無長者刻板形象之宣導(如機構內文宣或出版品)。</p> <p>(2)運用各類媒介宣傳，增加長者正面形象。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：2 項皆符合。</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成：僅符合 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p>
	<p>5.4.2. 於社區辦理有關增加世代共融、營造和諧世代關係的活動。 標竿、領航標章必須達到「完成」</p>	<p>(1)辦理結合跨世代相關活動(涵括不同年齡層參與者)。</p> <p>(2)有提供發揮長者價值的活動(如：教導母語、文化或經驗傳承)。</p> <p><input type="checkbox"/>完成：2 項皆符合。</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成：僅符合 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>未完成：無資料。</p>

高齡友善健康照護機構認證基準(衛生所版)

【無醫療門診衛生所】

(112 年 1 月修訂版)

基準	評分說明	執行細則
5.5 提出其他結合社區特性作法： 過去未做且社區內有此需要，並非基準內明確要求之項目。	5.5.1. 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。	(1)有結合地方特性，有執行計畫、預期成效。 (2)有提供成果報告。 <input type="checkbox"/> 完成：2 項皆符合。 <input type="checkbox"/> 部分完成：僅符合 1 項。 <input type="checkbox"/> 未完成：無資料。