

高齡友善健康照護機構認證 2.0 作業說明（衛生所版）

壹、認證目的

因應國內高齡人口快速增加，為在臺灣邁向高齡化的過程及早準備，促使國內機構提供一個符合長者特殊需要的友善、支持、尊重與可近的療癒環境，以預防及延緩老年失能的發生，提供長者在老化過程獲致最大健康的機會，衛生福利部國民健康署 100 年開始施行高齡友善健康照護機構認證作業，首先自醫院開始推廣，101 年擴展至衛生所、診所、長照機構等。

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，並委託署外單位辦理（以下簡稱受託單位）。

參、申請資格及檢附文件

- 一、有意願參與認證之機構均得申請。
- 二、申請機構應檢附以下文件一式四份：
 - （一）合作同意書
 - （二）高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）申請書
 - （三）高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）自我評估表
- 三、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。

肆、認證委員

邀約四位國民健康署聘請之專家、學者及老人福利相關專家擔任委員，進行實地認證作業。預邀約之委員人數如下：

大綱列表	認證委員(共 4 位)
標準一 管理政策(3 項基準)	醫護管理專家
標準二 資訊介入與溝通(4 項基準)	
標準三 友善環境(3 項基準+1 項加分基準)	友善環境專家
標準四 健康促進(2 項基準)	高齡照護專家
標準五 社區服務及轉介(6 項基準+1 項加分基準)	老人福利相關專家

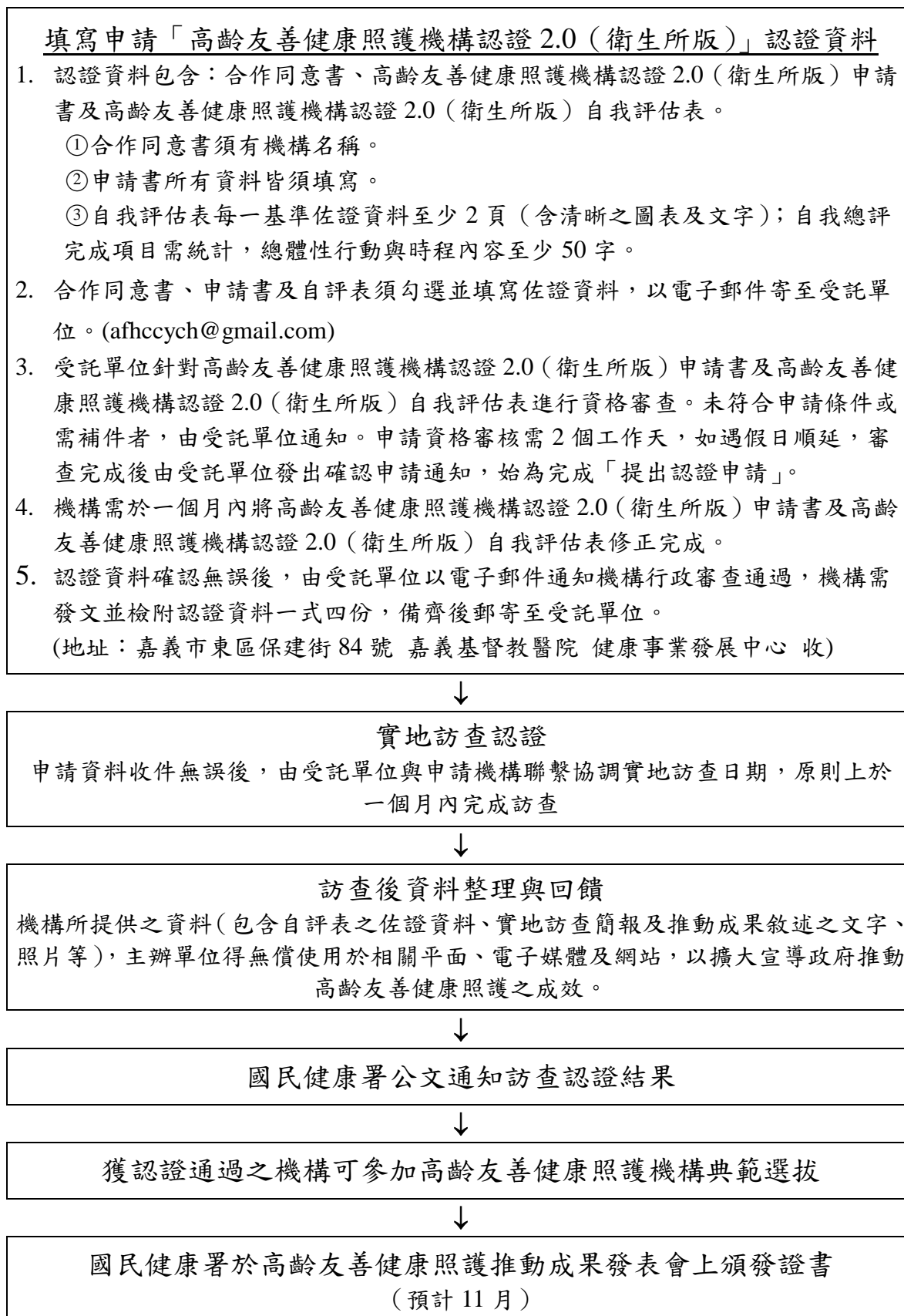
伍、認證內容

依高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）自我評估表所列項目辦理。

陸、申請認證程序（詳如流程圖）

一、認證申請作業流程：

申請認證作業流程圖



柒、實地認證日期及方式

一、由受託單位與申請機構聯繫協調實地訪查日期，實地訪查時間約 2~2.5 小時。

二、實地訪查程序表如下

時間	內容	備註
5 分鐘	會前會-訪查行程評分共識	由召集委員帶領各訪查委員召開會前會，進行訪查行程的評分共識。
5 分鐘	人員介紹 1.機構負責人介紹機構出席人員 2.召集委員介紹 -出席委員 -受託單位承辦人員 -國健署代表 -衛生局代表	受託單位承辦人員：_____
25 分鐘 (含 Q&A 10 分鐘)	簡報	會議前，訪查委員已詳讀機構自我評估手冊，故機構可針對各標準，具特色內容進行重點簡報
40-70 分鐘	實地訪查及書面文件查證 (病歷及社區活動成果)	機構引導動線規劃 【建議動線：入口、服務台、候診區、檢驗、診間(含資訊系統)、無障礙廁所等】 【書面文件查證:4 本不同疾病之病歷或照護紀錄、1 本高齡健康檢查個案資料(非慢性病個案)、與高齡友善健康照護相關之社區活動成果、與高齡友善相關之會議紀錄、創意作法或活動】
25 分鐘	訪查委員討論形成綜評共識	委員閉門共識會議 【現場收回委員綜評表及機構自評表(委員需逐項確認機構自評情形)】
20 分鐘	交流與討論	機構人員與訪查委員互相交流

捌、認證成績核算方式及評定原則

一、由委員依「高齡友善健康照護機構認證 2.0(衛生所版)自我評估表」所列項目進行評分：

委員依五大標準 18 項基準及 2 項加分基準逐一評分。

二、評分等地：實際執行程度 ☐完成， ☐部分完成， ☐未完成。

三、符合以下標準，始為通過認證：

「高齡友善健康照護機構認證 2.0(衛生所版)自我評估表」的 18 項基準及 2 項加分基準，委員評分為「完成」須 ≥ 11 項，且為「未完成」須 ≤ 2 項，且「未完成」之 2 項不得屬於同一標準。另，加分基準完成任 1 項(共計 2 項)可增加 1 項完成，亦即加分基準不列為分母，但列為完成之分子。

玖、認證結果與效期

- 一、認證結果由國民健康署公文通知，獲認證通過之機構於 11 月高齡友善健康照護推動成果發表會上頒發證書。
- 二、認證效期：四年（含認證通過當年度）。
- 三、效期屆滿當年 10 月 31 日前須提出再認證申請「高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）」。（再認證辦法後續再公告）
【例如：某衛生所認證效期為 104-107 年，則須於 107 年 10 月 31 日前提出再認證申請，通過認證後，新效期為自下一年度（108 年）起計四年，即 108 年至 111 年止。】

壹拾、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，填寫「高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）複查申請表」（附件），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，並以一次為限。
- 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原則。
 - （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。

壹拾壹、其他

- 一、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。
- 二、通過認證之機構得參與本年度典範選拔，詳細辦法另行公布。

壹拾貳、附件

- 一、高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）自我評估手冊（含合作同意書、高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）申請書及高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）自我評估表）。
- 二、高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）結果複查申請書。
- 三、高齡友善健康照護基本訓練及核心訓練課程內容
- 四、健康識能評估量表

附件一

高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版） 自我評估手冊

衛生福利部國民健康署

目錄

前言	7
合作同意書	8
高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）申請書	9
高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）自我評估表	10
標準一 管理政策	10
標準二 資訊介入與溝通	11
標準三 友善環境	13
標準四 健康促進	15
標準五 社區服務及轉介	16
自我總評	20

高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）自我評估手冊

前言

根據中華民國國家發展委員會人口統計，台灣在1993年老年人口占總人口比率已達7%，成為「高齡化社會」；2018年3月已突破14%成為「高齡社會」；2025年將超過20%，成為「超高齡社會」國家之一，且老化速度將為現有各已開發國家中 fastest 者，故此「高齡友善健康照護」已被視為健康促進的重要議題。為了協助國內健康照護機構因應高齡化，將高齡友善導入機構照護服務，截至106年12月31日，已有469家機構（182家醫院、216家衛生所、1家診所、70家長期照護機構）通過高齡友善健康照護機構認證。

高齡社會的來臨，促使各層級照護機構必須更加重視高齡友善健康照護，尤其是台灣的基層健康照護機構如：衛生所、健康服務中心遍佈各鄉鎮，其可近性高是我國民眾初級健康照顧的第一線守門員。「高齡友善健康照護機構認證2.0（衛生所版）」為能與國際接軌，參考健康促進醫院（Health Promoting Hospitals, HPH）、基層照護中心（Primary Health Care, PHC），並以過去導入高齡友善1.0版實際狀況做為主要架構參考，同時融入活躍老化（Active Ageing）、加拿大高齡友善醫院（Senior Friendly Hospitals, SFH）、澳洲高齡友善條文及做法（Age-friendly Principles and Practices）等高齡友善相關資料，發展符合衛生所及健康服務中心之「高齡友善健康照護機構認證2.0（衛生所版）」。

為確保「高齡友善健康照護機構認證2.0（衛生所版）」之適用性與嚴謹度，邀請多位高齡友善健康照護專家共同研擬，經多次專家討論會議達成雛型架構並進行兩次專家效度檢驗、機構信度檢驗及招募10家衛生所或健康服務中心進行試評。後續亦召開「高齡友善健康照護機構認證2.0（衛生所版）」試評說明會、共識營、檢討會，多方納入不同領域專家、衛生所、健康服務中心之意見，使認證基準更加嚴謹完善且適用於基層衛生所及健康服務中心。

「高齡友善健康照護機構認證2.0（衛生所版）」內容涵蓋「標準一、管理政策」、「標準二、資訊介入與溝通」、「標準三、友善環境」、「標準四、健康促進」、「標準五、社區服務及轉介」等五大標準，共18項基準及2項加分基準。輔助衛生所及健康服務中心檢視機構內管理政策、健康照護服務及環境的友善，同時進行社區資源盤點及轉介，以尊重長者為前提，營造讓長者能獲致最適當的照護環境，達到活躍老化的目標。

期待未來有更多的衛生所及健康服務中心加入高齡友善健康照護認證機構的行列，透過持續監測、追蹤與改善，提供在地長者優質的照護服務，藉以提升機構內長者的照護品質及生活品質。

合作同意書

本機構同意申請「高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）」，並充分瞭解「高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）作業說明」內容須配合事項，同意配合辦理。

此致

衛生福利部國民健康署

機構大章

（機構）

機構負責人章

（機構負責人簽章）

本合作同意書簽署日期：_____年_____月_____日

高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版） 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	
		類別	<input type="checkbox"/> 衛生所 <input type="checkbox"/> 健康中心
提供門診服務	<input type="checkbox"/> 有(請填醫師專科背景) <input type="checkbox"/> 無	醫師專科 背景	
代表人 1 /職稱		電話	
E-mail		手機	
代表人 2 /職稱		電話	
E-mail		手機	
行政聯絡人 /職稱		電話	
E-mail		手機	

高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）自我評估表

標準一、管理政策

機構當前的營運計畫中具備高齡友善政策，並有資源配置。

1.1 根據社區特性，分析該地區高齡友善健康照護服務之需求，研擬機構政策與執行計畫	
【評分內容】	【現況說明】 與政府機關機構或當地主管機關（例如：衛生局、社會局、照管中心）溝通，分析該地區背景相關資料與特性（例如：地理環境、交通便利性、人口狀態特性、健康狀況評估、社會經濟特性等），並訂有適合當地長者生活人文敏感性之高齡友善健康照護書面政策與執行計畫。
	【評分說明】 1. 評估機構社區背景相關資料與特性（例如：地理環境、交通便利性、人口狀態特性、健康狀況評估、社會經濟特性等），並分析其相互關係。 2. 根據上述相關資料分析結果，研擬機構政策與執行計畫。 3. 執行計畫須具有明確目標、內容、計畫時程規劃與預期成效，並且能以書面方式呈現。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
	【佐證資料】
1.2 高層支持並配置人力、資源以執行高齡友善計畫	
【評分內容】	【現況說明】 機構負責人指派人員負責高齡友善政策之協調與執行。機構營運或年度計畫中，將高齡友善列為優先議題之一，編列高齡友善健康照護所需之軟硬體經費預算。
	【評分說明】 1. 人力資源：列出機構負責高齡友善健康照護之推動小組的組織架構、人力資源配置、工作職權分配，並使員工能參與該政策的編修與稽核。 2. 軟體資源：教育訓練課程、流程改善、計畫執行過程、創新作法、鼓勵機制、活動計畫等。 3. 硬體資源：環境、空間、設備、電腦系統、輔具等。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
	【佐證資料】

1.3 具有建立高齡友善活動的評估方案及持續監測改善的機制	
【現況說明】 運用品質管理方法，例如：使用 PDCA 或 PDSA 等管理循環，建立高齡友善活動或創新作法的品質評估方案，以提供機構評估臨床照護品質或管理政策品質。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 運用品質管理方法進行高齡友善活動及創新作法之品質改善計畫（例如：使用 PDCA 或 PDSA 等方式，請詳列出計畫（P）、執行（D）、查核（C）、改善行動（A）項目內容）。 2. 資料收集與分析：透過問卷發放、滿意度調查、意見箱、指標收集等方式，將資料依照年齡層、性別、教育等進行分析。 3. 根據分析結果擬定改善計畫，並將長者及家屬之觀點納入改善或介入計畫中且持續監測與改善。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
	【佐證資料】

標準二、資訊介入與溝通

機構內員工均具有高齡友善之基本訓練，亦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，使長者在照護上有決定的能力與權利。

2.1 提供員工有關高齡友善課題之知識與技能訓練	
【現況說明】 所有員工均知道高齡友善政策的內容，並接受高齡友善健康照護基本訓練課程（例如：年齡、性別與人文敏感性等、所在社區長者相關需求及認識長者等以人為本之內容）；提供員工教育機會，加強以人為本的理念、實踐和行為，並建立員工溝通能力，以應對社會不斷變化的需求。專業照護人員應進一步接受高齡友善核心能力訓練課程。所有同仁定期針對提升長者參與服務等相關議題進行討論及改善。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 機構提供教育訓練規劃（例如：透過機構內部自行辦理、外部訓練等方式）進行員工教育訓練，並將教育訓練訊息在公佈欄或網站等地方公告。 2. 列出各職類員工參與高齡友善健康照護基本訓練之課程名稱、人數、比例與時數（每位員工至少 2 小時）（請參閱認證說明之附件）。 3. 列出專業照護人員參與高齡友善核心能力基本訓練之課程名稱、人數、比例與時數（核心訓練每位專業照護人員至少 2 小時）（請參閱認證說明之附件）。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
	【佐證資料】

2.2 在適合的空間，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家屬	
【現況說明】 提供適合長者的溝通空間，在照護的所有階段開發長者及家屬能理解之健康識能工具，並提供充分的資訊予長者及家屬，增進其對服務之利用。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 機構提供適合的空間，例如：機構內之衛教空間、公共空間或機構外之社區關懷據點、場地等，提供長者及家屬相關的身心健康資訊。 2. 機構提供充分與長者相關的身心健康特性資訊（例如：健康老化、跌倒、飲食、運動、憂鬱、失智症等），並以適合的方式呈現（例如：透過面對面活動與互動、海報公告、衛教單張與手冊、衛教工具、網站、APP 等）。 3. 與長者溝通時，機構提供視覺或聽覺等溝通輔具（例如：老花眼鏡、放大鏡、助聽器、放大字卡與圖卡等）。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
	【佐證資料】
2.3 機構應依據長者之特殊需求，調整行政程序	
【現況說明】 機構應依據長者身心狀況之特殊需求，包含教育程度較低或認知功能障礙等，調整行政程序。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 機構能主動辨識出需協助之長者，在長者進入機構時，以尊敬的態度、易懂的溝通語言和詞彙主動提供協助。 2. 機構調整行政程序及設計長者能理解之服務程序與說明，例如：設有高齡友善服務台，其為單一窗口（包含：批價、掛號、資料填寫等），提供長者服務。或提供圖示等相關說明圖及單張讓長者瞭解。 3. 提供放大且方便長者閱讀的服務流程、服務程序、平面圖、告示等。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
	【佐證資料】
2.4 創造良好的溝通環境讓長者及家屬獲得符合需求之資訊，以達成長者及家屬擁有參與照顧服務上做決定的能力與權利	
【現況說明】 在長者照護過程中，面臨照護決策時，依醫病共享決策(SDM)精神，照護人員應先評估長者及家屬個別化需求與期待與其做決定的能力，提供資訊與教育資源給長者及家屬，並在良好的溝通情境下進行互動，例如：邀請長者及家屬召開家庭會議，使長者及家屬可以在瞭解後續照護資訊後，共同擬定介入計畫，做出適合的照護決定。	

【評分內容】	【評分說明】 1. 面臨決策時（例如：轉介、檢查、治療、安寧照護、DNR 等），照護人員利用具實證基礎的評估表單進行評估，例如：認知功能或簡易健康識能評量等工具，使用 SDM 精神來評估長者是否具有做決定的能力。 2. 醫師或衛教師等專業照護人員針對長者狀況與長者及家屬溝通時，提供長者及家屬能理解之資訊，包括疾病及治療方案等。 3. 尊重長者照顧服務上做決定的能力與權利，例如：簽署知情同意書等。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
【佐證資料】	

標準三、友善環境

因應高齡使用者需求，提供良好品質的照顧服務環境；使用者應包括行動不便者、生活不便者及暫時不便者等。

3.1 落實「無障礙環境」，以提供行動不便者可用的環境

【現況說明】	
消除移動通道的高低差、提供足夠的使用空間與實用的設施設備，必要時設置人員協助。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 落實無障礙環境，針對使用者規劃安全、方便的就醫友善環境，以無障礙設施之設置為基礎，消除移動的障礙。例如：通道整平、消除高低差阻礙、樓梯與坡道、足夠且安全的上下車空間、提供行動輔具等空間裝置扶手、止滑環境、穩固的設備、優先服務窗口、服務鈴、無障礙廁所之設計。 2. 視覺障礙的消除，除良好照明外，亦需注意鏡子與玻璃反射光。 3. 標誌與公告應採用慣用標誌，並附有觸覺、圖案或聲音的傳遞。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
【佐證資料】	

3.2 環境規劃以「通用設計」為原則，提供任何使用者都好用的通用化環境

【現況說明】	
通用設計採以下原則：1. 公平使用，2. 彈性使用，3. 簡易及直覺使用，4. 明顯的資訊，5. 容許錯誤，6. 省力，7. 適當尺寸及空間供使用。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 公平使用：該項設計對任何使用者都不會造成傷害或使其受窘。 2. 彈性使用：該項設計涵蓋了廣泛的個人喜好及能力。 3. 簡易及直覺使用：不論使用者的經驗、知識、語言能力或集中力如何，這種設計的使用都很容易瞭解。

	<p>4. 明顯的資訊：不論周圍狀況或使用者的感官能力如何，這種設計有效地對使用者傳達了必要的資訊。</p> <p>5. 容許錯誤：這種設計將危險及因意外或不經意的動作所導致之不利後果降至最低。</p> <p>6. 省力：這種設計可以有效、舒適及不費力地使用。</p> <p>7. 適當尺寸及空間供使用：不論使用者體型、姿勢或移動性如何，這種設計提供了適當的大小及空間供操作及使用。</p> <p>【機構自評】</p> <p><input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成</p> <p>(完成下列 2 項為未完成；3-6 項為部分完成；7 項為完成)</p>
【佐證資料】	
3.3 塑造「健康環境」，排除對於使用者身心有障礙的環境因子	
<p>【現況說明】</p> <p>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。</p>	
【評分內容】	<p>【評分說明】</p> <p>1. 設置清掃人員定時巡視與整理環境，以保持清潔舒適，並減少因地面潮濕、髒亂，導致長者跌倒受傷之情形發生。</p> <p>2. 加強機構採光，考量光線變化下不同光源其標示皆有好的辨識性。</p> <p>3. 注意機構內良好的環境溫濕度、空氣品質等與人類健康基礎相關之環境因子，例如：提供舒適空調環境、禁止抽菸等。</p> <p>4. 環境設計有依長者需求提供低噪音、愉悅及注重隱私之舒適環境。</p> <p>5. 除上述四項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。</p> <p>【機構自評】</p> <p><input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成</p> <p>(完成下列 1 項為未完成；2-3 項為部分完成；4 項為完成)</p>
【佐證資料】	
加分：創造一個友善的療癒環境，以獲得使用者的感動與肯定	
<p>【現況說明】</p> <p>規劃設計一舒適服務環境(healing environments through architectural design)，以促進長者健康、提升生活品質。</p>	
【評分內容】	<p>【評分說明】</p> <p>1. 有放置藝術品或音樂等(符合社區文化)來創造平靜愉快的氣氛，或邀請志工與長者一起進行藝術創作。</p> <p>2. 有提供簡單飲食或熱飲等給長者。</p> <p>3. 當長者有焦慮或情緒不穩時，能有一個舒適空間由工作人員進行情緒支持。</p> <p>【機構自評】</p> <p><input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成</p> <p>(完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成)</p> <p>加分準則屬於引導性質，完成任一項可以增加一項友善環境評比。</p>

【佐證資料】

標準四、健康促進

針對不同疾病的長者訂定評估方法與臨床指引。

4.1 針對不同病徵或健康需求的長者進行評估，以提供適合的健康促進與疾病管理之方法，並記載於病歷或照護紀錄中

【現況說明】

除一般生活型態評估（例如：菸、酒、檳榔、運動等）以外，需加入長者的健康項目（例如：生活日常功能、衰弱、跌倒、認知功能障礙、失智、譫妄、憂鬱、吞嚥、營養、失禁、多重用藥、疼痛和虐待等）進行評估與介入，並提供個別化諮詢。

【評分內容】

【評分說明】

1. 長者就醫時，除基本身體檢查、生活型態調查等評估外，機構針對不同年齡、性別、病徵或健康需求（例如：身體功能、認知功能、跌倒、營養不良、憂鬱、吞嚥、用藥、糖尿病、高血壓等）的長者選用具實證基礎的評估量表工具進行評估，例如：使用衰弱量表（Study of Osteoporotic Fractures, SOF）。
2. 根據評估結果，機構提供長者具實證基礎且適合的健康促進與疾病管理方法，進行衛教或轉介服務。
3. 將服務項目、過程與結果記載於病歷、照護紀錄或個案資料中，並持續追蹤。
4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。

【機構自評】

☐ 完成 ☐ 部分完成 ☐ 未完成
（完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）

【佐證資料】

4.2 針對不同疾病或高風險之長者，訂出個別化的健康照護方法，或運用相關（臨床）照護指引，以重新評估其照護需求，並記載於病歷或照護紀錄中

【現況說明】

機構可自行選用具實證基礎並符合需求及能力的（臨床）照護指引，針對不同疾病或高風險之長者設定照護目標及照護計畫，並檢視執行成效及重新評估其照護需求。

【評分內容】

【評分說明】

1. 機構針對評估異常的長者提供進一步具實證基礎且符合長者特性之疾病或高風險評估表（例如：跌倒高危險群評估、身體活動功能、皮膚狀況及吞嚥功能等高危險評估表）。
2. 機構自行選用具實證基礎並符合需求及能力的（臨床）照護指引，針對不同疾病或高風險之長者設定健康促進、復健等照護目標及照護計畫，並追蹤長者是否遵守照護計畫指示（例如：穩定就醫與配合用藥）。
3. 透過病歷或照護紀錄檢視治療成效，重新評估其照護需求，再次擬定符合長者現況之照護計畫，並將過程記載於病歷或照護紀錄中。
4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。

	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
【佐證資料】	

標準五、社區服務及轉介

進行社區資源盤整，轉介長者參加適合的社區活動或至適合的照護機構。

5.1 整合在地資源，以促進社區活動及服務之安排，並將過程進行記錄及追蹤	
【現況說明】 進行社區資源盤整，提供不同身心健康狀況之長者及家屬健康促進活動訊息，使長者能與社區有良好的連結，促進長者回到社區中。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 社區資源：整合社區關懷據點（例如：社區發展協會、老人關懷站、樂齡中心等），並羅列健康促進相關之社區活動、活動紀錄，以利後續追蹤。 2. 病友團體清單（團體名稱、所屬單位、聯絡窗口、地址、電話等）及活動紀錄。 3. 其他資源：社區老人關懷服務、居家醫療服務、長照 2.0（A、B、C）、遠距健康照護、3C 資源（網站、APP 等）。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
	【佐證資料】
5.2 發現有經濟困難的長者予以協助或轉介，使其獲得適合的照護並將結果記錄及追蹤	
【現況說明】 在機構網站或告示區等，公告社會福利資源相關訊息，提供有社經問題之長者及家屬諮詢服務，並給予輔助。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 有社會福利資源名冊，並提供相關社會福利資訊及諮詢窗口予經濟困難之長者及家屬。 2. 建立經濟補助申請流程，針對經濟困難之長者，進行社經需求評估，依長者經濟狀況提供經濟補助方案或轉介社會救助單位。 3. 記載服務結果並持續追蹤接受協助與轉介之長者的後續改善狀況。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
	【佐證資料】

5.3 具有志工服務計畫協助長者，並具體實行	
【現況說明】 具有志工服務計畫，包括長者志工招募、教育訓練及獎勵辦法等。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 具有志工服務計畫，包含招募辦法、教育訓練課程、志工年齡分佈。 2. 列出志工服務內容、志工參與教育訓練之時數、志工服務之時數。 3. 志工服務之成效與獎勵辦法。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
【佐證資料】	
5.4 與外部機構有合作機制，並建立健康照護與社會照護之資源整合，以增進長者照護的連續性	
【現況說明】 依據當地衛生政策計畫執行的需要，與其他健康照護資源進行合作，提供連續性照護(顧)。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 整合並羅列健康照護資源之合作清單（例如：醫療機構、社會局、照管中心、長照 2.0（A、B、C）等）。 2. 與合作機構簽署共同服務之合作同意書或相關佐證文件，並列出其共同服務流程與執行辦法。 3. 與轄區健康服務據點（例如：遠距健康照護站、健康便利站、社區關懷據點等）定期舉辦健康促進相關活動。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
【佐證資料】	
5.5 各項轉介前後，提供長者及家屬完整且易理解之建議與現況說明	
【現況說明】 在各項轉介前後（例如：醫療轉介、服務轉介、資源轉介等），提供長者及家屬完整且易理解的照護說明。	
【評分內容】	【評分說明】 1. 提供長者及家屬完整之轉介流程說明及注意事項。 2. 提供長者及家屬轉介機構之相關資訊。 3. 提供長者及家屬疾病衛教、後續健康促進及復健計畫等資料。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）

【佐證資料】	
5.6 評估適合長者之轉介機構，並提供轉介個案之完整紀錄，包含後續復健計畫或照護服務	
【現況說明】 具有轉介機構之清單，經由機構自評或機構外部專業人員評估後，將長者轉介至適合的照護機構。	
【 評 分 內 容 】	【評分說明】 1. 有專人負責長者轉介服務，並訂定處理流程，包含評估長者狀況，將長者轉介至適合的機構（例如：醫院、長照機構、照管中心等）。 2. 機構間具資訊交換之流程或平台。 3. 將後續照護服務、健康促進或復健計畫記載在病歷或照護紀錄中。 4. 除上述三項外，機構根據本基準可再補充相關創意作法或其他佐證資料。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2 項為部分完成；3 項為完成）
【佐證資料】	
加分：具有健康識能友善的推動策略，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	
【現況說明】 有進行健康識能評估，瞭解長者健康識能狀況，並對照護人員、不同健康識能狀況長者及家屬提供符合其需求之介入服務。	
【 評 分 內 容 】	【評分說明】 1. 有提升員工與長者健康識能的教育訓練。 2. 有符合健康識能原則的健康資訊溝通，包括各種型式及管道的資訊（例如：口語、圖文、影音、數位資訊等），並納入長者及家屬參與。 3. 有進行健康識能評估(量表可參考本署建議)。 4. 有增進長者及家屬的健康識能活動或措施(例如：團體衛教及講座等)。 5. 有增進或參與社區健康識能的活動或措施。
	【機構自評】 <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列 1 項為未完成；2-4 項為部分完成；5 項為完成） 加分基準屬於引導性質，全部完成可增加一項完成評比。
【佐證資料】	

自我總評

標準一：管理政策（共3項）

	完成	部分完成	未完成	
小計				（項）

標準二：資訊介入與溝通（共4項）

	完成	部分完成	未完成	
小計				（項）

標準三：友善環境（共3項，另外加1項加分基準）

	完成	部分完成	未完成	
小計				（項）
加分基準小計				（項）
標準三總計				（項）

標準四：健康促進（共2項）

	完成	部分完成	未完成	
小計				（項）

標準五：社區服務及轉介（共6項，另外加1項加分基準）

	完成	部分完成	未完成	
小計				（項）
加分基準小計				（項）
標準五總計				（項）

合計

	完成	部分完成	未完成	
小計				（項）
	18	18	18	（項）
加分基準小計				（項）
	2	2	2	（項）

總體性行動與時程	
內容	主辦者
<p>【說明】請撰寫貴機構高齡友善之目前進度與未來規劃，至少50字</p>	

附件二

衛生福利部國民健康署
高齡友善健康照護機構認證 2.0（衛生所版）結果複查申請書

機 構 名 稱			
地 址			
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="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p>申請機構 印鑑</p> </div> <div> <p>機 構 名 稱：</p> <p>負 責 人： (簽章)</p> <p>聯 絡 人： (簽章)</p> </div> </div>			

填 表 人：

填 表 日 期： 年 月 日

附件三

高齡友善健康照護基本訓練課程內容

1. 自然老化的表現，以了解重要器官老化的表現與影響（30 分鐘）
2. 有尊嚴的照護模式，包括老年溝通技巧，含感官退化的影響與因應技巧、老年人的自主權與隱私權、避免老年歧視（40 分鐘）
3. 性別與文化的差異（20 分鐘）
4. 友善環境設計及通用設計原理（15 分鐘）
5. 機構高齡友善健康照護政策介紹（15 分鐘）
6. 品質管理及監測課程，例如：PDCA、滿意度問卷設計與分析（50 分鐘）

高齡友善健康照護核心訓練課程內容

1. 老年人的多重共病與複雜的照護需求（20 分鐘）
2. 老年症候群與周全性老年評估，可以失智為例，說明老年症候群的涵義、了解周全性老年評估的含意與使用時機（40 分鐘）
3. 跨團隊照護模式意涵及運作方式（20 分鐘）
4. 社區環境對長者的危害，以跌倒為例（20 分鐘）
5. 社區安寧療護，含倫理議題，包括尊重長者知情與自主權、預立醫囑與末期照護（20 分鐘）

附件四

健康識能-醫療場域版

A 部分. 獲取能力

A1. 對我來說，尋找有關疾病的知識是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

A2. 對我來說，取得有關日常生活保健的資訊是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

A3. 對我來說，從網路找尋需要的健康資訊是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

A4. 對我來說，拿到健康檢查報告後，進一步收集相關資訊是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

B 部分. 理解能力

B1. 對我來說，瞭解藥袋上的說明是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

B2. 對我來說，能按照醫療人員指示照護疾病是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

B3. 對我來說，瞭解醫療人員的說明是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

B4. 對我來說，能按照藥袋說明使用藥物是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

C 部分. 評估能力

C1. 對我來說，判斷取得的健康資訊能不能解決健康問題是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

C2. 對我來說，判斷取得的健康資訊適不適合自己是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

C3. 對我來說，判斷取得的健康資訊跟其他資訊有沒有一致是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

C4. 對我來說，判斷網路的健康資訊可不可信是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

D 部分. 應用能力

D1. 對我來說，應用健康資訊來瞭解病情的變化是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

D2. 對我來說，應用健康資訊來做好面對疾病的準備是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

D3. 對我來說，應用健康資訊來瞭解健康檢查結果是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

D4. 對我來說，應用健康資訊來選擇治療方法是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

E 部分. 互動溝通

E1. 對我來說，向醫師提出自己想要的檢查或治療方法是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

E2. 對我來說，跟醫療人員確認自己對醫療指示的理解是否正確是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

E3. 對我來說，跟醫師討論治療方法是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

E4. 對我來說，對醫療人員的說明有疑問時，能提出問題是....

☐1 非常困難 ☐2 有點困難 ☐3 還算容易 ☐4 相當容易

參考資料

4. Chiou, ST., Chen, LK. (2009) Towards age-friendly hospitals and health services. Archives of Gerontology and Geriatrics, 49 Suppl. 2, S3–S6.
5. World Health Organization. (2002) Active Ageing: a Policy Framework. WHO, Geneva.
6. World Health Organization. (2004) Towards Age-friendly Primary Health Care. WHO, Geneva.
7. World Health Organization. (2008) Age-friendly Primary Health Care Centres Toolkit. WHO, Geneva. At:
<http://www.who.int/ageing/publications/Age-Friendly-PHC-Centre-toolkitDec08.pdf>
8. World Health Organization. (2008) Age-friendly Primary Health Care Centres Toolkit, Trainer guide for normal ageing and communication. WHO, Geneva. At:
<http://www.who.int/ageing/publications/TrainerGuideLast.pdf>
9. Groene, O. (ed) (2006) Implementing Health Promotion in Hospitals: Manual and Self-assessment Forms. WHO Regional Office of Europe, Copenhagen.
10. The International Network of Health Promoting Hospitals and Health Services. (2007) The International Network of Health Promoting Hospitals and Health Services: Integrating Health Promotion into Hospitals and Health Services. WHO Regional Office of Europe, Copenhagen.
11. Parke, B., Brand, P. (2004) An elder-friendly hospital: translating a dream into reality. Nursing Leadership, 17 (1), 62-76.
12. Parke, B., Stevenson, L. (1999) Creating an elder-friendly hospital. Healthcare Management Forum, 12 (3), 45-48.