

# 青少年健康促進服務友善機構自我評估表（醫院適用）

## 標準1 管理政策 Policy and Leadership

### 1.1 醫院將青少年親善照護列入臨床健康促進政策

<b>必要達成項目</b>	
<b>1.1.1 醫院的臨床健康促進政策包括青少年親善照護政策。</b>	
評分說明	<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）
	<input type="checkbox"/> 1. 醫院的健康促進政策明確包括青少年及其相關關係人。 <input type="checkbox"/> 2. 醫院在健康促進政策的願景和目標中包含青少年親善服務的條文或項目。 <input type="checkbox"/> 3. 有具體的青少年親善服務政策之實施方案。
自評內容	

### 1.2 醫院在青少年親善照護程序上具連續性及協調性

<b>1.2.1 管理階層重視當地衛生單位與相關機構之青少年的政策計畫與需要，並進行跨部門資源合作。</b>	
評分說明	<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）
	<input type="checkbox"/> 1. 參與衛生單位與相關機構健康促進政策相關會議。 <input type="checkbox"/> 2. 配合衛生單位與相關機構需求之健康促進活動（無菸檯為必要項目）。 <input type="checkbox"/> 3. 醫院內有跨部門參與當地衛生單位與相關機構活動。
自評內容	
<b>1.2.2 醫院能夠提供有合作關係的健康及社會照護資源名冊。</b>	
評分說明	<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）
	<input type="checkbox"/> 1. 醫院與社區團體（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。 <input type="checkbox"/> 2. 有合作辦理活動、共同發展健康促進相關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。 <input type="checkbox"/> 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，讓社會大眾可方便獲得資源管道，例如將資源名冊放置於網站。
自評內容	

## 標準2 病人評估 Patient Assessment

### 2.1 醫院在第一次與青少年接觸時就評估其健康促進的需求

<b>必要達成項目</b>	
2.1.1 醫院有青少年住院或初次就診時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、體位狀態、口腔健康、心理-社會-經濟狀態的臨床指引或步驟；並每年檢討、修訂及落實。	
評分說明	<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)
	<input type="checkbox"/> 1. 住院及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、加熱菸)、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"/> 2. 住院及初診時具有如何辨識青少年營養狀態、身體活動、體位狀態、口腔健康及心理-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"/> 3. 呈現該臨床指引或步驟在過去每年中有進行修訂、檢討及落實改善措施(須有文件或會議紀錄佐證)。 註：可參考「青少年身心健康評估檢核表」、HEADSSS模式詢問或其他適切之評估工具進行全面性評估，並視病人個別需求運用相關量表。
自評內容	
2.1.2 將青少年健康促進需求評估記錄在病歷中。	
評分說明	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成 (完成下列1項為未完成；2項為完成)
	<input type="checkbox"/> 1. 有將青少年健康行為及風險：吸菸(含電子煙、加熱菸)、二手菸(電子煙霧)、嚼檳榔、飲酒、物質濫用等的評估紀錄記載於病歷或照護紀錄中。 <input type="checkbox"/> 2. 有將青少年營養狀態、身體活動、體位狀態、口腔健康及心理-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)的評估紀錄記載於病歷或照護紀錄中。
自評內容	

### 2.2 評估青少年健康促進之需求，並根據臨床變化作調整

2.2.1 在青少年要出院或門診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；並每年修訂、檢討及落實改善措施。	
評分	<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)

說明	<input type="checkbox"/> 1. 青少年出院前或門診臨床介入告一段落，有重新評估其健康促進之需求。 <input type="checkbox"/> 2. 訂出個別化的健康照護計畫，並記載於病歷或照護紀錄中(無菸癮為必要項目)。 <input type="checkbox"/> 3. 呈現該臨床指引或步驟在過去每年中有進行修訂、檢討及落實改善措施(須有文件或會議紀錄佐證)。 註：可參考「青少年身心健康評估檢核表」、HEADSSS模式詢問或其他適切之評估工具進行全面性評估，並視病人個別需求運用相關量表。
自評內容	

### 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。

<b>3.1.1 提供青少年一般性與高風險疾病相關的健康資訊。</b>	
評分說明	<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)
	<input type="checkbox"/> 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健康促進資訊。 <input type="checkbox"/> 2. 提供青少年有關使用菸品(包括電子煙、加熱菸)、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"/> 3. 針對青少年高風險疾病(包括性傳染病、未成年懷孕、心理疾患、不健康體位、網路成癮等)提供相關疾病及健康維護資訊(如較安全性行為、交友、拒毒、身心壓力因應、正確網路使用及健康體位管理等訊息)。
自評內容	
<b>必要達成項目</b>	
<b>3.1.2 有跨領域的青少年照護團隊所發展出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。</b>	
評分說明	<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)
	<input type="checkbox"/> 1. 有組織跨領域的青少年親善照護團隊，並訂有提供親善服務的工作常規(程序或指引)。 <input type="checkbox"/> 2. 有主責部門之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；院內相關科部均有人員參與跨領域團隊照護(註)。 <input type="checkbox"/> 3. 定期檢討、修訂及落實改善措施。 註： (1) 院內相關科部乃指在院方既有之科別中，至少應包括家醫科、精神科、婦產科及小兒科。 (2) 在院方既有之部門中，至少應有社工人員、門診護理人員、病房護理人員、營養師、臨床心理師/諮商心理師等參與此照護團隊。
自評內容	
<b>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。</b>	
評分	<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；2-3項為部分完成；4項為完成)

說明	<input type="checkbox"/> 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(無菸檳為必要項目)。 <input type="checkbox"/> 2. 病歷或照護紀錄中，有記載前項紀錄。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。
自評內容	

**3.2 醫院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。**

<b>3.2.1 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。</b>	
評分說明	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成 (完成下列1項為未完成；2項為完成) <input type="checkbox"/> 1. 有專人規劃與執行青少年外展活動，進入社區或學校辦理青少年健康促進相關講座。 <input type="checkbox"/> 2. 提供社區青少年及家長院方醫療服務相關資訊，以促進青少年相關醫療資源之利用。
自評內容	

## 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 醫院確保員工能提供青少年親善服務環境

4.1.1 醫院員工（包含外包廠商）知曉青少年親善服務及政策，且其青少年子女有機會參與青少年健康促進活動。	
評分說明	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 （完成下列1項為部分完成；2項為完成）
	<input type="checkbox"/> 1. 依單位特性告知員工（包含外包廠商）以親善態度服務青少年。 <input type="checkbox"/> 2. 鼓勵員工（包含外包廠商）之青少年子女參與院內青少年相關健康促進活動。
自評內容	

### 4.2 服務青少年的跨領域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」)

<b>必要達成項目</b>	
4.2.1 青少年健康照護人員完成相關的教育訓練。	
評分說明	<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）
	<input type="checkbox"/> 1. 青少年健康照護人員訓練應含WHO相關核心能力的內容，並強調以尊重、保護及符合青少年權利之心態提供資訊，注重隱私與機密性、保持中立友善、不論斷之心態服務青少年，以及介紹醫院對青少年服務的政策。 <input type="checkbox"/> 2. 近2年內青少年健康照護人員中有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"/> 3. 近2年內青少年健康照護人員中有護理人員、社工人員、臨床心理師或諮商心理師等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。
自評內容	

## 標準5 執行與監測 Implementation and Monitoring

### 5.1 醫院有實際執行青少年親善照護服務

<b>5.1.1 醫院指派人員執行青少年健康促進有關之業務與協調。</b>	
評分說明	<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)
	<input type="checkbox"/> 1. 醫院指派專人或專責執行青少年健康促進協調與活動(四大危險因子：菸癮、酒、不健康飲食及缺乏運動，任兩項以上，無菸癮為必要項目)。 <input type="checkbox"/> 2. 協調相關跨部門對青少年健康促進議題之分工合作與參與。 <input type="checkbox"/> 3. 定期檢討各部門分工合作執行青少年健康促進活動情形。
自評內容	
<b>必要達成項目</b>	
<b>5.1.2 醫院注重青少年就診空間的隱密性。</b>	
評分說明	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 (完成下列1項為部分完成；2項為完成)
	<input type="checkbox"/> 1. 對於青少年就診與候診空間，應保護青少年隱私，或是能與非青少年病患就診或候診空間有所區隔，以提高其自在感及降低不安全感為考量。 <input type="checkbox"/> 2. 能提供青少年對就診空間安排之滿意度調查結果。
自評內容	
<b>5.1.3 已將青少年健康促進服務納入操作程序或臨床照護相關作業 (如作業指引、作業標準或準則、臨床指引或臨床路徑) 中，供臨床部門使用。</b>	
評分說明	<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)
	<input type="checkbox"/> 1. 各科部或住院、門診、急診使用之作業指引、作業標準/準則、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)，且相關服務有適合於青少年的操作程序或臨床照護相關作業，以滿足其需求。 <input type="checkbox"/> 2. 臨床人員有依循其操作程序或臨床照護相關作業。 <input type="checkbox"/> 3. 有定期修正操作程序或臨床照護相關作業。
自評內容	

5.1.4 安排並公告方便青少年就醫的時間。	
評分說明	<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)
	<input type="checkbox"/> 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"/> 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"/> 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。
自評內容	

## 5.2 醫院有監測青少年親善照護成效之機制

5.2.1 醫院例行性擷取青少年健康照護資料以提供相關人員進行評估與介入之運用。	
評分說明	<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)
	<input type="checkbox"/> 1. 有定期彙整及擷取青少年就醫資料，能夠以年齡、性別、健康行為、健康問題或其他相關之社經背景進行分析，以支持青少年健康照護服務品質的精進。 <input type="checkbox"/> 2. 能利用相關工具以建立青少年在身、心、社會等面向的健康狀況資料。 <input type="checkbox"/> 3. 運用上述資料之分析，院所有採取適當的改善措施。
自評內容	
5.2.2 對於提供青少年的親善服務有滿意度評估，並將評估結果納入醫院的改善系統中。	
評分說明	<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)
	<input type="checkbox"/> 1. 有進行青少年對衛教之滿意度評估，包括衛教內容是否適齡適性，並將評估結果納入醫院的改善系統中。 <input type="checkbox"/> 2. 對於青少年在就診、急診、住院，或諮詢(商)過程，能感受到友善、具支持性、尊重且不論斷的服務態度，有進行滿意度評估，並將評估結果納入醫院的改善系統中。 <input type="checkbox"/> 3. 對於青少年在門診、急診、住院時，均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，並將評估結果納入醫院的改善系統中。
自評內容	

## 標準6 青少年參與 Adolescents' Participation

### 6.1 對於醫院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

<b>6.1.1 醫院所辦理之健康促進活動有青少年參與規劃之相關紀錄、有促進青少年同儕教育之功能，或有與青少年團體合辦之活動，且有進行青少年參與活動之滿意度調查。</b>	
評 分 說 明	<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；2-3項為部分完成；4項或以上為完成)
	<input type="checkbox"/> 1. 醫院規劃青少年相關活動或提供宣導、宣傳、健康促進訊息之內容，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。 <input type="checkbox"/> 2. 醫院辦理相關活動以充能青少年，提升其健康識能以進行同儕學習、提供同儕諮詢服務、協助訓練課程等工作。 <input type="checkbox"/> 3. 醫院於院內或社區內組織青少年志工團體，並辦理常態性活動。 <input type="checkbox"/> 4. 醫院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。 <input type="checkbox"/> 5. 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。 <input type="checkbox"/> 6. 對於參與活動的青少年，有進行滿意度調查。
自 評 內 容	

### 6.2 醫院能讓青少年參與有關他們自己的健康照護抉擇。

<b>必要達成項目</b> <b>6.2.1 健康照護人員能執行與青少年相關之知情同意程序、有與青少年溝通討論之紀錄、備有推動醫病共享決策之相關文件或教育訓練資料。</b>	
評 分 說 明	<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)
	<input type="checkbox"/> 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，且機構的政策與流程中有清楚明定簽署同意書的程序。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 3. 醫院有推動青少年/家屬積極參與醫病共享決策 (Shared Decision Making, SDM) 之機制(或流程)。
自 評 內 容	

## 自我總評

	未完成	部分完成	完成	
<b>標準1 管理政策</b>				(項)
小計	3			
<b>標準2 病人評估</b>				(項)
小計	3			
<b>標準3 病人的資訊與介入</b>				(項)
小計	4			
<b>標準4 推動健康職場及確保臨床 健康促進的能力</b>				(項)
小計	2			
<b>標準5 執行與監測</b>				(項)
小計	6			
<b>標準6 青少年參與</b>				(項)
小計	2			
<b>合計</b>				(項)
	20			

## 青少年健康照護人員訓練建議內容

### 壹、依據：

#### 標準4.2.1 青少年健康照護人員完成相關的教育訓練。

評分說明1：青少年健康照護人員訓練應含 WHO 相關核心能力的內容，並強調以尊重、保護及符合青少年權利之心態提供資訊，注重隱私與機密性、保持中立友善、不論斷之心態服務青少年，以及介紹醫院對青少年服務的政策。

**完成定義：**青少年健康照護人員所參與之院內或院外相關訓練課程有納入 WHO 相關核心能力的內容至少4小時，並提具課程或活動名稱、內容（包括講義等）及人次等。院內課程有包含介紹醫院對青少年服務的政策。

### 貳、WHO 青少年健康與發展之第一線照護者的核心能力 (2015)

範圍	能力
範圍 1 有關青少年健康與發展的基本概念，以及有效溝通	能力 1.1 顯示了解青少年的一般發展，其對健康的影響，以及其在健康照護和健康促進工作上之意涵的能力。
	能力 1.2 能夠與青少年做有效互動。
範圍 2 法律、政策及品質標準	能力 2.1 能把對提供青少年健康照護具有影響力的法律和政策運用在臨床工作上。
	能力 2.2 能依據品質標準提供青少年服務。
範圍 3 對青少年特定狀況的臨床照護	能力 3.1 能評估正常的成長和青春期發展，並針對成長與青春期發展的失調進行處置。
	能力 3.2 能提供預防注射。
	能力 3.3 能處理青少年期的一般健康狀況。
	能力 3.4 能評估心理衛生，並處理心理衛生相關的問題。
	能力 3.5 能提供性與生殖健康之健康照護。
	能力 3.6 能提供有關 HIV 的防治、發現、處置及照護服務。
	能力 3.7 能促進體能活動。
	能力 3.8 能評估營養狀況，並處理營養相關的疾病。
	能力 3.9 能處理慢性病狀況，包括殘障。
	能力 3.10 能評估並處理物質濫用及物質濫用之疾患。
	能力 3.11 能發現受暴情形，並對受害者提供第一線的支援。
能力 3.12 能防治及處理非刻意的傷害。	
能力 3.13 能發現並處理地方性疾病。	