

高齡友善醫院再認證 提供長者優質就醫環境

因應台灣高齡人口快速增加，衛生福利部國民健康署自 100 年開始，實施高齡友善健康照護機構認證，為台灣邁向高齡化社會及早做好準備。臺北慈濟醫院在 100 年已通過認證，歷年來持續提升醫療品質，提供長者優質的就醫環境，12 月 1 日再度接受認證訪查，委員們給予高度肯定，並鼓勵大家參加典範醫院選拔，做為其他照護機構的標竿學習。



圖說：趙有誠院長致歡迎詞（左圖），中原大學陳政雄副教授擔任召集委員（右圖）。

台灣社會逐漸邁入高齡化，65 歲以上的長者已佔總人口 12.4%，而新北市老年人口最多的地區依序為板橋、三重、新店，其中新店的高齡比率佔 13%，因此推動長者醫療照護和健康促進，已是刻不容緩的健康議題。這次高齡友善再認證的評鑑，由中原大學建築研究所陳政雄兼任副教授、嘉義基督教醫院社區健康部洪錫隆專案主任、壠新醫院社區照護科沈錕碩主任、天主教靈醫會高國卿副董事長擔任審查委員，以「管理政策、溝通與服務、照護流程、物理環境」共四個面向做為審查標準。

臺北慈院趙有誠院長、徐榮源副院長率領相關科室團隊歡迎委員到來，趙院長致詞表示，臺北慈院門診病患中有 31% 是 65 歲以上的長者，顯示長者相當需要醫療資源的照護，除了醫療專業之外，其實醫療人員的同理心非常重要，視病猶親的服務態度是慈濟醫療的特色。接著由家醫科陳正裕主任進行簡報，說明高齡友善政策委員會組織架構、資訊系統、教育訓練、人文訓練、改善措施、照護流程、環境安全、評估及轉介等，同時針對上次評鑑的建議也提出改善報告。



左圖：陳正裕主任進行高齡友善醫院認證簡報。

右圖：沈錕碩委員到整合性照護門診了解整合用藥。

委員們聽完簡報後進行實地訪查，走訪醫院門口、服務台、藥局、愛心櫃檯、影像醫學部、二樓門診區、檢驗科以及 10B 腦中風病房。過程中，委員們以老年人的角度詢問：「我眼睛看不清楚、有點重聽…」並從輪椅的高度觀察櫃台、扶手等硬體設備是否適當。除了安排好的訪查路線之外，委員還臨時訪查門診諮詢室和營養門診，一位委員扮演患有糖尿病的長者，一位委員扮演陪伴的家屬，蔡瓊儀護理師和侯沂錚營養師的表現相當優秀，獲得委員稱讚：「她們跟老人家溝通時，眼神都是看著老人家的，不是只看著照顧者，這是非常重要的關鍵。」另外，補跌網、便盆椅等同仁的巧思創新設計，也讓委員相當肯定。



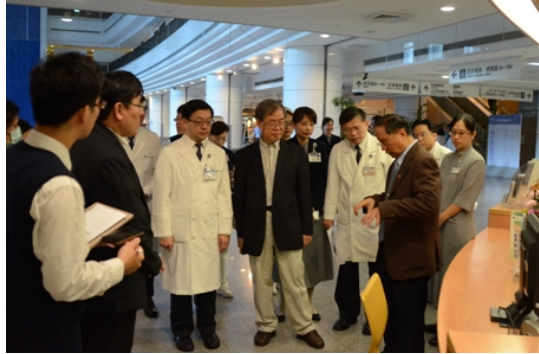
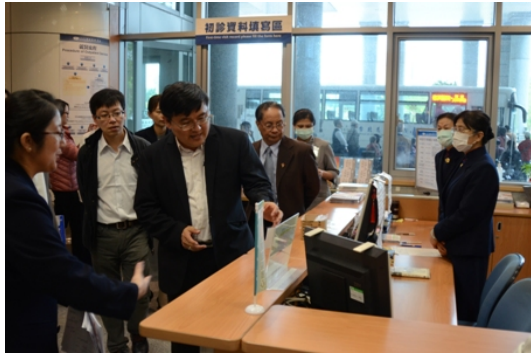
圖說：蔡瓊儀護理師（左圖右二）、侯沂錚營養師（右圖）服務態度獲得委員讚賞。

高國卿委員在正式訪查前，刻意提早 40 分鐘到門診區看看，期間不斷有志工上前關懷，讓他留下非常好的印象。他建議醫院海報和標語的顏色可以更活潑，讓長者容易辨識。

老年人常需看診較多科別，沈錕碩委員讚許資訊系統做得很好，「高齡整合性門診協助整合用藥，避免醫師專業上的衝突，也提升用藥安全。」現今講求預防醫學，臺北慈院已對長者提供跌倒高危險群和憂鬱症篩檢，

洪委員建議增加失智症篩檢，及早發現和因應可減輕家屬的負擔。

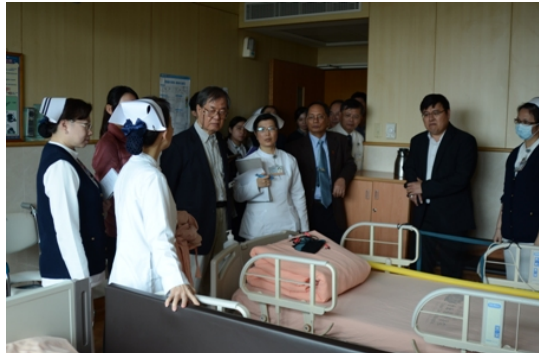
其他建議事項包括座椅應有靠背和扶手、病房浴廁設計、新增較低的扶手等。陳政雄召委和洪錫隆委員相當肯定團隊的表現，鼓勵參加高齡友善機構的典範醫院選拔，持續提升品質、作為標竿學習。趙院長感恩委員們專業且詳盡的指導，將遵循委員的建議，為長者優質的就醫環境共同努力。



圖說：委員詢問服務台的外語服務（左圖）、檢視愛心櫃台高度（右圖）。



圖說：委員詢問愛心領藥服務（左圖）、訪查影像醫學部（右圖）。



圖說：委員到 10B 病房訪查浴廁安全（左圖）、病人防跌措施（右圖）。

（文/徐莉惠 圖/吳裕智）