

114 年友善就醫標竿競賽申請作業須知

壹、目的

衛生福利部為鼓勵醫療院所，以合理調整、共融、可及性或通用設計精神，提供能便利民眾自主就醫的友善就醫環境，爰辦理本競賽，激勵醫療院所提升所有就醫族群（尤其是視覺障礙者、聽覺障礙者、多重障礙者、高齡長者、身心障礙婦女或兒童等）友善就醫服務（如：醫病溝通、衛教）流程及無障礙就醫環境，期望透過本競賽選拔出標竿醫院及診所，促進醫界夥伴交流學習。

貳、參賽資格

- 一、診所：全國完成開業登記之西醫、中醫及牙醫診所。
- 二、醫院：全國完成開業登記之醫院。

參、競賽類組

- 一、競賽組別：依據診所及醫院規模分組競賽。診所以各縣市主管機關核准登記之「醫療機構總樓地板面積」分組，樓地板面積 100m²（含）以上為「大型診所」，及樓地板面積 100m² 以下為「一般診所」；醫院則依據「醫院評鑑結果」分組。

（一）診所

1. 流程類（依據就醫流程與機構規模分組）：

- (1) 大型診所門診組。
- (2) 一般診所門診組。
- (3) 大型診所婦兒組。
- (4) 一般診所婦兒組。

2. 創意類：創意組。

（二）醫院

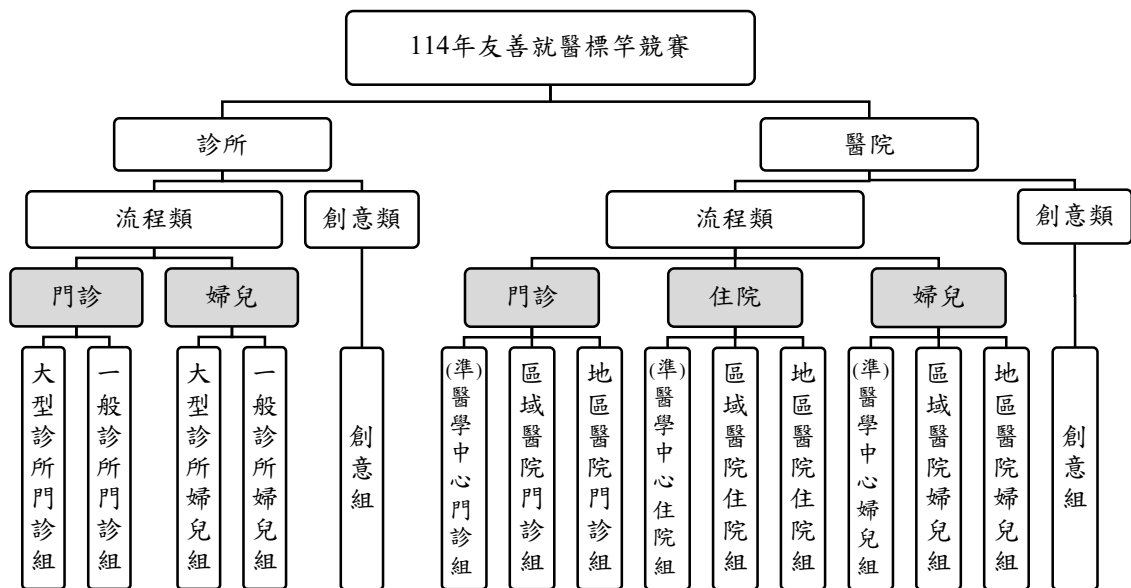
1. 流程類（依據就醫流程與機構規模分組）：

- (1)（準）醫學中心門診組。
- (2) 區域醫院門診組。
- (3) 地區醫院門診組。
- (4)（準）醫學中心住院組。
- (5) 區域醫院住院組。
- (6) 地區醫院住院組。
- (7)（準）醫學中心婦兒組。

(8)區域醫院婦兒組。

(9)地區醫院婦兒組。

2.創意類：創意組。



二、競賽組別說明：

(一) 診所

1. 流程類

(1)說明：診所整體就醫流程與環境符合通用設計精神，友善便利所有身心障礙者與高齡長者自主就醫。**應呈現參整體就醫流程（含環境）對多元族群就醫需求的友善度。**

(2)目標對象：適用於多元族群（至少同時包含高齡長者、身障者、聽障者與視障者等4個族群）。

(3)審查範圍：

- 門診組：門診就醫服務流程與環境空間，包含掛號、候診、看診、處置治療/醫病溝通、衛教、檢查/檢驗、門診手術、看診後繳費及領藥等。
- 婦兒組：**針對婦女或兒童（尤其身心障礙婦女與兒童）特別設計之就醫流程與環境空間。**

2. 創意類

(1)說明：為特定目標族群（如：視障者、口語障礙者）設計有助於自主就醫之友善創意措施，包含：環境空間改造、就醫友善流程設計或能協助自主就醫之作為等。

- (2)目標對象：任一類身心障礙者（如：視障、聽障、身障、心智障礙、自閉症兒童、身障婦女）或高齡長者，由參賽機構自行訂定。
- (3)範圍：民眾就醫相關流程（如：醫病溝通、檢查檢驗、用藥安全、衛教等），由參賽機構自行訂定。

（二）醫院

1. 流程類

- (1)說明：醫院整體就醫流程與環境（範圍依參賽組別而異）符合通用設計精神，友善便利所有身心障礙者與高齡長者自主就醫。**應呈現對多元族群就醫需求的友善度。**
- (2)目標對象：適用於多元族群（至少同時包含高齡長者、身障者、聽障者與視障者等 4 個族群）。
- (3)審查範圍：
- 門診組：門診就醫服務流程與環境空間，包含掛號、看診、處置治療/醫病溝通、衛教、檢查/檢驗、看診後繳費及領藥等。
 - 住院組：住院就醫服務流程與住院環境，包含住院通知、住院報到、病房環境、病人照護/溝通、住院檢查/檢驗/手術、出院繳費及出院準備等。
 - 婦兒組：**針對婦女或兒童（尤其身心障礙婦女與兒童）特別設計之門診或住院就醫流程與環境空間（請參考前述門診組與住院組範圍）。**

2. 創意類

- (1)說明：為特定目標族群（如：視障者、口語障礙者）設計有助於自主就醫之友善創意措施，包含：環境空間改造、就醫友善流程設計或能協助自主就醫之相關作為等。
- (2)目標對象：任一身心障礙者（如：視障、聽障、身障、心智障礙、自閉症兒童、身障婦女）或高齡長者，由參賽機構自行訂定。
- (3)範圍：就醫有關的所有流程（如：醫病溝通、檢查檢驗、用藥安全、衛教、手術、急診等），由參賽機構自行訂定。

肆、參賽方式

- 一、線上報名：競賽公告日起一個月（即 114 年 6 月 23 日止），於報名網站（網址：<https://www.jct.org.tw>）填寫報名資料（診所報名表格式如附件 1、醫院報名表格式如附件 2），並下載列印報名表，加蓋機構印信，

於申請期限內，將用印後之報名表電子檔，上傳至報名網站(網址：<https://www.jct.org.tw>)。

- (一) 診所各競賽類組：每家診所可同時報名「診所流程類門診組」、「診所流程類婦兒組」或「診所創意類創意組」，組數不限。流程類各組，每組限報名 1 個作品；創意類組，限報名 3 個作品（主題）。
- (二) 醫院各競賽類組：每家醫院可同時報名「醫院流程類門診組」、「醫院流程類住院組」、「醫院流程類婦兒組」或「醫院創意類創意組」，組數不限。流程類各組，每組限報名 1 個作品；創意類組，限報名 3 個作品（主題）。

二、資料繳交：請依據「114 年友善就醫標竿競賽」各類參賽組別資料格式（診所參賽資料格式如附件 3、醫院參賽資料格式如附件 4）撰寫參賽資料（1 個參賽作品 1 份），內容以文字為主，搭配照片或圖片呈現，參賽資料流程類組以 20 頁為限，創意類組以 1 頁為限。此外，所有參賽作品可另提供一個影片檔（以 5 分鐘為限），以呈現友善措施特色。前述參賽資料於 6 月 23 日前上傳至報名網站（網址：<https://www.jct.org.tw>）。

伍、審查方式

一、診所組各類組：採 2 階段審查。

(一) 流程類組

競賽階段	說明
第一階段 書面審查	1. 依本競賽要求，繳交相關資料。 2. 由評審委員進行書面審查，成績擇優進階至第二階段(實地訪查)。
第二階段 實地訪查	由評審委員至診所實地瞭解友善就醫服務流程及無障礙環境空間。

(二) 創意類組

競賽階段	說明
第一階段 書面審查	1. 依本競賽要求，繳交相關資料。 2. 由評審委員進行書面審查，成績擇優進階至第二階段(視訊訪談)。
第二階段 視訊訪談	由評審委員與診所進行視訊訪談，瞭解診所設計之友善就醫創意措施作為。

二、醫院各類組：採 2 階段審查。

(一) 流程類組

競賽階段	說明
第一階段 視訊訪談	1. 依本競賽要求，繳交相關資料。 2. 由評審委員與醫院進行視訊訪談，成績擇優進階至第二階段(實地訪查)。
第二階段 實地訪查	由評審委員至醫院實地瞭解友善就醫服務流程及無障礙環境空間。

(二) 創意類組

競賽階段	說明
第一階段 書面審查	1. 依本競賽要求，繳交相關資料。 2. 由評審委員進行書面審查，成績擇優進階至第二階段(視訊訪談)。
第二階段 視訊訪談	由評審委員與醫院進行視訊訪談，瞭解醫院設計之友善就醫創意措施作為。

陸、評分方式

一、邀聘醫療領域、建築管理領域、無障礙領域之專家、學者及相關學協會代表擔任評審委員，進行各階段評分。

二、評分項目與配分標準

(一) 診所流程類組

構面	評分項目	新參賽者 配分	過去得獎 者配分
目標對象	● 目標對象(高齡長者、身心障礙者、婦女兒童、行動不便者)之涵蓋程度	10%	10%
診所環境	● 診所就醫環境及空間規劃：光線、寬敞度、安全性等 ● 機能動線便利於目標對象	20%	15%
就醫服務 (含設備)	● 預約掛號服務 ● 診所門診/婦兒就醫過程之友善設計 ● 使用提升友善就醫之工具或資訊提升就醫友善度之情形 ● 設置之就醫服務便利於目標對象	35%	30%
標竿特色	● 診所門診/婦兒就醫環境與服務友善度具標竿價值 ● 流程對於高齡長者、身障者、聽障者及視障者或其他更多障別具友善特色，並且有優於同儕之處	35%	—

構面	評分項目	新參賽者 配分	過去得獎 者配分
檢查檢驗或 就醫流程中 必要儀器設 備 【加分項目】	● 具備讓身心障礙者便利診療、檢查之儀器設備(包含：X 光室、婦產科檢查室、牙科 X 光室)及檢查檢驗流程的友善度	加分項目 10%	加分項目 10%
創新及 精進度	● 針對 112 年就醫無礙標竿競賽得獎(金、銀、銅獎)參賽者之評分項目。於原標竿特色外，新增之創新設計理念或設備，以及本次參賽內容相較於前次更精進處	—	45%

註：曾獲「112 年就醫無礙標竿競賽」金、銀、銅獎者，其評分項目與配分標準將採用「過去得獎者配分」。

(二) 診所創意類組

評分項目	說明	配分
目標對象	● 此友善就醫措施對目標對象之重要性 ● 提升目標對象就醫流程友善之具體明確程度	25%
執行方法	● 執行方法之適切性及實用性 ● 執行與推動過程之完整性 ● 運用於就醫流程/環境之適宜性	35%
具體成果	● 為目標對象帶來之便利性 ● 對目標對象之改變與影響 ● 友善就醫措施創新性及延續性 ● 成果具同業參考價值	40%

(三) 醫院流程類組

構面	評分項目	新參賽者 配分	過去得獎 者配分
目標對象	● 機構就醫流程對於高齡長者、身心障礙者、婦女、兒童、行動不便者之友善程度	10%	10%
醫院 無障礙 設施	● 機構參賽流程之環境空間，優於法定無障礙設施項目(如：無障礙廁所、無障礙升降設備等)	10%	—
環境 整體空 間規劃	● 機構參賽流程(門診、住院)之環境空間(包含空間規劃、機能動線、標示指引、扶手等)，利於高齡長者及身心障礙者就醫。	20%	—

構面		評分項目	新參賽者 配分	過去得獎 者配分
		■ 門診組：包含機構出入口、掛號/報到櫃台、候診區、診間及領藥(藥物諮詢)櫃台之無障礙友善程度。 ■ 住院組：包含機構出入口、住院報到櫃台、病房區、休憩區及出院準備區之無障礙友善程度 備註：綜合醫院請至少包含內科、外科、婦產科及兒科；專科醫院則以門診/住院病人數最高之1-3 個科別為審查範圍。(準)醫學中心組需增加特殊需求者牙科。		
自主就醫 友善性		● 就醫資訊及預約掛號服務 ● 高齡長者與身心障礙者自主就醫流暢性 ● 就醫服務整體友善設計(包含全院性及特定科別友善服務)	20%	20%
檢查檢驗		● 具備讓身心障礙者便利診療、檢查之儀器設備(包含：抽血區、X光室、婦產科檢查室)及檢查檢驗流程的友善度 ● 前述檢查檢驗區空間無障礙程度	20%	20%
標竿特色		● 環境與就醫服務之友善度具標竿價值	20%	—
創新及 精進度		● 針對 112 年就醫無礙標竿競賽得獎(金、銀、銅獎)參賽者之評分項目。於原標竿特色外，新增之創新設計理念或設備，以及本次參賽內容相較於前次更精進處	—	50%

註：曾獲「112 年就醫無礙標竿競賽」金、銀、銅獎者，其評分項目與配分標準將採用「過去得獎者配分」。

(四) 醫院創意類組

評分項目	說明	配分
目標對象	● 此友善就醫措施對目標對象之重要性 ● 提升目標對象就醫流程友善之具體明確程度	25%
執行方法	● 執行方法之適切性及實用性 ● 執行與推動過程之完整性 ● 運用於就醫流程/環境之適宜性 ● 應用範圍或單位	35%
具體成果	● 為目標對象帶來之便利性 ● 對目標對象之改變與影響 ● 具特色、創新或前瞻性 ● 推廣與延續性	40%

柒、競賽獎項

各競賽類組分別設置金獎、銀獎、銅獎及佳作獎。如經評審委員認定無符合授獎資格者時，該獎項得從缺。

一、診所

(一) 流程類各組：

- 1.金獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 10 萬元。
- 2.銀獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 6 萬元。
- 3.銅獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 3 萬元。
- 4.佳作：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 3 千元。

(二) 創意類組：

- 1.金獎：數名，授予獎牌及獎狀。
- 2.銀獎：數名，授予獎牌及獎狀。
- 3.銅獎：數名，授予獎牌及獎狀。
- 4.佳作：數名，授予獎牌及獎狀。

二、醫院

(一) 流程類各組：

- 1.金獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 30 萬元。
- 2.銀獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 20 萬元。
- 3.銅獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 10 萬元。
- 4.佳作：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 1 萬元。

(二) 創意類組：

- 1.金獎：數名，授予獎牌及獎狀。
- 2.銀獎：數名，授予獎牌及獎狀。
- 3.銅獎：數名，授予獎牌及獎狀。
- 4.佳作：數名，授予獎牌及獎狀。

捌、其他事項

- 一、競賽相關訊息將公告於衛生福利部委託辦理「113-114 年友善就醫協調管理中心計畫」單位財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會網頁。
- 二、曾獲衛生福利部「112 年就醫無礙標竿競賽」金、銀、銅獎者，不得以相同得獎內容再次參加本（114）年度「創意類」競賽。
- 三、競賽期間若遭遇天災、疫情、或其他不可抗力之情事，衛生福利部在維護參賽團隊權益之基礎下，有權更改賽制或變更審查方式。
- 四、獲獎團隊請配合出席頒獎典禮，獲頒獎金應配合中華民國稅法繳交相

關所得稅。

五、衛生福利部得使用獲獎機構於參賽過程提供之各項資料作為文宣、研究及各項有助提升友善環境之相關用途。

六、聯絡資訊

(一) 連絡窗口：02-8964-5215 分機 3334 (吳小姐)、3336 (黃小姐)

(二) E-mail：bf2021@jct.org.tw

114 年友善就醫標竿競賽診所報名表

參賽編號			
參賽組別	診所流程類：○門診組 ○婦兒組 診所創意類：○創意組		
醫事機構代碼		診所規模 (醫療機構總 樓地板面積)	○大型診所(100m ² (含)以上) ○一般診所(100m ² 以下) ※請依向各縣市主管機關申請核准 登記之「醫療機構總樓地板面積」進 行勾選。
機構名稱			
機構地址			
負責人姓名		單位/職稱	
聯絡人姓名		單位/職稱	
聯絡人電話		聯絡人手機	
聯絡人 E-mail			
同 意 書			
※本機構同意授權衛生福利部就「114 年友善就醫標竿競賽」參賽資料範圍內，不限方式、時間、次數及地域，以現在或未來發展之技術運用於攝影、電視撥放、網際網路宣傳、出版各項文宣或學術研究等非營利之用途。			
(機構)印信			

※請於報名網站上填寫報名資料，並下載用印（蓋機構印信）後，再上傳回系統，方完成報名手續。

114 年友善就醫標竿競賽醫院報名表

參賽編號			
參賽組別	醫院流程類： ☐ 門診組 ☐ 住院組 ☐ 婦兒組 醫院創意類： ☐ 創意組		
醫事機構代碼		醫院層級	☐ (準)醫學中心 ☐ 區域醫院 ☐ 地區醫院
機構名稱			
機構地址			
負責人姓名		單位/職稱	
聯絡人姓名		單位/職稱	
聯絡人電話		手機	
聯絡人 E-mail			
同 意 書 ※本機構同意授權衛生福利部就「114 年友善就醫標竿競賽」參賽資料範圍內，不限方式、時間、次數及地域，以現在或未來發展之技術運用於攝影、電視撥放、網際網路宣傳、出版各項文宣或學術研究等非營利之用途。			
(機構)印信			

※請於報名網站上填寫報名資料，並下載用印（蓋機構印信）後，再上傳回系統，方完成報名手續。

12

四、標竿特色	填寫說明： 請以條列式重點呈現診所參賽組別就醫環境與服務之創新或特色，並說明： 1.診所就醫服務(含環境)相較於同儕診所之優點或特色。 2.診所就醫環境或服務值得於同業推廣(成本與技術難易度越低越好)。
五、檢查檢驗 或就醫流 程中之必 要儀器設 備 (加分項目)	填寫說明： 請說明病人於就醫流程中需要之儀器設備，對於不同障別病人可以提供哪些服務、功能。(建議優於同儕的特點、設備或工具，可以照片或影片呈現)
六、創新及精 進度 *【僅 112 年就醫 無礙標竿競賽得 獎者(金、銀、銅 獎)須填寫】	填寫說明： 請以說明診所於 112 年就醫無礙標竿競賽獲獎後，於原標竿特色外，新增之創新理念或設備，以及相較於前次參賽內容更精進之處。(建議優於同儕的特點、設備或工具，可以照片或影片呈現)
影片附件	☐無影片 ☐有影片

備註：1.競賽之書面資料以 20 頁為限，影片時長 5 分鐘(無則免之)。超過篇幅者，將不列入審查。
2.請至本競賽報名網站上參閱「診所參賽資料」範例。

114 年友善就醫標竿競賽診所創意組參賽資料格式

機構名稱	
主題名稱	
主題範圍	依貴機構主題內容填寫範圍，如：●門診： <u>用藥安全</u> 。 ○門診：_____ ○手術：_____ ○住院：_____ ○其他：_____
一、目標對象 (可複選)	☐ 身障者(☐ 兒童 ☐ 婦女 ☐ 成人) ☐ 視覺障礙者(☐ 兒童 ☐ 婦女 ☐ 成人) ☐ 聽覺障礙者(☐ 兒童 ☐ 婦女 ☐ 成人) ☐ 高齡長者 ☐ 口語障礙者 ☐ (懷孕)婦女 ☐ 心智障礙者(請說明：_____) ☐ 其他(請說明：_____)
二、執行方法	請說明此友善就醫創意措施之重要性，及提升目標對象就醫流程友善度
三、具體成果	請說明此友善就醫創意措施之執行方法、過程及運作方式
三、具體成果	請說明此友善就醫創意措施之具體成果(便利性、改變與影響)、能否推廣至同業運用、創新性以及延續性(建議標竿特色，包含環境、儀器設備、友善工具或流程設計，可以輔以影片呈現)
影片附件	○無影片 ○有影片

備註：1.競賽之書面資料以 1 頁為限，影片時長 5 分鐘(無則免之)。超過篇幅者，將不列入審查。

2.請至本競賽報名網站上參閱「診所參賽資料」範例。

114 年友善就醫標竿競賽醫院流程類參賽資料格式

機構名稱	
參賽組別	○門診組 ○住院組 ○婦兒組
參賽情形	曾榮獲「112 年就醫無礙標竿競賽」金、銀、銅獎 ○否：僅須填寫序號一~五 ○是：須填寫序號一~六
一、目標對象 (可複選)	☐ 身障者(☐ 兒童 ☐ 婦女 ☐ 成人) ☐ 視覺障礙者(☐ 兒童 ☐ 婦女 ☐ 成人) ☐ 聽覺障礙者(☐ 兒童 ☐ 婦女 ☐ 成人) ☐ 高齡長者 ☐ 口語障礙者 ☐ (懷孕)婦女 ☐ 心智障礙者(請說明：_____) ☐ 其他(請說明：_____) *註：目標對象至少須包含身障者、視覺障礙者、聽覺障礙者及高齡長者。
二、醫院環境 (硬體)	填寫說明： 請先簡介貴院參賽就醫流程涵蓋的空間範圍（如：門診就醫流程病人會使用到的範圍為 A 棟醫療大樓 1~2 樓、B 棟大樓（OO 門診）。接續請以文字、照片或圖文說明貴院如何針對高齡長者及不同障別者(身障、視障、聽障)，設置優於法定標準的無障礙設施，以提升就醫便利性與環境規劃。填寫重點(可包含但不限於以下內容)： ●門診/住院空間(報到、候診、診療、領藥、病房等)內的友善無障礙設施，如：動線規劃、標示指引、低櫃檯設計(具容膝、容腳板空間)、扶手配置、無障礙設施(停車格、廁所及升降設備)等。 建議以圖片或影片實例展現環境空間特色，以量化數據（例如：友善工具設施數量、設置範圍廣泛度、友善設備佔比等）展現成效。 *註：綜合醫院請至少包含內科、外科、婦產科及兒科；專科醫院則以門診/住院病人數最高之 2-3 個科別為審查範圍。(準)醫學中心組需增加特殊需求牙科。
三、自主就醫之友善性 (軟體)	填寫說明： 請以文字、照片或圖文呈現貴院如何為高齡長者及不同障別者(身障、視障、聽障)設計友善、自主的就醫流程，確保病人能獨立順暢完成醫療流程，並說明這些服務的應用範圍(門診科別/病房區)及全院適用情形。請依參賽組別填寫重點(可包含但不限於以下內容)： ●門診組：①掛號(含方式)至候診②進診間接受診療③前往檢查檢驗④領藥等流程。 ●住院組：①入住期間(含手術)醫病溝通②住院期間食衣住行③住院期間檢查檢驗及④出院(追蹤)等流程。 ●婦女兒童組：包含門診組及住院組範圍。 建議提供具體措施、數據或實例，並說明友善服務於全院應用範圍，以展現貴院於自主就醫友善性上的完整度與成效。

四、檢查/檢驗	填寫說明： 請以文字、照片或圖文呈現貴院於檢查/檢驗單位的無障礙環境規劃，並具體描述如何提升高齡長者及不同障別者(身障、視障、聽障)病人的檢查/檢驗便利性。 填寫重點(可包含但不限於以下內容)： ●環境無障礙設計：報到/抽血櫃台(可升降)、更衣室及檢查/檢驗室等空間是否符合無障礙需求。 ●檢查/檢驗設備：如移位機、輪椅體重機、無障礙 X 光機、可升降至 45 公分之檢查台、乳房攝影機等，如何幫助身心障礙者完成檢查。 ●流程友善設計：針對高齡者及不同障別病人(如聽障、視障)，如何提供引導、輔助設備或無障礙溝通方式，以確保檢查/檢驗流程順暢。
五、標竿特色	填寫說明： 請以條列式重點呈現醫院參賽組別就醫環境與服務之創新或特色，並說明： 1. 醫院環境設計、就醫流程優於同儕之處。 2. 醫院就醫環境或服務值得於同業推廣(成本與技術難易度越低越好)。 3. 醫院(高層)對友善就醫環境之支持與資源(每年投入改善身心障礙民眾就醫流程)。
六、創新及精 進度 *【僅 112 年就 醫無礙標竿競 賽得獎者(金、 銀、銅獎)須填 寫】	填寫說明： 請以條列式說明醫院於 112 年就醫無礙標竿競賽獲獎後，於原標竿特色外，新增之創新理念或設備，以及相較於前次參賽內容更精進之處。
影片附件	☐無影片 ☐有影片

備註：競賽之書面資料以 20 頁為限，影片時長 5 分鐘(無則免之)。超過篇幅者，將不列入審查。

備註：競賽之書面資料以 1 頁為限，影片時長 5 分鐘(無則免之)。超過篇幅者，將不列入審查。