

112 年就醫無礙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「通用設計 (Universal Design)」概念，規劃友善就醫服務及提升無障礙就醫環境，辦理本競賽激勵醫療院所，設置使高齡長者、婦女、兒童、身心障礙（如：肢體障礙、聽覺障礙、視覺障礙、語言障礙、心智障礙）或行動不便之民眾，能順利就醫之環境空間、設備、溝通工具及服務流程。期望透過本競賽能選拔標竿醫院及診所，促進醫界夥伴交流學習。

貳、申請資格

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

參、競賽組別

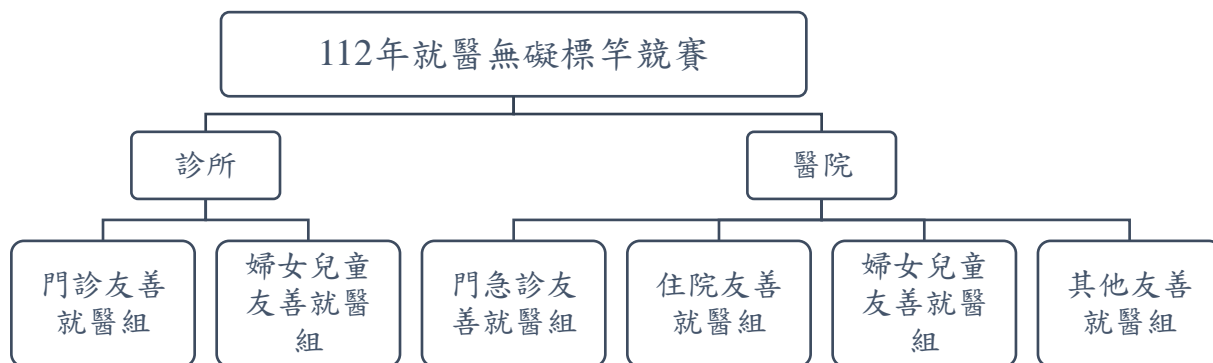
- 一、競賽組別：各類機構參加組別數不限，同 1 個組別至多報名 1 項主題。

(一) 診所：

1. 門診友善就醫組。
2. 婦女兒童友善就醫組。

(二) 醫院：

1. 門急診友善就醫組。
2. 住院友善就醫組。
3. 婦女兒童友善就醫組。
4. 其他友善就醫組。



二、競賽組別說明：

(一) 友善環境適用對象：高齡長者、婦女、兒童、身心障礙者（包含視障、聽障、肢障及心智障礙）及行動不便者。

(二) 各組競賽範圍：

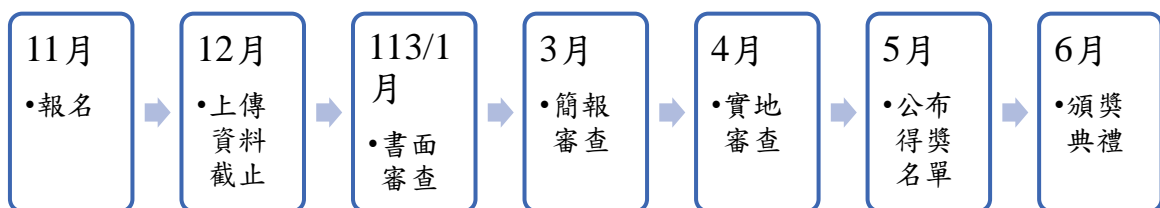
1. 診所

- 門診友善就醫：友善門診就醫服務流程與環境空間，如就醫前掛號、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。
- 婦女兒童友善就醫：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。

2. 醫院

- 門急診友善就醫：友善門診或急診就醫服務流程與環境空間，如就醫前掛號、看診、處置治療/醫病溝通、衛教、檢查/檢驗、門急診手術、看診後繳費及領藥等。
- 住院友善就醫：友善住院就醫服務流程與住院環境，如住院報到、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。
- 婦女兒童友善就醫：針對婦女或兒童（尤其身心障礙婦女與兒童）特別設計之門急診或住診就醫流程與環境。
- 其他友善就醫：門急診或住院流程以外之其他友善措施具體作為，如到院/院區間/跨機構接駁車、針對視覺障礙病人及聽覺障礙病人之緊急避難機制等。

肆、競賽時程



伍、資料繳交及參賽方式

一、參賽方式：線上報名並繳交參賽資料。

- 二、報名方式：即日起至 112 年 12 月 29 日止，於報名網站(網址：<https://www.jct.org.tw>)填報申請資料(報名表格式如附件 1)。
- 三、資料繳交：請依據 112 年就醫無礙標竿競賽參賽資料格式(如附件 2)，依參賽主題撰寫參賽資料(1 主題 1 份)，內容可以包含文字、照片或圖片，篇幅以 20 頁為限，可另提供一個影片檔(以 3 分鐘為限)，於 12 月 29 日前上傳至報名網站(網址：<https://www.jct.org.tw>)。

陸、審查方式

- 一、診所：採二階段審查。

階段	競賽方式	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。 3. 經評審委員審查成績達金獎或銀獎標準者，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就醫無礙環境空間及服務流程。

- 二、醫院：採三階段審查。

階段	競賽方式	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。 3. 經評審委員審查成績達佳作以上標準者，進入第二階段(簡報交流)。
第二階段	簡報交流	1. 由醫院進行 15 分鐘簡報，並與評審委員進行 20 分鐘問答與交流。 2. 經評審委員共識成績達金或銀獎之醫院，進階至第三階段(實地訪查)。
第三階段	實地訪查	由評審委員至醫院實地瞭解就醫環境空間及服務流程。

柒、評分方式

- 一、邀聘醫療領域、無障礙領域之專家、學者及相關學協會代表共同組成評審委員進行各階段評分。
- 二、評分項目與配分標準：

(一) 診所組

構面	評分項目	配分
適用對象	適用對象(高齡長者、身心障礙者、婦女兒童、行動不便者)之涵蓋程度	10%
診所環境 ^註	● 診所就醫環境及空間規劃：光線、機能動線、寬敞度、安全性等	20%
就醫服務(含設備) ^註	● 掛號服務 ● 診所門診/婦兒診療過程之友善設計 ● 使用提升友善就醫之工具、儀器設備或資訊應用情形 ● 就醫服務符合通用設計精神	35%
整體展現	● 病人體驗與回饋(如病人滿意度) ● 診所門診/婦女就醫環境與服務友善度具標竿價值	35%
備註：友善就醫服務、通用設計原則如附件3。		

(二) 醫院組

構面	評分項目	門急診 友善就 醫組	住院友 善就醫 組	婦幼友 善就醫 組	其他友 善就醫 組
		配分			
適用對象	適用對象(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%	10%	10%
醫院環境 ^註 ₁	● 就醫環境之空間規劃 ^{註2} ：光線、機能動線、寬敞度、安全性 ● 就醫環境符合通用設計精神 ● 醫院就醫資訊(網站)與掛號/報到櫃台及就醫環境之無障礙程度	15%	20%	15%	15%
就醫服務(含設備) ^註 ₁	● 就醫服務 ^{註2} 整體友善設計(包含全院性及特定科別友善服務) ● 儀器設備之友善度 ^{註2} ：具備讓身心障礙者便利診療、檢查之儀器設備 ● 服務流程之流暢性 ● 設施(備)與支援之可近性、便利性與易用性、通用性等	25%	20%	25%	25%

構面	評分項目	門急診 友善就 醫組	住院友 善就醫 組	婦幼友 善就醫 組	其他友 善就醫 組
		配分			
	<ul style="list-style-type: none"> ● 現有資源或產品或資訊技術應用情形 ● 就醫服務符合通用設計精神 				
整體 展現	<ul style="list-style-type: none"> ● 病人體驗與回饋(如病人滿意度) ● 環境與就醫服務之友善度具標竿價值 ● 醫院(高層)對友善就醫之持續支持與資源(人力投入與資金挹注) 	25%	25%	25%	25%
可推 廣性	<ul style="list-style-type: none"> ● 環境與就醫服務於同業應用之可行性 	5%	5%	5%	5%
創新 特色	<ul style="list-style-type: none"> ● 環境與就醫服務具特色、創新或前瞻性 	20%	20%	20%	20%
備註 1：友善就醫服務舉例、通用設計原則如附件 3。					
備註 2：就醫環境空間與就醫服務範圍請參照競賽組別說明。					

捌、競賽獎項

各競賽組分別設置金獎、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、診所各競賽組：

- (一) 金獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 10 萬元。
- (二) 銀獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 6 萬元。
- (三) 銅獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 3 萬元。
- (四) 佳作：數名，授予獎牌、獎狀及精美禮品。

二、醫院各競賽組：

- (一) 金獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 30 萬元。
- (二) 銀獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 20 萬元。
- (三) 銅獎：數名，授予獎牌、獎狀及獎金 10 萬元。
- (四) 佳作：數名，授予獎牌、獎狀及精美禮品。

玖、其他事項

- 一、本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。
- 二、競賽相關訊息將公告於財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會網頁。
- 三、衛生福利部保有最終修改及變更競賽方式之權利。
- 四、聯絡方式：
 - (一) 聯絡人：饒先生 02-8964-5215 分機 3335
 - (二) E-mail：bf2021@jct.org.tw
 - (三) 地址：220 新北市板橋區三民路二段 31 號 5 樓

附件 1、112 年就醫無礙標竿競賽報名表

參賽編號			
參賽組別	診所 <input type="radio"/> 門診友善就醫組 <input type="radio"/> 婦女兒童友善就醫組 醫院 <input type="radio"/> 門急診友善就醫組 <input type="radio"/> 婦女兒童友善就醫組 <input type="radio"/> 住院友善就醫組 <input type="radio"/> 其他友善就醫組		
機構代碼			
機構名稱			
機構地址			
機構負責人姓名		職稱	
聯絡人姓名		職稱	
聯絡人電話		手機	
聯絡人 E-mail			

附件 2、112 年就醫無礙標竿競賽參賽資料-診所

機構名稱	
參賽組別	診所 <input type="radio"/> 門診友善就醫組 <input type="radio"/> 婦女兒童友善就醫組
適用對象 (可複選)	<input type="checkbox"/> 高齡長者 <input type="checkbox"/> 婦女友善 <input type="checkbox"/> 嬰幼兒友善 <input type="checkbox"/> 行動不便者 <input type="checkbox"/> 視覺不便者 <input type="checkbox"/> 聽力不便者 <input type="checkbox"/> 其他對象：_____
診所環境	<p>請以影片、照片或圖文呈現診所掛號、候診區(含廁所)、診療區、衛教、繳費及領藥之環境與空間，並說明便利適用對象就醫之設計。</p>
就醫服務 (含設備)	<p>請說明診所掛號服務、診療過程之友善設計、使用的工具/設備/資訊系統之情形。</p> <p>一、掛號服務</p> <p style="padding-left: 20px;">(一)</p> <p style="padding-left: 40px;">1.</p> <p style="padding-left: 60px;">(1)</p> <p>二、診療過程之友善設計(含工具/設備/資訊系統)</p> <p style="padding-left: 20px;">(一)</p> <p style="padding-left: 40px;">1.</p> <p style="padding-left: 60px;">(1)</p>
整體展現	<p>請說明使用者的體驗與回饋(如病人滿意度、感謝函)、就醫服務(含環境)相較於同儕診所之優點或特色</p> <p>一、病人滿意度</p> <p style="padding-left: 20px;">(一)</p> <p style="padding-left: 40px;">1.</p> <p style="padding-left: 60px;">(1)</p> <p>二、就醫服務相較於同儕的優點或特色</p> <p style="padding-left: 20px;">(一)</p> <p style="padding-left: 40px;">1.</p> <p style="padding-left: 60px;">(1)</p>
影片附件	<input type="radio"/> 無影片 <input type="radio"/> 有影片

備註：競賽之書面資料以 20 頁為限，影片時長 3 分鐘(無則免之)。超過篇幅者，將不列入審查。

參賽編號：

附件 2、112 年就醫無礙標竿競賽參賽資料-醫院

機構名稱	
參賽組別	醫院 <input type="radio"/> 門急診友善就醫組 <input type="radio"/> 婦女兒童友善就醫組 <input type="radio"/> 住院友善就醫組 <input type="radio"/> 其他友善就醫組
適用對象 (可複選)	<input type="checkbox"/> 高齡長者 <input type="checkbox"/> 婦女友善 <input type="checkbox"/> 嬰幼兒友善 <input type="checkbox"/> 行動不便者 <input type="checkbox"/> 視覺不便者 <input type="checkbox"/> 聽力不便者 <input type="checkbox"/> 其他對象：_____
醫院環境	請以影片、照片或圖文呈現醫院猜賽組別之就醫環境與空間規劃、重點說明就醫空間環境符合通用設計精神、及醫院網站與全院科別掛號服務無障礙程度
就醫服務 (含設備)	請呈現醫院參賽組別就醫服務之友善設計（須包含全院性及特定科別友善服務流程）以及提高就醫友善度之診療、檢查工具、儀器設備或資訊服務。 一、 (一) 1. (1) 二、 (一) 1. (1)
整體展現	請呈現醫院參賽組別就醫環境與服務之成果、相較於同儕具標竿價值之客觀數據、以及醫院(高層)對友善就醫之支持與資源(人力投入與資金挹注)
創新特色	請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
影片附件	<input type="radio"/> 無影片 <input type="radio"/> 有影片

備註：競賽之書面資料以 20 頁為限，影片時長 3 分鐘(無則免之)。超過篇幅者，將不列入審查。

附件 3、友善就醫服務舉例、通用設計原則

友善就醫服務與環境舉例

適用對象	友善就醫環境舉例
行動不便者 (包含高齡長者、肢體障礙者、因病短暫/永久需使用輪椅之輪椅使用者等)	掛號/領藥櫃檯具容膝與容腳空間走道/診間/檢查室/治療室空間充足能讓輪椅使進出、檢查設備(如:升降檢查台、X光機、產台等)可便利輪椅使用者檢查、病房的衛浴空間符合無障礙規範等。
聽力不便者 (包含高齡長者、聽覺障礙者等)	提供多元掛號服務(網路掛號、APP掛號)、友善溝通工具(手寫板、簡易清楚之溝通圖卡、手語翻譯服務、醫師配戴透明口罩便利聽障者讀唇語)、衛教影音教材具字幕或手語演示、針對聽障者緊急疏散警示(如:出入口設置警示燈、LED閃光門鈴或震動功能手環/手機震動)等
語言障礙者	提供多元掛號服務(網路掛號、APP掛號)、友善溝通工具(手寫板、簡易清楚之溝通圖卡)
視覺不便者 (包含高齡長者、視覺障礙者等)	提供放大鏡或老花眼鏡、衛教/同意書/文件之字體較大、無障礙網站、藥袋具備點字/QR code/圖示、用藥諮詢錄音、志工陪同就醫、逃生避難圖設有點字或語音撥放措施等。

通用設計原則

原則	原則解釋
公平使用	這種設計對任何使用者都不會造成傷害或使其受窘。
彈性使用	任何器具、空間在使用上都有高度的彈性可供自由選擇，長者、身心障礙者、婦女、兒童左右手都方便使用。
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，這種設計在使用上憑直覺就能了解如何使用。
容易理解/明顯的資訊	不論周圍狀況或使用者感官能力如何，這種設計有效地對使用者傳達了必要的資訊。
容許錯用	這種設計將危險及因意外或不經意的動作所導致的不利後果降至最低。
省力	這種設計可以有效、不增加負擔、舒適地以最不費力方式使用。
適當的尺寸及空間供使用	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，且無障礙化。