

社區支持在青少年親善照護服務中 扮演著重要角色

江千代醫師

臺北市立聯合醫院婦幼院區 婦產科主治醫師

台灣婦幼衛生協會 理事

臺灣青少年醫學暨保健學會 常務監事

衛生福利部國民健康署委託辦理，惟報告內容不代表衛生福利部國民健康署意見
本計畫經費由國民健康署運用菸品健康福利捐支應

臺灣青少年親善照護服務之發展 (I)

- **2004年**臺灣婦幼衛生協會承接衛生署國民建康局（現為衛生福利部國民健康署）「**青少年生育保健親善門診**」計畫，遵循WHO 2003年之「青少年生育保健親善門診」準則，建立國內服務標準與流程。並於**2008年**起由臺灣青少年醫學暨保健學會承辦此推廣業務。
- **2010年**擴大為全方位服務的「**青少年親善醫師/門診計畫（Teens'幸福9號）**」（Youth-friendly Clinics, YFC）。

臺灣青少年親善照護服務之發展(II)

- **2015年**依據WHO提升青少年健康照護服務品質的8項全球標準及其79個準則，檢視國內青少年親善照護服務情形，發現所推動之10項青少年親善門診服務特質大致符合WHO新提出的全球標準。
- **2018年**起迄今，國民健康署委託臺灣青少年醫學暨保健學會承辦「**青少年親善照護機構認證**」相關業務，將原本「青少年親善醫師/門診計畫」（至2018年止共計有94家）轉型，**建立醫療機構更適切推動青少年親善照護的服務模式**。

2003年WHO青少年生育保健親善門診服務十大特質

親善的青少年政策 (1)

有青少年參與 (6) — 培養同儕教育者

- ♥ 親善的青少年服務程序 (2)
- ♥ 親善的青少年健康照顧者 (3)
- ♥ 親善的青少年支持團隊 (4)
- ♥ 親善的青少年保健機構 (5)

有社區參與及互動 (7)

— 以社區為基礎的外展服務

- ♥ 適切而綜合性的人性化照顧 (8)
- ♥ 青少年覺得有效的健康照顧 (9)
- ♥ 高效率的照顧 (10)

可近性

公平性

可接受

適切性

綜合性

有效性

有效率

2015 年 WHO 提昇青少年健康照護 服務品質的全球標準

1. 青少年的健康素養 (Adolescent health literacy)
2. 社區支持 (Community support)
3. 適當而周全的服務 (Appropriate package of services)
4. 健康照顧提供者的能力 (Providers' competencies)
5. 醫療機構的特性 (Facility characteristics)
6. 公平、不歧視 (Equity and non-discrimination)
7. 資料和品質精進 (Data and quality improvement)
8. 青少年參與 (Adolescents' participation)

社區支持 (Community support)

- 醫療機構執行系統性之服務，確保父母、監護人和其他社區人士及社區組織體認到向青少年提供健康照護服務的價值，並對這類服務的提供，以及青少年利用此服務予以支持。

先備準則	實施準則	產出準則
10. <u>健康照顧者有能力</u>向父母、監護人和其他社區人士<u>傳達青少年醫療服務的重要</u>。 11. 醫療院與其他機構形成<u>夥伴關係</u>，<u>增進社區對青少年運用資源的支持度</u>。 12. 有外展活動計畫，能在活動中<u>促進守門人對青少年使用醫療服務的支持度</u>。	13. 與青少年、守門人以及社區組織<u>形成夥伴關係</u>，發展衛教及行為導向的宣傳策略和資料。 14. 告知來診<u>父母或監護人</u>有關青少年醫療服務的價值。 15. 能在<u>學校會議</u>中告知父母或監護人有關青少年醫療服務的價值。 16. 能夠知會<u>青少年及其他社區機構</u>有關青少年醫療服務的價值。	17. <u>守門人和社區機構</u>支持為青少年所提供的醫療服務，及青少年對醫療服務的利用。

社區支持的任務

- 加強醫療院所、學校與社區資源之間的**夥伴關係**，以建立**高關懷青少年轉介機制**。
- 發展並製作青少年適用之衛教資料以供院所及外展活動使用。
- 為醫療院所媒合當地心理諮商服務以協助機構**提供青少年全方位服務**。
- 鼓勵並協助院所發展**同儕教育機制**，例如組織青少年志工團、與學生社團建立合作關係等。

社區支持的任務

- 加強醫療院所、學校與社區資源之間的夥伴關係，以建立高關懷青少年轉介機制。
- 發展並製作青少年適用之衛教資料以供院所及外展活動使用。
- 為醫療院所媒合當地心理諮商服務以協助機構提供青少年全方位服務。
- 鼓勵並協助院所發展同儕教育機制，例如組織青少年志工團、與學生社團建立合作關係等。

加強醫療院所、學校與社區資源之間的夥伴關係，以建立高關懷青少年轉介機制 (I)

- 推動青少年親善照護機構在社區-學校-醫院之社區結盟理念中的角色。
- 鼓勵並協助醫療院所參與所在地之社區資源連結：
 - 1) 進入校園或社區辦理健康促進講座，並宣導青少年親善照護機構。
 - 2) 縣市衛生局整合地方資源，以建立青少年健康照護社區資源網絡（例如教育、社政等單位）。
 - 3) 社會局家庭暴力暨性侵害防治中心主動利用青少年親善照護機構之資源。

加強醫療院所、學校與社區資源之間的夥伴關係，以建立高關懷青少年轉介機制 (II)

- 媒合社區民間團體與青少年親善照護機構的**夥伴關係**，以促進社區資源連結：
（以青少年父母為例）
 - 1) 提供訊息以利社福團體能將已生產之青少年父母依其需要轉介至青少年親善照護機構，**協助其生活調適、壓力因應**等事宜，或**提供避孕衛教**，鼓勵其**採取避孕措施**。
 - 2) 協助青少年親善照護機構中，遇有意外懷孕後決定生產之青少年，轉介至相關社福團體（例如勵馨基金會）**提供後續支持性服務**。
- 促進各社區青少年親善照護機構之**利用率**。

青少年生育保健議題 學校-醫院轉介流程

(以新北市為例)

發現可能個案來源

1. 個案主動告知
2. 導師、輔導老師或校護等發現

學校依相關法規流程處理

通知家長或監護人

協助轉介青少年親善照護機構 (或青少年親善門診)

1. 導師
2. 輔導老師
3. 校護、駐校醫師

生育議題參考網站資訊

1. 健康九九-青少年好漾館
2. 未成年懷孕求助網站 (專線: 0800-25-7085)
3. 台灣青少年醫學暨保健學會 (Teens'幸福9號)
4. 台灣性教育學會

醫療機構服務內容

1. 各種避孕方法及諮詢
2. 事後緊急避孕服務
3. 懷孕多元選擇諮詢服務
4. 月經調理
5. 子宮頸癌疫苗注射
6. 愛滋病及其他性傳染病篩檢

青少年親善照護機構/青少年親善門診名單

1. 亞東紀念醫院

聯絡電話: 02-89667000分機4951

聯絡人: 家醫科郭綉汶小姐

所在地: 新北市板橋區南雅南路二段21號

2. 天給婦產科診所

聯絡電話: 02-29927196分機115

主責醫師: 婦產科周天給醫師

所在地: 新北市新莊區幸福路670巷2弄23號

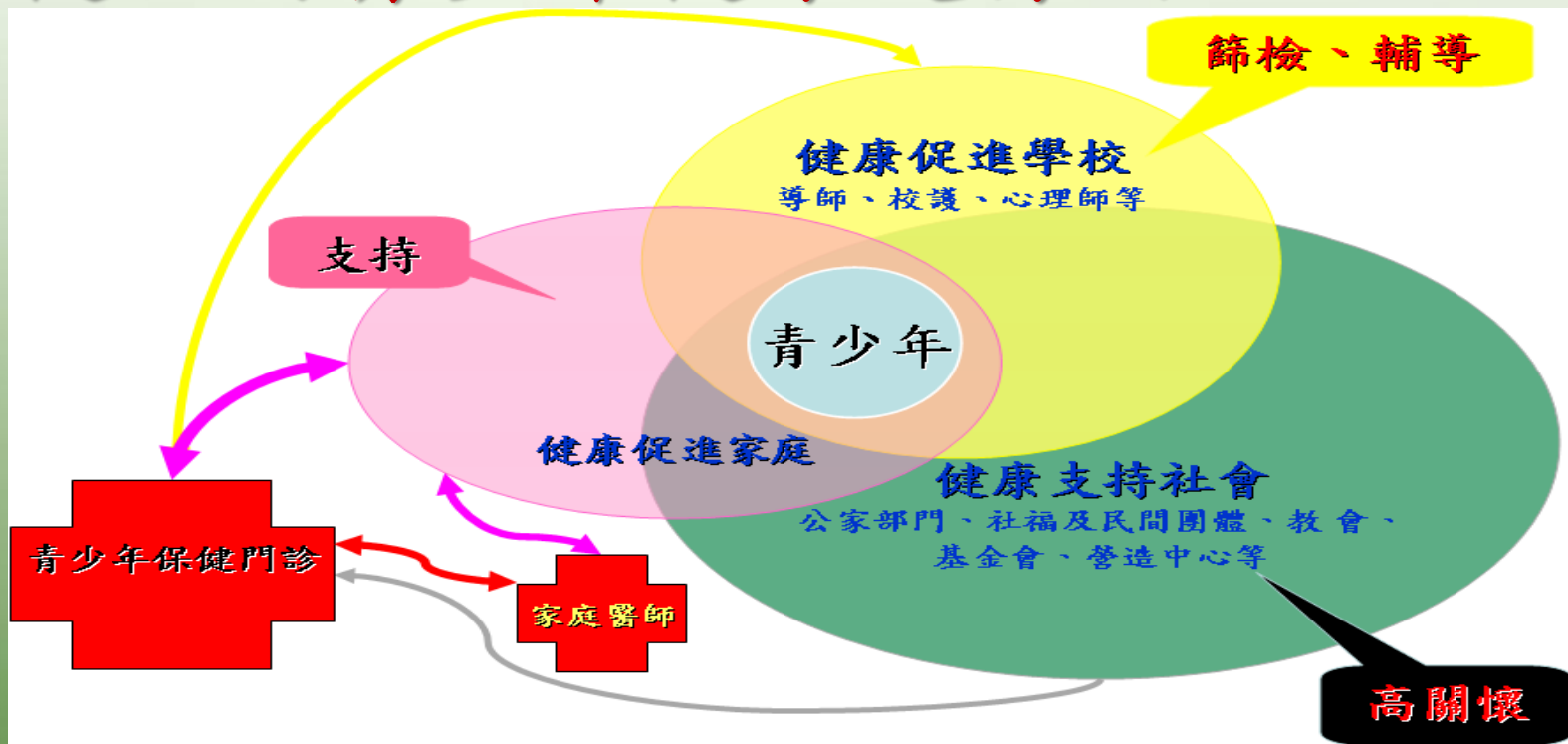
3. 臺北市立聯合醫院婦幼院區

聯絡電話: 02-23916470、公務電話: 0979-307402

主責醫師: 兒科方麗容醫師

所在地: 臺北市中正區福州街12號

健全的青少年健康支持網絡



期待我們提供給青少年的性與生殖健康服務，是他們所需要的。
敬請大家努力提升青少年對此服務的可近性。

社區支持的任務

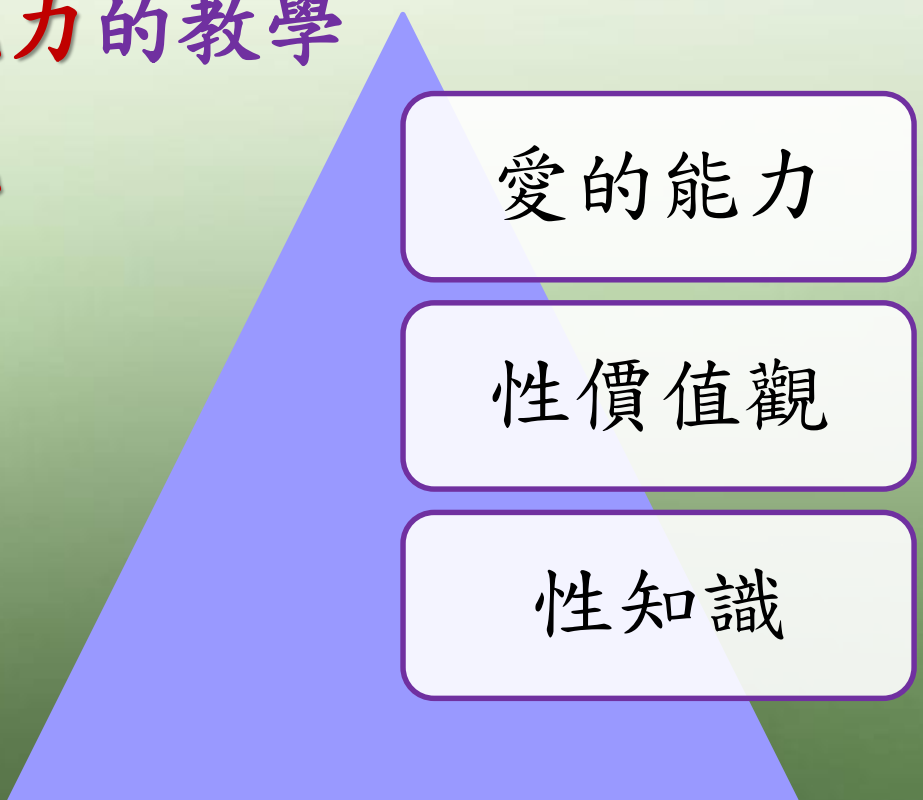
- 加強醫療院所、學校與社區資源之間的夥伴關係，以建立高關懷青少年轉介機制。
- 發展並製作青少年適用之衛教資料以供院所及外展活動使用。
- 為醫療院所媒合當地心理諮商服務以協助機構提供青少年全方位服務。
- 鼓勵並協助院所發展同儕教育機制，例如組織青少年志工團、與學生社團建立合作關係等。

青少年的健康素養 (Adolescent health literacy)

- 醫療機構執行系統性之服務，確保青少年對自己的健康有認知能力 (cognitive skills)，並讓青少年知道他們何時何地可以獲得健康照護的服務 (social skills)。

先備準則	實施準則	產出準則
1. 醫療機構備有<u>服務時間</u>的看板。 2. 候診區應提供專為青少年使用之<u>最新訊息</u>、<u>衛教及宣傳</u>資料。 3. 健康照顧者有能力<u>提供青少年衛教</u>，向他們<u>宣導正確健康觀念</u>，及可獲得之<u>醫療、社會服務及其他服務之訊息</u>。 4. 外展人員能在社區為青少年<u>辦理衛教講座</u>。 5. 有<u>外展活動計畫</u>，能於活動中<u>推動健康議題</u>，<u>增進青少年對服務的利用率</u>。	6. 提供<u>合於年齡發展的衛教</u>，與青少年會談，提供有關醫療、社會服務及其他訊息。 7. 能依照院方既定的計畫，推動外展活動以促進健康，並增加青少年對服務的利用率。	8. 青少年<u>知道健康議題</u>。 9. 青少年<u>會注意到有什麼樣的醫療服務</u>，並知道何時何地與<u>如何可獲得醫療服務</u>。

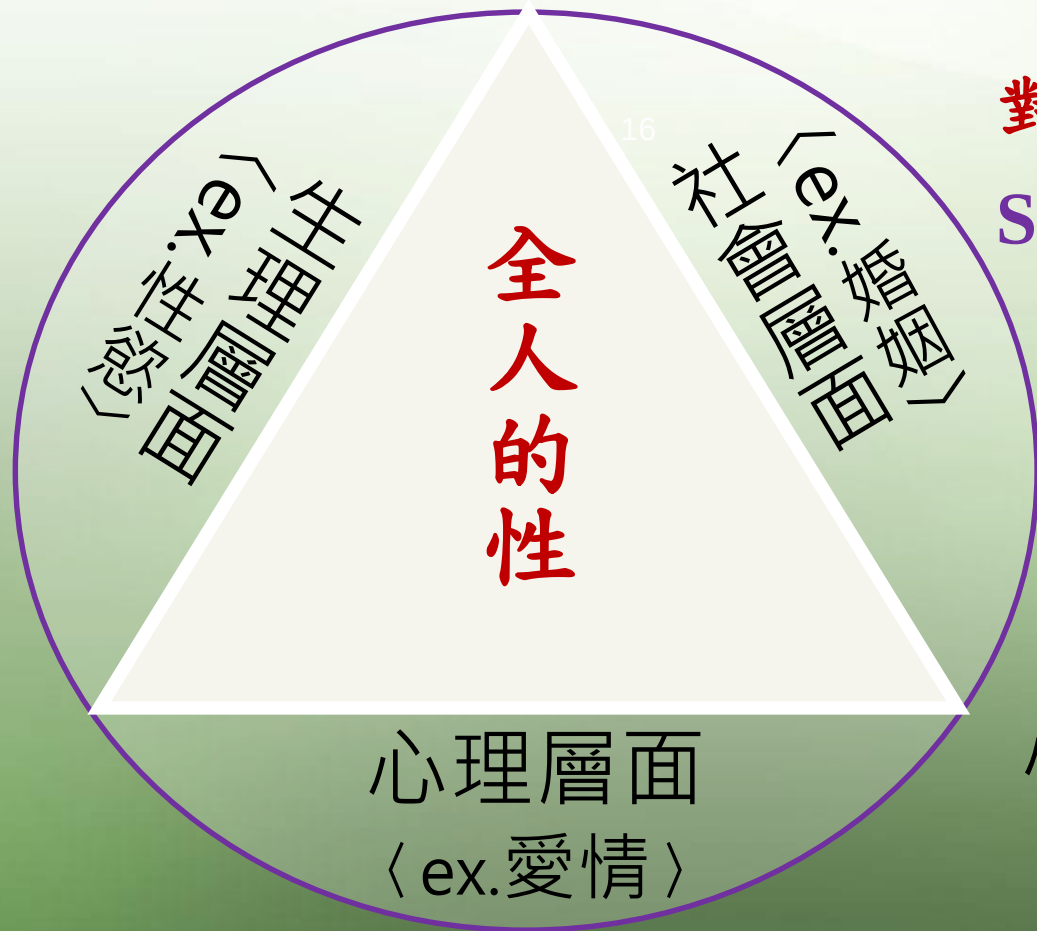
性教育是以**知識**為基礎
的**價值**與**能力**的教學
也就是**識能**



愛的能力

性價值觀

性知識

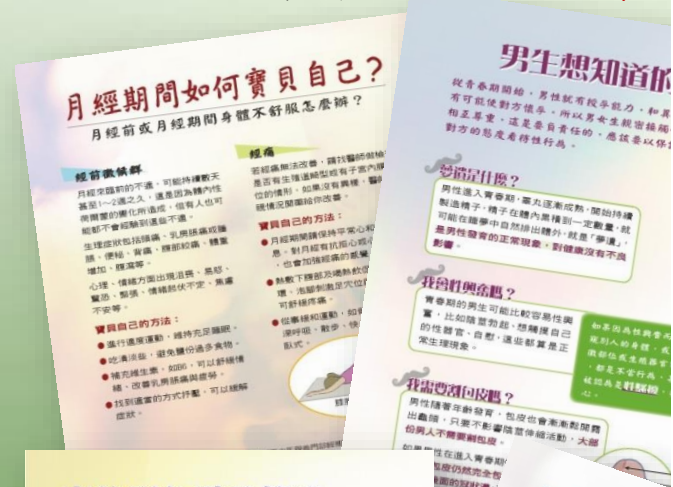


對「性」的概念擴大(1970)

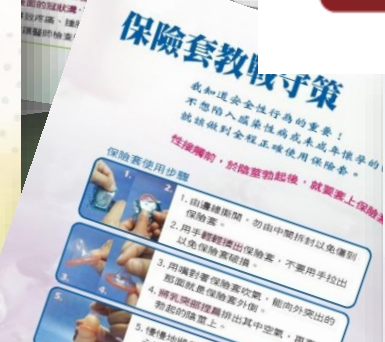
Sex → 全人的性(Sexuality)

增進青少年健康識能

- 前述衛教單張已依主題之不同轉換成9個電子檔
- 經國民健康署審查通過**健康識能友善指標**



事後緊急避孕策略



社區支持的任務

- 加強醫療院所、學校與社區資源之間的夥伴關係，以建立高關懷青少年轉介機制。
- 發展並製作青少年適用之衛教資料以供院所及外展活動使用。
- 為醫療院所媒合當地心理諮商服務以協助機構提供青少年全方位服務。
- 鼓勵並協助院所發展同儕教育機制，例如組織青少年志工團、與學生社團建立合作關係等。

適當而周全的服務 (Appropriate package of services)

- 醫療機構應提供整套的資訊、諮商會談、診斷、治療和照護服務，以符合所有青少年的需要。所提供的服務可以在機構內進行，也可透過轉診、轉介之連結，或外展到社區裡。

先備準則	實施準則	產出準則
18. 有政策 <u>界定服務</u> 中的醫療資訊、諮商會談、診斷、治療，以及照護服務。	21. 能依訂定的政策與流程，在醫療機構中或社區的機制裡 <u>提供醫療資訊</u> 、 <u>諮商會談</u> 、 <u>診斷</u> 、 <u>治療及照護服務</u> 。	23. 無論是在院內或整個轉介連結與外展工作中，醫療機構所提供的服務內容 <u>能符合所有青少年的需要</u> 。
19. 有政策與流程以 <u>確認該醫療機構</u> 及對 <u>社區</u> （像學校）所能提供的服務項目。	22. 能根據該區的政策與流程，將青少年 <u>轉介</u> 至適切的照護服務層次。	
20. 有政策與流程說明院內、外之 <u>轉介機制</u> ，包括患有 <u>慢性疾病青少年</u> 在轉介過程中， <u>提供其過渡期照護</u> 。		

全方位照護就診流程

就醫青少年：門診/急診/轉診/轉介/住院等
(包括個人獨自就醫，或由父母、家人、親友、同學陪同就醫)

評估青少年健康促進需求 (身心健康評估檢核表或其他適切工具)
健康行為及風險、營養狀況、身體活動、運動及BMI、心理-社會-經濟狀態，壓力狀況
性與生育保健情形、家庭功能、校園生活適應、人際互動、網路使用及網路交友

提供資訊與介入

安排相關轉診/轉介單位

1. 有菸、檳、酒使用過量或物質濫用情形。
2. 有營養議題、體重過重/過輕、身高問題者。
3. 有心理壓力、校園生活適應、人際互動議題、網路使用過量者。
4. 有生育保健議題者。
5. 家庭功能不彰者。
6. 特殊個案或有特殊需要者。

Yes

評估結果是否需轉診/轉介

No

持續提供一般醫療保健治療
或健康諮詢服務與相關衛教

出院或臨床介入告一段落

1. 重新評估其健康需求 (檢核表)。
2. 訂定個別化的健康照護方法。

後續追蹤

對青少年提供適當而周全的服務，建議使用評估工具進行全方位初篩，可參考使用

- 青少年身心健康評估檢核表
- HEADSSS詢問模式
- 或其他適切之評估工具

HEADSSS評估心理社會問題	
家 (Home)	關於他們的家庭與親子關係
教育 (Education)	關於他們在學校的成績、興趣及表現
飲食 (Eating)	關於他們的飲食狀況
運動 (Exercise)	關於他們的規律運動狀況
抱負 (Expectation)	有關他們對未來的生涯規劃
活動 (Activity)	有關他們的社交及休閒活動
藥物使用 (Drug use)	他們是否抽菸、飲酒及使用興奮劑等成癮藥物
性 (Sexuality)	有關他們對他們的性活動的態度、知識與行為
自殺 (Suicide)	有關情緒管理，是否曾想過傷害自己
安全 (Safety)	暴力問題、騎乘機車有無戴安全帽或搭車時有無繫緊安全帶

青少年身心健康評估檢核表

青少年身心健康評估檢核表

2017/02 修訂

填寫日期 年 月 日

請你仔細回想，在最近一星期中（包括今天），下列問題使你感到困擾或苦惱的程度，然後勾選一個你認為最能代表你感覺的答案。

本表內容完全保密

完全沒有 輕微 中等程度 厲害 非常厲害

- 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒。
- 感覺緊張不安。
- 覺得容易苦惱或動怒。
- 感覺憂鬱、心情低落。
- 覺得比不上別人。
- 有自殺的想法。

請根據你的實際狀況填答下列題目，勾選符合的項目或情形。

- 我有每次運動至少 30 分鐘，達到輕微流汗的運動習慣。
- 若有運動習慣，平均每週 天，每次 分鐘。
- 我每天至少吃 5 種蔬菜或（和）水果。
- 我過去 30 天內有吸菸。
- 我過去 30 天內有喝酒。
- 我過去 30 天內有嚼檳榔。
- 我過去 30 天內有使用毒品或未經醫師開處方的管制藥品。
- 我每天不是因為做功課而上網的時間為：
☐不上網 ☐1 小時以內 ☐1-3 小時 ☐其他（請註明） 小時
- 我一有時間就想上網。
- 我會借助網路來交朋友。
- 我曾經與網友見面過。
若有，大約有 次。
- 我曾與網友發生性行為。
- 我對自己的外表長相或身體某部位感到不滿意。
若有，請勾選不滿意的项目（可複選）
☐五官/頭部 ☐四肢 ☐皮膚 ☐生殖器官 ☐全部
☐其他（請說明）
- 我擔心自己的健康。
☐是 ☐否 ☐我不確定
- 我會被同性吸引。

Teens' 幸福 9 號——青少年觀音醫院門診

請根據你的實際狀況填答下列題目，勾選符合的項目或情形。

- 我知道若性行為沒有做好避孕措施，可以採取事後緊急避孕措施補救。
- 我會擔心自己或對方可能會懷孕。
- 我曾經懷孕或讓對方懷孕。
- 我曾經遭遇過類似性騷擾的經驗。
- 我曾經被迫從事性相關的活動（例如拍攝裸照）或性行為。
- 與我同住一起的人有（請勾選合適的項目）：
☐父母 ☐單親母親 ☐單親父親 ☐父親與繼母 ☐母親與繼父 ☐兄弟
☐嚴護人（父母除外） ☐一個人住 ☐男/女朋友 ☐其他（請說明）

請對照題目描述與你的實際狀況來填答下面的題目

- 當我遭遇到困難時，我可以向家人求助。
- 當我希望從事新的活動或發展方向時，家人能接受並給予支持。
- 家人與我討論各種事情，以及分擔問題的方式，我的滿意程度是...
- 家人對我表達情感的方式，以及對我的情緒（於憤怒、悲傷、愛）的反應，我的滿意程度是...
- 家人與我共處時光的方式，我的滿意程度是...
- 我與家庭成員之間會有重大衝突發生。
若有，是發生在（可複選）
☐被忽略 ☐其他（請說明）
☐肢體上 ☐語言上 ☐精神/心理上 ☐被排擠
- 我在學校（或補習班、安親班）有適應困難。
若有，請勾選符合的項目（可複選）
☐師長相處 ☐同學相處 ☐異性相處 ☐課業 ☐特定科目 ☐特定的人 ☐環境
☐其他（請說明）
- 我有被欺負或被霸凌的經驗。
若有，是發生在（可複選）
☐被忽略 ☐其他（請說明）
☐肢體上 ☐語言上 ☐行為上 ☐網路上 ☐被排擠
- 我有與人互動的困擾。
若有，請勾選符合的項目（可複選）
☐父母 ☐兄弟姊妹 ☐朋友 ☐同學 ☐師長 ☐異性
- 過去這幾年，我的家庭是否有任何重大的改變。
若有，請勾選符合的項目（可複選）
☐搬家 ☐轉學 ☐失業 ☐新成員 ☐嚴重的疾病 ☐死亡 ☐是我的 ☐其他（請說明）
☐有家人服刑，是我的 ☐其他（請說明）
- 我還有別的困擾想告訴...

社區支持的任務

- 加強醫療院所、學校與社區資源之間的夥伴關係，以建立高關懷青少年轉介機制。
- 發展並製作青少年適用之衛教資料以供院所及外展活動使用。
- 為醫療院所媒合當地心理諮商服務以協助機構提供青少年全方位服務。
- 鼓勵並協助院所發展同儕教育機制，例如組織青少年志工團、與學生社團建立合作關係等。

青少年參與 (Adolescents' participation)

- 對於醫療機構所提供的服務，青少年應有參與規劃、監測和評價的機會；青少年對於他們自己的照顧方式，及在特定面向提供適切服務，均可參與決策。

先備準則	實施準則	產出準則
71. 院所的 <u>行政體系應包含青少年</u> 。 72. 備有 <u>涵蓋青少年參與規劃、監測與評價的政策</u> 。 73. 健康照顧者了解 <u>知情同意</u> 的相關法律與規定，且機構的政策與流程中有 <u>清楚明訂簽署同意書的程序</u> 。	74. 院所應 <u>定期辦理活動</u> ，以確認青少年對服務的期待，及評估他們受照護的經驗；也就是 <u>讓青少年參與醫療服務的規劃、監測與評價</u> 。 75. 健康照顧者能針對病情及處理/治療選項提供正確且 <u>清楚的訊息</u> ，並明確接納 <u>青少年自己所做的選擇及後續期待追蹤之方式</u> 。 76. 院所應辦理活動以 <u>增強具有領導潛力的青少年，使其在醫療服務面上有能力進行同儕教育、提供諮詢服務、協助訓練課程等工作</u> 。	77. 青少年能參與醫療服務的規劃、監測與評價作業。 78. 青少年能參與有關他們自己的照護抉擇。 79. 青少年在醫療服務面上有能力進行同儕教育、提供諮詢服務、協助訓練課程等工作。

青少年親善照護機構認證標準中 有關青少年參與的內容

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

☐完成 ☐部分完成 ☐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）

評
分
說
明

1. 規劃青少年相關活動或提供宣導、衛教內容，有納入青少年意見。
2. 辦理相關活動以充能青少年。
3. 於院內或社區內組織青少年志工團體。
4. 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。
5. 辦理青少年相關活動，邀請醫護專業以外的青少年參與。
6. 對於參與活動的青少年，有進行滿意度調查。

總結

依據執行經驗提出以下建議：

- 中央及地方政府應重視**青少年健康促進及其親善照護議題**；建置充分之青少年親善照護機構。
- 青少年親善照護機構**應促進社區支持機制**，提昇其利用率。
- 醫院為青少年辦理社區活動**應邀請青少年參與規劃、監測與評估**；以提昇健康識能，增加其參與機制。

青少年親善照護服務在社區與相關機構 建立合作模式之建議

各縣市衛生局

1. 辦理社區業務聯繫會。
2. 規劃跨部門合作機制，協調教育局/處支援。
3. 鼓勵院所參加青少年親善照護機構認證。
4. 協助轄內院所落實青少年親善照護政策。

推動青少年親善照護服務機制

民間承辦單位

(臺灣青少年醫學暨保健學會)

對衛生局工作內容

1. 協助舉辦社區業務聯繫會。
2. 鼓勵跨部門合作。
3. 整合社區資源，推動社區結盟理念。

對青少年親善照護機構工作內容

1. 推動青少年親善照護機構認證機制。
2. 提供認證輔導與諮詢服務。
3. 辦理青少年健康照護人員訓練課程
4. 發展、規劃、設計並提供青少年親善照護服務機制所需文件，例如健康需求評估工具、親善照護服務轉診/轉介流程、青少年衛教資料、青少年參與之相關機制與鼓勵措施。
5. 提供社區資源整合諮詢服務。

各縣市 教育局/處

1. 協助院所進入校園作健康促進宣導。
2. 轉介青少年至青少年親善照護機構。
3. 連結心理專業資源。

青少年親善照護機構

1. 提供青少年全方位健康照顧與健康促進服務。
2. 提供青少年就醫之便利地點和時間，並尊重和保護其隱私。
3. 協助青少年參與自己健康相關的照護抉擇。

感謝聆聽 敬請指教

衛生福利部國民健康署委託辦理，惟報告內容不代表衛生福利部國民健康署意見
本計畫經費由國民健康署運用菸品健康福利捐支應