



高雄市政府

婦女友善醫療環境



附表：金馨獎特別事蹟獎申請表

一、機關名稱：高雄市政府

二、實施成果：

評核 指標	具體措施或成效
將性別 觀點 融入業 務程度 (50%)	<p>高雄市政府執政團隊向來重視婦女與弱勢朋友之權益，市長希望以”人”的需要為主體思考，將性別觀點融入業務中，本局推動婦女友善醫療環境，以性別觀點建構完整的婦女健康、醫療及照顧政策，期望營造友善的就醫環境與醫療品質。推動對象包含醫學中心、地區醫院、基層診所與衛生所。對衛生局結合相關局處及公私部門、凝聚資源網、探析需求面、評估供給線，推動「政策整合」及「社會結盟」，秉持「將心比心」的思維，以性別概念建構全人醫療服務環境，關懷婦女就醫意見、經驗及健康需求，堅持維護婦女健康權益的醫療服務理念，規劃貼心實用的醫療服務措施，讓港都婦女們可以有幸福的感覺，到醫院都能真正感受到被尊重、具隱私性、安全貼心與舒適的友善就醫環境。</p> <p>高雄市啟全國之先趨，由衛生局成立「營造婦女友善醫療環境推動小組」運作，邀請致力於婦女健康議題的婦權團體學者、性別專家學者及具性別意識之醫療實務專家擔任委員，積極推動本市營造婦女友善醫療環境，研定「營造婦女友善醫療環境指標」五大面向30小項，指標內容為硬體空間、管理指標、教育訓練指標、社會關係指標及醫療人員態度（附件2），引導醫院營造婦女友善醫療環境有可參考的架構及內容。</p> <p>本計畫以公私夥伴關係團隊合作模式，透過健康領域外的組織單位來共同推行落實以性別意識、醫學倫理的婦女友善醫療環境政策，邀請專業學者及關心婦女權益與生活的民間團體共同策劃及參與。</p> <p>一、公部門方面</p> <p>於市政會議宣達以性別觀點營造婦女友善醫療環境之政策，透過各局處首長認可及支持，結合各局處資源，共同推動具性別理念的策略方案。</p> <p>（一）由社會局、衛生局與高雄市婦女新知協會聯合辦理婦女友善醫療調查，經由民眾觀點直接反應推行成果，並提出具體建議，作為日後改善參考。</p> <p>（二）交通局規劃在醫院周圍設置懷孕婦女優先使用之親善停車位並宣</p>

導民眾禮讓、尊重懷孕朋友。

- (三)工務局新建工程旗津新行政中心暨新旗津醫院之硬體空間融入性別觀點，建置舒適明亮、清潔溫馨之門診空間、婦科門診獨立空間、兒科門診親子空間等設施，以充分尊重女性的就醫權益及其自主性，改善婦女就醫環境。
- (四)結合社會局為關心懷孕婦女的社會及心理層面，提供各項資源及福利資訊特編撰及發放懷孕婦女親善資源手冊。本手冊於婦女懷孕確定時，由本市醫療院所婦產科協助發送。
- (五)市府聯合服務中心，由 1999(高雄市政府 24 小時服務專線)專線人員主動向 call in 的市民宣導婦女友善醫療環境概念，提供婦女朋友安全就醫資訊。
- (六)辦理本市各項大型活動及國際參訪團活動，透過新聞局、秘書處性別意識的宣導，宣達婦女友善醫療環境概念。
- (七)於「高雄衛生」刊登成果，並利用媒體宣導性別主流化理念。

二、私部門方面

邀請醫療相關產業(醫師公會與職能治療師公會)、社會團體(如婦女新知協會、彩色頁女性願景協會等)及專家學者共同推動。

- (一)結合醫師公會及職能治療師公會等辦理性別議題等在職教育，提高工作人員性別敏感度，並透過與各公會合作，將「營造婦女友善醫療環境」概念落實推廣至本市各醫療院所，並蒐集院所意見。
- (二)邀請醫療院所、婦女團體及民眾代表與會，共同研議「營造婦女友善醫療環境-就醫注意事項」內容，將內容編製成宣傳單張，分發於各醫療院所，以推廣本市友善醫療環境的概念。

三、積極輔導本市婦產科醫療院所參與母嬰親善醫院認證，將性別主流化理念融入於母嬰親善醫院中，建構以女性為主體的醫療環境。

四、衛生所設置生育保健通譯員對新住民提供服務，避免語言障礙及歧視之問題產生。

五、建置婦女友善癌症篩檢網絡

- (一)於本市都會型區域積極建置「癌症健康便利篩檢網」，結合基層醫療院所設置「癌症健康篩檢便利站」，建立便捷的子宮頸抹片、乳房 X 光攝影篩檢及轉介流程，增進婦女就醫篩檢的就近性與便利性。

- (二)針對偏遠、交通不便及婦產科院所、乳攝院所缺乏地區擴大辦理社區健康篩檢服務，由本市 39 區衛生所結合醫療院所於社區設站，提供子宮頸抹片及婦女乳房 X 光攝影檢查巡迴車到點服務等可近性的醫療資源，讓婦女感受到友善的篩檢服務。
- (三)為關切因害羞與隱私考量而卻步篩檢的婦女，於醫療院所或社區健康篩檢安排女醫師與女性放射師採檢，提升女性篩檢時的安定與舒適感。
- (四)深入社區培育癌症防治種子志工，邀集社區中熱心女性民眾，建立「防癌快遞員」服務，藉由篩檢經驗分享，讓婦女瞭解篩檢的程序以及可能面臨的感受，以減少檢查的過程不安全感、未知徬徨感。

具體
績效
(50%)

在推動「以人為中心」的醫療理念以及「性別主流化」的國際潮流雙重目標之下，本局啟全國之先驅，積極推動婦女友善醫療環境，在市府各局處努力及全市各大醫院全力配合之下，得以擴大至所有公私立院所，使醫療環境更貼近婦女民眾需求。大家都看到了從無到有的可能與希望，一步一腳印，逐步建構本市營造「婦女友善醫療環境」，執行成果如下：

一、定期召開「營造婦女友善醫療環境推動小組」會議，並拉近供需間距離，搭起婦女友善醫療環境與市民溝通平台，依民眾觀點訂定「婦女友善醫療環境訪查指標」，指出現有醫療品質需改善之處，透過委員輔導訪查方式，完成本市 20 家醫院、8 家婦產科院所參與婦女友善醫療環境，作為其他醫療院所學習標竿，進而推廣至本市各醫療院所（附件 1、2、3、附件 8 之圖 8-2、圖 8-3）。

二、透過一系列指標規劃及與醫療院所溝通輔導，全面推展過程雖然艱辛，但在首長鼎力支持下，已慢慢開花結果。計劃推動後婦女就醫的硬體設施大幅進步，包括空間的安全性-隱密的設施、公共空間標示、動線、女廁設施、親子廁所、更衣空間、診療裙、置物櫃、洗手台、清潔用品等提供，從無到有，讓婦女感到窩心。軟體部份持續進步中，如婦女友善醫療觀念的普及化、服務態度更加誠摯親善且各醫院皆設置性騷擾防治委員會，若能加入創意性女性親善醫療規劃、考量多元化的女性就醫問題與落實兩性醫療議題在職訓練，將能提供女性更完善的醫療服務（附件 4）。

三、建立對受害女性友善之健康服務系統（附件 5）

- (一) 醫療院所每年定期舉辦2-3場性騷擾防治之教育訓練，並強化醫事人員性別概念，避免醫病關係複製性別歧視或藉權勢為性騷擾。
- (二) 降低原住民、新移民、身心障礙者及同性戀等弱勢族群就醫障礙，並提升受暴女性生理醫療及心理輔導之就醫可近性及環境隱密性，如醫院設置之溫馨室。
- (三) 加強落實醫事人員對於受暴者標準服務流程、維護被害人隱私與性別暴力案件之辨識能力及通報，提供具性別敏感度之醫療服務、相關諮詢及轉介服務。

四、提供婦女友善的癌症篩檢服務（附件6）

- (一) 於本市20區都會型區域建置「癌症健康便利篩檢網」，截至101年8月，共730家基層醫療機構增能為「癌症健康篩檢便利站」，提供社區婦女近性、便利性、多元性、及時性的得到癌症篩檢預防保健服務。
- (二) 101年1-8月，於本市共辦理892場社區設站篩檢，提供子宮頸抹片、乳房X光攝影、糞便潛血檢查服務（篩檢巡迴車共執行816車次），共服務婦女癌症篩檢27,317人次。
- (三) 藉由社區中防癌快遞員熱心宣導、轉介符合預防保健乳房攝影首篩篩檢資格之婦女接受篩檢、或轉介符合預防保健三年未抹資格之婦女接受篩檢，或轉介符合預防保健大腸癌首篩篩檢資格之民眾接受篩檢，截至101年4月，共6,495人次接受社區防癌快遞員轉介辦理癌症篩檢。
- (四) 落實婦女友善癌症篩檢網絡建置，提供婦女友善的癌症篩檢服務，101年1-8月，高雄市30-69歲婦女接受子宮頸抹片篩檢人數為204,223人，較100年同期篩檢人數為195,537人，提升篩檢率達4.4%；101年1-8月，高雄市45-69歲婦女接受乳房攝影篩檢人數為58,927人，較100年同期篩檢人數為44,157人，提升篩檢率達33.4%。

五、推動民眾對維護醫療權益的認知，印製「營造婦女友善醫療環境-就醫注意事項」單張與海報，提供民眾自我權益檢視及醫療院所自我檢視服務環境依據。單張將放置於各醫療院所、婦女團體、捷運站等處公共場所，以方便民眾取得（附件7之圖7-1）。

六、為提升民眾友善醫療意識，尊重多元族群、提供語文協助，改善新住

民女性就醫環境使用需求，印製中越、中印、中英、中泰等 4 種雙語版本，以廣泛推廣本市友善醫療環境的概念（附件 7 之圖 7-2）。

- 七、全面提升醫療院所工作人員性別敏感度，提供符合婦女需求的醫療處遇，結合醫療院所、醫師公會、物理治療師、護理師護士等專業公會辦理「營造婦女友善醫療環境」在職教育共計 18 場(附件 8 之圖 8-1)。
- 八、本市目前共有 19 家通過母嬰親善醫院認證，101 年輔導新增 5 家申請認證，共計 24 家母嬰親善醫療院所，並依據「公共場所母乳哺育條例」輔導相關單位設置哺(集)乳室 169 處，提供民眾及職員友善的哺乳環境，藉以廣建本市婦女友善就醫環境，提高婦女就醫品質。
- 九、為營造關懷與尊重的孕育環境，設置懷孕婦女親善汽機車停車位於市府行政中心、醫院、公園共 18 個格位，預計 101 年底規畫目標數達 50 個格位，另設置機車停車位共 33 個格位（附件 9 之圖 9-1）。
- 十、透過整合市府交通局、秘書處、經濟發展局、社會局、勞工局等局處完成編撰，內容提供各項福利措施及資源讓懷孕的婦女安心孕育，由本市婦產科醫療院所發送，共印刷 2 萬冊，累計已發送 13,279 本（附件 9 之圖 9-2）。
- 十一、預計 102 年 2 月完工「旗津新行政中心暨新旗津醫院新建工」預期營造效益如下：設置婦女專用溫馨完善之獨立補(集)乳室。舒適明亮、清潔溫馨之門診空間、婦科門診設置獨立之內診空間、兒科門診內設置設置遊戲區、親子廁所及嬰兒處理空間、公共系統播放系統加強婦女看診之相關友善宣導。

基於性別主流化概念，主張尊重性、全人性及主體性之婦女健康觀點，透過醫院經營者與專家對話與實地訪查方式，高雄市政府團隊積極推動營造婦女友善醫療環境，發現整體營造結果讓各醫院硬軟體部分皆大幅進步。另外也提供以婦女需求為導向的創新服務，例如建置婦女友善癌症篩檢網絡、新建具性別意識的旗津行政中心暨旗津醫院、規劃懷孕婦女親善停車位及編撰發送懷孕婦女親善資源手冊等，期許逐步落實以人為主體思考的友善醫療環境，營造一個具人性化、貼心的婦女就醫環境。本計畫目前持續推動中，期盼讓高雄成為一個名符其實的性別友善幸福城市！

營造婦女友善醫療環境推動小組會議--決議事項

附件 1

時間：第一次會議

決議：

- (一)本年度「營造婦女友善醫療環境」在職教育內容安排 30 分鐘邀請婦女友善醫療環境醫院經驗分享。
- (二)惠請委員由 14 家婦女友善醫療環境醫院中選出 7 家進行特色輔導，另輔導 6 家醫院(行政院衛生署旗山醫院、國軍岡山空軍醫院、高雄市立岡山醫院、高雄市立鳳山醫院、長庚醫療財團法人高雄長庚紀念醫院、義大醫療財團法人義大醫院)參與營造婦女友善醫療環境。
- (三)為配合實地輔導作業，請業務科彙整行政院衛生署旗山醫院、國軍岡山空軍醫院、高雄市立岡山醫院、高雄市立鳳山醫院、長庚醫療財團法人高雄長庚紀念醫院、義大醫療財團法人義大醫院之人口組成、地理背景、社區特色等資料，於會後一週 mail 供委員參酌，另將 14 家婦女友善醫療環境醫院資料提供新任委員卓參。

時間：第二次會議

決議：

- (一)6 家醫院實地訪查使用「營造婦女友善醫療環境」檢核指標提供院方自我檢視，另於訪查前辦理醫院輔導說明會。
- (二)7 家醫院輔導發展各自特色，輔導次數 2 次(再依各委員輔導狀況而定)，第二次輔導安排於本年度 11-12 月期間，另請業務科彙整過去各家醫院輔導相關資料供委員參考，訪查前醫院需提報之資料，視各輔導委員需求提供。行文通知醫院時請預先告知明年初辦理婦女友善醫療環境特色研討會，俾利院方有充裕的時間準備。
- (三)101 年初辦理婦女友善醫療環境特色研討會，請業務科提報計畫，參與對象為 7 家特色醫院與 6 家實地訪查醫院，另可恭請市長出席，藉此樹立標竿，增進各家醫院努力的動機。

時間：第三次會議

決議：

- (一)委員依各院情況自行決定是否進行第二次「營造婦女友善醫療環境」特色醫院輔導，若醫院有任何推動上問題，惠請各委員提供協助與輔導。
- (二)為使特色醫院具充裕時間提供更完善的資料及期許激盪出豐富婦女友善特色研討會的內容，故建議增進委員間的交流共識及瞭解 7 家特色醫院承辦人員對「營造婦女友善醫療環境」指標的認知與想法，規劃於特色研討會前，辦理 1 場推動小組委員與 7 家特色醫院承辦人員交流溝通會議，原訂 101 年初辦理婦女友善醫療環境特色研討會依上述溝通會議討論後辦理，屆時惠請各委員踴躍出席上述溝通會議，俾利提升各委員與醫院間交流互動的成效。

時間：第四次會議

決議：

- (一)因應行政院本部成立性別平等處專責推動性別平等事務，建議修改「婦女友善醫療環境」為「性別友善醫療環境」。
- (二)分階段實施診所「性別友善醫療環境」認證：為瞭解診所想法意見，由使用者(婦女團體及性別團體)、經營者(診所醫師)與本推動小組委員共同參與討論，確認其可行後再公開徵選有意願診所來建構「性別友善醫療環境」認證。
- (三)為避免推動「性別友善醫療環境」之形式與內容差異過大，擬錄製「性別友善醫療環境」短片具體宣導，聘請有經驗具性別意識的拍攝者與本推動小組委員共同討論內容(如腳本製作)，錄製完竣後放置網頁宣導，另可提供醫療院所性別教育之授課教材，以改善師資經費不足窘境。

訂定婦女友善醫療環境訪查指標--五大面向

附件 2

參考國內外性別與醫療相關文獻，擬定訪查重點項目；並邀集學者、專家以台灣醫院的實際情況給予意見，研擬出一套實質訪查時所需觀察的項目與指標，並隨計畫執行情形與訪查結果，不定期召開多次專家會議，共同修正或增減訪查項目。

一、硬體空間	
細項	1. 婦產科門診（含哺集乳室） 2. 產房 3. 婦產科病房 4. 母嬰同室 5. 開刀房 6. 乳房外科門診 7. 尿路動力學檢查室 8. X光或超音波室 9. 急診 10. 公廁 11. 其他科別及全院
二、管理指標	
細項	1. 目標與推動 2. 特色與需求 3. 認知與態度 4. 經營與管理
三、教育訓練	
細項	1. 婦女健康與權益相關議題之課程 2. 更年期教育訓練 3. 處理人工流產婦女 4. 家庭暴力受害人處置 5. 美容整形美白瘦身減重等 6. 母乳哺育的教育訓練。 7. 乳癌處置教育訓練 8. 過去一年剖腹產率
四、社會關係	
細項	1. 婦女健康之衛教活動 2. 婦女醫療服務之整體特色
五、醫療人員態度	
細項	1. 候診 2. 醫師問診 3. 產檢 4. 人工流產 5. 生產

一、硬體空間

1. 志工服務均屬定點服務，為被動式的詢問功能，建議增加主動和機動性。
2. 更換檢查衣後的置物空間不足，未考慮個案的使用方便性。
3. 溫馨室較窄小且為多功能，為免遭精神科病人破壞，故僅簡陋擺設櫃子、桌椅，建議尋覓新空間以豐富化溫馨室。
4. 親子廁所的設置與標示很重要，背後的意義是外出時不限婦女要擔負照顧孩子如廁的任務，廁所之標示圖案也不限是婦女與孩子。
5. 哺集乳室的設置，於規劃及實作過程中，使用者的意見與經驗並未能突顯。例如哺集乳室裝設寬敞、美觀，卻使用過重的椅子及過高的桌面。
6. 婦產科診間宜有更隱密之更衣及置物之設計。乳房攝影室應提供檢查衣，否則雖然是隱密單一房間，病人還是會很尷尬的。
7. 於醫院有限空間內試圖進行各項醫療業務，是故，每個空間皆有過度使用的壅塞感，缺乏了使用者對整體的舒適性！如：血液透析室的雜亂和擁擠感。
8. 假若醫院針對現有條件有效能的發展，窒礙難行的部份透過創意的變通或調整，都能達成建構友善醫療環境的目標。
9. 全院之標示及路線指引，包含衛教看板設置宜做更全盤之規劃，方位指標的引導性訊息提供不足也不夠明確，如哺乳室..等未做標示。

二、管理指標

1. 醫療人員對女性親善醫療的觀念偏重於性騷擾防治和隱私性維護，缺乏女性親善醫療的整體概念。
2. 推動友善醫療環境，應以「我們要」的態度與做模式，而非「我們有」的被動符合。
3. 建議應能針對利用本院醫療資源的服務對象進行人口學的分析，以便能針對服務的目標對象，擬訂所需的服務策略。例如不同性別、年齡層、族群等就醫人口的分析。
4. 性騷擾防制工作缺乏相關防治訊息公告，委員會組成以跨院方式，除不合法令外，對於個別院區之性騷擾防治工作不易落實。

三、教育訓練指標

1. 醫療職場上則需加強性別在臨床溝通上的問題探討，目前院方以隱私、性騷擾防治為主，而醫療人員態度則進行「服務禮儀」教育訓練，請擴充其他性別議題。並請院方激發更多醫院同仁，包括醫護人員之外的行政人員、技士、工友、志工等參與研習活動。
2. 持續鼓勵院內男性同仁特別是男性醫師可以多參與性別與醫療的教育活動，可激勵其參與及改變概念與價值，也可改善院內的性別互動氛圍。
3. 應增加婦女友善醫療相關課程，建議可培養種子教師推廣觀念。

四、社會關係指標

1. 貴院之地理位置特殊，應更積極服務社區民眾，主動瞭解醫療需求。其中應包括新移民女性之生育照顧之服務，積極培訓在地與新移民女性義工，協助新移民於就醫時能有語言與資訊的服務。
2. 針對新移民女性的衛教資訊之提供，建議可以向國健局索取各種泰文、印尼文或越南文等衛教資訊以利其就醫之便利。
3. 對於衛教資訊之製作，應多考慮閱讀者的立場，參考閱讀者的經驗製作。

五、醫療人員態度

請加強醫病關係的互動品質，例如：醫護人員與病人間親切的溝通、主動提醒婦女做子抹、確保進行檢查的隱密性與安全性。並重視病患回饋之意見的處理。

<p>1. 親子廁所及育嬰台及兒童座椅設置</p>	<p>2. 重新檢視空間標示</p>
 <p>育嬰台及兒童座椅 方便帶嬰幼兒民眾使用</p> <p>兒童馬桶 讓民眾攜帶小孩外出時使用方便</p>	 <p>不論從任何角度都清楚看到標示，方便民眾辨視</p>
<p>3. 檢查室增加更衣室及隔簾設置，讓使用民眾備感溫馨</p>	<p>4. 婦產科門診內診室設備溫馨舒適感覺，減少民眾排斥感</p>
 <p>婦產科檢查增加更衣室 隔簾設置—增加受檢者隱私性，增加便利性</p>	 <p>舒適的內診椅 ，上、下、傾、仰</p> <p>方便的內診裙，使受檢者感到溫馨</p>
<p>5. 全面檢視院內無障礙空間</p>	<p>建置受害女性貼心具隱私的流程服務與勵馨室</p>
 <p>設置無障礙斜坡方便輪椅進出 設置扶手，注意民眾安全性</p>	 <p>提供家暴處置流程供就醫者瞭解</p> <p>用心佈置的空間，具隱密性與安全性</p>
<p>在職教育-性騷擾案例模擬演練</p>	<p>提供對女性友善的癌症醫療照護</p>
 <p>辦理性侵害個案處理說明 案例模擬演練討論</p>	 <p>子抹、乳房超音波巡迴車，提供受檢婦女舒適隱私空間</p>

附件 5

附件 5

附件 6

提供對女性友善的癌症醫療照護

發展與印製民眾就醫注意事項



辦理社區篩檢，提供子宮頸抹片、乳房 X 光攝影、糞便潛血檢查服務



圖 7-1

圖 7-2

中越、中印、中英、中泰版，新住民放心

醫療人員在職教育 (圖 8-1)

婦女友善醫療推動小組會議 (圖 8-2)



醫療人員認真參與課程反應熱烈
以提升醫療人員性別敏感度



認真的委員最美!!
每位委員相當忙碌僅能把握中午時段不斷開會
討論與修正，為求民眾安心放心就醫環境

推動小組委員實地訪查 (圖 8-3)



醫院的用心我們看到了!
從**管理者(院長)**上到下全動起來!

懷孕婦女汽車停車位 (圖 9-1)

懷孕婦女親善資源手冊 (圖 9-2)



高雄市立大同醫院旁設置婦女專用停車



讓懷孕婦女安心等待新生命降臨!