

前言

衛生福利部於93年開始委託財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會擬定每年的醫院病人安全年度工作目標，經過多年的推廣執行已獲得相當成效，期能進一步推展到基層醫事機構。考量基層醫事機構服務的多元性，衛生福利部於99年特委託醫策會研擬基層醫事機構適用之安全工作目標、執行策略及參考做法。

109-110年度診所病人安全工作目標內容係參酌國際病安議題、國內病安新聞事件及台灣病人安全通報系統之通報資料等。本目標共有五項，即有效溝通、用藥安全、手術安全、預防跌倒、感染管制，內容主要延續上年度推展的工作目標，並於「用藥安全」項下，新增「處方箋釋出時，對於疑義處方應有溝通機制」及「若有使用類鴉片止痛劑，須備有類鴉片止痛劑的拮抗劑（naloxone）及緊急狀況時的標準作業流程，以確保能及時處理呼吸抑制等嚴重副作用」；於「感染管制」項下，新增「診所宜備有手部衛生相關設備」，以提醒執行相關業務的基層醫療機構，並提升病人安全。

診所醫療品質及病人安全年度工作目標其適用對象包括西醫診所、牙醫診所及社區藥局等。本內容僅代表專家群之建議，不具其它法律權責認定之效力。執行作業上不宜拘泥形式而欠缺因地制宜之彈性。實務執行上相關的意見，歡迎各界先進不吝向本會提出指教，以利後續修訂參考。

完整內容電子檔可於衛生福利部台灣病人安全資訊網(<http://www.patientsafety.mohw.gov.tw>)免費下載印製。

01 有效溝通

- 1.落實轉診病人之訊息雙向傳遞
- 2.提供病人及家屬衛教及醫療諮詢

02 用藥安全

- 1.預防病人重複用藥
- 2.落實藥品優良調劑及交付安全
- 3.加強使用高警訊藥品病人的照護安全

03 手術安全

- 1.落實手術安全流程
- 2.提升麻醉照護品質

04 預防跌倒

- 1.加強宣導預防跌倒之措施
- 2.改善醫療照護環境，以降低跌倒風險及傷害程度

05 感染管制

- 1.落實手部衛生
- 2.落實呼吸道衛生及咳嗽禮節
- 3.安全注射與血液採檢

01 有效溝通

執行策略

- 1.落實轉診病人之訊息雙向傳遞
- 2.提供病人及家屬衛教及醫療諮詢

一般原則及參考做法

- 1.1需轉院病人於解釋病情後，開立轉診單並追蹤轉診後病人處理狀況。
- 1.2危急病人轉運前，應作風險評估病人嚴重度、運送途中所需監測與維生設備（例如呼吸器、氧氣筒與存量等），與轉診醫院聯繫，並與醫院之醫護人員進行病人病情完整交班（如：ISBAR）。

ISBAR

- (1) Introduction介紹：自我介紹與確認交班對象，以及所要交接或溝通的病人。
- (2) Situation情境：病人現況或觀察到改變狀況。有需要時可提供最近一次生命徵象數據和各類檢查/檢驗結果。
- (3) Background背景：重要病史、目前用藥（尤其是特殊用藥）及治療情形。
- (4) Assessment評估：交接人對於病人情況的評估和認定。

(5) Recommendation建議：後續處理措施或方向、可能發生危急狀況的預防。

- 1.3確認轉入單位已備妥病人所需相關儀器設備、感染管制隔離需求，及可轉送的時間，並視病況安排合宜人員護送。
- 2.1診所可主動提供一般民眾就醫相關資訊，提供病人及家屬用藥、檢查及手術等注意事項。
- 2.2醫療人員提供病人及其照護者（包含看護及外傭）醫療諮詢時，應使用淺白的語言或使用圖片等方式輔助，以利民眾理解。
- 2.3能夠與病方共享現有的實證結果，了解病人的想法，共同做出最適宜的醫療決策。



02 用藥安全

執行策略

- 1.預防病人重複用藥
- 2.落實藥品優良調劑及交付安全
- 3.加強使用高警訊藥品病人的照護安全

一般原則及參考做法

- 1.1病人就診時，醫師應主動詢問病人之用藥史、藥物過敏史及不良反應史，確實於電腦化醫囑系統或病歷首頁註記，並鼓勵登錄於健保IC卡中。
- 1.2開立處方前，應確認藥品名稱、劑量、用法及所註記的過敏藥物，並注意病人的多重用藥情形（例如查閱健保醫療資訊雲端查詢系統、病人處方箋或藥袋），以促進用藥安全。
- 2.1藥師調劑時，應主動確認病人身分，並確認藥品與醫師診斷結果相符，劑量、用法正確，所開立藥品之間是否有重複用藥、藥物交互作用，如有疑慮之處，應與醫師確認。
- 2.2藥品儲存時應按仿單所示適當儲存，以確保藥品品質。
- 2.3藥品擺放應依每家診所業務需求，制定適當規範且應有避免外觀相似、藥名相似藥品混淆之機制。調配台上之藥品盡量以藥廠原裝瓶上架。
- 2.4為確保藥品品質，應有定期檢視藥品有效期限之機制。
- 2.5交付給病人的藥袋上，應避免使用容易誤解或罕

用的縮寫，建議盡量使用資訊系統來列印藥袋。藥品盡量以藥廠原包裝交付為原則，如欲分裝，應以適當容器儲存。

- 2.6藥師能提供藥品諮詢功能，交付藥品時給予易懂的用藥指導、說明服藥應注意事項，並確認病人已瞭解。
- 2.7護理人員給予針劑前，可主動確認病人身分及詢問醫師診斷，並了解所給藥物品項。
- 2.8若發生給藥錯誤時，立即給予適當的處理，並針對發生錯誤的原因，進行系統性的檢討及採取必要之預防措施。
- 2.9處方箋釋出時，對於疑義處方應有溝通機制。
- 3.1開立高警訊藥品^{註1-4}（如：胰島素、口服降血糖藥品、抗凝血劑及類鴉片止痛劑等）時，宜有提醒及防錯機制。
- 3.2交付高警訊藥品，如胰島素筆型注射器時，應教導病人或照護者如何正確使用、儲存方式、副作用處置原則等，如有書面資料為佳。
- 3.3若有使用類鴉片止痛劑，須備有類鴉片止痛劑的拮抗劑(naloxone)及緊急狀況時的標準作業流程，以確保能及時處理呼吸抑制等嚴重副作用。

註1：社團法人臺灣臨床藥學會(107.4.18). TSHS 高警訊藥品清單(草案)。取自

<http://tshp.org.tw/ehc-tshp/s/w/news/article?articleId=53e119a724404e98b1c1dfdd1c844ad2>

註2：中華民國藥師公會全國聯合會(107.9.8)。診所執行高警訊藥品管理辦法。取自 <https://reurl.cc/EK77em>

註3：中華民國藥師公會全國聯合會(107.9.8)。診所高警訊藥品管理建議。取自 <https://reurl.cc/vnDDxk>

註4：中華民國藥師公會全國聯合會(n.d.)。高警訊藥品貼紙、管理辦法、管理建議等，供基層執業藥師(診所、社區藥局)使用。取自 <http://www.tpa.org.tw/post01.jsp?msid=MS00021250&type=A>

03 手術安全

執行策略

- 1.落實手術安全流程
- 2.提升麻醉照護品質

一般原則及參考做法

- 1.1執行全身麻醉之醫師須具備有效期內之專業證照、資格與急救能力，如ACLS等。施行「特定醫療技術檢查檢驗醫療儀器施行或使用管理辦法」第23、27條手術時，其屬全身麻醉或非全身麻醉之靜脈注射麻醉特定美容醫學手術者，應有專任或兼任之麻醉科專科醫師全程在場，且應於手術時親自執行麻醉業務。前項非全身麻醉之靜脈注射麻醉屬中度、輕度鎮靜者，得由手術醫師以外之其他受麻醉相關訓練之醫師執行，不受前項應有麻醉科專科醫師規定之限制。^{註1}
- 1.2手術（生產）前有獲得病人/家屬之同意並簽署手術（生產）及麻醉同意書。
- 1.3手術前，確實核對手術病人姓名、手術部位、手術術式、特殊病史、是否服用抗凝血劑/抗血小板藥及過敏史。
- 1.4核對病人身分時，應主動詢問並請病人回答，如病人無法回應問題，可改向家屬或陪同人員確認取代。
- 1.5有左右側區別的手術、多器官、多部位手術（如：四肢、手指、腳趾）在手術劃刀前應由手術小組成員共同確認病人及手術部位。

- 1.6手術器械確實清洗、消毒、滅菌，建議以第三級以上包內化學指示劑確認滅菌完成。
- 1.7傷口縫合前，成員應與醫師共同確實清點紗布、器械、縫針數和其他手術無菌區之物品無誤。
- 1.8如有檢體，容器上應有至少二種屬於病人的基本辨識資料（通常為病人之全名、出生年月日、病歷號碼），並需載明檢體之來源（組織、左右側等）。檢體應有雙重核對之標準作業流程。
- 1.9與恢復室或病房醫護人員完整的交班，內容應包括：雙方共同核對確認病人身分、手術部位及手術情況、病人意識及生命徵象等。

- 1.10訂有緊急轉診流程。
 - 1.11有備血和輸血之標準作業流程。
 - 1.12執行輸血時，需確認病人、血型及血袋代碼之正確；輸血中及輸血後應注意病人有無輸血反應。
 - 1.13制訂緊急應變（如：火災、地震、斷電）處理流程，包括緊急供電系統、安全逃生動線指引等。
 - 1.14宜備有急救藥品及設備，如：Epinephrine(Bosmin)、人工急救甦醒球(Ambu)。

- 2.1應定期檢測麻醉機及基本生理監視器（如心電圖、血壓計、體溫計、電擊器、動脈血氧濃度及潮氣末二氧化碳監視器等設備儀器），確認其功能正常，並對儀器的操作和安全管理進行訓練。
- 2.2執行麻醉業務者均清楚麻醉和急救藥品及醫材之存放位置，已抽取藥品均應在針筒上以標籤標示藥名，並註明藥物濃度。注射前有再確認及覆誦的機制。
- 2.3建立麻醉藥品抽藥準備與黏貼標籤標準作業流程。
- 2.4管制藥品應設專櫃及加鎖保管，麻醉藥品應有適當保管機制。

註1：衛生福利部醫事司(107.9.12)。特定醫療技術檢查檢驗醫療儀器施行或使用管理辦法。取自 <https://dep.mohw.gov.tw/DOMA/cp-3132-43826-106.html>

04 預防跌倒

執行策略

- 1.加強宣導預防跌倒之措施
- 2.改善醫療照護環境，以降低跌倒風險及傷害程度

一般原則及參考做法

- 1.1對診所工作人員、病人、家屬及其照顧者，提供跌倒預防的宣導教育。
- 1.2病人若使用易增加跌倒風險的藥物（例如：安眠、鎮定、輕瀉、肌肉鬆弛、降壓、利尿劑等），需將藥物可能產生如頭暈、下肢無力等反應，向病人說明清楚，並提醒其返家應注意事項。
- 2.1建議定期檢視診所內設施，如病床、座椅的安全性。
- 2.2保持地面清潔乾燥、走道無障礙物且照明充足，如地面濕滑時，須設置警示標誌。
- 2.3注意環境安全以降低跌倒後傷害程度，例如：
 - (1)廁所宜加裝止滑設施及扶手。
 - (2)體重計宜固定妥當並有防止跌倒的機制(如：加裝扶手)。
 - (3)病人抽血座椅兩側宜有扶手與靠背，避免病人暈眩時跌落。

05 感染管制

執行策略

- 1.落實手部衛生
- 2.落實呼吸道衛生及咳嗽禮節
- 3.安全注射與血液採檢

一般原則及參考做法

- 1.1在候診區等公共區域提醒病人及家屬落實手部衛生及咳嗽禮節。
- 1.2工作人員知道手部衛生5時機（接觸病人前、執行清潔/無菌操作前、暴觸病人體液風險後、接觸病人後、接觸病人周遭環境後），並能落實執行。
- 1.3診所宜備有手部衛生相關設備。
 - 2.1於診所入口處張貼標語提醒病人，若有呼吸道感染症狀應於掛號時告知工作人員；或於掛號時主動詢問病人有無呼吸道感染症狀。
 - 2.2提醒病人若有呼吸道感染症狀應配戴口罩候診。
 - 2.3提供衛生紙和不需以手直接接觸的有蓋垃圾桶（例如：腳踏式垃圾桶）供丟棄衛生紙。
 - 2.4教育醫療照護人員有關呼吸道分泌物的感染管制措施對預防呼吸道病原傳播的重要性。

- 3.1不使用同一注射針筒對多個病人施打藥物，無論是否更換該針筒上的注射針或套管。注射針和針筒只使用於單一病人。
- 3.2每次抽取藥品均應使用新的注射針和針筒。
- 3.3單一劑量包裝或單次使用的小瓶裝、安瓿裝、瓶裝、袋裝靜脈注射藥品僅限單一病人使用。
- 3.4多劑量包裝藥品集中存放在乾淨區，不帶到病人治療區（例如手術室、抽血區、注射區、血液透析床旁等）。
- 3.5以防滲漏、防穿刺且可封口的容器收集使用過的尖銳物品，並放置在尖銳器械使用地點附近。
- 3.6採檢血液檢體前，應做適當的無菌消毒。



醫療品質及病人安全

Taiwan Patient Safety Goals for Clinics

工作目標

