

高雄市政府衛生局 114 年度診所督導考核評核表

評核項目：醫政管理業務

☐督考

☐自評

診所名稱：_____ 評核日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

診所地址：_____

衛生所負責單位： 承辦人員 _____ /電話 _____

受評診所負責醫師： _____ /承辦人員 _____ /電話 _____

壹、醫療機構設置標準及登記事項

評核項目	評核標準	佐證資料	評核/自評	說明與建議
1.1 醫事人力配置符合設置標準且與衛生福利部醫事系統登記相符。 (衛生所查證)	1.1.1.醫事人員皆配戴身分識別證明。 1.1.2.醫師： (1)每一專科/一人 (2)血液透析床：15 床/人 1.1.3.護理人員： (1)門診診療室：2 間/人 (2)觀察病床/1 人 (3)門診手術室、產房：1 人 (4)產科病床：4 床/人 (5)血液透析室：4 床/人 (6)設產科病房、嬰兒室者 24 小時應有人員提供服務 (7)未配置護理人員之西醫診所，應於明顯處所揭露相關訊息。 1.1.4.藥劑人員： 設調劑設施者，應有 1 人以上，中醫診所藥師需修習中藥課程達適當標準。 1.1.5.醫事檢驗人員： 設檢驗設施者，除醫師親自執行外，至少有醫檢師 1 人以上。 1.1.6.醫事放射線技術人員： 設放射設施者，除醫師親自執行外，至少有放射師 1 人以上。	依據衛生福利部醫事管理系統查證	☐ 是 ☐ 否：其中任 1 項以上未符合(請說明未符合項目)。 _____月_____日複查合格。 醫師： 應有_____人；實有_____人 護理人員： 應有_____人；實有_____人 揭露相關訊息： ☐ 是 ☐ 否 ☐ NA (中牙醫診所免評) 藥事人員： 應有_____人；實有_____人 醫事檢驗人員： 應有_____人；實有_____人 醫事放射線技術人員： 應有_____人；實有_____人	依據醫療法施行細則第 47 條：醫療機構之醫事人員執業時，應配戴身分識別證明。 醫療法第 12 條規定：醫療機構之類別與各類醫療機構應設置之服務設施、人員及診療科別設置條件等之設置標準，由中央主管機關定之。
1.2 科別、床位登記。	登記事項：設置科別、床位均符合設置標準且與送衛生所審核之平面圖、衛生福利部醫事系統登記相符。 診間登記 _____ 間；查核 _____ 間 血液透析床登記 _____ 床；查核 _____ 床 觀察床登記 _____ 床；查核 _____ 床		☐ 是 ☐ 否 (請說明未符合項目)	
1.3 市招及其所載科別、名稱。	市招名稱及登載科別應與醫事管理系統登記相符。		☐ 是 ☐ 否 (請說明未符合項目)	醫療法施行細則第 59 條規定。
1.4 網際網路資訊內容、廣告是否符合規定。	1.「網際網路資訊內容」依管理辦法規定辦理並報主管機關備查。 2.診所確實知悉衛生福利部公告醫療法第 86 條公告之其他不正當方式為宣傳。		☐ 是 ☐ 否 (請說明未符合項目)	醫療機構網際網路資訊管理辦法、醫療法第 85、86 條規定。

貳、配合衛生福利部政策與醫療法規定

評核項目	評核標準	佐證資料	評核/自評	說明與建議
2.1 醫療機構收費之管理。 (請填附表 1)	1. 高雄市醫療機構收費標準表。 2. 醫療法第 22 條。 3. 衛生福利部 113 年 3 月 4 日衛部醫字第 1131660861 號公告。	1. 公告之收費項目。 2. 自行核對是否符合收費標準。	☐ 是 ☐ 否	確實告知診所本市收費標準及新增收費項目之程序，並請診所簽收回執聯。
2.2 強化醫療事故關懷及醫療爭議處理能力。	1. 知悉關懷服務管道及可運用之資源。(右方說明欄供參) 2. 知悉「醫療事故預防及爭議處理法」及其 9 個子法(含「醫療事故關懷小組組成及應遵行事項」及「重大醫療事故通報及處理辦法」)已發布並自 113 年 1 月 1 日施行。倘診所發生重大醫療事故，知悉可前往「醫療事故通報平台」完成事故通報。 3. 倘診所發生醫療爭議，需提供與醫療爭議有關員工關懷及具體協助。(如：依需求提供法律、醫療諮詢及心理諮商相關協助)。		☐ 是 ☐ 否	1. 診所可至本局網頁下載「診所醫療事故預防與關懷服務小手冊」、衛生福利部 111 年「醫療爭議關懷指引手冊」相關電子檔。(本局網頁首頁/業務科室/醫政事務科/醫療爭議調解/檔案下載)。 2. 可洽詢所屬醫師公會提供相關協助；亦可致電醫療爭議關懷資源中心(02-23510740)尋求協助。 3. 掃描 QRcode 可了解「醫療事故預防及爭議處理法」及相關子法等資訊。  4. 醫療事故預防及爭議處理法暨關懷資源專區 (https://medcare.tdrf.org.tw) 5. 醫療事故通報平台網址如下： https://www.mars.mohw.gov.tw
2.3 強化生產事故關懷。 (請擇一勾選) ☐ 非婦產科診所，此項得免評。 ☐ 婦產科診所未提供生產服務，此項得免評。	確實知悉： 1. 診所發生生產事故糾紛時，應依生產事故救濟條例第 4 條規定，委由專業人員於生產事故發生時 2 個工作日內，負責向產婦、家屬或其代理人說明、溝通，並提供協助及關懷服務。 2. 生產事故相關教育訓練課程之公告管道，請掃描 QRcode 參閱。 		☐ 是 ☐ 否 ☐ 免評	1. 生產事故糾紛：指產婦或家屬認為生產事故應由醫事人員、醫療機構或助產機構負責所生爭議。 2. 關懷小組成員或提供關懷服務之專業人員，不限任職於該機構者；機構得與後送醫院或其他單位合作。 3. 生產事故相關教育訓練課程之公告可參考「衛生福利部生產事故救濟專區」(https://www.safebirthtw.org.tw/)。 4. 倘診所發生生產事故時，亦請診所參閱「重大醫療事故通報及處理辦法」規定，確認是否屬應通報之重大醫療事故事件。
2.4 與轄區派出所或 110、地方法院檢察署建立醫療暴力案件聯繫窗口。	醫療暴力處理流程、轄區派出所電話或 110 公告診所員工知悉。	診所需公告流程或周知診所員工。 公告電話內容： ☐ 110 ☐ 派出所名稱及電話：_____	☐ 是 ☐ 否	1. 高雄地檢署法警室電話：(07)216-1450。 2. 橋頭地檢署法警室電話：(07)611-3761。 3. 醫療暴力處理流程及通報表單可至本局網頁下載(首頁/業務科室/醫政事務科/醫療暴力通報注意事項及相關表單)

評核項目	評核標準	佐證資料	評核/自評	說明與建議
2.5 醫事人員於離職或停業時依法規所限期間內辦理歇(停)業事宜	1.高雄市政府衛生局 110 年 4 月 19 日高市衛醫字第 11033217900 號函。 2.醫事人員之離職或停業證明書內容需有文字提醒機制。	書面資料。 (離職/停業證明書)	☐ 是 ☐ 否	醫事人員離職(停業)證明書內需載明「醫事人員請於離職或停業之日起 30 日內至衛生局(所)辦理歇(停)業,以免受罰。」等提醒文字,並請醫事人員盡速辦理歇(停)業。
2.6 告知診所需依遵守醫療機構醫療隱私維護規範。	診所確實知悉並遵守醫療機構醫療隱私維護規範。		☐ 是 ☐ 否	提供醫療機構醫療隱私維護規範供參。
2.7 推廣牙醫診所參與牙醫診所醫療品質認證。 ☐ 非牙醫診所此項得免評。	周知牙醫診所醫療品質認證相關資訊	牙醫診所已填報意願調查表	☐ 是 ☐ 否 ☐ 免評	填報連結： https://reurl.cc/67v0ey 
2.8 基層醫療機構性別友善環境及無障礙設施調查	診所目前設置性別友善或無障礙設施現況	診所已填報基層醫療機構性別友善設備及無障礙設施調查表 已完成「醫療機構性別友善環境檢核表(診所版)」自評	☐ 是 ☐ 否	填報連結： https://reurl.cc/xLalzl 
2.9 美容醫學項目執行 (請填附表 2)	診所是否有執行美容醫學之醫療業務		☐ 是 ☐ 否	請依醫療法相關法規辦理。

參、醫療品質及病人安全工作目標(6 項)

評核項目	評核標準	佐證資料	評核/自評	說明與建議
3.1 有效溝通	3.1.1 落實轉診病人之訊息雙向傳遞。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否	病患轉診時解釋病情、轉診單開立及追蹤、與轉診醫院聯繫及交班(ISBAR)。
	3.1.2 提供病人及家屬衛教及醫療諮詢。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否	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.使用淺白的語言或使用圖片等方式提供病人及其照護者醫療諮詢。 3.了解病人想法並共享現有實證結果,共同做出最適宜的醫療決策。
	3.1.3 預防醫療場所暴力。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否	1.診所應訂有醫療場所暴力緊急事件處理流程。 2.建議依照醫療服務特性,進行適當之空間、門禁安全控管。

評核項目	評核標準	佐證資料	評核/自評	說明與建議
3.2 用藥安全	3.2.1 預防病人重複用藥。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否	1.詢問並記錄病人用藥過敏史及不良反應史。 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(查閱健保醫療資訊雲端查詢系統)。
	3.2.2 落實藥品優良調劑及交付安全。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否	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，所開立藥物之間是否有重複用藥、藥物交互作用。 2.處方箋釋出時，對於疑義處方應有溝通機制。
	3.2.3 加強使用高警訊藥品病人的照護安全。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用	1.開立高警訊藥品時(如：胰島素、口服降血糖藥品、抗凝血劑及類鴉片止痛劑等)，應有提醒及防錯機制並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。 2.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。
3.3 手術安全	3.3.1 落實手術安全流程。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用	1.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。 2.手術麻醉同意書簽署。 3.手術前，確實核對手術病人姓名、手術部位、手術術式、特殊病史及過敏史。 4.核對病人身分，主動詢問並請病人回答，如病人無法回應問題，向家屬或陪同人員確認。
	3.3.2 提升麻醉照護品質。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用	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。 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不同顏色標籤標示藥名，並註明藥物濃度。注射前有再確認及覆誦的機制。 3.建立麻醉藥品抽藥準備與黏貼標籤標準作業流程。 4.麻醉藥品應有適當保管機制。
3.4 預防跌倒	3.4.1 加強宣導預防跌倒之措施。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用	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。
	3.4.2 改善醫療照護環境，以降低跌倒風險及傷害程度。	實地查核	☐ 是 ☐ 否	1.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.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。

評核項目	評核標準	佐證資料	評核/自評	說明與建議
3.5 維護孕產兒安全	3.5.1 落實產科風險管控。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用	1.醫護人員具高危險妊娠知識及緊急處理機制。 2.具有緊急生產、輸備血及轉診流程。
	3.5.2 維護孕產婦及新生兒安全。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用	1.醫護人員應對高危險孕產婦進行衛教及告知返診時機。 2.衛教孕婦需依懷孕週期做產前檢查、正確用藥及避免接觸致畸胎之物質（如：抽菸、毒品或酗酒等）。 3.為避免血栓形成，鼓勵產婦盡早下床活動。 4.醫護人員能辨識異常生命徵象（含新生兒）、產後出血及併發症，並有適當處置流程，必要時進行轉診。 5.與後送醫院建立良好緊急轉診管道及病例回饋。
	3.5.3 預防產科相關病人安全事件。	書面資料 實地查核	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用	1.醫護人員及相關員工需了解生產事故通報的時機和目的。 2.依規定進行生產事故通報及啟動關懷機制。
其他意見說明：				
衛生所查核人員簽名：			受查核機構人員簽名：	