

## 基層診所醫療品質訪查基準(28標)

第一章 基層醫療服務			
基準	項目(criterion)	評分說明	評估方式
<b>1.1 醫療服務的可近性與可用性</b>			
1.1.1	<b>各類病人之處理及安排</b>	D：能描述緊急病人處理措施和流程，但未有任何相關書面紀錄 C：符合第1項 B：符合第1項、第2項 A：符合第1項、第2項、第3項 評量項目第2項及第3項應提出書面資料註明	醫師訪談 員工訪談 書面審查
	1. 醫師或員工能描述有緊急病人之處理措施與流程，並留有訓練紀錄或相關書面資料 2. 對有特別診療需求者能安排看診時段 3. 基層醫療團隊對於無法到診病人能提供出診或諮詢服務		
1.1.2	<b>電話諮詢服務及照護安排</b>	C：符合第1項 B：符合第1項，且留有紀錄 A：符合第1項、第2項，且留有提供固定就診病人照護安排之紀錄	醫師與員工訪談 書面資料
	1. 診所中有醫師或醫療人員提供病人電話諮詢 2. 診所於下班時間對固定就診病人之照護需求可提供合理安排		
<b>1.2 良好的醫病溝通</b>			
1.2.1	<b>提供病人足夠的看診、諮詢時間和醫療資訊</b>	C：符合第1項，或其他足以充分說明醫療資訊的方式 B：符合第1項，且成效良好 A：符合第1項、第2項，且能提出醫病關係良好之證明	醫師訪談 書面審查 病人訪談
	1. 初診病人平均看診至少十分鐘，複診病人平均看診至少五分鐘，或有其他足以充份說明醫療資訊的方式 2. 病人能獲得足夠的醫療資訊，且醫病關係良好。		
<b>1.3 符合臨床執業規範、實證醫學及高品質之診療</b>			
1.3.1	<b>病人能獲得常見及重要疾病的相關資源之資訊 (含社區及支持性團體資源)</b>	C：符合第1項 B：符合第1項、第2項	直接觀察 醫師訪談
	1. 診所內有展示常見疾病照顧和相關社會資源的海報、單張或手冊 2. 醫師能正確利用單張、手冊等書面或非書面資料，來協助對病人疾病及處理之說明		
1.3.2	<b>對於常見及重要疾病提供符合現代水準之醫療照護</b>	C：符合第1項 B：符合第1項、第2項或第3項 A：符合第1項、第2項、第3項 抽審的病歷：以報名訪查後的病歷為主，審查其診所最常見的前三個診斷病歷各2位，另加4位固定就診病人病歷	醫師訪談 實體或電子病歷審查 監測資料 直接觀察
	1. 醫師能回答或獲得常見及重要疾病之臨床執業規範之相關資訊 2. 醫師能提供符合實證醫學之診療或醫療紀錄中沒有不符合實證醫學之紀錄 3. 醫師對常見或重要疾病有進行品質指標監測，且成效良好		
<b>1.4 醫療紀錄內容完整</b>			
1.4.1 (必要)	<b>對每位病人應留有完整的醫療紀錄</b>	C：符合第1項 B：符合第1項、第2項、第3項	實體或電子病歷審查
	1. 醫師須記錄病人每次看診的就診原因、診察、診斷、處置事項		

	<p>2. 病人的個人病歷中應包括轉診紀錄、醫療紀錄、照會紀錄、所有的檢查和報告</p> <p>3. 家戶會員之病歷中應包括目前的問題、過敏史、危險因子（吸菸和飲酒）、處方、預防注射、疾病管理、家庭史、職業史和過去的問題</p> <p>4. 於病人有需要時，能提供個人健康紀錄摘要給予病人</p>	<p>A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項、第 4 項</p>	
<b>1.5 整合性的照顧</b>			
<b>1.5.1</b>	<p><b>能視病人需求提供其當地之健康和社會資源</b></p> <p>1. 能夠說出當地各種不同的醫療服務資源，如診療服務、醫院和轉診服務，以及與其互動之方式</p> <p>2. 能夠描述當地各種不同的健康相關服務（如物理治療），以及與其互動之方式</p> <p>3. 能夠描述當地各種不同的社區及其他的健康服務和自助團體等資源，並且知道和相關資源互動的程序</p> <p>4. 能以合適的方法告訴病人，當地可利用的健康和社區服務</p> <p>5. 診所內有當地健康和社區服務資源的目錄</p> <p>6. 提供轉介病人使用健康和社區服務資源之相關紀錄和資料</p>	<p>C：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項、第 4 項</p> <p>B：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項、第 4 項、第 5 項</p> <p>A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項、第 4 項、第 5 項、第 6 項</p>	<p>醫師訪談 書面審查 病歷審查</p>
<b>1.6 健康促進、風險降低和疾病預防之健康服務</b>			
<b>1.6.1</b>	<p><b>基層醫師能夠提供病人疾病預防和健康促進的衛生教育相關資訊，並加入或共同推動當地政府的健康促進和公共衛生計畫</b></p> <p>1. 醫師能提供病人健康促進的資料和資源（如單張、手冊），並能夠描述對病人進行衛生教育和提供疾病預防資訊的方式</p> <p>2. 診所能參與公共衛生業務</p> <p>3. 診所能主動辦理社區健康促進活動</p>	<p>C：符合第 1 項</p> <p>B：符合第 1 項、第 2 項或第 3 項</p> <p>A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項</p>	<p>醫師訪談 書面資料</p>
<b>1.6.2</b>	<p><b>能使用具實證基礎的指引，提供機會性、系統性的預防保健和篩檢服務</b></p> <p>1. 藉著處理病人一般的健康問題時，能基於具實證基礎之指引親自或轉介病人預防保健和疾病預防的醫療服務</p> <p>2. 病歷紀錄中有提供篩檢與早期偵測的醫療服務或轉介之紀錄</p> <p>3. 對家戶會員，醫師有採用以下一種或一種以上的預防保健提醒系統，提供病人預防保健服務，並進行健康管理</p> <p>(1)以卡片的方式標示病人進行預防保健的時間</p> <p>(2)在病歷中標示病人進行預防保健的時間</p> <p>(3)登錄病人接受預防保健服務之情況，並進行預防保健服務之提醒</p> <p>(4)和其他機構共同合作預防保健提醒系統</p> <p>(5)具有一套電腦化的系統，進行預防保健服務之提醒</p>	<p>C：符合第 1 項</p> <p>B：符合 1 項、第 2 項</p> <p>A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項</p>	<p>直接觀察 醫師訪談 病人訪談 病歷審查</p>

第二章病人的權利和需求			
基準	項目 (criterion)	評分說明	評估方式
<b>2.1 基層診所的醫師及員工均能提供病人有尊嚴的醫療服務與顧及病人的需求</b>			
2.1.1 (必要)	<b>診療及檢查之隱私</b>	C：符合第 1 項 B：符合第 1 項、第 2 項	現場觀察 醫師或 工作人員訪談
	1. 病人就診時，應有隔簾設計或是確保病人隱私的診療室 2. 診療過程中若有非診所人員參與，應事先清楚告知病人，並取得病人同意		
2.1.2	<b>病人有要求轉診的權利</b>	C：符合第 1 項 B：符合第 1 項、第 2 項 A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項	醫師訪談 書面資料 員工訪談
	1. 病人對於治療有疑義或要求轉診時，有適當因應措施或處理原則 2. 診所對於病人轉診有清楚之流程，並符合醫療法規之規定和醫療群之運作原則 3. 診所員工熟悉如何轉介病人及申請病歷複製的流程		
2.1.3	<b>妥善回應病人抱怨或回饋</b>	C：符合第 1 項 B：符合第 1 項、第 2 項 A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項	醫師訪談 員工訪談 書面資料
	1. 診所所有明訂處理病人申訴或抱怨之流程 2. 診所處理病人抱怨的紀錄 3. 有鼓勵病人回饋意見給診所的方式		
2.1.4 (必要)	<b>明訂收費內容明細及標準</b>	C：符合第 1 項 B：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項 A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項，並主動提供以上各項皆符合病人醫療費用(含自費)之收據	書面審查 直接觀察 醫師訪談 員工訪談 病人訪談
	1. 診所訂定掛號、部分負擔及自費項目費用之明細（掛號費、部分負擔及常用自費項目之收費標準應公布於明顯處） 2. 在進行治療、檢驗及檢查前，有事先告知病人可能之收費（含額外及自費項目） 3. 如病人有對收費明細項目有疑問，應詳以說明		
<b>第三章品質保證和教育</b>			
基準	項目 (criterion)	評分說明	評估方式
<b>3.1 執業對品質保證和繼續教育的堅持</b>			
3.1.1 (必要)	<b>執業的醫師有經過基層醫師品質的訓練和認證，並參與品質保證相關的醫學繼續教育</b>	C：符合第 1 項 B：符合第 1 項、第 2 項 A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項	醫師訪談 書面資料
	1. 專任醫師中有至少一人通過基層醫療品質的訓練和認證，例如：家庭醫師認證、戒菸醫師認證，或糖尿病、憂鬱症、氣喘、肺結核或心血管等共同照護網之認證 2. 專任醫師中有至少一人定期參與合作醫院之共同照護門診、個案討論或其他替代活動 3. 專任醫師中有至少一人擔任基層醫療品質教學活動之教師		
3.1.2	<b>非醫師之醫事人員有適當的認證和訓練</b>	C：符合第 1 項 B：符合第 1 項、第 2 項或符合第 1 項、第 3 項 A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項	書面資料 員工訪談 書面資料
	1. 診所內除醫師以外應有至少一位其他醫事人員其繼續教育之時數與內容能符合相關法令規定 2. 診所內部有繼續教育或訓練活動並留有可查證之資料或紀錄		

	3. 診所非醫師醫事人員有參與外部繼續教育或課程		
3.1.3	醫師及診所員工有討論及改善醫療品質或加強風險管理之機制	C：符合第 1 項	醫師訪談 員工訪談 書面資料
	1. 診所內有討論及改善醫療品質之會議或管道，並留有紀錄		
3.1.4	執業有相當範圍的臨床參考資源與材料可供取用	C：符合第 1 項 B：符合第 1 項、第 2 項	書面資料 直接觀察 醫師訪談
	1. 診所內有與基層診療相關之當代（五年內）圖書資料，並有取得之管道（含書面或電子型式） 2. 診所知道如何利用網路獲得期刊資訊		

#### 第四章行政管理

基準	項目 (criterion)	評分說明	評估方式
<b>4.1 病人醫療紀錄之保密與管理</b>			
4.1.1	診所能確切掌握病人醫療紀錄之去處	C：符合第 1 項 B：符合第 1 項、第 2 項	現場觀察 醫師及員工訪談
	1. 診所病人醫療紀錄存放於一般大眾無法取得的位置 2. 對於病人醫療紀錄之流動，應建立妥善管理機制		
4.1.2 (必要)	診所能維護病人醫療資訊之保密、隱私及安全	C：符合第 1 項 B：符合第 1 項、第 2 項	醫師及員工訪談 保全協定 現場觀察
	1. 診所內所有被授權可以存取病人醫療紀錄的員工均需簽署一份『病人隱私保全協定』 2. 診所醫師及員工清楚如何確保病人醫療紀錄之保密與安全		
4.1.3	對於病理報告、診斷影像及臨床相關結果能確實記錄於病歷並作處置	C：符合第 1 項、第 2 項 B：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項	醫師訪談 檢驗報告 病歷審查
	1. 診所醫師親自檢視病人之檢查或檢驗報告，並有日期註記與簽章 2. 診所如發現重大檢查結果出現危險值應有主動追蹤及提醒方式以召回病人 3. 醫師將檢查報告及後續處置記錄於病歷中		

#### 第五章設備及環境

基準	項目 (criterion)	評分說明	評估方式
<b>5.1 診所之設備應提供足夠執業之用，並達到安全舒適及健康促進</b>			
5.1.1	診所有獨立、舒適和安全的看診空間	C：符合第 1 項、第 2 項	直接觀察
	1. 診所設有獨立和安全的診療室 2. 診療環境安靜、明亮、溫度適中		
5.1.2	診所能提供合適的候診、等候領藥及衛教之空間	C：符合第 1 項 B：符合第 1 項、第 2 項	直接觀察
	1. 診所候診、等候領藥空間應足夠容納就診病人，並提供適當數量之座椅 2. 有合適的衛教空間及設備並善加利用		
5.1.3	診所設有合適的衛生設備供病人及其他人員使用	C：符合第 1 項	直接觀察
	1. 診所設有廁所和洗手台等設備，並有適當之標示，能提供病人方便使用		
5.1.4	診所訂有環境清潔及消毒之作業流程	C：符合第 1 項、第 2 項	員工訪談 書面資料
	1. 工作人員能清楚的陳述如何清洗或消毒診所環境，如：地面、桌面等 2. 診所訂有處置血液及體液外溢污染之標準作業規範		

<p><b>5.1.5 (必要)</b></p>	<p><b>診所工作人員(含醫師及其他工作人員)能落實感染管 控措施</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 診察室內或鄰近處設有洗手之設備。</li> <li>2. 診所能提供醫師及工作人員之個人保護措施，如口罩、手套等</li> <li>3. 醫師及工作人員與病人接觸前後應確實洗手</li> <li>4. 診所訂有一套感染管制預防措施並加以落實</li> </ol>	<p>C：符合第 1 項、第 2 項 B：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項 A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項、第 4 項</p>	<p>直接觀察 員工訪談 書面資料</p>
<p><b>5.1.6</b></p>	<p><b>診所具有對其人員之工作安全及健康照護策略</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 診所能提供工作人員適當的預防注射，包括流行感冒疫苗接種、B 型肝炎疫苗接種</li> <li>2. 診所訂有工作人員針扎事件處理之標準程序，如遇狀況依規定處理並持續追蹤</li> <li>3. 診所人員有參加感染管制相關教育</li> <li>4. 診所能清楚地規劃醫事人員之工作安全及健康照護計畫</li> </ol>	<p>C：符合第 1 項、第 2 項 B：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項或符合第 1 項、第 2 項、第 4 項 A：符合第 1 項、第 2 項、第 3 項、第 4 項</p>	<p>員工訪談 書面資料</p>
<p><b>5.2 診所醫療配備</b></p>			
<p><b>5.2.1</b></p>	<p><b>診所能提供適當之初級照護及急救設備</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 診所具備下列之醫療配備以供初級照護及急救使用：(1)聽診器(2)血壓計(3)溫度計(4)體重計(5)診療槌(6)輔助呼吸工具，如 AMBU bag(7)用後即丟的針筒及空針(8)急救藥品，如類固醇針劑、腎上腺素針劑(9)氧氣筒</li> </ol>	<p>C：符合第 1 項 (委員應注意各項設備之有效期限)</p>	<p>直接觀察 檢視功能與效期</p>
<p><b>5.2.2</b></p>	<p><b>診所能提供必要的檢查、處置之設備供臨床醫療使用</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 診所依其診療領域備有供經常性之檢查、處置的相關設備</li> </ol>	<p>C：依診所之診療領域判斷，備有經常性使用之配備</p>	<p>直接觀察 醫師訪談</p>