

# 病人安全事件提醒 - 採用口頭醫囑注意事項

## Patient Safety Alert 6 – Telephone and Verbal Order

**提醒：1. 除非緊急情況時，否則不能使用口頭醫囑**

**2. 緊急情況採用口頭醫囑時需確認覆誦**

**對象：所有醫療機構 / 所有醫療人員**

**發布日期：2009 年 1 月**

**撰寫人：醫策會黃嘉立專員**

**審稿專家：台北榮民總醫院陳玉枝主任**

### 通報案例

急性盲腸炎病患做完腹部超音波後主訴腹痛要打止痛針，主護以電話詢問醫師，其口頭告知『Demerol 1PC IM ST.』，但主護接收到訊息為『Keto 1PC IM ST.』。主護接收到訊息後，僅與醫師確認劑量及途徑，並未覆誦藥名。事後醫師至護理站補寫醫囑『Demerol 1PC IM ST.』，主護發現補寫的醫囑與電話醫囑不符，再次確認時醫師表示醫囑為『Demerol 1PC IM ST.』。20 分鐘後病患出現過敏反應呼吸困難，轉加護病房觀察。

### 問題分析

醫囑屬於醫療人員溝通的一環，國內現行法規規定藥師、護理人員、職能治療師、物理治療師、醫事放射師、醫事檢驗師、緊急救護技術員等皆須依據醫師所開立之書面醫囑方能進行其醫療業務，僅在情況急迫時，醫師得先以口頭方式下達醫囑，並於 24 小時內完成書面紀錄。台灣病人安全通報系統 2007 年年度報表顯示，因處方抄錄錯誤或電腦輸入錯誤的事件，就佔了所有藥物事件錯誤發生階段中的 20%；美國 JACHO 所出版的「Joint Commission Guide to Improving Staff Communication」一書中亦提到，在 1995-2004 年間通報至 JACHO 的警訊事件資料中，經由根本原因分析，導因於溝通失敗的

就佔了所有事件的 66%。口頭醫囑容易聽錯或因為腔調的不同而誤解，接受口頭醫囑的人在謄寫過程中也容易出錯，其中又以電話醫囑發生頻率最多。在此案例中，護理人員接收到口頭醫囑後並未再次覆誦藥名，且訊息傳遞中使用許多縮寫，劑量單位也使用少見的代號，如 1PC 而非 1AMP，導致給藥錯誤發生。

在衛生署病人安全委員會的積極推展下，國內醫療品質及病人安全年度工作目標自 95 年起提出改善交接病人之溝通與安全，更於 2008-2009 年修正為「提升醫療照護人員間溝通的有效性」，除了落實交接班的作業，亦強調醫療照護人員間醫囑或訊息傳遞的正確性。應設立必要的標準作業程序，溝通時並採用多重方式，例如書面與口頭或是覆誦確認。

### 建議作法

參考財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會的「口頭醫囑作業參考指引草案」以及美國 Joint Commission 所出版之「Joint Commission Guide to Improving Staff Communication」一書，施行口頭醫囑時應注意以下幾點：

1. 非必要時不得使用口頭醫囑，僅在「緊急情況」時醫師得先以口頭方式下達醫囑。各醫療機構應視實際需求，自行訂

定或負向表列不適用開立電話醫囑的情況。例如高危險性藥品或治療處置、輸血、化療藥物。

2. 聽取電話醫囑時需逐字記下，向下達醫囑的醫師進行「覆誦」確認醫囑內容，並留下書面紀錄。
3. 醫療機構需建立並執行，確保電話醫囑有效性及正確性的機制。例如明確規範能下達與接收口頭醫囑的人員，以及完整傳達電話醫囑的必要訊息。至少包含：
  - a. 病人姓名、床號（若病人為兒童則需年齡或體重）。
  - b. 藥品名稱（商品名、學名）。
  - c. 藥品劑型（如：口服藥物、針劑等）。
  - d. 給藥數量與或持續時間。
  - e. 給藥目的與給藥途徑。
  - f. 藥品的特殊使用方法。
  - g. 醫療處置的種類、名稱。
  - h. 下達電話醫囑的時間、醫師姓名以及職稱。
4. 電話醫囑應直接下達給執行醫囑的人員，避免用語音留言的方式傳達口頭醫囑。
5. 聽取醫囑時，最好有第二個人同時確認電話醫囑。書面醫囑應於 24 小時內由原來下達電話醫囑的醫師補進病人的病歷醫囑欄中，執行電話醫囑之人員，應於核對無誤執行後記錄後簽名。
6. 電話醫囑不宜使用縮寫或是代號，特別是較少使用的縮寫或是代號，針對院內常用縮寫代號應予以統一。
7. 電話醫囑表達方法要明確，尤以劑量，文字等要把拼音念出來，並口述予以覆誦，尤其是藥品濃度及單次劑量（中文的 4、10 讀音相近容易弄錯，建議唸成 1、2、3、4 的 4；8、9、10 的 10）。
8. 執行電話醫囑前若有疑點，須向下達醫囑的醫師釐清後才可以執行。

9. 若電話醫囑牽涉相關檢查或檢驗，宜待完成書面醫囑後發放正式結果報告。

#### 參考資料

行政院衛生署 ( 2008 ), 醫療品質及病人安全年度工作目標建議參考作法手冊, 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會。

行政院衛生署 ( 2006 ), 病人安全國際交流與民眾參與計畫, 電話醫囑作業參考作業指引。

行政院衛生署 ( 2008 ), 台灣病人安全通報系統 2007 年年度報表。

JCAHO ( 2005 ), Joint Commission Guide to Improving Staff Communication.