

在社區環境提供的愛滋病病毒抗體自願輔導及測試服務  
優質保證管理評核清單

(第 2.1 版)

香港愛滋病顧問局  
愛滋病社區論壇

2014 年 6 月  
(2016 年 3 月修訂版)

## 序言

在香港，多個非政府機構在過往十年一直在中心內或外展場地提供愛滋病病毒抗體自願輔導及測試服務。有見於社區環境提供愛滋病病毒抗體測試的服務提供者越來越受歡迎，故有需要制訂指引，以規範有關做法，並維持服務水準。2009年，《在社區環境提供的愛滋病病毒抗體自願輔導及測試服務優質保證管理指引》（指引）已訂立初稿，並於同年七月在愛滋病社區論壇第十四次會議中獲得通過。這份優質保證管理指引旨在為服務提供者作為參考、提高服務質素，並維持服務水準。該指引並非用作監管或規範發牌之用。

在愛滋病社區論壇第十四次會議中，成員同意衛生署應擔當提供專業支援的角色，為自願輔導及測試服務的前線工作人員，提供潛能建立及培訓，但不會就愛滋病病毒抗體快速測試套件的牌，作任何推薦。

成員亦同意一年後就指引的實施作檢討。指引除了期望服務提供者自行進行內部評估外，亦鼓勵他們邀請外部人士或授權機構評核其服務水準。若因為資源所限而未能進行 ISO 認可，服務提供者亦可安排定期互相探訪與分享經驗，以提高服務質素。

為方便在社區環境提供自願輔導及測試服務的評估工作，衛生署在 2013 年年初根據指引訂立評核清單，希望各個服務提供者通過使用這份清單，能更有系統、更具結構、及更統一地對自願輔導及測試服務進行內部評估。必須注意的是，清單只能作為用於評估的工具，並不能取代指引，而服務提供者應時刻遵從指引。

有關如何進行內部評核及填寫評核清單的說明如下。

## 清單的目的：

1. 讓服務提供者定期評估該組織是否遵守指引，並在需要時作出補救措施；
2. 用以偵測服務提供者實施指引的過程中經常遇到的困難，使衛生署和有關方面能提供相應的技術支援；
3. 作為自願輔導及測試服務優質保證管理的書面記錄。

## 評核層面：

此清單為自願輔導及測試服務作兩個層面的評估，分別為機構層面評核（甲部），及個別人員能力評核（乙部）。

*機構層面評核（甲部）* — 有關提供自願輔導及測試服務機構的服務架構和優質保證管理的機制（如政策、組織、人事、培訓和設備）；

*個別人員能力評核（乙部）* — 有關個別人員的表現，機構亦可用自己的清單作評估。

## 內部評核的實施建議

負責人員：	提供自願輔導及測試服務的機構應最少指定一至二人負責進行內部評核；
地點：	清單主要用於在中心進行的自願輔導及測試服務，並可在適用的情形下，於外展場地使用；
評核時段：	由每年的4月1日至翌年的3月31日，每年一次；
乙部的覆蓋範圍：	每名提供自願輔導及測試的人員應每年接受一次評核；
報告評核結果：	服務提供者應每年進行評核後，在愛滋病社區論壇會議中向衛生署簡報甲部結果，作整體分析之用；
結果提交：	服務提供者應備存整份評核報告（甲部及乙部）的良好紀錄，以作將來參考之用。

# 在社區環境提供的 愛滋病病毒抗體自願輔導及測試服務 優質保證管理評核清單

## （甲部 — 機構層面評核）

### 指示：

1. 甲部共分 6 個部分：
  - 第 1 節 — 自願輔導及測試服務的架構
  - 第 2 節 — 相關人員的培訓
  - 第 3 節 — 進行自願輔導及測試人員的能力評核
  - 第 4 節 — 感染控制
  - 第 5 節 — 文件記錄及監察
  - 第 6 節 — 測試套件的品質控制
2. 此部分應由負責人員或授權人士每年最少一次為機構進行評核。
3. 若有項目未能在 貴組織轄下的所有自願輔導及測試地點都達到指標，請在「備註」位置填寫原因。

## 甲部. 機構層面評核

評核日期：\_\_\_\_\_

評核地點：\_\_\_\_\_

評核人員姓名：\_\_\_\_\_

### 甲部. 第 1 節. 自願輔導及測試服務的架構 (P 1/1)

A. 政策及管理	1=是 0=否	備註
1. 由指定人員負責管理自願輔導及測試服務		
2. 已制定自願輔導及測試指引		
a. 自願輔導及測試指引已納入機構管理局／醫務顧問的意見		
3. 提供書面測試指示及適用於測試場地(如中心、外展地點)的專用程序		
4. 已設立完善的轉介機制，為有需要人士提供進一步的確認測試或跟進工作		
5. 根據機構的能力及保障措施，就服務使用者的合法年齡制定政策		
6. 就人員培訓、測試套件及外部品質控制的溫度記錄表、外部品質控制結果記錄表及測試結果記錄表，預先訂定檢討、保存和銷毀相關記錄的時間表		
7. 訂有書面政策，確保自願輔導及測試服務使用者享有自決權、保密權、免受歧視和獲得正確而全面資料的權利		
B. 進行自願輔導及測試的環境	1=是 0=否	備註
1. 提供一間備有良好照明及衛生的獨立房間		
C. 測試及監控套件的存貨管理	1=是 0=否	備註
1. 確保未到期的測試及監控套件供應充足(每批次最少一套監控套件)		
2. 備有雪櫃或持續的空氣調節，以貯存測試及監控套件		
3. 備有溫度計量度貯存區及測試區的溫度，而誤差在攝氏 1 度或以下		
4. 溫度計有記錄最低及最高溫度的功能		

甲部. 第 2 節. 相關人員的培訓 (P 1/2)

A. 培訓架構	1=是 0=否	備註
1. 由指定人員負責自願輔導及測試工作人員培訓		
2. 備存人員的培訓記錄(包括覆蓋率及培訓內容)		
B. 培訓的覆蓋率	%	備註
1. 進行自願輔導及測試的人員曾接受外間培訓(如衛生署)的百分比		<50% 的原因：
2. 進行自願輔導及測試的人員曾接受內部培訓的百分比		<50% 的原因：
3. 進行自願輔導及測試的人員過去一年曾接受最新的培訓(包括自願輔導及測試基礎及複修培訓課程)的百分比		<50% 的原因：

甲部. 第 2 節. 相關人員的培訓 (P 2/2)

C. 基本培訓內容	1=已包括 0=未包括	備註
1. 如何把測試納入整個愛滋病預防計劃內		
2. 如何提供測試前輔導		
3. 如何進行測試，包括外部品質控制		
4. 感染控制，同時參考並行的指引：	/	
a. 標準防護措施		
b. 意外及危險事故(針刺受傷)		
c. 接觸後處理		
5. 測試結果詮釋及測試後輔導		
6. 如何處理敏感及緊急事故(例如法律責任與合法年齡、心理反應等)		
7. 如何進行妥善的文件記錄	/	
a. 保密及私隱		
b. 測試程序及結果		
c. 感染控制事項		
d. 品質控制 (例如：檢查及記錄溫度、有效期、無效或與確診測試不同的測試結果；進行及記錄外部品質控制等)		

甲部. 第 3 節. 進行自願輔導及測試人員的能力評核 (P 1/1)

A. 評核機制	1=是 0=否	備註
1. 備有完善的方案及指引，清楚記錄需要評核的範疇，並讓相關人員知悉		
2. 有指定人員負責評核員工的能力		
3. 有使用本核對清單乙部進行個人評核		
4. 有最少每年進行一次個人能力評核		
5. 有文件記錄個人能力評核的結果		
B. 個人能力評核範圍	1=已包括 0=未包括	備註
1. 測試前輔導技巧及保密問題		
2. 自願輔導及測試程序		
3. 結果詮釋及記錄		
4. 感染控制措施(參照甲部第 4 節“感染控制”)		
5. 不同測試結果的測試後輔導技巧		
6. 危機管理		
7. 確認測試的抽血程序(如適用)		



甲部. 第 4 節. 感染控制 (P 1/1)

A. 管理	1=是 0=否	備註
1. 有指定人員負責與感染控制有關的一切事項		
2. 有定期檢查保持手部衛生的設施(如梘液、酒精及水)和個人防護裝備(如外科口罩、手套)，確保供應充足並可取用		
3. 備有記錄意外或危險事故(如針刺受傷)的事故記錄簿		
4. 有定期檢討意外或危險事故，以採取糾正及預防措施		
5. 有張貼潔手步驟的海報		
B. 個人能力評核範圍	1=已包括 0=未包括	備註
1. 手部衛生		
2. 使用個人防護裝備(如手套、外科口罩)		
3. 利器處理		
4. 有害生物廢物的棄置		
5. 對受污染物品及環境進行消毒		
6. 意外(包括針刺受傷)的處理		
7. 接觸後處理(如黏膜接觸)		
8. 妥善呈報意外事故，並記錄在事故記錄簿		

甲部. 第 5 節. 文件記錄及監察 (P 1/1)

<b>A. 溫度記錄表</b>	<b>1=是 0=否</b>	<b>備註</b>
1. 使用溫度記錄表 (例子見《指引》附錄 I)		
2. 每個工作日都會記錄用以貯存測試套件及監控套件的地方, 自上次量度以來的最低及最高溫度		
3. 每個工作日都會記錄測試區自上次量度以來的最低及最高室溫		
<b>B. 外部品質控制結果記錄表</b>	<b>1=是 0=否</b>	<b>備註</b>
1. 使用品質控制記錄表 (例子見《指引》附錄 II)(參照甲部第 6 節“測試套件的品質控制”)		
<b>C. 測試結果記錄表</b>	<b>1=是 0=否</b>	<b>備註</b>
1. 每次進行自願輔導及測試, 測試套件、批次編號、測試結果、進行測試人員及任何已進行的確認測試均須記錄		
<b>D. 整體</b>	<b>1=是 0=否</b>	<b>備註</b>
1. 上述記錄(A 部、B 部、C 部)均存放在適當的地方, 並定期檢視		
2. 讓所有相關員工知悉存放這些記錄的地方		

甲部. 第 6 節. 測試套件的品質控制 (P 1/2)

A. 品質控制管理	1=是 0=否	備註
1. 有指定人員負責測試套件的品質控制 (例如: 檢查及記錄溫度、有效期、無效或與確診測試不同的測試結果等)		
2. 有使用由製造商提供的品質控制測試套件 (如適用)		
3. 有使用已知為愛滋病病毒感染者的樣本作為陽性對照 (如適用)		
4. 有定期提醒提供自願輔導及測試服務的人員進行品質控制的時間及程序		
B. 進行品質控制的時間	1=是 0=否	備註
1. 每當開啓一批新的測試套件或收到新運到的測試套件		
2. 當測試套件貯存區的溫度曾超出攝氏 2 至 27 度的範圍(或超出製造商訂明的溫度範圍)		
3. 當測試區的溫度曾超出攝氏 15 至 27 度的範圍(或超出製造商訂明的溫度範圍)		

甲部. 第 6 節. 測試套件的品質控制 (P 2/2)

C. 品質控制結果的文件記錄	1=有 0=沒有	備註
1. 進行控制測試日期和時間		
2. 測試套件批次編號和有效期		
3. 監控套件批次編號和有效期		
4. 品質控制結果		
5. 品質控制結果不可接受時所採取的糾正行動		
D. 品質控制主要指標的定期統計數字	1=有 0=沒有	備註
1. 記錄無效結果(控制線沒有顯現) 包括測試套件及監控套件 —發生次數、品牌、批次編號		
2. 記錄與確診測試不同的結果 —發生次數、品牌、批次編號		
3. 記錄每月快速測試陰性結果數目		
4. 記錄每月快速測試陽性結果數目		
5. 記錄每月確診測試陽性結果數目(如適用)		

# 在社區環境提供的 愛滋病病毒抗體自願輔導及測試服務 優質保證管理評核清單

## （乙部 — 個別人員能力評核）

### 指示：

1. 乙部共分 4 個部分：
  - 第 1 節 — 進行自願輔導及測試的技巧
  - 第 2 節 — 感染控制的認識與技巧
  - 第 3 節 — 會見過程及測試結果的文件記錄
  - 第 4 節 — 品質控制的認識
2. 此部分應在實際進行自願輔導及測試的情況下（實習(P)）進行。若部份項目未能在實際環境下作評核，評核人員應以口頭(O)或角色扮演(RP)的方式為人員對該項目的認識與能力作評核。
3. 每名提供自願輔導及測試的人員應每年最少接受評核一次。如有若干項目未能作評核，請在「備註」位置填寫並於下次再作評核。

## 乙部. 個別人員能力評核

評核日期： \_\_\_\_\_

評核地點： \_\_\_\_\_

接受評核人員姓名： \_\_\_\_\_

評核人員姓名： \_\_\_\_\_

### 乙部. 第 1 節. 進行自願輔導及測試的技巧 (P 1/4)

A. 測試前輔導	1= 已達到 0= 未達到	評核形式 實習(P)/口頭(O)/角色扮演(RP)
1. 在一個 <u>私隱得到保障的環境</u> 接待服務使用者		
2. 核對服務使用者的個人資料和過往使用服務的記錄		
3. 解釋測試程序，並再作出保密保證		
4. 與服務使用者討論陽性及陰性測試結果可能產生的影響		
5. 了解服務使用者的高危行為，如有需要，進行愛滋病風險評估		
6. 向服務使用者提供建議及健康教育，以回應所關注的事項		
7. 取得服務使用者的同意		
<b>備註：</b>		

乙部. 第 1 節. 進行自願輔導及測試的技巧 (P 2/4)

B. 進行愛滋病病毒測試程序	1= 已達到 0= 未達到	評核形式 實習(P)/口頭(O)/角色扮演(RP)
1. 記錄測試套件批次		
2. 按製造商提供的指示進行測試		
3. 整個過程須實施生物危害安全措施；妥為清理和處置有害生物廢物 → 參照“第 2 節－感染控制”		
4. 向服務使用者解釋測試結果		
5. 收集、處理和運送作確診用的測試樣本(如適用)		
6. 記錄有關過程及結果 → 參照“第 3 節－會見過程及測試結果的文件記錄”		
<u>備註:</u>		

乙部. 第 1 節. 進行自願輔導及測試的技巧 (P 3/4)

C. 測試後輔導	1= 已達到 0= 未達到		
不同測試結果的情況	陰性	陽性	無效
評核形式：(實習(P)/口頭(O)/角色扮演(RP))			
1. 有向服務使用者解釋“空窗期”		不適用	
2. 有討論減低風險／防止進一步傳播的方法			
3. 有提醒服務使用者定期接受愛滋病病毒測試		不適用	
4. 有解釋需要進一步進行確認測試／跟進測試	不適用		
5. 有評估服務使用者的情緒			
6. 有提醒服務使用者，如有需要，可致電徵詢意見			
7. 需要時，有為服務使用者作出轉介(衛生署／醫院管理局)			
8. 有解釋愛滋病的治療及慢性性質			
9. 有建議轉介服務使用者的伴侶接受所需服務	不適用		不適用
10. 記錄重要討論事項 → 參照“第 3 節－會見過程及測試結果的文件記錄”			
<u>備註：</u>			



乙部. 第 1 節. 進行自願輔導及測試的技巧 (P 4/4)

D. 危機輔導	1= 已達到 0= 未達到	評核形式 實習(P)/口頭(O)/角色扮演(RP)
1. 鼓勵服務使用者表達感受		
2. 探討誘發危機的因素		
3. 檢視服務使用者應付當前危機的能力		
4. 總結服務使用者目前的情況，並確保服務使用者明白		
5. 選擇最重要的事項先作處理		
6. 提供電話熱線或其他支援方法		
<b>備註:</b>		

乙部. 第 2 節. 感染控制的認識與技巧 (P 1/3)

A. 預防傳染措施	1= 已達到 0= 未達到	評核形式 實習(P)/口頭(O)/角色扮演(RP)
1. 手部衛生		
a. 在進行與服務使用者接觸的程序之前或之後，必須洗手；		
b. 如手部沾染血液、體液，以及在脫去手套後，立即洗手		
c. 如手部有明顯污垢或感到骯髒時，用梘液和水清潔雙手		
d. 如手部沒有明顯污垢，用酒精搓手消毒液清潔雙手		
e. 示範清潔手部的方法(包括 7 個步驟)		
2. 個人防護裝備		
a. 每當直接接觸或有可能接觸服務使用者的血液、體液、黏膜和傷口		
b. 照顧不同的服務使用者時，更換手套		
c. 如手套破損、明顯沾有血漬和萬一被針刺傷，必須更換手套		
d. 員工或服務使用者如出現發熱或呼吸道感染病徵，應戴上外科口罩。		
e. 妥為棄置使用過的個人防護裝備		
<u>備註:</u>		

乙部.第 2 節. 感染控制的認識與技巧 (P 2/3)

A. 預防傳染措施	1= 已達到 0= 未達到	評核形式 實習(P)/口頭(O)/角色扮演(RP)
3. 處理利器		
a. 把用過的針咀及利器放在防穿漏容器內，不要重新上蓋 b. 防穿漏容器只應盛載至容量的四分之三，並在封密後才棄置		
4. 棄置醫療廢物		
a. 用後即棄的工具及配件必須適當地棄置		
5. 環境衛生		
a. 要處理明顯可見的 <u>血漬</u> ，員工知道應以用後即棄的吸水力強物料，蘸有含 1%(1 份家用漂白水加 4 份清水)次氯酸鈉溶液拭抹。待 10 分鐘後再以清水沖洗		
b. 至於處理明顯可見的 <u>體液</u> ，員工知道應以用後即棄的吸水力強物料，蘸有含 0.1%(1 份家用漂白水加 49 份清水)次氯酸鈉溶液拭抹。待 30 分鐘後再以清水沖洗		
c. 員工示範如何按一般家居清潔程序(例如 1:99 的次氯酸鈉酸溶液)清洗環境表面		
<u>備註:</u>		

乙部. 第 2 節. 感染控制的認識與技巧 (P 3/3)

B. 意外及危險事故	1= 已達到 0= 未達到	評核形式 實習(P)/口頭(O)/角色扮演(RP)
a. 員工知道由誰向上司 <u>呈報</u> 意外及危險事故，尤其是針刺受傷事故		
b. 員工知道要把所有已呈報的意外記錄在為此而備存的事務記錄簿		
C. 接觸後處理	1= 已達到 0= 未達到	評核形式 實習(P)/口頭(O)/角色扮演(RP)
a. 員工示範用梘液和水徹底清洗傷口，然後才消毒和包紮		
b. 當發生黏膜接觸意外時(例如外物濺入眼睛)，員工知道應立即以大量的自來水清洗接觸部位		
c. 員工知道在接觸黏膜後須 <u>徵詢醫生的意見</u> ，以進行風險評估和採取適當的接觸後處理措施		
<b>備註：</b>		

乙部. 第 3 節. 會見過程及測試結果的文件記錄 (P 1/1)

**請注意：**就本節而言，我們也鼓勵評核人員覆閱由個別人員過去撰寫的會見摘要，以評核他們在記錄存檔方面的長期表現。

在進行自願輔導及測試期間適當記錄下列各項資料	1= 已達到 0= 未達到	評核形式 實習(P)/口頭(O)/角色扮演(RP)
1. 測試日期和時間		
2. 測試套件批次編號和有效日期		
3. 接受測試人士身分代號		
4. 進行測試員工身分代號		
5. 測試結果 (a) 快速測試		
(b) 確認測試(如適用)		
6. 已討論的重要事項 (例如跟進行動、建議、自殺念頭、轉介等) <sup>註 1</sup>		
7. 結果無效時所採取的行動		
8. 有否要求進行確認測試		
9. 送交作確認的樣本類別		
10. 記錄確認測試結果		
11. 為測試結果(快速測試/常規測試)呈陽性反應的服務使用者作出轉介		
<b>備註：</b>		

註 1：雖然《指引》並沒有要求記錄與溯源性無關的重要討論事項，但我們仍然鼓勵服務提供者記錄這份核對清單所列事項，作為良好做法的典範。

乙部. 第 4 節. 品質控制的認識 (P 1/1)

員工顯示對下列幾方面的認識：	1= 已達到 0= 未達到	評核形式 實習(P)/口頭(O)/角色扮演(RP)
<b>1. 進行品質控制的時間：</b>		
a. 開啓一批新的測試套件時		
b. 收到新運到的測試套件時		
c. 如測試套件貯存區的溫度超出攝氏 2 至 27 度之間(或超出製造商訂明的溫度範圍)		
d. 如測試區的溫度超出攝氏 15 至 27 度之間(或超出製造商訂明的溫度範圍)		
e. 每一個月		
<b>2. 管理重大的品質控制問題：</b>		
a. 如有重大問題，尤其是關乎所使用的愛滋病病毒快速測試的準確程度，須立即向適當的主管人員報告		
b. 如有需要，亦須通知製造商		
<b>3. 品質控制結果的文件記錄：</b>		
a. 知道存放品質控制記錄表的地方		
<b>備註：</b>		