第十九期 2008年9月

關懷短訊

醫院管理局
HOSPITAL AUTHORITY

風雨無阻交流會

8月21日傍晚，60多位熱心病友無懼颱風影響，蒞臨醫管局大樓參與醫管局與病友組織交流會。醫管局策略發展總監羅思偉醫生對病友一直以來積極參與局方主辦的交流活動表達衷心的感謝，並承諾未來將進一步增加病人賦能活動，加強社區協作照顧病友，為長期病友提供更完善的服務。

醫管局總行政經理陳崇一醫生在會上簡報**醫管局08-09年度工作的內容**，聆聽了病友對現有服務的意見；署理總行政經理彭飛舟醫生簡略介紹了籌備中的**醫管局醫院認證先導計劃**，透過評審機制帶動醫護文化的改變，此計劃是醫管局提升服務質素的重要新猶；高級經理黃婉芳女士於會上詳細介紹了局方年內將進行的**病人服務滿意度調查**的具體內容，呼籲病友們積極支持，踴躍發表意見。

是次交流會歷時將近三小時，會議中途天文台宣佈懸掛三號風球，與會病友卻未有提早離場，專心聆聽局方代表就各項議題的報告並積極發表意見，足見病友們對交流會的投入。

「病人資訊站」－簡單易用一站通

九月初開始，**東區醫院**與**瑪麗醫院**的專科門診部增設了兩部多功能資訊平台，名為「病人資訊站」。市民只須輕按螢屏上的訊息方塊，即可了解**該院的服務、病人自助組織的資料**以及**最新的病人教育訊息**；「資訊站」設有列印功能，方便市民將有用資訊列印帶走。兩院還特別安排**專責義工協助大家使用「病人資訊站」**，輕鬆掌握資訊。

全新疾病資訊網站
有獎徵名活動

醫管局正密鑼緊鼓地籌備一個全面涵蓋疾病、治療與護理的病人資訊網站，現誠邀病友充分發揮創意和想像力，踴躍參與徵名活動，名稱一經採納，將獲精美禮品。

參加辦法：請將您精心設計的網站名稱連同下表所列個人資料於2008年11月7日前傳真至：23007158

「疾病資訊網站有獎徵名活動」	
建議網站名稱	
參加者姓名	
所屬組織 (如有)	
聯絡電話	
地址	

注意：傳真必須註明「疾病資訊網站有獎徵名活動」

病人服務滿意度調查

重視病人意見 不斷提升質素

近年隨著醫療技術高速發展，疾病治療方法不斷增加，市民可以透過各種途徑掌握更多疾病與治療資訊，了解到不同治療方案的利弊，醫護人員必須更充分了解病人的需要，醫患衷誠合作，更能夠採取合適的治療措施，達致最理想的治療效果。

為更全面了解病人的需要，以制定適切的服務政策，醫管局在2008年底開始，在全港25間設有急症服務的公立醫院，調查病人在公立醫院接受治療的經歷、感受、對服務的意見以及對醫管局服務的滿意度，以期不斷提升服務質素。

質素

- 技術質素（提供了甚麼？）
  - 執業標準
  - 健康改善
  - 生活質素提升
- 功能質素（以甚麼方式提供?）
  - 病人滿意度
  - 便捷與公平
  - 風險管理

是次大型調查的目的包括：

- 建立**完備的制度**，監察病人對醫管局服務的滿意度
- 訂立**質素評審標準**，並加以改善
- 制定**病人意見調查的架構**，加強問責
- 鞏固重視服務質素的**核心價值與文化**

一些其他國家同類型病人意見調查內容的例子：

英國	澳洲	美國
國民衛生服務 • 每年進行全國調查，使用標準問卷監察服務表現 • 由衛生署根據調查結果跟進需要改善的範疇 • 調查結果上載互聯網	**病人滿意度調查** • 澳洲各省每年均進行調查，例如： ◆ 維多利亞省人力資源部每年調查公立醫院病人的意見，內容包括： – 服務與入院安排以及職員態度 – 病人資訊 – 治療資訊及協助 – 投訴管理 – 實際環境與食物 – 出院與覆診安排 • 每年公佈結果，根據調查結果制定基準	**病人滿意度調查** • 醫院必須使用聯邦政府核准的標準問卷，了解透過老人醫療保險計劃與醫療補助計劃享用醫療服務的病人的意見 • 基健護理：接受政府補助來提供基健服務的提供者會使用當局設計的標準模式，監察病人對服務的滿意程度

暫擬參與2008/09病人滿意度調查的醫院

香港區：

東區尤德夫人那打素醫院、東華東院、東華醫院、律敦治醫院、葛量洪醫院、瑪麗醫院

九龍區：

九龍醫院、仁濟醫院、伊利沙伯醫院、佛教醫院、明愛醫院、基督教聯合醫院、將軍澳醫院、黃大仙醫院、聖母醫院、瑪嘉烈醫院、廣華醫院、靈實醫院

新界區：

大埔醫院、屯門醫院、北區醫院、沙田醫院、威爾斯親王醫院、博愛醫院、雅麗氏何妙齡那打素醫院

是次調查將探討病友對

公立醫院服務範疇的滿意程度：

- **服務便捷程度：**入院及床位的輪候時間、臨床護理人員回應所需時間
- **實際環境：**衛生情況、食物質素、私隱的保護、環境舒適度
- **處理不滿的機制：**職員回應與處理
- **人際關係：**病人是否受到尊重、職員的態度
- **臨床治療的協調工作：**醫患溝通、醫護回應病人需要、治療與護理資訊是否充足、病人痛楚或不適的處理、出院與覆診安排等

調查將於**2008年底展開**，詳情將透過新聞發布、宣傳單張和小冊子、公立醫院大型展板與大堂的資訊電視頻道、醫院病人資源中心以及醫管局與病友組織交流會發放。

希望病友積極支持，踴躍就公立醫院服務發表意見。

醫院認證先導計劃

提升服務　改變文化

在病人數量不斷增加，對服務的要求越來越高的今天，維持公營醫療長遠持續發展和不斷改善醫療服務質素是醫管局面對的一大挑戰。

一直以來，公立醫院透過自我監管來完善服務。醫管局為貫徹**「以人為本」**的機構宗旨，鞏固「全人醫療」服務文化，致力提高機構的透明度與服務問責，局方將開展**醫院認證先導計劃**，積極推動**獨立的醫院質素評審機制**，全面而有系統地評估醫院運作，以持續改善和提升服務，更有效回應社會各界對醫院服務的意見和要求，以及全面保障病人利益。

5間醫院作為試點

- 成立食物及衞生局、衞生署、醫管局及私家醫院協會代表組成的策導委員會
- 選擇合適的評估機構
  參考國際質素標準評審機構的既定標準 → 引入認證準則／建立符合安全和質素的制度／接受國際評核組織認證
- 在5間醫院進行深入調查分析
- 選定3間醫院進行全面評審和認證
- 總結和計劃將來本地發展模式

我們的願景

透過先導計劃，我們希望能達致以下的目標：

- **掌握醫院質素評估標準和制度**
- **建立本港認證制度**
- **與國際質素標準接軌**
- **與海外醫院建立學習和分享平台**
- **培訓本地評審人才**

醫管局開展醫院認證先導計劃的目標是，建立良好的質素保證機制，透過評審機構建立公信力更有效監察醫療服務質素，提高醫院服務的透明度，長遠而言，鞏固以人為本的文化。

《關懷短訊》由醫院管理局健康資訊天地編印，並上載健康資訊天地網頁（http://www.healthinfoworld.org），歡迎轉載，請列明出處。
如對內容有任何意見，請與王小姐聯絡。　地址：九龍亞皆老街 147 號 B 醫院管理局大樓地下　電話：2300 7159　傳真：2300 7158