



2022 年 9 月 22 日醫院管理局大會參考文件
公眾讚揚、意見及投訴管理年報 2021/22

徵詢意見

請成員備悉附件所載有關 2021 年 4 月 1 日至 2022 年 3 月 31 日期間的公眾讚揚、意見及投訴管理年報 2021/22（年報），並提供意見。

背景

2. 醫患互信的關係有助促進臨床療效、醫療團隊的滿足感以至醫療機構的表現。有效的意見反映和投訴管理制度，是持續促進病人關係的重要元素。醫院管理局（醫管局）多年來建立了一個收集和處理公眾意見、讚揚及投訴的架構制度。醫管局亦一直致力推動有關正面處理公眾意見及投訴的文化，以提供以人為先的服務。

3. 為增進機構透明度和對公眾問責，醫管局每年發表報告，載列公眾意見及投訴制度的主要元素及年內的工作情況，讓公眾閱覽。這份文件概列 2021/22 年報兩大範疇，即醫管局的投訴及意見管理工作和醫管局推動正面處理投訴及意見的文化以提升服務，年報的詳細內容載於附件。

醫管局的投訴及意見管理工作 (年報第 II 節：第 3 至 21 頁)

A. 兩層投訴處理制度

4. 醫管局自成立以來，設立了一個兩層的公眾投訴處理制度。這個制度旨在提供一個方便有效的機制處理公眾投訴。所有初次提出的投訴會由有關的醫院／診所處理。投訴常源於對一些治療或行政程序有疑問或期望落差。在這些情況下，「投訴人」可能希望尋求解釋或協助，以了解公立醫院體系的運作。因此，第一層投訴處理著重於醫院或診所層面解決問題，盡可能為病人及投訴人提供適當協助。

5. 投訴人如不滿投訴結果，可向公眾投訴委員會（委員會）上訴，要求覆檢其個案。委員會除作為醫管局的最終上訴機構外，亦協助醫管局確保在投訴管理的有效管治及公信力。

B. 2021/22 年度讚揚、意見及投訴概覽

6. 年內，醫管局及其轄下醫院／診所共接獲 37 739 宗讚揚¹、18 560 項意見²及 1 637 宗投訴³，以及 20 223 宗求助個案。醫管局大部分服務接獲讚揚個案的宗數及以每一萬就診人次計算的比率均高於投訴個案，顯示大部分病人滿意醫管局的服務。

7. 2021/22 年度，醫管局在因應 2019 冠狀病毒病疫情而啟動的「緊急應變級別」下面對前所未有的難關，包括不時需作出服務調整。與過去一年相比，醫院接獲的讚揚個案減少 4%，主要是 2022 年第一季度爆發第五波疫情時有關數字急跌所致；投訴個案增加 6%，與住院及專科門診服務量變化相符。與往年一樣，醫院接獲投訴個案最多的三大類別為醫療服務、員工態度及行政程序。另外，我們收到的意見反映也顯著上升(27%)，大部分是關於疫情應變措施和特別服務模式，例如預約改期、覆配藥物服務、疫苗相關問題，以及探病和陪產安排。

C. 公眾投訴委員會工作

工作量及表現

8. 委員會在 2021/22 年度舉行 16 次會議，共處理 256 宗上訴個案，並完成 237 宗個案。大部分個案(93%)在六個月的目標回覆時間之內完成。委員會亦監察所有上訴個案的趨勢和類別。過去五年投訴個案類別的相關數據載於年報第 15 頁。

9. 就處理的上訴個案，委員會均會徹底審視所有相關資料及問題，並在有需要時徵詢獨立醫學專家意見。在大多數個案中，委員會認為有關醫院已對投訴作出適當處理。在 237 宗已完成的個案中，有三宗投訴成立，另有 18 宗部分成立。委員會在處理個別個案時發現服務有不足或需要改善之處，並已就有關方面提出建議，以避免情況再發生。相關跟進工作包括改善醫療紀錄記載內容、加強員工遵守既定指引、加強與病人及家屬溝通、於藥物處方或治療計劃有顯著改動後加強監察病人情況，以及改進投訴調查及處理工作。

10. 委員會就不成立投訴個案的詳細分析及處理投訴時的觀察所得載於年報第 17 頁。這些投訴主要源於投訴人對醫療服務了解不足及對醫管局服務有期望落差。

1 讚揚	–	表達感謝
2 意見	–	表達意見
3 投訴	–	表達不滿

改善上訴個案處理的措施

11. 除處理上訴個案外，委員會亦推行／延續多項措施，以加強投訴管理工作的公信力和效率：

- (i) 加強監察就投訴個案提出的建議，以改善服務，避免再次出現同類投訴，包括由委員會審視聯網／醫院及醫管局匯報的跟進情況。醫管局高級管理層亦會定期收閱相關進度報告，促進各醫院交流從投訴汲取到的經驗。年報（第 19 至 21 頁）載列了三宗個案，可反映醫管局致力因應投訴個案持續改善服務的工作；
- (ii) 定期檢視聯網／醫院的個案處理、病人關係及投訴管理工作表現和問題，持續監察第一層投訴處理情況；
- (iii) 提高委員會的透明度和公信力，向醫管局大會匯報工作情況，並把載列委員會工作情況的年報上載至醫管局網站以便公眾參閱，以及讓病人聯絡主任及資深醫護人員出席委員會會議，加強醫院與委員會的相互了解和合作；及
- (iv) 因應職權範圍進行年度自我工作評估。委員會已因應有關其成員組成的意見審視成員人數及組合，並委任五名來自不同專業的新成員，填補五名成員卸任後的空缺。此外，個案小組的成員亦會輪調，以確保各小組在處理投訴方面均有恰當的專業及經驗。

醫管局推動正面處理投訴及意見的文化以提升服務

（年報第 III 節：第 22 至 31 頁）

12. 病人、家屬和社會上反映的意見，不論屬正面或負面，都是對我們同事和服務評價的寶貴來源，也是推動我們不斷求進的動力。醫管局多年來一直致力推動正面處理投訴及意見的文化，以提升服務。就此，我們在2021-22年度實行了以下措施：

A. 病人經驗調查

13. 按照醫管局病人經驗調查服務計劃⁴原訂於2020年進行的專科門診服務病人經驗調查，因2019冠狀病毒病疫情而延至2021年8月進行。我們正在分析所收集的數據，並將於2022年下旬發表調查結果。

14. 我們設有系統化的機制推展改善計劃，以加強在過往的病人經驗調查中發現有改善空間的資訊提供過程。就此，我們在內科和老人科病房推行「病人出院

⁴ 於 2013 年 9 月 26 日提交醫管局大會討論的文件第 196 號「醫院管理局病人服務滿意度（經驗）調查」

資訊摘要」先導計劃，提供簡明清晰的重要醫療資訊，提升病人和照顧者的自我護理能力。該計劃反應良好，現已擴展至其他專科並納入流動應用程式HA Go。為了開拓更多方便公眾反映意見的渠道，我們已改良醫管局網站的設計，並於部分醫院提供二維碼和電子表格以供使用。此外，醫管局亦會進一步研究讓公眾透過HA Go反映意見和表達讚揚。

15. 病人經驗調查是促進病人參與治理過程的重要平台。展望未來，醫管局將與持份者合作，參考其他醫療體系的發展，制訂未來的病人經驗調查計劃，並就新的專科／疾病發展專屬的病人經驗調查。

B. 提升員工化解醫患糾紛的能力

16. 隨著醫管局的服務量和醫療複雜性以及公眾對投訴權利的意識不斷上升，我們對投訴處理人員支援解決爭議的需求亦與日俱增。此外，越來越多複雜及嚴重的投訴個案牽涉到高層次的投訴處理機構的介入，需要跨醫院／聯網緊密協調及合作應對。因應這些挑戰，我們採取多管齊下的方針提升員工化解醫患糾紛的能力：

(i) 設立以聯網為基礎的病人關係辦公室服務架構

- 為加強聯網在投訴管理方面的管治架構及服務能力，我們按照醫管局機構方針在五個聯網設立了以聯網為基礎的病人關係辦公室，並計劃於 2022-23 年度在餘下兩個聯網設立相關辦公室。

(ii) 為投訴管理職員提供相關培訓與發展課程

- 儘管實體培訓課程在疫情下暫停，我們應用資訊科技及網上平台，推出每月一次的「5:00 拆彈大本營」系列網上研討會，分享病人關係及投訴管理策略和要訣。
- 我們實行「員工輪調計劃」，為聯網／醫院及總辦事處的病人聯絡主任及投訴經理提供輪調機會，以讓其拓展視野及累積經驗，並加強投訴管理服務的繼任規劃。

(iii) 聯網夥伴及投訴管理實習計劃

- 為加強同事對醫管局投訴管理工作的了解及傳達每位員工都有責任維繫良好病人關係的共同價值觀，聯網／醫院的不同職系同事（包括病人聯絡主任、資深醫護人員及管理人員）均會獲邀出席委員會會議。

C. 向各方推廣有關病人關係及解決爭議的正向文化

17. 醫管局一直不斷向相關各方推廣有關病人關係及解決爭議的正向文化。我們會安排病人關係及投訴管理培訓和分享會予各方工作夥伴，例如病人團體和香港中文大學護理文憑課程學生。為響應政府推動調解服務，醫管局亦派員在律政司的年度調解推廣活動中，分享在醫院應用調解技巧解決爭議的經驗。此外，我們有一名資深醫生和一名病人聯絡主任榮獲 2021 年申訴專員嘉許獎，肯定了醫管局人員在投訴處理和病人服務方面的卓越表現。

醫院管理局

HAB\PAPER\327

2022 年 9 月 15 日