



2022 年 12 月 15 日醫院管理局大會討論文件 2021 年專科門診病人經驗調查

徵詢意見

請成員備悉及討論醫院管理局（醫管局）進行的 2021 年專科門診病人經驗調查的結果和未來路向，以及醫療服務發展委員會（醫務發展委員會）於 2022 年 10 月 10 日的會議¹上討論同一事項時提出的主要意見。

背景

2. 了解病人經驗是提升現代醫療服務質素的重要元素。與國際做法一致，醫管局透過病人經驗調查，積極收集病人意見，以改善服務質素。醫管局大會於 2013 年 9 月²批准推行涵蓋整個醫管局的病人經驗調查服務計劃，有系統地在醫管局規劃和發展有關調查。我們會定期進行住院病人經驗調查，而期間則進行專科門診／個別專科病人經驗調查。醫管局由 2010 年起進行的各次病人經驗調查（前稱病人經驗及服務滿意度調查）載列於附件 1。

2021-22 專科門診病人經驗調查的設計及工具

3. 專科門診病人經驗調查原訂於 2020 年進行，惟因受到 2019 冠狀病毒病疫情影響而延後至 2021 年。專科門診病人經驗調查的主要目的是透過經驗證的問卷收集及報告病人在診所就診的經驗，從而找出服務可改善之處。醫管局在落實進行調查前，已委託香港中文大學（中大）為調查代理，審閱經驗證的專科門診經驗問卷，確保有關調查足以反映醫管局服務的最新發展和重點範疇。

4. 經考慮病人經驗調查的國際發展、醫管局的最新服務情況和病人團體的意見，更新的問卷涵蓋專科門診診所病人歷程的八個服務範疇，以全面反映病人經驗：

¹ 醫務發展委員會文件第 679 號「2021-22 專科門診病人經驗調查」。

² 醫管局大會於 2013 年 9 月 26 日討論的文件第 196 號「醫院管理局病人服務滿意度（經驗）調查」。

- (a) 診期前；
- (b) 到達專科門診；
- (c) 在專科門診等候期間；
- (d) 專科門診的環境及設施；
- (e) 會見醫生或醫護專業人員；
- (f) 就診後資料；
- (g) HA Go 流動應用程式；及
- (h) 整體印象。

調查的主要結果

5. 中大在 2021 年 8 月至 2022 年 1 月期間，成功以電話訪問 13 393 名曾於 26 間醫管局專科門診診所（附件 2）當中任何一間就診的病人，請他們評價最近就診的經驗。調查結果顯示病人對整體專科門診經驗評價良好，在 0 至 10 的評分中，89% 受訪者的評分為 7 分或以上，平均分為 7.9/10。26 間專科門診診所的病人經驗相若。病人普遍對醫護專業人員很有信心，而且對就診的經驗和所獲提供的資訊，尤其於藥物資訊，亦感到滿意。與上次 2018 年專科門診病人經驗調查相比，受訪者對大部分問題（40 條問題當中有 30 條）的經驗評分均有所上升。

6. 儘管醫管局在 2019 冠狀病毒病疫情期間作出特別服務調整，我們在各個與溝通相關的範疇均獲得正面評價，包括醫生解釋治療的原因及診斷結果，以及聆聽病人意見方面等。大部分受訪者均表示理解專科門診診所在疫情期間需實施特別人流管控和其他應變措施。另外，因應醫管局近年持續推動使用 HA Go 流動應用程式，我們在調查中加入三條相關問題，包括是否容易使用、及所提供資訊和使用說明是否足夠。病人這些方面的經驗普遍正面。調查報告摘要載於附件 3³。

未來路向

7. 病人經驗調查為醫管局提供專科門診服務情況的總覽，並提出可改善質素之處。醫管局會檢討下列相對低分範疇的現況，從而制訂策略改善專科門診病人經驗：

- (a) 預計候診時間資訊；
- (b) 離開專科門診診所後須留意的危險徵狀及聯絡資料；以及
- (c) 有關表達意見、讚揚及投訴渠道的資料。

8. 調查結果反映受訪者對 HA Go 的使用經驗正面，顯示進一步加強 HA Go 功能（特別是病人離開專科門診診所時提供簡明資訊）應會受到病人歡迎。因應醫務發展委員會的建議，我們亦會研究如何透過 HA Go 推動病人賦能。

³ 報告全文將於醫管局大會會議後上載至醫管局網站：www.ha.org.hk → 新聞中心 → 特別報告。

9. 多年來，病人經驗調查已成為管治架構的重要一環，讓病人參與改善以人為本的服務。醫管局會因應經批准的策略方向，繼續委任獨立機構進行全港病人調查，以持續監察服務改善的趨勢。醫管局會與中大及其他持份者攜手合作，包括職員、病人團體及社區夥伴，定期進行住院、專科門診及急症室病人經驗調查。與此同時，我們亦會因應醫管局的服務重點和模式研究進行其他新的專科／服務病人經驗調查。

對內及對外溝通

10. 為取得各持份者的支持，醫管局在推行病人經驗調查的各個階段，均會就調查目的及運作細節與病人、公眾及員工定期溝通。

11. 醫管局亦已制訂對內及對外的溝通計劃，積極宣傳是次病人經驗調查結果，包括在醫管局大會會議後發表新聞稿及上載報告至醫管局網站，並在醫管局內部員工通訊及報章刊登相關文章，以及在員工座談會和病人論壇闡述調查結果等。

醫院管理局
HAB\PAPER\329
2022年12月8日

Patient Experience Survey (PES) / Patient Experience and Satisfaction Survey (PESS) Projects Conducted by HA Since 2010

Project	Time of field study	No. of subjects	No. of hospitals/clinics
2010-11 1 st PESS on Inpatient Service	3 rd – 4 th quarter 2010	5 030 inpatients	25 acute and rehabilitation hospitals
2012-13 Patient Engagement Study	3 rd quarter 2013	1 042 inpatients 410 doctors 2 300 nurses	Department of Medicine of five clusters
2013-14 Hospital-based PESS (pilot)	4 th quarter 2013	3 566 inpatients	Seven major acute hospitals
2014-15 PESS on Specialist Outpatient Service	3 rd – 4 th quarter 2014	13 966 outpatients	26 specialist outpatient clinics
2015-16 2 nd PESS on Inpatient Service	3 rd – 4 th quarter 2015	9 297 inpatients	25 acute and rehabilitation hospitals
2016-17 PESS on Accident & Emergency (A&E) Service	3 rd – 4 th quarter 2016	9 317 A&E patients	17 public A&E Departments
2017-18 3 rd PES on Inpatient Service	3 rd – 4 th quarter 2017	9 921 inpatients	26 acute and rehabilitation hospitals
2018-19 2 nd PES on Specialist Outpatient Service	3 rd quarter 2018 – 2 nd quarter 2019	13 911 outpatients	26 specialist outpatient clinics (SOPCs)
2019-20 4 th PES on Inpatient Service	4 th quarter 2019 – 1 st quarter 2020	9 800 inpatients	27 acute and rehabilitation hospitals
2021-22 3 rd PES on Specialist Outpatient Service	3 rd quarter 2021 – 1 st quarter 2022	13 393 outpatients	26 SOPCs

List of 26 Participating Specialist Outpatient Clinics

1. Pamela Youde Nethersole Eastern Hospital
2. Ruttonjee and Tang Shiu Kin Hospitals
3. Tung Wah Eastern Hospital
4. Grantham Hospital
5. Queen Mary Hospital
6. Tung Wah Hospital
7. Tsan Yuk Hospital
8. Hong Kong Buddhist Hospital
9. Hong Kong Eye Hospital
10. Kowloon Hospital
11. Kwong Wah Hospital
12. Our Lady of Maryknoll Hospital
13. Queen Elizabeth Hospital
14. Haven of Hope Hospital
15. Tseung Kwan O Hospital
16. United Christian Hospital
17. Caritas Medical Centre
18. North Lantau Hospital
19. Princess Margaret Hospital
20. Yan Chai Hospital
21. Alice Ho Miu Ling Nethersole Hospital
22. North District Hospital
23. Prince of Wales Hospital
24. Pok Oi Hospital
25. Tuen Mun Eye Clinic
26. Tuen Mun Hospital