



2025 年 3 月 27 日醫院管理局大會參考文件
機構匯報計劃 — 醫院管理局以病人為本服務

徵詢意見

請成員備悉醫院管理局（醫管局）優化以病人為本服務措施的推行進展及成效。

背景

2. 醫管局大會於 2019 年 12 月 19 日批准成立由醫管局主席主持的「持續發展專責小組」，帶領和指導有關醫管局可持續發展事宜的討論，並在數年間審視多項策略事宜，其中包括於 2022 年在醫院層面設立隸屬醫院管治委員會的「優化以病人為本服務專責小組」（專責小組），以進一步提升醫管局以病人為本的服務，為病人、員工及訪客帶來裨益。專責小組會與聯網／醫院管理層合作，探討病人的需求，並就特定範疇建議可行的優化措施，以加強以病人為本的服務及提升病人和訪客的體驗。

3. 專責小組除了針對各醫院的個別情況提議相應專屬措施外，亦會就適用於所有醫院的政策／系統性優化措施提出建議，供持續發展專責小組考慮。截至目前，已有 13 項系統性優化措施在各醫院全面推行，當中包括透過「易通道」簡化專科門診病人的就診流程、理順專科門診預約安排，以及為住院病人提供更多膳食選擇等。此外，2019 冠狀病毒病疫情促進了遙距醫療服務的發展，醫管局將進一步加強及推廣遙距醫療技術在各類服務中的應用。以下概述目前為優化以病人為本服務而推行的主要措施：

系統性優化措施

提升專科門診病人體驗

4. 醫管局的整體目標是建立「智慧專科門診」，以提升服務效率及完善服務流程，從而改進病人在專科門診的就診體驗，並持續縮短其就診流程時間。相關措施包括：

- (a) 透過於當眼位置裝設指示標誌以及由病人服務大使和義工組成的病人服務團隊推廣「易通道」，鼓勵並協助病人利用「HA Go」流動應用程式或自助服務站進行登記、繳費和預約抽血服務，大幅縮短病人在專科門診的就診流程中輪候各項服務的時間；

- (b) 推出「智慧診所」，包括利用候診管理系統以便病人估算輪候時間、設置電子健康服務站供病人自行量度生命體徵，以及推出電子同意書並將篩查化驗報告的流程數碼化，以加快閉環工作流程；
- (c) 透過綜合病人服務站向經診症後需接受多項檢查及轉介的病人提供一站式支援，為病人協調及安排各項跟進服務，省卻病人自行前往不同臨床部門遞交紙本申請表的麻煩；
- (d) 設立專科門診與熱線中心之間的閉環通訊機制，以提升處理病人查詢的效率；
- (e) 透過「HA Go」提供方便的取藥安排，例如即時更新藥房的輪候情況，並提供藥物送遞服務的選項；
- (f) 為同時有多個專科門診診期的病人完善預約安排，盡可能因應病人意願及服務性質作出配合，以減少病人往返診所的次數；及
- (g) 提供更方便及靈活的抽血安排，例如增設更多抽血地點供病人選擇。

照顧住院病人的日常需求

5. 此外，醫院亦因應病人在住院期間的日常需求，推出多項改進措施，其中包括：

- (a) 調整病房探訪安排，例如延長探病時間，並為有特殊需要的病人作更靈活的安排，例如讓訪客於非指定探病時間探望兒科、紓緩治療／腫瘤科及嚴重殘障病人；
- (b) 提供床邊充電設備、行動電源借用服務及部分免費的共用安全插座，讓病人能夠為其電子設備充電，以便他們在住院期間與家人聯繫及參與活動；
- (c) 加強對住院病人日常所需的支援，為有需要的病人（如緊急入院病人）提供牙膏、牙刷、毛巾等日用品；及
- (d) 增加病人的膳食選擇，例如在醫院餐廳提供更多餐飲選擇、增設多元化的自動售賣機，並試行由醫院餐廳提供病房送餐服務。

遙距醫療

6. 醫管局一直致力利用科技提升服務質素及病人經驗，並以遙距醫療作為重點發展方向之一。醫管局正積極推廣遙距醫療，為合適的病人（例如毋需在醫院接受醫生臨床檢查的病人）提供多一項就診選擇，毋需親身前往醫院或診所即可接受醫

管局的醫療服務。醫管局的遙距醫療服務因為 2019 冠狀病毒病疫情而加快發展，並已逐步應用在各項門診、日間住院、住院及外展服務，相關措施闡述如下：

- (a) 遙距醫療已融入選定專科／疾病分類服務模式的病人就診流程中，臨床團隊會在診症時主動識別並邀請合適的病人接受遙距醫療服務。例如，遙距醫療已應用在一些由醫生、護士、專職醫療人員及藥劑師主導的診所處理覆診個案；日間醫院的訓練及復康服務；以及按臨床需要為安老院舍的年老病人提供社區外展服務。醫管局未來將會透過內部討論平台，進一步將現行的服務模式推廣至所有聯網，推動各聯網之間經驗和做法分享，以惠及更多有需要的病人及減少住院需求；及
- (b) 醫管局已透過改進科技和工作流程簡化遙距醫療的服務流程。例如，醫管局已透過「HA Go」流動應用程式推出藥物送遞服務並提供電子醫生證明書和到診證明書，以推動病人接受遙距醫療診症。此外，「HA Go」新推出的功能可讓病人和照顧者在不同地點同時參與遙距診症，而醫院亦已設立遙距診症中心／診症室，集中為遙距醫療服務提供人手及資訊科技上的支援。展望未來，醫管局正在發展便利機構（如安老院舍）病人接受遙距醫療服務的系統和流程，以提升服務效率和病人經驗；同時亦正探討如何改進系統，方便臨床團隊以電子方式更有效率地識別和邀請合適的病人。

個別醫院的優化措施

7. 為加快推動優化以病人為本服務及方便員工的措施，醫管局已在聯網／醫院管理層的支持下，盡快推出針對個別醫院的獨特需求及情況而設的優化措施，以求迅速取得成效。有關措施包括設立分設藥房，以紓緩主要藥房的擠塞情況；改善醫院導航，例如在「HA Go」上提供位置圖及設置加強標示的導航資訊亭；在病人區域播放音樂及增加壁畫；為住院病人安排活動；派出機械人陪伴病人及提供服務；於洗手間安裝動態感應器以偵測異常情況；以及設立病人查詢熱線並協助病人接觸社區服務以加強出院支援等。病人、員工及訪客均對上述措施反應正面。

未來展望

8. 在專責小組、醫管局總辦事處及聯網／醫院管理層的共同努力下，醫管局會繼續致力提升以病人為本服務，特別是在合適的服務中廣泛應用遙距醫療技術，期望為病人、員工及訪客帶來更多裨益。

醫院管理局

HAB\PAPER\361

2025 年 3 月 20 日