



## 港島區域諮詢委員會 第 113 次會議紀錄

日期：2022 年 10 月 17 日（星期一）

時間：下午 2 時 30 分

地點：醫院管理局大樓 2 樓會議廳(202S)

- 出席者：
- 岑浩強教授 (主席)  
(醫院管理局大會成員)
  - 龐定宇先生  
(代表大口環根德公爵夫人兒童醫院)
  - 陳杏女士, MH, JP (透過視像連線  
參與會議)  
(社區成員)
  - 陳麗雲教授, JP (透過視像連線  
參與會議)  
(代表麥理浩復康院)
  - 洪連杉先生, MH (透過視像連線  
參與會議)  
(社區成員)
  - 高拔陞醫生, JP  
醫院管理局行政總裁
  - 林玉珍女士, BBS, MH (透過視像連線  
參與會議)  
(社區成員)
  - 藍義方先生, MH  
(代表葛量洪醫院)
  - 梁永鏗博士, BBS, JP (透過視像連線  
參與會議)  
(代表律敦治及鄧肇堅醫院)
  - 廖舒衡女士  
(社區成員)

蘇潔瑩醫生  
港島東醫院聯網總監  
醫院行政總監 (黃竹坑醫院/長洲醫院)  
(代表黃竹坑醫院及長洲醫院)

鄧明慧女士  
(代表東華醫院及東華東院及東華三院馮堯敬醫院)

(透過視像連線  
參與會議)

湯振玲女士  
(社區成員)

(透過視像連線  
參與會議)

曾偉剛醫生  
衛生署高級醫生(應急準備及地區關係)1  
(代表衛生署署長)

(透過視像連線  
參與會議)

蔡永忠先生, BBS, JP  
(代表瑪麗醫院及贊育醫院)

(透過視像連線  
參與會議)

謝偉財教授  
(代表香港大學醫學院)

(透過視像連線  
參與會議)

**因事缺席者：** 鄭錦鐘博士, BBS, MH, JP  
(代表東區尤德夫人那打素醫院)

王志釗醫生  
(代表春磡角慈氏護養院)

**列席者：** 李慧敏女士  
總行政經理 (病人關係)  
[參與討論港島區域諮詢委員會文件第 321 號]

曾震安醫生  
瑪麗醫院 神經外科助理教授  
[參與討論港島區域諮詢委員會文件第 322 號]

呂偉文醫生  
瑪麗醫院副醫院行政總監(運作)/  
神經外科部門主管  
[參與討論港島區域諮詢委員會文件第 322 號]

(透過視像連線  
參與會議)

李德麗醫生  
港島西醫院聯網總監

李鳳儀女士  
總行政經理（醫院管理局秘書處）

梁潔瑤女士  
高級行政經理（醫院管理局秘書處） 1

林志凌先生  
高級中文主任  
(秘書)

列席者：  
(醫管局內部  
培訓計劃)

陳卓駒先生  
屯門醫院 顧問護師（神經外科）

李琳女士  
九龍西醫院聯網專職醫療統籌（物理治療）／  
仁濟醫院 部門經理（物理治療）

盧敏婷女士  
青山醫院 高級職業治療師

吳淑嫻女士  
葵涌醫院 高級職業治療師

王家緻女士  
瑪麗醫院 顧問護師

## 利益申報

1. 在會議開始前，主席詢問各成員是否需要就是次會議討論事項申報利益，並提醒成員如在會議過程中出現利益衝突，即予申報。並無成員申報任何利益。

## 通過會議紀錄

2. 成員通過 2022 年 7 月 11 日的第 112 次會議紀錄的擬稿修訂版。

## 行政總裁簡報

3. 醫院管理局（醫管局）行政總裁高拔陞醫生向成員簡報醫管局最新的消息及動向。

（相關討論詳情另行載錄。）

4. 主席多謝高拔陞醫生出席會議。

## 公眾讚揚、意見及投訴管理年報 2021/22 （港島區域諮詢委員會文件第 321 號）

5. 總行政經理（病人關係）李慧敏女士向成員介紹公眾讚揚、意見及投訴管理年報 2021/22 的詳情。醫管局一直積極促進醫患關係和推動正面處理公眾意見及投訴的文化，以提升服務。在 2021 年 4 月 1 日至 2022 年 3 月 31 日的報告期內，醫管局及其轄下醫院／診所共接獲 37 739 宗讚揚、18 560 項意見及 1 637 宗投訴，以及 20 223 宗求助個案。李女士亦匯報了公眾投訴委員會在過去一年的工作情況。在推動正面處理投訴及意見的文化方面，醫管局於 2021/22 年度實行了多項措施，包括進行病人經驗調查促進病人參與、設立以聯網為基礎的病人關係辦公室服務架構及舉辦培訓與發展課程以提升員工化解醫患糾紛的能力，以及向各方夥伴推廣有關病人關係及解決爭議的正向文化。
6. 洪連杉先生稱讚前線同事表現出色，令醫管局在疫情期間仍接獲大量公眾讚揚。他詢問公眾投訴委員會作為醫

管局的最終上訴機制，如何處理投訴人不滿意委員會決定的情況。李慧敏女士表示委員會審議個案後，局方會根據審議結果向投訴人提供詳盡回覆。倘若投訴人對結果有意見，局方會向其闡釋當中的理據和原因；如投訴人提出新的資料或指稱，亦可安排委員會重新審視相關個案。根據過往經驗，每年接獲投訴人對結果不滿的個案僅佔約十份之一。

7. 陳杏女士讚揚醫護人員服務良好，並建議加強基層支援人員的服務培訓。李慧敏女士表示局方致力向前線同事推廣正面的服務態度，會向相關部門同事反映陳女士的意見。回應主席建議鼓勵更多同事參加培訓，李女士指人事部為同事提供包括管理、溝通和病人關係的培訓課程，有助同事增進這方面的技巧。港島西醫院聯網（港島西聯網）總監李德麗醫生補充說急症室和專科門診診所等場所是市民接觸醫管局服務的第一扇窗，往往奠定了市民對醫管局服務的印象，因此在這方面的形象管理更形重要。對於陳女士指出部分前線同事服務可改善之處，李醫生以瑪麗醫院為例解釋說，專科門診服務繁忙並受到硬件限制，前線同事在維持秩序和管理人流方面都會面對一定挑戰，尤其在疫情期間需要提醒市民保持適當社交距離。院方現正研究推廣以病人為中心的服務概念，並設計模擬情景訓練和應對範本，邀請病人組織代表提供意見，以進一步提升服務質素。主席指模擬情景有助同事掌握適當應對技巧，並建議考慮製作不同情景的互動短片作訓練素材。
8. 主席多謝李慧敏女士的報告。

### 港島西醫院聯網 提升急性中風治療標準 （港島區域諮詢委員會文件第 322 號）

9. 瑪麗醫院神經外科助理教授曾震安醫生為成員介紹港島西聯網推行的全方位急性缺血性中風治療服務。急性缺血性中風治療分秒必爭。有鑒於此，聯網根據治療流程從多個方面提升服務，包括加強病人教育、推行救護車院前通報、提高腦中風放射造影效率、改善院內相關服務流程、增強動脈取栓術資源等，令服務療效顯著提升，而相應的併發症比率有所下降。瑪麗醫院作為港島區唯一提供 24 小時動脈取栓服務的醫院，亦接受其他公立醫院的急性中風服務轉介，令更多病人受惠。聯

網預期藉著增撥資源及新開設的腦血管造影室，將可為病人提供可持續、具效益及全方位的急性中風治療服務，未來更可探討設立提供靜脈溶栓及動脈取栓服務的專門中心，並配合中風病人分流機制，更有效地運用資源和專長知識。

10. 湯振玲女士讚揚聯網同事努力不懈加強服務令更多人受惠，並詢問進一步縮短由病人入院到手術治療所需時間所帶來的挑戰。曾震安醫生指最大的挑戰來自 2019 冠狀病毒病疫情。因應防疫需要，病人入院時需先於指定地點進行快速抗原測試，未能第一時間送到中風手術室進行治療。他期望未來疫情受控後，可進一步縮減由入院到治療所需的時間。
11. 回應主席有關覆診安排的查詢，曾震安醫生表示病人接受中風治療後一般獲安排覆診三個月，以觀察病人的康復情況，如有需要可安排三個月後由家庭醫學診所繼續跟進。主席建議在資源許可的情況下延長覆診期，為病人提供更大保障。
12. 主席多謝曾震安醫生的報告。

### 下次開會日期

13. 議事完畢，會議在下午 3 時 19 分結束。下次會議將於 2023 年 1 月 9 日在醫管局總辦事處舉行。

醫院管理局

2022 年 11 月