



2021 年 1 月  
參考用

九龍區域諮詢委員會  
文件第 345 號

## 九龍區域諮詢委員會

### 疫情下醫院管理局冬季服務高峰期應對計劃

#### 徵詢意見

本文件請成員備悉醫院管理局（醫管局）2020-21 年度於疫情下冬季服務高峰期的工作。

#### 背景

2. 每年 12 月冬季開始至翌年 5 月期間，公營醫療系統往往面對急增的服務需求。醫管局預計 2020-21 冬季會同時面對冬季服務高峰期和 2019 冠狀病毒病的挑戰。一般來說，冬季期間的寒冷天氣，加上人口老化、流感流行及長假期等因素，會導致服務需求急增。然而，按 2020 年初的觀察，流感流行和長假期兩個因素的影響或因全民佩戴口罩、維持社交距離、停課、在家工作及持續旅遊限制而降低。惟高風險群組（如兒童、長者、長期病患人士等）預計仍然會受著氣溫轉變和寒冷天氣兩個因素的影響，從而導致服務需求增加。

3. 醫管局於 2020 年 4 月已向各醫院聯網分配超過 10 億元的撥款，以計劃及準備 2020-21 冬季服務高峰期的措施（包括政府防疫注射計劃）。醫管局的「服務需求高峰期專責小組」亦於 2020 年 7 月開始籌備工作，並參考過往應對冬季服務高峰期的經驗及有效措施，制定了一系列於疫情下應對冬季服務高峰期的措施。醫管局於 2020-21 年度應對冬季服務高峰期的主要策略和相關措施撮列於附件。

#### 疫情下 2019-20 年度冬季服務高峰期的情況

4. 去年冬季服務高峰期，醫管局於 2019 年 12 月至 2020 年 2 月期間，推行措施應對服務需求增長，包括開設臨時病床、加強化驗服務、巡房和相關支援服務、出院和轉院支援服務、增加普通科門診服務名額、加強對急症室的支援及加強護士和支援職系夜更人手等。醫管局亦加強了特別酬金計劃的安排，透過上調特別酬金的津貼金額，鼓勵更多同事參與，及增加資深醫護人手，以應付

冬季服務高峰期服務需求增加及相關服務的人手需求。整個應對計劃的總開支大約為 4 億 6,400 萬元。

5. 隨著衛生署衛生防護中心宣布冬季流感季節於 2020 年 2 月 8 日完結，以及醫管局於 2020 年 2 月起因疫情而調整服務，以集中資源應對 2019 冠狀病毒病帶來的挑戰，醫管局整體的服務量於 2020 年 2 月中旬開始大幅下降。因此，2019-20 年度冬季服務高峰期提早於 2020 年 2 月 29 日結束。

6. 疫情下 2019-20 年度冬季服務高峰期及過去兩個服務高峰期的服務數據，即 2017-18 年度冬季服務高峰期及 2018-19 年度冬季服務高峰期，列載於下表以供參考。

平均每天	2017-18年度 冬季服務高峰期 (2017年12月至 2018年5月)	2018-19年度 冬季服務高峰期 (2018年12月至 2019年5月)	2019-20年度 冬季服務高峰期 (2019年12月至 2020年2月)
急症室首次求診 人次	5 719	5 940	4 879
經急症室 入內科人次	965	991	911
內科住院 病床住用率	107%	107%	99%
兒科住院 病床住用率	83%	84%	58%
骨科住院 病床住用率	99%	99%	88%

註：2015 年第二及第三季的非服務高峰期期間，平均每天急症室首次求診人次及經急症室入內科人次分別為 5 900 及 850。

7. 由上述數據可見，2019-20 年度冬季服務高峰期內，平均每天急症室首次求診人次、經急症室入內科人次，以及內科、兒科和骨科病房的住院病床住用率全部均低於過去兩個冬季服務高峰期。這反映了 2019 冠狀病毒病疫情、醫管局因疫情而作出的服務調整，以及一個相對較短的冬季流感季節的影響。

### 疫情下 2020-21 年度冬季服務高峰期的準備工作

8. 增加病床是每年應付服務需求急增的重點措施。於 2020-21 年度，醫管局透過周年計劃，加開 416 張新病床。此外，醫管局亦預留資源，可於冬季服務高峰期期間，按服務需求開設約 900 張臨時病床，以應付每日住院服務的運作需求。

9. 在人手方面，醫管局預計在 2020-21 年度，醫生、護士及專職醫療人員的人手相對於 2019-20 年度分別增加 170 名(2.8%)、1 140 名(4.0%)及 460 名(5.5%)。此外，醫管局會繼續聘請全職、兼職、自選兼職和臨時醫護人員，並按需要使用中介護士和支援人員，以應付冬季服務高峰期的人手需求。

10. 2019 冠狀病毒病疫情期間，醫管局推行了「緊急應變級別下危機處理」特別酬金計劃，以及「處理因 2019 冠狀病毒病而受影響的臨床服務」的特別酬金計劃，以增加人手。此外，於 2020-21 年度冬季服務高峰期期間，醫管局由 2020 年 12 月至 2021 年 5 月推行「冬季服務高峰期」特別酬金計劃，以應對冬季服務高峰期期間的人手需求，並優化該特別酬金計劃的安排，包括適用於不少於一小時的額外工作節數及按職級計算特別酬金，以鼓勵資深同事參與。視乎 2019 冠狀病毒病疫情發展及冬季服務高峰期的情況，醫管局會靈活運用以上三項特別酬金計劃，以應付相關服務的人手需求。

11. 此外，醫管局亦制定了其他應對服務需求的措施，包括：

- (a) 開展推廣活動以鼓勵醫護人員接種流感疫苗；
- (b) 加強化驗服務，以支援及加快有關病人的臨床管理決定，並為所有呈現流感病徵的病人進行合併的流感和 2019 冠狀病毒測試；
- (c) 增加資深醫生尤其在晚上、周末及公眾假期的巡房次數及相關支援服務（例如：物理治療、放射科服務等）；並於冬季服務高峰期期間，試行預留電腦掃描檢查服務名額，以支援內科病人出院或轉院；
- (d) 加強出院及轉院支援，例如出院等候區、非緊急救護運送服務、藥劑、病人運送、清潔服務、護訊鈴電話支援服務、社區老人評估服務、社康護理服務等；
- (e) 在冬季服務高峰期期間，包括聖誕、農曆新年及復活節長假期，共增加約 26 000 個額外的普通科門診服務名額；此外，除原來 13 間公眾假期普通科門診診所外，額外 4 間普通科門診診所會於聖誕節、農曆新年及復活節長假期某些指定日子提供服務，以覆蓋更多地區；
- (f) 加強老人科及其他對急症室的支援；及
- (g) 以部門為基礎，加強護士及支援職系夜更人手，以支援住院病房及急症室的運作。

### **2019 冠狀病毒病相關的措施**

12. 醫管局汲取了過去處理疫情的經驗，已進一步增加應對疫情的服務容量，包括擴充位於亞洲國際博覽館的社區治療設施，提供共 1 900 張病床，以治療病情比較輕微的病人。醫管局正積極招聘自選兼職醫生及護士，並提供培訓，為亞洲國際博覽館社區治療設施的運作提供支援，以調低支援社區治療設施的醫管局醫護人員比例，從而確保有足夠人手維持醫院住院服務並照顧病情嚴重的病人。此外，興建中的臨時醫院設有負壓病房，可容納約 800 張病床，以處理

需要較多醫療支援的確診病人。醫管局亦加強為需要入院的病人進行 2019 冠狀病毒檢測，以盡早隔離確診個案。

13. 鑑於第三波疫情的社區感染個案分佈不同社區，涉及不同界別，當中有不少確診個案屬於長者及長期病患者等死亡率較高的高危組別，醫管局於 2020-21 冬季服務高峰期期間，加強下列措施，以保護高危長者：

- (a) 進一步加強社區老人評估服務，增加支援安老院舍服務次數，並為出院後的長者安排跟進，以促進管理安老院舍的長者個案；
- (b) 透過「護訊鈴」電話支援服務，主動跟進長期病患長者及其出院後的情況，加強對他們的支援。

14. 醫管局亦與不同政府部門及其他機構協作，包括：

- (a) 透過醫生組職呼籲私人執業醫生及透過中醫教研中心呼籲中醫師在長假期開診，並在冬季服務高峰期期間，延長每日應診時間；
- (b) 加強普通科門診公私營協作計劃，為每名參與病人提供兩次額外的資助門診服務名額及將一個療程的抗病毒藥物納入協作計劃，以協助紓緩公營醫療機構的服務需求；
- (c) 繼續其他公私營協作計劃，以分流部分公立醫院病人到私營界別接受服務，包括：
  - 1. 公私營協作放射診斷造影計劃
  - 2. 共析計劃
  - 3. 腸道檢查公私營協作計劃
  - 4. 初生嬰兒黃疸治療
  - 5. 癌症病人的放射治療
  - 6. 剖腹分娩
  - 7. 骨科手術
  - 8. 乳癌手術
  - 9. 膀胱鏡檢查
  - 10. 胃鏡檢查
- (d) 根據個別情況，安排願意轉院的合適病人轉往設有低收費醫院病床的私家醫院完成治療；
- (e) 尋求醫療輔助隊提供人手，支援急症室運作；及
- (f) 讓需要短暫住宿照顧服務的年長病人可出院到社會福利署的長者住宿暫託服務留宿。

15. 醫管局亦會實施多項對外及對內的宣傳活動，讓公眾及員工了解醫管局於疫情下應付冬季服務高峰期的措施及詳情。這些活動包括：

- (a) 安排媒體發布會，讓公眾於 2019 冠狀病毒病疫情下，知悉服務需求的情況及應對計劃；
- (b) 於醫管局網頁及手機應用程式提供有關冬季服務高峰期的一站式資訊，包括急症室等候時間、服務數據、服務公告、新聞和文章、有關私人執業醫生和中醫名錄的網頁連結，及普通科門診診所資料，供公眾參考；
- (c) 在急症室提供資訊，包括急症室等候時間、相關服務公告及《基層醫療指南》內載的私人執業醫生和中醫名錄的網頁連結和印行本；
- (d) 在醫院放置宣傳易拉架及張貼海報，向市民發布有關冬季服務高峰期的信息；
- (e) 透過電視、電台、報章雜誌及社交媒體向公眾作出宣傳，並呼籲市民佩戴口罩及保持社交距離；及
- (f) 透過員工通訊，加強與前線員工溝通及提升士氣。

### 下一步計劃

16. 鑑於疫情反覆，醫管局會繼續密切監察各醫院的服務數據，以便適時採取相應措施應對 2019 冠狀病毒病及冬季服務高峰期的挑戰，並按需要推行進一步的應變策略。

### 醫院管理局應對冬季服務高峰期的主要策略和相關措施

#### (一) 加強感染控制措施

- 向醫院和診所的員工、病人和訪客宣傳保持手部衛生、佩戴口罩及預防飛沫的重要性
- 支持政府防疫注射計劃，並鼓勵員工接種疫苗
- 確保抗病毒藥物（例如特敏福）的儲備足夠，以供醫生根據現行臨床指引處方

#### (二) 管理社區的服務需求

- 加強對安老院舍的支援，透過社區老人評估服務、社康護理服務及到訪醫生計劃，使簡單的個案可以在院外處理
- 增加支援安老院舍服務次數，並為出院後的長者安排跟進
- 透過「護訊鈴」電話支援服務，主動跟進長期病患者的情況，加強對他們的支援，使他們提高自我照顧能力

#### (三) 加強把關以減少非必要入院的個案

- 加強老人科對急症室的支援
- 在急症室增設觀察區
- 加強化驗服務以支援及加快有關病人的臨床管理的決定
- 加派人手以促進病人流轉和紓緩長時間輪候的情況

#### (四) 優化病人出院流程

- 加快把情況穩定的病人從急症醫院轉往聯網內的復康醫院
- 增加資深醫生在晚上、周末及公眾假期的巡房次數和相關支援服務
- 加強對出院病人的支援

#### (五) 提高服務能力

- 按住院服務的運作需要開設臨時病床
- 增加醫生、護士、專職醫療人員及支援職系人手
- 繼續推行「急症室支援時段計劃」
- 加開臨時病房及擴大日間覆診服務
- 通過發放特別酬金、假期補償、聘請護理學學生及徵求醫療輔助隊的支援等措施加強人手
- 增加長假期普通科門診診所的服務名額

(六) 重新釐定重點服務優次

- 減少非必要入院以騰出空間應付急症室緊急入院的服務需求
- 暫停或押後非緊急手術

(七) 加強與公眾的溝通

- 管理公眾對急症室等候時間的期望，並向公眾提供私家診所的資訊
- 提醒公眾非緊急的服務有可能會延後
- 於服務高峰期每天發布主要服務數據