



2021年10月18日
參考用

九龍區域諮詢委員會
文件第 353 號

九龍區域諮詢委員會

九龍西醫院聯網 - 醫院管理局精神健康專線最新發展

徵詢意見

本文件請成員備悉精神健康專線（專線）的最新發展。專線服務中心設於葵涌醫院，為醫院管理局（醫管局）的病人和公眾提供支援服務。

背景

2. 醫管局精神健康專線於2012年在葵涌醫院成立，採取社區健康電話支援服務中心的相同模式，由已受訓的精神科護士為精神病患者、其照顧者及公眾提供24小時電話支援服務。專線的服務模式是通過電話聯接電腦系統，整合資訊及通訊科技、臨床指引、統計分析及醫管局電子病歷系統，提供專業而有系統的電話諮詢服務。

3. 為應對與日益增加的服務需求，精神健康專線的服務範疇亦不斷擴大，現時共提供三類專門服務，即(a) 諮詢服務，為精神病患者、其照顧者及公眾提供支援；(b) 電話關顧服務，為來自社區精神科服務的康復個案（在過渡期間有若干風險的個案）提供支援；以及(c) 缺診跟進服務，為有中度風險或特殊臨床需要的精神科專科門診缺診人士提供支援。過去兩年，專線的服務需求急劇上升，於2020-21年度已處理接近240 000個電話。以下概述精神健康專線的主要發展及未來路向。

服務範疇

諮詢服務

4. 諮詢服務於2012年1月啟用，為精神病患者、其照顧者及公眾提供持續關顧及支援，增進他們對預防疾病、疾病管理及病人風險管理的認識和了解，協助病人掌握本身的健康狀況，及早發現並治療病情。這項服務於2016年中整合醫管局的另一項精神科電話服務「思覺失調服務熱線」，為懷疑患有思覺失調的人士提供支援。思覺失調服務熱線已於2017年全面納入精神健康專線。

5. 現時，所有來電均由經受訓練的精神科護士根據臨床指引處理，並由精神科醫生提供支援。病人可通過諮詢專線迅速獲得護士的意見，包括提供相關的社區資源、求診建議，以及關於是否應往急症室求診的建議。此外，這項服務亦著重與醫管局其他精神科服務及社區夥伴的協作，例如遇到緊急個案時會轉介予精神科外展團隊作緊急介入；與社區夥伴的協作亦有所加強，包括精神健康綜合社區中心、綜合家庭服務中心及其他非政府組織。於 2020-21 年度，諮詢服務合共處理約 43 000 個電話。過去五年來，處理電話數量每年遞增 10% 至 20%。

6. 因應 2019 冠狀病毒病（新冠肺炎）相關的精神健康服務需求，醫管局在 2020 年 8 月設立另一條 24 小時精神科服務熱線，即「亞洲博覽館（亞博）社區治療設施及北大嶼山醫院香港感染控制中心（感染控制中心）精神健康專線」。鑒於在社區治療設施或感染控制中心留醫的新冠肺炎患者有機會出現情緒困擾或難以尋求精神健康服務，這條專線可為他們提供精神健康諮詢，除了提供精神科藥物資訊、疾病管理及社區精神科資源外，更會在有需要時根據程序指引進行精神狀態評估及有系統的自殺和暴力風險評估，以向病人提供適當建議及介入。如有緊急需要或涉及高風險的個案，即會因應需要安排轉介，例如進行醫學評估及進一步的精神科介入。其後，專線護士亦會致電跟進，以監察情況進展。

電話關顧服務

7. 為加強對居於社區的病人及其照顧者的支援，電話關顧服務於 2012 年 4 月在九龍西醫院聯網試行後，於 2014 年 4 月全面推展至所有聯網，以電話跟進及定期監察形式，協助社區精神科服務的康復者重新調節、融入社區，直至情況穩定為止。為建立良好的醫患關係及確保持續照顧，每名病人會獲指派一名特定的專線護士跟進，以更適切地滿足病人的不同需要，例如處理反覆發病、經常接受精神科住院治療、自殺、暴力和未遵指示服藥等風險。我們會因應個別病人的病況和初步評估結果，擬訂有系統的介入方案，定期主動致電跟進。在 2020-21 年度，電話關顧服務共處理約 64 000 個電話，服務約 2 500 名病人。

8. 倘若病人遇上緊急或精神狀態惡化的情況，電話關顧服務亦會為病人及其照顧者提供 24 小時協助，並視乎情況需要通知主診醫生和重啟社區精神科服務作進一步治理。

缺診跟進服務

9. 精神科專科門診的缺診跟進是關乎病人復發及精神科住院治療的重要風險因素，故為醫管局精神健康服務所著重的一項關鍵。精神科專科門診的缺診跟進服務於 2014-15 年度推出，至 2016 年全面推展至所有成人精神科專科

門診，以及早辨識缺診人士，確保為病人提供適時適當的支援。精神科專科門診每天會經缺診管理系統 (Defaulter Management System)，是精神科專科門診與精神健康專線的資訊科技溝通平台)向精神健康專線提供缺診人士名單（有中度風險或特殊臨床需要者）。為加強病人依期就診，專線護士會於不同時段（包括非辦公時間及假期）致電缺診人士，提供精神健康相關建議及預約覆診期。如發現缺診人士有任何潛在風險，即會及時安排適切支援。

10. 於 2020-21 年度，缺診跟進服務共處理約 130 000 個電話，跟進約 50 000 宗缺診個案，成功追蹤約 87%轉介個案，當中約 63%個案可重新預約於一週內覆診。

資訊科技應變措施

11. 資訊科技已成為精神健康專線的日常運作中不可或缺的一環。因此，精神健康專線的服務程序中亦載列有系統的資訊科技應變程序，包括具體的應變計劃，以加強應對資訊科技事故的準備，例如電話紀錄系統、電話系統、電子病歷系統、網絡或電力供應的故障情況。資訊科技應變程序旨在令我們於資訊科技突發事故下，能盡快有效地恢復電腦系統和電子數據。我們定期舉辦不同規模的演習和訓練，確保參與各方和職員都清楚明白各自在資訊科技突發事故下所擔當的角色和責任。

12. 一旦發生資訊科技事故，由精神健康專線的醫護人員和聯網資訊科技部代表組成的資訊科技應變小組會成為事故指揮部，評估及分析有關情況，根據資訊科技應變程序指揮事故處理，並因應情況調動資源應對。小組會監察情況並與總辦事處資訊科技及醫療信息部等各方保持溝通。為維持精神健康專線 24 小時運作，我們在葵涌醫院另一棟大樓，設立具備必要的獨立不間斷電力供應的後備支援中心，以應不時之需。此外，在緊急情況下亦可應用設於鄧肇堅醫院的護訊鈴電話支援服務中心提供後備服務。

職員培訓

13. 為確保精神健康專線的專業服務質素，我們一向著重職員培訓。所有新入職職員均須接受為期兩週的統一培訓，內容集中於服務相關知識，例如運作流程及分流機制、分散風險、在職培訓及資訊科技應用技能等，由資深護士及精神科醫生負責教授。此外，我們亦會舉辦複修訓練課程及個案分享，並會定期提名職員參加本地及海外培訓，以掌握業內的最新發展。

質素管理

14. 我們實行嚴格的措施以確保精神健康專線的服務質素，包括由葵涌醫院的醫院行政總監委任審計小組進行每兩年一次的病人資料私隱審計，以及運作團隊定期進行的內部服務審計。為確保服務質素，護士主管及副顧問醫生（即服務的主管醫生）會定期審查電話紀錄，並會每週舉行副顧問醫生參與的個案管理會議，審視所有未完成及複雜的個案。

15. 就服務成果方面，精神健康專線工作小組及精神科統籌委員會定期監察服務表現及統計數據。根據 2017 年進行的電話關顧服務評估結果，接受專線服務的社區精神科服務病人（專線病人），在終止社區精神科服務後頭 12 個月內重啟服務的機率較低，而第 13 至 18 個月的重啟機率亦然。此外，專線病人在終止社區精神科服務後頭 12 個月內因精神病到急症室求診的機率亦較低。

未來展望

16. 葵涌醫院會繼續發展精神健康專線電話服務，並加強職員培訓以提升服務質素，應對與日俱增的服務需求和複雜程度。資訊科技與電話系統是這項服務的關鍵一環，醫管局會繼續研究提升科技，令服務更現代化，確保暢順運作。為加強對專線服務使用者的支援，葵涌醫院會探討將有關疾病及藥物管理的實用資訊分享到醫管局「智友站」，並透過電話短訊向使用者介紹這個新的資訊平台。精神健康專線護士會繼續因應不同服務使用者的個人風險和需求評估結果，提供個人化的支援服務。