



2024年4月22日
參考用

九龍區域諮詢委員會
文件第 382 號

九龍區域諮詢委員會

重啟醫院認證計劃

徵詢意見

請成員備悉醫院管理局（醫管局）重啟醫院認證計劃的最新進展，並提供寶貴意見。

背景

2. 醫管局於 2009 年開始與國際認證機構澳洲醫療服務標準委員會 (Australian Council on Healthcare Standards) 合作推行醫院認證計劃。截至 2017 年，醫管局轄下共有 20 間醫院成功獲取認證資格。在參與認證期間，各醫院就自我評估及獨立評審員的建議，在不同範疇和服務作出持續的質素改善，例如完善管理及成效檢討制度、標準化服務及工作流程、減省重複工作等。

3. 醫管局根據公立醫院的情況和特點，持續探討改進及優化認證模式，並於 2017 年開展醫院認證計劃檢討。檢討結果認為以同樣方式繼續推行該計劃的邊際效益已逐漸減少，並不符合整體成本效益。因此，醫管局於 2019 年正式終止與澳洲醫療服務標準委員會的合作計劃。其後，醫管局一直留意有關情況，致力物色一套更加適合本地公營醫療體系使用且符合國際標準要求的認證系統，以期持續改善醫院服務質量。

4. 2020 年 12 月，深圳市衛健醫院評審評價研究中心（研究中心）在深圳市衛生健康委員會指導下成立。研究中心根據國際醫療保健品質協會 (International Society for Quality in Health Care) 標準制定的原則，結合國家醫院三甲評審標準的特色，例如：多維度評審、醫療指標質量評價、個案追蹤及系統追蹤等，訂立了一套融合了國際與國家標準的《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021 版），並已經成功取得國際醫療保健品質協會的標準認證。

5. 配合行政長官 2022 及 2023 年《施政報告》中關於醫院認證的政策，醫管局將於 2023/24 年度在東區尤德夫人那打素醫院及威爾斯親王醫院採納《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021 版）並重啟醫院認證計劃，確保醫院的管理及服務水平和醫療質量達到國際標準，推動粵港澳大灣區醫院評審及醫療質量安全同質化，以

及與國家醫療衛生服務體系接軌。

醫院認證計劃進展

6. 醫管局已成立工作組，指導公營醫院按照下列重點方向以《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021 版）推行醫院認證計劃：

- (a) 著重持續改善——並非成績考核；
- (b) 減省重複工序——融入日常工作；及
- (c) 加強中央協調——投入改善資源。

7. 醫管局已按醫院的預備情況，在全面顧及前線工作量及以臨床工作優先的前提下，審慎規劃醫院認證計劃的推行時間表。東區尤德夫人那打素醫院及威爾斯親王醫院計劃於 2024 年第四季進行現場評審，而醫管局總辦事處將會擔任統籌，提供多方面的支援。

員工溝通

8. 醫管局會致力確保醫院認證計劃不影響日常臨床工作。局方明白與醫院員工保持良好溝通，深入了解員工對計劃的意見以及認證過程中可能面對的困難，對順利推展醫院認證計劃十分重要。為此，醫管局已開展一系列相關的員工溝通工作，包括到各職系的協商委員會及員工大會講解重啟醫院認證計劃的工作並收集意見。另外，員工亦可透過醫院認證計劃的網頁了解更多計劃詳情，並可透過網頁提供意見。醫管局會因應同事提出的意見，在醫院認證計劃中為同事提供更全面的支援。

員工培訓

9. 為確保醫院認證計劃順利開展，香港公、私營醫療機構包括醫管局都有醫護人員積極參與由研究中心舉行的評審員培訓。首批評審員的培訓於 2023 年 1 月舉行，在 14 名來自香港的評審學員中，有八名為醫管局員工。第二批評審員的培訓亦已於 2023 年 7 月舉行，在來自香港的七名評審學員及 18 名觀摩員中，有三名評審員及 10 名觀摩員為醫管局員工。

10. 此外，醫管局於 2024 年 1 月邀請了研究中心的專家先後到醫管局總辦事處及兩間醫院舉行簡介會，為員工講解認證條款及解答員工的問題。另外，醫管局總辦事處及兩間醫院亦舉辦了多場午間專題工作坊，涵蓋病人安全及藥物安全等內容，讓員工更了解條款內容及相關準備工作。醫管局明白員工培訓是開展醫院認證計劃的基礎，因此將會繼續鼓勵醫護人員積極參與由研究中心舉行的各類培訓。

加強支援

11. 因應過往推行醫院認證計劃所累積的經驗，醫管局會加強中央協調及善用資訊科技，使前線同事在執行認證相關工作時得到充分支援，確保他們仍可順利進行日常臨床及護理工作。就此，醫管局總辦事處已於 2023 年 10 月調派人手到兩間醫院協助執行認證的準備工作，包括支援前線員工準備認證文件及安排進行員工培訓，並將持續支援醫院在認證期間的各項準備工作。

國家醫院認證標準在香港的應用

12. 由於內地醫院與香港醫院的情況及特點不盡相同，研究中心認為有必要因應香港的情況對認證標準的條款和內容進行適當修改，從而更準確反映香港醫院的實際運作情況。為此，醫管局於 2023 年多次參與研究中心舉行的交流會議及認證操作指引共識會議，與內地專家商討標準內的條款及內容如何在香港應用及作出區域備註。研究中心計劃於 2024 年第二季完成此認證操作指引。

現場輔導

13. 現場輔導是國際認可的醫院認證計劃中不可或缺的一環，有助醫院評估為機構評審所作的準備是否充足。醫管局於 2024 年 3 月邀請了研究中心的專家分別到兩間醫院舉行為期三天的現場輔導。在輔導過程中，專家與醫院管理層及員工進行了深入的交流，了解香港公立醫院現行運作方式，並找出醫院的強項和需予改善之處，以便員工掌握如何準備認證。其後，醫管局與研究中心的專家再就區域差異進行商討，並落實香港的認證操作指引。第二次的現場輔導定於 2024 年 6 月舉行，屆時有關專家將會向兩間醫院分享更多建議並提供輔導。

未來展望

14. 醫管局將會因應有關醫院的情況，制訂來年在其他公立醫院推行醫院認證計劃的時間表，初步計劃在另外兩至三間公立醫院推行醫院認證計劃，以確保醫院的管理及服務水平和醫療質量均達到國際標準。