



## 新界區域諮詢委員會

### 第 104 次會議紀錄

日期：2019 年 9 月 23 日（星期一）

時間：下午 2 時 30 分

地點：九龍亞皆老街 147 號 B 醫院管理局大樓 2 樓會議廳(202S)

出席者： 葉永堂先生 (主席)  
(醫管局大會成員)

陳孝慈先生, MH  
(代表青山醫院及小欖醫院)

陳鑑光博士  
(代表屯門醫院)

鄧開榮先生, MH, JP  
(代表北區醫院)

方長發先生, JP  
(代表沙田醫院)

劉志成博士  
(大埔區議會)

梁永立先生, SBS  
(代表雅麗氏何妙齡那打素醫院)

高拔陞醫生  
醫管局行政總裁

伍妙敏女士  
(代表威爾斯親王醫院)

潘展鴻先生, JP

潘新標先生  
(代表沙田慈氏護養院)

蕭顯航先生  
(沙田區議會)

鄧仲儀博士  
(代表白普理寧養中心)

黃卓健先生  
(元朗區議會)

王桂堦先生, BBS, JP  
(代表天水圍醫院)

黃毓明醫生  
首席醫生(緊急應變及項目管理)1  
(代表衛生署署長)

葉嘉池醫生  
(代表大埔醫院)

姚銘先生  
(北區區議會)

**因事缺席者：** 陳李妮女士

陳文華先生, MH  
(屯門區議會)

吳錦青先生  
(代表博愛醫院)

吳兆文教授  
(代表香港中文大學醫學院)

- 列席者： 黃巧雲女士  
中醫部主管  
[參與討論新界區域諮詢委員會文件第  
301 號]
- 許寧芸女士  
經理(中西醫結合服務)  
[參與討論新界區域諮詢委員會文件第  
301 號]
- 黃婉芳女士  
總行政經理(病人關係)  
[參與討論新界區域諮詢委員會文件第  
302 號]
- 羅思偉醫生  
新界東醫院聯網總監
- 鄧耀鏗醫生  
新界西醫院聯網總監
- 劉國昌先生  
總行政經理 (醫院管理局秘書處)
- 李鳳儀女士  
高級經理 (醫院管理局秘書處) 1
- 林志凌先生  
中文主任 (醫院管理局秘書處) (秘書)

- 列席者： 陳智麟先生  
(內部培訓 總辦事處 資訊科技及醫療信息部 系  
計劃參加者) 統經理
- 蔣錦霞女士  
總辦事處 資訊科技及醫療信息部系統  
經理
- 朱晉傑醫生  
屯門醫院家庭醫學及基層醫療服務副  
顧問醫生

曾美兒女士  
青山醫院高級職業治療師

任顯麟先生  
九龍醫院／香港眼科醫院門診部高級  
財務經理

經辦人

## 主席致詞

1. 主席及成員歡迎醫院管理局（醫管局）新任行政總裁高拔陞醫生首次以該身份參加會議，以及衛生署首席醫生（緊急應變及項目管理）1 黃毓明醫生及新成員黃卓健先生首次參加本委員會會議。

## 利益申報

2. 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

3. 成員一致通過 2019 年 6 月 24 日的第 103 次會議紀錄。

## 續議事項

4. 上次會議紀錄並無需要跟進事項。

## 行政總裁答問

5. 行政總裁高拔陞醫生向成員簡介醫院管理局（醫管局）的最新動向。

（相關討論詳情另行載錄。）

6. 主席多謝高拔陞醫生出席會議。

[鄧開榮先生於下午 3 時 08 分加入會議。]

### **中西醫協作先導計劃進展匯報 (新界區域諮詢委員會文件第 301 號)**

7. 中醫部主管黃巧雲女士向成員介紹醫管局中西醫協作先導計劃(先導計劃)第三階段的推行進度以及第一、二階段的評估研究結果。醫管局成立中西醫協作治療發展專責小組(專責小組),就三種疾病(中風治療、癌症舒緩治療、肌肉及骨骼痛症治療)訂出先導計劃,並於七間指定醫院分階段推行。第一階段計劃於 2014 年 9 月開始推行;優化的第二階段計劃於 2015 年 12 月起擴展至另外四間醫院;其後於 2018 年 4 月開展第三階段計劃,並新增一個疾病範疇。截至 2019 年 3 月 31 日,先導計劃的七間指定醫院共篩檢了 10 890 名病人,其中 1 896 名病人參與計劃,總住院日數為 19 631 日。因應食物及衛生局(食衛局)要求,醫管局委聘外界機構對中西醫協作先導計劃於 2015 至 2018 年間進行評估研究,涵蓋先導計劃的第一及第二階段,評估結果正面。評估報告已呈交食衛局,為日後中西醫協作及中醫醫院的服務發展提供參考。
8. 主席多謝黃巧雲女士的報告。

### **公眾讚揚、意見及投訴管理年報 2018/19 (新界區域諮詢委員會文件第 302 號)**

9. 總行政經理(病人關係)黃婉芳女士向成員報告 2018 年 4 月 1 日至 2019 年 3 月 31 日期間醫管局的投訴及意見管理工作,包括公眾讚揚、意見及投訴統計數字、病人經驗調查、提高醫院及員工解決紛爭能力的措施,以及相關制度改善的進展。此外,黃女士亦分享了公眾投訴委員會的工作總結和提出的改善建議。
10. 黃卓健先生提出三項意見,包括(1)於急症室播放健康及醫療服務資訊,讓病人在等候服務期間順道增進知識;(2)有何方法幫助病人和家屬識別醫院電話(不少為 3 字頭),以免誤將醫院來電當作「垃圾來電」;及(3)防範有人濫用投訴手段而促使醫護人員滿足其無理要求,例如

濫開病假等。關於第一點，黃婉芳女士及新界西醫院聯網總監鄧耀鏗醫生指現時急症室設有電視機，以播放醫管局製作的資訊短片，而急症科統籌委員會亦一直探討各種可行措施，如推出流動應用程式等。在電話號碼方面，黃女士指出醫院電話號碼難以更改，惟院方會因應需要積極聯絡病人。關於最後一點，她解釋醫生的診治以臨床判斷為準，如有任何無理投訴，亦會在局方的投訴體制內獲得公正處理。

[會後備註：

新界西聯網三間急症室，即屯門、博愛及天水圍醫院急症室均設有電子屏幕或電視，主要用作顯示病人輪候資訊和急症室等候時間，以及不定時播放醫管局製作的資訊短片。]

11. 王桂壘先生分享其於公眾投訴委員會處理非臨床個案的經驗。他表示投訴大多源於溝通誤會，如前線職員能在百忙之中抽空與病人保持良好溝通，相信有助減少紛爭。

[劉志成博士於下午 3 時 46 分離席。]

12. 應主席要求，黃婉芳女士簡介為醫護人員提供調解訓練的安排。她指每間公立醫院均有病人聯絡主任協助化解醫患紛爭，惟因人手有限，不能事事依賴病人聯絡主任處理。事實上，很多糾紛已由前線職員妥善處理，即時化解衝突。就此，局方致力提升前線同事的溝通技巧，更率先於 2003 年引入調解培訓，並於 2010 年起每年資助同事報讀由大專院校及調解訓練中心舉辦的 40 小時調解課程。此外，局方亦針對公立醫院面對的實際情境制訂及舉辦精簡調解課程，以及製作教學短片，提供處理複雜投訴個案的心得予同事參考。
13. 回應葉嘉池醫生有關招聘病人聯絡主任的查詢，黃婉芳女士坦言有關職位具挑戰性，需面對各方面的壓力。近年，醫管局正著手改善有關職位的發展架構和培訓機會，以吸引更多適合人才入職。
14. 潘展鴻先生關注 40 小時調解培訓可能對忙碌的醫護人員構成負擔，建議多著重安排針對醫療服務所需的精簡課程，以及加強前線員工的溝通技巧。主席亦表示接觸不少個案都源於溝通上的小問題，有時可能換個表達方式已能避免衝突，因此應進一步推廣調解技巧訓練課

程。黃婉芳女士指有關訓練卓有實效，鼓勵同事真誠溝通、化解爭端，有助改善醫患關係，故頗受同事歡迎。

15. 伍妙敏女士和蕭顯航先生均表示投訴和糾紛大多源於醫患溝通不足，如在與病人交流時能保持同理心、多注意細節，相信有助減少投訴。
16. 主席多謝黃婉芳女士的報告。

### 下次開會日期

17. 議事完畢，會議在下午 4 時 03 分結束。下次會議將於 2019 年 12 月 11 日在醫管局總辦事處舉行。

醫院管理局  
2019 年 12 月