



## 新界區域諮詢委員會 第 115 次會議紀錄

日期：2023 年 1 月 30 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：
- |                                 |                  |
|---------------------------------|------------------|
| 羅鳳儀教授<br>(醫院管理局大會成員)            | (主席)             |
| 陳李妮女士, MH<br>(社區成員)             | (透過視像連線<br>參與會議) |
| 邱達根先生<br>(代表天水圍醫院)              |                  |
| 馮偉昌先生<br>(代表大埔醫院)               | (透過視像連線<br>參與會議) |
| 何樹光博士<br>(社區成員)                 | (透過視像連線<br>參與會議) |
| 葉順興女士, BBS, MH, JP<br>(社區成員)    | (透過視像連線<br>參與會議) |
| 林克忠博士<br>(社區成員)                 |                  |
| 李浩然先生<br>(代表沙田醫院)               | (透過視像連線<br>參與會議) |
| 李洪森先生, BBS, MH<br>(代表青山醫院及小欖醫院) |                  |
| 梁永立先生, SBS<br>(代表雅麗氏何妙齡那打素醫院)   |                  |
| 劉紀明先生<br>(社區成員)                 | (透過視像連線<br>參與會議) |

馬紹良先生, BBS, MH  
(代表北區醫院) (透過視像連線  
參與會議)

伍杏修先生, MH  
(代表沙田慈氏護養院) (透過視像連線  
參與會議)

潘展鴻先生, JP  
(社區成員) (透過視像連線  
參與會議)

潘國山先生, MH, JP  
(社區成員) (透過視像連線  
參與會議)

沈雅賢醫生  
衛生署高級醫生 (應急準備及地區關係) 2  
(代表衛生署署長) (透過視像連線  
參與會議)

曾憲芬先生  
(代表屯門醫院)

黃輝帆先生  
(代表威爾斯親王醫院) (透過視像連線  
參與會議)

王耀忠醫生  
新界西醫院聯網總監  
(代表醫院管理局行政總裁)

**因事缺席者：** 熊子惠女士  
(代表白普理寧養中心)

林群女士  
(代表博愛醫院)

榮潤國教授  
(代表香港中文大學醫學院)

**列席者：** 鍾健禮醫生  
新界東醫院聯網總監  
(代表醫院管理局行政總裁)

李慧敏女士  
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 330 號]

李立業醫生  
總行政經理（聯網運作）  
[參與討論新界區域諮詢委員會文件  
第 331 號及第 332 號]

周仲欣女士  
北區醫院 代理部門經理(藥劑部) /  
高級藥劑師  
[參與討論新界區域諮詢委員會文件  
第 333 號]

林慧麗女士  
新界東醫院聯網醫務統籌(藥劑科) /  
威爾斯親王醫院藥劑部經理  
[參與討論新界區域諮詢委員會文件  
第 333 號]

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)

梁寶珍女士  
中文主任

列席者：  
(醫管局內部培訓計劃)

歐日詩女士  
醫管局總辦事處 醫療信息經理  
(透過視像連線  
參與會議)

周美儀女士  
瑪麗醫院 顧問護師（心臟科）  
(透過視像連線  
參與會議)

錢麗嫦女士  
瑪嘉烈醫院 部門運作經理（神經外科/綜合  
護理中心）  
(透過視像連  
線參與會議)

馮曉琛女士  
醫管局總辦事處 一級財政經理（財政預算  
規劃及管理）2

（透過視像連線  
參與會議）

吳惠碧女士  
九龍西醫院聯網 聯網部門經理（營養）

## 主席致詞

1. 鍾健禮醫生由 2022 年 12 月 15 日出任新界東醫院聯網總監及威爾斯親王醫院行政總監。主席及成員歡迎鍾醫生參加本委員會的會議。

## 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. 成員通過 2022 年 10 月 31 日的第 114 次會議紀錄。

## 總監簡報

4. 醫院管理局（醫管局）新界西醫院聯網總監王耀忠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。）

## 2021 年專科門診病人經驗調查 （新界區域諮詢委員會文件第 330 號）

5. 總行政經理（病人關係）李慧敏女士向成員介紹香港中文大學醫學院賽馬會公共衛生及基層醫療學院代表醫管局進行的 2021 年專科門診病人經驗調查的結果以及未來路向。李女士指醫管局定期進行病人經驗調查，主動收集病人意見，以改善服務質素。是次調查在 2021 年 8 月至 2022 年 1 月期間，成功以電話訪問 13 393 名曾於 26 間醫管局專科門診診所就診的病人，結果顯示病人對整體專科門診經驗評價良好，26 間專科門診診所的病人經驗相若。病人普遍對醫護專業人員很有信心，而且對就診的經驗和所獲提供的資訊亦感到滿意。與上次 2018 年的調查相比，受訪者對大部分問題的經驗評分均有所上升。儘管醫管局在 2019 冠狀病毒病疫情期間作出特別服務調整，但在多個與溝通相關的範疇均獲得正

面評價。多年來，病人經驗調查已成為管治架構的重要一環，讓病人參與改善以人為本的服務。醫管局會檢討相對低分範疇的現況，從而制訂策略改善專科門診病人經驗。

6. 回應馬紹良先生指醫生診症時間有限及難以習慣多作自我介紹，李慧敏女士表示，醫生除展示名牌外，如能在診症前對病人作簡單招呼及自報名字，應有助加強醫患互信。醫管局將就此進行試驗，如具成效會作進一步推廣。
7. 曾憲芬先生詢問調查中的「整體專科門診病人總數」與服務數據有別的原因，以及 HA Go 流動應用程式的普及情況。他又讚揚伊利沙伯醫院特設熱線處理專科門診病人更改預約的來電，做法值得推廣。對於調查對象人數，李慧敏女士表示受訪對象須符合身分、年齡、語言及所接受專科服務等若干條件，因此受訪對象總數與實際求診的病人總數不同。此外，她表示在今次受訪的病人中，約有 25%曾使用 HA Go 並回答相關問題。
8. 對於評分較低的項目，即醫生自我介紹及意見反映渠道，馮偉昌先生認為醫生自我介紹有助促進醫患關係，並建議在病人完成診症離開前向他們提供有關投訴及反映意見機制的單張，以便他們確悉有關渠道，這亦有助改善病人體驗。李慧敏女士表示會積極考慮及探討建議。
9. 黃輝帆先生指病人經常反映專科門診首次預約輪候時間長，詢問調查有否涵蓋病人這方面的體驗。他表示調查的整體評分理想，而對於前述兩個評分較低的項目，他建議可採取一些簡單措施例如在診症室門外展示醫生名牌以及在 HA Go 加入表達意見的渠道。另外，他亦詢問有關在候診期間獲得預計等候時間方面評分下跌的原因。李慧敏女士指是次調查的受訪病人當中，新症與舊症的比例為 16%及 84%，個別題目如新舊症病人有不同評分會分別列出。就展示醫生名字方面，她指措施已在許多專科門診診所實行，會進一步推廣。至於在 HA Go 或覆診紙上提供意見反映機制資料，亦會循此方向探討改善。在提供等候時間資訊方面，李女士指專科門診診所的候診區有提供這類資訊，惟可探討作進一步改善。對於李浩然先生建議探討這個題目的總評分下跌及個別單位評分偏低的原因，李女士表示調查評分屬整

體結果，詳細情況會向個別醫院及專科了解及探討改善方法。

10. 伍杏修先生建議日後再進行問卷調查，可先就前次評分較低的項目列出已落實的改善措施，以便檢視改善效果。李慧敏女士多謝伍先生的建議。
11. 潘展鴻先生認為醫生自我介紹可通過如展示名牌或由護士作介紹等不同方式達成，不宜以指令式方法推行，或可由醫生主動與病人打開話題，亦有利於加強醫患互信和溝通。
12. 何樹光博士表示他留意到一些醫院的診症室門外確實掛有醫生名牌。他認為護士或病人助理或可積極向病人提供更多協助，如指導病人到何處取藥等。
13. 主席多謝李慧敏女士的報告。

#### 改善醫院管理局專科門診病人體驗 (新界區域諮詢委員會文件第 331 號)

14. 總行政經理（聯網運作）李立業醫生向成員介紹醫管局改善專科門診病人體驗的策略、推行進度和計劃。為進一步改善公立醫院的專科門診服務，《2022 年施政報告》公布了一系列措施目標，包括在 2023 年 3 月 31 日前達致 75% 病人於 60 分鐘內完成登記至醫生診症流程；及於 120 分鐘內完成登記至取藥流程。醫管局致力優化專科門診病人體驗，包括改善診症流程，如理順門診預約及預早提醒病人診期；運用不同資訊科技，如鼓勵病人使用 HA Go 流動應用程序及實施診所輪候管理；加強藥房服務，如加設特快輪候隊伍及擴展藥品運送服務，目標是建立智慧專科門診、提升服務效率及優化服務流程，並引進精益管理的概念。另外，醫管局將全面推行電子病假證明書，為更廣泛發展遙距醫療鋪路。醫管局會繼續監察策略的成效，並適時推行新的改善措施。
15. 曾憲芬先生指現時病人就診後毋須即時等候取藥，只要病人情況許可，可於三天內取藥，此有助紓緩藥房的壓力，建議加強宣傳。另外，他亦建議在候診區播放醫管局的教學短片，例如教導病人使用 HA Go 的各項功能以及如何付款等，亦可安排義工在現場指導病人使用醫院

的自助設施。李立業醫生多謝曾先生的意見，認同可於不同媒體及電子平台加強推廣及教育，並安排義工在現場協助病人。

16. 黃輝帆先生指專科門診病人在就診後須往來於不同服務點之間，包括排期覆診、抽血及等候取藥等，建議考慮改善。他又詢問局方會否就專科門診輪候時間訂立績效指標，及早為新症病人安排初步診視，以得悉病情緩急。李立業醫生表示智慧專科門診的願景，是透過 HA Go 提供的電子平台將病人流程盡量數碼化，免卻病人親身等候排期及取藥等過程。因應專科輪候時間長，醫管局過去數年已開始發展綜合診所，例如癌症綜合診所等，由護士或藥劑師在兩次醫生診症之間為病人覆診，讓醫生騰出時間處理更多新症病人，其他專科亦會循此方向發展。
17. 潘展鴻先生分享早前參觀天水圍醫院的智慧醫院項目發展，對藥房智能化印象尤深，認為應繼續推進。李立業醫生表示醫管局現正積極發展智慧藥房及邁向無紙化，他感謝藥房同事投入的努力，特別是新界西醫院聯網的全力支持。
18. 主席多謝李立業醫生的報告。

[王耀忠醫生於下午 4 時離席，由新界東醫院聯網總監鍾健禮醫生代表行政總裁出席餘下會議。]

### 疫情下醫院管理局冬季服務高峰期應對計劃 (新界區域諮詢委員會文件第 332 號)

19. 李立業醫生向成員介紹醫管局 2022-23 年度於疫情下冬季服務高峰期的工作。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 2022-23 冬季會同時面對冬季服務高峰期和 2019 冠狀病毒病的挑戰。由於過去三年本地沒有出現流感大流行，市民對流感的免疫力亦已變弱，一旦出現流感大流行，預料情況會較為嚴重。醫管局的「服務需求高峰期專責小組」於 2022 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，包括增加病床及人手、優化特別酬金計劃安排、鼓勵員工接種疫苗、加

強化驗服務、增加額外的普通科門診服務名額，以及與不同政府部門及其他機構協作等。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，並按需要推行進一步的應變策略。

20. 主席多謝李立業醫生的報告。

### 新界東醫院聯網藥劑師診所 (新界區域諮詢委員會文件第 333 號)

21. 北區醫院代理部門經理（藥劑部）／高級藥劑師 周仲欣女士向成員介紹新界東醫院聯網（新界東聯網）藥劑師診所的發展。威爾斯親王醫院於 2018 年已開展藥劑師診所服務，由藥劑師參與專科門診病人的臨床服務，現時涵蓋抗凝血藥診所、呼吸科診所、泌尿或糖尿病科診所及家庭醫學專科診所四個類別。在新模式下，醫生在會診後將適合的病人轉介至藥劑師診所，而藥劑師亦會與醫生制定治療方案，優化病人的藥物治療，並提供全面的藥物輔導及評估，從而提升藥物療效和安全，同時分擔其他前線醫護人員的壓力，讓其騰出資源處理新症及病情較不穩定的病人。展望將來，聯網將增強與多方專業團隊的協調而繼續擴展藥劑師診所的服務，並積極研究藥劑師視像會診，為病人提供多一個更方便的選擇。
22. 馮偉昌先生表示這項服務對病人有很大裨益，並能分擔醫生的工作量，希望藥劑部能獲足夠資源支持服務。周仲欣女士表示有關服務在試行初期是按部門人手情況規劃，日後可透過年度工作規劃編配資源擴展服務。鍾健禮醫生補充，聯網會透過年度工作規劃為藥劑部申撥額外資源，新入職的藥劑師在接受培訓後可投入有關服務。
23. 黃輝帆先生表示支持有關服務，認為有助紓緩醫生的壓力及改善病人服務。他詢問病人是否須先經主診醫生診視，然後再轉介到藥劑師診所。周仲欣女士表示在聯網的藥劑師診所服務下，病人須先見醫生，經評估適合則可轉介下次到藥劑師診所覆診。鍾健禮醫生補充，醫管局正在推展多種綜合診所服務，藥劑師診所涉及藥物調校，故病人須先經醫生診視；若是護士診所或專職醫療診所，則有機會安排病人先見護士或專職醫療人員作初

步檢查及評估，縮短病人輪候服務的時間。

24. 曾憲芬先生亦對服務表示讚賞，並詢問病人接受此服務後醫生覆診期會否延長，以及現時醫管局有多少間醫院提供此服務。周仲欣女士指接受藥劑師診所服務的病人的醫生覆診期會延長，藥劑師會在兩次醫生覆診期之間為病人提供服務。現時醫管局各聯網均有醫院開展不同的藥劑師診所服務，當中抗凝血藥診所因發展較成熟而全面於七個聯網推行，另外糖尿科診所亦有在個別聯網的醫院試行。
25. 主席多謝周仲欣女士的報告。

### 下次開會日期

26. 議事完畢，會議在下午 4 時 32 分結束。下次會議將於 2023 年 4 月 24 日在醫管局總辦事處舉行。

醫院管理局

2023 年 2 月