



新界區域諮詢委員會 第 118 次會議紀錄

日期：2023 年 10 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 (主席)
(醫院管理局大會成員)
 - 陳李妮博士, MH
(社區成員)
 - 邱達根先生
(代表天水圍醫院)
 - 傅玉清醫生
衛生署首席醫生 (緊急應變及項目管理) 1
(代表衛生署署長)
 - 馮偉昌先生 (透過視像連線
(代表大埔醫院) 參與會議)
 - 何樹光博士 (透過視像連線
(社區成員) 參與會議)
 - 熊子惠女士
(代表白普理寧養中心)
 - 葉順興女士, BBS, MH, JP (透過視像連線
(社區成員) 參與會議)

高拔陞醫生, JP
醫院管理局行政總裁

林克忠博士
(社區成員)

(透過視像連線
參與會議)

林碧珠女士, MH
(社區成員)

(透過視像連線
參與會議)

李志華先生
(代表雅麗氏何妙齡那打素醫院)

(透過視像連線
參與會議)

李浩然先生
(代表沙田醫院)

李洪森先生, BBS, MH
(代表青山醫院及小欖醫院)

李常威教授
(代表沙田慈氏護養院)

(透過視像連線
參與會議)

廖智軒先生
(社區成員)

(透過視像連線
參與會議)

劉紀明先生
(社區成員)

(透過視像連線
參與會議)

馬紹良先生, BBS, MH
(代表北區醫院)

吳國偉教授
(代表香港中文大學醫學院)

(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, BBS, MH, JP
(社區成員)

(透過視像連線
參與會議)

黃輝帆先生
(代表威爾斯親王醫院)

因事缺席者： 陳首銘博士
(代表博愛醫院)

湯修齊先生, MH, JP
(社區成員)

曾憲芬先生
(代表屯門醫院)

列席者： 湛家雄先生, BBS, MH, JP
(代表曾憲芬先生列席)
(代表屯門醫院)

梁堃華醫生
新界東醫院聯網基層及社區健康服務總監
[參與討論新界區域諮詢委員會文件第 340 號]

莊紹賢醫生
高級行政經理 (醫療職系)
[參與討論新界區域諮詢委員會文件第 341 號]

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 342 號]

鍾健禮醫生
新界東醫院聯網總監

莊義雄醫生
代理新界西醫院聯網總監

李鳳儀女士
總行政經理 (醫院管理局秘書處)

廖楚彤女士
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)

潘思穎女士
中文主任

列席者：
(醫管局內部
培訓計劃)

趙碧燕女士
基督教聯合醫院高級物理治療師(病房服務)

林樹輝先生
總辦事處資訊科技及醫療信息部系統經理

(透過視像連線
參與會議)

羅俊達先生
總辦事處資訊科技及醫療信息部系統經理

吳晉文先生
葛量洪醫院資深視光師

葉俊機先生
瑪麗醫院部門運作經理(內科)

利益申報

1. 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

2. 成員通過 2023 年 7 月 31 日的第 117 次會議紀錄的修訂稿。

行政總裁簡報

3. 醫院管理局（醫管局）行政總裁高拔陞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。）

10. 主席多謝高拔陞醫生的報告。

[吳國偉教授於下午 2 時 33 分加入會議。葉順興女士及陳李妮博士於下午 2 時 40 分加入會議。李常威教授於下午 2 時 44 分加入會議。馮偉昌先生於下午 2 時 47 分加入會議。]

新界東醫院聯網—「健康小屋」—醫社關懷·以人為先 (新界區域諮詢委員會文件第 340 號)

11. 新界東醫院聯網（新界東聯網）基層及社區健康服務總監梁堃華醫生向成員介紹新界東聯網「健康小屋」計劃的服務內容及發展。計劃是於條件適合的村公所設立「健康小屋」，透過醫社協作模式，利用科技為居於偏遠地區而情況合適的慢性病患者提供一站式的醫療服務，省卻病人舟車勞頓到診所求診的麻煩，並提高服務效率。在此服務模式下，醫生可留在診所，以遙距形式為小屋內的病人進行視像診症，而地區合作組織的職員會在小屋現場協助量度病人的健康指標，並可為病人安排藥物送遞服務。自 2023 年 2 月起，新界東聯網先後在北區及離島多個村落設立合共七間「健康小屋」，為

- 60 多名病人提供診症服務，深受村民歡迎。新界東聯網會將此服務模式進一步推展至更多偏遠村落，惠及更多病人。
12. 回應湛家雄先生有關藥物送遞收費及核對藥物的提問，梁堃華醫生表示有關藥物送遞服務目前由香港藥學服務基金的藥劑師提供，不另收費。團隊會事先向病人解釋取藥方法並取得病人在醫健通系統上同意提供健康紀錄，以便藥劑師到「健康小屋」送藥時核對病人資料，確保將正確的藥物交予送到病人手中。
 13. 馬紹良先生讚揚計劃方便村內長者覆診，並建議團隊考慮進一步拓展計劃，例如與關愛隊合作或將此模式推展至安老院舍。梁堃華醫生表示此計劃目前仍在起步階段，期望日後能與更多不同單位合作。
 14. 潘展鴻先生支持計劃，並詢問團隊在選擇設立「健康小屋」地點時如何編排優次。梁堃華醫生表示團隊首先於北區的村落開展計劃，並會視乎村公所的環境及網絡設備、合適的村民人數等因素決定。團隊亦會與部分網絡接收欠佳的村落探討加強設備的可行性，以便日後於有關村落設立「健康小屋」。
 15. 林克忠博士欣悉計劃有助提升村民的幸福感，並問及與地區組織合作的過程。梁堃華醫生表示團隊與有關合作組織早於服務開展前半年已就合作模式、服務流程及推行時間表等事宜作討論，又會進行事前演習及定期會議等以提升服務水平。鍾健禮醫生補充指現時參與計劃的地區組織均為醫院多年來的合作夥伴，因此各方能夠在充份互信的基礎下開展服務。
 16. 黃輝帆先生認為計劃有助縮短長者前往覆診的時間，值得繼續推展。他又詢問計劃的安排細節。梁堃華醫生表示，一般情況穩定的病人平均每四個月覆診一次，團隊會安排病人每年進行兩次視像診症及一次親身診症。按此推算，現時團隊最多可覆蓋約 60 條村落。由於這項服務並不適用於部分較複雜的個案，團隊會先檢視村民的病歷以作篩選。隨著計劃逐漸建立口碑，預計未來的服務人數會有所增長，團隊亦會作定期檢討。就黃先生建議於村公所設置量度健康指標的設備，梁堃華醫生表示團隊計劃於「健康小屋」提供血壓計供村民在有需要時自

行使用。

17. 主席多謝梁堃華醫生的報告。

**醫院管理局招聘非本地培訓醫生的最新進展以及大灣區計劃及環球醫療人才計劃的推行情況
(新界區域諮詢委員會文件第 341 號)**

18. 高級行政經理(醫療職系)莊紹賢醫生向成員介紹醫管局招聘非本地培訓醫生的最新進展,以及大灣區計劃及環球醫療人才計劃的內容及推行情況。面對醫生人手短缺的嚴峻挑戰,醫管局積極開拓新的人才資源,加強招聘非本地培訓醫生,包括增設相關職位、推行一系列海外招聘及宣傳活動和「臨床觀摩」計劃。部分透過海外招聘活動獲聘的醫生已於今年 9 月開始陸續到任。截至 9 月底,共有 71 名非本地培訓醫生在醫管局工作。另外,醫管局亦開展「大灣區醫生交流計劃」及「環球醫療人才匯聚計劃」,以促進全球醫療人才交流並建立人才庫。醫管局未來會繼續致力招聘本地及非本地培訓的醫療人才,以加強人力資源應對服務需求。
19. 李浩然先生就有關招聘人數目標及所聘醫生年資作出提問,莊紹賢醫生表示局方並沒有設下硬性的招聘目標,期望能盡量招募更多合適的醫生,以應付未來的醫療服務及兩個十年醫院發展計劃等項目的需要。儘管早前兩次海外招聘活動中部分參加者仍然在學或基於其他原因而暫未應徵,但在活動過後,局方透過不同渠道招聘的非本地培訓醫生已明顯增加,當中以年輕醫生為主。鍾健禮醫生補充指,現時入職的非本地培訓醫生有助填補每年因醫生流失而產生的空缺,期望日後進一步增聘人手,讓服務得以持續擴展。
20. 湛家雄先生支持進一步擴展「大灣區醫生交流計劃」,並詢問是否有規定非本地培訓醫生在醫管局服務的年期。莊紹賢醫生指在現時的《醫生註冊條例》下,特別註冊醫生須於取得專科資格後在公營醫療機構工作最少五年才可取得正式註冊的資格,而有限度註冊醫生亦須於機構服務最少五年並取得專科資格後才申請特別註冊。

21. 在紓緩醫療人手緊絀方面，廖智軒先生建議長遠培育更多本地醫生，以及短期內加強與私家醫生合作應對服務需求。莊紹賢醫生表示醫管局一直就本地醫科生培訓事宜與兩間本地大學的醫學院緊密合作，而過去數年醫科學額亦有所增加。她又指局方一直推行不同的公私營協作計劃，並提供了具彈性的工作安排方便私家醫生在醫管局兼職工作。鍾健禮醫生補充指增加學額或開辦第三間醫學院亦同時需要考慮教學資源是否足夠，而醫管局在推動公私營協作時亦會確保資源運用得宜。
22. 廖智軒先生又建議將「大灣區醫生交流計劃」擴展至北京、上海等內地城市。莊紹賢醫生表示計劃以粵港澳大灣區作為起點是考慮到內地醫生來港的適應問題，局方亦有意日後將計劃進一步擴展至其他城市。
23. 對於廖智軒先生建議在急症室安排人手監察候診病人的病況變化，莊紹賢醫生指有關安排的可行性需視乎急症室當時的人手及實際情況而定，希望日後能引入新科技協助監察候診病人的情況。
24. 就潘展鴻先生建議為過往曾任職醫管局的回流醫生安排快捷聘用程序，鍾健禮醫生表示局方現時會因應每位醫生的情況盡可能提供度身訂造的聘任安排，並已增加人手處理相關事宜。
25. 主席多謝莊紹賢醫生的報告。

[李志華先生於下午 3 時 37 分離席。]

公眾讚揚、意見及投訴管理年報 2022/23 (新界區域諮詢委員會文件第 342 號)

26. 總行政經理(病人關係)李慧敏女士向成員介紹公眾讚揚、意見及投訴管理年報 2022/23 的詳情。醫管局一直積極建立互信的醫患關係和推動正面處理公眾意見及投訴的文化，務求持續提升服務質素。在 2022 年 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日的報告期內，醫管局及其轄下醫院／診所共接獲 32 879 宗讚揚、16 178 宗意見、2 162 宗投訴，以及 20 190 宗求助個案，大部分服務接獲讚揚個案的宗數及以每一萬就診人次計算的比率均

高於投訴個案，顯示大部分病人滿意醫管局的服務。李女士亦匯報了公眾投訴委員會的角色及在2022/23年度的工作情況。在推動正面處理投訴及意見的文化方面，醫管局實行了一系列措施，包括進行病人經驗調查以促進病人參與治理過程、提供培訓與發展項目以提升員工化解醫患糾紛的能力，以及向各方推廣正面病人關係等。

27. 湛家雄先生樂見醫管局所收到的讚揚數字理想，並問及有關「投訴」和「意見」的分別以及投訴的分類。李慧敏女士解釋，「意見」主要是指市民對院方在治療或行政程序上提出疑問或尋求協助，一般在院方提供解釋或協助後便可解決；若當事人對有關回應仍感不滿而要求進一步跟進或書面回覆，則會視為「投訴」。在醫管局的兩層投訴處理制度下，投訴會以醫療服務、員工態度、行政程序等作分類，而在前線同事的努力下，大部分投訴在醫院層面已獲得解決。

[邱達根先生於下午 4 時 17 分離席。潘展鴻先生於下午 4 時 24 分離席。]

28. 湛家雄先生建議醫管局考慮在聯網層面增設委員會，以加快處理投訴。黃輝帆先生表示同意，認為建議有助減輕公眾投訴委員會的工作負擔。李慧敏女士表示近年來醫院及診所積極向投訴人提供協助，成功令上訴數字下跌。她同意地區人士的獨立性對處理投訴十分重要，會就有關制度再作研究。鍾健禮醫生表示可考慮邀請更多地區人士加入公眾投訴委員會，以分擔有關工作。
29. 就馮偉昌先生詢問局方在推廣讚揚文化方面的措施，李慧敏女士表示會考慮參照一些醫院的做法，例如提供心意卡或設置即時評價系統，讓市民能夠以簡單方式向員工表達讚賞，局方亦會加強推廣有關措施。黃輝帆先生建議於 HA Go 增設表達意見的功能，方便病人實名表達讚賞或投訴；湛家雄先生則建議醫管局在醫院不同位置提供感謝卡方便病人填寫。李女士透露 HA Go 將於明年初推出表達意見的功能，亦會研究在 HA Go 加設小型調查問卷，以獲取更多公眾意見。
30. 黃輝帆先生建議加強培訓以提升前線員工的溝通和調解能力，減少因表達問題所引致的投訴。李慧敏女士表

示醫管局一直為不同職系員工安排溝通技巧訓練，亦會繼續資助員工報讀調解課程。

31. 主席多謝李慧敏女士的報告。

下次開會日期

32. 議事完畢，會議在下午 4 時 37 分結束。下次會議將於 2024 年 1 月 29 日在醫管局總辦事處舉行。

醫院管理局
2023 年 11 月