



2024年1月29日
參考用

新界區域諮詢委員會
文件第344號

新界區域諮詢委員會

醫院管理局優化以病人為本服務的進展

徵詢意見

請成員備悉醫院管理局（醫管局）優化以病人為本服務的措施，並提供意見。

背景

2. 為了進一步提升醫管局以病人為本服務的質素，醫管局自2022年第四季起在各醫院管治委員會下設立「優化以病人為本服務專責小組」（專責小組），與聯網／醫院管理層合作，探討病人的需要並建議可行的優化措施，以提升以病人為本服務及病人／訪客的體驗。

3. 專責小組除了針對各醫院的個別情況提出相應專屬措施外，亦就適用於所有醫院的系統性措施提出優化建議，並提交持續發展專責小組會議研究及考慮。截至目前已有13項優化措施獲得通過，部分措施更在醫管局各醫院全面實施，包括透過「易通道」提供便利的預約途徑、在病房推出彈性探訪安排及增設電子設備充電設施等；另有一些措施已在部分醫院試行，在成效理想的情況下亦將會推展至其他醫院，包括優化專科門診的預約安排、提供方便病人的抽血安排和增加病人的膳食選擇等。過去數年間，2019冠狀病毒病疫情促進了遙距醫療服務的發展，醫管局亦將進一步在各醫院加強和推廣遙距醫療的應用。下文闡述醫管局優化以病人為本服務的主要措施。

優化措施

提升專科門診病人體驗

4. 我們的整體目標是建立「智慧專科門診」，減少資源損耗、提升服務效率、優化服務流程，並引進精益管理的概念，以提升病人在診症流程的體驗。相關措施包括：

- 透過於當眼位置設立指示及由服務大使及義工組成的病人服務團隊向病

人推廣及提供協助，鼓勵病人善用「易通道」，以「HA Go」流動應用程式或自助服務機進行登記、付款和預約抽血服務等；

- 推行「智慧診所」，包括採用候診管理系統、電子健康服務站、電子同意書，以及將查核化驗報告的流程電子化；
- 透過「綜合病人服務站」為預約覆診時涉及較多程序的病人提供一站式支援；
- 設立專科門診與熱線中心之間的閉環通訊系統以提高效率；
- 透過「HA Go」提升病人對取藥服務的體驗，例如提供查看藥劑部即時輪候狀況和選擇藥物送遞服務等功能；
- 為同時有多個專科門診預約診期的病人優化預約安排；及
- 提供更方便、具彈性的抽血安排。

照顧住院病人的日常需求

5. 此外，我們亦因應病人在住院期間的日常需求加強服務，包括：

- 調整病房探訪安排，例如增加探訪時間、為有特殊需要的病人（例如兒科、紓緩治療／腫瘤科和嚴重殘障病人）作更靈活的安排；
- 提供床邊充電插座、借用行動電源等，方便病人為電子設備充電；
- 加強對住院病人日常需求的支援，在有需要時（如緊急住院時作過渡期支援）提供日用品，例如牙膏、牙刷和毛巾等；及
- 增加病人的膳食選擇，例如在醫院餐廳提供更多餐飲選擇、增設多元化的自動售賣機等。

遙距醫療

6. 醫管局一直致力利用科技提升服務質素及病人體驗，近年亦積極推行遙距醫療，為病人提供多一個求診選擇。合適的病人毋需親身前往醫院或診所，亦可透過視像診症接受醫管局的醫療服務。過去數年的疫情促進了遙距醫療服務的發展，醫管局亦將進一步推廣遙距醫療在住院、日間、外展及門診服務方面的應用，其中包括：

- 設立遙距醫療診症中心／室，集中為遙距醫療服務提供人手及資訊科技支援；及
- 將遙距醫療融入病人的求診流程，主動邀請臨床情況穩定而條件合適的病人接受遙距醫療服務。

未來展望

7. 在醫院管治委員會、醫管局總辦事處及聯網／醫院管理層的共同努力下，醫管局會繼續致力提升以病人為本的服務，期望為病人和員工帶來更多裨益。

醫院管理局
2024年1月