



2024年7月15日
參考用

新界區域諮詢委員會
文件第352號

新界區域諮詢委員會

新界東醫院聯網 — 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）新界東醫院聯網（新界東聯網）優化以病人為本服務的措施及進展，並提供意見。

背景

2. 為進一步提升醫管局以病人為本服務的質素，醫管局轄下各醫院聯網自2022年第四季起在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，推出以病人為本服務，以提升病人／訪客的體驗。專責小組會商討推行各項措施的可行性，又會針對個別醫院的情況提出相應的專屬措施。下文闡述新界東聯網優化以病人為本服務的主要措施。

提升專科門診病人體驗

3. 由於新界東聯網專科門診服務量龐大、求診人數眾多，我們以簡化專科門診服務流程為目標，在預約、登記、繳費、量度血壓及脈搏、應診、預約覆診期、遞交藥單至領取藥物的各個環節，致力縮短病人的等候時間，以提升他們在診症流程的體驗。

4. 「HA Go」是醫管局為便利病人而推出的流動應用程式，讓病人能更方便有效地管理其就診安排及健康。為鼓勵更多病人使用「HA Go」，威爾斯親王醫院、北區醫院及雅麗氏何妙齡那打素醫院自2023年第二季起陸續在院內設置「HA Go」推廣站，並招募大量義工輪流當值，以鼓勵和協助病人下載及使用「HA Go」。醫院亦不時與地區團體合作，在沙田、大埔及北區舉辦不同類型的社區活動及設置攤位，加強推廣「HA Go」。

5. 威爾斯親王醫院、北區醫院及雅麗氏何妙齡那打素醫院亦透過於當眼處設置特色牆及指示牌，並在服務大使及義工的協助下，鼓勵病人善用「易通道」，以「HA Go」或自助服務機進行登記、繳費和預約抽血服務等。

彈性抽血安排

6. 新界東聯網是醫管局內覆蓋地理面積最廣的聯網。鑒於病人抽血服務需求龐大，聯網自去年起在個別專科門診試行彈性抽血安排，讓原本需前往特定醫院抽血的病人可選擇到聯網內其他指定醫院或普通科門診診所抽血，方便病人選擇離住所較近的服務點，以節省往返醫院的時間。

7. 由 2023 年 3 月起，彈性抽血安排已陸續於聯網內的泌尿科、腫瘤科、內科（血液科）及婦產科推行。截至 2024 年 5 月底，已有超過 13 000 人次受惠於此安排。

個人化照護服務

8. 為了向病人提供更全面的照顧，個別醫院會針對特定病人群組，推行不同形式的個人化照護服務，包括：

- 沙田醫院引入機械人「添仔」(TEMI)，協助醫護人員為病人進行復康活動、提供娛樂及慎防跌倒的提示訊息，並由 2024 年 1 月起在其中五個病房提供視像探訪服務；
- 北區醫院推出「健康小屋」計劃，透過醫社協作模式及利用先進的醫療科技取代醫療船或醫療車，為在北區和離島多條偏遠村落居住的慢性病患者提供遙距診症服務，省卻病人（尤其是長者）長途跋涉到診所求診的麻煩，亦提高服務效率；
- 雅麗氏何妙齡那打素醫院及大埔醫院積極為長期住院病人和精神科病人及其家屬舉辦互助小組及活動，提倡自助及自我疾病管理，亦為病友提供相關支援；
- 沙田慈氏護養院推動訂立「預設照顧計劃」及「預設醫療指示」安排，為護養病人提供全人照顧。團隊會與病人及家屬共同制定醫療及照顧計劃，並考慮到病人接受治療的利弊、心理狀況、價值觀及意願等因素，制定一旦病危時會採取的醫療及照顧計劃；及
- 白普理寧養中心為晚期病人提供全面個人化照護服務，盡量協助病人達成最後心願，例如安排歡送會、製作告別紀念冊及為病人與親友拍照留念等；另外亦會為病人提供不同類型的活動，例如書法、茶道及園藝等，以提升病人的生活質素。

照顧病人的日常需求

9. 此外，我們亦因應病人的日常需求，優化以下服務及安排：

- 調整病房的探病安排，例如增加探病時間，並在不妨礙病房工作及病人醫療程序下，盡量彈性處理探病安排，以配合家屬探訪；
- 增加病人的膳食選擇，例如在節日期間為病人提供特別的節日餐、為兒科病人提供兒童餐及為產後媽媽提供月子餐等，並在院內增設多元化的自動售賣機；
- 提供床邊充電插座、借用行動電源服務及設置流動裝置充電站，方便病人為其電子裝置充電；及
- 重新檢視院內的行人導向標示系統，例如統一指示牌設計、加設導向拱門及電子資訊站等，讓病人及訪客在抵達醫院後更容易前往目的地。

未來展望

10. 在醫院管治委員會和新界東聯網及各醫院管理層的共同努力下，我們會繼續致力提升聯網內各醫院的以病人為本服務，為病人、訪客及員工帶來更佳體驗。

醫院管理局
2024年7月