

二零零九年一月十二日

資料文件

立法會衛生事務委員會

公立醫院處理市民緊急醫療求助安排及

明愛醫院事件

目的

本文件旨在向委員闡述醫院管理局(醫管局)就處理市民在公立醫院／診所附近範圍的緊急醫療求助的原則所作的檢討，以及在二零零八年十二月二十日發生的明愛醫院事件的報告。

背景

2. 二零零八年十二月二十日，一名病人在明愛醫院懷明樓外暈倒，然後有人士向明愛醫院的醫院櫃位職員求助。該名病人在急救後於當日稍後時間去世。明愛醫院被指對該緊急個案應變不足。該宗事件引起公眾關注醫管局如何處理市民在醫院附近範圍內的緊急醫療求助。

醫管局就現行指引的檢討

3. 救急扶危是醫管局的工作使命。醫管局以專業態度和良好的專業操守致力提供高水平的醫療服務。這點毋庸置疑，亦是市民的期望。

4. 醫管局轄下醫院訂有清晰指引，指示如何處理在醫院**範圍內**(包括所有醫療區域及非醫療區域)出現的緊急事件和突發情況。醫管局以往雖然一直沒有就處理醫院**範圍外**的緊急求助事件制定正式指引，但醫院間廣泛採用了一套通用的應變機制，以處理在醫院附近範圍所發生的緊急事件。這套應變機制一般適用於設有急症室的醫院和不設急症室的醫院／診所：

(a) 設有急症室的醫院

如發生火警、有人從高處墜下或突然暈倒等事件，慣常的做法是立即通知醫院保安員或支援服務部的當值管工，並致電 999 通知消防處。醫院員工一般亦會向就近的臨牀人員求助，並通知醫院急症室。上述處理程序的一般流程圖載於**附件 I**。

(b) 不設急症室的醫院／診所

這些醫院／診所亦會採用上文(a)段所述的類似程序。一般而言，醫院員工會評估情況，並向就近的臨牀人員求助。若情況有需要便會進行急救，並同時致電 999 召喚救護車。(流程圖載於**附件 II**)。

明愛醫院事件

5. 醫管局對明愛醫院事件的處理方法深表關注。醫管局行政總裁已要求就事件進行徹底檢討。這宗事件的調查報告(報告)已在二零零九年一月五日公布，並載於**附件 III**。報告所提出的主要建議如下：

- (a) 即時設立指定的聯絡電話號碼，用以通知有關的負責人立即作出應變行動；
- (b) 定期為員工舉辦有關緊急應變的培訓和簡介會；
- (c) 為緊急應變小組提供劃一合適的急救器材及配件；以及
- (d) 改善引往急症室的道路指示標誌。

跟進行動和檢討指引

6. 醫管局管理層已考慮過報告內的調查結果和建議，並作出適當跟進。與此同時，醫管局總辦事處在明愛醫院事件發生後，已即時檢討現有的緊急事件應變機制，並向所有醫院員工加強灌輸醫管局救急扶危的核心理念。醫管局亦擬備了一套指導原則，指示如何協助轄下醫院和診所附近範圍內有緊急醫療需要的人士。有關原則現載於**附件 IV**。

7. 該套原則重申醫管局首重人命，而醫管局員工在任何時間均會向有需要的人士提供一切合理援助。醫管局會繼續致力透過舉辦研討會

及簡介會，加強員工對該核心價值的了解，同時亦會設立機制，包括設立指定電話號碼或聯絡渠道，用以通知當值主管作出緊急應變。

8. 醫管局會定期進行檢討，確保各員工均遵守這些指導原則。不過要每項指引鉅細無遺列明各種情況的處理方法並不可行，因此即使已設立一般的指導原則，員工在有需要時亦應靈活處理事件。員工亦必須熟知溝通渠道，以便能盡早通知相關人士。

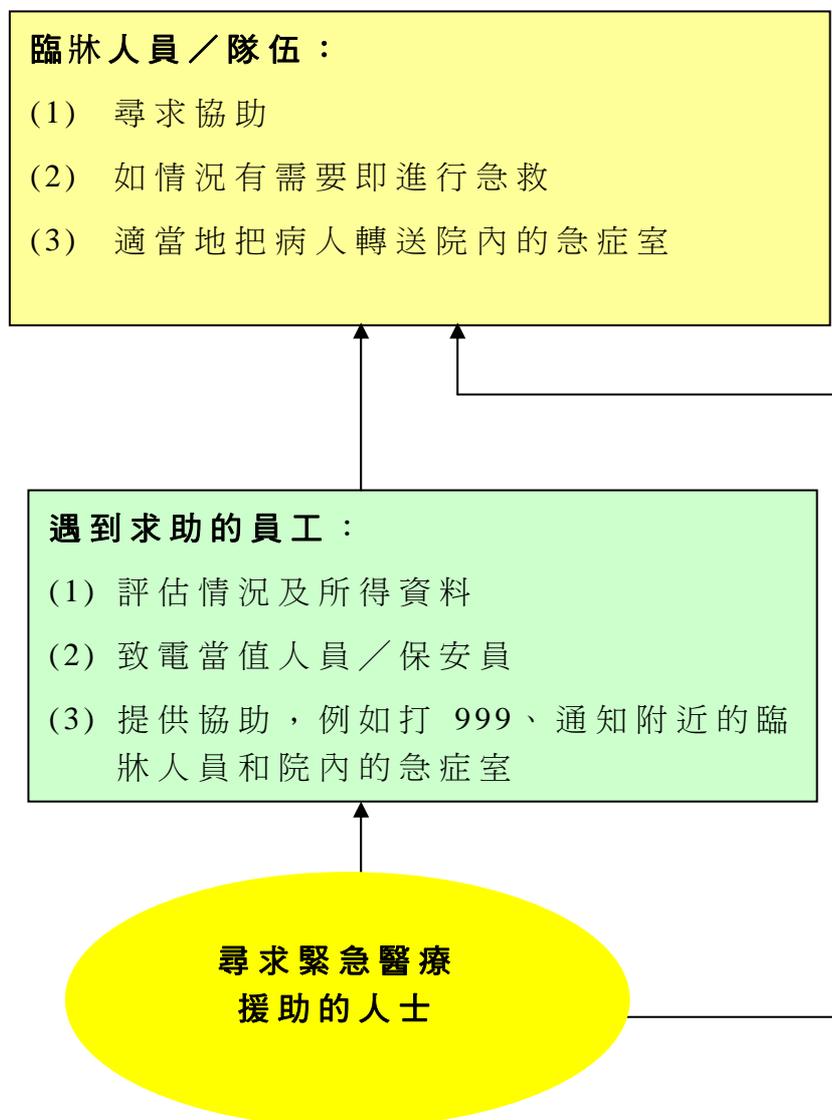
徵詢意見

9. 請委員閱悉本文件的內容。

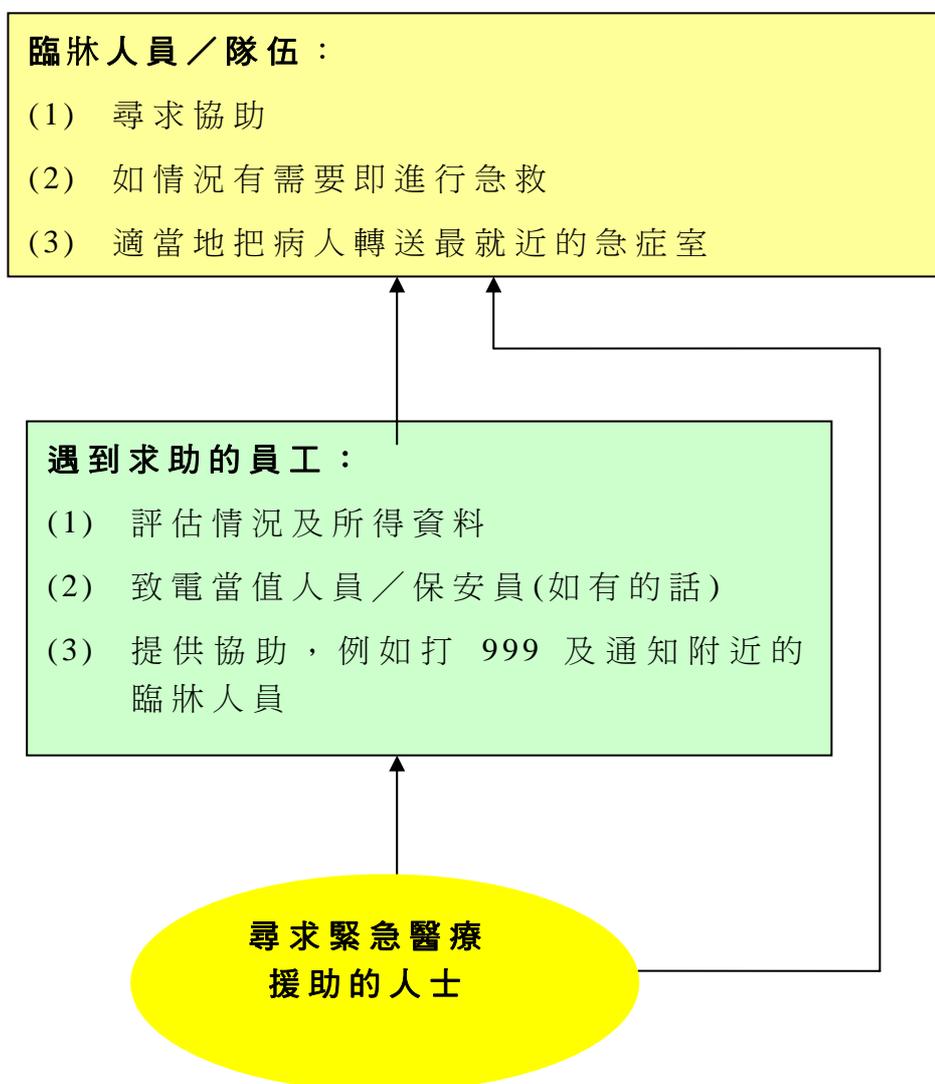
醫院管理局

二零零九年一月

處理在醫管局轄下設有急症室的醫院附近範圍內出現的
緊急醫療求助個案的一般流程圖



處理在醫管局轄下不設急症室的醫院／診所附近範圍內出現的
緊急醫療求助個案的一般流程圖



明愛醫院



有關一名人士於懷明樓入口對出路面

暈倒事故(“事故”)的

調查報告

撰寫人： 明愛醫院行政總監馬學章醫生

日期： 2009年1月2日

前言

一直以來，明愛醫院秉持「獻出愛心、帶來希望」的宗旨，為情況危急的病人提供協助。經審閱這事件所有有關資料及檢討實際情況後，醫院認為涉及的支援事務助理及急症室員工對事故的回應、以及醫院發言人透過新聞公報（附錄 1 及 2）及 2008 年 12 月 21 日記者招待會的溝通工作，均有不足。事件中支援事務助理採取的回應，以及醫院管方代表醫院提供的解釋，都受到市民強烈和廣泛的批評。

雖然上任祇有半年，但作為明愛醫院的行政總監，本人是需為醫院整體表現作出承擔。本人在此謹就醫院對今次事件的處理、以及因此導致公眾對醫院回應緊急求助方式的關注和不解，向死者家人及市民衷心致歉。

本人重申：作為醫護人員，所有明愛醫院的職員都會為病人竭盡所能。遇到生命悠關的情況，我們定必致力提供一切可能的救助。

本調查報告所羅列事件的經過，乃基於有關職員所作的描述及院方對其他資料的重複審核達致。本院人員亦曾接觸死者家人，在表達深切慰問及希望能提供幫助之餘，亦曾多番嘗試向其核對有關事件的部份資料。

本院希望這份報告能為醫院管理局在查究事件責任時提供所需資料。

2. 一些背景資料

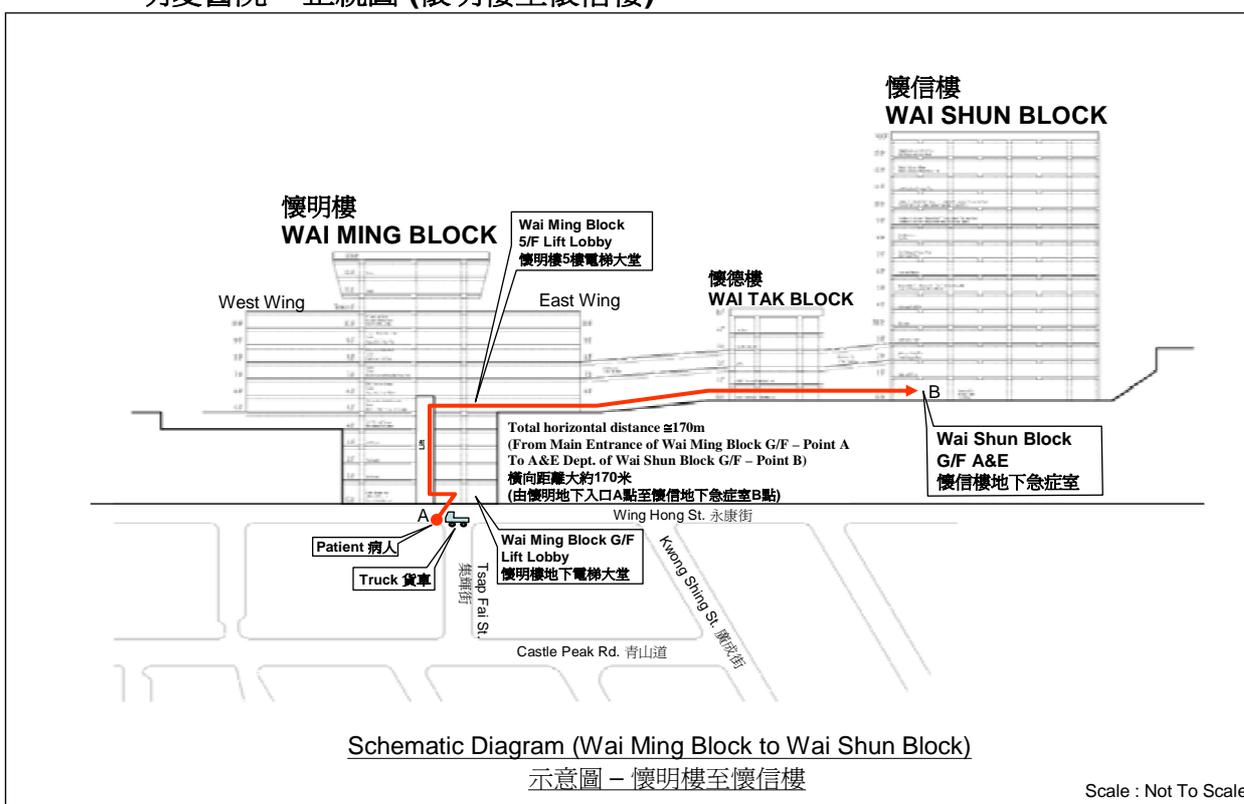
2.1 懷明樓及明愛醫院急症室

以往本院急症室位於懷明樓 5 樓。自 2002 年 10 月懷信樓落成啓用後，急症室便遷往 170 米外的懷信樓。現時懷明樓地下除了設有 3 個非臨床部門（醫療紀錄部、醫務社會工作部及醫院總儲物室）外，大堂主要是作為行人經永康街前往或離開醫院的公眾通道。（見圖 A）



Caritas Medical Centre –Elevation Drawing (Wai Ming Blk. To Wai Shun Blk.)
明愛醫院 – 正視圖 (懷明樓至懷信樓)

圖 A



2.2 車輛前往明愛醫院的途徑

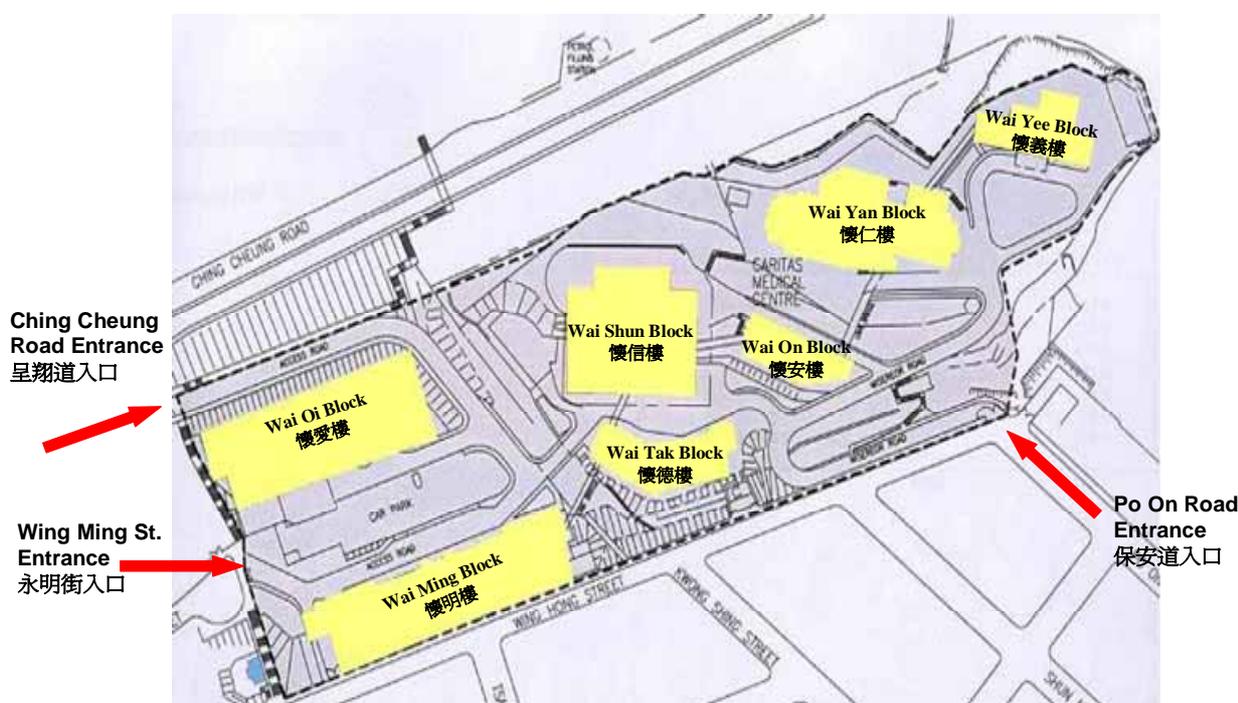
這次事件發生在永康街。永康街是一條由東往西的單向道路，車輛是無法從永康街直接駛入明愛醫院急症室的。一般車輛可經兩條街道進入明愛醫院：保安道或永明街。此外呈祥道亦設有一個只供獲授權車輛及救護車使用的緊急出入口。

車輛可取道保安道或永明街之入口前往明愛醫院的急症室；保安道及鄰近街道設有路牌指示駕車者如何前往醫院，但並沒有標明急症室，而永明街的入口則沒有路牌指引駕車者前往。(見圖 B)



Caritas Medical Centre – Existing Vehicle Entrances
明愛醫院 - 現有車輛入口分佈圖

圖 B



2.3 事故前死者的情況

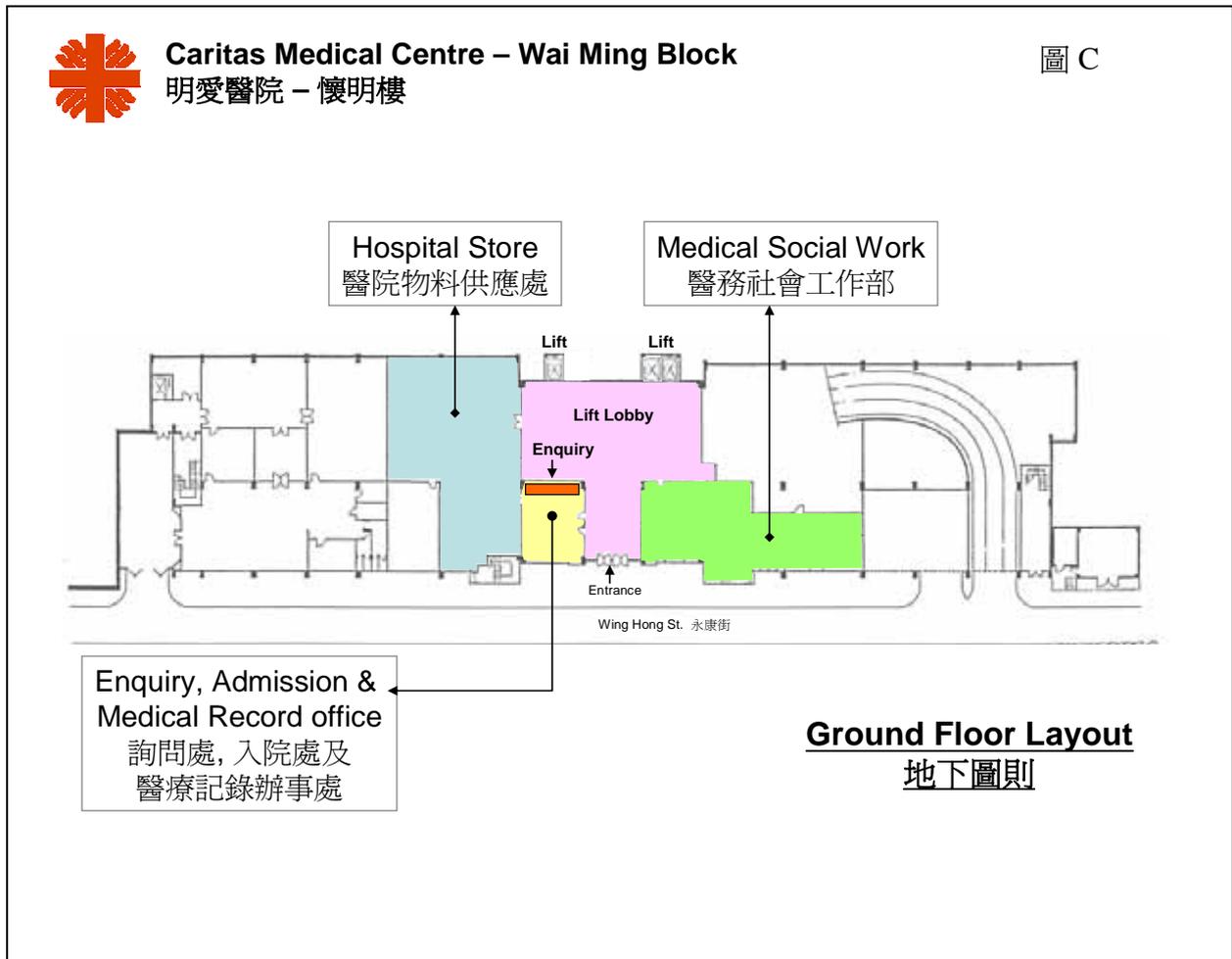
從死者的醫療紀錄，院方獲悉死者原是本院病人，因長期患有糖尿病、高血脂、高血壓及嚴重缺血性心臟病（三條冠動脈狹窄），須定期於本院覆診及接受治療。

由於個案已呈報死因裁判官，所以院方不會就死因發表意見。

3. 事故經過

14:43 時

懷明樓樓高 12 層，設有康復／紓緩病房及其他辦公室。所有懷明樓的辦公室於星期六下午、星期日及公眾假期都不辦公。事故發生當日為星期六下午，地下大堂詢問處只有一名支援服務助理（初級文書人員）當值（由 14:00 至 16:00 時），負責回應公眾一般查詢。詢問處的窗口朝內，面向電梯。（見圖 C）



2008 年 12 月 20 日大約 14:43 時，一名男子（後來證實是有關的司機）（“司機”）經永康街的入口進入懷明樓的地下大堂並走到詢問處。他告訴當值支援服務助理有一名人士（“人士”）於懷明樓門外暈倒，要求她出去提供協助。

支援服務助理建議司機致電 999，並解釋她只是一名文員而不是醫護專業人員。司機隨後離開詢問處。

14:45 時

一名明愛醫院醫生（“醫生”）剛巧路過，並發現該人士失卻知覺，倒臥於一輛貨車的前面。他立即利用手提電話致電明愛醫院接綫生，再轉駁急症室。根據醫生所述，他向一名女職員傳達要求派遣人員到現場的訊息。致電後，醫生對該人士作了初步評估，證實該人士已昏迷及停止心跳。他立即為其施行體外心壓。醫生並向該人士的兒子查問事故的詳情，但無法得到恰當的描述。

根據急症室的護士所述，她曾接獲有關的求助電話，但因為背景嘈雜而無法清楚取得訊息，僅知懷明樓有人跌倒或暈倒，需要人協助。護士將事件向當時任主管的護士長（“護士長”）及一名專科護士（“專科護士”）報告。

14:47 時

支援服務助理從詢問處門口探身察看到有一名人士（“醫生”）正為一名躺在路上的男子進行復蘇術。她立即致電駐守本院急症室的消防處救護車聯絡主任，要求盡快派遣救護車到現場。[註：事後消防處的資料顯示較早時於大約 14:45 及 14:46 分別有兩個致電 999 的有關求助電話，而最後前往接載該人士的救護車則是由聯絡主任向消防處所提及剛離開明愛醫院的那一部]。

大約 14:51 時 / 14:52 時

專科護士指令另一名急症室護士通知保安人員前往懷明樓以確定事故的地點。專科護士並提及急症室可能需要為此提供協助。

在永康街現場，醫生繼續施行復蘇術，並於完成每一輪心外壓後評估情況，但該人士對復蘇術並無反應。大約 14:52，醫生發覺並無其他醫療人員出現。在他施行復蘇術期間，有一名警員抵達現場，他要求該警員繼續進行體外心壓，而他則再透過醫院接綫生致電急症室。急症室登記處證實有這個來電，並將其轉接至護士站。但其後急症室護士在院方多番查問下未能證實曾接聽醫生第二個來電。

大約 14:53 時

大約 14:53，消防處的急救人員攜同一副自動心外除顫器抵達現場，並自醫生處接手復蘇工作，先後於 14:55 時及 14:57 時向該人士作出兩次除顫電擊療法。

大約 14:55 時

大約 14:55，兩名保安員抵達現場，發現警方及消防處人員正在協助該人士。他們立即向保安控制室報告，控制室再轉告急症室。護士長當時認為假如現場須進一步協助，急症室會再被通知。

14:58 時至 15:26 時

大約 14:58，消防處的一輛緊急醫療電單車抵達，加入救助工作。

大約 15:00 時，消防處救護車抵達現場。在接載該名人士後，救護車於大約 15:06 離開，並於大約 15:09 抵達急症室。急症室人員繼續搶救該人士，但該人士並無反應，並於 15:26 被證實死亡。急症室醫生把個案通報死因裁判官。

4. 須關注的事項

4.1 支援服務助理的回應

市民期望醫院職員即時回應對緊急事故及提供迅速援助，是可以理解的；令人遺憾的是，在這事件中該支援服務助理並沒有立即提供協助，只是叫司機致電 999 求助。院方認為她是一名初級文員，所以可能會低估了事件嚴重性；她亦否認曾說過「不關我事」一類的話，但院方覺得她的反應並不符合求助者的期望，令求助者感到她冷漠和缺乏同理心。

不過，她卻有在數分鐘後為該人士致電急症室的救護車聯絡主任求助。她同時亦有在返回詢問處崗位前，核實消防處的救護人員確已抵達現場，但這些行動難以補救最初的不足。

4.2 急症室的回應

醫生於大約 14:45 首次致電急症室。急症室護士表示第一次接收的訊息並不清楚，並於大約 14:51（即 6 分鐘後）致電保安員。醫生於大約 14:52 第二次致電急症室，但急症室護士未能記起有這次來電。當保安員於 14:55 抵達現場時，警員及救護人員已經抵達，因此護士長決定在急症室等候隨時接收該名病人。

院方認為急症室人員有責任清楚核實緊急求助電話之內容，如有困難，亦應立即要求保安員協助查證該人士的正確位置，而非在數分鐘後才行動，因此急症室有關職員對求助電話的處理，明顯有不足之處。

急症室的專業意見一向認為醫護人員首要是緊守崗位，救治送到急症室的病人。他們認為假若需派員出外到現場有效地進行心肺復蘇，則須備有可携式自助心外除顫器（目前急症室並無此種儀器）及適當人手，而且由於地理環境因素，亦需救護車載運病人回急症室。

另一方面，市民則期望醫院面對院外緊急求助時能立即作出任何可能的援助。顯然路經的醫生能做到這點，但明愛醫院整體上在這方面並未能符合市民的期望。

4.3 明愛醫院處理緊急求助指引

明愛醫院現時沒有處理院外緊急求助事件的指引。對於在院內非臨床範圍昏迷病人的處理，根據明愛醫院的現行指引（附錄 3），員工應致電 999 求助，並在需要時通知急症室。致電 999 主要是為了能讓救護車安全載送病人到急症室，因明愛醫院各院舍是位於不同高度的山坡上，由數條斜路相連。但這一點實非一般院外人士所能理解。

4.4 道路指示牌

集輝街和青山道交界的行人指示牌可能會誤導欲前往明愛醫院的駕車者轉入集輝街，但車輛進入該處後卻不能直達明愛醫院。就如今次的事件，如有更清晰指向明愛醫院急症室位置的道路指示牌，對駕車者會有幫助。

4.5 院內突發事件的通報機制

在今次事件中，有關員工未有即時向管方通報事件，令到事後調查過程變得困難及延滯。這方面顯示部份員工的警覺性不足。

4.6 醫院對事件的應變及處理

事後醫院所發的新聞公報及記者會上的兩名醫院發言人(代表院方)均有不足之處。院方已致力對事件作出迅速回應，在完成初步調查後隨即發出首份新聞公報，向公眾公布訊息，並於同日在醫管局總辦事處協助下舉行記者會，進一步解釋醫院對事件的處理和評估，並隨後再發出新聞公報〈附錄 2〉。

由於當日傳媒向院方查詢是針對第一位接獲求助的員工是否根據醫院指引行事，院方於 2008 年 12 月 21 日 01:00 時的新聞公報(附錄 1)中，具體指出支援服務助理的處理“合乎”醫院有關在醫院範圍內發生事故的內部指引(附錄 3)。這點卻被理解為醫院要求員工硬性跟從指引，引致有關員工作出缺乏人情的反應，增加了公眾對醫院的不滿，而實際上醫院並無明確的處理院外鄰近地方事故的指引。

在記者會上，雖然醫院行政總監願意就明愛醫院對是次求助事件的處理承認不足，而事實上亦已明確承認有所不足之處，但表達時可能過於著重理性分析，沒有充分表達對事件的遺憾和歉意，因而未能適當處理市民對醫院的期望和看法。急症室部門主管則多番強調在心臟病突發的一般情況下致電 999 的重要性。他的用意是藉這次事件，令市民更明白處理這類緊急事件最有效和最安全的方法。可惜市民從有關記者會的報導所得的印象，卻是院方官僚、缺乏同情心、對求助者冷漠和偏袒下屬。

經這事件後院方更加理解到就備受批評的事件向公眾作出解釋的難度和複雜性，尤其涉及醫院運作的技術細節(譬如在院外發生之事故仍需向 999 求助之背後原因)。儘管如此，院方會積極面對批評，並認為可從事件汲取經驗及教訓來作出改善，以達市民的期望。

5. 建議改善方案

5.1 加強對院外緊急求助的回應及應變能力

明愛醫院現正制訂清晰及切合實際環境的機制，以便員工能即時處理院內非臨床公眾範圍或院外鄰近地方發生的市民或員工緊急醫療求助事件。機制將要求員工：

- i) 即時協助求助人士並評估情況，透過特定通訊渠道將求助個案轉達至急症室；
- ii) 如有需要同時致電 999；
- iii) 視乎事件性質及嚴重性，向院方作出通報。

院方會向所有前線職員發布有關機制。

5.2 儀器及其他主要急救工具

明愛醫院會：

- i) 添置足夠數量的可攜式心臟除顫儀器及主要急救用具，在適用的情況下為病人進行基本維生急救及除顫電擊治療。
- ii) 在院內人流眾多的地方擺放可即時取用的可攜式心臟除顫儀器。
- iii) 在重要位置擺放輪椅及可調校高度的擔架床，讓員工可迅速取用。

5.3 為相關職員組別提供基本維生及急救技能訓練

明愛醫院會：

- i) 為有機會處理市民緊急求助的職員組別，提供如何有效地獲取重要資料的技巧培訓及基本維生技能訓練，包括使用可攜式心臟除顫儀器；
- ii) 定期安排急症室職員進行演習，使職員熟習派遣救援小組到現場的程序，以提供快速協助。

5.4 改善院外道路指示牌

明愛醫院會和有關政府部門商討，在院外加設指示牌，指引道路使用者前往醫院的急症室。

5.5 改善發布消息及傳媒處理技巧

應加強對醫院發言人的培訓及與傳媒溝通的技巧，以便更有效向傳媒及公眾發布重要訊息。

6. 結論

這事件令醫院所有員工重新思考醫院的宗旨及價值觀，並決心在工作崗位上服務市民時貫徹落實。醫院會加強過往一直在員工間培養關愛文化的努力，以便更能為緊急求助人士提供及時的協助。

由於部份員工對緊急求助反應不足，以及院方在事後處理上有不善之處，使到事件對醫院整體聲譽造成重大損害，許多員工均感到洩氣和沮喪，尤其覺得市民對醫院失去信心；儘管如此，事件讓醫院汲取教訓，亦使員工及院方藉此機會認真檢討事件所突顯須改善之處。

添置儀器及增加設施可望在短期內完成，而職員培訓及熟習應變計劃亦會同步開展。

至於有關責任問題，將會交由醫管局總辦事處及聯網總監循既定的人力資源政策及程序處理。

報告完結



明愛醫院

CARITAS MEDICAL CENTRE

香港九龍深水埗永康街 111 號

111 WING HONG STREET, SHAMSHUIPO, KOWLOON, HONG KONG.

TEL: 3408 7911 FAX: 2785 5755

二零零八年十二月二十一日(星期日)

編輯注意:

明愛醫院發言人今日(十二月二十一日)就傳媒查詢現有以下回應:

於昨日(十二月二十日)約二時四十三分，一名男子到本院懷明樓地下大堂向詢問處當值職員報稱有人在永康街入口的街道上受傷暈倒，要求該職員協助救治，該職員表示由於她是詢問處唯一當值職員及並非醫護人員，遂根據部門指引建議該男子致電 999 求助。稍後她曾探頭看到傷者已被擺放在該街道的行人路上並有一名途人在為他進行急救，但未見救護車到場；出於對該傷者的關懷，她遂致電本院駐院救護車聯絡主任要求盡快派遣救護車到場。不久，她得悉救護車已到場並給予傷者救治，遂安心繼續她在詢問處的工作。

本院曾詳細討論在本院附近街道上發生引致傷亡意外事件處理方法，認為致電 999 可讓傷者最快捷及有效地得到急救服務。該職員上述之處理方法是合乎本院有關的指引。

該名傷者在送抵急症室後搶救無效而不幸辭世，本院已致電其家屬表示深切慰問。

* * * * *

傳媒查詢：7321 7927



明愛醫院

CARITAS MEDICAL CENTRE

香港九龍深水埗永康街 111 號

111 WING HONG STREET, SHAMSHUIPO, KOWLOON, HONG KONG.

TEL: 3408 7911 FAX: 2785 5755

附錄二

2008 年 12 月 21 日(星期日)

編輯注意：

明愛醫院發言人對昨日(12 月 20 日)有市民向詢問處求助個案有以下公布。

本院行政總監馬學章醫生就此事件於今日下午 4 時 15 分會見傳媒交待事件的過程。對事件中逝世病人之家屬致以深切慰問，理解事件引起公眾及傳媒高度關注，因而作進一步交待。

有關事發之時序，請見附件。

經調查後，馬醫生澄清本個案的病人在家人求助後 3 分鐘內已有醫務人員為他進行體外心臟按摩，亦於求助的 12 分鐘後接受兩次除纖電擊治療。故此在救護車到達前，他已接受了關鍵性的搶救。

本院亦會就以下各點作出深入檢討及提出改善的方案：

- (1) 檢討有關員工於處理院內或院外突發事件及市民求助時之內部指引；
- (2) 加強整體員工之急救培訓；
- (3) 考慮添置輕便急救儀器，例如：攜帶式心臟除纖儀器，並擺放在院內合適的公眾地方，以便為有需要人士進行急救；
- (4) 與有關部門商討於院內和院外增設車路指示牌。

本院急症科主管吳奎醫生提醒市民在類似緊急情況下，應立即致電 999 求助及清楚說明事發地點和病人的情況，以便醫護人員攜帶適當之急救儀器儘早到場搶救病人。

本院會再作詳細的調查及分析，並於一星期內向食物及衛生局和醫院管理局總部呈交調查報告及建議，希望將來在處理同類事件上做得更好，以達市民的期望。

* * * * *

傳媒查詢：7321 7927



明愛醫院

附錄二

CARITAS MEDICAL CENTRE

香港九龍深水埗永康街 111 號

111 WING HONG STREET, SHAMSHUIPO, KOWLOON, HONG KONG.

TEL: 3408 7911 FAX: 2785 5755

**明愛醫院懷明樓對開永康街於昨日 (十二月二十日) 市民求助
及本院員工之處理過程時序表**

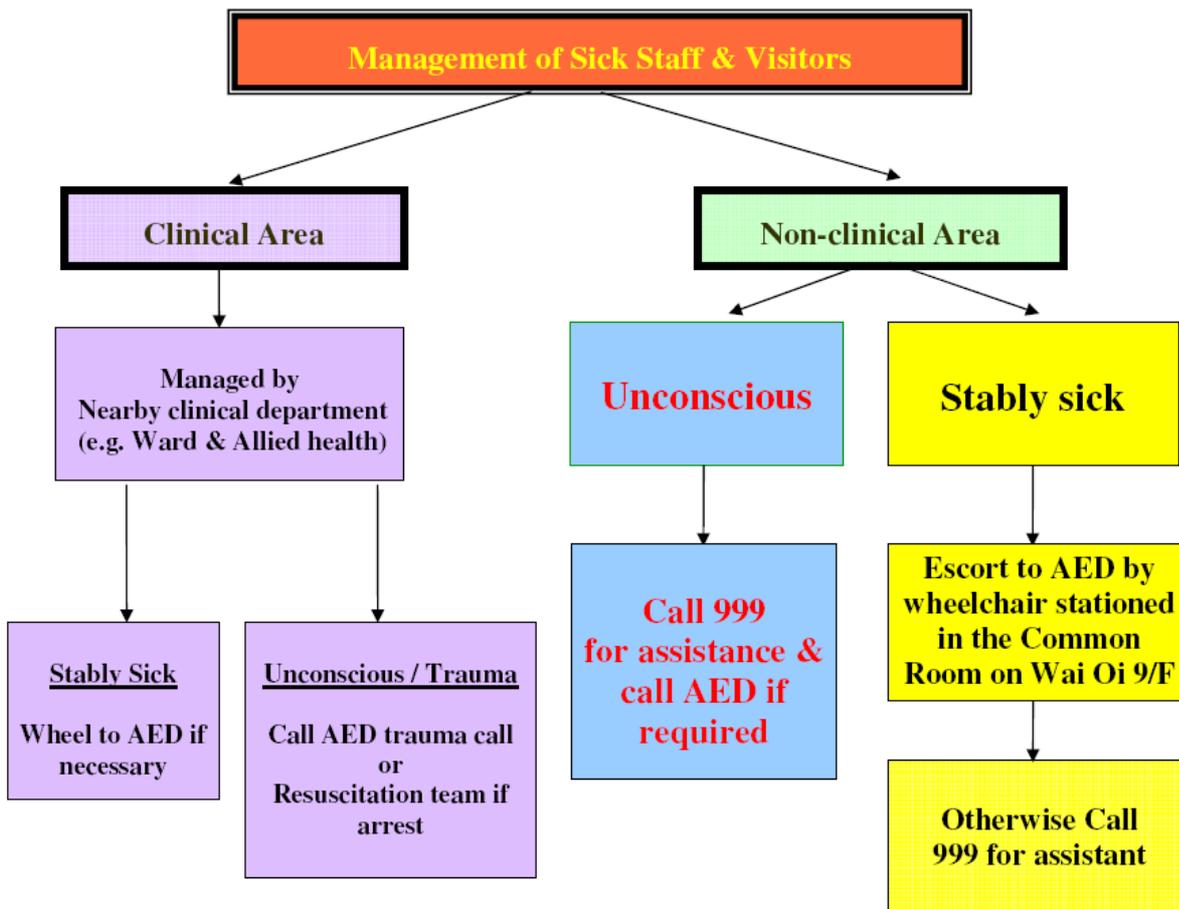
下午 2:43	病人被送到本院懷明樓永康街入口之馬路
2:44	病人親友向本院懷明樓地下大堂之詢問處求助，本院職員建議該親友即時致電 999 求助
2:45	消防處收到 999 轉介之求助電話
2:45	本院外科部之韋樂申醫生經過懷明樓入口現場，發現有市民暈倒地上，隨即致電本院急症室，並為他作檢查，發現他全無脈搏，遂立即進行體外心臟按摩 (即求助後 2-3 分鐘)
2:47	詢問處職員發現韋醫生正在為病人急救，但救護車還未到達，致電消防處救護組駐本院之聯絡主任，要求儘快派救護車到場
2:53	消防處先遣急救員帶備心臟除纖儀器到現場
2:55	病人接受急救員第一次除纖電擊治療
2:57	病人接受急救員第二次除纖電擊治療
2:58	消防處救護組之醫療助理電單車到達現場加入搶救
3:00	救護車到達現場
3:06	救護車開始將病人送離現場
3:09	救護車到達本院急症室
3:26	病人搶救無效，宣告逝世

Management of Sick Staff & Visitors

If the sick person is found in the clinical area, the incident is to be managed by the nearby staff of the clinical department. e.g. Allied health / ward.

If the sick person is found in the non-clinical area, management depends on the general condition of the person as follows:-

- The person found unconscious, please call 999 for assistance. (for very urgent case, e.g. severe trauma/arrest, please call AED for assistance)
- The person found stably sick (not unconscious or cardiac arrest), please wheel the person to AED by means of the wheel-chair stationed in the Common Room on 9/F Wai Oi, otherwise please call 999.



**醫院管理局醫院及診所(「醫管局機構」)
處理鄰近範圍緊急醫療求助事件
的基本原則**

原則

拯救生命是醫院管理局的首要任務。

所有在醫管局機構當值的職員，應盡力向要求緊急醫療援助人士提供一切合理幫助。

核心要求

所有醫管局機構應制訂應變計劃，使員工能適當地處理在鄰近範圍發生的緊急醫療求助事件。有關「鄰近範圍」的詮釋，應根據環境作彈性處理。

各醫管局機構應就實際情況制定應變計劃，應變計劃必須包括以下各個要項：

- (a) 當職員接獲求助要求，有關職員或其他同事應：
 - (i) 立即評估情況，並通知指定處理人員／小組*(設有特定電話號碼)，提供事發地點及求助人士情況的資料；以及
 - (ii) 提供協助，例如致電 999；
- (b) 指定處理人員／小組應盡快抵達現場提供協助，及／或聯絡指定醫療單位／人員，以派遣醫療應變小組帶同急救儀器到達現場；
- (c) 應盡快用合適載送方法將病人送往急症室或醫療單位。

各醫管局機構應為職員提供培訓，並定期檢討有關程序，確保職員遵循應變計劃。

如對此基本原則有任何疑問，請向醫院行政總監或負責同事查詢。

**即獲指派處理鄰近範圍內要求緊急醫療援助人士的職員或醫療組別。*