



**香港護士協會**  
**醫院管理局 - 醫院認證計劃意見書**

## **背景**

醫院管理局（醫管局）推行的醫院認證先導計劃已於 2010 年底完成。醫管局轄下參與先導計劃的五間醫院，包括明愛醫院、東區尤德夫人那打素醫院、伊利沙伯醫院、瑪麗醫院及屯門醫院，均以優越的成績通過認證計劃。

是次認證計劃，醫管局採用了澳洲的認證機構 -- 澳洲醫療服務標準委員會（Australian Council on Healthcare Standards，簡稱 ACHS）進行評審和認證。這套認證標準有效期為四年，在獲取認證後約兩年，醫院要向認證機構提供自我評審報告，當中更包括一些於上次認證時，有待改善項目的進度發展，以便評審機構在四年後再作認證工作。簡而言之，這是四年一度，週而復始的評審工作。

## **對醫院認證計劃的意見**

香港護士協會（「護協」），在 2010 年 11 月向護士同業發出問卷，進行了一次詳細的調查，收集了前線同業對推行認證先導計劃的意見：

1) 醫管局與前線同事溝通不足：

在計劃推行之前，醫院沒有清楚解釋計劃的目的及詳情；同時，同業並不知道服務單位如未能達標的影響，及會否被管理層處分；

2) 醫院沒有提供充足的支援：

推行認證計劃時是沒有足夠人手及資源作配合，某些部門更完全沒有增加人手及資源以配合推行認證計劃；

3) 增加同業的工作量：

在推行醫院認證計劃期間，前線護士無論在臨床護理工作量，或是非護理的工作量均大大增加；同時，有同業在認證過程中曾受不合理或不公平對待，大部份同業亦要超時工作或用工餘時間來完成工作，這無疑令同業工作壓力大增，士氣低落；

#### 4) 對提升護理服務質素存疑：

在沒有增加人力資源的情況下，前線同業一方面忙於預備評審時需要的文件，同時要應付日常臨床工作，所以同業認為認證計劃並不能提升醫院之護理質素，亦不能提升醫院之工作效能。

雖說醫院認證計劃有兩年多的籌備時間，但對於前線同業們來說：準備工作、改善措施以至評審過程，一切都來得太急；一個涉及整間醫院、每個部門、每個職系、每個員工的認證計劃，只用兩年多時間籌備，並要取得最好成績的認證計劃，就產生以上種種問題。

### **期望**

「護協」並不反對醫院認證計劃，因認證計劃本著持續改善和提升醫院服務，及加強市民對醫療服務的信心，最終達致全面保障病人利益。但是醫管局實在應該在推行計劃前，全面諮詢前線同業的意見；增撥資源以應付臨床護理及非臨床護理工作；更不能忽略在推行之前之準備工作，故此，「護協」促請當局能：

- 加強與前線同業的溝通，管理層應深入了解同業的關注點，從而制訂一套符合現實的認證模式；
- 函蓋護士與病人比例於評審標準內，現時先導計劃內並沒有涉及人手問題；
- 提供足夠的支援，尤其是增加護士人手，從而提升護理質素；
- 能顧及前線同業的工作量，特別在護士人手短缺的情況下，急切推行認證計劃，嚴重影響護理同業的士氣；
- 將認證計劃與醫院的年度計劃一併考量，能更有效地運用醫院資源；
- 深入研究認證計劃的持續性發展，包括兩年一次的自我評審及四年一次的國際認證。

最後，「護協」期待醫院管理局汲取認證先導計劃的經驗，推出更能符合香港醫療制度的認證計劃，將醫護人手規劃納入評審標準內，使資源更有效地運用，提升護理質素。