

立法會衛生事務委員會  
改善醫療投訴機制小組委員會會議  
2001年6月27日

醫院管理局的投訴制度

目的

本文件的目的是向議員介紹醫院管理局的投訴制度，以及處理公眾投訴的機制。

醫院管理局簡介

2. 醫院管理局（醫管局）根據醫管局條例（香港法例第 113 章）成立，並於 1991 年 12 月接管全港的公立醫院。自成立以來，醫管局一直致力透過獲撥資源，去提供「優質醫療護理」。目前，醫管局管理 44 間醫院和 49 間專科門診診療所，有大約 50,000 名職員。2000/01 年度內，醫管局的住院病人數字為 120 萬，而急症室及專科門診的求診人數，則分別為 240 萬及 810 萬。為持續改善服務，滿足市民對優質服務日益殷切的需求，醫管局十分重視公眾意見及回應。因為公立醫院服務種類繁多、服務量龐大、加上病人活動日益增加，病人／市民以投訴作為表達意見的方式，實屬意料中事。為了匯聚社區意見，醫管局設立了一個有效的處理公眾投訴制度。對醫管局而言，投訴並非負面現象，反之，卻是有效衡量病人滿意程度及改善服務質素的工具。

醫管局的投訴制度

3. 根據醫管局條例第 5(m)條，醫管局有責任“設立及維持一個制度，以妥善考慮使用醫院服務的人或公眾就（公立）醫院服務提出的投訴。”自 1991 年成立以來，醫管局一直設有一個兩層的投訴制度—醫院層面及公眾投訴委員會（委員會）—處理公眾投訴。醫管局投訴制度的主要目的，是為投訴人及被投訴的職員提供一個方便、有效率和效益的投訴處理制度，公平、公正及有效地處理所有公眾的投訴。

4. 附錄 1 是有關“醫院管理局投訴處理機制”的小冊。附錄 2 載有醫管局過往 5 年的投訴及讚揚統計資料。以下是兩層投訴機制的簡介：—

### 醫院的第一層投訴處理機制

5. 醫管局認為最有效的投訴處理，應在提供服務的地方進行。為了能夠從根源處去處理投訴，所有公立醫院都設有第一層的投訴處理機制，處理直接向醫院作出對職員或服務的投訴。每間醫院都有委任一名病人聯絡主任，提供一站式服務，方便公眾投訴。一旦接獲投訴後，醫院行政總監須負責對投訴進行徹底的調查及處理。醫院行政總監或其委派的高級人員，須親自覆信給投訴人。監察各醫院的投訴處理工作亦是醫院管治委員會（成員大部份為社區人士）及醫管局行政總裁全面管治重任之一。

6. 為了確保有效處理投訴，我們為第一層投訴處理機制定下了 3 個星期的目標回覆時間。除了需要進行深入調查的較複雜個案，大部份投訴都可於目標回覆時間內完成處理。

### 第二層投訴處理

7. 公眾投訴委員會是醫管局的第二層投訴處理機制。委員會隸屬醫管局大會，負責獨立審議及決定所有上訴及轉介的投訴。委員會的職權範圍及成員名單見附錄 3。目前，委員會的成員（8 名固定成員及 1 名來自醫管局大會的當值成員，當中最少 7 名為非醫管局人員或僱員）都不是醫管局的行政人員，所以可確保所有投訴都會獲得獨立、公平及公正的處理。

8. 委員會由委員會秘書處提供運作支援。秘書處與醫管局的運作部門或服務單位並無從屬職能或關係。委員會會敦促對投訴進行調查，而有關醫管局醫院的行政總監則須對調查工作負最終的責任。為確保調查徹底，委員會在有需要時會透過秘書處澄清疑點、與投訴人及被投訴的職員會晤、以及前往醫院實地視察。

9. 公眾投訴委員會是醫管局的最終投訴處理渠道／機制。就某個別投訴而言，它的決定亦即醫管局的最終決定。委員會訂定對投訴回應的目標時間為 3 個月。目前，委員會處理的投訴個案中，有 50% 可於目標回應時間完成，而其餘大部份較複雜個案則可於 6 個月內完成。

## **外間醫療投訴機制**

10. 雖然委員會是醫管局內的最終投訴處理機制，但所有投訴人，尤其是那些遍歷醫管局投訴機制的投訴人，仍可向香港其他為人熟悉的投訴渠道，例如申訴專員、消費者委員會、立法會秘書處及香港醫務委員會作出申訴。醫管局會與這些外間投訴機制充分合作，務求確保這些不同處理投訴機制得以相輔相成（例如有別於醫管局的裁判權，以類似司法機構形式運作的香港醫務委員會）、攜手合作處理香港的公眾／病人投訴。

## **處理投訴制度的改善**

11. 過去幾年，委員會一直不斷努力提升其處理投訴的角色和公信力，以期成為醫管局內一個獨立、公平、公正、有效率和效益的公眾投訴處理機制。經過多次檢討後，醫管局的投訴機制及委員會對投訴處理的工作不斷邁進。以下就是其中一些有關改善的進展：—

### **作出投訴的方便程度**

12. 為方便市民投訴，醫管局已在各醫院設有系統化的投訴制度，委任病人聯絡主任專責提供一站式服務，接受投訴及提供意見。病人可以書面、電話或親自向醫院作出投訴。醫管局總辦事處於 1998 年開設投訴熱線服務，並委任一名投訴處理主任專責處理及會晤投訴人。去年，醫管局更印製了一本「醫管局投訴處理機制」小冊，指示病人如何作出投訴。為了方便投訴人士，小冊內並附有一份投訴表格。

### **公眾投訴委員會的公開性和透明度**

13. 為了加強透明度，委員會自 1998 年開始推行成員當值計劃。委員會成員會按個案需要與投訴人及被投訴的職員會晤。若遇有適合的個案，委員會會提供「調解服務」以解決投訴。為了增加公開性，委員會會繼續透過醫管局公開會議及記者招待會，向公眾匯報其工作進度。

### **公眾投訴委員會的獨立性和公信力**

14. 為加強委員會處理投訴的獨立性和公信力，大部份委員會的成員都非醫管局的人員或僱員。他們全部由醫管局大會委任，而且都不是醫管局的行政人員。

為確保委員會可有效地處理涉及醫療治理的指稱，醫管局並成立了一個醫療專家小組，為委員會提供獨立專家意見。

### 處理及解決投訴的培訓

15. 無論醫管局或委員會都知道處理和解決病人投訴的最有效方法，就是改變醫管局職員對投訴的態度和看法。要投訴機制有效運作，必須令前線人員在聆聽技巧、解決問題及排解衝突等方面有足夠培訓。為確保有關人員能勝任投訴處理，我們亦頒布了投訴處理指引，以及提供溝通技巧和良好顧客服務的培訓課程。此外，我們並一直為所有前線人員舉辦投訴處理座談會及工作坊。

### 醫管局投訴機制的未來發展

16. 在回應 1999 年 8 月哈佛專家小組報告「香港醫護改革」時，醫管局大會重申，作為一個負責任的公共機構，醫管局有責任設置一個內部投訴處理機制，以處理公眾的投訴。因此，無論香港的病人投訴制度將來如何發展，委員會仍會是醫管局內最終的上訴和處理公眾投訴機制。

17. 為了探討改善醫管局投訴制度的方法，委員會最近曾前往新加坡及英國考察。經觀察新加坡及英國的投訴制度，並深入研究一些海外國家對公眾投訴不同的處理手法後，委員會認為應維持醫管局兩層機制的良好基礎。不過，為進一步改善處理公眾投訴，委員會建議了多項改善措施，以便加強醫管局的兩層投訴處理機制、確保方便、有效率和效益、以及可為投訴人及被投訴者同樣作出公平及公正的決定。

### 醫管局投訴制度和建議的申訴處

18. 醫護改革諮詢文件中建議在衛生署下設立一個申訴處，負責處理對公私營醫療機構的投訴。無論諮詢的結果如何，醫管局都絕對支持將來設立於醫管局外的獨立申訴處。不過，鑑於建議的申訴處和醫管局投訴制度在處理病人投訴時可能出現角色重疊，所以有需要確保兩者之間有妥善的聯繫和合作，以消弭將來處理公立醫院投訴時可能出現的工作重複或遺漏。

## 徵詢意見

19. 請各議員備悉醫管局的投訴處理機制及作為醫管局最後上訴渠道之公眾投訴委員會的運作情況。

## 附錄 2

### **1996/97 年度至 2000/01 年度 醫院管理局所有醫院的 投訴統計數字**

年份 個案性質	1.4.96 – 31.3.97	1.4.97 – 31.3.98	1.4.98 – 31.3.99	1.4.99 – 31.3.00	1.4.00 – 31.3.01
醫療服務	677	635	740	678	729
職員態度	538	600	682	526	513
行政措施	225	292	351	288	255
其他	295	188	175	203	182
投訴個案總數	1735	1715	1948	1695	1679

### **1996/97 年度至 2000/01 年度 醫院管理局 讚揚統計數字**

年份 數目	1.4.96 – 31.3.97	1.4.97 – 31.3.98	1.4.98 – 31.3.99	1.4.99 – 31.3.00	1.4.00 – 31.3.01
總數	17,035	17,446	22,503	24,695	27,046

**1996/97 年度至 2000/01 年度**  
**公眾投訴委員會**  
**投訴統計數字**

年份 投訴 個案性質	1.4.96 – 31.3.97	1.4.97 – 31.3.98	1.4.98 – 31.3.99	1.4.99 – 31.3.00	1.4.00 – 31.3.01
醫療服務	18	25	23	57	62
職員態度	1	5	3	4	1
行政措施	-	4	4	-	1
其他	2	3	7	5	9
投訴個案總數	21	37	37	66	73

**公眾投訴委員會的決定**

年份 結論	1.4.96 – 31.3.97	1.4.97 – 31.3.98	1.4.98 – 31.3.99	1.4.99 – 31.3.00	1.4.00 – 31.3.01
成立	-	5	5	3	6
部分成立	1	2	4	8	3
不成立	19	28	27	51	63
難以判斷	1	1	-	4	-
不屬委員會 權力範圍	-	1	-	-	-
撤銷投訴	-	-	1	-	1
投訴個案總數	21	37	37	66	73

**公眾投訴委員會**  
**職權範圍**

1. 委員會須獨立地

- (a) 審議及決定公眾人士的投訴，這些投訴最初向醫院提出，但投訴人對醫院的回覆不滿意。
- (b) 審議及決定由醫院管理局、立法會秘書處及其他投訴途徑轉達的其他投訴。
- (c) 監察醫管局對投訴的處理。

2. 為執行上述職能，委員會須獨立地

- (a) 敦促對投訴作出調查，並於有需要時，委任醫管局、私人執業或海外專家小組就投訴進行調查及提交意見。
- (b) 就審議投訴得出的建議及任何適當的行動，包括調解，向醫管局提供意見。
- (c) 監察醫管局實施委員會就轉介及／或處理投訴所作建議的進度。
- (d) 於有需要時就調查投訴所得的結果發表報告。

3. 在不影響投訴人使用其他公共投訴或申訴渠道情況下，委員會的決定即為醫院管理局的最終決定。

4. 委員會須定期向醫院管理局及公眾人士作出報告。

1999 年 11 月 30 日

**Public Complaints Committee  
Composition and Membership**

Chairman : Miss Eliza C H Chan, JP  
A Hospital Authority Member

Members : Miss Iris Chan Sui-ching  
Reverend Chu Yiu-ming  
Mr Michael Ho Kam-tat  
Dr Joseph Kwok Kin-fun, JP  
Dr Conrad Lam Kui-shing, JP  
Mrs Ng Chow May-lin, Pauline, JP  
Mr James Yip Shiu-kwong  
Rotating member (a Hospital Authority Member)

**公眾投訴委員會  
組織及成員**

主席 : 陳清霞小姐, JP  
(醫管局成員)

成員 : 陳萃菁小姐  
朱耀明牧師  
何金達先生  
郭鍵勳博士, JP  
林鉅成醫生, JP  
伍周美蓮女士, JP  
葉兆光先生  
當值成員 (一名醫管局成員)

Hospital Authority

2.1.2001