

**2007****公眾投訴委員會及醫院管理局總辦事處投訴管理組年報****報告摘要****I. 背景**

醫院管理局(醫管局)成立以後，建立了一個兩層的投訴處理制度。這個制度旨在提供一個方便而有效處理投訴的機制。所有初次提出的投訴都會首先由有關的醫院／診所處理。投訴人如果不滿投訴結果，則可向公眾投訴委員會(委員會)上訴，要求覆核其個案。設於醫管局總辦事處的投訴管理組(管理組)擔任雙重角色：(a)充當委員會的秘書處；及(b)負責全面協調醫管局整體的投訴管理工作。

2. 作為醫管局的最終上訴機構，委員會亦協助醫管局在管理投訴的工作上，達至有效管治及公眾問責。因此，委員會的工作亦包括制訂及檢討政策及指引、推行改善措施，以及根據其職權範圍，監察醫管局的投訴管理成效、管理組的工作及所有醫院的投訴管理。委員會 2007 年的工作和成績詳載於附件(英文版)的年報內。以下各段是年報的摘要。

**II. 委員會在投訴處理方面的工作****分析投訴、讚揚及意見的趨勢**

3. 為確保妥善處理投訴，委員會透過秘書處匯集和監察所有醫管局醫院所接獲的投訴和讚揚個案的數量、性質和趨勢。為進一步了解公眾對公立醫院服務的看法，秘書處亦匯集公眾意見的統計數字，並加以分析。在此報告期間，醫管局及其醫院一共接獲 2,483 宗投訴、26,330 宗讚揚及 12,303 宗意見。報告的附錄 3 載有過去 5 年投訴<sup>1</sup>、讚揚<sup>2</sup>及意見<sup>3</sup>的統計數字。

**工作量及表現**

4. 在此報告期間，委員會共舉行了 23 次會議，處理了 258 宗上訴個案，並完成審議其中 218 宗個案(84%)。此 218 宗個案中，148 宗(68%)於 3 至 6 個月的目標時間內完成。委員會同時亦監察所有上訴個案的趨勢和類別。過去 5 年投訴個案類別的統計數字載於年報的附錄 4。

<sup>1</sup> 投訴 - 表達不滿

<sup>2</sup> 讚揚 - 表達感謝

<sup>3</sup> 意見 - 表達意見

5. 委員會對所有投訴個案和相關問題，都進行了徹底審查，並在有需時與有關的各方會晤。在絕大部份的個案中，委員會認為有關醫院已能對投訴作出妥善的處理。完成審議的 218 宗上訴個案中，僅有 8 宗投訴成立，而 4 宗則部份成立。

6. 投訴不成立個案的詳細分析，以及委員會處理投訴時的觀察與心得，載於年報的 22 至 27 段。

### 改善投訴處理的措施

7. 除處理上訴個案外，委員會亦推行了兩項改善投訴處理的措施，詳情如下：

a) 投訴制度及程序的改善

- i) 與英國顧問專家會晤，探討進一步改善投訴管理制度及程序；
- ii) 3 名委員會成員加入醫管局專責小組，協助規劃及推行醫管局病人滿意度調查；
- iii) 委任獨立專科醫生協助上訴個案早期的評估工作；
- iv) 與精神科、兒科及耳鼻喉科專科醫生分享及交流投訴個案的觀察及心得。

b) 加強溝通以促進有關投訴管理工作的領導、文化和管治

委員會暨秘書長舉辦了以下座談會：

- i) 2007 年 2 月為所有公立醫院病人聯絡主任舉辦座談會；
- ii) 2007 年 6 月為醫生組別職員協商會議的成員舉辦座談會。

### 建議

8. 委員會就處理投訴個案所得的觀察，向醫管局作出以下兩項改善建議：

a) 關顧臨終病人及其親屬的傷痛

照顧臨終病人時因溝通不足而出現問題，是醫管局和英國國家健康局一致認為會引起投訴的主要原因。委員會建議醫管局須加強員工對病人及其家人感受的理解。委員會並透過其秘書處與各醫管局醫院員工分享對此類投訴個案的觀察及心得，以提昇員工關顧臨終／逝世病人及其家屬的技巧。

## b) 處理公眾對溶栓治療的期望

病人及市民越來越知悉以溶栓劑治療缺血性中風的潛在效益，但對符合接受這項治療的準則及併發症則不太清楚。委員會建議醫管局制訂一套內部常規，並向市民提供更多有關此項治療的知識，從而協助前綫臨床醫護人員向病人／市民作出講解，以期減少不必要的投訴。

### III. 管理組處理的投訴個案

#### 工作量

9. 2007 年內，管理組共處理了 9,906 宗源自投訴人的意見／非正式投訴、並為委員會處理的 258 宗上訴個案提供行政支援，及處理 55 宗由申訴專員轉介的投訴個案和 2,299 宗大眾市民直接向醫管局總辦事處提出的投訴個案。詳情載於年報的附錄 5。

#### 申訴專員嘉許獎

10. 2007 年，管理組的一名投訴管理經理(與另 16 名選拔自超過 60 個政府部門及公營機構的公職人員)獲頒申訴專員嘉許獎，以表揚其處理投訴的卓越表現。這是管理組職員連續第二年獲頒這項榮譽，充分顯示及肯定該組人員一直以來努力不懈、積極進取的工作態度。

#### 改善醫院管理局投訴處理的措施

11. 管理組的職責之一，是全面協調醫管局的投訴處理，因此它一直與委員會緊密配合，以改善這方面的工作。2007 年，管理組推行了以下 5 項措施：

##### a) 加強病人參與及主動收集意見

- 於 2007 年 12 月成立專責小組，負責制訂一套有系統的機制，以推行全醫管局的病人滿意度調查。

##### b) 與有關投訴處理機構分享經驗

- 於 2007 年 7 月與申訴專員公署為醫管局職員合辦研討會。

##### c) 促進有效投訴管理的學習文化

- 為 1,176 名醫院經理及前綫職員舉辦投訴管理專業培訓。

- d) 促進質素改善的學習及分享文化
  - i) 與醫院／醫院聯網分享處理投訴最佳做法及有關現行的投訴處理架構；
  - ii) 與 7 個醫院聯網分享從投訴個案中汲取的經驗與教訓。
- e) 加強投訴及質素／風險管理系統的聯繫
  - i) 發展一套病人關係電子系統，以收集投訴數據並加以分析，作為質素改善之用；
  - ii) 定期向質素及風險中央管理委員會滙報投訴數據。