

二零一一年一月十日
資料文件

**立法會衛生事務委員會
關於公營普通科門診診所服務的資料文件**

目的

本文件簡述醫院管理局（醫管局）轄下普通科門診診所的電話預約服務，以及通過公營診所試行加強慢性疾病治理的措施。

背景

2. 現時醫管局在全港設有 74 間普通科門診診所。公營普通科門診服務主要為低收入人士、長期病患者和弱勢社群（包括殘疾人士及貧困老弱的長者）而設。普通科門診診所照顧的病人大致分為兩大類，包括病情穩定的長期病患者（例如糖尿病和高血壓患者），以及症狀相對輕微的偶發疾病病人（例如出現發燒或患有感冒、腸胃炎等的病人）。出現嚴重和急性症狀的病人一般會到醫院急症室求診。

3. 醫管局的數據顯示，65 歲或以上的病人佔普通科門診診所病人總數的 31%（相對於整體人口比例的 12.8%），而長期病患者和非長期病患者則分別佔普通科門診診所病人總數的 43%和 57%。此外，領取綜合社會保障援助（綜援）的人士佔普通科門診診所病人總數的 16%（相對於整體人口比例的 6.8%）。

4. 根據醫管局的數據，在二零零九年，接受普通科門診服務的病人總數為大約 130 萬。全港普通科門診診所提供大約 511 萬個診治名額。公營普通科門診診所的服務量估計約佔全港公營及私營西醫門診服務量一成多。

電話預約服務

5. 自二零零六年起，醫管局在轄下七個聯網的普通科門診診所推行「普通科門診電話預約服務」。推出電話預約服務的目的是避免病人需要親身到診所花費長時間等候診治名額，並紓緩診所擠迫的輪候情況，減低病人在診所內因擠迫及長時間輪候而交叉感染的風險。

6. 電話預約服務共有 500 多條電話線 24 小時運作，市民可預約未來 24 小時的診症名額。電話預約服務主要為偶發疾病病人而設，使他們可透過電腦系統預約未來 24 小時的診症時段。而長期病

患者除了首次診症外，每次診症均會獲編配下次接受診症的時間，無需另行預約。

7. 視乎個別診所的運作情況，診所的診症名額會不斷發放至電話預約服務的電腦系統。如有病人取消預約，電腦系統會即時發放該診治名額供其他病人預約，藉以善用資源。電腦系統形成一個不同診所的診治名額互通、互用的網絡，當一間診所的診治名額已滿時，電腦系統會自動轉駁至同一聯網內就近的診所，搜索餘下的預約時段供市民選擇。

8. 醫管局一直與區議會和社區團體（例如長者安居服務協會和老人中心）緊密合作，利用社區內的資源，協助在使用電話預約服務時需要幫助的人士。此外，由二零一零年九月開始，聽障人士可以透過傳真方式預約。

9. 根據電話預約服務的電腦系統設計，長者、領取綜援的人士和獲豁免公營醫療服務收費的人士會得到優先處理。由於他們是普通科門診服務的主要服務對象，所以獲預留優先名額。而正如第 6 段所述，長期病患者每次診症亦會獲編配下次接受診症的時間。

10. 每間普通科門診診所均設有輔助處，為使用電話預約服務時可能遇到困難的人士（包括長者及殘疾人士）提供協助。診所職員會根據病人的個別情況，安排病人在診症時段內直接求診而無需作另一個電話預約。若即場的診治名額已滿，診所職員會為病人安排於其他時段就診。如遇到緊急情況，診所職員會適當地酌情處理，以協助有關病人，包括轉介予公立醫院急症室跟進。

11. 醫管局一直密切留意不同組別的市民使用電話預約服務的情況，並會定期檢討預約系統的運作模式和推行相應的改善措施，務求善用資源和為市民提供優質服務。

通過普通科門診診所試行加強慢性疾病治理的措施

12. 在二零零九年，政府透過特定的醫管局普通科門診診所，推行了一系列加強慢性疾病治理的基層醫療試驗計劃，為長期病患者提供評估、治理和教育，並促使他們以更積極的方式改善健康。

(a) 跨專科的健康風險評估及跟進護理計劃

在此計劃下，由護士、營養師及藥劑師等醫護專業人員所組成的跨專業團隊會為病人提供全面健康風險評估，使病人得到適當的預防和跟進護理。

該試驗計劃在二零一零至一一年度內會於六個聯網（包括港島東、港島西、九龍東、九龍中、九龍西和新界東聯網）內的 27 間普通科門診診所推行，並於二零一一至一二年度前擴展至全港七個聯網的合共 34 間普通科門診診所。預計於二零一一至一二年度前會有合共超過 167 100 名病人受惠。

(b) 跨專業護理診所

由醫管局護士及專職醫療人員組成的跨專業護理診所已經成立，為高危長期病患者，包括因健康問題或出現併發症而需要針對性護理服務的病人，提供更專注的護理。這些服務包括為個別病人提供防止跌倒、呼吸系統問題處理、傷口護理、理遺護理、用藥指導及精神健康支援服務。

該試驗計劃現時於醫管局全部七個聯網的超過 40 間普通科門診診所推行，截至二零一一至一二年度的求診總數會超過 224 500 人次。

(c) 病人自強計劃

與非政府機構合辦的病人自強試驗計劃，已在醫管局特定聯網內推行，以加強長期病患者對疾病的認識和提高他們的自理能力。

醫管局的專職醫療人員會組成跨專業團隊，為常見慢性疾病（例如糖尿病、高血壓、慢性阻塞性肺病、心臟病和中風）研發適當的教材及輔助工具，以及為參與計劃的非政府機構的前線員工提供培訓。該試驗計劃將於二零一一至一二年度前擴展至醫管局全部七個聯網，為合共 32 000 名病人提供服務。

未來路向

13. 醫管局會繼續密切監察普通科門診診所的運作和服務使用情況，包括推行電話預約服務的情況和普通科門診診所的藥物供應。醫管局會靈活調配人手和其他資源，藉以進一步提升普通科門診服務的效率和為更多病人提供適切服務。醫管局亦會考慮採取措施優化普通科門診服務，包括加強人手、翻新和擴建診所、更新設施等，以提升服務質素。

徵詢意見

14. 請委員閱悉本文件的內容。

食物及衛生局
醫院管理局
二零一一年一月