

**二零一一年十一月三十日立法會會議席上
由鄭家富議員動議的
「設立獨立的法定醫療服務申訴專員公署」的議案**

進度報告

目的

本報告載述政府當局就上述議案所採取的跟進行動。立法會通過的議案載於附件。

跟進工作

2. 政府十分重視醫療服務質素及病人安全，而一套有效的處理醫療事故及醫療服務投訴的機制是優質醫療服務不可或缺的一環。目前，病人有不同渠道表達對醫療服務的不滿，包括直接向有關的醫療機構或專業規管組織投訴，而視乎投訴或醫療事故的性質，病人亦可向申訴專員公署投訴或提出訴訟。我們正繼續致力改善醫療服務質素和確保病人安全。

公立醫院呈報醫療事故的機制

3. 醫院管理局（醫管局）已設有呈報和跟進醫療事故的機制及指引，讓醫護人員適時採取適當跟進行動。

4. 醫管局參照國際做法，於二零零七年十月推行嚴重醫療事故呈報政策，規定有九類事故須予呈報，並劃一嚴重事故的定義和統一公立醫院呈報、調查和處理這些事故的程序。醫管局在二零一零年一月進一步改善醫療事故的呈報機制，增加兩類規定須予呈報的重大風險事件，分別是可導致死亡或永久受損的錯誤處方藥物和錯辨病人身份事件。

5. 根據該政策，公立醫院須在二十四小時內向醫管局總辦事處呈報所有嚴重事故及重大風險事件，並根據既定程序處理事件，以減少對涉及事件的病人、家屬及員工的傷害，以及為他們提供所需支援。

6. 每宗嚴重醫療事故及重大風險事件均會交由專家小組調查。涉事醫院會於八星期內向醫管局總辦事處提交正式報告。有關改善措施會在醫院層面推行，以避免類似事件再次發生；而醫管局總辦事處則會按情況在機構層面統籌推行改善有關制度和工作程序的措施。

檢討醫管局臨床管治架構

7. 為了維持護理服務的水準和持續改進其服務質素及專業問責，醫管局自成立以來已設有一個臨床管治架構。

8. 在醫生服務方面，醫管局引入臨床管理小組及部門主管的架構，着重由專科醫生領導提供服務，以及由同業進行臨床能力評審。各臨床部門的專科醫生負責向初級醫生提供培訓、指導及直接督導，從而確保專業水平。各臨床部門的主管則負責維持部門的臨床服務質素，並向醫院最高管理層負責。

9. 醫管局亦在公立醫院及聯網成立了質素及安全隊伍，在臨床人員之間推廣保障病人安全的文化和推行風險管理及改善服務質素的計劃。當有醫療事故呈報時，有關聯網的質素及安全隊伍會採取所需行動評估風險、支援事故調查，以及統籌醫管局內部與外部持份者的溝通。

10. 為進一步改善公立醫院的臨床管治，以及保障病人安全，食物及衛生局局長已責成醫管局參照國際最高標準，檢

討其臨床管治系統，查找可進一步改善的空間。有關檢討將於二零一二年初展開。

私家醫院對醫療事故和投訴的處理

11. 根據衛生署所實施的醫療事件呈報系統，所有私家醫院須於事發後二十四小時內向衛生署呈報屬嚴重醫療事件指定類別的醫療事故，並在四星期內就有關事故向衛生署提交詳細報告。私家醫院亦須自行制定識別、呈報和處理嚴重醫療事件的政策及機制，並迅速採取行動，以確保病人的安全及福祉受到保障。

12. 衛生署亦規定私家醫院必須設有處理投訴的機制。衛生署接到針對私家醫院的投訴後會作出調查，並要求該醫院的管理層就投訴的指控提供解釋及處理方法。如發現管理上的問題，私家醫院須採取適當行動。

13. 為進一步改善醫院服務的水平以確保病人安全，政府於二零零九年推行醫院認證先導計劃；並制定一套劃一的醫院認證指標，評估公營及私營醫院的服務質素。五間公立醫院及七間私家醫院¹於二零一一年年底前已獲頒全面認證。隨着先導計劃推行成功，政府支持把計劃擴展至更多醫院。醫管局將在未來五年於另外十五間公立醫院推行第二階段的醫院認證計劃。

¹ 五間公立醫院分別為東區尤德夫人那打素醫院、明愛醫院、伊利沙伯醫院、屯門醫院及瑪麗醫院；七間私家醫院分別為養和醫院、仁安醫院、香港浸信會醫院、香港安醫院、荃灣港安醫院、明德國際醫院及嘉諾撒醫院。

檢討醫護人力的規劃和專業發展的策略

14. 香港的醫護專業人員是在專業自主的原則下，由各個相關的獨立法定組織規管，醫護人員的註冊、執業資格、執業操守、專業道德、紀律規管等事宜均在規管之列。這些法定組織也負責處理相關的投訴，進行紀律研訊，以及施以紀律處分。

15. 為確保本港的醫療系統得以持續健康發展，政府已成立高層次的督導委員會，就人力規劃及專業發展需要進行策略檢討。督導委員會已於二零一二年一月舉行第一次會議。除評估人力需求及專業發展外，檢討範圍亦涵蓋醫護專業的規管架構，以及維持專業水平、能力和質素的機制。督導委員會會根據策略檢討結果，就如何應付預計的醫護人力需求、加強專業培訓，以及促進專業發展提出建議。

食物及衛生局

二零一二年二月

2011年11月30日
立法會會議
鄭家富議員就
“設立獨立的法定醫療服務申訴專員公署”
動議的議案

經潘佩璆議員、陳茂波議員及陳克勤議員修正的議案

本港公私營醫療服務的需要及壓力不斷增加，令近年公私營醫療服務的醫療事故頻仍，但現時缺乏統一而有公信力和高透明度的機制處理市民對醫療服務的申訴，令市民感到無助；就此，本會促請當局在不違反專業自主的原則下，設立獨立而法定的醫療服務申訴專員公署，確保針對醫療服務的投訴得到妥善處理和提高處理投訴的透明度，藉此改善醫療服務的質素；該公署的職能應包括：

- (一) 統一接受市民對本港所有經註冊的公私營醫療服務提供者的申訴；
- (二) 就接受的申訴進行調查，並擁有法定權力要求各有關方面提供相關資料，例如醫療檔案及內部調查報告，以便進行調查，並將調查結果在合理期限內通知申訴人及被投訴的一方；
- (三) 協助申訴人就個案取得獨立專業人士的意見；
- (四) 協助雙方在平等地位上進行溝通，以及在雙方同意下進行調解及處理賠償事務；
- (五) 為有需要的申訴人提供透過司法途徑及專業責任研訊調查以進一步追究責任的相關資訊，並為申訴人就進行該等程序提供合理的協助；
- (六) 定期向公眾發布申訴個案的統計數字及處理醫療投訴的情況，以便公眾瞭解醫療服務投訴個案的趨勢；及
- (七) 推動公民教育，讓公眾瞭解醫療事故及投訴的成因，使市民對醫療服務的風險加深瞭解，以及推動醫療服務提供者改善醫療服務的質素；

同時，當局應檢討香港醫務委員會的組成，考慮引入更多獨立、具公信力的業外人士參與，提升公眾監察和維護公眾利益的力度，並考慮就涉及專業上的失當行為的投訴個案，提升業外人士參與處理

的比例，進一步確保這些個案的調查和處理方法及程序，均公平公正和不偏不倚；當局亦應研究仿效‘交通意外傷亡援助計劃’設立醫療事故緊急經濟援助機制，以及時援助因醫療事故而出現經濟困難的家庭。