

香港特別行政區政府
衛生署
醫護機構註冊辦事處

香港灣仔皇后大道東 183 號
合和中心 31 樓 3101 室



THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG
SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION
DEPARTMENT OF HEALTH
OFFICE FOR REGISTRATION OF
HEALTHCARE INSTITUTIONS

RM 3101, 31/F, HOPEWELL CENTRE,
183 QUEEN'S ROAD EAST, WAN CHAI,
HONG KONG

本署檔號 OUR REF.: (10) in DH/ORHI/CON/17/11 Pt. 3

來函檔號 YOUR REF.:

電 話 TEL.: 3107 8451

傳 真 FAX: 2126 7515

譯本

香港
中區立法會道1號
立法會綜合大樓
立法會秘書處帳目委員會秘書
蘇美利女士

蘇女士：

政府帳目委員會

審計署署長第五十九號報告書審計報告 第三章私家醫院的規管

2012年11月26日的來信收悉。現提供以下資料，以供政府帳目委員會考慮：

巡查私家醫院

(a) 私家醫院周年巡查

由私家醫院填寫的問卷及其他有關私家醫院周年巡查流程的文件夾附於附件 A。

(b) 巡查計劃涵蓋的服務範疇（第2.13段）

有關第 2.13 段所提及對兩間醫院進行的巡查，均是按照巡查計劃大綱而進行。有關巡查已涵蓋該醫院的所有臨床服務部分。

竭誠服務 顧客為本 素質為先

We are committed to providing client-oriented service

審計署指衛生署對其中一間醫院的巡查並不包括臨床香薰治療室，但該服務實際上已包括在巡查大綱之內(見附件B及附件C內二樓日間病房)。該院的臨床香薰治療服務是於二樓日間病房的一間小房間進行，該房間內只有一張臥椅，一套音響及香薰治療儀器。註冊護士會於房間內進行輔導服務。

審計署指衛生署對另一間醫院的巡查並不包括麻醉科部(部門A)、疼痛治療門診(部門B)、腫瘤科基因中心(部門C)及外科中心(部門D)。由於部門A實際上是一所辦公室，因此無須進行巡查。至於其他診所/中心則主要為門診用的診症室。部門B及部門C同與腫瘤科中心同位於日間護理病室內，門診用的診症室由三個中心於不同時段共同使用。部門D與婦產科中心位於同一層，巡查已按巡查大綱涵蓋兩個中心(附件D及附件E)。

(c) 私家醫院巡查指引

第一版本私家醫院巡查指引(2008版)已夾附於附件F，以供參考。

(d) 向私家醫院發出勸諭

表1載有由2009年至2011年衛生署於周年巡查時向私家醫院發出的口頭勸諭數字。自2010年起，所有向私家醫院發出的口頭勸諭，亦會包括在隨後與醫院管理層會面時發出的書面巡查總結之中(即附錄A第5步驟)。

在2009年至2011年期間發出最多口頭勸諭的醫院，其巡查報告/清單夾附於附件G。

竭誠服務 顧客為本 素質為先

表1 於周年巡查期間向私家醫院發出的口頭勸諭數字

醫院	巡查期間發出的口頭勸諭數字		
	口頭勸諭	口頭及書面勸諭	
	2009	2010	2011
醫院 A	9	13	3
醫院 B	5	12	10
醫院 C	11	5	17
醫院 D	9	5	5
醫院 E	8	11	5
醫院 F	9	5	6
醫院 G	6	2	0
醫院 H	4	13	4
醫院 I	5	9	9
醫院 J	9	8	3
醫院 K	2	11	3
醫院 L	8	1	2
總計	85	95	67

(e) 基於巡查發現向私家醫院發出的規管信(第2.20段)

在2011年，衛生署就周年巡查及特別巡查共向6間醫院發出6封規管信。表2載有每封規管信的違規數字及事項。

竭誠服務 顧客為本 素質為先

表2 2011年就周年巡查及特別巡查發出的規管信內違規數字及事項

信件	醫院	違規數字	違規事項
1	醫院 B	1	● 電力供應系統不足，可能對病人安全構成危險
2	醫院 C	4	<ul style="list-style-type: none"> ● 缺乏有效制度以記錄醫療設備及確保設備得到適時維修 ● 麻醉師長時間候召 ● 把病人從手術室的復蘇區送返病房的安排不理想 ● 新生嬰兒護理觀察的育嬰服務安排不足
3	醫院 E	1	● 電力供應系統不足，可能對病人安全構成危險
4	醫院 F	1	● 在非產科病房接收產科個案
5	醫院 G§	1	● 在非產科病房接收產科個案
6	醫院 I	2	<ul style="list-style-type: none"> ● 沒有委派兒科專科醫生擔任育嬰服務的主管或顧問 ● 負責育嬰服務的護士人手不足

§ 該信件因應2011年的特別巡查發出

(f) 第2.22段(a)至(d)個案詳情

個案(a) - 該個案的時序及衛生署與該醫院的通信夾附於附錄H。

個案(b) - 該個案的詳情及2011年周年巡查報告夾附於附錄I。

個案(c) 及 (d) - 該個案的詳情及2011年周年巡查報告夾附於附錄J。

(g) 第2.27段個案一

該個案的時序及衛生署與該醫院的通信夾附於附錄K。

竭誠服務 顧客為本 素質為先

(h) 督導委員會及工作小組的工作範圍及工作計劃

為檢討私營醫療機構的規管架構，政府成立了私營醫療機構規管檢討督導委員會(督導委員會)。藉著吸納社會各界的意見，督導委員會會就私營醫療機構的規管模式及監管制度提出建議。督導委員會由食物及衛生局局長擔任主席，並包括16名非官方及四名當然成員，非官方成員來自社會不同界別，包括醫護界、學術界、監管機構及病人與消費者權益組織。有關督導委員會及轄下四個工作小組的工作範圍及工作計劃，夾附於附錄L。

監察嚴重醫療事件

(i) 2009年呈報的嚴重醫療事件 (第3.8(a)段)

2009年呈報的嚴重醫療事件共52宗，表3載有按私家醫院劃分的呈報數字。

表3 按醫院劃分的2011年嚴重醫療事件呈報數字

嚴重醫療事件類別	醫院												總計
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
類別 1	1	1	0	0	0	0	1	0	9	1	0	2*	15
類別 2	0	0	7	4	0	0	1	0	0	0	0	0	12
類別 3	0	0	4	1	1	0	4	1	8	0	0	0	19
類別 4	0	0	1*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
類別 5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
其他	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
總計	1	1	14	5	1	1	7	2	17	1	0	2	52

*就違規事項向醫院發出了一封規管信

類別1: 在進行手術或介入手術程序期間或之後不久出現非預期性死亡或嚴重受傷或併發症

類別2: 孕婦死亡/嚴重受傷

類別3: 胎兒死亡/嚴重受傷

竭誠服務 顧客為本 素質為先

類別4: 在進行外科手術或介入手術程序後非故意地在病人體內遺留異物

類別5: 在錯誤身體部位進行外科手術/介入手術程序

衛生署就全部52宗嚴重醫療事件進行了跟進及原因分析。表4載有按原因劃分的事件數字

事件原因	事件數字
程序的合規性	5
病人自身情況	34
手術併發症	9
不明	4
總計	52

處理私家醫院投訴

(j) 私家醫院收到的投訴

表5載有按類別劃分由2009年至2011年私家醫院收到的投訴數字。衛生署並無當中涉及專業失當的個案數字。

表5 2009年至2011年私家醫院收到的投訴數字

投訴類別	投訴數字			
	2009	2010	2011	總計
職員表現	408	347	316	1071
職員態度	127	94	99	320
溝通	7	29	18	54
員工不足	0	2	1	3
環境	23	29	18	70
設施及環境	13	21	32	66
收費	153	140	145	438
行政程序	69	48	49	166
其他	72	115	104	291
總計	872	825	782	2479

竭誠服務 顧客為本 素質為先

由於上述附件A至附件K屬受限制文件，因此有關文件不宜公開披露或傳閱。

***委員會秘書附註：**關於附件B至E，
請參閱附錄2。
附件F至L並無在此
隨附。

衛生署署長

(何理明醫生



代行)

二零一二年十一月二十八日

副本送(不連附件)：

衛生福利局局長

(傳真：2102 2568)

財經事務及庫務局局長

(傳真：2147 5239)

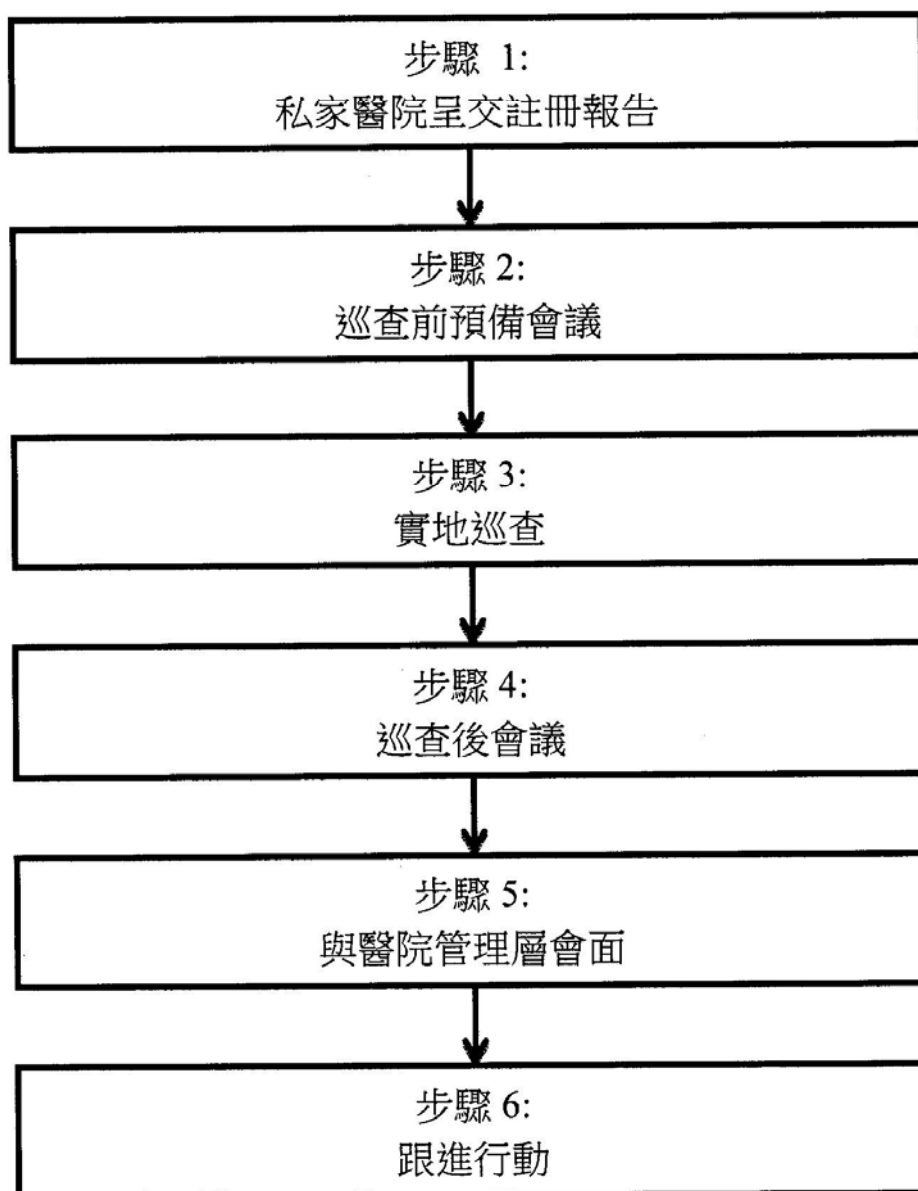
審計署署長

(傳真：2583 9063)

竭誠服務 顧客為本 素質為先

私家醫院周年巡查流程

私家醫院周年巡查流程如下：



步驟 1: 私家醫院呈交註冊報告

私家醫院須向衛生署醫護機構註冊辦事處(下稱“辦事處”)呈交填妥的註冊報告,以證明醫院已遵從《私家醫院、護養院和留產院實務守則》(下稱《實務守則》)。附錄A1及A5為已填妥的2010年及2011年註冊報告樣本,以供參考。

步驟2: 巡查前預備會議

辦事處會審閱每一所私家醫院呈交的註冊報告,並在突擊巡查前進行巡查小組預備會議,討論巡查重點以及須向醫院進一步了解的事項。巡查小組亦會制訂巡查計劃,涵蓋醫院各服務範圍(附錄A2及A6)。

步驟3: 實地巡查

在進行巡查期間,巡查小組會按巡查計劃巡查醫院的狀況,並了解其服務質素。參考國際上主要醫院認證組織例如“國際聯合委員會”(Joint Commission International)及“澳洲醫療服務標準委員會”(Australian Council on Healthcare Standards)“病人為本”的做法,巡查小組會透過訪問病人住院過程中負責提供服務的各職系和職級員工,確保所提供的服務是以病人為本。巡查小組會作專業判斷,決定醫院提供的服務是否達到《實務守則》的要求。

步驟4: 巡查後會議

完成巡查後,巡查小組會在辦事處進行匯報會討論巡查發現。所有重要發現均會向首席醫生(1)報告並記錄於巡查報告中(附錄A3及A7)。

因應審計署署長第五十九號報告書第三章內的建議,辦事處已修訂檢查清單以改善巡查的記錄形式,包括將符合規定的事項亦記錄在內。

步驟5: 與醫院管理層會面

巡查小組會與醫院管理層會面,討論須改進或糾正事項。有關建議亦會以書面總結形式向醫院提供(附錄A4及A8)。

步驟6: 跟進行動

巡查期間如發現嚴重違規情況，衛生署會向有關醫院發出規管信(附錄A9)，並會就醫院是否已糾正有關違規事項作出跟進(附錄A10及A11)。

*** 委員會秘書附註：關於附件 A9，請參閱附錄 25。
附件 A1 至 A8 及 A10 至 A11 並無在此隨附。**