

二零一三年三月十八日
資料文件

**立法會衛生事務委員會
公營醫院的急症室服務**

目的

本文件向委員闡述香港公營醫院所提供的急症室服務，並載述醫院管理局(醫管局)在冬季求診高峰期所採取的措施，以應付急症室的服務需求。

香港急症室服務概覽

2. 醫管局轄下有 16 家公營醫院設有急症服務，為危殆或受傷而需要急切治療的病人提供高水準的服務，並為災難事故的受害者提供醫療支援。於二零一二年，共有 131 萬人前往公營醫院的急症室求診，求診人次為 230 萬，即每日平均為 6 285 人次。

3. 為確保病情較危急的病人獲得較優先的治療，醫管局採用分流制度，把到急症室求診的病人按其臨床情況分為五個類別：

臨床情況	類別
危殆	類別 I
危急	類別 II
緊急	類別 III
次緊急	類別 IV
非緊急	類別 V

4. 對於根據臨床情況獲分流為第 I 至 III 類的病人，醫管局已訂定他們輪候診治時間的服務承諾。按照有關服務承諾，醫管局會即時處理所有分流為危殆類別的病人；在 15 分鐘內處理 95% 的危急病人，以及在 30 分鐘內處理 90% 的緊急病人。在二零一一至一二年度，醫管局轄下急症室均能完全符合有關服務承諾，這顯示絕大部分有急切醫療需要的病人都能適時獲得治理。

服務需求急增

5. 香港每年一般經歷兩個流感高峰期，一個出現於一月至三月(冬季求診高峰期)，另一個則在七月至八月出現。在每年的流感高峰期，到急症室求診的人數均會增加，令急症室承受沉重壓力。在二零一二年二月及三月，每日平均求診人次超過 6 500 宗，較平時每日 5 800 宗高出 12%。其中數日的求診人次更達 7 700 宗(高出 33%)，大部分增加的求診個案為流感患者。

6. 由於農曆新年假期期間大部分私家診所暫停營業，市民或會對這段時間的急症室服務需求倍感關注。今年，在二月十日至十三日的四天公眾假期內，急症室的總求診人次達 22 878，相等於每天平均 5 720 人次。今年農曆新年假期的每天平均求診人次數字，較去年同期的數字高出 3% (附件 I)。

為冬季求診高峰期作好準備和採取措施

7. 為應對冬季求診高峰期醫院服務的需求大增，醫管局在二零一一年五月成立了冬季求診高峰期專責小組。專責小組負責制訂計劃，應付在冬季求診高峰期及流感高峰期期間增加的服務需求，並制訂策略推行有關計劃。專責小組亦會就推行計劃所需資源向醫管局提供意見，並監察及檢討所採取措施的結果和成效。

8. 專責小組已制訂框架，以便就冬季求診高峰期作出中央統籌和監察各聯網的應對情況。一旦服務需求大幅增加，專責小組亦會採取進一步的緊急應對措施。醫管局今年為應付流感季節期間服務需求增加而採取的措施包括處理社區的需求、為減少不必要的入院把關、改善病人受診的流程、善用及增加緩衝服務量、重訂核心工作的優先次序，以及加強與市民的溝通。這些措施的詳情載於附件 II。

急症室採取的新增措施和加強醫療支援

9. 鑑於去年延長的流感季節，加上在流感季節過後對急症室的服務需求依然高企，醫管局已在急症室實施下述新增措施和醫療支援：

- (a) 自二零一三年二月起推出試驗計劃，增聘醫護人員以減輕急症室的工作壓力。這個計劃在七間醫院¹試行六個月，聘請了共 115 名醫生及 286 名護士。醫管局會先檢討計劃的成效，然後決定是否繼續推行和擴展計劃；
- (b) 透過以下措施增加醫生人手：
 - (i) 提供額外經濟誘因，例如推出特別津貼計劃，增加定額津貼和提供以薪代假。二零一二年四至十二月期間，約有 290 多名急症室醫生參加特別津貼計劃，在急症室提供額外服務時段的工作；
 - (ii) 設立額外晉升機制，讓取得專科院士資格後具五年以上工作經驗和表現一直良好的前線醫生，獲晉升至副顧問醫生。至今共有 19 名急症室醫生已在該機制下獲得晉升；
 - (iii) 聘用兼職醫生。醫管局會主動聯絡即將離職或退休的醫生在急症室兼職，並改善兼職的待遇。到目前為止，受聘在急症科工作的兼職醫生人數，由二零一一年三月三十一日的 14 名倍增至二零一二年十二月三十一日的 28 名；
 - (iv) 自二零一二年起為人手壓力特別嚴重的專科(例如急症科)以有限度執業註冊形式招聘非本地醫生。到目前為止，有 11 名醫生根據這項計劃受聘在各部門工作；

- (c) 增加護士及支援人員的人手，方法如下：

¹ 這七間醫院為伊利沙伯醫院、基督教聯合醫院、將軍澳醫院、威爾斯親王醫院、北區醫院、雅麗氏何妙齡那打素醫院及屯門醫院。

- (i) 以短期方式聘用退休護理人員、護理系學生及其他醫護人員；
 - (ii) 加強護士的招聘及挽留人手措施，增加晉升機會、改善工作環境及培訓機會；
 - (iii) 加強抽血員服務及文書支援；以及
 - (iv) 在出現病人需要久候的情況時，加派人手理順病人受診的流程和控制人群；
- (d) 增設觀察區以紓解急症室擠迫的情況；以及
- (e) 加強宣傳工作，呼籲市民避免在非緊急的情況下使用急症室服務。

未來路向

10. 醫管局經推行上述措施後，急症室人手和服務均有所加強。值得注意的是，在急症室專科服務的醫生數目已由二零一二年三月的 404 人增至二零一二年十二月的 419 人，護士數目由 817 人增至 852 人，而支援人員則由 360 人增至 375 人。

11. 醫管局會繼續密切監察急症室(尤其是高峰期)的服務需求，以及上文第 9 段所述措施的成效，以期進一步改善急症室服務。

徵詢意見

12. 請委員閱悉本文件的內容。

食物及衛生局
醫院管理局
二零一三年三月

二零一二年及二零一三年農曆新年假期期間主要急症室求診人次

	10-Feb-13	11-Feb-13	12-Feb-13	13-Feb-13	2013 Chinese New Year Holiday Daily Average	Daily Average of January 2013	% increase/ decrease in 2013 Chinese New Year Holiday as compared to daily average of January 2013	2012 Chinese New Year Holiday Daily Average	Daily Average of January 2012	% increase/ decrease in 2012 Chinese New Year Holiday as compared to daily average of January 2012
	二〇一三年 二月十日 年初一	二〇一三年 二月十一日 年初二	二〇一三年 二月十二日 年初三	二〇一三年 二月十三日 年初四	二〇一三年 農曆新年假期 每日平均	二〇一三年 一月 每日平均	今年農曆新年假期 較今年一月平日 每日平均升/跌幅 %	二〇一二年 農曆新年假期 每日平均	二〇一二年 一月 每日平均	去年農曆新年假期 較去年一月平日 每日平均升/跌幅 %
Alice Ho Miu Ling Nethersole Hospital 雅麗氏何妙齡那打素醫院	260	377	407	381	356	391	-9.0	349	353	-1.2
Caritas Medical Centre 明愛醫院	271	416	394	355	359	401	-10.6	317	362	-12.4
Kwong Wah Hospital 廣華醫院	255	374	395	327	338	376	-10.2	325	371	-12.6
North District Hospital 北區醫院	287	331	351	286	314	317	-0.9	297	308	-3.4
Princess Margaret Hospital 瑪嘉烈醫院	309	405	452	401	392	418	-6.2	396	394	0.3
Pok Oi Hospital 博愛醫院	277	379	409	361	357	359	-0.6	321	340	-5.4
Prince of Wales Hospital 威爾斯親王醫院	333	383	399	414	382	447	-14.4	383	425	-10.0
Pamela Youde Nethersole Eastern Hospital 東區尤德夫人那打素醫院	342	453	450	415	415	415	0	410	401	2.4
Queen Elizabeth Hospital 伊利沙伯醫院	440	513	555	465	493	541	-8.8	507	549	-7.7
Queen Mary Hospital 瑪麗醫院	305	398	393	342	360	360	0	371	363	2.0
Ruttonjee & Tang Shiu Kin Hospital 律敦治及鄧肇堅醫院	204	225	253	234	229	227	1.0	195	229	-14.9
Tseung Kwan O Hospital 將軍澳醫院	299	352	371	325	337	349	-3.5	319	332	-3.9
Tuen Mun Hospital 屯門醫院	469	618	660	506	563	622	-9.4	548	593	-7.6
United Christian Hospital 基督教聯合醫院	433	504	470	463	468	514	-9.1	480	490	-2.1
Yan Chai Hospital 仁濟醫院	288	379	404	361	358	389	-7.9	340	357	-4.8
Total 總數	4,772	6,107	6,363	5,636	5,720	6,126	-6.6	5,557	5,868	-5.3

醫管局就二零一二／一三年度的流感季節所採取的應對措施

措施	詳情
1. 處理社區的需求	- 透過社區老人評估服務、社康護理服務和到診醫生等計劃加強對安老院舍的支援，以便在醫院外處理簡單個案。
2. 為減少不必要的入院把關	- 在急症室增設觀察區，以紓解急症室擠迫的情況，以及減少不必要的入住內科病房。加強流感病毒化驗服務，以助醫療人員決定是否需要讓兒科病人入院。當出現病人需要久候的情況時，加派人手理順病人受診的流程和控制人羣。
3. 改善病人受診的流程	- 透過加密兒科、內科及老人科病房的巡房次數(特別是週末期間)，以促進病情穩定的病人轉往接受復康服務，使病人在醫院系統內的受診流程得以加快。
4. 善用及增加緩衝服務量	- 透過利用緩衝病房，擴展日間跟進服務，以及減少再度入院次數等途徑，以善用醫院的緩衝服務量。 - 除在二零一二／一三年度增設的 91 張普通科急症病牀外，現計劃當來臨的流感季節出現流感個案激增時，額外開設約 500 張臨時的內科、兒科及復康病牀，以增加醫院的服務量。 - 透過特別津貼計劃、以薪代假，以及提供護理系學生和醫療輔助隊人員，從而增加人手，以應付可能急增的急症室求診及入院人數。
5. 重訂核心工作的優次	- 減少接收非急症病人及減少進行非緊急手術，以預留服務能力應付季節性流感。

措施	詳情
6. 加強與市民的溝通	- 加強與市民的溝通，讓他們理解到要預期在急症室輪候較長時間，以及非急症服務可能需要延期。