

二零一五年五月十八日

討論文件

**立法會衛生事務委員會
醫院管理局轄下醫院的保安管理**

目的

本文件向委員簡介醫院管理局(醫管局)為保障轄下醫院安全而實施的安排。

背景

2. 保安對醫療機構至關重要，也是醫管局主要關注的管理問題之一。醫管局訂有一套全面的保安管理制度，目的在於：

- (a) 盡量減低對醫管局運作和服務構成的保安風險；以及
- (b) 防止在醫管局的處所發生任何犯罪活動或不良事件。

3. 為醫管局轄下醫院制訂保安管理措施時，我們須注意公眾，尤其是病人，應可在合理情況下使用全日 24 小時提供服務的醫管局設施。因此，我們須確保所訂的保安措施，不會對病人使用醫療服務的權利，或醫院提供臨床服務的效率，構成不必要的障礙。為了在保障病人安全和方便他們使用醫療服務兩者之間取得平衡，醫管局制訂了一套多管齊下的保安管理策略，當中包括以下要素：

- (a) 建立健全的管治和組織架構；
- (b) 設置適當的保安設施；以及
- (c) 維持良好的保安服務和管理。

管治和組織架構

4. 在保安管理方面，醫管局建立了一個健全的兩層管治架構。在前線的聯網層面，聯網的行政事務總經理負責維持日常的一般保安管理，調查保安事故及按情況決定改善措施的優次。每間醫院必須每半年向所屬的醫院管治委員會匯報保安管理的工作。

5. 在總部層面，醫院保安委員會在醫管局整體的保安管理安排上，負責檢視相關的政策、策略計劃和推行改善措施的優次。委員會由總行政經理(病人安全及風險管理)擔任主席，成員包括醫管局總辦事處相關部門的代表和各聯網的行政事務總經理。委員會亦負責監察醫院有否遵從建議的措施和標準，藉以加強整體的醫院保安。如有需要，委員會會就一些重要保安範疇成立工作小組，以便檢討保安事故、在機構層面推行改善措施，並監察措施的推行情況。此外，每年委員會均會就醫院的保安管理，向醫管局大會轄下的支援服務發展委員會作出匯報。

保安設施

6. 醫管局考慮過各處所的重要程度和保安上的弱點後，因應處所承受的風險，在適當的位置設置了保安設施。這些設施包括：

(a) 設有閉路電視系統的中央保安控制室

設有閉路電視系統的中央保安控制室監察醫管局處所內的活動，以保護醫管局的財物，並保障病人和員工的安全；

(b) 出入管制系統

- (i) 出入管制系統乃根據相關人士身分而限制其可進出醫院若干地方(例如病房) 權限的電子門鎖系統。系統的設立旨在保護醫管局的財物，並保障病人和員工的安全。該系統透過電腦網絡向匙卡授予出入權限，藉此監管和控制有關人士進出，並儲存所有出入記錄，方便日後有需要時可取覽或作調查之用。
- (ii) 根據一般規定，出入權限根據“出入需要”的準則授予，以確保沒有人可以進入他／她沒有需要或不獲准進入的地方。
- (iii) 醫管局制訂了核實程序，發出和更換匙卡時須遵從其中指引。
- (iv) 不論任何時間，所有員工在醫院內都必須佩帶職員證。職員證上有員工的照片、姓名、職級和部門名稱，以作識別。
- (v) 所有員工在醫院工作期間必須穿着制服。為了妥善保管制服，制服的儲物室在無人看管時會鎖好，亦只有職員方可進出該處。

(c) 其他保安裝置

- (i) 停車場出入管制系統和對講機系統有助實施停車場出入和車輛管制；以及
- (ii) 緊急求助鐘和擅闖警報系統可偵測是否有人擅闖禁區(例如中央貯物室、藥房和繳費處)。

保安服務和管理

7. 單靠設置保安設施，並不足以確保醫管局轄下醫院的安全。醫管局也須在聯網實施完善的管理措施，並指派合資格人員擔任保安工作，以確保能提供優質的保安服務。

保安人員的培訓

8. 保安人員的能力對實施優質的保安管理十分重要。所有保安員必須持有由警務處發出的有效許可證，並曾接受相關培訓，獲取保安及護衛業管理委員會認可的證明書，才可獲得聘用。為確保保安人員具備履行日常職務所需的技能和知識，醫管局為每名新入職保安員提供入職訓練，並定期和在有需要時為在職保安員舉辦在職複修課程。

保安指引和程序

9. 醫管局總辦事處制訂了具體的保安指引和程序，由保安設施的設計和設置，以至各類保安事故的處理方法都有詳列其中。聯網的行政事務總經理會確保各聯網妥善遵從有關指引和程序。個別聯網會根據醫管局總辦事處的相關指引，因應轄下醫院的環境和內部政策的特點，制訂合適的詳細清單和工作指示，以配合運作需要。

員工教育及保安意識

10. 醫管局透過分享、教育、演習和培訓，提高員工、承辦商和服務伙伴的保安意識和相關知識，確保工作環境安全。警務處的防止罪案科每年為聯網舉辦講座，以加強醫管局員工的保安意識。醫管局亦邀請警方每年檢查醫院的環境，以找出有罪案風險的地方。

風險管理及服務達標的情況

11. 醫管局會進行風險評估，就可能導致人命傷亡、帶來龐大金錢損失或引起公眾廣泛關注的重大保安事故找出風險因素。各聯網須每年提交風險評估報告，詳述每間醫院的風險緩減計劃。

12. 為協助監察保安服務是否達標，醫院每年須向醫管局的醫院保安委員會提交報告，以便進行檢討。醫管局制訂了各類檢核表，例如預防偷竊及失物措施檢核表，以確保就所有重要保安範疇建議的作業模式／緩解措施得以妥善推行。

定期保安審計

13. 醫管局在整體管治架構下設立了內部審計組，負責進行獨立審計。該組獨立審核醫管局採用的管制措施，審視該等措施是否足以有效減低主要工作流程涉及的風險，以及是否足以有效加強風險管理控制。鑑於醫院保安服務是醫管局主要工作流程的一環，也是該局主要關注的管理問題之一，因此內部審計組會不時對這項服務進行審計。在二零一三至一四年度，內部審計組針對實體保安管理、符合法例要求的情況，以及火警安全管理進行了三項與保安有關的審計工作。內部審計組在這些審計工作後，提出了各樣改善建議，例如便利員工就良好的保安作業進行交流，以及進行定期檢視，以改善醫院保安系統，確保它能足以應付所需。這些建議已一一由有關各方落實，相關成果亦已向醫管局大會轄下的醫院保安事務委員會及支援服務發展委員會匯報。

事故處理機制

14. 雖然醫管局已盡力維持醫院的保安管理質素，但發生個別保安事故的情況，始終難以排除。為確保院方會向有關人士通

報和迅速採取適當的跟進行動，醫管局設立了早期事故通報系統，供醫院通報各項事故。一旦發生保安事故，有關醫院會分析根本原因和建議改善措施，也會邀請警方就擬議的預防措施提供專業意見。醫管局又會安排在聯網及機構層面分享所得的教訓，防止同類事故再次發生。

結語

15. 醫管局會密切檢視醫院的保安情況，繼續致力加強保障所有醫院處所的安全。

食物及衛生局

醫院管理局

二零一五年五月