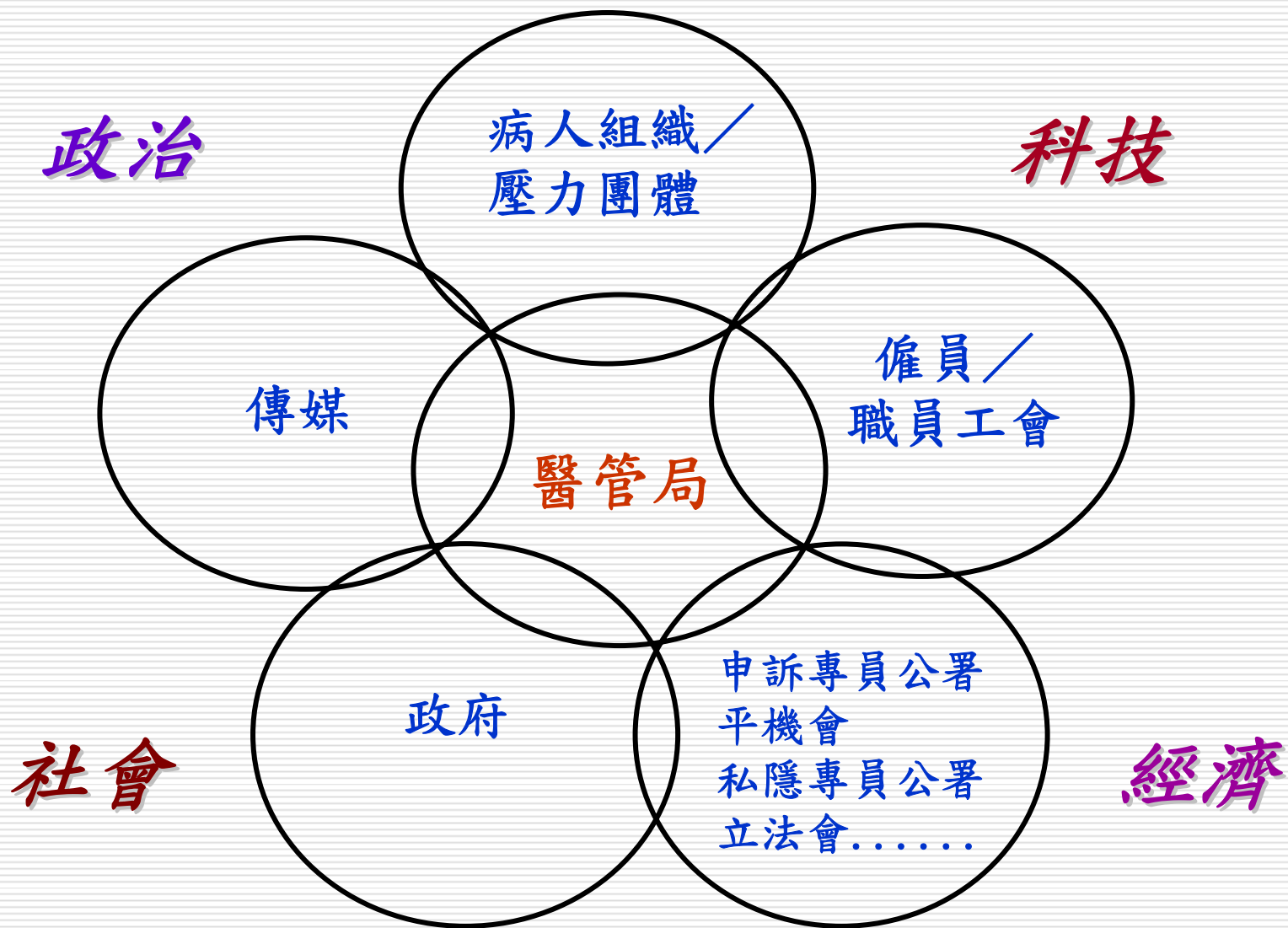


促進病人參與  
提升醫療服務質素

林正財醫生

# 現時香港社會環境與醫管局的互動關係



# 現代人的特性

- 注重健康
- 期望高
- 「零」容忍
- 消費者權益
- 挑戰權威
- 重權利，輕義務
- 敢言，投訴



# 社會的轉變

## 過往

- 病人對醫療意見  
言聽計從
- 醫護人員備受  
尊重
- 投訴個案不難  
處理

## 現在

- 病人有主見
- 醫護人員遭暴力  
對待事件常有發生
- 難纏的投訴個案  
屢見不鮮

# 醫護模式的轉變

## 醫生慣用「家長式」

- ❑ 完全掌握決定權
- ❑ 意見提供者
- ❑ 提供的選擇有限
- ❑ 認為已提供「最佳」治療
- ❑ 公平公正分配醫療資源
- ❑ 實證為本

## 病人希望「自主式」

- ❑ 合作夥伴醫護模式
- ❑ 服務使用者 / 消費者
- ❑ 希望有所選擇
- ❑ 拒絕接受治療的權利
- ❑ 著重個人利益
- ❑ 作個別個案考慮

# 世界趨勢

- 促進 / 加強病人的參與
- 聽取市民意見

# 目的

- 有助訂定服務方向
- 提供改善服務的機曾

# 如何衡量及監察醫院表現？

( 世界衛生組織 2003 年 8 月 )

## 方法

- 規管視察
- 內部評估
- 第三者評估
- 病人經歷調查
- 統計數字指標

# 醫管局工作計劃 -

## 質素改善準則第12項

“ 需要聽取病人的意見，整理及分析結果，以期改善服務及制訂政策。 ”



# 醫管局病人服務滿意度調查

- 2009年開始，透過調查有系統地收集病人意見
- 調查目的
  - ✓ 鞏固共同核心價值與文化：*重視服務質素*
  - ✓ 制訂機制與工具：*調查病人接受治療經歷，及對服務質素滿意程度*
  - ✓ 建立完備制度：*訂定及優化質素評審標準，進行服務質素改善，加強問責*

進行病人服務

促進病人參與

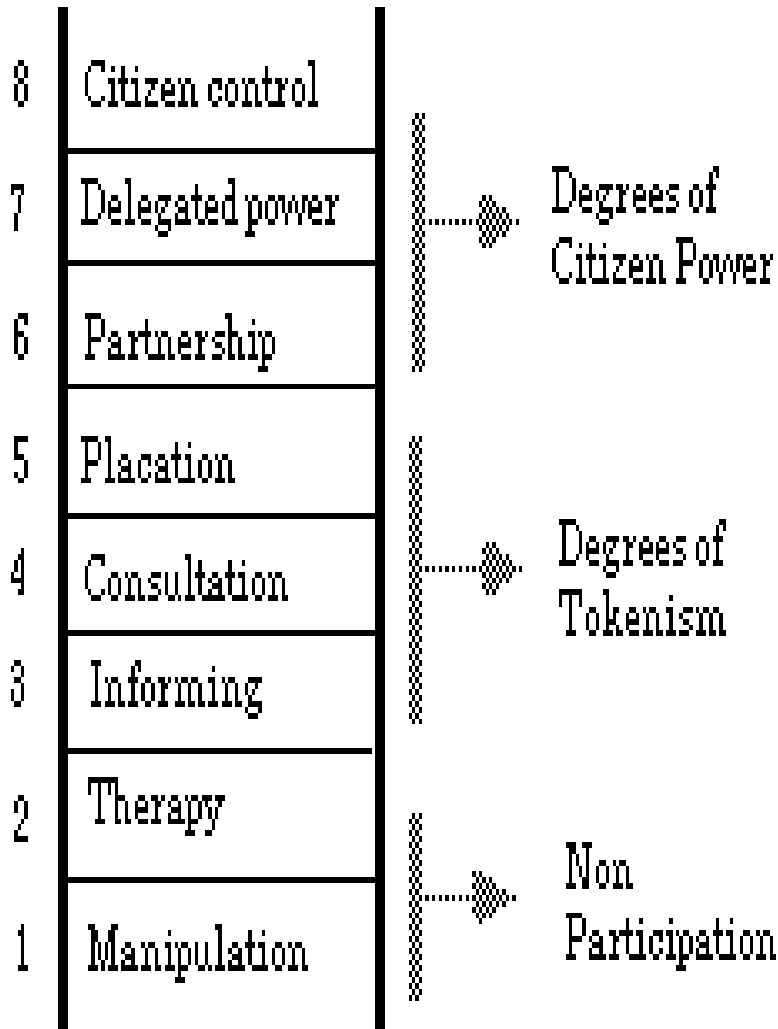
滿意度調查

=

提升醫療服務質素

?????

# Arnstein's Ladder of Citizen Participation



## Example

Citizen control over funds and budgets. Citizens have majority of seats on decision-making board or full managerial power.

Citizens have dominant decision-making authority or veto. Officials are accountable to them.

Power is redistributed through negotiation between citizens and power-holders. Works best when citizens have an organised power-base in the community.

Placing handpicked people on boards or public bodies. Also citizens' advisory committees, taskforces etc. that have no policy-making function and limited authority.

Attitude surveys, neighbourhood meetings and public hearings with no commitment that citizen concerns will be taken into account.

A one-way flow of information.

Groups are formed but are diverted from the real task by meaningless activity.

People are placed on advisory bodies but officials make the decisions.

# 未來路向

- ✓ 加強醫患溝通
- ✓ 促進雙方了解
- ✓ 達致互諒互讓
- ✓ 訂定可行模式

多謝各位