

醫 博 快 訊

HospBLOG
醫博

HOSP BLOG NEWS

新界東醫院聯網
NEW TERRITORIES
EAST CLUSTER



「我始終喜歡當醫生」

2012年「申訴專員嘉許獎」得獎人周啟明醫生專訪

申訴專員公處自97年起設立「申訴專員嘉許獎」，鼓勵部門及機構積極處理投訴。99年起再增設個人獎項，表揚一些透過處理投訴及消除市民不滿，而對改善公共行政作出重大貢獻的公職人員。新界東聯網病人關係部聯網統籌戴樂群醫生去年得獎。巧合的是，今年其中一名得獎者亦是來自新界東聯網的威爾斯親王醫院新任醫務統籌周啟明醫生。同一聯網能連續兩年得獎，而周醫生的工作短時間內便能取得認同，非常難得。

為何成為威院病人關係部醫務統籌？

戴醫生身兼內科的顧問醫生，多年前已主動協助統籌處理部門的病人申訴。戴醫生對病人臨床問診親力親為，往往能精準地找出病人問題，一向是醫生們很好的學習對象。我便主動提出，跟他一起參與跟投訴人的會議，希望從中學習，後來我們再逐步肩負起聯網及醫院病人關係科的統籌工作。其實「統籌」只是名銜，但面對投訴人時有正式的身份，無疑加強了說服力及代表性。

至今那一宗事件令你印象最難忘？

個人來說應該是一宗發生於08年年底的「藥物事故」，並沒有發展至投訴。有實習醫生混淆兩種英文讀法類似的藥物而錯誤處方。藥物副作用令病人不適。我晚上10時許輾轉透過急症室及病房同僚知悉事件後，決定即時返病房向病人坦承錯誤，其後亦親自跟進病人情況。

你在事件中學到了什麼？

記得病人出院時寫了一封信給醫院，表示知悉事故時感到很憤怒，但欣賞我對事故的態度及處理。事實上，我的經驗中，大部份病人或投訴都是很尊重醫護專業，不只一次他們都不約而同表示，希望事故不會影響涉事醫生長遠前途，將來要繼續為市民服務。

你覺得我們處理事故有什麼不足之處？

其實很多地方也做得很不理想。即使是同一醫院內不同的臨床單位，有時也會欠缺溝通，例如門診或急症室醫生遇到一些不尋常的病人情況，可以知會病人的住院主診醫生。例如最近威院的產婦陰道內漏紗布事件，對病人而言，若母嬰健康院直接通知婦產科總好過指示病人到急症室。

在處理投訴方面又如何？

我覺得可以加快。有時投訴人需要等上多月才有回覆，實在太久。還有，我希望有事故或投訴發生時，上級不要第一時間詰問‘Who?’（意指是誰出錯？），而是多反省‘Why?’（為何出錯？）。例如實習醫生的問題，有沒有人理解到，實習醫生在病房內要承受各人同一時間內給他們的各種工作指派。

可否分享得獎感受？

感到有點慚愧。處理投訴其實是團隊工作。另外，如何從事故中汲取教訓，改善制度亦同樣重要，這方面質素及風險部的同事均下了不少工夫。

你喜歡這份工作嗎？

我最大的滿足感始終是當醫生，有時什麼也不用做，只告訴病人「你放心，你不是患癌」，看到病人及家人那種欣喜，對我也有治療作用！告訴你，沈祖堯教授當了大學校長後回來與我們分享，也有相同體會。

▼ 周醫生辦公室內的「中大醫學院全年最佳教師獎」得獎照片及太太的水彩畫作。

