

## Service Quality & Enhancement

# *Relocation of Cardiac Catheterization Laboratory in Tuen Mun Hospital*

**LAI Ling Po**

Nurse Specialist


CCU / Department of M&G / Tuen Mun Hospital


11-05-2010



# Daily Common Issues faced by HA, Nurses and Doctors




 2010年01月24日 議員促正視護理缺人手  
**【本報訊】護士人手持續短缺**，有調查指每名公立醫院護士要照顧 10至 12名病人，人手比例達警戒水平，**護士超時工作及欠假問題普遍**，影響護理質素，立法會議員要求醫管局增聘護理人員，並改善新入職護士待遇，挽留人手，更計劃本週四發動護理人員包圍醫管局總部，促請當局正視問題。


 2010-02-25 (18:02)  
**近5%公院醫生仍超時工作**醫管局研究醫生工作時間的委員會發表報告，醫管局07年開始透過重整資源，改善醫生工時過長的問題，後，每星期工作超過六十五小時的醫生比率，減至去年底的百分之四點八。另外，醫生通宵當值後第二日不獲半日補假，就減到三十九人。  
 醫管局會繼續透過不同措施，例如重整當值制度，令所有公立醫院推行每星期工作少過六十五小時。



# Daily Common Issues faced by HA, Nurses and Doctors

太陽報 網頁

21/04/2009



**病人割盲腸延誤一小時**【本報訊】有二十五年歷史的威爾斯親王醫院不少設施已相當殘舊，其中EF座大樓的「老爺電

**梯」更經常故障**，有威院醫生向本報表示，該大樓四部電梯同時故障卻是首次，昨日有病人因電梯故障，再由職員以擔架床搬到有電梯接駁的樓層，再送往手術室，令手術延遲一小時。在威院工作多年的立法會醫學界代表梁家驩更稱，該大樓的電梯經常停錯樓層，形容如同鬼古橋段。威院EF座只有一樓有通道通往主座，病人要轉到主座接受服務，由電梯送到一樓，再經主座電梯運送。有威院醫生表示，一名原本在昨日上午八時接受割盲腸手術的病人因電梯故障，需要由職員以擔架床由三樓的外科病房抬到一樓，經通道送往主座乘電梯送上三樓手術室，病人延至九時才做手術，幸好病人的病情未因這次延誤受到影響。除運送病人受影響外，員工送餐也吃力，需要由地下廚房行樓梯送上病房，最高要走上十一樓。

**經常停錯層如「鬼撐」**

梁家驩表示，威院EF座的電梯速度很慢，又經常故障，「有時唔知佢壞定係慢沖，而且成日停錯沖効另一層，好似鬼古咁」。梁家驩說，威院正興建另一座大樓，落成後EF大樓的服務轉到新大樓，相信屆時才能解決電梯故障帶來的不便。

[2007-06-20]

**十日三命不尋常 醫療質素須保障**

3名46至99歲患有嚴重心肌梗塞的病人，上月底在伊利沙伯醫院進行通波仔手術後，出現併發症及器官衰竭死亡。院方已將個案呈交死因庭跟進。雖然病人的死因有待死因庭裁決，但通波仔10日奪3命畢竟不尋常。事件是涉及偶然因素，還是涉及醫管局內部的積弊和深層問題，包括前線醫生是否人手緊絀、士氣低落，對前線醫生的監督指導是否足夠，這些問題都令市民擔憂醫療服務質素下降，值得醫管局和院方檢討。

院方昨日傍晚發表聲明指，三宗個案不牽涉個別醫生醫術、能力或其他安全問題，該院心臟科不存在人手問題，過去一年沒有醫生流失。院方的聲明，雖有助澄清有關傳聞和報道，但仍難釋市民疑慮，包括醫生是否在事前做好手術風險的評估，10日奪3命是否引起院方應有的警覺等。

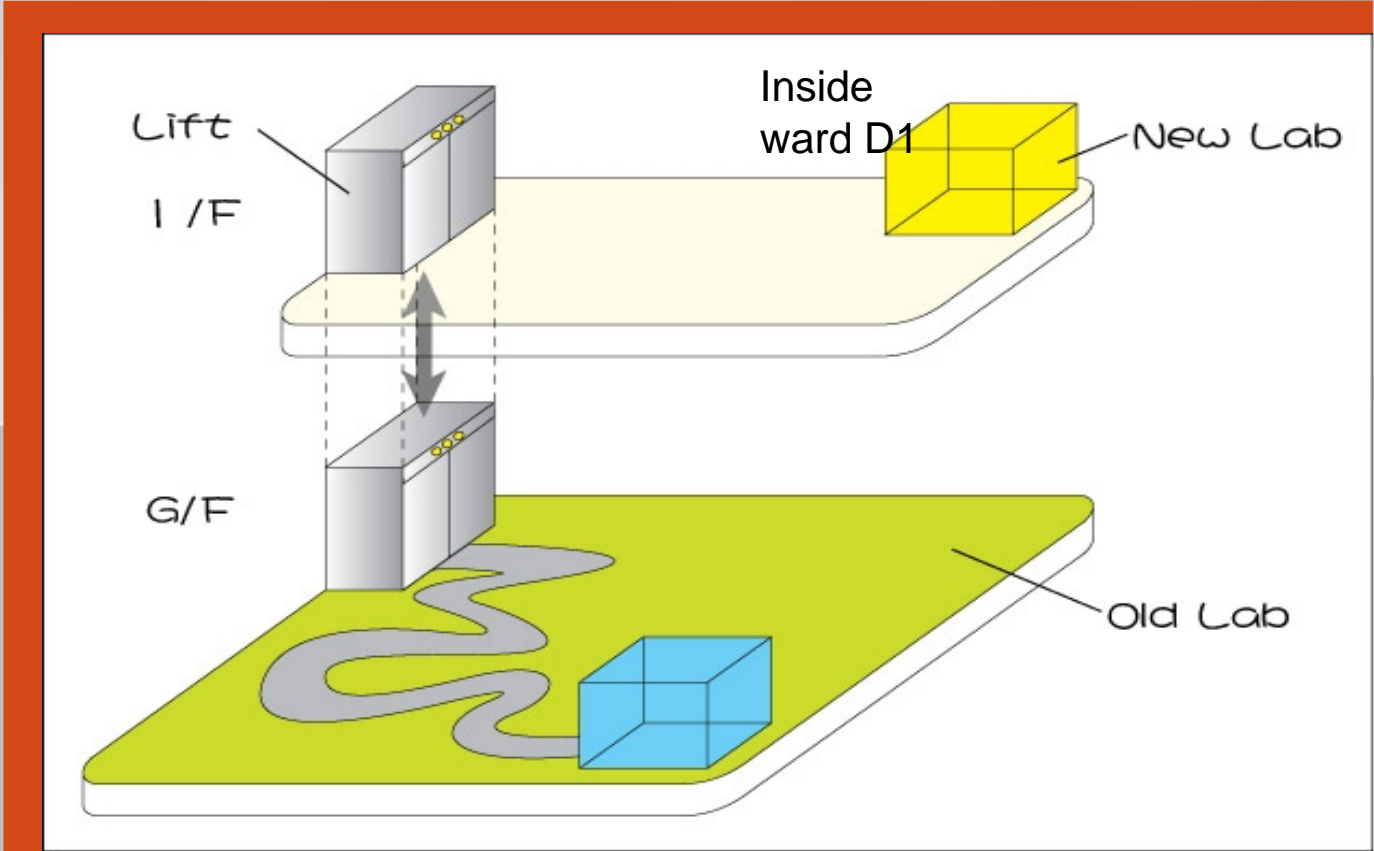


Cluster Project  
Relocation of Cardiac Catheterization Laboratory  
in Tuen Mun Hospital

Lead to Service Process Reengineering,  
Logistic Improvement and  
Productivity Gain



# Old Vs New Location



# *Pre-Relocation Workflow*



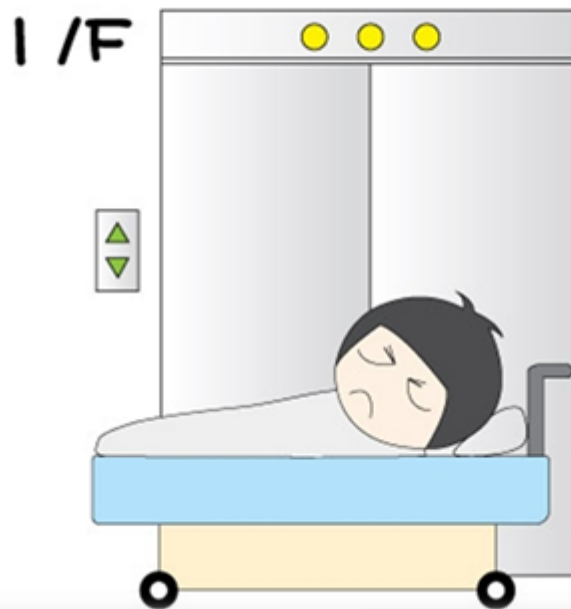
**Patient is sent by  
a designated porter**

# Pre-Relocation Workflow

1/F IW / CCU

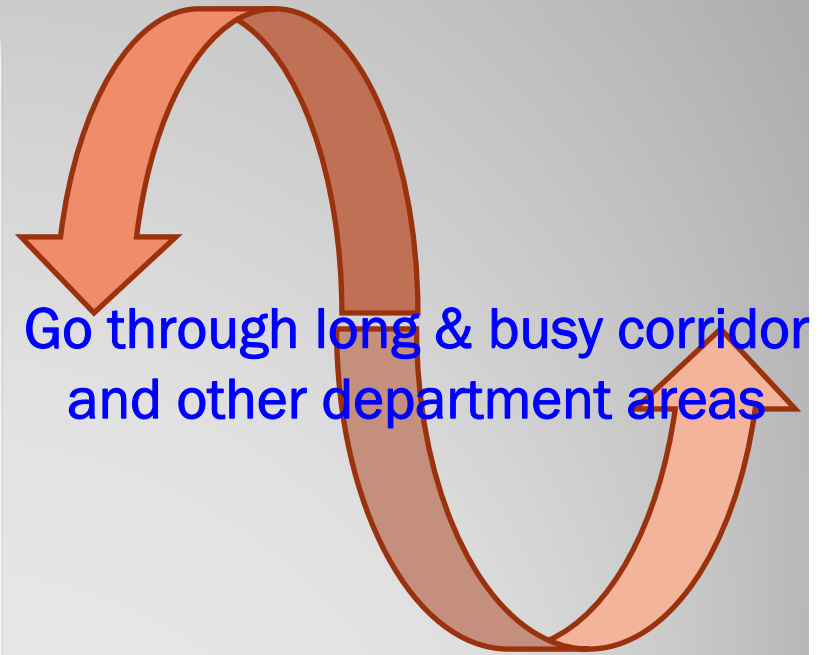


G/F CCLab



← — — 136 M

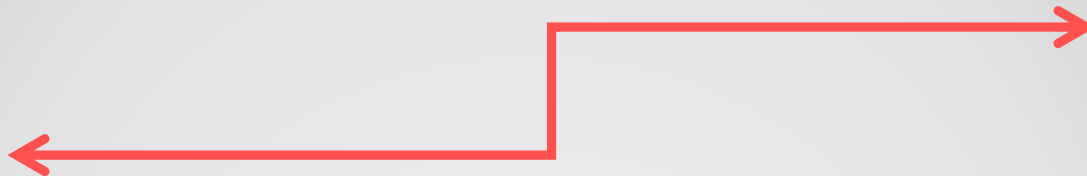
# Pre-Relocation Workflow



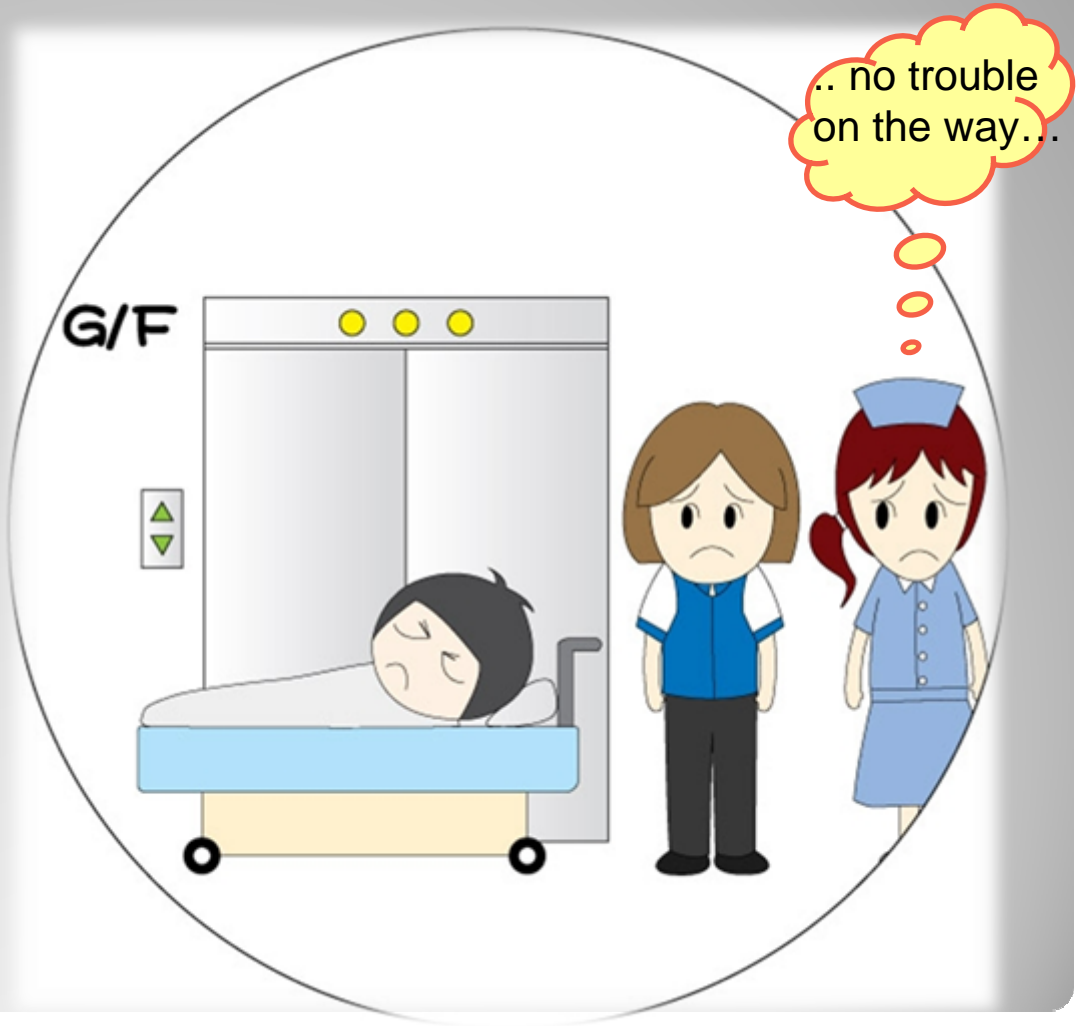
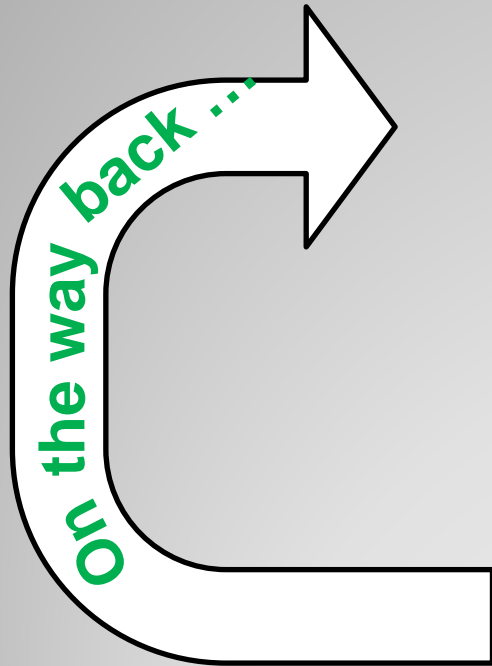
Go through long & busy corridor  
and other department areas



# *Pre-Relocation Workflow.....Long Journey*

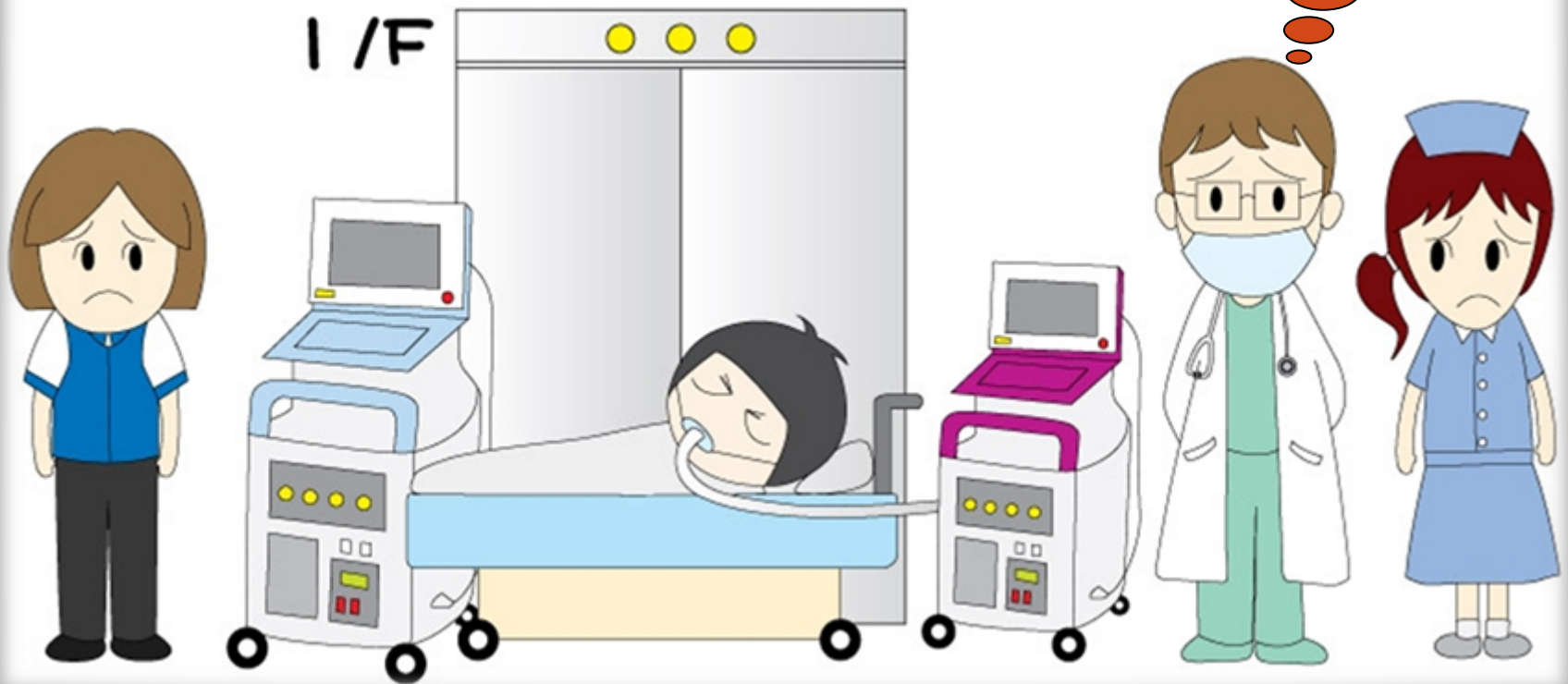


# Pre-Relocation Workflow



# Pre-Relocation Workflow

More complicated  
for emergency case



# Before Relocation

Survey 247 cases Mar-Apr 09'  
Average total traveling time = **18.7 min.**

Porter  
+  
Patient



1/F IW / CCU

136 M  
traveling time

+ Lift  
waiting time  
(NVA)

+ 1-floor level lift  
traveling time

G/F CCLab

136 M  
traveling time

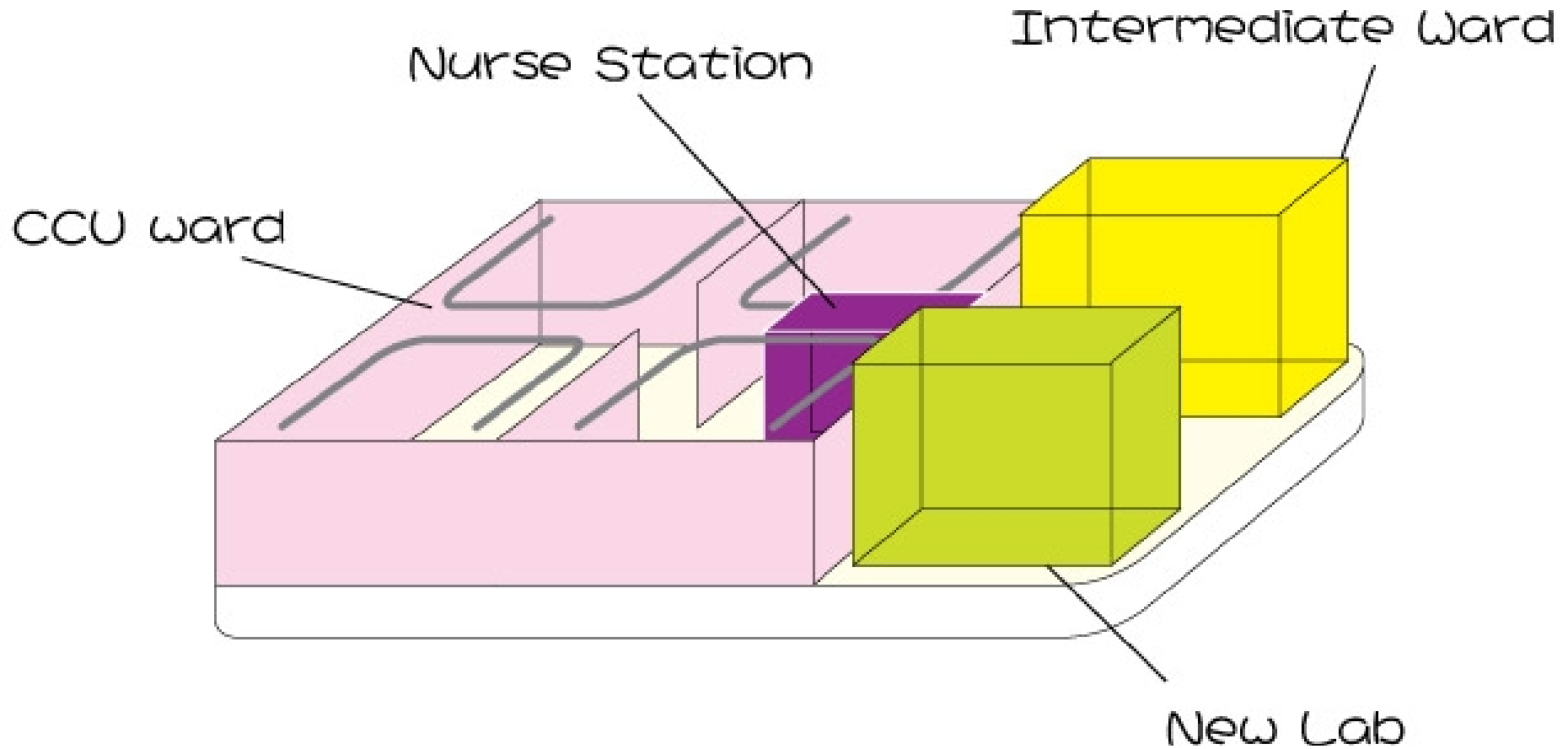
+ Lift  
waiting time  
(NVA)

+ 1-floor level lift  
traveling time



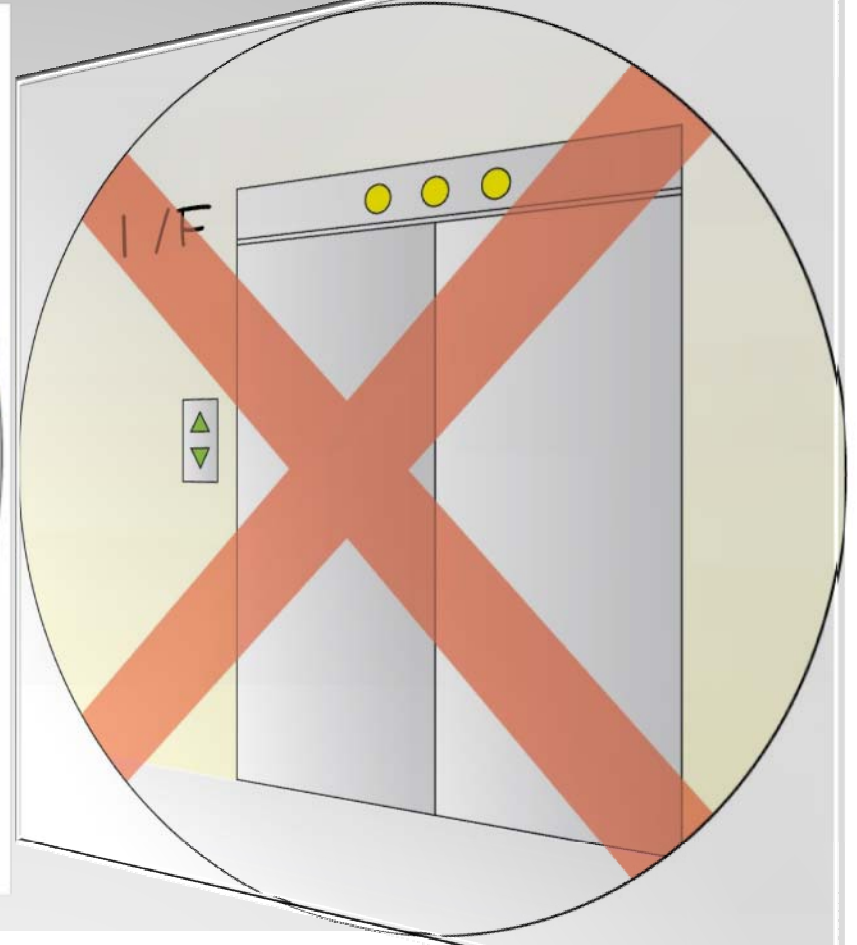
Nurse  
+  
Porter  
+  
Patient

# Relocation on Same Floor



Ward D1

***After Relocation...virtually in the same area!***



# After Relocation

Survey 290 cases Oct-Nov 09'  
Average total traveling time  
= 1.8 min.

Porter  
+  
Patient

Forward Journey

26 M

traveling time

1/F IW / CCU

1/F CCLab

26 M

traveling time

Nurse  
+  
Porter  
+  
Patient

Backward Journey

1. 90% reduction of time in transportation
2. Projected annual time saved  $\approx 1633 \times 16.9$  min.  
 $\approx 460$  hours  
(nurse / porter / patient)
3. Estimated nurse escort time saved  $\approx 31$  working days

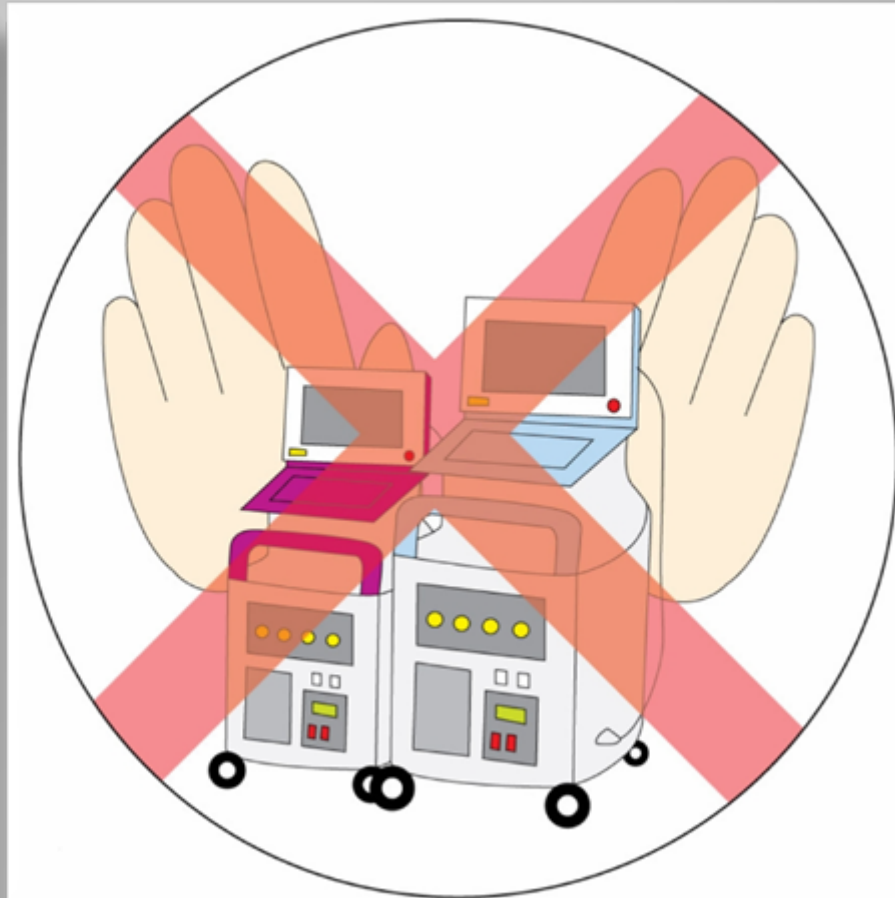
# ***After Relocation...better use of Manpower!***



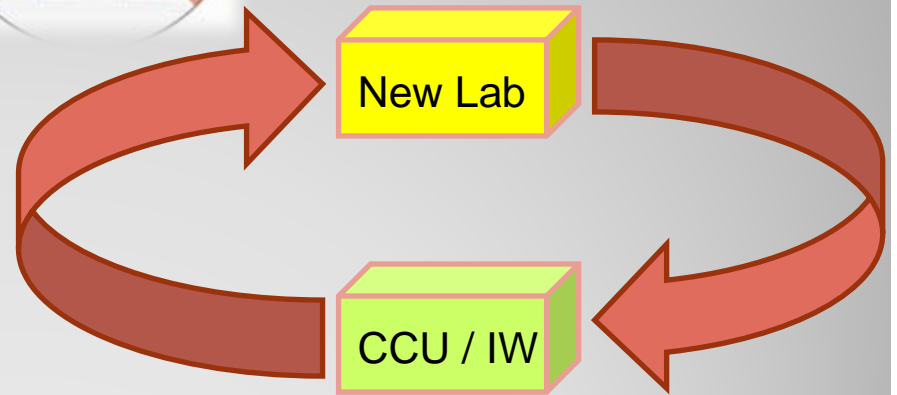


***After Relocation...***

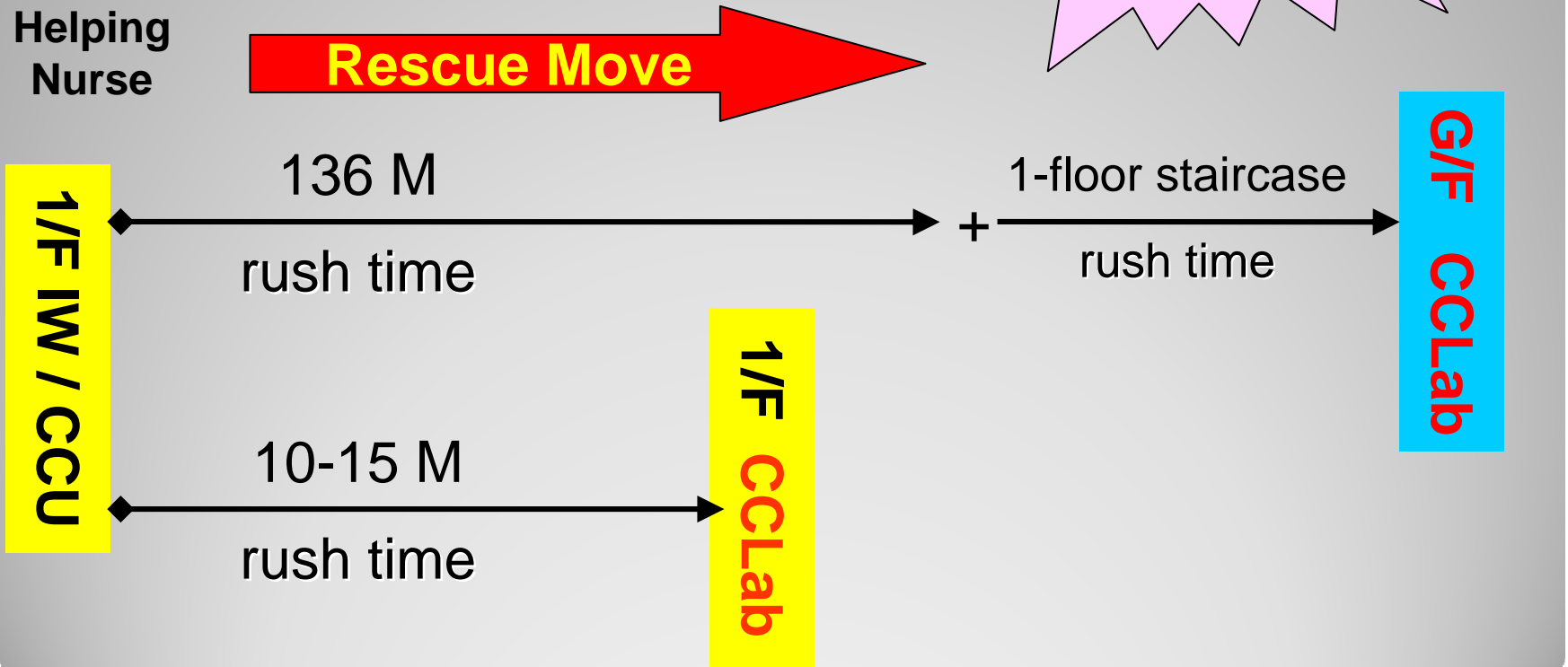
***better assured of Occupational Safety!***



***After Relocation...  
better assured of Patient Safety!***



# Emergency Nurse Deployment Pre Vs Post-Relocation



*After Relocation.....*

***HAPPY STAFF!!!***



# Acknowledgement

