

HA Convention 2016
4 May 2015



What Matters?
**Perspectives and Challenges for
Better Patient and Staff Experience**
**Insights from HA's Patient
Satisfaction / Experience Surveys**

Dr. Lui Siu-Fai MH, JP, Clinical Professional Consultant
Professor Eliza Wong, Associate Professor
Professor EK Yeoh, Director
Division of Health System, Policy and Management
The Jockey Club School of Public Health and Primary Care
Chinese University of Hong Kong

2016 Hospital Authority Convention 醫院管理局研討大會

3-4, 5, 2016 Hong Kong Convention & Exhibition Centre
香港會議展覽中心



People-centred Care

This concept extends **beyond providing patients with the best-possible services,** although that is always our top priority. It also acknowledges the importance of having a **caring heart,** even when we are busy or a patient is demanding, as well as **good two-way communication,** which is indispensable for understanding and meeting a patient's needs.

Insights from Hospital Authority's Patient Experience / Satisfaction Surveys (PESS):

What is good?

What need to be improved?

Patient Satisfaction Survey 2010

病人服務滿意度調查報告



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY



Public Health
香港中文大學
公共衞生學院

Hospital-based Patient Experience and Satisfaction Survey 2013

個別醫院病人經驗及服務滿意度調查報告



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY



CU
Medicine

Public Health
香港中文大學
公共衞生學院

Patient Experience and Satisfaction Survey on Specialist Outpatient Service 2014

專科門診病人經驗及服務滿意度調查



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY



CU
Medicine

Public Health
香港中文大學
公共衞生學院

Thu, 30 June 2011

Patient Satisfaction Survey – Results are encouraging

The Hospital Authority commissioned the School of Public Health and Primary Care of The Chinese University of Hong Kong to conduct the Patient Satisfaction Survey (PSS) in 2009. More than 5,000 patients responding through telephone interview revealed their experience as inpatients at the HA hospitals. The survey was carried out from June to October 2010. The objective of the survey is to better understand patients' experience during hospitalization for further improvement of service quality. Overall results of the survey are encouraging as patients in general are highly satisfied with the service provided by the hospitals and the staff:

- Most of the patients (80%) rated the care they received as excellent, very good, or good
- Patients had confidence and trust in their doctors (87%) and nurses (88%)
- The vast majority of respondents (88%) agreed that they were treated with respect during their stay in hospital



To read the full survey report, please visit www.ha.org.hk → Corporate News → Special Reports

HA Chairman, Mr Anthony Wu, and Chief Executive, Dr PY Leung, deeply appreciated the good work performed by our colleagues to provide high quality service to the community, as well as the frank opinions of the patients.

"My thanks go to the PSS Task Force which has worked diligently to steer and prepare for the implementation of the survey. It provides a systematic and structured approach for HA to gauge and analyse patients' views. The patients' views will certainly help shape the future of HA policies and improve our quality of care."

Mr Anthony Wu

"We know that our colleagues have always been working conscientiously and efficiently to deliver professional healthcare services of high ethical standards to our patients. On the other hand, it is equally important for us to understand the patients' perceptions and experience. Only with their feedback can we truly treat patients as partners. I would like to thank the research team and everyone who have contributed to this important study, in particular, our patients for their frank opinions and feedback."

Dr PY Leung

Please send your suggestions via fax: 2808 0242 or e-mail: ehaslink@ho.ha.org.hk

Thu, 25 Sep 2014

Patient Experience and Satisfaction Survey Over 80% patients rate Good!

The HA commissioned the Jockey Club School of Public Health and Primary Care, The Chinese University of Hong Kong to conduct the first Hospital-based Patient Experience and Satisfaction Survey in 2013. A validated short-form Hong Kong Inpatient Experience Questionnaire was developed to collect and evaluate patients' experience and satisfaction levels. Over 3,500 patients from 7 major acute hospitals, one from each HA cluster, were interviewed.

83% patients **Always have confidence and trust!** in doctors
88% patients in nurses

81% patients rated doctors' care
85% patients rated nurses' care
83% patients rated healthcare assistants' care

Excellent good

92% rated **Overall inpatient experience** 6 and above
86% rated 7 and above
(out of a score of 0-10. 10 is the best)

Areas where patients wished to see improvement

- information needed in patients' care / recovery and medication side effects
- opportunity for their families or carers to talk to a doctor

Thanks go to the 7 HA acute hospitals for supporting and coordinating the survey.

To read the full survey report, please visit www.ha.org.hk → Corporate News → Special Reports

Please send your suggestions via fax: 2808 0242 or e-mail: ehaslink@ho.ha.org.hk

Thu, 24 September 2015

SOPC service satisfaction survey reveals positive patient experience

The Hospital Authority released the Report of 2014 Patient Experience and Satisfaction Survey on Specialist Outpatient Service. The findings are encouraging.



Patients at SOPCs wished to see improvements in:

- Information on logistic arrangement before or during the appointment
- Patient involvement in decision making concerning their medical treatment
- Information on self-care after leaving the clinic

The HA commissioned the Jockey Club School of Public Health and Primary Care of The Chinese University of Hong Kong to conduct the survey from July to December last year. A total of around 14,000 patients from 26 HA SOPCs shared their views.

HA Management is grateful to colleagues at the 26 SOPCs for their support during the survey period. The survey findings will play a vital part in helping to improve specialist outpatient service.

To check out the full findings of the survey, please visit: www.ha.org.hk → Corporate News → Special Reports.

Overall rating of care = 74

Overall rating of care = 72
 Overall experience = 80/100

Overall experience = 7.7 / 10

睇醫生久等 病人滿意度近零

【本報訊】醫管局委託中文大學調查病人對專科門診的滿意程度，結果發現病人最不滿是「睇醫生唔知等幾耐」，十分為病人不滿，滿意度接近「零」，平均僅零點四分；其次是替病人檢查及治療的醫護人員拒自我介紹，病人平均滿意度僅零點九分。

醫管局質素及安全總監區結成表示，將研究開發手機應用程式，讓病人知道自己輪候編號約需等待的時間；又指出醫生無介紹自己基於醫院文化，會就調查報告思考如何改善。

調查以電話訪問廿六間專科門診約一萬四千名病人，要求病人就六十八個項目評分，整體平均分為七點七分。醫管局主席梁智仁昨形容，「審慎滿意」。候診時間及醫護人員缺乏自我介紹，是得分最低的兩個項目。此外，病人對醫院解釋藥物副作用，平均只有三點四分；回家後若有問題的求助方

法，病人平均只給予三三分。若按各醫院專科門診計，總評分以靈實醫院最高，有八點三分；各醫院分為數個等級，以此評論醫院表現不平等。他認為對胎兒的健康整體比較緊張，或是替育醫院

跨網轉介難縮短候診時間

另外，醫管局一二三逐步推行專科門診跨網轉介，昨公開耳鼻喉科、婦科及牙科的情況，至今共有四千八百宗轉介。不過，新症輪候時間並無縮短。耳鼻喉科的新症輪候時間中位數由一三/一四年的廿四週，延長至一四/一五年的卅一周；眼科由四十週延長至五十一週。醫管局行政總裁梁栢賢承認，跨網轉介在縮短專科門診候診時間上成效不大。

分別是黃竹坑葛量洪（八點一分）、樂富佛教（八點二分）和將軍澳靈實醫院（八點三分）。醫管局質素及安全總監區結成解釋說，這些醫院都是非急症醫院，對照顧病人有較多經驗。至於其他聯網龍頭醫院，如瑪麗、伊利沙伯、聯合和威院等，總評分則介乎七點五至七點七之間。

排名最低是專做婦產科的西營盤贊育醫院。區指醫管局將於明年三月率先為婦科病人，推出可供跨網預約，及懷孕相關資訊的手機應用程式。

港門診服務 滿意度7.7分

醫管局公布有關專科服務調查報告，指病人對整體門診滿意度達七點七分，其中排名頭三的公立醫院包括黃竹坑葛量洪、樂富佛教和將軍澳靈實醫院。

醫管局昨召開大會會議，公布二〇一四年「專科門診病人經驗及服務滿意度調查」報告。調查由醫管局委託中大於去年七月至十二月期間，以電話訪問進行，共

訪問約一萬四千名曾在二十六間專科門診求診的病人，以了解「診期前」、「離開專科門診」的體驗及意見。調查發現，病人對整體門診滿意度（以十分滿分）達七點七分，與鄰近國家如新加坡（七點二至八點六分）及馬來西亞（七點七分）相若；英國則獲七點六至九點四分。受訪者更在「對醫護有信心」（八點六分）、「醫護之間的

協調」（九點四分）和「診治期間受到尊重」（九點三分）等問題上，給予較高分數。獲最低分數的，則包括「等候時間沒被告知等多久」（零點四分）及「替自己檢查的醫護沒介紹自己」（零點九分）。

明年推婦科跨網預約App

是次調查中，排名頭三的公立醫院，

專科診前服務 病人多給差評

香港文匯報訊（記者 趙虹）醫管局昨日公佈2014年專科門診病人經驗及服務滿意度調查結果，發現多項診前服務表現不足，如病人可選擇預約的時間及了解候診時間長短方面，僅獲病人評1.6分及0.4分（10分滿分）。醫管局質素及安全總監區結成昨日指出，該局正研發急症至手機式以節省病人輪候時間，冀藉是次報告令各區醫療機構了解不足之處，從中改善服務質素。



醫管局的調查結果發現，多項診前服務表現不足，希望各區醫療機構改善服務質素。

醫管局專門診病人在「診期前」至「離開專科門診」的整個求診過程的經驗進行調查，並以電話訪問形式訪問約1.4萬名曾到26間專科門診就診的病人。結果發現病人整體經驗評得分為7.7分，反應良好，惟多項診前服務卻強差人意，如病人了解候診時間長短方面僅得0.4分，醫療人員在檢查及治療時向病人介紹自己一項亦只獲0.9分。

研發急症候叫籌手機程式

他強調，醫管局重視有關病人的意見，他們的意見亦有助該局了解不足之處，從而對個別機構作

出改善及推行改善措施。「我們正研發一個急症至手機式，提醒病人輪候號碼，以便病患及節省等候時間。」

調查亦發現，受訪者對26間公立醫院專科門診的整體經驗滿意度由7.2分至8.3分不等，當中以贊育醫院得分最低，靈實醫院則得分最高。區結成解釋，贊育醫院以提供產科服務為主，「孕婦要求普遍較高，評分也較低」，因此難以從中比較各區醫院的服務高低。他又說，每個病人的醫療需要及要求皆不同，前線醫護人員難以滿足所有病患的要求，冀藉該報告所收集的數據及資料改善服務質素。

文匯報

星島日報

明報

36%公院專科病人 只見醫生5分鐘

【明報專訊】醫管局完成「專科門診病人經驗及服務滿意度調查」，雖然整體評分達良好水平，但調查發現36%病人與醫生僅會面5分鐘，且服務評分普遍較低，其中「醫護人員向病人作自我介紹」評分只有0.9（滿分為10）。

專科門診滿意度調查 贊育最低分

調查於去年七月至十二月委託中大電話訪問約1.4萬名曾在26間專科門診就診的病人。負責調查的中大醫學院公共衛生及基層醫療學院副教授黃麗儀說，受訪者對整體專科門診經驗的滿意度達7.7分，評價屬良好。

調查顯示，贊育醫院得分最低，得7.2分。黃麗儀指贊育提供產科服務，婦女與孕婦一向要求高些。她指26間公院專科門診整體經驗滿意度由7.2至8.3分，差異不大，最高分是靈實醫院，其次是佛教醫院（8.2分），同屬非急症醫院。

病人在專科門診受尊重的評分高達9.3分，對醫生的信心達8.6分。中大醫學院公共衛生及基層醫療學院院長楊永強說，調查反映市民對醫生和制度有信心，醫護也尊重病人。

「醫護自我介紹」10分僅得0.9

不過，服務評分則普遍較低，「醫護

人員向病人作自我介紹」只有0.9分，「病人對護理或治療的參與度」得3.9分，「醫護人員講解藥物副作用」得3.4分，「病人回家後要注意什麼危險徵狀」得3.7分，「病人離開專科門診後如果擔心身體情況或治療，應與什麼人聯絡」得3分。病人與醫生會面5分鐘內佔36%，11至20分鐘佔45%。

醫管局質素及安全總監區結成醫生表示，調查可令局方了解不足之處從而改善。他舉例，醫生甚少習慣自我介紹，可就此改善。婦產科將研究推出網頁，也會研究明年3月推出手機程式預約新症。

睇真D, What have we learnt? What matters? What can be done?

Patient Experience and Satisfaction Survey on Specialist Outpatient Service 2014

專科門診病人經驗及服務滿意度調查



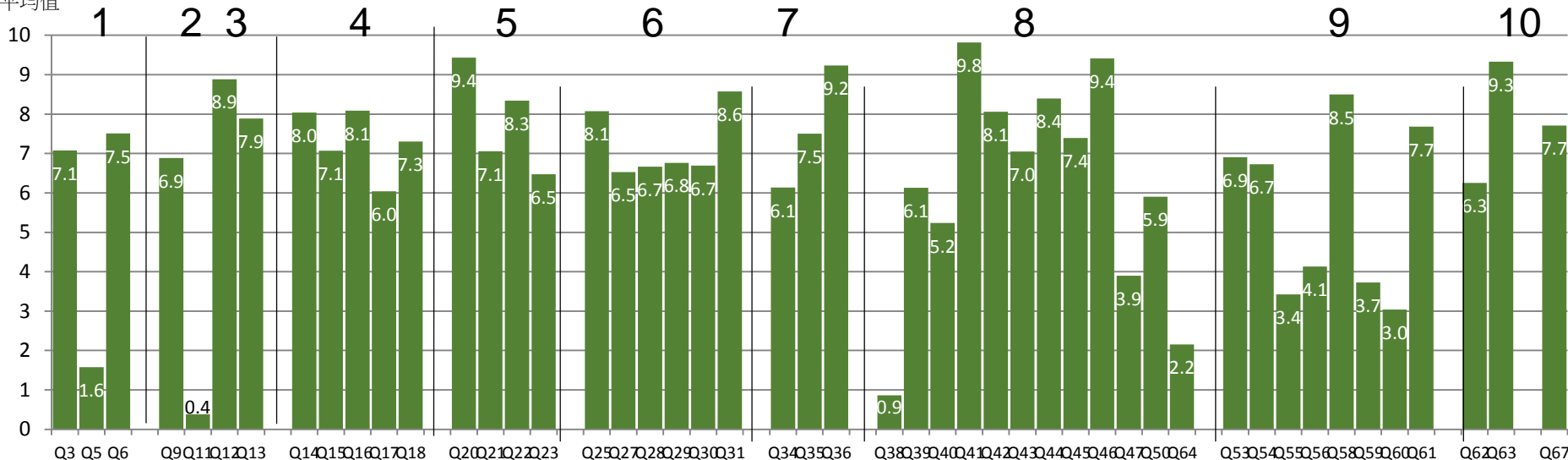
醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY



13,966 patients
26 clinics

香港醫院管理局專科門診病人經驗及服務滿意度調查- 報告 1

平均值



第一部份：診期前

- Q3. 你覺得排期的等候時間是否可以接受？
- Q5. 你是否可以選擇預約的時間？
- Q6. 在預約日期前，你知道到診時的程序或內容嗎？

第二部份：到達專科門診

第三部份：在專科門診等候期間

- Q9. 你覺得專科門診的接待員禮貌/ 態度如何？
- Q11. 等候期間，有沒有人告訴你你要等多久？
- Q12. 等候期間，你是否可以找到座位？
- Q13. 等候區的空氣流通嗎？

第四部份：專科門診的環境及設備

- Q14. 你認為你在進入專科門診大門及在門診內走動是否容易？
- Q15. 你認為專科門診的洗手間是否清潔？
- Q16. 你認為專科門診的環境(除洗手間外)是否清潔？
- Q17. 你有沒有在專科門診部內看見任何海報或宣傳單張要求病人和訪客洗手或使用潔手啫喱？
- Q18. 專科門診內有沒有提供洗手液/潔手啫喱給病人和訪客使用？

第五部份：在專科門診內接受檢查

- Q20. 預約之前，醫護人員有沒有告知你到診要做檢查？
- Q21. 醫護人員有沒有向你解釋及使你明白為什麼你需要做這些檢查？
- Q22. 醫護人員有否告知你會透過什麼途徑得知你的檢查結果？
- Q23. 醫護人員有沒有向你解釋及使你明白檢查的結果？

第六部份：與醫生會面

- Q25. 醫生對你的病歷有多了解？
- Q27. 在會面過程中，你有沒有足夠時間與醫生討論你的身體狀況/ 有關醫療的問題？
- Q28. 醫生有沒有向你清楚解釋及使你明白進行治療的原因？
- Q29. 醫生有沒有聆聽你的意見？
- Q30. 當你有重要問題問醫生的時候，醫生有沒有向你提供清楚及使你明白的答案？
- Q31. 你對診治你的醫生有沒有信心？

第七部份：與其他醫護人員會面

- Q34. 這位醫護人員有沒有聆聽你的意見？
- Q35. 當你有重要問題問這位醫護人員的時候，他/ 她有沒有向你提供清楚及使你明白的答案？
- Q36. 你對這位醫護人員有沒有信心？

第八部份：整體求診經驗

- Q38. 替你檢查及治療的醫護人員有沒有向你介紹自己？
- Q39. 在專科門診裡，你有沒有獲得足夠關於你的情況或治療的資料？
- Q40. 如果你對自己的病情或治療有焦慮或恐懼的時候，醫護人員有沒有就你的情況同你討論/ 安撫你？
- Q41. 醫生或其他醫護人員有沒有在會診時互相交談，好像當你不在場？
- Q42. 你家人或照顧你的人是否獲得足夠關於你的情況或治療的資料？
- Q43. 假如你家人或照顧你的人希望與醫護人員交談，他們會不會有足夠機會這樣做？
- Q44. 在專科門診裡，醫護人員有沒有充分顧及你的私隱(當你接受檢驗/ 治療或討論你的病情或治療時)？
- Q45. 當你接受檢驗或治療之前，你有沒有見到醫護人員在你面前洗手或帶上手套？
- Q46. 有時，在同一間專科門診內，不同的醫護人員對於你的病情或治療有不同的說法。
- Q47. 你有沒有參與決定你的護理及治療(包括處方的藥物)？
- Q50. 求診之後，你覺得自己可以更好照顧自己的身體情況或疾病嗎？
- Q64. 在專科門診裡，有沒有海報、單張或其他渠道講解如何就專科門診服務反映意見/ 作出投訴？

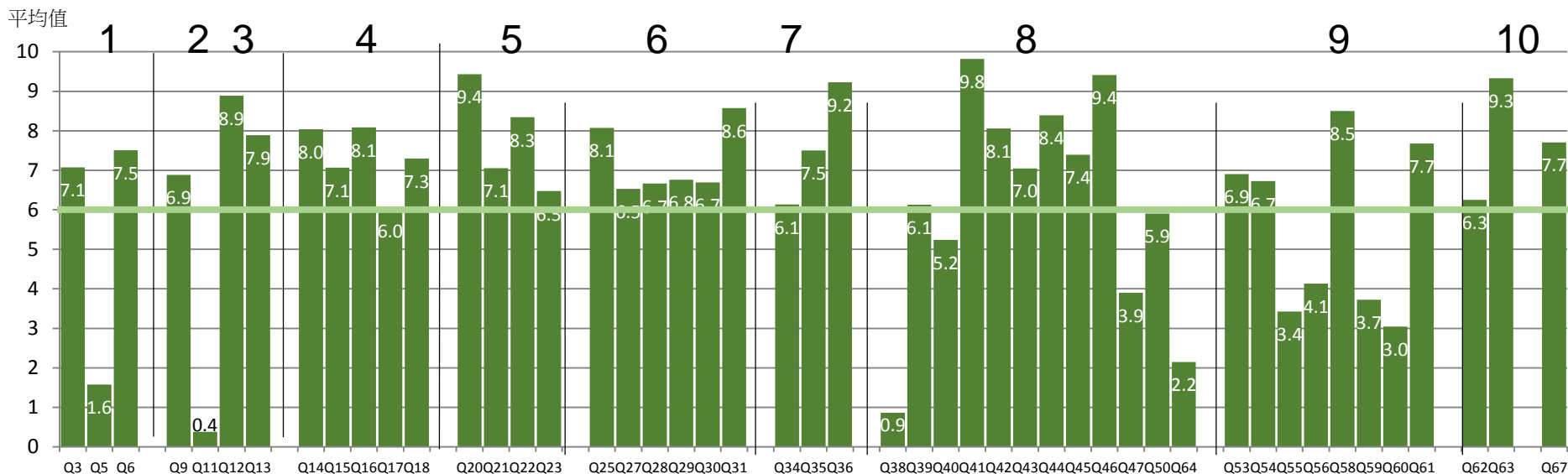
第九部份：離開專科門診 - 處方藥物及其它資料

- Q53. 醫護人員有沒有清楚教你而使你明白怎樣服用新藥？
- Q54. 醫護人員有沒有向你解釋清楚而使你明白藥物的效用？
- Q55. 醫護人員有沒有告訴你藥物的副作用？ 3.4
- Q56. 你有沒有獲發清楚的藥物資料(包括手寫或印刷)？ 4.1
- Q58. 醫護人員有沒有向你解釋清楚而使你明白更新或改變藥物的種類/分量的原因？
- Q59. 醫護人員有沒有告訴你回家後仍小心注意什麼危險徵狀？ 3.7
- Q60. 醫護人員有沒有告訴你，離開專科門診後如果你擔心身體情況或治療，應與什麼人聯絡？
- Q61. 你覺得這些聯絡資料對你有沒有幫助？

第十部份：整體印象

- Q62. 到專科門診求診後，你的問題可不可以滿意地解決？
- Q63. 總括而言，你覺得在專科門診有沒有受到尊重？
- Q67. 如果要你對整體專科門診經驗作出一個總評分(0-10)？

香港醫院管理局專科門診病人經驗及服務滿意度調查- 報告 1



第一部份：診期前

- Q3. 你覺得排期的等候時間是否可以接受？
 Q5. 你是否可以選擇預約的時間？
 Q6. 在預約日期前，你知道到診時的程序或內容嗎？

第二部份：到達專科門診

第三部份：在專科門診等候期間

- Q9. 你覺得專科門診的接待員禮貌/ 態度如何？
 Q11. 等候期間，有沒有人告訴你你要等多久？
 Q12. 等候期間，你是否可以找到座位？
 Q13. 等候區的空氣流通嗎？

第四部份：專科門診的環境及設備

- Q14. 你認為你在進入專科門診大門及在門診內走動是否容易？
 Q15. 你認為專科門診的洗手間是否清潔？
 Q16. 你認為專科門診的環境(除洗手間外)是否清潔？
 Q17. 你有沒有在專科門診部內看見任何海報或宣傳單張要求病人和訪客洗手或使用潔手啫喱？
 Q18. 專科門診內有沒有提供洗手液/潔手啫喱給病人和訪客使用？

第五部份：在專科門診內接受檢查

- Q20. 預約之前，醫護人員有沒有告知你到診要做檢查？
 Q21. 醫護人員有沒有向你解釋及使你明白為什麼你需要做這些檢查？
 Q22. 醫護人員有否告知你會透過什麼途徑得知你的檢查結果？
 Q23. 醫護人員有沒有向你解釋及使你明白檢查的結果？

第六部份：與醫生會面

- Q25. 醫生對你的病歷有多了解？
 Q27. 在會面過程中，你有沒有足夠時間與醫生討論你的身體狀況/ 有關醫療的問題？
 Q28. 醫生有沒有向你清楚解釋及使你明白進行治療的原因？
 Q29. 醫生有沒有聆聽你的意見？
 Q30. 當你有重要問題問醫生的時候，醫生有沒有向你提供清楚及使你明白的答案？
 Q31. 你對診治你的醫生有沒有信心？

第七部份：與其他醫護人員會面

- Q34. 這位醫護人員有沒有聆聽你的意見？
 Q35. 當你有重要問題問這位醫護人員的時候，他/ 她有沒有向你提供清楚及使你明白的答案？
 Q36. 你對這位醫護人員有沒有信心？

第八部份：整體求診經驗

- Q38. 替你檢查及治療的醫護人員有沒有向你介紹自己？
 Q39. 在專科門診裡，你有沒有獲得足夠關於你的情況或治療的資料？
 Q40. 如果你對自己的病情或治療有焦慮或恐懼的時候，醫護人員有沒有就你的情況同你討論/ 安撫你？
 Q41. 醫生或其他醫護人員有沒有在會診時互相交談，好像當你不在場？
 Q42. 你家人或照顧你的人是否獲得足夠關於你的情況或治療的資料？
 Q43. 假如你家人或照顧你的人希望與醫護人員交談，他們會不會有足夠機會這樣做？
 Q44. 在專科門診裡，醫護人員有沒有充分顧及你的私隱 (當你接受檢驗/ 治療或討論你的病情或治療時)？
 Q45. 當你接受檢驗或治療之前，你有沒有見到醫護人員在你面前洗手或帶上手套？
 Q46. 有時，在同一間專科門診內，不同的醫護人員對於你的病情或治療有不同的說法。
 Q47. 你有沒有參與決定你的護理及治療(包括處方的藥物)？
 Q50. 求診之後，你覺得自己可以更好照顧自己的身體情況或疾病嗎？
 Q64. 在專科門診裡，有沒有海報、單張或其他渠道講解如何就專科門診服務反映意見 / 作出投訴？

第九部份：離開專科門診 - 處方藥物及其它資料

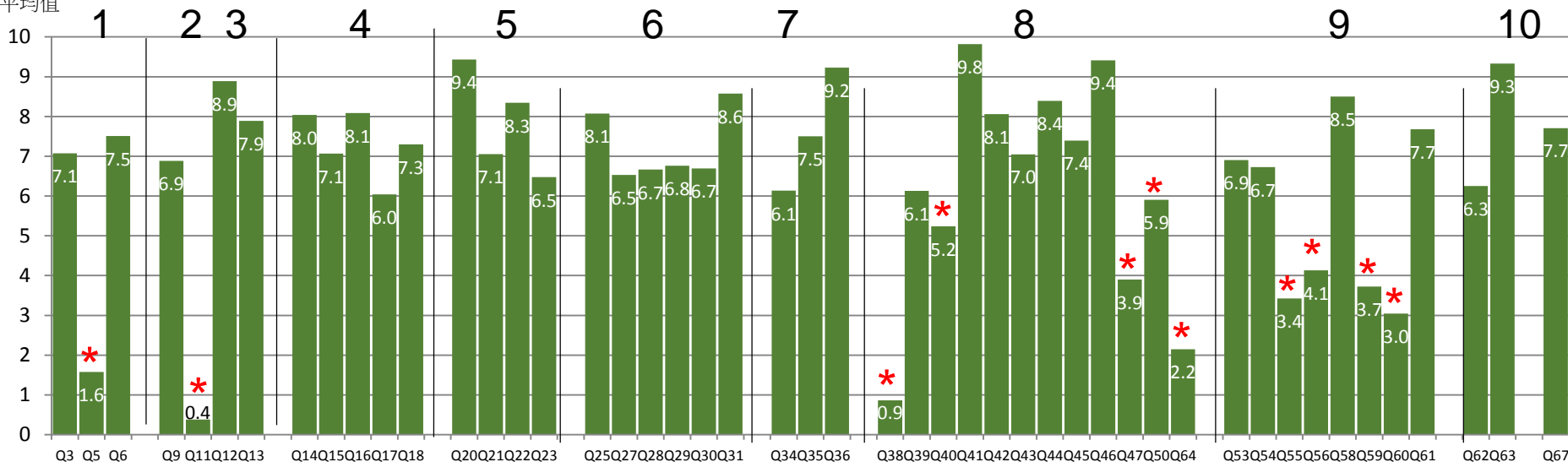
- Q53. 醫護人員有沒有清楚教你而使你明白怎樣服用新藥？
 Q54. 醫護人員有沒有向你解釋清楚及使你明白藥物的效用？
 Q55. 醫護人員有沒有告訴你藥物的副作用？ 3.4
 Q56. 你有沒有獲發清楚的藥物資料(包括手寫或印刷)？ 4.1
 Q58. 醫護人員有沒有向你解釋清楚及使你明白更新或改變藥物的種類/分量的原因？
 Q59. 醫護人員有沒有告訴你回家後仍小心注意什麼危險徵狀？ 3.7
 Q60. 醫護人員有沒有告訴你，離開專科門診後如果你擔心身體情況或治療，應與什麼人聯絡？
 Q61. 你覺得這些聯絡資料對你有沒有幫助？

第十部份：整體印象

- Q62. 到專科門診求診後，你的問題可不可以滿意地解決？
 Q63. 總括而言，你覺得在專科門診有沒有受到尊重？
 Q67. 如果要你對整體專科門診經驗作出一個總評分 (0-10)？

香港醫院管理局專科門診病人經驗及服務滿意度調查- 報告 1

平均值



第一部份：診期前

- Q3. 你覺得排期的等候時間是否可以接受？
Q5. 你是否可以選擇預約的時間？
 Q6. 在預約日期前，你知道到診時的程序或內容嗎？

第二部份：到達專科門診

第三部份：在專科門診等候期間

- Q9. 你覺得專科門診的接待員禮貌/ 態度如何？
Q11. 等候期間，有沒有人告訴你你要等多久？
 Q12. 等候期間，你是否可以找到座位？
 Q13. 等候區的空氣流通嗎？

第四部份：專科門診的環境及設備

- Q14. 你認為你在進入專科門診大門及在門診內走動是否容易？
 Q15. 你認為專科門診的洗手間是否清潔？
 Q16. 你認為專科門診的環境(除洗手間外)是否清潔？
 Q17. 你有沒有在專科門診部內看見任何海報或宣傳單張要求病人和訪客洗手或使用潔手啫喱？
 Q18. 專科門診內有沒有提供洗手液/潔手啫喱給病人和訪客使用？

第五部份：在專科門診內接受檢查

- Q20. 預約之前，醫護人員有沒有告知你到診要做檢查？
 Q21. 醫護人員有沒有向你解釋及使你明白為什麼你需要做這些檢查？
 Q22. 醫護人員有否告知你會透過什麼途徑得知你的檢查結果？
 Q23. 醫護人員有沒有向你解釋及使你明白檢查的結果？

第六部份：與醫生會面

- Q25. 醫生對你的病歷有多了解？
 Q27. 在會面過程中，你有沒有足夠時間與醫生討論你的身體狀況/ 有關醫療的問題？
 Q28. 醫生有沒有向你清楚解釋及使你明白進行治療的原因？
 Q29. 醫生有沒有聆聽你的意見？
 Q30. 當你有重要問題問醫生的時候，醫生有沒有向你提供清楚及使你明白的答案？
 Q31. 你對診治你的醫生有沒有信心？

第七部份：與其他醫護人員會面

- Q34. 這位醫護人員有沒有聆聽你的意見？
 Q35. 當你有重要問題問這位醫護人員的時候，他/她有沒有向你提供清楚及使你明白的答案？
 Q36. 你對這位醫護人員有沒有信心？

第八部份：整體求診經驗

- Q38. 替你檢查及治療的醫護人員有沒有向你介紹自己？**
 Q39. 在專科門診裡，你有沒有獲得足夠關於你的情況或治療的資料？
Q40. 如果你對自己的病情或治療有焦慮或恐懼的時候，醫護人員有沒有就你的情況同你討論/ 安撫你？
 Q41. 醫生或其他醫護人員有沒有在會診時互相交談，好像當你不在場？
 Q42. 你家人或照顧你的人是否獲得足夠關於你的情況或治療的資料？
 Q43. 假如你家人或照顧你的人希望與醫護人員交談，他們會不會有足夠機會這樣做？
 Q44. 在專科門診裡，醫護人員有沒有充分顧及你的私隱(當你接受檢驗/ 治療或討論你的病情或治療時)？
 Q45. 當你接受檢驗或治療之前，你有沒有見到醫護人員在你面前洗手或帶上手套？
 Q46. 有時，在同一間專科門診內，不同的醫護人員對於你的病情或治療有不同的說法。
Q47. 你有沒有參與決定你的護理及治療(包括處方的藥物)？
Q50. 求診之後，你覺得自己可以更好照顧自己的身體情況或疾病嗎
Q64. 在專科門診裡，有沒有海報，單張或其他渠道講解如何就專科門診服務反映意見/ 作出投訴？

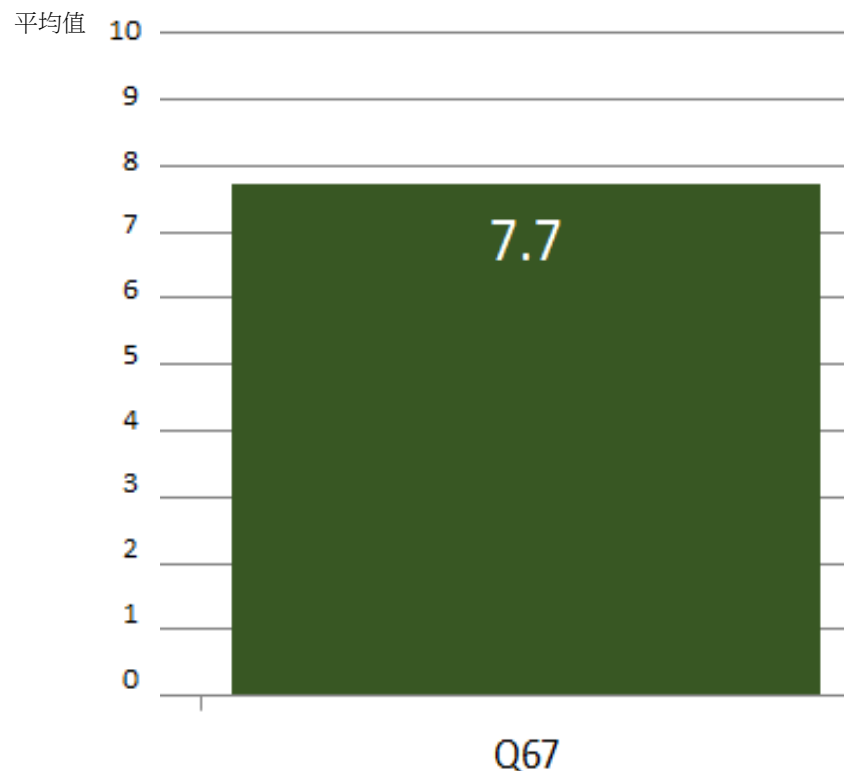
第九部份：離開專科門診 - 處方藥物及其它資料

- Q53. 醫護人員有沒有清楚教你而使你明白怎樣服用新藥？
 Q54. 醫護人員有沒有向你解釋清楚而使你明白藥物的效用？
Q55. 醫護人員有沒有告訴你藥物的副作用？
Q56. 你有沒有獲發清楚的藥物資料(包括手寫或印刷)？
 Q58. 醫護人員有沒有向你解釋清楚而使你明白更新或改變藥物的種類/分量的原因？
 Q59. 醫護人員有沒有告訴你回家後仍小心注意什麼危險徵狀？
Q60. 醫護人員有沒有告訴你，離開專科門診後如果你擔心身體情況或治療，應與什麼人聯絡？
 Q61. 你覺得這些聯絡資料對你有沒有幫助？

第十部份：整體印象

- Q62. 到專科門診求診後，你的問題可不可以滿意地解決？
 Q63. 總括而言，你覺得在專科門診有沒有受到尊重？
 Q67. 如果要你對整體專科門診經驗作出一個總評分(0-10)？

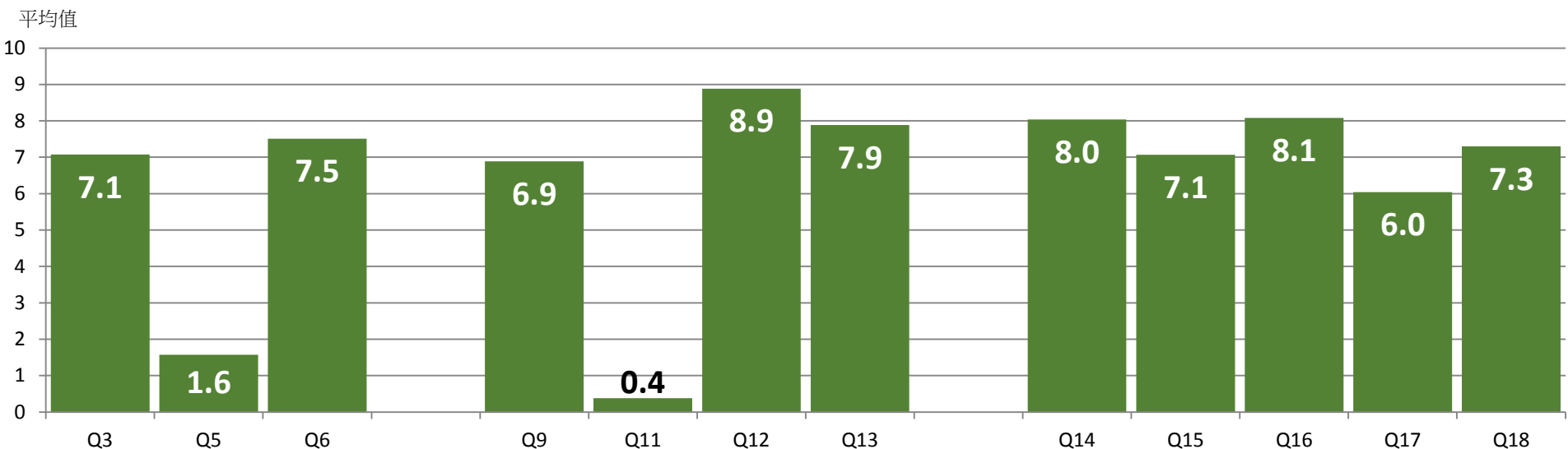
香港醫院管理局專科門診病人經驗及服務滿意度調查- 報告 2



第十部份：整體印象

Q67. 如果要你對整體專科門診經驗作出一個總 (0-10)？

香港醫院管理局專科門診病人經驗及服務滿意度調查- 報告 3



第一部份：診期前

Q3. 你覺得排期的等候時間是否可以接受？ **7.1**

Q5. 你是否可以選擇預約的時間？ **1.6**

Q6. 在預約日期前，你知道到診時的程序或內容嗎？ **7.5**

第二部份：到達專科門診 第三部份：在專科門診等候期間

Q9. 你覺得專科門診的接待員禮貌/態度如何？ **6.9**

Q11. 等候期間，有沒有人告訴你要等多久？ **0.4**

Q12. 等候期間，你是否可以找到座位？ **8.9**

Q13. 等候區的空氣流通嗎？ **7.9**

第四部份：專科門診的環境及設備

Q14. 你認為你在進入專科門診大門及在門診走動是否容易？ **8.0**

Q15. 你認為專科門診的洗手間是否清潔？ **7.1**

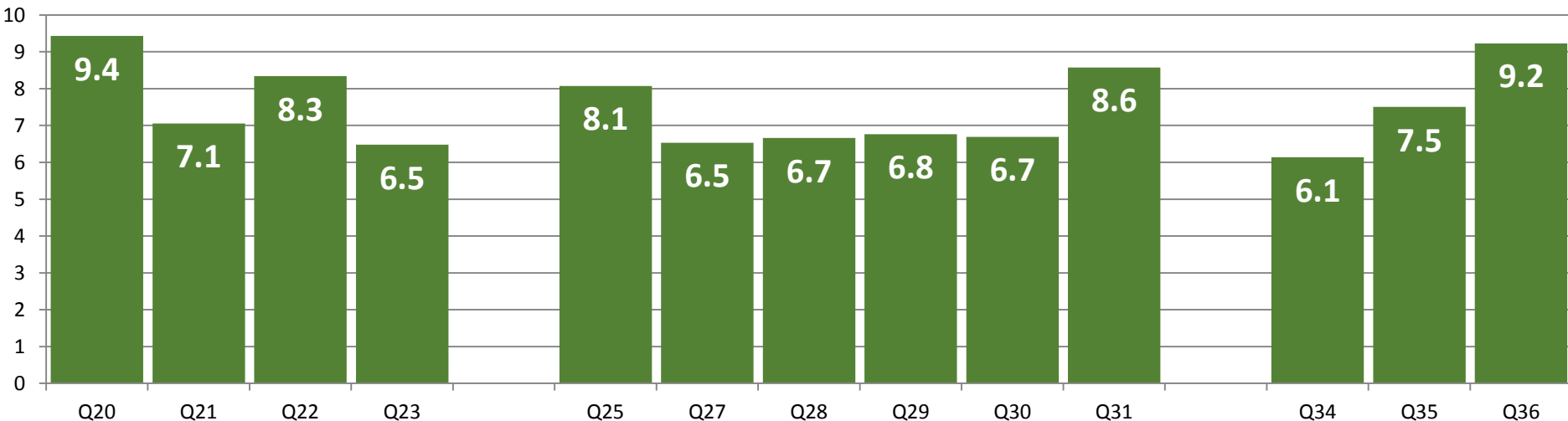
Q16. 你認為專科門診的環境(除洗手間外)是否清潔？ **8.1**

Q17. 你有沒有在專科門診部內看見任何海報或宣傳單張要求病人和訪客洗手或使用潔手啫喱？ **6.0**

Q18. 專科門診內有沒有提供洗手液/潔手啫喱給病人和訪客使用？ **7.3**

香港醫院管理局專科門診病人經驗及服務滿意度調查- 報告 4

平均值



第五部份：在專科門診內接受檢查

Q20. 預約之前，醫護人員有沒有告知你到診要做檢查？ **9.4**

Q21. 醫護人員有沒有向你解釋及使你明白為什麼你需要做這些檢查？ **7.1**

Q22. 醫護人員有否告知你會透過什麼途徑得知你的檢查結果？ **8.3**

Q23. 醫護人員有沒有向你解釋及使你明白檢查的結果？ **6.5**

第六部份：與醫生會面

Q25. 醫生對你的病歷有多了解？ **8.1**

Q27. 在會面過程中，你有沒有足夠時間與醫生討論你的身體狀況/有關醫療的問題？ **6.5**

Q28. 醫生有沒有向你清楚解釋而使你明白進行治療的原因？ **6.7**

Q29. 醫生有沒有聆聽你的意見？ **6.8**

Q30. 當你有重要問題問醫生的時候，醫生有沒有向你提供清楚及使你明白的答案？ **6.7**

Q31. 你對診治你的醫生有沒有信心？ **8.6**

第七部份：與其他醫護人員會面

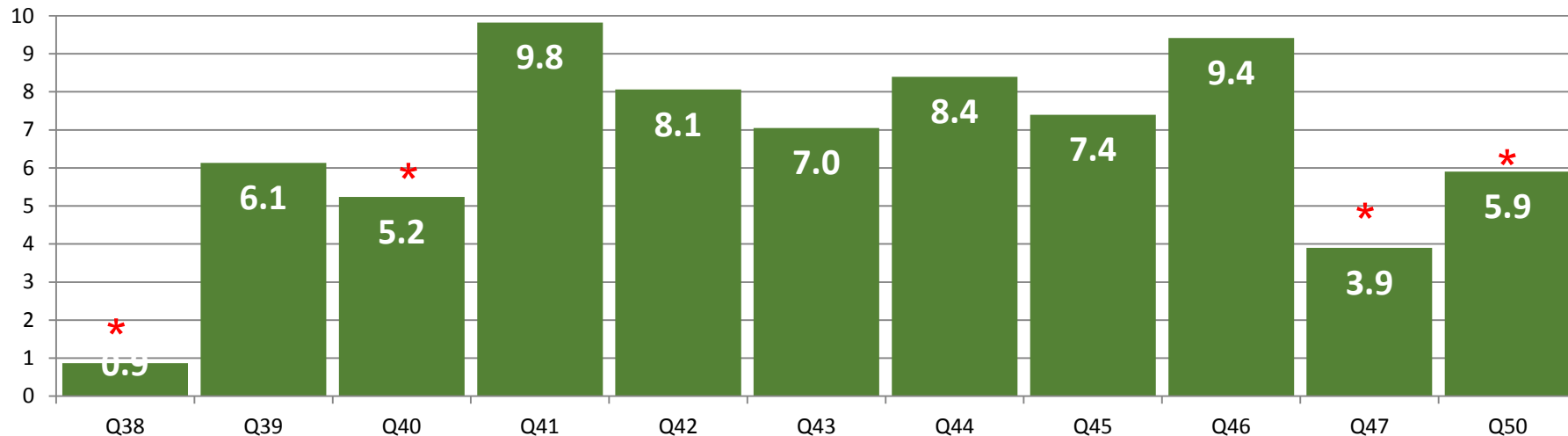
Q34. 這位醫護人員有沒有聆聽你的意見？ **6.1**

Q35. 當你有重要問題問這位醫護人員的時候，他/她有沒有向你提供清楚及使你明白的答案？ **7.5**

Q36. 你對這位醫護人員有沒有信心？ **9.2**

香港醫院管理局專科門診病人經驗及服務滿意度調查- 報告 5

平均值



第八部份：整體求診經驗

Q38. 替你檢查及治療的醫護人員有沒有向你介紹自己？ Introduce one-self 0.9

Q39. 在專科門診裡，你有沒有獲得足夠關於你的情況或治療的資料？ 6.1

Q40. 如果你對自己的病情或治療有焦慮或恐懼的時候，醫護人員有沒有就你的情況同你討論/安撫你？ Discuss / Comfort you 5.2

Q41. 醫生或其他醫護人員有沒有在會診時互相交談，好像當你不在場？ 9.8

Q42. 你家人或照顧你的人是否獲得足夠關於你的情況或治療的資料？ 8.1

Q43. 假如你家人或照顧你的人希望與醫護人員交談，他們會不會有足夠機會這樣做？ 7.0

Q44. 在專科門診裡，醫護人員有沒有充分顧及你的私隱(當你接受檢驗/治療或討論你的病情或治療時)？ 8.4

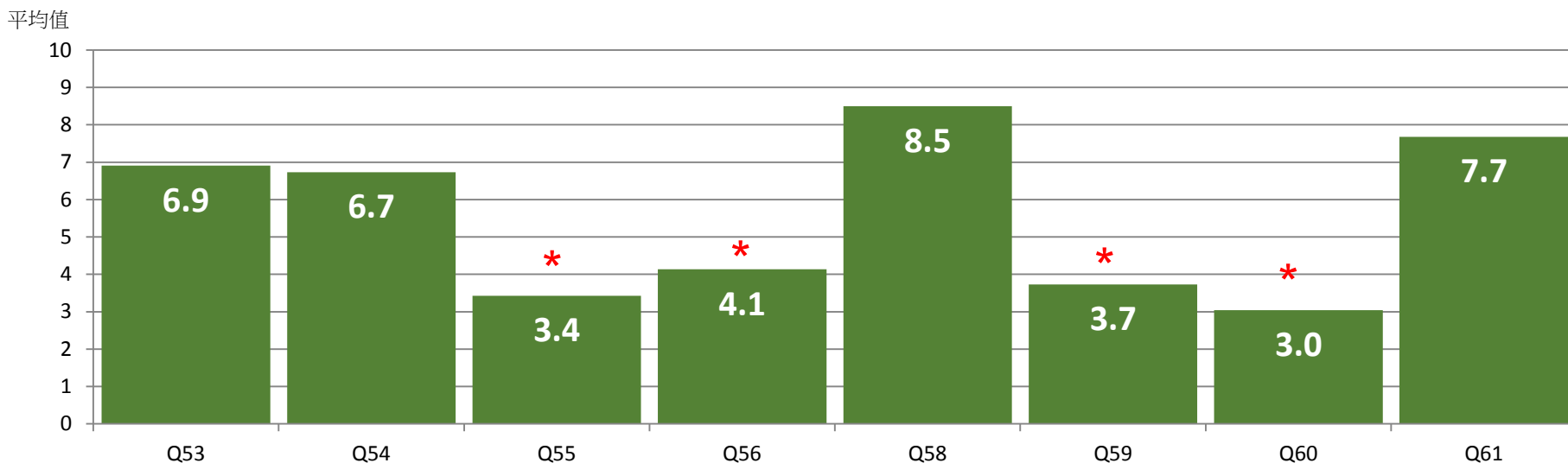
Q45. 當你接受檢驗或治療之前，你有沒有見到醫護人員在你面前洗手或帶上手套？ 7.4

Q46. 有時，在同一間專科門診內，不同的醫護人員對於你的病情或治療有不同的說法？ 9.4

Q47. 你有沒有參與決定你的護理及治療(包括處方的藥物)？ Involved in decision about treatment 3.9

Q50. 求診之後，你覺得自己可以更好照顧自己的身體情況或疾病嗎？ Able to better manage one-self 5.9

香港醫院管理局專科門診病人經驗及服務滿意度調查- 報告 6



第九部份：離開專科門診 - 處方藥物及其它資料

Q53. 醫護人員有沒有清楚教你而使你明白怎樣服用新藥？ 6.9

Q54. 醫護人員有沒有向你解釋清楚而使你明白藥物的效用？ 6.7

Q55. 醫護人員有沒有告訴你藥物的副作用？ Side effect of medication 3.4

Q56. 你有沒有獲發清楚的藥物資料(包括手寫或印刷)？ Information about medication 4.1

Q58. 醫護人員有沒有向你解釋清楚而使你明白更新或改變藥物的種類/分量的原因？

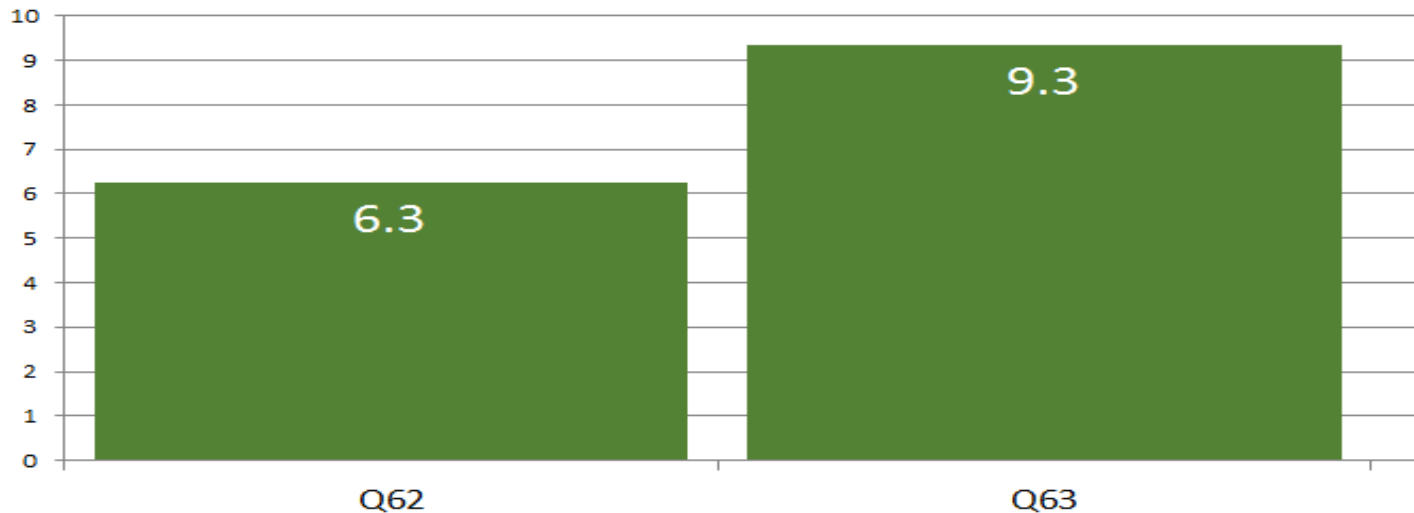
Q59. 醫護人員有沒有告訴你回家後仍小心注意什麼危險徵狀？ Aware of danger signs 3.7

Q60. 醫護人員有沒有告訴你，離開專科門診後如果你擔心身體情況或治療，應與什麼人聯絡？ Know who to contact if needed 3.0

Q61. 你覺得這些聯絡資料對你有沒有幫助？ 7.7

香港醫院管理局專科門診病人經驗及服務滿意度調查- 報告 7

平均值

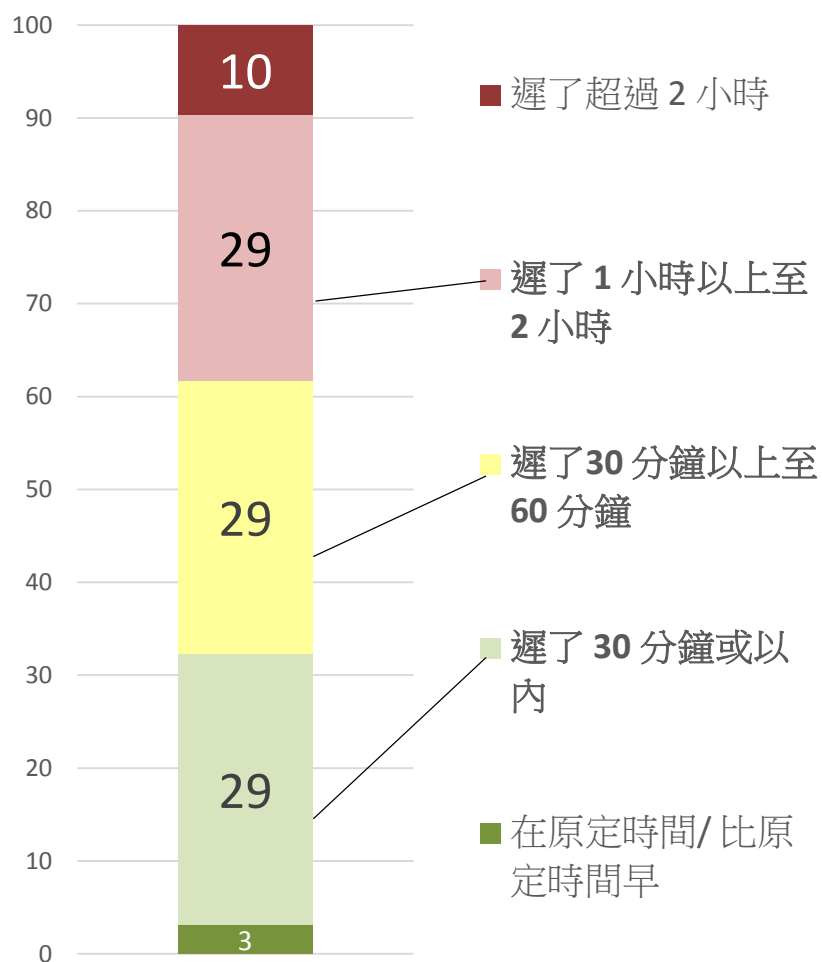


到專科門診求診後，你的問題可不可以滿意地解決？

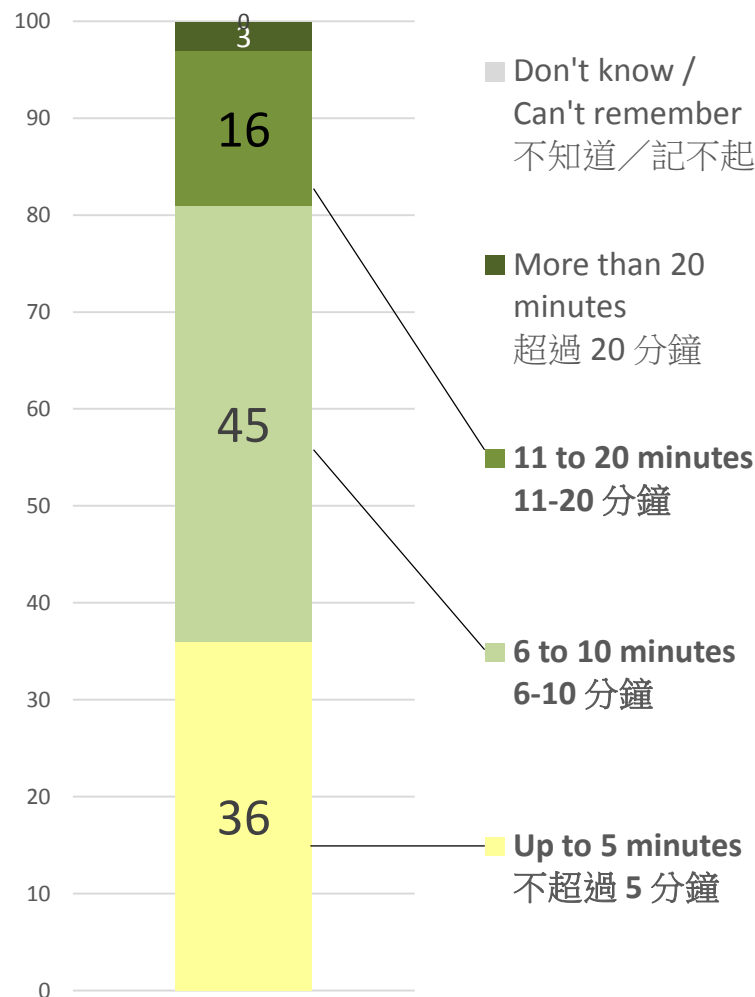
總括而言，你覺得在專科門診有沒有受到尊重？

香港醫院管理局專科門診病人經驗及服務滿意度調查- 報告 8

Q10*. 原定的預約時間過了多久才能正式會面？



Q26. 你與醫生會面歷時多久？



Positive / Impressive

- **Confidence and trust**
 - doctor (9.6)
 - other HCP (8.7)

- **Treated with respect and dignity (9.3)**

- **Overall experience (7.7)**

Areas for improvement (significant low Score)

- **Healthcare staff introducing themselves (0.9)**
- **Healthcare staff discuss / comfort worries or fears (5.2)**
- **Involvement in decision about care and treatment (3.9)**
- **Able to care for oneself (5.9)**

Providing information on

- **new medication given (4.1)**
- **medication side effects of new drugs (3.4)**
- **danger signals to watch for (3.7)**
- **contact information (3.0)**

Hospital-based Patient Experience and Satisfaction Survey 2013

個別醫院病人經驗及服務滿意度調查報告

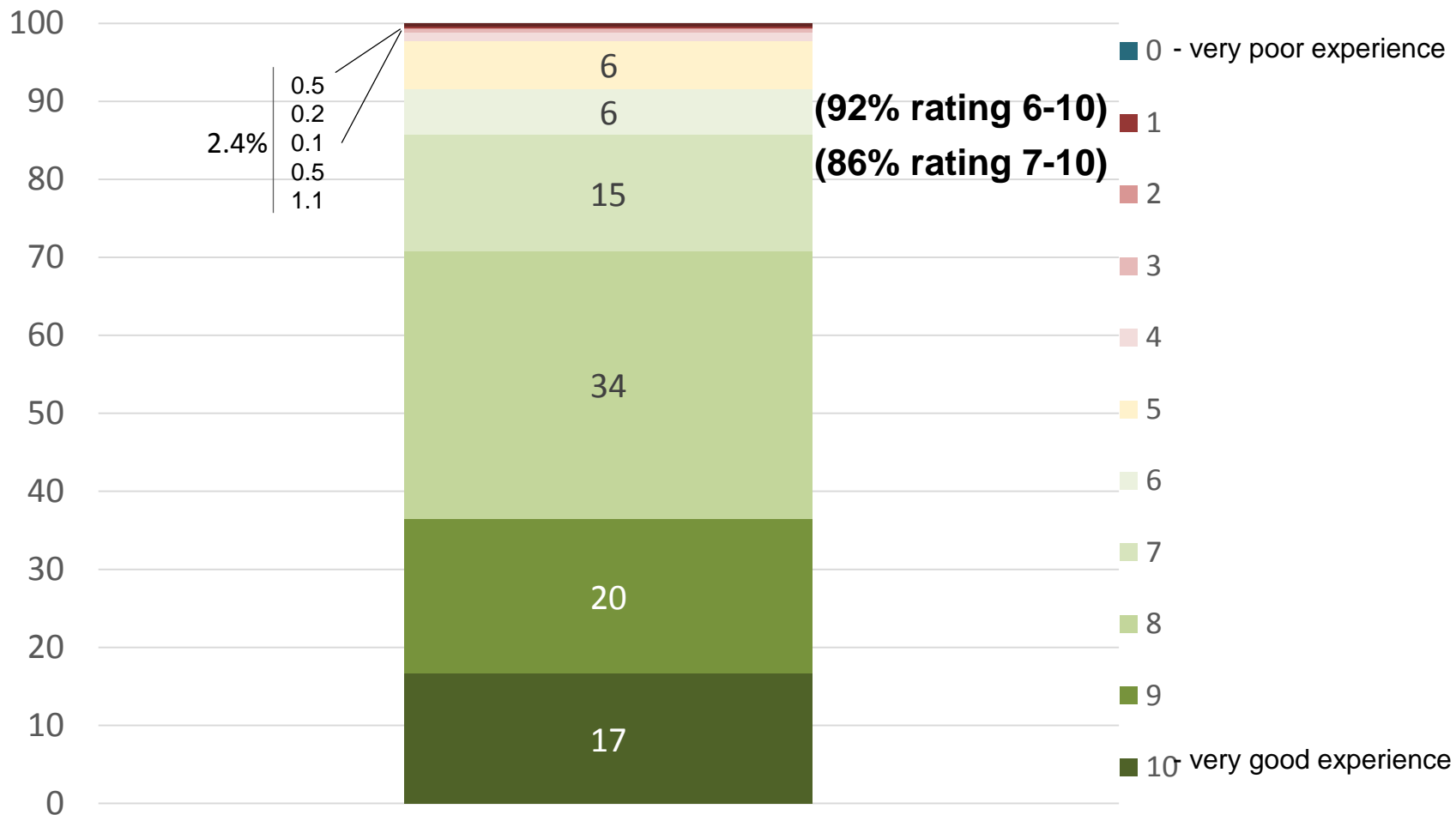


3,566 cases
from
7 acute hospitals
1 from each
cluster

(Short form)

Patient Experience and Satisfaction Survey 2013

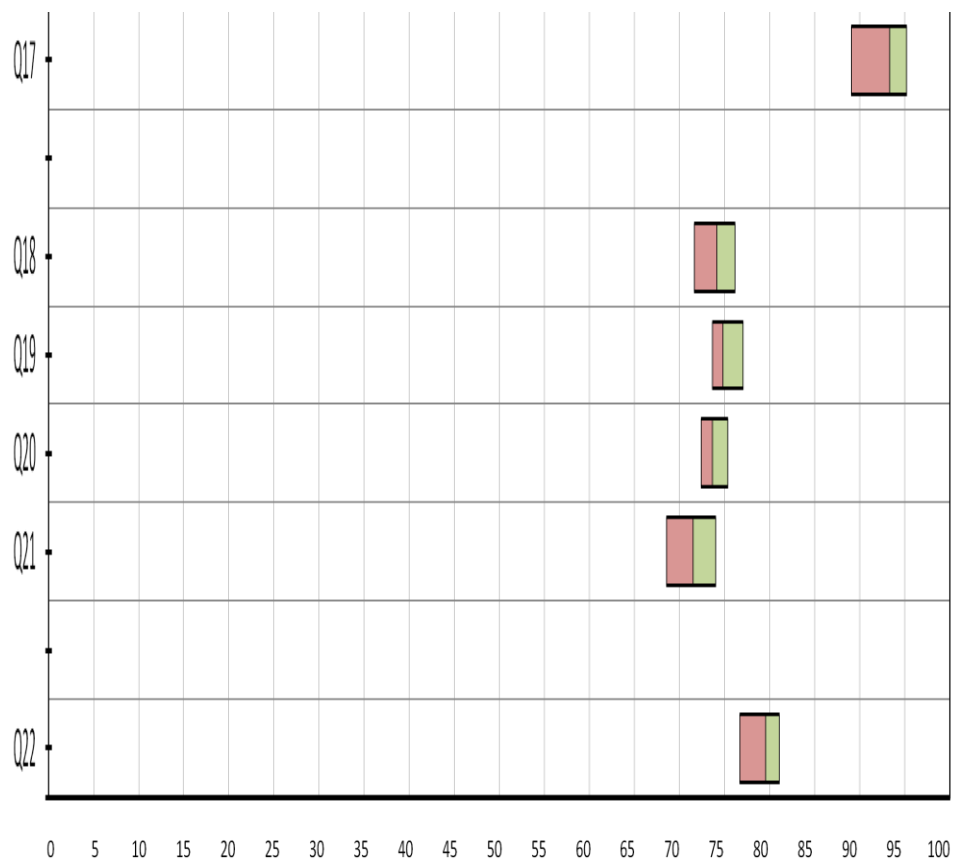
Cumulative %



Overall Inpatient Experience (Rating 0-10)

Patient Experience and Satisfaction Survey 2013

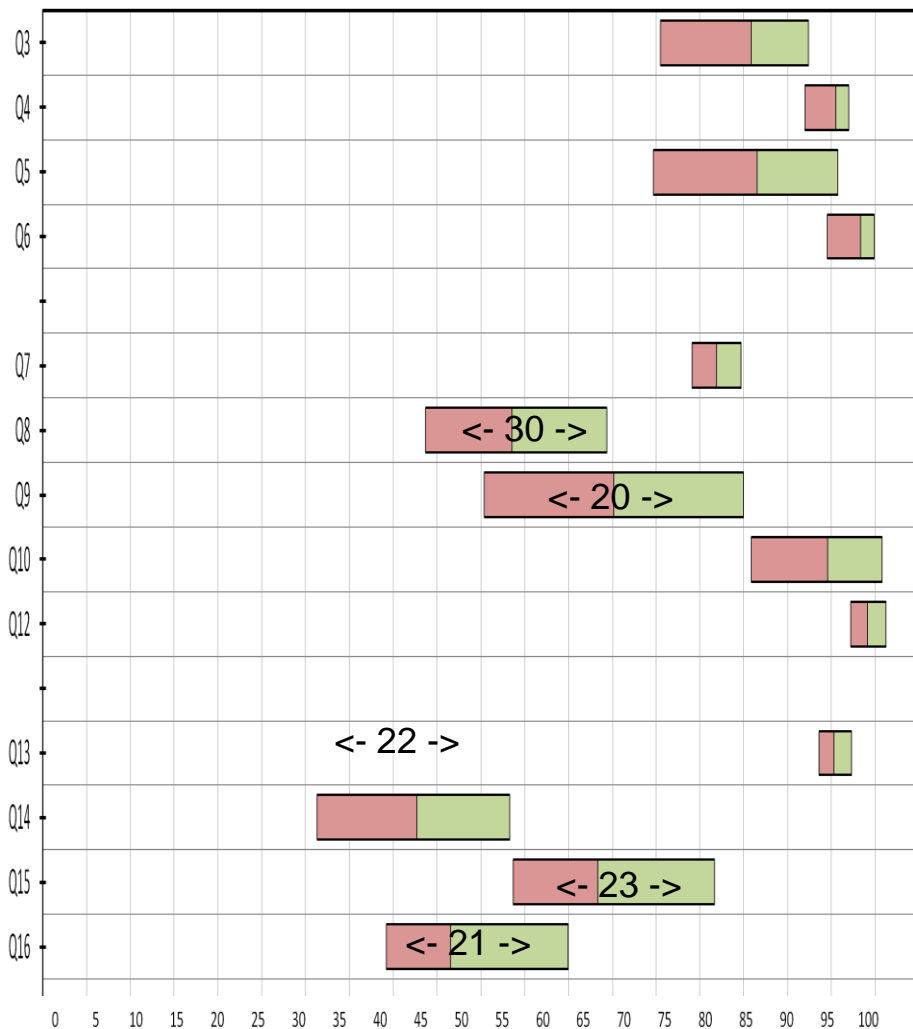
Calculated Scores (Q17-Q22)



Overall Impression		
Q 17	Overall, did you feel you were treated with respect and dignity while you were in hospital?	93
Q 18	How would you rate the care you received from the doctors?	74
Q 19	How would you rate the care you received from the nurses?	75
Q 20	How would you rate the care you received from the HCA?	74
Q 21	Overall, how would you rate the care you received?	72
Q 22	How would you rate the overall inpatient experience?	80

Patient Experience and Satisfaction Survey 2013

Calculated Scores (Q3-Q16)



Q3	When you had important questions to ask a doctor , did your doctor provide a clear and understandable answer to you?	81
Q4	Did you have confidence and trust in the doctors treating you?	90
Q5	When you had important questions to ask a nurse , did the nurse provide a clear and understandable answer to you?	82
Q6	Did you have confidence and trust in the nurses treating you?	93

Patient Care & Treatment

Q7	Were you told the detailed aspects of your condition , treatment, operation or procedure and its results in a way you could understand?	77
Q8	If your family or someone else close to you wanted to talk to a doctor , did they have enough opportunity to do so?	54
Q9	Whenever you got worries or fears about your illness or the treatment, did the healthcare workers discuss / comfort you about your condition?	65
Q10	Were you given enough privacy when discussing your condition, treatment or procedure?	90
Q12	Did you think the hospital staff have done everything they could to help control your pain ?	94

Information on Leaving Hospital

Q13	Did a member of staff tell you in clear and understandable way on how to take your medication ?	90
Q14	Did a member of staff tell you about medication side effects to watch for when you went home?	43
Q15	Did a member of staff tell you about any danger signals you should watch for after you went home?	63
Q16	Did the doctors or nurses give your family or someone close to you all the information they needed for your care and recovery ?	47

Positive / Impressive

- **Confidence and Trust**
 - doctors (90)
 - nurses (93)
- **Care with respect and dignity (93)**
- **Overall inpatient experience (80)**

Areas for improvement (significant low Score / variation)

- **Opportunity to talk to doctor (54, 44-64)**
- **Inform medication side effect (43, 31-53)**
- **Information for care / recovery (47, 39-60)**

Patient Satisfaction Survey 2010

病人服務滿意度調查報告



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY



Public
Health
Department of Health
Department of Public Health and Primary Care

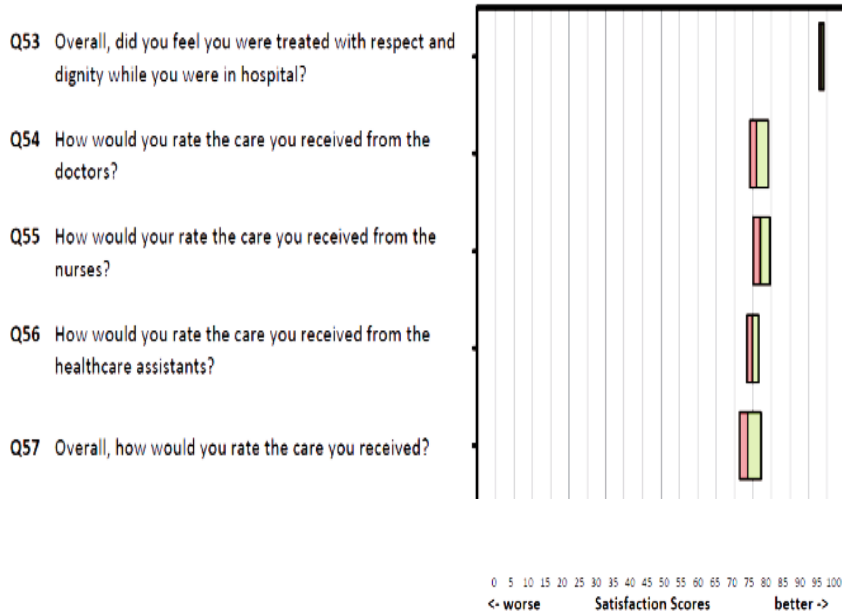


In-Patient
5,030 cases
from
25 acute hospitals

(Long form)

Overall Impression

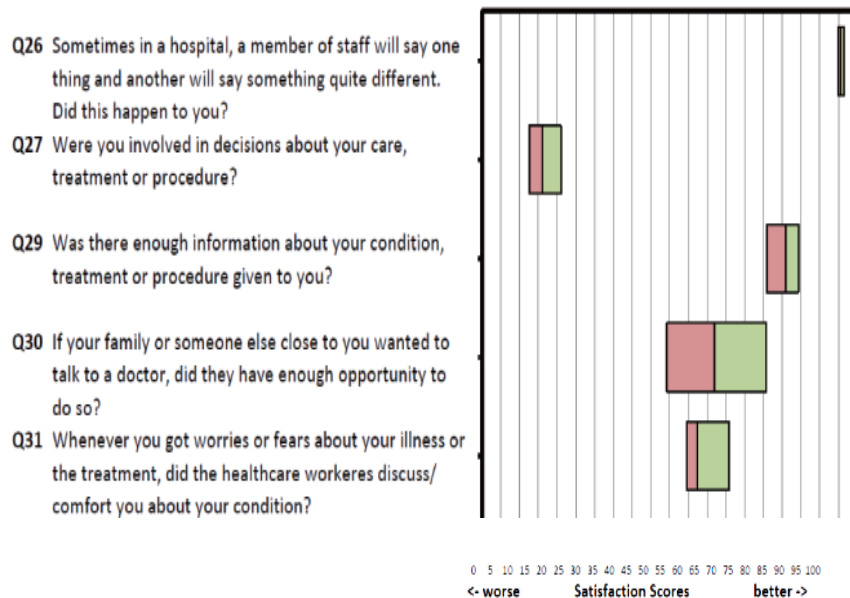
(Overall Impression)



Q53	Overall, did you feel you were treated with respect and dignity while you were in hospital?	94
Q54	How would you rate the care you received from the doctors ?	76
Q55	How would you rate the care you received from the nurses ?	77
Q56	How would you rate the care you received from the healthcare assistants ?	75
Q57	Overall, how would you rate the care you received?	74

Patient Care and Treatment

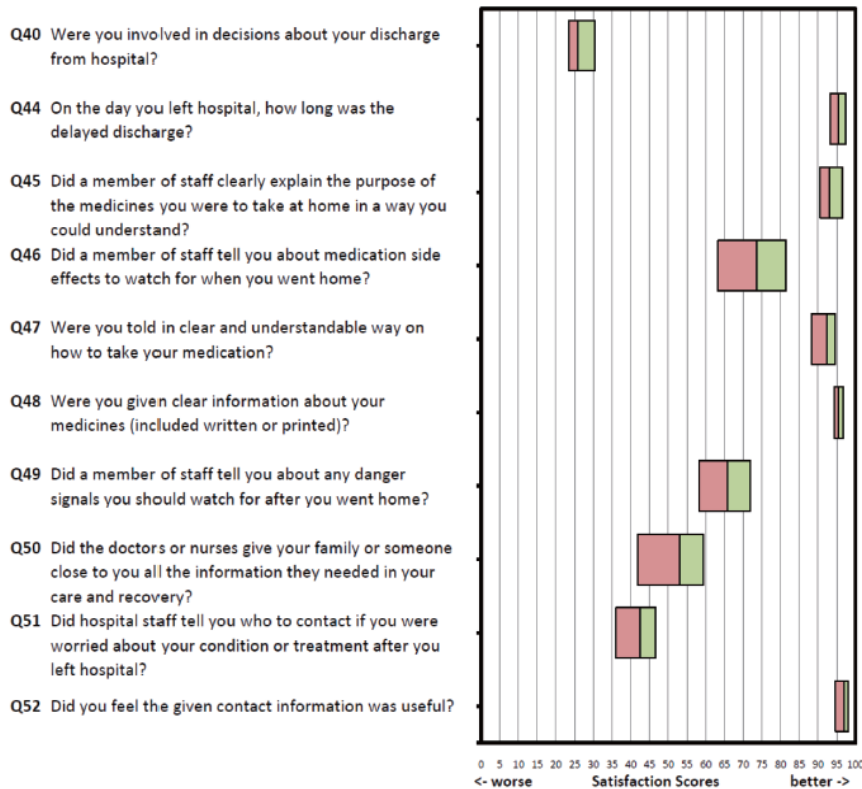
Overall HA Performance (Patient Care and Treatment)



Q 26	Sometimes in a hospital, a member of staff will say one thing and another will say something quite different. Did this happen to you?	96
Q 27	Were you involved in decisions about your care, treatment or procedure?	16
Q 29	Was there enough information about your condition, treatment or procedure given to you?	81
Q 30	If your family or someone else close to you wanted to talk to a doctor, did they have enough opportunity to do so?	62
Q 31	Whenever you got worries or fears about your illness or the treatment, did the healthcare workers discuss / comfort you about your condition?	57

Leaving Hospital

Overall HA Performance (Leaving Hospital)



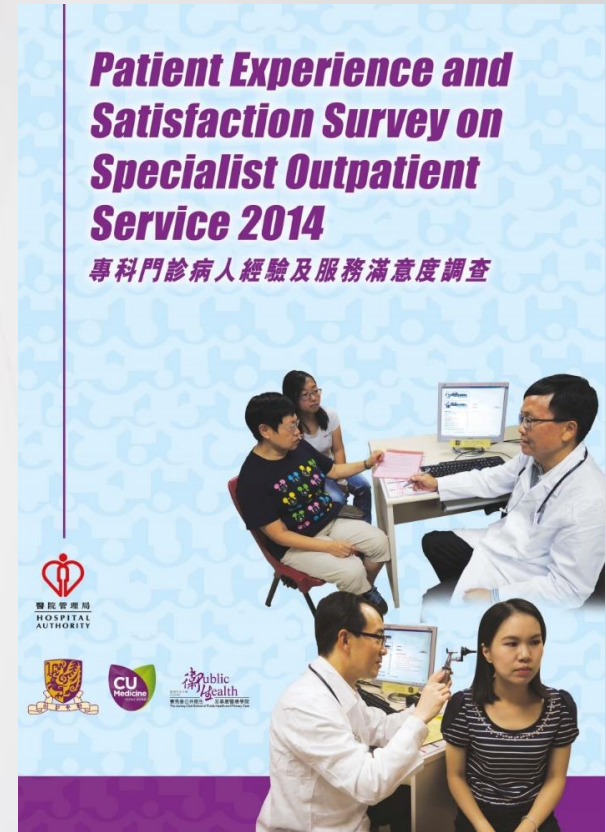
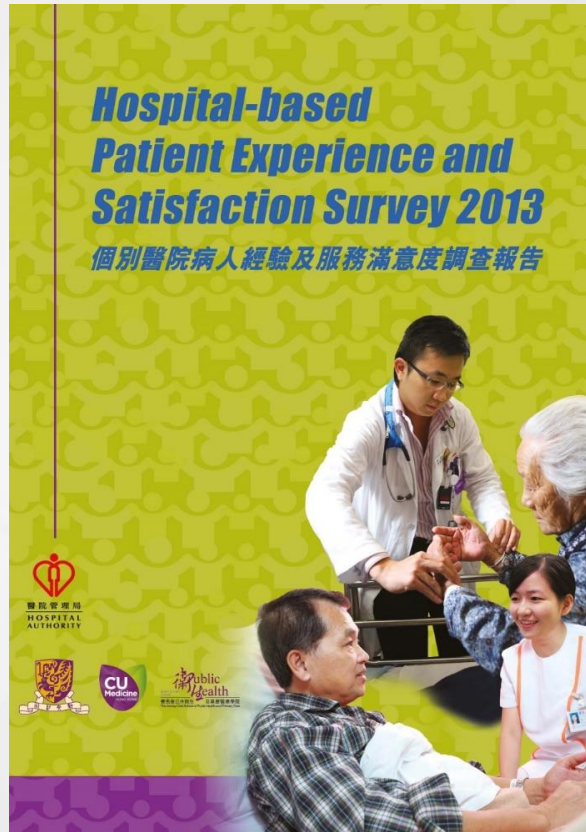
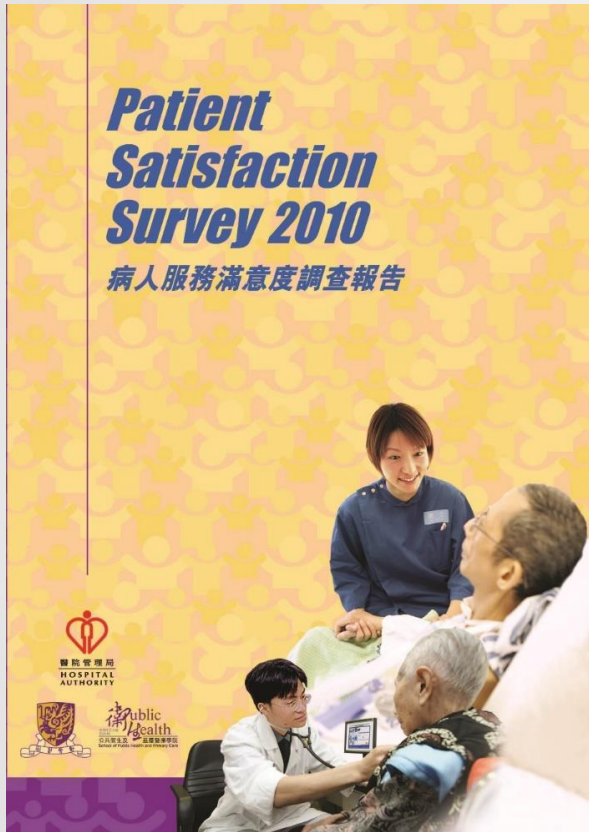
Q40	Were you involved in decisions about your discharge from hospital?	26
Q44	How long was the delay?	95
Q45	Did a member of staff clearly explain the purpose of the medicines you were to take at home in a way you could understand?	93
Q46	Did a member of staff tell you about medication side effects to watch for when you went home?	74
Q47	Were you told in clear and understandable way on how to take your medication?	92
Q48	Were you given clear information about your medicines (included written or printed)?	95
Q49	Did a member of staff tell you about any danger signals you should watch for after you went home?	66
Q50	Did the doctors or nurses give your family or someone close to you all the information they needed in your care and recovery?	53
Q51	Did hospital staff tell you who to contact if you were worried about your condition or treatment after you left hospital?	43
Q52	Did you feel the given contact information was useful?	97

Positive / Impressive

- **Confidence and Trust for doctors (92) for nurses (94)**
- **Treated with respect and dignity (94)**
- **Rate care received (74)**

Areas for improvement (significant low Score / variation)

- **Involved in decisions about your care, treatment or procedure? (16, 13-21)**
- **Healthcare staff discuss / comfort worries or fears (57, 54-66)**
- **Information for care and recovery (53, 42-59)**
- **Information on who to contact if worry (43, 36-47)**



Summary: Key findings / Areas for improvement

Positive / Impressive	Outpatient 2014 (out of 10)	Inpatient 2013 (out of 100)	Inpatient 2010 (out of 100)
<ul style="list-style-type: none"> Confidence and trust doctor other HCP 	9.6 8.7	90 93	92 94
<ul style="list-style-type: none"> Respect and dignity 	9.3	93	94
<ul style="list-style-type: none"> Overall rating Overall experience 	7.7	72 80	74

Areas for improvement	Outpatient 2014 (out of 10)	Inpatient 2013 (out of 100)	Inpatient 2010 (out of 100)
• Opportunity to talk to doctor		54	(62)
• HC staff introducing themselves	0.9		
• Involvement in decision about care / treatment	3.9		16
• HC staff discuss / comfort worries or fears	5.2	(65)	57
• Able to care for oneself	5.9		
Information on			
• medication side effects	3.4	43	
• new medication given	4.1		
• danger signals to watch for	3.7	(62)	(66)
• care and recovery		47	53
• contact information when they have worry	3.0		43

For better patient care,
engagement, partnership

以人為本 Person-centred Care
專業醫療 Professional Healthcare
仁心仁術 Benevolent heart & Practice

**Provide important and
necessary information
on admission / treatment / discharge
and at out-patient clinic**

For better patient care,
engagement, partnership

Communication (Talk & Discuss)

有傾有講 有商有量

太多病人
Too many
patients!
太多工作
Too much
work!

病人不明白
Patient don't
understand!

When 找/製造時間
What 優先 / 聚焦需要及重點
How 有效 / 多元化方式 / 信息技術
Who 合夥/夥伴/團隊合作