

九龍中聯網

資訊科技運維中心

「智慧醫院」是全球醫療服務模式的新趨勢。本港公立醫院在不同的運作範疇都加入了科技元素，除了電子化病歷及派藥系統外，部分臨床部門會利用人工智能協助醫生作出專業診斷，維持醫院的電腦系統穩定是「智慧醫院」的重中之重。

九龍中醫院聯網於 2022 年 8 月，成立醫院管理局首個「資訊科技運維中心」（IT Operations Centre），一條龍為聯網轄下 9 間醫院及醫療機構、23 間專科和普通科門診診所提供各個範疇的資訊科技支援。

實時監察聯網資訊科技系統

電腦系統是醫院的命脈，除了日常的維護工作之外，IT 部必須居安思危做好危機應變準備。位於伊利沙伯醫院的九龍中聯網資訊科技運維中心其中一個重要功能，是負責全天候實時監察各醫院和門診診所的電腦設備、網絡、伺服器 and 系統的使用情況。

在「智慧醫院」的大框架下，病人由到急症室求診一刻開始，至入院、接受檢查、開藥至出院後覆診都有涉及環環相扣的臨床系統。

舉幾個簡單例子，病人入院後「臨床醫療管理系統」記錄了病人的基本資料、過去及現在的病歷，而醫生開藥、護士派藥則要用到另一套名為「住院病人藥物輸入系統」。今時今日放射檢查

(如 X 光片) 已經採用數碼圖儲存方便醫生參考。另外，病人在出院後預約到專科門診跟進，也要用到「專科門診預約系統」安排覆診日期時間。

運維中心會實時監察著聯網多個重要的臨床系統，如果發現問題會立即介入處理，減少對醫院運作的影響。

聯網 IT 部每月平均收到大約 2500 次求助，當中涉及的範疇非常廣泛，由桌面電腦和流動裝置等硬件維護，至數據中心、網絡基建或系統故障，都需要不同 IT 專才去處理。

以往用戶遇到技術問題，會直接尋求該醫院的 IT 部協助，若問題複雜未能即時解決，便會轉介聯網 IT 部跟進處理。新成立的運維中心設有「熱線電話管理系統」及安排專人接聽電話，提升處理求助個案的效率。

Call IT 並非一定要致電熱線，也可以透過聯網的服務平台或應用程式「Call My IT App」向 IT 部求助，程式支援截圖及照片上載，只要將有問題的畫面或硬件拍照，運維中心會評估情況及作相關準備，按不同的技術範疇分類，安排最就近及專門的同事遙距或到現場，甚至跨醫院提供技術支援。

助理院務經理 (資訊科技) 郭逸良表示，改善了流程能更精準地分配工作，IT 部能根據事件嚴重程度制定緩急先後次序，以最短時間解決問題，減少對醫院運作的影響，他說：「醫療服務爭分奪秒，早一秒遲一秒可以好大分別，中心可以協助前線盡快解決危機，減少不必要的時間虛耗。」

(IT Ops Centre 會提供遙距技術支援。)

(員工如遇到 IT 問題可用內部的「Call My IT App」流動應用程式處理，程式設有「Live Chat」功能提供即時網上支援。)

IT 專業唔應該只係整 Mouse

「科技發展日新月異，只要稍為放慢腳步便會落後，要不斷學習才能與時並進，IT 專業不應該止於維修滑鼠。」九龍中醫院聯網高級系統經理鄭宏指出，所有 IT 部員工都必須與時並進，才能跟得上公立醫院的需求。

醫生有超過 60 個專科、牙醫有 8 個專科、護士有 16 個專科，而資訊科技部都有不同的「專科」

應對和解決各種難題，IT 專業大概可以分為三大範疇：

應用程式支援

系統及硬件支援

網絡及基建支援

自「資訊科技運維中心」投入服務後，聯網內的整體支援和求助個案均能夠在 30 分鐘內獲得回應。經過大約半年的應用，大部分用戶都認同「資訊科技運維中心」能夠有效地協助、處理他們遇到的技術難題，並提供快捷、準確和可行的解決方案。

院務經理（資訊科技）李振強表示，運維中心能協助 IT 同事及早識別問題根源，維持系統的穩定和可靠度作規劃，有助提升處理 IT 事故的能力。

鄭宏認為資訊科技部必須多元化和可持續發展，因此部門會安排同事輪流到不同的 IT 團隊工作、吸取經驗，確保同事的知識和技能與時並進，為聯網培育更多的 IT 專才配合「智慧醫院」的發展。

（九龍中聯網資訊科技運維中心開發團隊。）

（運維中心會實時監察著聯網重要的臨床系統，如果發現問題會立即介入處理。）

如想就《Smart Post》提出意見或提供資訊，可聯絡伊利沙伯醫院傳訊及秘書處。

電郵地址：kccsmarthosp@ha.org.hk