

醫院管理局

新界西 醫院聯網通訊



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY

04

2013年10月號

| 屯門醫院 | 博愛醫院 | 青山醫院 | 小欖醫院 |

助人為樂 病人聯絡中心 連續兩屆榮獲申訴專員嘉許獎

新界西醫院聯網的員工一直以來默默耕耘，為病人及其家屬提供專業服務。最近，醫護人員及醫院職員便先後獲頒不同獎項，表現獲得外界讚許。

「不少主動到病人聯絡中心的病人或家屬，均是出於對醫院服務感到不快，甚至不滿，我們的工作並不是隨便道歉或提出賠償息事寧人，而是透過聆聽和追查，了解個案的來龍去脈，再盡量理順協調他們的需要。」骨科顧問醫生尹耀宗，也是新界西醫院聯網病人聯絡中心的統籌專員。新界西是最先邀請醫生「坐陣」病人聯絡中心的聯網，尹醫生深厚的醫療知識及臨床經驗，對解決涉及醫療程序或質素的個案時尤為重要。

談起病人聯絡中心，當然少不了作為「開荒牛」、人稱「星爺」的高級經理徐隆星。星爺於2002年底由護理部高級護士長「轉型」為病人聯絡主任，協助成立聯網的病人聯絡中心。從病房前線走往後援位置，面對的考驗及難題更艱深。不過讓星爺感受最深的，是人和人之間信任與關懷。「曾經有病人經過多次診症才能找出真正病因，不幸的是當時他的身體狀況已不太樂觀。醫生對良久才能確診未能釋懷，但那名病人卻反過來安慰我們。」星爺認為，有時家屬怒氣沖沖，或方寸大亂哭著查詢，其實也是出於對家人的愛護。

尹醫生對此也有一番感受。他認為醫院與病人，或是病人及家屬間的矛盾，不少均是出於溝通不足。「自己眼中的一件小事或許就是矛盾的觸發點，醫護人員也好，病人或家屬也好，若肯嘗試站在對方的角度多想想、多看看，往往就能避免衝突。」尹醫生補充，處理查詢或投訴時，在醫療以外，病人的社會和家庭需要往往也不容忽視。



尹耀宗醫生

新界西醫院聯網
聯網統籌專員
(質素及安全部)

徐隆星先生

新界西醫院聯網
高級經理
(質素及安全部)

尹醫生及星爺處理公眾投訴與查詢的耐心及努力，讓他們分別獲得2013及2012「申訴專員嘉許獎」。對表現獲得肯定，他們均異口同聲說，這並非個人殊榮，實有賴同事的信任與支持。

今期焦點



新界西醫院聯網
2013/14年度
工作計劃
增設逾百病床

page • 4



醫院認證計劃
Hospital Accreditation

醫院認證計劃
博愛取六項優異評價
青山準備就緒

page • 5



聯網醫院
在碳審計中
再創佳績

page • 6



物理治療好安心 屯門醫院「小辮子」 助病人踏上康復之途

醫院管理局
傑出員工獎

2013

沈禮謙先生
物理治療部

在博愛及屯門醫院服務了三十三年的物理治療部技工沈禮謙先生，既是物理治療師的得力助手，也是病人康復路上的好伙伴。看見病人日漸康復，是沈先生的最大動力。樂於助人的心，加上不辭勞苦的努力，沈先生眾望所歸，獲選醫院管理局2013年「傑出員工獎」。

在貨櫃碼頭工作的劍光正是受沈先生的專業態度打動的例子之一，他因細菌感染導致全身癱瘓。作為家中經濟支柱，突如其來的病魔令劍光失去意志，抗拒接受治療。跟進劍光個案的沈先生知道，要勸服頑固病人，必先將心比己，取得對方信任。為使劍光多接觸外界事物，不再沉溺於負面情緒，沈先生每日上班時，刻意多拿一份免費報章，放於對方床邊，又從男士的喜好出發，足球賽馬天南地北，成功跟劍光打開話題。從閒話家常談到人生哲理，劍光最終重拾意志，樂意進行物理治療。

數年前，屯門醫院康復大樓有一位八十多歲婆婆，因中風而要長期臥床，任由醫護人員及治療師如何勸告，她總是拒絕接受各種康復治療。沈先生得知婆婆是上海人，一日忽發其想，在婆婆床邊哼起上海老歌，平日冷酷的婆婆，竟樂以歌聲回應，兩人在病房內一唱一和，終於打破隔膜，婆婆並為一頭長髮的沈先生取了外號「小辮子」。小辮子理應下午才到婆婆病房工作，但由於她每早醒來均向病房人員追尋其下落，小辮子得知後，為免婆婆掛念，每天早上均特意到其床邊先問好。唱歌之餘，小辮子以「舞」為名、治療為實，邀請婆婆共舞，終成功帶領她落床跟隨物理治療師做運動。婆婆最終毋須長期臥床，恢復步行能力。



簡介

顧名思義，「病人聯絡中心」是專為病人而設立的地方，是連繫病人與醫護人員間一道重要的溝通橋樑。

病人聯絡中心隸屬聯網「質素及安全部」，位於屯門醫院主座一樓。中心設有接待處、會客室及休息室等設施，讓病人或家屬可在一個私隱度極高的環境下，安心地向病人聯絡主任表達個人意見或作出任何查詢，過程中提及的資料會絕對保密。

病人聯絡主任的職務除了解答查詢外，還會接受病人及家屬對醫院服務的意見、投訴或讚揚。對內方面，病人聯絡中心設有電話專線供醫院同事使用，如同事跟病人於院內發生較難解決的問題時，病人聯絡主任可以迅速提供協助。在辦工時間以外，中心亦設有服務熱線讓病人及家屬留言，以便跟進。

病人聯絡中心

融入社會 坐而起行

撰文者：骨科高級醫生蔡啟堯

新界西聯網坐姿診所及輪椅庫

今年5月，我們的坐姿團隊很榮幸得到醫院管理局2013年度傑出員工及團隊的優異獎。是次獲獎，反映我們為嚴重肢體傷殘病人所提供的一站式服務得到認同，同時這個跨專業的合作模式也獲外界肯定。回想成立的初期，我們都是本著幫助喪失行動能力的病人，特別是癱瘓病童和脊柱受傷的病人，得到更完善的坐姿與更大的活動空間等目標出發。

新界西聯網坐姿診所於2006成立，治療團隊由骨科、兒科、康復科醫生、物理治療師、職業治療師和義肢矯形師組成，為病人提供一站式臨床評估，並按病人的需要，選擇合適的輪椅，甚至進行改裝。



為了更方便處方輪椅，我們先後向屯門醫院和香港賽馬會慈善基金申請捐款；經過差不多五年的努力，新界西賽馬會特殊輪椅庫終於在2011年底正式成立。現時輪椅庫共有150部輪椅供病人暫借，除普通輪椅外，更包括傾斜、仰臥及站立等多功能電動輪椅，至今已累積有200多名病人借用。

而我們的坐姿服務，也逐漸發展成為患有肌肉神經病病童的一個過渡治療點 (Transitional Care)。期望在可見將來，香港的坐姿服務，透過醫院管理局各聯網、特殊學校、康復機構和各專業專職團體的合作，可以取到更理想的發展。



個案



二十五歲的東東是肌肉萎縮症患者，因病情影響而變得行動不便，曾試過在街上跌倒而需數名行人攙扶才能站起來。類似的經歷令東東刻意避免出席社交活動，擔心自己成為朋友的負擔。直至四年前，

東東經治療師評估後，借用輪椅庫一部站立式電動輪椅，令他可以再次融入社會。現時東東可使用電動輪椅自行上班、外出，這位攝影愛好者閒時更會乘車四處拍攝，生活如常人無異。



中心備有多款心意卡，歡迎市民填寫，以表達對醫院員工的讚賞

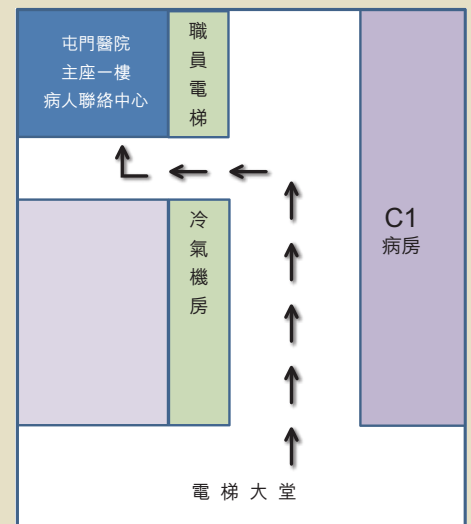
2468 5422

2464 5706

tmh.prc@ha.org.hk

屯門醫院主座一樓病人聯絡中心

病人聯絡主任的職務包括解答查詢，以及接受病人及其親人對醫院服務的意見及讚揚，並確保對醫院服務的投訴能迅速獲得處理。





新界西醫院聯網 2013/14 年度工作計劃 增設逾百張病床 提升服務水平

屯門、元朗及天水圍區內人口近年持續增加，加上整體醫護人員人手仍然緊張，令新界西醫院聯網面臨不少挑戰。為了提升整體服務水平，以及更好地規劃未來的發展方向，聯網在2013/14年度工作計劃中，推出多項「以人為本」的措施，重點如下：

加開病床、回應需求

- 聯網合共增設118張病床，數目為近年最高，包括 —
 - 屯門醫院及博愛醫院分別增設40張急症病床
 - 屯門醫院增設38張療養病床，以提升療養及復康服務

增加門診服務

- 增加12,000次普通科門診診症節數
- 於普通科門診設立病人資源中心
- 研究進一步發展公私營合作

增加診斷服務

- 屯門醫院成立新隊伍，每星期額外提供10個超聲波檢查，以及為手術中病人提供同步X光檢查
- 每星期額外提供共24個內窺鏡及電描診斷時段

引入公私營洗腎服務

- 與私人機構協作為40名病人提供腎臟血液透析服務。於屯門眼科中心開設新的洗腎中心，新中心設有20部洗血機，每周提供100節洗腎服務



就2013/14年度工作計劃，聯網安排了新聞發布會及參觀活動，邀請傳媒和元朗區議員到博愛醫院參觀最新的水療服務及藥房。



新界西聯網總監

盧志遠醫生

將於2014年1月起調任為九龍中醫院聯網總監，其職位將暫由醫管局策略發展總監羅思偉醫生代理。



甚麼是工作計劃？

工作計劃是醫院管理局每年定期公佈的報告，主要是闡述醫管局及各個醫院聯網於下個財政年度的工作目標及措施。工作計劃亦列出醫管局訂下的服務量，以及人手和財政預算分配等概況。2013/14年度工作計劃以「健·同步」為主題，寓意醫管局本著相同理念、同步共進，為病人提供完善服務。

2013/14年度工作計劃可於網頁下載：
http://www.ha.org.hk/upload/publication_12/452.pdf

醫院認證計劃 博愛取六項優異評價。青山準備就緒



醫院認證計劃
Hospital Accreditation

醫院管理局自2009年起開展醫院認證計劃，新界西醫院聯網一直積極參與，希望藉此檢視及改善工作流程、醫院設施、環境、相關規則及指引等，以提升整體服務水平。



醫院質素及安全部前往博愛醫院急症室進行評估

博愛醫院 是參與第二期認證計劃的十五間醫院之一，準備工作早在去年2月開始，包括舉辦十場員工講座，邀請不同範疇的專家與同事分享最新指引及知識。醫院的質素及安全部亦前往各部門探訪及進行安全評估，讓部門了解可進一步改善之處。及至8月，澳洲醫療服務標準委員會初步審查醫院的各項服務，並提出了各項建議讓醫院參考。

經過了長時間的準備，澳洲醫療服務標準委員會於今年6月底，正式為博愛醫院進行審查，給予正面評價，四十七個審查項目全部合格，當中有六項更被評為「優異」，包括部份醫療服務、醫院管理及環保措施等，並取得為期四年的認證，肯定了博愛醫院提供優質及安全的服務，以及醫護人員的專業表現。

博愛醫院上上下下的職員，一直以來均表現出積極及專業的態度，提供優質及安全的服務。他們並不視醫院認證為挑戰及「考試」，因為以病人為本，持續改善，已是醫院文化的一種。

青山醫院 同時開始了認證的籌備工作，希望繼屯門醫院及博愛醫院後，成為聯網內第三間通過評核的醫院。

有鑑於精神科的服務模式與一般全科醫院有異，加上青山醫院是本港首間進行認證的精神科醫院，醫院各職系同事花了不少時間，檢視多項服務標準。評審機構在今年5月提供了分析報告，肯定了醫院的表現之餘，也提出了一些改善建議。青山醫院將在未來一年積極跟進，目標是為病人提供更趨完善的精神科醫療服務。



澳洲醫療服務標準委員會成員前往青山醫院進行評估及交流意見



主禮嘉賓與一眾義工合照留念

「醫民攜手 與你同行」 展覽暨啓動禮

醫院管理局以「醫民攜手 與你同行—防感染 護民康」為主題，於6月至10月期間在各醫院聯網期間舉辦巡迴展覽，向市民介紹醫管局過去多年來於感染防控方面的工作。

衛生講座



義工為市民免費量度血壓

今年7月20日，新界西醫院聯網於於天水圍天耀廣場舉行展覽啓動禮，邀請了元朗區議會、屯門民政事務處及衛生署的代表，聯同本聯網總監一起簽署衛生約章，承諾為保持社區衛生共同合作，攜手保障市民健康。活動當日，聯網安排了兩場衛生講座，分別向市民講解洗手的步驟，以及夏天傳染病的資訊，亦設置了攤位，義務為區內市民量度血壓、體質指標及提供健康諮詢服務。現場並設有問答遊戲，既提高市民衛生意識，又送出紀念品，務求與眾同樂。



聯網醫院 在碳審計中再創佳績

新界西聯網轄下3間醫院(屯門醫院、博愛醫院及青山醫院)參加了環境保護署的「綠色香港·碳審計」運動，承諾減低溫室氣體排放。

其中屯門醫院早於2009/10年度首次參加碳審計，便已達到整體碳足跡*較基準年減少3%，而獲頒發「減碳證書」。而在2010/11年度減碳成績進一步推高至11%，證明院方在不斷提升服務之時，亦有效控制能源消耗。博愛醫院及青山醫院於2010/11年度參加碳審計時，更分別創出減碳22%的佳績，傲視同級醫院！

聯網在過去幾年不斷推出新措施，或加強現有的能源效益改善工作；而2011/12年度的碳審計現正進行中，我們期待可以再創佳績。

* 整體碳足跡以總住院日數及求診人次計算

引入太陽能熱水系統，每年節省約43,000度用電



使用更節能的照明LED燈及製冷系統，適當調節各屋宇裝備系統的操作時間及模式



2010/11
博愛醫院及青山醫院
減碳 **22%**

2010/11
屯門醫院
減碳 **11%**

落實升降機輪休制，於非繁忙時間停用部份升降機，減少不必要運作，同時減慢機件損耗



使用玻璃天花板，增加採光效果



節能減排成功個案：博愛醫院病房

博愛醫院在重建後的病房安裝了大型玻璃窗，以天然光線作室內照明，照明系統並附設光度感應器，可於不同光度下自動作出調節。至於空調方面，病房採用中央冷氣系統，設有二氧化碳感應器及可變頻馬達，從而提升節能效果，令病房既舒適又環保。





引入石油氣非緊急救護車，以及使用環保巴士及電動車進行外展服務

栽種樹木，令院內更添綠色

其他有效節能減排的方法：

- 以煤氣取代柴油作為中央熱水系統的燃料，停止向空置單位提供暖氣
- 使用中央食品工場提供的速涼食材，減少廚房的能源消耗
- 於開放形式的辦公室裡安裝感應器，致力減低用電量
- 永久停止焚化爐的操作，每年節省約10,000公升柴油

碳審計全稱為「二氧化碳審計」。建築物的使用者及管理人員，可以透過碳審計，計算其建築物的溫室氣體排放量，從而發掘改善空間，組織進一步的減排工作。



配備「六維技術」和實時影像檢查的技術及高精準度的直線加速器

嶄新先進的 直線加速器 進駐臨床腫瘤科

為了提供更優質及更有效的放射治療(電療)*予病人，屯門醫院臨床腫瘤科於今年4月耗資引入了嶄新型號的直線加速器，令照顧及治療癌症病人的進程又邁進一大步。此為現時香港以至全世界的最先進放射治療儀器之一，它更匯聚及融合了兩間公司的科研技術成果，使能提升整體療程的效能及效率，從而提高醫治癌症的質素與水平。

在臨床腫瘤科醫生、放射治療師及醫學物理學家的緊密協作下，屯門醫院臨床腫瘤科一向為每個癌症病人制定最合適的個人化治療方案，現再加上先進的直線加速器相互配合，可謂相得益彰。新型號能夠更仔細地探測癌腫瘤的所在位置，有效提升針對壞細胞的精準度，減少對周遭良好細胞造成不良影響，治療的副作用也會隨之減少。新型號亦引入「六維」立體定位放射治療及實時影像檢查的技術，在進行多個角度切入放射治療期間，能實時探測到病人絲毫的晃動。負責的醫療人員可按需要作適當的調較，再對準癌細胞位置繼續進行電療。

整體而言，這先進儀器能讓醫療人員更準確地治療癌腫瘤，病人的痊癒率及治療後的生活質素也會相應提高，對病人確是一大福音。



操作儀器的「幕後主腦」— 放射治療師

* 放射治療(電療)是利用「直線加速器」產生之高能量放射線來破壞癌細胞的染色體，使癌細胞失去繁殖能力。



善心醫療基金惠澤社群

在一眾社會賢達的熱心響應下，「善心醫療基金」於2007年9月正式成立，目的是促進社區健康，幫助新界西（包括屯門、元朗及天水圍）有需要的病患者，因區內以基層市民為主，極其依賴公營醫療服務。

「善心醫療基金」的善款，用於新界西醫院聯網轄下的屯門醫院、博愛醫院、青山醫院和小欖醫院，以資助不同醫療項目，包括購置新醫療儀器、醫療消耗用品及改善醫

院環境，以及為有需要人士資助部分自費醫療項目等，致力讓病人獲得全面而優質的醫療服務。

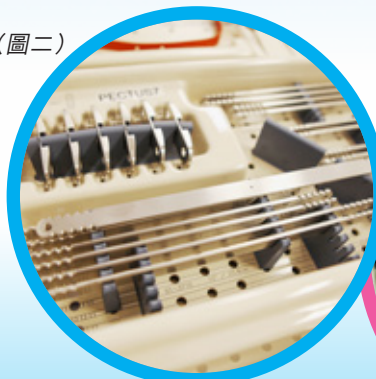
為了籌募更多善款，「善心醫療基金」將於明年1月10日於尖沙咀文化中心舉辦「悠悠粵韻揚善心2014」慈善粵曲晚會，邀請了粵劇名伶及嘉賓演繹梨園戲寶，詳情將於年底公佈。希望市民踴躍支持，讓聯網的醫療服務繼續提升！

2013/14年度資助項目

項目	資助金額(港幣)
鈹激光前列腺切除手術(圖一)	\$780,000
納氏微創「漏斗胸」矯正手術(圖二)	\$320,000
針對測試肝癌細胞顯影劑	\$200,000

2008/09至2013/14年度項目資助總數：**\$6,119,523**

(圖二)



(圖一)



捐款方法：

- 以劃線支票捐款，支票抬頭請填寫「善心醫療基金」或「NTWC Charitable Trust」，並將支票連同捐款表格*寄回本基金辦事處
- 將善款直接存入善心醫療基金銀行戶口（東亞銀行：015-518-25-01293-2），並將入數紙連同捐款表格*郵寄或傳真至本基金辦事處

*捐款表格可於基金網頁下載

成員介紹

信託委員會：

鍾逸傑爵士, KBE, CMG, GBM, JP (主席)
 劉皇發議員, GBM, GBS, JP
 鄧楊詠曼女士, BBS, MH, JP
 劉鐵成先生, JP
 陳國超博士, MH, JP
 龐創先生, BBS, JP
 卓歐靜美女士, MH
 湯齊齊先生, MH

創會成員：

張心瑜女士, MH
 鄧錦雄博士, MH
 劉業強先生, MH, JP
 湯偉奇先生, SBS, MH
 黃松泉先生, SBS, MBE, JP

顧問：盧志忠先生, MBE

聯絡方法



新界屯門青松觀路屯門醫院 善心醫療基金



(852) 2468 5464



(852) 2464 4643



http://www.ha.org.hk/tmh/ch/about_us/trust



聯絡我們

《新界西醫院聯網通訊》由新界西醫院聯網秘書及公共事務組編印，並上載至新界西醫院聯網各醫院網站。如對內容有任何意見，請與秘書及公共事務組聯絡。

電話：2468 6768 傳真：2464 4643 電郵：ntwc.spa@ha.org.hk 地址：屯門醫院康復大樓五樓秘書及公共事務組



醫院總機及網址

屯門醫院

電話：2468 5111

網址：<http://www.ha.org.hk/tmh>

博愛醫院

電話：2486 8000

網址：<http://www.ha.org.hk/poh>

青山醫院

電話：2456 7111

網址：<http://www.ha.org.hk/cph>

小欖醫院

電話：2456 7111

網址：<http://www3.ha.org.hk/ntwc/slh.htm>