

醫院管理局

新界西 醫院聯網通訊



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY

Issue 21
2018年1月號

屯門醫院 | 博愛醫院 | 天水圍醫院 | 青山醫院 | 小欖醫院

病人關係處 理順醫患關係為同事排難解紛

醫生面對奇難雜症，要沉著思考對症下藥；另一方面，當病人得知自己身患頑疾，往往難以接受，面對未知的將來，感覺如坐針氈。

類似的情境每天在醫院上演，醫生與病人仿如處於對立面，「心急的病人覺得醫院在拖延」；醫護人員「自問已經盡了力但對方並不理解」。在此情形下，病人聯絡主任的介入可以擔當溝通橋樑，促成患者、家屬及醫護人員就病人的情況坦承交代與商討對策。

新界西醫院聯網的病人關係處，在聯網轄下五間醫院均設有病人聯絡主任辦公室(小欖醫院的辦公室設於相鄰的青山醫院明心樓內)，目的是方便病人與家屬，在就近的地點得到所需協助；反之，前線同事需要找幫忙的時候，也可第一時間找到幫手。



醫院不分晝夜照顧病人，突發狀況隨時出現，病人聯絡主任除了辦公時間當值外，其他時間亦有職員候召。為了應付不同類型的個案與投訴，病人關係處的同事及統籌專員也來自多元背景，包括醫生、護士、社工和熟悉醫院行政運作的職員等，他們並全部修畢調解員課程，以便有效發揮溝通及協調的角色，順利解決問題。

今期焦點



「藝術在青山」
自助繪畫
院友與醫護同樂

page • 4-5



覆配易
避免儲存過量藥物
減低誤用風險

page • 6-7



天水圍醫院
一周年

page • 8

除了「接招」，病人關係處近年也積極防患未然，一旦從前線醫護人員得知任何風吹草動，他們不會坐著等接投訴，而是及早主動介入，讓病人及家人知道醫院正積極處理，同事也知道醫院有部門全力支援，繼續安心處理前線醫療工作。中心並會定期舉辦適合不同職系同事學習的課程，例如為新加入的前線醫生舉辦工作坊，模擬在病房接到病人及家屬投訴，讓他們更掌握相關的溝通技巧。



化干戈為玉帛

原本在深切治療科工作的新界西聯網服務總監（質素及安全）鄧錦成醫生，是病人關係處的掌舵人。鄧醫生於早前獲頒「申訴專員嘉許獎」，表揚他帶領一眾同事正面處理投訴與批評。鄧醫生指，唯有釐清疑問與誤會，方可促進信任與諒解。鄧醫生指，雖然過去十年病人投訴數目有所增加，但他相信是因為一方面近年病人數目增加了不少，現今的病人也傾向有話直說，

遇上不滿，他們可以馬上透過電郵或電話等直接表達意見，不會把不滿藏於心中。他指，絕大部分的病人投訴屬溝通問題，醫護人員通過認真傾聽，通常能輕易化解。他經常提醒自己，處理病人投訴時，要以正向思維及同理心應對，多嘗試從投訴者的角度出發，了解對方的動機，方可打開溝通的大門。



除了鄧醫生外（左三），新界東醫院聯網總監羅思偉醫生（左四）也獲申訴專員嘉許。



鄧醫生指，試過有病人在治療期間遇上阻滯，知道後非常不滿，病人聯絡主任積極協調病人及家屬與治療團隊溝通，病人後來嫁女，還特意把禮餅帶到病人聯絡中心，與一眾職員分享喜悅。



病人關係處隸屬聯網「質素及安全部」，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。病人及家屬在過程中提及的資料會絕對保密。

屯門醫院

電話: 2468 5422
電郵: tmh.prc@ha.org.hk

博愛醫院

電話: 2486 8419
電郵: poh.prc@ha.org.hk

天水圍醫院

電話: 3513 5419
電郵: tsw.h.prc@ha.org.hk

青山醫院/小欖醫院

電話: 2468 7007
電郵: cph.prc@ha.org.hk / slh.prc@ha.org.hk



專職醫療知多少？

醫院內有不少專職醫療部門，在未來幾期的新界西醫院聯網通訊，我們會逐一為讀者介紹他們的工作。今期打響頭炮為大家介紹的是聯網營養部。

提起營養部，一般人最容易聯想到的就是「減肥」、「減磅」、「食少些」等「忠言」。在院內，營養師除了為糖尿、腎病或其他有需要的病人，作臨床營養諮詢、控制體重及改善病人飲食外，醫院營養師還會聯同膳食部製訂合適病人膳食，讓病人能平衡病情及汲取充足營養，讓他們養好身體快些回家。在門診服務方面，營養師也提供門診營養諮詢服務及各種疾病營養講座。



營養諮詢服務

新界西醫院聯網統籌專員

(營養科)盛玉燕認為，醫院營養師免不了要為病人「瘦身」幫助控制病情，尤其要幫助三高病人吃得有智慧，其實營養師最希望病人可以吃得有營養而且要吸收得好。盛女士補充：「幫助病人攝取足夠營養或是患上營養不良的病人也是我們的服務對象，所謂營養不良，並不單單指吃得不夠，而是指缺乏蛋白質、能量等元素的攝取。」不說不知，若老年人進食量不符合營養標準，加上各種器官老化問題，長期臥床及缺乏運動，營養不良狀況有機會加速「少肌症」的發展，即指肌肉變得少且欠缺力量，導致容易跌倒及產生骨折。

醫食同源，營養師很樂意跟病人溝通，與病人一起在日常生活飲食中找到減輕或調理病情及改善健康的法門。



不同疾病的營養講座

如有需要，病人會被轉介至新界西醫院聯網營養部作跟進。營養部的服務包括：

1. 飲食治療
2. 營養評估
3. 營養教育
4. 研究工作
5. 成人及嬰幼兒流質營養配方、處方及供應

農曆新年快將來臨，營養部有以下貼士，讓大家過一個『勁營』的狗年！

「又一年，過肥年，糕點全盒賀禮最自然
嘗糕點，宜自製，蒸焗少油翻熱最實際
全盒秀，樣樣湊，低鹽低糖低油最講究
賀年禮，精心送，果籃茶葉海味最高貴」



新界西醫院聯網營養部團隊

Art Jamming



「藝術在青山」 自助繪畫 院友與醫護同樂



青山醫院精神健康學院多年來致力透過「藝術在青山 (Art in CPH)」計劃舉辦不同類型的藝術活動，以提升服務使用者對藝術的興趣並發掘他們的潛能，以達致自我肯定。

今年，學院更特別舉辦多場「自助繪畫活動 (Art Jamming)」，讓參加者藉自由創作放鬆心情、表達內心想法。

活動早前曾先後於日間醫院及病房進行，反應良好。為了讓更多人能體驗自助繪畫的樂趣，學院早前更將活動移師到青山醫院的藝術花園舉行。院友、探訪者及職員聚首一堂，一同提起畫筆、發揮創意、交流心得，完成一幅幅滿意的作品，場面熱鬧。



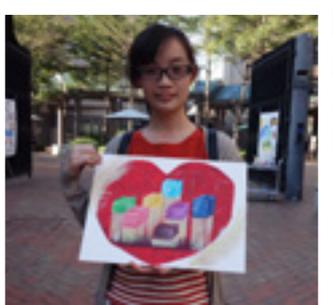
青山醫院及小欖醫院代理醫院行政總監林明醫生亦參與其中



有小欖醫院的院友更「以腳代手」，完成作品。



註冊護士Pancy：
我很喜歡繪畫和藝術，很開心能在醫院參與繪畫活動，能藉此表達自己的想法。





院友Cat(左)：繪畫的過程很開心，是解悶的一個好方法，讓我們能釋放不開心的情緒。

註冊護士林姑娘(右)：這次繪畫活動對院友來說有一種很好的刺激作用。有些院友平日說話不多，不常表達自己感受，但今天繪畫時變得活潑多言，更能夠透過畫作展示自己的內心想法，我們作為醫護人員也能從中加深對院友的了解。



參加的院友和職員均十分專注地繪畫自己的作品

家屬周小姐(左)：這是個有益身心的活動，希望日後能定期舉辦，讓所有院友都能參加。



急症室出入口變動 配合手術室大樓工程

為配合屯門醫院手術室大樓擴建計劃進一步推展，急症室的新出入口在十二月初啟用，原有的出入口暫已封閉。急症室對開路面興建了一座金屬有蓋支架，以便經救護車送抵醫院的病人，可在這個新出入口下車，再送到急症室接受治療；自行乘車來急症室求診的病人，同樣須在這裡下車進入急症室。



新舊出入口位置接近，只是相距數十米。屯門醫院已在急症室及附近的當眼位置，豎立了指示牌，指示病人新出入口的位置，病人在進入急症室後，將會抵達登記處及分流站，整個流程與以往一樣，以盡量減少對病人造成的影響。



與此同時，原本設於急症室旁邊的救護車停泊區，最近已經遷往馬路的另一邊，目的也是方便新手術室大樓工程施工。新停泊區的救護車停泊數目，與以往一樣。行人或司機經過急症室附近道路時，須特別留意最新的路面改動及交通情況，以免發生危險或阻礙救護車出入。



覆配易

避免儲存過量藥物 減低誤用風險

一些患有慢性病的病人，可能每隔幾個月，就需要前往多個不同專科門診診所覆診，每次診症後帶著一大袋沉甸甸的藥物回家既不方便，家裡也要找地方儲存。而對長者來說，要處理各種各樣的藥物，從存放到按時服用，並不容易。



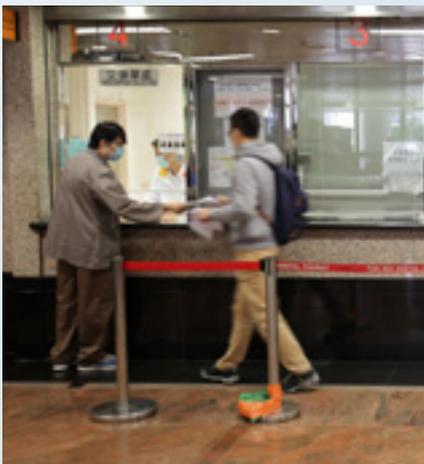
為了避免病人在家中儲存過量藥物，減低誤用風險，醫院管理局今年初開始在屯門醫院及威爾斯親王醫院率先試行先導計劃，揀選合適的病人，向他們分期配發藥物，預計這兩間醫院合共有約二萬名合資格病人會被納入計劃。

在先導計劃之下，醫院會主動聯絡符合資格的病人參與，即年滿六十歲或以上、服用多種藥物而覆診期達16星期或以上的內科專科門診病人，並在門診覆診期之間多次求診或入院的病人。參加計劃的病人覆診時會一次過繳清全期藥費，並獲配八至十六周藥量及免診症領藥單，藥劑部會開設專門櫃台處理參與計劃之病人。

屯門醫院內科及老人科部門主管莫俊強醫生表示，不少長者同時患有高血壓、糖尿病及心臟病等多種疾病，獲處方的藥物有機會多達五種或以上，但因他們病情較穩定，在各門診的覆診期可能會安排在多個月後，由於每種藥物的服藥指示各有不同，病人或覺得麻煩、複雜，服藥的依從性可能會降低。

而在「覆配易」計劃之下，藥劑師會利用電腦系統在覆配藥物前檢視病人最新藥物記錄，確認所需藥物有無變化，以提供適切藥物。

病情穩定的病人，如果處方沒有改變或紀錄上沒有藥物相關的問題，病人可以在首批藥物完成服用前，根據先前已經發出的「免診領藥單」上的日期，親身到醫院取藥；或可由家屬或照顧者帶同「免診領藥單」及所需身份證明文件，代病人取藥。不過，如果病人期間曾經求診或入院，導致藥物處方有變，或病人有和藥物相關的問題需要跟進，藥劑師會先覆核病人的藥物紀錄，需要時會透過電話或安排會面，向病人講解藥物安排。



在屯門醫院，合資格加入「覆配易」的內科專科門診病人，在診症後應像過往一般，帶同藥單到日間醫療中心地下藥劑部取藥。病人在領取藥物的時候，會獲發用以領取下期藥物的「免診領藥單」。藥劑部會在到期領取下期藥物前幾日以電話或短訊提醒病人取藥。病人或代其領藥的家屬應帶同「免診領藥單」及所需身份證明文件，直接到屯門醫院主座大堂的藥劑部領取藥物，毋須再到日間醫療中心地下的藥劑部排隊。

服務流程

病人在診症後，將根據處方日數，分階段配發藥物



在覆配藥物前，藥劑師會先覆檢病人的最新情況



如果病人情況穩定，藥物處方沒有改變或沒有與藥物相關的問題，醫院會以電話或短訊通知病人如期取藥



特別注意事項

如果病人曾經求診或入院，藥物處方有變或有藥物相關問題，藥劑師會先覆核病人的藥物紀錄及進行藥物評估和整合，有需要時會透過電話跟進病人情況，或安排會面當面向病人講解藥物安排。

做好準備 應對冬季流感

隨著天氣轉涼，冬季流感開始肆虐。根據過往經驗，在流感高峰期間，無論是求診及住院人數都會顯著增加，對醫院服務構成影響。為此，新界西聯網轄下各間醫院已經制訂應對方案，增加處理服務需求上升的能力。

聯網在今個年度已增加的五十九張病床，現時已經全部投入服務，又分別在屯門醫院及博愛醫院新開短期急症科病房，並在現有的急症科病房加設短期病床。為了加強分流及評估長者情況及入院需要，老人科外展醫療服務團隊亦會派出護士，駐守屯門醫院及博愛醫院的急症科病房，與急症科團隊緊密合作。



鑑於新界西居民對兒科服務有一定需求，屯門醫院會增加短期日間兒科病床，以紓緩病房的壓力。除此之外，聯網會全面加強各部門的處理能力，例如放射科及病理學科等，以便加快提供相關檢查及診症報告。



所謂防範於未然，聯網積極配合政府的防疫注射計劃，派出職員在普通科門診及專科門診診所，呼籲高危群組，如長者、長期病患者等接種疫苗，對內同樣呼籲同事注射疫苗，此舉既可保障自己，亦能保障病人。

天水圍醫院一周年

要令一所醫院運作暢順，為市民提供優質的醫療服務，無疑需要多方的配合及努力才能做到，而要由零開始興建及營運一所全新的醫院，就更需要醫院不同部門投入大量的心血、時間和努力。

天水圍醫院由二零一三年開始興建，經過與不同界別人士的互相合作，天水圍醫院於二零一七年一月九日開始分階段投入服務。

至今，天水圍醫院已經為市民服務了一年，其間提供不同種類的醫療服務，包括急症室、專科門診、腎臟透析、專職醫療、放射診斷、藥劑及社康護理等日間服務。除了更方便天水圍區居民外，也可分擔屯門醫院及博愛醫院的工作量。以急症室服務為例，天水圍醫院急症室每日提供八小時急症服務，服務時間為上午八時至下午四時，平均每日約有170人次前來求診。



得到天水圍醫院的協助，屯門醫院和博愛醫院急症室的擠迫情況亦得以紓緩。而情況十分緊急的區內病人，亦可直達天水圍醫院急症室，可更迅速得到合適及專業的治療，大大提升病人的存活機會。同樣，專科門診及專職醫療等服務自啟用後，區內病人的輪候時間得以縮短，他們可以更迅速地得到治療，重拾健康。

天水圍醫院在這一年間不但減輕了新界西醫院聯網內其他醫院所面對的壓力，亦為區內市民帶來優質的醫療服務。

天水圍醫院將於本年第一季延長急症室的服務時間，提供早上八時至晚上八時的急症室服務，醫院會繼續致力安排推出其他醫療服務，應付新界西醫院聯網未來對醫療服務的需求。



編輯委員會

羅興源醫生(主席)、陳少貞、霍敏璇、黃家宜、姚健文、羅善柱、許穎秀、黃惠珠、劉子聰、林可欣



聯絡我們

《新界西醫院聯網通訊》由新界西醫院聯網公共事務及籌募組編印，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，請與公共事務及籌募組聯絡。

電郵：ntwc.pa@ha.org.hk 地址：屯門醫院康復大樓五樓公共事務及籌募組



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>

天水圍醫院

電話：3513 5000

網址：<http://www.ha.org.hk/tswh>

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://www.ha.org.hk/slh>